



**SERVICE  
DE L'ÉVALUATION  
DES PROGRAMMES**

**Plan ministériel  
d'évaluation de programme  
1988 - 1989**

CANQ  
TR  
BSM  
102  
1988-89

Gouvernement du Québec  
**Ministère  
des Transports**

254536

MINISTÈRE DES TRANSPORTS  
CENTRE DE DOCUMENTATION  
700, BOUL. RENÉ-LÉVESQUE EST,  
22<sup>e</sup> ÉTAGE  
QUÉBEC (QUÉBEC) - CANADA  
G1R 5H1



**SERVICE  
DE L'ÉVALUATION  
DES PROGRAMMES**

**Plan ministériel  
d'évaluation de programme  
1988-1989**

*Quen*

*CAWQ*

*TR*

*BSM*

*102*

*1988-1989*



Gouvernement du Québec  
Ministère  
des Transports

FEVRIER 1988

## INTRODUCTION

Le Comité de direction du Ministère a adopté à sa réunion du 11 mai 1987 la politique ministérielle d'évaluation de programme. Cette politique s'inscrit dans la recherche d'une plus grande performance des actions du Ministère afin d'assurer une saine gestion des ressources qui lui sont confiées et d'en faire un usage qui, dans son secteur d'activités, répond de la façon la plus efficace aux besoins et attentes de la population. Elle repose sur une implication très étroite des gestionnaires et leur reconnaît un rôle de premier plan en matière d'évaluation de programme.

L'approche retenue en matière d'évaluation de programme s'articule autour de deux (2) grands volets, soit d'une part, la réalisation d'études d'évaluation par les gestionnaires (plan interne d'évaluation) et par le Service de l'évaluation des programmes (mandat du sous-ministre) et d'autre part, la mise en place à moyen terme d'un système d'indicateurs de performance (indicateurs de gestion et indicateurs de programme). Afin d'assurer un caractère systématique à la démarche, la politique prévoit la production, à chaque année, d'un plan ministériel d'évaluation approuvé par le sous-ministre et identifiant et intégrant les travaux d'évaluation à réaliser dans l'un ou l'autre de ces volets au cours de l'année.

Le présent document constitue le premier plan ministériel d'évaluation de programme du Ministère. La première partie du document présente l'ensemble des travaux d'évaluation et fournit une analyse sommaire sur la portée des principaux objectifs d'évaluation véhiculés par ceux-ci. La deuxième partie analyse plus en détail les projets de chacune des directions et présente sous forme de tableaux synoptiques le programme ou secteur d'activités à évaluer, un aperçu des motifs et objectifs de l'étude et des aspects de l'évaluation qui seront examinés ainsi que les budgets en cause et les échéanciers lorsque disponibles. La troisième partie dresse un bilan sommaire des principales activités d'évaluation à portée ministérielle réalisées au cours de la dernière année. Finalement, on trouvera en annexe et regroupées par direction générale les fiches descriptives complétées par les directions et services.

# PLAN MINISTÉRIEL D'ÉVALUATION DE PROGRAMME

## INTRODUCTION

### SOMMAIRE DES TRAVAUX D'ÉVALUATION PROPOSÉS

1° PRÉSENTATION DES PROJETS D'ÉTUDE.

2° ANALYSE SOMMAIRE.

### ANALYSE DES TRAVAUX D'ÉVALUATION PAR DIRECTION GÉNÉRALE

1° DIRECTION GÉNÉRALE DU TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHAN-  
DISES.

2° DIRECTION GÉNÉRALE DU GÉNIE.

3° DIRECTION GÉNÉRALE DES OPÉRATIONS.

4° DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA GESTION FINAN-  
CIÈRE.

5° BUREAU DU SOUS-MINISTRE

6° SERVICE DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES.

## BILAN

## ANNEXES



## SOMMAIRE DES TRAVAUX D'ÉVALUATION PROPOSÉS

### 1) PRÉSENTATION DES PROJETS D'ÉTUDES

Le premier plan ministériel d'évaluation de programme du Ministère contient trente-sept (37) projets d'étude d'évaluation dont la très grande majorité devraient se réaliser au cours de la présente année. Ceux-ci proviennent de chacune des directions générales ainsi que de quatre (4) directions du bureau du sous-ministre. La direction générale du transport terrestre des personnes se propose de réaliser sept (7) études d'évaluation alors que la direction générale du Génie et des opérations envisagent de réaliser six (6) et dix (10) études respectivement. La direction générale de l'administration et gestion financière propose quant à elle sept (7) études d'évaluation. Finalement, les directions des Communication, de la Recherche et du Secrétariat envisagent de réaliser chacune une étude d'évaluation et le Service de l'évaluation des programmes présente quatre (4) projets.

Les projets soumis se rapportent tous à la mission économique du Ministère et touchent six (6) secteurs ou programmes d'intervention. C'est dans les activités consacrées au réseau routier que l'on retrouve le plus grand nombre de projets d'étude avec un total de dix-sept (17), suivi du secteur "gestion et soutien administratif" où l'on retrouve onze (11) projets. Sept (7) projets d'études se situent à l'intérieur du programme "système de transport terrestre" et un (1) à l'intérieur du programme "transport aérien". Finalement, on trouve un (1) projet d'évaluation dans le domaine de la recherche et développement en transport. Les deux (2) tableaux suivants présentent la liste des projets d'étude par principaux secteurs ou programmes d'intervention et donnent un aperçu de la portée de ceux-ci.

**PLAN MINISTÉRIEL D'ÉVALUATION DE PROGRAMME  
PRÉSENTATION DES PROJETS D'ÉTUDE**

| SECTEUR D'INTERVENTION                          | PROGRAMME OU SECTEUR D'ACTIVITÉS A ÉVALUER  | PORTÉE GÉNÉRALE DE L'ÉTUDE   |
|---|---|--|
| Systèmes de transport                           | <p>Transport adapté:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- admissibilité de la clientèle;</li> <li>- services hors territoire;</li> <li>- masse salariale;</li> <li>- activités liées au développement du programme.</li> </ul> <p>Transport en commun</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- subvention à l'exploitation;</li> <li>- subvention à la productivité.</li> </ul> <p>Transport des marchandises</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en place d'indicateurs de gestion sur les activités de contrôle routier.</li> </ul> | <p>Examen de la performance du programme.</p> <p>" " " " " "</p> <p>" " " " " "</p> <p>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.</p> <p>Dotation d'outils d'aide à la gestion.</p> <p>" " " " " "</p> <p>Dotation d'outils d'aide à la gestion.</p>                |
| Transport aérien                                | Interventions du Ministère dans l'exploitation des aéroports.   | Examen de la performance du programme.   |
| Conservation et construction du réseau routier. | <p>Activités reliées à l'exploitation, la rénovation et l'entretien de l'éclairage des éléments routiers.</p> <p>Activités reliées à la gestion des ponts.</p> <p>Politique sur la fourniture des matériaux dans les projets routiers.</p>  | <p>Examen de la performance du programme.</p> <p>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.</p> <p>Examen de la performance du programme.</p>   |
| Conservation du réseau routier                  | <p>Programme de drainage des routes.</p> <p>Programme de réhabilitation des chaussées en béton de ciment.</p> <p>Inventaires des pièces des ateliers mécaniques.</p> <p>Programme de marquage longitudinal des chaussées.</p> <p>Programme de signalisation aérienne sur route.</p> <p>Programme d'entretien d'hiver à l'aide d'abrasifs.</p> <p>Inspection et entretien des structures de juridiction partagée.</p>  | <p>Examen de la performance du programme.</p> <p>" " " " " "</p> <p>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.</p> <p>Examen de la performance du programme.</p> <p>" " " " " "</p> <p>" " " " " "</p> <p>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.</p> |

**PLAN MINISTÉRIEL D'ÉVALUATION DE PROGRAMME  
PRÉSENTATION DES PROJETS D'ÉTUDE**

| SECTEUR D'INTERVENTION                  | PROGRAMME OU SECTEUR D'ACTIVITÉS A ÉVALUER   | PORTÉE GÉNÉRALE DE L'ÉTUDE   |
|---|--|--|
| Construction du réseau routier          | Activités reliées aux enrobés bitumineux.<br>Préparation de documents pour l'octroi d'un contrat.<br>Procédures d'avenant au contrat.<br>Les activités d'arpentage.<br>Programme de support technique aux municipalités (acquisitions).<br>Système de mesure de la productivité des activités d'arpentage.<br>Système de suivi et de coordination des activités de préparation des projets interrégionaux de construction routière.  | Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.<br>" " " " " " "<br>" " " " " " "<br>" " " " " " "<br>Examen de la performance du programme.<br>Dotation d'outils d'aide à la dotation.<br>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.   |
| Gestion et soutien administratif        | Politique de gestion des cadres supérieurs.<br>Plan de libération du personnel féminin pour études.<br>Exploitation des systèmes opérationnels (système de gestion).<br>Évaluation de la fonction suivi budgétaire.<br>Mise en place d'un système d'indicateurs de gestion à la direction du contrôle budgétaire.<br>Négociations de matériaux routiers.<br>Processus de règlements des réclamations-dommages.<br>Les activités de communication.<br>Messagerie urgente et spéciale, Place Hauteville.<br>Mise en place d'un système d'indicateurs de programme.<br>Évaluation du degré de satisfaction des usagers du réseau routier. | Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.<br>Examen de la performance du programme.<br>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.<br>" " " " " " "<br>Dotation d'outils d'aide à la gestion.<br>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.<br>" " " " " " "<br>Examen de la performance du programme.<br>Amélioration de l'exécution et contrôle du programme.<br>Dotation d'outils d'aide à la gestion.<br>Dotation d'outils d'aide à la gestion. |
| Recherche et développement en transport | Programme d'aide à la recherche en transport.  | Examen de la performance du programme.   |



## 2) ANALYSE SOMMAIRE

Dans le but de présenter une vision d'ensemble de la portée des projets d'étude, ceux-ci ont été regroupés en trois (3) grandes catégories (se référer aux tableaux précédents).

La première catégorie comprend quinze (15) études qui visent principalement à améliorer certains aspects de la performance de programmes ou secteurs d'activités spécifiques au Ministère et clairement identifiés. Ces projets tirent leur origine du désir des gestionnaires de mieux connaître les résultats des programmes sous leur responsabilité. De façon générale, on propose de faire le point sur la pertinence du programme ou du secteur d'activités en regard des besoins à satisfaire ou sur l'à-propos des opérations ou procédés utilisés dans l'exécution du programme. On propose également d'examiner le degré d'efficience et d'économie des ressources utilisées, d'établir les résultats et impacts des interventions et de mieux préciser les besoins ou la demande à combler. Parmi ces projets, mentionnons l'évaluation de trois (3) composantes du programme de transport adapté, l'évaluation de la performance du programme de drainage des routes et de celui du marquage longitudinal, l'étude sur les activités reliées à l'éclairage du réseau routier ainsi que l'évaluation des interventions du Ministère dans l'exploitation des aéroports provinciaux. Dans un autre champ d'activités, notons l'évaluation des résultats et impacts du programme de libération pour études du personnel féminin.

La deuxième catégorie compte également quinze (15) projets qui portent surtout sur l'examen de procédures et pratiques administratives ou de méthodes de travail dans le but de mieux orienter la gestion, d'améliorer le processus décisionnel et les méthodes de contrôle et ce afin d'augmenter la productivité de l'organisation en place. Ces projets d'études découlent de l'existence de certaines déficiences (chevauchements ou duplications) dans la réalisation d'activités, d'un manque de coordination entre les intervenants, de

## 2) ANALYSE SOMMAIRE (suite)

L'absence de lignes de conduite suffisamment précises ou de méthodes de contrôle ou de travail inadéquates. On retrouve dans cette catégorie l'examen des activités reliées aux enrobés bitumineux et de la procédure entourant la préparation des documents en vue de l'octroi d'un contrat, l'évaluation des activités reliées à la gestion des ponts, l'étude sur l'exploitation des systèmes informatiques et celle portant sur les activités liées au développement du programme de transport adapté ainsi que l'évaluation des activités d'arpentage réalisées au Ministère.

Finalement, la dernière catégorie comprend sept (7) projets ayant pour objet de doter les gestionnaires d'outils ou d'information additionnelle afin de faciliter la prise de décision concernant la gestion, l'évaluation et la planification de leurs interventions. La mise en place d'un système d'indicateurs de programme pour les autorités du Ministère, d'indicateurs de gestion au niveau des activités du contrôle routier, le développement d'une mesure de productivité à l'arpentage foncier ainsi que l'élaboration de deux (2) cadres d'évaluation pour les programmes de subvention aux organismes publics de transport font partie de cette catégorie.



## ANALYSE DES TRAVAUX D'ÉVALUATION PAR DIRECTION GÉNÉRALE

### 1) DIRECTION GÉNÉRALE DU TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES (DGTPM)

Les projets d'évaluation présentés par la DGTPM sont tous situés à l'intérieur du programme "Systèmes de transport terrestre". Quatre (4) projets concernent le transport adapté, deux (2) autres le transport en commun et finalement un (1) projet porte sur le transport des marchandises.

Les études sur le transport adapté consistent en une évaluation de quatre (4) composantes de ce programme, soit l'admissibilité de la clientèle, les services hors territoire, la masse salariale pour les chauffeurs et les administrateurs-répartiteurs ainsi que les activités liées au développement du programme. L'étude sur l'admissibilité tire son origine de certaines difficultés rencontrées en ce qui a trait à la prise de décision concernant l'admissibilité de la clientèle et vise à établir une plus grande adéquation entre la formulation de la politique actuelle, sa compréhension et son interprétation. On envisage également de mesurer les effets de la politique sur les intervenants et d'analyser la clientèle. La seconde étude vise à connaître l'ampleur des services hors territoire qui augmentent de plus en plus, à en quantifier les coûts et à dégager les orientations d'une politique de fonctionnement. La troisième étude a pour but d'analyser les variations dans les salaires versées aux employés des différents organismes et d'en dégager les impacts. La dernière étude a trait à l'évaluation des éléments qui conditionnent la productivité et l'efficacité des activités de planification et d'évaluation des plans de transport adapté.

Quant aux projets touchant le transport en commun, ils consistent en l'élaboration au cours de 1988 de cadres d'évaluation et d'indicateurs de gestion pour les deux (2) nouveaux programmes mis sur pied récemment, soit les subventions à l'exploitation qui sont versées

1) DIRECTION GÉNÉRALE DU TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES  
(DGTPM) (suite)

aux organismes publics de transports depuis janvier 1988 sous forme d'enveloppe fermée et les subventions pouvant être versées à ces organismes en vertu d'un contrat de productivité. Ces travaux devraient permettre d'avoir en main les données pertinentes à l'information de gestion et celles facilitant l'évaluation future de ces deux (2) programmes.

Enfin, un dernier projet a pour objet la mise en place d'indicateurs de gestion au niveau des activités de contrôle routier dans le but d'éclairer la gestion de ce programme et permettre de dégager des orientations quant au rôle du Ministère dans le contrôle routier.

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS                              | MOTIFS  | OBJECTIFS  | ASPECTS ÉVALUÉS  | BUDGET 000 \$          | ÉCHÉANCIER                               |
|---|---|--|--|------------------------|--|
| <b>PROGRAMMES D'AIDE EN TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES</b> |   |  |  |                        |  |
| <b>TRANSPORT ADAPTÉ</b>                                       |   |  |  |                        |  |
| 1- Admissibilité de la clientèle                              | Les décisions concernant l'admissibilité sont parfois difficiles à prendre et le MTQ est de plus en plus sollicité pour intervenir.   | Adéquation entre la formulation de la politique et son interprétation, mesure des effets de la politique sur les intervenants et analyse de la clientèle.          | Demande, efficacité, impacts, pertinence et la gestion.            | 15 000                 | A déterminer après l'étude préliminaire. |
| 2- Service hors territoire                                    | Les services hors-territoire augmentent de plus en plus, les points de service sont plus éloignés, les coûts horaire de transport augmentent et la disponibilité des véhicules est à la baisse. | Connaître l'ampleur et les coûts de ces services et dégager les orientations en vue de l'élaboration d'une politique de fonctionnement du service hors territoire. | Demande, efficacité, impacts, pertinence et la gestion.            |                        |  |
| 3- Masse salariale  | Dans certains organismes, le niveau de salaire est bas et le taux de rotation des employés est fort.  | Dégager les constantes et y associer les coûts.  | Efficacité, impacts, pertinence et gestion.                        |                        |  |
| <b>TRANSPORT EN COMMUN:</b>                                   |   |  |  |                        |  |
| 4- Subvention à l'exploitation                                | Préparer l'évaluation du nouveau programme de subvention par enveloppe fermée.  | Prévoir les données relatives à l'évaluation et à l'information de gestion et modifier le rapport d'exploitation.  | Établissement d'un cadre d'évaluation et d'indicateurs de gestion. | 196 000                |  |
| 5- Subvention à la productivité                               | Préparer l'évaluation de ce nouveau programme.  | Prévoir les données pertinentes à l'évaluation.  | Établissement d'un cadre d'évaluation et d'indicateurs de gestion. | 20 000<br>(A préciser) |  |

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS  | MOTIFS   | OBJECTIFS   | ASPECTS ÉVALUÉS   | BUDGET 000 \$ | ÉCHÉANCIER       |
|---|--|---|---|---------------|------------------|
| <b>DÉVELOPPEMENT DU TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES</b>                               |  |   |   |               |                  |
| <p>TRANSPORT ADAPTÉ</p> <p>6- Activités liées au développement du programme.</p>        | <p>Le traitement des dossiers de planification et de développement des services est inefficace et accapare de plus en plus de ressources, dû notamment à un manque d'outil d'analyse, à certaines modalités d'application contraignantes, à l'augmentation croissante de la demande et au degré des complexité des dossiers.</p> | <p>Améliorer la productivité des activités liées à la planification, du développement et à l'évaluation des services.</p> <p>S'assurer de l'adéquation entre les ressources humaines et les tâches à réaliser.</p> <p>Assurer une meilleure utilisation des fonds consacrés au programme.</p> | <p>Productivité et efficacité des activités.</p> <p>Pertinence de certaines modalités d'application du programme.</p> | <p>15 000</p> | <p>Mars 1989</p> |
| <b>TRANSPORT ROUTIER DES MARCHANDISES</b>   |  |   |   |               |                  |
| <p>7- Mise en place d'indicateurs de gestion sur les activités de contrôle routier.</p> | <p>L'information actuelle ne permet pas de rendre compte de façon suffisamment complète des résultats des interventions.</p>   | <p>Fournir un outil d'aide à la gestion.</p>  | <p>Ressources, efficacité, impact.</p>  |               | <p>Mars 1989</p> |

## 2) DIRECTION GÉNÉRALE DU GÉNIE

La direction générale du Génie présente six (6) projets d'évaluation provenant de ses quatre (4) directions.

Trois (3) projets portent particulièrement sur l'évaluation de certains aspects de la performance des interventions (besoins, résultats, impacts). Un premier projet concerne les activités reliées à l'exploitation, la rénovation et l'entretien de l'éclairage des éléments du réseau routier. On cherchera à identifier les facteurs responsables de l'augmentation constante des coûts dans ce secteur et à mieux définir les besoins en système d'éclairage routier. On propose également de préciser les attentes vis-à-vis la normalisation de l'équipement dont le manque d'uniformisation actuel contribue probablement à l'augmentation des coûts d'entretien et d'inventaire. Un second projet vise à faire le point sur le programme de support technique aux municipalités pour l'acquisition d'emprises nécessaires à l'amélioration des chemins municipaux. On propose, entre autres, d'évaluer l'impact du programme sur les coûts et délais d'acquisition des terrains requis pour l'élargissement des chemins. Un troisième projet vise à doter le Ministère d'une politique de fourniture des matériaux (sable, gravier, pierre) dans les projets routiers. Ce projet découle d'une rareté de plus en plus grande de matériaux dans certaines régions et du danger de monopoli-sation des sources d'approvisionnement, ce qui n'est pas sans produire un impact important sur les coûts des matériaux. L'étude devrait permettre, entre autres, d'évaluer les besoins et la disponibilité des matériaux et d'assurer une meilleure gestion des sources de matériaux.

Deux (2) autres projets visent à améliorer l'organisation et le suivi d'activités. Un premier concerne les activités reliées à la gestion des ponts. On propose dans le cadre de cette étude d'examiner l'à-propos et l'efficacité de l'organisation en place qui est dédoublée pour certaines activités d'entretien et d'expertise et de vérifier si cette organisation favorise la qualité des actes



## 2) DIRECTION GÉNÉRALE DU GÉNIE (suite)

professionnels posés et permet d'assurer la sécurité des ouvrages. L'étude devrait permettre de proposer une organisation permettant de rationaliser les interventions dans ce domaine et de consolider l'expertise. La seconde étude porte sur le système de suivi et de coordination de quelques deux cent (200) activités de préparation des projets inter-régionaux de construction routière. On propose d'évaluer l'efficacité des outils utilisés et de développer des outils de suivi et de coordination plus efficaces dans le but d'obtenir une information fiable et à jour, d'effectuer un suivi plus rigoureux des échéances et des coûts des projets. On envisage également de mesurer le degré de satisfaction des usagers des services offerts.

Finalement, le dernier projet vise à assurer un meilleur contrôle des coûts et des performances dans la réalisation d'activités d'arpentage en mesurant, à l'aide d'un indicateur de productivité plus sophistiqué, la performance des divisions territoriales et celle de l'entreprise privée sous mandat avec le Service de l'arpentage foncier.

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS   | MOTIFS   | OBJECTIFS   | ASPECTS ÉVALUÉS  | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER |
|--|--|---|--|------------------|------------|
| <b>A- DIRECTION DES STRUCTURES</b>   |  |   |  |                  |            |
| 1- Activités reliées à l'exploitation, la rénovation et l'entretien de l'éclairage d'éléments routiers.                  | Augmentation importante des coûts.   | <p>Mieux préciser les causes d'augmentation des coûts.</p> <p>Mieux définir les besoins en système d'éclairage routier.</p>   | <p>Besoins d'intervention et de normalisation, les résultats, efficience et efficacité des opérations (inventaire et équipements).</p> |                  | 1988-06    |
| 2- Activités reliées à la gestion des ponts: conception, construction, surveillance, expertise, entretien et inspection. | <p>Utilisation plus ou moins rationnelle des ressources humaines. Dédoublage de certaines activités.</p> <p>Qualité de l'expertise menacée.</p>                                      | <p>Proposer une organisation qui permettra de rationaliser les interventions et d'améliorer l'expertise.</p> <p>Proposer des moyens pour assurer une meilleure rétro-information.</p> | <p>Pertinence et efficacité de l'organisation actuelle, qualité des actes professionnels posés.</p>                                    |                  | 1989-03    |
| <b>B- DIRECTION DES SOLS ET MATÉRIAUX</b>  |  |   |  |                  |            |
| 3- Politique sur la fourniture des matériaux (sable, gravier, pierre) dans les projets routiers.                         | <p>Rareté de matériaux granulaires de qualité dans certaines régions. Danger de monopolisation des sources d'approvisionnement.</p> <p>Impacts sur les coûts et l'environnement.</p> | <p>Élaborer une politique sur la fourniture de matériaux pour les projets routiers (entretien et construction).</p>   | <p>Besoins, ressources, efficacité et efficience des méthodes d'approvisionnement.</p>   |                  | 1989-03    |

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS  | MOTIFS  | OBJECTIFS  | ASPECTS ÉVALUÉS  | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER |
|---|---|--|--|------------------|------------|
| <b>C- DIRECTION DES ACQUISITIONS</b>  |   |  |  |                  |            |
| 4- Programme de support technique aux municipalités (élargissement des chemins municipaux).                               | Nécessité de faire le point sur le programme implanté depuis presque 8 ans.   | Évaluer l'impact du programme sur les coûts globaux et les délais d'acquisition des terrains nécessaires. Examiner les difficultés d'application.  | Demande, efficacité, impacts, ressources.  | 1 600            | 1988-10    |
| 5- Système de mesure de la productivité des activités d'arpentage.  | La mesure de productivité utilisée actuellement est uniforme et calculée manuellement; elle ne tient pas compte des divers environnements territoriaux.       | Développer une unité de mesure de productivité pondérée selon les environnements territoriaux et permettant de mesurer la performance des divisions territoriales et de l'entreprise privée. | Efficacité des activités d'arpentage dans les divisions territoriales et les firmes privées d'arpentage. | 8 297            | 1990-04    |
| <b>D- DIRECTION DE LA PLANIFICATION ROUTIÈRE</b>  |   |  |  |                  |            |
| 6- Système de suivi et de coordination des activités de préparation des projets inter-régionaux de construction routière. | Manque d'informations sur l'état d'avancement des travaux. Déficiences dans le suivi et la coordination des projets et dans l'estimation des coûts et délais. | Améliorer le système de suivi et de coordination des projets. Connaître le degré de satisfaction des usagers.  | Efficacité et efficacité du système de suivi, satisfaction des clientèles.                               | 150              | 1989-04    |

### 3) DIRECTION GÉNÉRALE DES OPÉRATIONS

Parmi les dix (10) projets présentés par la direction générale des Opérations, cinq (5) projets portent particulièrement sur l'évaluation de la performance de programmes spécifiques d'intervention dans les secteurs de la conservation des chaussées, de l'entretien d'hiver et de la signalisation. Quatre (4) autres concernent davantage l'évaluation de procédés administratifs dont trois (3) relatifs à la préparation et la réalisation de travaux de construction et un dernier projet porte sur la gestion des inventaires des pièces dans les ateliers mécaniques.

En ce qui a trait à l'évaluation de programmes spécifiques d'intervention, un premier projet concerne le programme de drainage des routes. Le drainage étant un élément primordial dans la réduction des coûts d'entretien du réseau routier, on propose d'évaluer les besoins d'interventions, les méthodes de travail utilisées ainsi que l'efficacité des diverses opérations menées (nettoyage des fossés, décharges, etc.) en terme de protection des investissements. L'autre étude porte sur le programme de réhabilitation des chaussées en béton de ciment et vise à évaluer les résultats des interventions passées et à établir un modèle permettant entre autres la programmation des travaux à partir de critères qualitatifs. Un troisième projet se propose de déterminer dans quelles circonstances l'usage des abrasifs est optimal afin d'établir des normes de fabrication et d'utilisation optimale et de faciliter la répartition budgétaire des sommes allouées aux directions régionales. Finalement, les deux (2) derniers projets ont trait aux interventions du Ministère dans le domaine de la signalisation. On propose d'évaluer l'efficacité et l'efficacité du programme de signalisation aérienne sur routes et de celui du marquage longitudinal étant donné l'impact important de ces programmes sur la sécurité routière et la navigation des véhicules.

Les quatre (4) autres projets visent à régler des déficiences dans l'exécution et le contrôle de certaines activités. On propose dans

### 3) DIRECTION GÉNÉRALE DES OPÉRATIONS (suite)

un premier projet de définir une meilleure structure de fonctionnement entre les différents intervenants impliqués dans les activités de pavage en enrobés bitumineux et ce afin d'éliminer les duplications et chevauchements actuels. Un deuxième projet a pour objet d'améliorer le processus de vérification relatif à la préparation des documents en vue de l'octroi d'un contrat alors qu'un troisième projet propose de déterminer un cheminement optimal dans la procédure d'avenant au contrat. On propose dans un quatrième projet d'établir un protocole uniforme en ce qui a trait à l'inspection et à l'entretien des structures de juridiction partagée aux fins d'améliorer les relations entre les partenaires et de mieux contrôler la réalisation des travaux. Finalement, le dernier projet porte sur la gestion des inventaires de pièces dans les ateliers mécaniques du Ministère et vise à examiner les politiques et pratiques actuelles dans le but d'améliorer la gestion des inventaires.

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS                                   | MOTIFS  | OBJECTIFS  | ASPECTS ÉVALUÉS  | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER |
|--|---|--|--|------------------|------------|
| <b>DIRECTION DE L'ENTRETIEN</b>                                    |   |  |  |                  |            |
| <b>A- SERVICE DE LA CONSERVATION DES CHAUSSÉES</b>                 |   |  |  |                  |            |
| E-01 Programme de drainage des routes                              | Impact important du programme sur les coûts d'entretien. Le manque d'information sur l'efficacité des opérations.   | Évaluer la performance du programme en terme de protection des investissements.                          | Besoin, efficacité et efficacité des méthodes de travail, résultats, gestion du programme. | 19 200           | 1988-03    |
| E-02 Programme de réhabilitation des chaussées en béton de ciment. | L'efficacité du programme et la priorisation des projets sont difficiles à établir dans le cadre actuel.<br><br>L'existence d'un comité siégeant sur la pertinence d'un certain moratoire sur cette activité. | Évaluer la performance du programme.<br><br>Proposer un modèle de programmation et de suivi des travaux. | Pertinence, demande, résultats, gestion du programme.                                      | 2 300            | 1988-03    |
| <b>B- SERVICE DU MATÉRIEL</b>                                      |   |  |  |                  |            |
| E-03 Inventaires de pièces des ateliers mécaniques.                | Niveau actuel des inventaires est trop élevé.   | Diminuer le niveau des inventaires.<br><br>Déterminer des indicateurs de gestion.                        | Degré d'efficacité et d'économie.  | 16 600           | 1988-12    |
| <b>C- SERVICE DE LA SIGNALISATION</b>                              |   |  |  |                  |            |
| E-04 Programme de marquage longitudinal sur chaussées.             | Coût important de cette activité et impact sérieux sur la sécurité routière.  | Étudier la rentabilité de cette activité.  | Efficacité et efficacité de ce programme.  | 8 500            | 1988-12    |
| E-05 Activités de signalisation aérienne sur routes.               | Impact important sur la navigation des véhicules.   | Évaluer la capacité à répondre au besoin du Ministère.   | Efficacité et efficacité du programme.   | 1 350            | 1988-12    |

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS   | MOTIFS  | OBJECTIFS  | ASPECTS ÉVALUÉS   | BUDGET 000 \$                          | ÉCHÉANCIER                                   |
|--|---|--|---|--|--|
| <b>DIRECTION DE L'ENTRETIEN</b>  |   |  |   |  |  |
| <b>D- SERVICE DE L'ENTRETIEN D'HIVER ET DES STRUCTURES</b>   |   |  |   |  |  |
| <p>E-06 Entretien d'hiver du réseau routier à l'aide d'abrasifs.</p> <p>E-07 Programme d'inspection et entretien des structures de juridiction partagée.</p> | <p>La norme sur les abrasifs de 1979 n'a jamais été mise en vigueur.</p> <p>Il n'est pas établi dans quelles circonstances l'usage des abrasifs est efficace.</p> <p>Le traitement des abrasifs est laissé à l'initiative de chacun.</p> <p>Les protocoles d'entente varient d'une ville à l'autre, d'une structure à l'autre et sont souvent difficiles à interpréter.</p> | <p>Faciliter la répartition budgétaire aux directions régionales.</p> <p>Optimiser les recettes de fabrication et l'utilisation des abrasifs.</p> <p>Proposer un protocole uniforme et universel sur les relations des partenaires, le contrôle des travaux et le partage des responsabilités financières.</p>                 | <p>Efficience et efficacité dans la fabrication et l'usage des abrasifs, gestion du programme.</p> <p>Efficience et efficacité du procédé administratif.</p>                  | <p>13 500</p> <p>ND</p>                | <p>1989-12</p> <p>1988-12</p>                |
| <b>DIRECTION DE LA CONSTRUCTION</b>  |   |  |   |  |  |
| <p>1- Activités reliées aux enrobés bitumineux.</p> <p>2- Préparation des documents en vue de l'octroi d'un contrat.</p> <p>3- Avenant au contrat.</p>       | <p>Existence de chevauchements et duplications dans les activités conduisant au pavage.</p> <p>Les responsabilités des intervenants sont mal définies ce qui rend le processus de vérification inefficace.</p> <p>Nombreuses déficiences dans la procédure d'avenant au niveau de l'acceptation, justification, délais...</p>   | <p>Définir une structure de fonctionnement plus efficace par une meilleure coordination.</p> <p>Définir les vérifications à exécuter et par quel paller administratif.</p> <p>Déterminer le cheminement optimal et les responsabilités de chacun, réduire les délais et assurer un meilleur contrôle et rétro-information.</p> | <p>Efficience et efficacité du procédé administratif.</p> <p>Efficience et efficacité du procédé administratif.</p> <p>Efficience et efficacité du procédé administratif.</p> | <p>30 000</p> <p>105</p> <p>13 500</p> | <p>1988-07</p> <p>1988-07</p> <p>1988-07</p> |

#### 4) DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA GESTION FINANCIÈRE (DGAGF)

La DGAGF présente sept (7) projets répartis parmi ses cinq (5) directions. L'ensemble de ces projets se situent à l'intérieur du programme budgétaire 5, soit la gestion interne et soutien. Cependant, la fonction horizontale des activités exercées par cette direction fait que quatre (4) de ces projets ont une envergure ministérielle, soit ceux concernant la politique de gestion des cadres supérieurs, le plan de libération du personnel féminin pour études, l'évaluation de la fonction suivi budgétaire et l'exploitation des systèmes informatiques. Les projets de négociation de matériaux routiers et du processus de règlements des réclamations-dommages touchent les responsables de ces programmes et les gestionnaires des districts.

La direction du personnel présente deux (2) projets d'évaluation. Le premier porte sur la politique de gestion des cadres supérieurs et vise à mieux gérer les changements organisationnels dans un contexte de rationalisation d'activités, de plan de résorption et d'utilisation optimale des cadres. Le second projet consiste en un examen de la procédure actuelle et de l'atteinte des objectifs du programme de libération du personnel féminin pour études.

La direction des systèmes de gestion s'interroge sur l'opportunité et les façons de mieux contrôler l'exploitation des systèmes, d'informer et de responsabiliser davantage les utilisateurs de plus en plus nombreux et autonomes.

La direction du contrôle budgétaire a deux (2) projets, dont l'un consiste à faire le point sur la saisie décentralisée des données du suivi budgétaire après deux (2) ans d'existence, cela afin de dégager les paramètres de base devant servir à un système intégré de suivi budgétaire. L'autre projet consiste en l'élaboration d'un système d'indicateurs de gestion au niveau du contrôle budgétaire.



4) DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA GESTION FINANCIÈRE  
(DGAGF) (suite)

De son côté, la direction des contrats et approvisionnements, appelée à négocier pour les districts le coût d'achat des matériaux, examinera la rentabilité administrative et économique de décentraliser en tout ou en partie cette activité. Finalement, la direction des réclamations, propose d'examiner le processus de règlement des réclamations-dommages afin de l'accélérer et de réduire les coûts de traitement.

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS                        | MOTIFS   | OBJECTIFS  | ASPECTS ÉVALUÉS  | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER |
|---|--|--|--|------------------|------------|
| <b>A- DIRECTION DU PERSONNEL</b>                        |  |  |  |                  |            |
| 1- Politique de gestion des cadres supérieurs.          | Nécessité de concilier la rationalisation d'activités, le plan de résorption avec une utilisation optimale des cadres.                                     | Mieux gérer les changements organisationnels.  | L'efficacité des politiques de gestion et procédures.                                |                  | A préciser |
| 2- Plan de libération du personnel féminin pour études. | Nécessité de faire le point sur le programme après 5 ans d'existence.  | Examiner la procédure actuelle et vérifier l'atteinte des objectifs.   | Pertinence du programme, efficacité de la procédure, résultats, impacts.             |                  | A préciser |
| <b>B- DIRECTION DES SYSTÈMES DE GESTION</b>             |  |  |  |                  |            |
| 3- Exploitation des systèmes opérationnels.             | Augmentation du nombre de systèmes mis en production.<br><br>Le système de facturation est trop globale pour informer les usagers des coûts d'utilisation. | Mieux contrôler l'exploitation des systèmes.<br><br>Développer des indicateurs de gestion. Sensibiliser les usagers sur les coûts de l'informatique. | Efficience dans l'utilisation de l'ordinateur central et dans la gestion de système. | 5 000            | 1988-12    |
| <b>C- DIRECTION DU CONTRÔLE BUDGÉTAIRE</b>              |  |  |  |                  |            |
| 4- Évaluation de la fonction suivi budgétaire.          | Nécessité de faire le point sur la saisie décentralisée après 2 ans d'existence.   | Dégager les paramètres de base à un système intégré de suivi budgétaire.   | Efficience des procédés et efficacité de la saisie décentralisée.                    | 85,0             | A préciser |
| 5- Mise en place d'un système d'indicateurs de gestion. | Absence de système d'indicateurs de gestion dans cette direction.  | Fournir un outil d'aide à la gestion.  | Demande, ressources, efficience, efficacité.   |                  |            |

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS   | MOTIFS   | OBJECTIFS   | ASPECTS ÉVALUÉS   | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER     |
|--|--|---|---|------------------|----------------|
| <p><b>D- DIRECTION DES CONTRATS ET APPROVISIONNEMENTS</b></p> <p>6- Négociation de matériaux routiers par le Service de l'approvisionnement.</p> | <p>Désir de faire le point sur la continuité de cette activité au central et sur les possibilités de décentralisation.</p> | <p>Vérifier la rentabilité administrative et économique d'une décentralisation (globale, partielle, graduelle).</p> | <p>La raison d'être des interventions actuelles, le degré d'efficacité et d'économie, options possibles et leurs impacts.</p> | <p>12 000</p>    | <p>1988-07</p> |
| <p><b>E- DIRECTION DES RÉCLAMATIONS</b></p> <p>7- Processus de règlements des réclamations-dommages.</p>   | <p>L'information imprécise reçue des districts occasionne des coûts et des délais supplémentaires.</p>                     | <p>Accélérer le processus de règlement et réduire les coûts de traitement.</p>                                      | <p>Efficacité et efficacité du processus de règlement.</p>  |                  | <p>1988-12</p> |

## 5) BUREAU DU SOUS-MINISTRE

Les directions des communications, de la Recherche et du secrétariat proposent de réaliser chacune une étude d'évaluation.

Le projet d'étude de la direction des communications a pour objet de mesurer l'efficacité des différentes activités de communication, en vérifiant la pertinence des moyens développés en relation avec les attentes de la clientèle, et de développer des outils de rétro-information plus systématiques. Ce projet découle du fait que certaines unités administratives réalisent leurs propres activités de communication en dépit des directions existantes. La direction de la recherche désire faire le point sur le programme d'aide à la recherche-développement en transport en vigueur depuis trois (3) ans et de dégager les informations nécessaires en vue de développer des indicateurs pour la prise de décision. Finalement, le secrétariat du Ministère propose dans son projet de réorganiser le secteur de la messagerie urgente et spéciale pour l'édifice de Place Hauteville, dont l'absence de lignes de conduite précises occasionne des problèmes de fonctionnement.

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS   | MOTIFS   | OBJECTIFS  | ASPECTS ÉVALUÉS  | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER     |
|--|--|--|--|------------------|----------------|
| <p><b>A- DIRECTION DES COMMUNICATIONS</b></p> <p>1- Activités des communications.</p>                            | <p>Malgré les directives existantes, certaines unités réalisent leurs propres activités de communication. La rétro-information n'est pas systématique.</p> | <p>Mesurer l'efficacité des activités de communications et la satisfaction de la clientèle. Développer des outils des rétro-informations plus systématiques.</p>           | <p>Demande, efficacité et efficacité des activités, résultats, satisfaction de la clientèle.</p> | <p>1 650</p>     | <p>1989-03</p> |
| <p><b>B- DIRECTION DE LA RECHERCHE</b></p> <p>2- Programme d'aide à la recherche-développement en transport.</p> | <p>Nécessité de faire le point sur ce programme existant depuis 3 ans.</p>   | <p>Apporter, s'il y a lieu, des modifications au type d'intervention et dégager les informations nécessaires au développement d'indicateurs pour la prise de décision.</p> | <p>Pertinence des objectifs, efficacité et économie des procédés.</p>                            | <p>1 000</p>     | <p>1988-12</p> |
| <p><b>C- SECRETARIAT</b></p> <p>3- La messagerie urgente et spéciale pour l'édifice Hauteville.</p>              | <p>L'absence de lignes de conduite précises, occasionne des problèmes de fonctionnement.</p>   | <p>Réorganiser ce secteur d'activité pour un meilleur service à la clientèle.</p>  | <p>Efficacité et efficacité des activités de messagerie.</p>                                     | <p>55</p>        | <p>1988-05</p> |

## 6) SERVICE DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Le Service de l'évaluation des programmes (SEP) compte réaliser trois (3) mandats d'évaluation au cours de la prochaine année. De plus, à titre de responsable de la mise en place d'un système d'indicateurs de programme pour les autorités du Ministère, il entend poursuivre ses efforts dans ce domaine.

La première étude du SEP porte sur l'ensemble des activités d'arpentage réalisées à la direction générale du Génie et des Opérations. Étant donné l'apparence de chevauchements dans la réalisation des activités d'arpentage, on propose d'étudier la faisabilité d'une plus grande intégration de ces activités et ce à la lumière des nouvelles technologies disponibles. Une autre étude a trait à l'évaluation en profondeur des interventions du Ministère dans l'exploitation des aéroports provinciaux. Cette étude entreprise en 1987 et réalisée en étroite collaboration avec le Service du transport aérien devrait permettre de proposer des orientations en ce qui a trait au rôle du Ministère dans la gestion et le financement des aéroports provinciaux. Finalement, une troisième étude a trait à la réalisation d'un sondage auprès du public voyageur afin d'obtenir leur perception à l'égard de la qualité du réseau routier et des services dispensés par le Ministère. Une telle information devrait permettre d'éclairer les actions futures du Ministère dans le secteur du réseau routier.

En ce qui concerne les indicateurs de programme, le SEP entend poursuivre les travaux dans les secteurs déjà commencés (transport maritime, urbain, scolaire, adapté et service aérien gouvernemental) et initier le développement d'indicateurs dans les secteurs du réseau routier et ceux relatifs au programme de gestion interne et soutien.

| PROGRAMME AU SECTEUR D'ACTIVITÉS   | MOTIFS   | OBJECTIFS   | ASPECTS ÉVALUÉS   | BUDGET<br>000 \$ | ÉCHÉANCIER |
|--|--|---|---|------------------|------------|
| 1- Les activités d'arpentage   | Chevauchement des activités et possibilités d'intégration plus poussée.  | Évaluer la faisabilité d'une plus grande intégration des activités d'arpentage.   | Efficience et économie de l'organisation du travail et des procédés reliés à ces activités. | N.D.             | 1988-11    |
| 2- Interventions dans l'exploitation des aéroports provinciaux.          | Le contexte de prise en charge a changé. Les modes d'intervention sont variés et le taux d'autofinancement est faible. | Examiner la performance de nos interventions et proposer des orientations sur le rôle du Ministère dans la gestion et le financement des aéroports provinciaux. | Pertinence des interventions, résultats, efficience, économie et besoins d'immobilisations. | 17 500           | 1988-05    |
| 3- Satisfaction des usagers du réseau routier.                           | L'information actuelle sur la satisfaction de la clientèle et de ses attentes est incomplète.                          | Connaître le degré de satisfaction des usagers et améliorer la qualité des services offerts.<br>Moyen: sondage d'opinion.                                       | Satisfaction de la clientèle  |                  | 1988-11    |
| INDICATEURS DE PROGRAMME<br>4- Développement d'indicateurs de programme. | Lacunes en ce qui a trait à la disponibilité d'information systématique sur la performance globale des programmes.     | Fournir une information additionnelle sur la performance des différents programmes.   | Demande, ressources, résultats, efficience, efficacité, qualité et impact.                  |                  | 1989-03    |





## BILAN

La présente section présente les principales activités réalisées par le Service de l'évaluation des programmes au cours de la dernière année. Elle fait abstraction des activités spécifiques d'évaluation ayant eu cours dans d'autres directions ou services du Ministère. Le prochain plan ministériel d'évaluation viendra s'enrichir d'un bilan exhaustif de l'ensemble des activités d'évaluation réalisées au Ministère.

La première année complète d'activité du Service de l'évaluation des programmes a été consacrée à trois (3) activités principales, soit la politique ministérielle d'évaluation de programme, les études d'évaluation et le développement d'indicateurs de programme.

En regard de la politique ministérielle d'évaluation, les efforts du Service de l'évaluation des programmes ont été de concevoir la politique, de la faire adopter par le Comité de direction, d'en faire la promotion et de favoriser son implantation auprès de l'ensemble des directions et services du Ministère. La préparation du premier plan ministériel d'évaluation a également mobilisé les ressources du service.

La promotion et l'implantation de la politique a donné lieu à deux (2) séries de rencontres formelles. La première série de rencontres s'est tenue au cours de juin 1987 au niveau des directions et services de chacune des directions générales. Elle visait à sensibiliser les gestionnaires à l'importance de l'évaluation comme outil d'aide à la gestion, à leur présenter l'approche retenue et à leur faire part des grandes étapes prévues à court et moyen termes concernant la mise en oeuvre de la politique. La deuxième série de rencontres s'est tenue au cours de septembre 1987 au niveau des directeurs généraux et de leurs collaborateurs immédiats. Ces rencontres avaient pour but de lancer officiellement l'opération de préparation du plan ministériel d'évaluation, d'exposer sommairement la documentation préparée à cette fin et finalement de leur faire part de l'échéancier retenu pour compléter l'opération.

## BILAN (suite)

Parallèlement à ces activités le Service a complété ou initié certains dossiers relatifs à des études d'évaluation. Il a réalisé une évaluation des missions du Service aérien gouvernemental; le rapport d'étude a été déposé auprès du sous-ministre en novembre 1986 et transmis par la suite au secrétariat du Conseil du trésor. Une évaluation de 45 activités dans le secteur de la construction a également été complétée et le rapport déposé auprès du directeur général du Génie en mars 1987. De plus, le service a été amené à coordonner un groupe de travail formé de représentants de régions et districts et chargé de réaliser une étude préliminaire d'évaluation relative aux activités de construction régionales. Le rapport du groupe de travail est prévu être déposé au directeur général des opérations au cours des prochaines semaines.

Parmi les dossiers d'évaluation initiés au cours de la dernière année et qui se poursuivront cette année, rappelons l'évaluation des interventions du Ministère dans l'exploitation des aéroports provinciaux, la réalisation d'un sondage portant sur la satisfaction du public voyageur à l'égard du réseau routier et finalement l'évaluation de la faisabilité d'une plus grande intégration des activités d'arpentage.

Finalement, le Service de l'évaluation des programmes a également initié le développement d'indicateurs de programme dans cinq (5) secteurs d'intervention du Ministère, soit le transport urbain, adapté, scolaire, maritime et aérien. Des spécimens d'indicateurs ont été construits et l'étape de validation avec les gestionnaires est prévue d'ici peu.





2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer

Transport adapté - Admissibilité de la clientèle

La politique d'admissibilité au transport adapté rend plus uniforme les modalités d'admissibilité de la clientèle en confirmant l'approche développée dans les modalités d'organisation et en rendant obligatoire la formation de comités d'admissibilité, en précisant la composition, le mode de fonctionnement et le mandat de ces comités, en précisant la définition de personne handicapée admissible à l'aide de principes et de critères généraux devant être pris en considération lors de l'analyse des demandes.

3- Identification du programme budgétaire

| N | Titre                             |
|---|-----------------------------------|
| 1 | Systemes de transports terrestres |

4- Désignation des aspects à évaluer

Mesures d'efficacité, d'efficience, d'impacts, de pertinence et de gestion.

5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation

- la politique est en application depuis 4 ans (septembre 83);
- les décisions concernant l'admissibilité sont parfois difficiles à prendre et le MTQ est de plus en plus sollicité pour intervenir.

6- Objectifs de l'étude projetée

- Adéquation entre la formulation de la politique, sa compréhension, son interprétation;
- Mesure des effets de la politique sur les différents intervenants concernés: MTQ, comité d'admissibilité, OPT, services de transport adapté, OPHQ, représentants des usagers;
- Description et analyse de la clientèle (passé, présent, futur)

7- Durée

A déterminer après l'étude préparatoire

8- Production et ressources (dernière année complète)

| Production | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|------------|----------|---------------|--------------------|
|            |          |               |                    |

Approbation du chef de Service *Carole Leclerc*  
 Signature

Date *6/3-90*  
 Téléphone *643-9061*

Approbation du directeur *[Signature]*

Date *8/01/00*

2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer

Transport adapté - Hors territoire

Les besoins des personnes handicapées en périphérie des grands centres et en milieu rural font en sorte qu'il est nécessaire pour la majorité des services de transport adapté d'établir un ou des points de service à l'extérieur de leur territoire afin d'offrir à leur clientèle soit des soins spécialisés ou pour répondre à des besoins sociaux, culturels ou de loisirs.

3- Identification du programme budgétaire

N

Titre

1 Systèmes de transports terrestres

4- Désignation des aspects à évaluer

Mesure d'efficacité, d'efficience, d'impacts, de pertinence et de gestion.

5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation

- Les services sont de moins en moins limitatifs sur les motifs de déplacement hors territoire;
- Les points de service semblent de plus en plus éloignés du lieu d'origine.
- Hausse des coûts horaires de transport et diminution de la disponibilité des véhicules assurant ces dessertes éloignées.

6- Objectifs de l'étude projetée

- Connaître l'ampleur des services hors territoire;
- Quantifier les coûts d'un tel service;
- Dégager des orientations en vue de l'élaboration d'une politique de fonctionnement du service hors-territoire.

7- Durée

A déterminer après l'étude préparatoire

8- Production et ressources (dernière année complète)

| Production | Quantité | An - Personne | Budget An 2005 |
|------------|----------|---------------|----------------|
|            |          |               |                |

Approbation du chef de Service

*Carole Sachau*  
Signature

Date

Téléphone

Approbation du directeur

*[Signature]*  
Signature

8/01/13

Intitulé de l'initiative \_\_\_\_\_ Service \_\_\_\_\_

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Transport adapté - masse salariale

Dans la subvention versée à chaque service de transport adapté, une partie sert à payer le(s) chauffeur(s) et les administrateurs-répartiteurs.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N | Titre                             |
|---|-----------------------------------|
| 1 | Systèmes de transports terrestres |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Mesures d'efficacité, d'efficience, d'impacts, de pertinence et de gestion.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Dans certains organismes, les salaires sont peu élevés et le taux de rotation des employés est fort.

Les écarts entre les services vont du simple au double et parfois même au triple.

| 6- Objectifs de l'étude projetée                  | 7- Durée |
|---|----------|
| - Dégager des constantes et y associer des coûts. |          |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production | Quantité | An - Personne | Budget An 1000 \$ |
|------------|----------|---------------|-------------------|
|            |          |               |                   |

Signature du chef de Service Carole Sachau Date \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_

AF 8/5/01/14

1. Unité administrative Service  
 Direction des programmes d'aide en transport terrestre des personnes Réglementation et évaluation

2. Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer  
Transport en commun - Subvention à l'exploitation  
 A compter du 1er janvier 1988, le MTQ octroiera aux 9 OPT une subvention à l'exploitation sous forme d'une enveloppe fermée pour une période de 5 ans (1988-1992), indexée selon l'indice des prix à la consommation, sans toutefois excéder 6% par an. Cette subvention remplace la subvention de fonctionnement et la subvention spécifique au laissez-passer mensuel.

3. Identification du programme budgétaire  
 N Titre  
 1 Systèmes de transports terrestres

4. Désignation des aspects à évaluer  
 En 1988, un cadre d'évaluation et des indicateurs seront élaborés. L'évaluation prendra place en 1989 ou en 1990.

5. Motifs qui justifient l'étude d'évaluation  
 Préparer l'évaluation d'un nouveau programme.

|   |          |
|---|----------|
| 6. Objectifs de l'étude projetée<br>Prévoir les données relatives à l'information de gestion et les données pour l'évaluation et modifier le rapport d'exploitation en conséquence. | 7. Durée |
|---|----------|

| 8. Production et ressources (dernière année complète) |          |               |                    |
|---|----------|---------------|--------------------|
| Production  | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|   |          |               |                    |

App. Directeur du chef de Service *Carole Lachance* Date  
 App. Directeur *[Signature]* Date *22/01/89*



1. Unité administrative : Direction des programmes d'aide en transport terrestre des personnes  
 Service : Réglementation et évaluation

2. Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer  
 Transport en commun - subvention à la productivité  
 Une subvention peut être versée, en vertu d'un contrat de productivité, pour réaliser une mesure ou une série de mesures ayant pour objectif d'accroître la rentabilité d'un réseau, d'augmenter la productivité des équipements ou de la main-d'oeuvre.

3. Identification du programme budgétaire  
 N : 1  
 Titre : Systèmes de transports terrestres

4. Désignation des aspects à évaluer  
 En 1988, un cadre d'évaluation et des indicateurs seront élaborés après que les modalités d'application de la subvention seront établies.

5. Motifs qui justifient l'étude d'évaluation  
 Préparer l'évaluation d'un nouveau programme.

6. Objectifs de l'étude projetée : Prévoir à l'avance les données pertinentes à l'évaluation.  
 7. Durée

8. Production et ressources (dernière année complète)

| Production | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|------------|----------|---------------|--------------------|
|            |          |               |                    |

Autorisation du chef de Service : *Carole Sochane*

Autorisation du directeur : *[Signature]*

Date :  
 Heure :

8/01/83



**1. Unité administrative**

Director: Direction générale du transport des personnes et des marchandises  
Service du développement des réseaux  
Direction du développement du transport terrestre des personnes

**2. Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Le programme d'aide au transport adapté pour les personnes handicapées vise à fournir une aide aux municipalités qui veulent se doter d'un service de transport répondant aux besoins de personnes handicapées.

L'aide financière (75% des coûts approuvés) du Ministère peut être obtenue pour l'opération d'un service de transport adapté.

Le versement de la subvention est conditionnelle à:

(Voir suite en Annexe A)

**3. Identification du programme budgétaire**

| N°        | Texte  |
|-----------|--|
| Programme | «Système de transport terrestre»   |
| 1         | (Volet: programme d'aide au transport adapté pour personnes handicapées) |

**4. Désignation des aspects à évaluer**

L'évaluation du programme porte sur deux aspects, soit:

- l'évaluation des éléments qui conditionnent la productivité et l'efficacité des activités liées à la mise en place du programme d'aide du point de vue de la planification et de l'évaluation des plans de transport et des services existants;

(Voir suite en Annexe B)

**5. Mots qui justifient l'étude d'évaluation**

(voir Annexe C)

**6. Objectifs de l'étude projetée**

- améliorer la productivité des activités liées à la planification, le développement et l'évaluation des services de transport adapté;
- s'assurer de l'adéquation entre les ressources humaines et les outils d'aide au transport adapté d'autre part;
- s'assurer d'une meilleure utilisation des fonds consacrés au programme d'aide au transport adapté.

**7. Durée**

12 mois

**8. Production et ressources (dernière année complète)**

| Production  | Quantité | An - Personne         | Budget An (000 \$)        |
|---|----------|-----------------------|---------------------------|
| Plan de développement de transport adapté               | 30       |                       | 15 000 \$ pour<br>1987-88 |
| Autres dossiers (soutien technique, réévaluation, etc.) | 15       |                       |                           |
| Projets de développement d'outils (en cours)            | 5        | 3.96 ans/<br>personne |                           |

Approbation du chef de Service

Signature: Serge M. Montagne

1988-01-26

Date

(514) 873-5467

Telephone

Approbation du directeur

Signature: Yvon Parenteau

1988-01-26

Date

ANNEXE A

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive

2. DESCRIPTION DU PROGRAMME OU DU SECTEUR D'ACTIVITÉ À ÉVALUER

- l'approbation par le Ministre du plan de développement de transport adapté et des prévisions budgétaires lors de la mise en place ou de la réorganisation du service;
- l'approbation annuelle des coûts par le Ministre.

L'évaluation du programme d'aide en transport adapté pour les personnes handicapées porterait de façon prioritaire sur trois secteurs d'activités relevant de la planification des réseaux et services de transport, soit:

- l'évaluation des plans de transport pour les municipalités nouvellement adhérentes au programme;
- le suivi et l'évaluation des services existants et des plans de réorganisation de service;
- le développement d'outils d'analyse et d'évaluation.

1. Les activités nécessitées par l'évaluation de plans de transport adapté sont multiples. Parmi les activités directement commandées par cette tâche, citons:

- l'analyse et l'approbation des prévisions budgétaires contenues dans le plan de transport;
- le soutien technique aux municipalités ou au Comité d'étude initiateur pour:
  - . la délimitation du territoire à desservir;
  - . l'estimation de la demande et de ses besoins;
  - . l'élaboration d'une proposition de service rencontrant les besoins de la clientèle visée et les contraintes budgétaires des autorités municipales et gouvernementales;
  - . le choix des équipements tels que véhicule adapté, appareil de communication, etc.;
- le soutien technique aux municipalités en ce qui concerne les démarches administratives et légales à réaliser en vue de l'implantation du service telles que, par exemple, confection d'un cahier des charges destiné aux transporteurs, analyse des soumissions pour l'achat d'équipement, conclusion de protocole d'entente entre les municipalités et un organisme sans but lucratif, règlement d'organisation, etc.;
- l'évaluation de l'exactitude de l'estimation de la demande et l'évaluation du bien-fondé de l'offre de transport proposée en regard de la clientèle à desservir;
- l'évaluation du dossier dans ses aspects administratifs, réglementaires et légaux;
- l'évaluation quant à l'aide financière à accorder et l'élaboration de recommandations dans ce sens.

ANNEXE A

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive

2. DESCRIPTION DU PROGRAMME OU DU SECTEUR D'ACTIVITÉ À ÉVALUER

2. L'évaluation du plan de restructuration de service implique à peu de choses près les mêmes activités que l'évaluation des nouveaux plans. Par contre, le suivi et l'évaluation des services existants requièrent des activités propres telles que:

- enquête auprès de la clientèle;
- évaluation de la qualité des services offerts;
- confection et analyse de statistiques sur la demande, l'achalandage et l'offre de service des systèmes existants.

3. L'évaluation des plans et des services de transport adapté ainsi que le suivi des systèmes requièrent que parallèlement soient développés les outils nécessaires à la réalisation de cette activité, les principaux étant:

- le développement d'indicateurs de performance suffisamment sensibles pour tenir compte des variations de performance liées au contexte (par exemple, situation géographique et degré d'urbanisation, contexte socio-démographique) dans lequel le service opère;
- le développement d'outils didactiques destinés à faciliter et à améliorer le travail des Comités d'étude et la qualité même des plans de transport adapté (exemple: le guide de planification et d'organisation d'un service de transport adapté);
- le développement d'outils d'évaluation du plan de transport afin, d'une part, d'améliorer cette évaluation et, d'autre part, de systématiser une activité qui implique un nombre croissant de professionnels;
- le développement d'outils destinés à l'évaluation de l'aspect transport des services en opération, dans le cadre du suivi des organismes.

## ANNEXE B

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive4. DÉSIGNATION DES ASPECTS À ÉVALUER

- l'évaluation de la pertinence de maintenir ou de modifier certaines modalités administratives du programme d'aide qui ont un impact direct sur les activités de mise en place du programme et, par conséquent, sur la productivité de ces activités et sur la qualité des plans de développement de transport adapté.

1. **Mise en place du programme: planification et évaluation des plans de transport et des services existants**

Le respect d'un certain niveau de qualité et le besoin croissant d'uniformisation lors de l'évaluation des plans de développement soulèvent des questions relativement aux outils utilisés et aux ressources disponibles.

1.1 **Les outils**a) **Les outils utilisés sont-ils adéquats?**

L'utilisation de normes budgétaires dans l'évaluation des prévisions budgétaires et de la performance financière des réseaux constitue un exemple très probant du questionnement relatif aux outils utilisés.

Les normes budgétaires dont l'usage tend à se généraliser sont construites sur la base de l'existant (donc sur la base des caractéristiques d'opération qui prévalaient dans une première phase d'implantation).

- Ces normes sont-elles applicables dans un nouveau contexte dont les normes ne rendent pas nécessairement compte?

- Ces normes sont-elles applicables de façon universelle?

On constate effectivement de grandes variations entre les organismes qui ont servi à établir les normes.

- L'utilisation de ces normes est-elle équitable?

Dans les services existants, celles-ci sont utilisées comme objectif à moyen terme, alors que dans les nouveaux services, elles tendent à s'imposer comme un maximum absolu dès le début.

- Le travail des professionnels affectés à l'évaluation des plans et des services de transport adapté est-il allégé et uniformisé par l'utilisation des normes budgétaires?

L'usage veut que la pertinence des sommes budgétées à chaque poste soit justifiée lors de l'analyse d'un plan, l'existence des normes commande un exercice de justification supplémentaire lorsqu'il y a un dépassement des normes.

## ANNEXE B

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive4. DÉSIGNATION DES ASPECTS À ÉVALUER

## b) Les outils utilisés sont-ils suffisants?

Un premier examen des outils d'analyse et d'évaluation dont disposent les professionnels suggère que ceux-ci sont insuffisants, particulièrement pour:

- procéder à la rationalisation des territoires de desserte de différents services;
- évaluer la demande en transport adapté et la satisfaction de la clientèle;
- évaluer le niveau et la qualité du service;
- évaluer la pertinence de l'offre et la performance du service de transport;
- assurer un soutien aux municipalités et au comité local.

## c) De nouveaux outils ne seraient-ils pas nécessaires?

Tel que mentionné ci-dessus, les outils disponibles pour rencontrer les exigences des dossiers prioritaires (l'évaluation des nouveaux dossiers et le soutien des intervenants) sont insuffisants pour effectuer de façon efficace un travail de qualité. Par conséquent, il faudrait se questionner sur l'opportunité et la faisabilité de développer des outils plus adaptés à nos besoins.

Par ailleurs, après une première phase d'application du programme où les besoins se limitaient à un soutien à l'implantation des services de transport adapté, certains services manifestent, après quelques années, le besoin de réajuster leur service. Or, dans le domaine de l'évaluation des services existants et de l'analyse de l'évolution des besoins de leur clientèle, les outils sont non seulement insuffisants mais tout à fait inexistant même s'ils s'avèrent essentiels à la réalisation de cette partie du mandat.

## 1.2 Les ressources humaines et financières (i.e. contrat d'étude à l'extérieur)

Depuis deux ans et demie, un nombre croissant de professionnels du S.D.R. sont affectés aux tâches de mise en place du programme en raison, d'une part, d'un nombre croissant de plans à analyser et, d'autre part, de l'augmentation du temps requis pour l'analyse de chaque plan de développement. L'augmentation du temps nécessaire à l'analyse d'un dossier semble une conséquence directe de l'absence d'outils et de la difficulté d'application des modalités au programme dans le contexte actuel.

## ANNEXE B

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive4. DÉSIGNATION DES ASPECTS À ÉVALUER

Il apparaît donc impératif d'évaluer l'adéquation entre la qualité et la disponibilité des outils et les ressources disponibles. En l'absence d'une amélioration à court terme des outils, un impact sérieux sur les ressources affectées à ce secteur d'activité ou sur la qualité du travail doit être envisager.

Les ressources humaines et financières devraient donc être évaluées sous deux aspects:

- a) les ressources disponibles sont-elles suffisantes pour réaliser, en maintenant le niveau de qualité requis, le mandat d'évaluation et des services de transport adapté?
- b) y a-t-il moyen d'améliorer la productivité de ces ressources, notamment par le développement des outils d'analyse et d'évaluation nécessaires à l'exécution du mandat?

2. **Pertinence de certaines modalités d'application du programme**

Les modalités d'application du programme d'aide imposent des contraintes qui ont un effet certain sur la productivité et l'efficacité des ressources, ainsi que sur la qualité même des plans et des services de transport adapté. L'évaluation de l'adéquation et de la qualité des outils ainsi que de l'efficacité des ressources nécessiterait que soit questionnée la pertinence de certaines modalités d'application du programme d'aide. A priori, deux types de problèmes liés à l'application de certaines modalités affectent tant la productivité des ressources que la qualité des résultats.

On constate deux types de problèmes dans l'application du programme d'aide, soit:

- les difficultés d'application de certaines modalités administratives et réglementaires pour les nouveaux plans de développement de transport adapté;
- l'absence de règles et de cadre de référence susceptibles d'orienter le traitement et l'analyse de nouveaux types de besoins.

2.1 **Problèmes liés à l'application des modalités du programme**

Certains problèmes sont liés à l'adhésion au programme de **municipalités présentant des caractéristiques nouvelles**. Ainsi, alors que, dans un premier temps, ce sont essentiellement les municipalités d'importance ou celles à proximité de zones urbaines qui ont implanté des services de transport adapté, les municipalités nouvellement adhérentes au programme sont généralement de plus faible importance et sont situées dans des régions rurales. Certaines modalités du programme posent des problèmes lorsqu'elles doivent être appliquées dans ce nouveau contexte.

## ANNEXE B

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive4. DÉSIGNATION DES ASPECTS À ÉVALUER

Parmi ces problèmes, soulignons:

- l'obligation d'offrir un service 5 jours par semaine quelles soient la taille du territoire à desservir, l'importance des besoins de la clientèle et les capacités financières des municipalités impliquées;
- l'homogénéité des normes de service quelles que soient l'importance des besoins de la clientèle de la municipalité concernée et les disponibilités budgétaires de celle-ci; dans le cadre de l'universalité de l'admissibilité des municipalités au programme;
- l'autorité des municipalités quant à leur regroupement et à la délimitation de leur territoire de desserte et l'incapacité du Ministère à intervenir dans la délimitation du territoire tant des nouveaux services que des services existants.

## 2.2 Problèmes liés à l'absence de normes pour traiter des nouveaux besoins

Certains problèmes sont liés à l'émergence de nouveaux besoins dans les services en opération depuis plusieurs années (amélioration de la qualité de service en termes de souplesse et de territoire desservi). En raison de l'inexistence de règles et de cadre de référence clairs en cette matière, le Service appelé à offrir un soutien technique à la planification et à l'évaluation de services se retrouve dans l'incapacité de se prononcer face à des demandes visant à répondre à ces nouveaux besoins.

Parmi ceux-ci, signalons:

- le besoin de réciprocité de l'admissibilité d'un individu à différents services;
- le besoin d'offrir un nombre croissant de destinations hors-territoire pour tous motifs (ex.: nombre croissant de travailleurs parmi la clientèle dont l'emploi ne se situe pas sur le territoire de desserte) alors que la règle tacite n'autorise les déplacements hors-territoire que pour des motifs médicaux;
- les besoins de la clientèle d'avoir accès à un plus grand territoire et l'absence de mesures visant à faciliter la coordination (organisation de transfert interservices aux frontières) et l'intégration de certains services (service conjoint pour les liaisons hors-territoire).



## ANNEXE C

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive5. MOTIFS QUI JUSTIFIENT L'ÉTUDE D'ÉVALUATION

Il y a deux ans et demi, le Service du développement des réseaux (S.D.R.) recevait le mandat de réaliser les activités reliées à la mise en place du programme d'aide au transport adapté, jusqu'alors confié à la Direction des programmes d'aide et de la réglementation (D.P.A.R.), avec la responsabilité de rationaliser et de systématiser la planification et le développement des services de transport adapté. (La D.P.A.R. a toujours le mandat d'administrer le programme d'aide au transport adapté.) Le S.D.R. a dû rapidement faire face à des demandes d'évaluation de plans de développement de services de transport adapté en nombre croissant, tout en initiant le développement de nouveaux outils et méthodes de travail. Cependant, le rythme de croissance des demandes générées par de nouveaux services a ralenti le développement d'outils destinés à faciliter et améliorer la confection et l'évaluation des nouveaux plans de transport adapté (nous sommes passés de six à sept dossiers d'évaluation à un rythme d'une trentaine de dossiers actifs par année).

Le manque d'outils dont dispose le professionnel pour évaluer les plans de développement, l'oblige à fouiller chaque dossier dans le moindre détail afin de s'assurer de la pertinence de tous les aspects, ou à sacrifier la qualité de son travail. Cela a également comme conséquence que chaque élément de chacun des plans est négocié "à la pièce" avec le Comité local avec comme effet une distorsion possible entre ce qui est admis dans chacun des cas.

On constate également une augmentation du temps affecté à chaque dossier de confection et d'évaluation de plans de développement des services de transport adapté en raison notamment:

- du manque d'outils;
- du manque d'expertise des municipalités et des comités promoteurs des nouveaux plans de transport adapté qui a comme conséquence que le professionnel est souvent obligé de reprendre le travail qui devrait être réalisé localement sans toutefois disposer de tous les éléments nécessaires;
- les municipalités concernées par les nouveaux plans de développement (à l'étude ou à venir) se retrouvent majoritairement dans des zones rurales ou semi-rurales souvent très éloignées de Montréal (Abitibi, Témiscamingue, Côte Nord, Gaspésie, etc.) ce qui a pour conséquence que plus de temps de travail est consacré aux rencontres sur place que doivent effectuer les professionnels chargés de ces dossiers;
- les critères de qualité exigés en matière de planification et d'évaluation des nouveaux services de transport adapté ont augmentés alors que les caractéristiques des nouveaux territoires à desservir (vaste étendue et densité de population faible, population disséminée) soulèvent des contraintes qui rendent les dossiers de plus en plus complexes;

## ANNEXE C

ÉTUDE D'ÉVALUATION  
Fiche descriptive5. MOTIFS QUI JUSTIFIENT L'ÉTUDE D'ÉVALUATION

- Les difficultés d'application de certaines modalités administratives pour les nouveaux plans de transport adapté amènent un travail à la pièce qui est peu productif.

Par ailleurs, en vertu de notre mandat, nous devrions assurer un suivi des services mis en place par le S.D.R. afin de réajuster le plan de transport aux besoins réels soit pour de l'expansion des services ou tout simplement pour équilibrer l'offre aux caractéristiques de la demande qui apparaît mieux défini après quelques mois d'opération.

Un besoin similaire se manifeste de plus en plus par les 63 services de transport adapté déjà en place, parfois depuis quelques années, afin de réévaluer leurs services. Or, encore là, faute de ressources à consacrer à ces nouvelles tâches et faute d'outils adaptés à l'analyse de ces problèmes, cette partie du mandat a été singulièrement négligée jusqu'ici.

Le rythme de croissance des nouveaux dossiers et l'augmentation du temps consacré à chacun ont eu pour effet d'accaparer de plus en plus les ressources humaines du service: ainsi de trois professionnels affectés à raison de 33% de leur temps, on est passé à six professionnels, dont un chef de division, affectant une moyenne de 66% de leur temps aux dossiers de transport adapté.

Pour l'ensemble du service (soit douze professionnels) le secteur du transport adapté accapare à lui seul plus du tiers (33%) des disponibilités en terme de temps de travail.

Si le S.D.R. affecte plus de ressources au programme de transport adapté, il mettra encore plus en péril d'autres parties de sa mission particulièrement en ce qui concerne les dossiers de transport en commun (CIT et OMIT).

Dans la situation actuelle où une augmentation importante de nombre de dossiers à traiter est à prévoir, où la réalisation des plans de développement appropriés à de nouveaux contextes est de plus en plus difficile, où les professionnels sont amenés à travailler dans des situations non productives et où ils ne sont pas toujours en mesure d'atteindre le niveau de qualité auquel ils aspirent, et où une partie importante du mandat n'a pu être rencontrée, il devient impératif d'évaluer les facteurs (outils et ressources disponibles) et le contexte d'application (modalités administratives et règles d'application du programme d'aide) qui influencent la productivité et l'efficacité des activités liées à la réalisation de ce mandat et ceci dans le but d'augmenter la productivité, si possible, ou d'assurer l'adéquation entre les ressources d'une part et le mandat d'autre part.



**1- Unité administrative**

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Director                           | Service  |
| Transport routier des marchandises | Contrôle du transport routier des marchandises |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Le Ministère a mis de l'avant, depuis environ un an, un programme de contrôle routier avec les intervenants suivants: Sûreté du Québec, Régie de l'assurance automobile du Québec, Commission des transports du Québec, ministère du Revenu, etc., qui avait pour but d'améliorer le niveau de sécurité routière, de protéger le réseau routier, de maintenir une concurrence d'équité entre les transporteurs et s'assurer du paiement des taxes et impôts impliqués.

**3- Identification du programme budgétaire**

|    |                       |
|----|-----------------------|
| N° | Titre                 |
|    | Programme 1 élément 3 |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Efficiency, efficacité, résultats, ressources et impacts du programme

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Le système d'information actuel ne permet pas de rendre compte, d'une façon suffisamment complète, des résultats et des interventions dans ce domaine.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

La mise en place d'indicateurs en vue de faciliter la gestion du programme et dégager des orientations quant au rôle du Ministère.

**7- Durée**

12 mois

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production | Quantité | An - Personne | Budget/An (000 \$) |
|------------|----------|---------------|--------------------|
|            |          |               |                    |

REÇU TRANSPORTS  
FEV 16 1988  
DIRECTION PROGRAMMATION

Approbation du chef de Service \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Téléphone \_\_\_\_\_

Approbation du directeur \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_





|                                |                                 |
|--------------------------------|---------------------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                                 |
| Direction                      | Service                         |
| DIRECTION DES STRUCTURES       | SERVICE MECANIQUE & ELECTRICITE |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

L'éclairage routier  
 Dans - l'exploitation  
       - la rénovation  
       - l'entretien

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°  | Titre                          |
|-----|--------------------------------|
| 3-0 | Construction du réseau routier |
| 4-0 | Entretien du réseau routier    |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- L'augmentation des coûts annuels.
- L'identification des besoins.
- La normalisation et la justification de l'équipement.
- L'inventaire et stockage.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

L'éclairage routier génère des coûts de plus en plus importants et pose des problèmes de justification, de normalisation et d'inventaire.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetés</b>             | <b>7- Durée</b> |
| Mettre de l'éclairage sur l'ensemble des activités. | 4 mois          |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|------------|----------|---------------|--------------------|
|            |          |               |                    |

Approbation du chef de Service Mauro Staud 88-02-02 4-2603  
 Signature Date Téléphone

Approbation du directeur [Signature] 88/07/02  
 Signature Date

**1- Unité administrative**

Direction

Direction des structures

Service

Service des ouvrages d'art

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Activités reliées à la gestion des ouvrages d'art et particulièrement des ponts: conception, construction, surveillance des travaux, expertise, entretien et inspection.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°  | Titre                          |
|-----|--------------------------------|
| 3.0 | Construction du réseau routier |
| 4.0 | Entretien du réseau routier    |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Il faudra surtout évaluer l'â-propos et l'efficacité de l'organisation actuelle pour la gestion des ponts et vérifier si cette organisation favorise la qualité des actes professionnels posés et assure la sécurité des ouvrages.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Une analyse préliminaire du secteur a identifié la problématique suivante:

- Utilisation plus ou moins rationnelle des ressources humaines;
- Organisation dédoublée pour les activités d'entretien et d'expertise;
- Manque de rationalisation;
- Qualité de l'expertise approuvée par la dispersion des ressources et des responsabilités;

**6- Objectifs de l'étude projetée**

- Proposer une organisation permettant de rationaliser les interventions et améliorer l'expertise;
- Evaluer l'â-propos d'avoir au central deux groupes distincts d'expertise;
- Moyen à mettre en place pour assurer une meilleure rétro-information.

**7- Durée**

Un an

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production   | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|--|----------|---------------|--------------------|
| Ces données sont à préciser dans le cadre de cette évaluation. |          |               |                    |

Approbation du chef de Service

Signature

Date

Téléphone

*J. Hubert* 88/2/1 644-1011

Approbation du directeur

Signature

Date

*A. Placé* 88/2/2



**1- Unité administrative**

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| Direction        | Service           |
| Sols & Matériaux | Sols et Chaussées |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

L'incidence économique de la fourniture des matériaux est très importante sur l'ensemble des coûts de construction ou d'entretien des projets routiers. Devant la rareté de plus en plus grande des matériaux de qualité, on doit porter une attention particulière à la connaissance de la disponibilité des matériaux dans l'évaluation d'un projet d'où la nécessité de doter le MTQ d'une politique de fourniture des matériaux dans les projets routiers.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°  | Titre   |
|-----|---|
| 3-1 | Construction routière                                       |
| 4-1 | Amélioration et conservation des infrastructures routières. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- Analyse des besoins et de la disponibilité des matériaux.
- Fourniture des matériaux par le ministère.
- Fourniture des matériaux par l'entrepreneur.
- Bancs mis en disponibilité.
- Acquisition de bancs stratégiques.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

- Rareté de matériaux dans certaines régions du Québec.
- Danger de monopolisation des sources de matériaux par l'entrepreneur privé.
- Contrôle sur l'évolution des coûts des matériaux.
- Gestion des sources de matériaux en fonction des projets.
- Responsabilité sociale vis-à-vis les lois de l'environnement et de la protection du territoire agricole.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>   | <b>7- Durée</b> |
| Elaboration d'une politique sur la fourniture de matériaux pour les projets routiers (entretien et construction). | 1 an            |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                                    | Quantité                     | An - Personne      | Budget: An (000 \$)   |
|---|------------------------------|--------------------|-----------------------|
| - Construction et entretien du réseau routier | Plusieurs millions de tonnes | Plusieurs contrats | Plusieurs millions \$ |

Approbation du chef de Service Paul B. Bouché 88.02.08 3-6618  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur Paul Bouché 88.02.08  
Signature Date



| 1- Unité administrative |               |
|-------------------------|---------------|
| Direction               | Service       |
| Acquisitions            | Expropriation |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Depuis 1980, un programme de support technique aux municipalités a été instauré, programme dans le cadre duquel le Ministère prépare encore les plans d'expropriation mais où, contrairement à ce qui existait antérieurement, ce sont les municipalités qui ont la charge d'acquérir les terrains nécessaires à l'élargissement des chemins municipaux. En contrepartie, le Ministère verse aux municipalités un montant de 7 000 \$ du kilomètre, montant qui vise à couvrir certains frais tel que les actes notariés et le déplacement des clôtures situées dans l'emprise de la route. Dans les cas où il y a des bâtiments, des puits artésiens ou des puisards à déplacer, ou encore s'il est nécessaire d'acquérir une superficie importante d'un même propriétaire, le Ministère peut intervenir et dédommager le propriétaire concerné.

| 3- Identification du programme budgétaire |                                 |
|---|---------------------------------|
| N°  | Titre                           |
| 3   | Construction du réseau routier. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Les aspects à évaluer touchent à la demande, à l'efficience, à l'efficacité, aux impacts et aux ressources.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Compte tenu que le programme fonctionne depuis quelques années, il y a intérêt à en faire l'évaluation afin de mieux connaître l'impact de son application sur les activités du Ministère et sur celles des municipalités en ce domaine.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>   | <b>7- Durée</b> |
| Évaluer l'impact du programme sur les coûts globaux d'acquisition des terrains, sur les délais dans le processus d'acquisition des terrains ainsi que sur l'évolution des demandes des municipalités. Savoir si le programme est appliqué en toutes circonstances, sinon quels en sont les raisons et les correctifs possibles. | 6 mois          |

| 8- Production et ressources (dernière année complète) |                      |          |                    |
|---|----------------------|----------|--------------------|
|   | Production           | Quantité | Budget An (000 \$) |
| 1986-87:  | Dossiers ouverts:    | 221      | ---                |
|   | Transactions payées: | 152      | 1 495,             |
|   | Dossiers en attente: | 475      | 5 100,             |
| 1987-88:<br>(au 31<br>déc. 87)                        | Dossiers ouverts:    | 137      | ---                |
|   | Transactions payées: | 128      | 1 400,             |
|   | Dossiers en attente: | 457      | 4 000,             |

Approbation du chef de Service: Raymond Belet 88.2.1 643-6970  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur: [Signature] 88/02/01  
Signature Date



|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                   |
| Direction                      | Service           |
| ACQUISITIONS                   | ARPENTAGE FONCIER |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Mesure de la productivité.

Système permettant de mesurer la productivité des divisions territoriales du Service.

Ce système permet de mesurer aussi les performances des firmes privées d'arpentage foncier oeuvrant sous contrat pour le Service.

**3- Identification du programme budgétaire**

|    |                                 |
|----|---------------------------------|
| N° | Titre                           |
| #3 | Construction du réseau routier. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Comparer la productivité des divisions versus la productivité des firmes du secteur privé en utilisant un indicateur de productivité identique pour chacune des divisions du Service et qui est pondéré pour les différents environnements territoriaux.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Les résultats de cette évaluation nous permettront une meilleure orientation pour la gestion future en utilisant au mieux nos propres ressources et celles de l'entreprise privée.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>   | <b>7- Durée</b> |
| Contrôle des coûts et des performances.<br><br>Donner à la Direction la possibilité de mesurer la performance des divisions territoriales et celle de l'entreprise privée sous mandat avec le Service en produisant régulièrement des rapports. | 2 ans           |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

|                                | Production      | Quantité   | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|--------------------------------|-----------------|------------|---------------|--------------------|
|                                | KM              | Plans      |               |                    |
| Service de l'Arpentage foncier | 1 046,41        | 802        | 189           | 6 971,8 \$         |
| Entreprise privée:             | 252,18          | 71         | -             | 1 324,7 \$         |
| <b>Total</b>                   | <b>1 298,59</b> | <b>873</b> |               | <b>8 296,5 \$</b>  |

Approbation du chef de Service *Alain Bégin* 88-01-29 643-3247  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur *[Signature]* 88/01/29  
Signature Date



|                                |                                  |
|--------------------------------|----------------------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                                  |
| Direction                      | Service                          |
| PLANIFICATION ROUTIERE         | PLANIFICATION DU SYSTEME ROUTIER |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Evaluation du système de suivi et de coordination des activités de préparation des projets inter-régionaux de construction routière.

Ce système implique le suivi et la coordination de près de 200 activités de planification et de génie, préparées par les différents services de la Direction générale du Génie, et comprises entre l'étude d'opportunité et les appels d'offres pour la construction. Il concerne tous les projets (environ 350) inscrits au sous-programme 1, développement du réseau, dont les coûts totaux sont estimés à environ 2 milliards de dollars.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°          | Titre                           |
|-------------|---------------------------------|
| Programme 3 | Construction du réseau routier. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- Evaluation des outils de suivi utilisés
- Révision du cheminement de la préparation des projets et de la structure de fonctionnement du travail.
- Evaluation du degré d'efficacité et d'économie des améliorations mise de l'avant.
- Evaluation des résultats obtenus.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

1. Manque d'information fiable, à jour et rapidement accessible sur la nature de l'état d'avancement des projets.
2. Manque de suivi et de coordination dans le cheminement des projets.
3. Chevauchement dans les responsabilités entre certaines unités administratives.
4. Manque de synchronisme entre les différentes étapes de préparation des projets.
5. Estimation inadéquate des délais de préparation et des coûts des projets.

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>  | <b>7- Durée</b>              |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Développer des outils de suivi et de coordination plus efficaces afin de fournir de façon rapide une information fiable et à jour, d'effectuer un suivi plus rigoureux des échéanciers et des coûts des projets, et d'assurer une affectation optimale des ressources disponibles.</li> <li>2. Connaître le degré de satisfaction des usagers des services offerts.</li> </ol> | de mars 1988 à<br>avril 1989 |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production  | Quantité             | An - Personne | Budget/An (000 \$) |
|---|----------------------|---------------|--------------------|
| - Mémos de contrôle   | 800/an               | 4 pers. /an   | 150 000 \$         |
| - Cahier d'ordonnement de la préparation des projets        | 2 rév. complètes/an  |               |                    |
| - Rapport d'avancement des projets / échéanciers techniques | 2 rév. partielles/an |               |                    |
| - Renseignement sur l'état des projets                      | 50<br>3000           |               |                    |

Approbation du chef de Service Pierre Joubert 88-02-11 3-8339  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur Jean-Luc Rivard 88-02-11  
Signature Date





|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>1- Unité administrative</b> |  |
| Direction                      | Service                                  |
| Direction de l'entretien       | Service de la conservation des chaussées |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Le drainage des routes est sans contredit une des opérations les plus importantes en terme de protection des investissements. Dans le cadre des opérations d'entretien, le nettoyage des fossés et décharges de même que la réparation des conduites et ponceaux représentent les deux opérations principales à considérer.

Dans ce contexte, l'évaluation du besoin, les méthodes de travail utilisées, les travaux réalisés annuellement, la programmation et les budgets affectés à ces opérations de même que l'évaluation de l'efficacité de ces opérations, sont les principaux éléments à considérer.

|  |   |
|--|---|
| <b>3- Identification du programme budgétaire</b> |   |
| N°   | Titre   |
| 4.1  | Conservation des infrastructures routières des transports |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- . Analyse de la politique d'accès à la propriété privée;
- . évaluation du besoin pour les opérations nettoyage des fossés et décharges, réparation de conduites et ponceaux;
- . évaluation des méthodes de travail utilisées;
- . proposition d'une stratégie d'intervention incluant une méthodologie de programmation de ces opérations.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Le drainage des infrastructures routières est un élément primordial dans la réduction des coûts d'entretien et l'accroissement des taux d'intervention sur le réseau routier. Il demeure cependant un maillon faible dans nos stratégies d'entretien parce que l'évaluation de l'efficacité de cette opération est difficile à mesurer et à quantifier. Voilà le défi à surmonter, car la mise en place d'un bon programme de drainage assurera au Québec un meilleur réseau routier.

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>  | <b>7- Durée</b> |
| L'objectif général poursuivi par un tel projet d'étude consiste à évaluer le besoin, les méthodes de travail et l'efficacité de ces opérations en terme de protection des investissements. | Fin mars 1988   |

| <b>8- Production et ressources (dernière année complète)</b>   |                     |                     |  |
|--|---------------------|---------------------|--|
| Production   | Quantité            | An - Personne       | Budget An (000 \$)                     |
| 1401 } Nettoyage des fossés, décharges,<br>1403 } conduites, ponceaux et rigoles<br>1406 }<br>1405 } | 2 757 000<br>mètres | En régie<br>surtout | 19,2 M \$<br>y compris 01, 02<br>et 90 |

Approbation du chef de Service *Duc Bergeron* 87/11/02 643-9298  
Signature Date Telephone

Approbation du directeur *[Signature]* 47/11/83  
Signature Date



**1- Unité administrative**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Direction                | Service                                  |
| Direction de l'entretien | Service de la conservation des chaussées |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Dans le cadre de la réhabilitation des chaussées en béton de ciment, le Ministère y consacre annuellement près de 4 M\$. Ce programme est actuellement élaboré par les régions compte tenu des besoins qu'elles ont identifiés. Cependant, il n'existe actuellement aucun modèle permettant de juger de la qualité de ce réseau, de prioriser les projets à effectuer et d'évaluer les résultats obtenus par un tel programme. De plus, un Comité ministériel a déposé récemment son rapport concernant le comportement global des routes en béton de ciment. L'inventaire quantitatif est toutefois disponible par le biais du système 0012.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°  | Titre   |
|-----|---|
| 4.1 | Conservation des infrastructures routières des transports |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- Effectuer un inventaire quantitatif en termes de longueur, largeur et caractéristiques des dalles (cet inventaire est déjà inclus dans le système 0012);
- proposer une façon d'effectuer l'inventaire qualitatif de ces chaussées nous permettant éventuellement de juger de la qualité de ce réseau;
- élaborer un système de pondération pour prioriser les principales interventions;
- évaluer les résultats obtenus pour les programmes antérieurs.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Actuellement, il est difficile d'évaluer l'efficacité de ce programme et de se donner un modèle rationnel pour prioriser et justifier un projet. Alors qu'un comité siège actuellement pour évaluer la pertinence d'un certain moratoire sur cette opération, il est pertinent aujourd'hui de vouloir l'évaluer, ce qu'elle donne, ce qu'elle coûte et ce que l'on envisage faire dans l'avenir avec celle-ci.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

L'objectif poursuivi par le présent mandat est d'évaluer la performance du programme de réhabilitation des chaussées en béton de ciment, de proposer un modèle permettant la programmation des travaux à partir de critères qualitatifs et une méthode de suivi de l'exécution de ces travaux.

**7- Durée**

Fin mars 1988

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                        | Quantité              | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|
| 1104 Rapiéçage au béton de ciment | 27 000 m <sup>2</sup> | 5 Contrats    | 2,3 M \$           |

Approbation du chef de Service

*Luc Bequard*  
Signature

87/11/02  
Date

643-9298  
Téléphone

Approbation du directeur

*[Signature]*  
Signature

57/11/5  
Date



|                                |                   |
|--------------------------------|-------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                   |
| Direction: ENTRETIEN           | Service: Matériel |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Evaluation des inventaires de pièces pour réparation des équipements dans les ateliers mécaniques du Ministère.

|  |   |
|--|---|
| <b>3- Identification du programme budgétaire</b> |   |
| N°: 4.3  | Titre: Conservation du réseau routier - Soutien en matériel |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Evaluer les méthodes d'approvisionnement, la pertinence de maintenir certaines pièces de rechange, le niveau d'inventaire des pièces dans chaque centre de transport.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Le niveau actuel des pièces est de 6,6M\$ et plusieurs d'entre elles sont en magasin depuis plusieurs années.


**6- Objectifs de l'étude projetée**

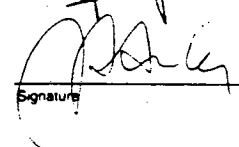
Diminution du niveau des inventaires et détermination d'indicateurs significatifs de gestion permettant d'orienter les actions correctives.

**7- Durée**

1 année

| <b>8- Production et ressources (dernière année complète)</b> |          |               |                    |
|--|----------|---------------|--------------------|
| Production   | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
| Magasiniers  | 58       |               |                    |
| Montant actuel des inventaires                               |          |               | 6,6MS              |
| Montant annuel d'achat de pièces                             |          |               | 10,0MS             |

Approbation du chef de Service:  87-10-30 3-6920  
Signature Date Telephone

Approbation du directeur:  87-11-11  
Signature Date



**1- Unité administrative**

Direction: ENTRETIEN Service: Signalisation

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Marquage longitudinal

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre |
|----|-------|
|    |       |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Mesure de l'efficacité et de l'efficience du programme

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Coût important de cette activité  
Impact sérieux sur la sécurité routière

| 6- Objectifs de l'étude projetée                 | 7- Durée |
|--|----------|
| Etude régionale sur la rentabilité de l'activité | 1 an     |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                        | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|-----------------------------------|----------|---------------|--------------------|
| Kilomètres de ligne longitudinale | 70 000   | 103           | 8 500 000,00       |

Approbation du chef de Service: Claude Bayfré 1987-11-03 643-6833  
Signature Date Telephone

Approbation du directeur: [Signature] 4/11/87  
Signature Date



**1- Unité administrative**

Direction: ENTRETIEN Service: Signalisation

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Signalisation aérienne

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre |
|----|-------|
|    |       |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Mesure de l'efficacité et de l'efficience du programme

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Impact important sur la navigation des véhicules

**6- Objectifs de l'étude projetée**

Capacité à répondre au besoin du Ministère

**7- Durée**

1 an

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|---------------------------|----------|---------------|--------------------|
| Panneaux de signalisation | 600      | 22            | 1 350 000,00       |

Approbation du chef de Service *Claude Boivin* 1987-11-03 643-6833  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur *[Signature]* 8/11/87  
Signature Date





|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>1- Unité administrative</b> |  |
| Direction<br>ENTRETIEN         | Service<br>ENTRETIEN D'HIVER ET DES STRUCTURES |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Entretien d'hiver du réseau routier à l'aide d'abrasifs (sable, gravier, pierre).

|  |  |
|--|--|
| <b>3- Identification du programme budgétaire</b> |  |
| N°<br>4.1  | Titre<br>Conservation du réseau routier. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

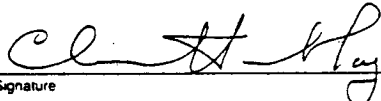
Etablir une norme d'allocation par région.  
Vérifier la rentabilité de l'usage des abrasifs.  
Evaluer la qualité du traitement automnale aux chlorures et établir une ou des recette(s) optimale(s).

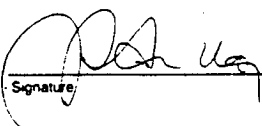
**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

La norme sur les abrasifs date de 1979 et n'a jamais été mise en vigueur. De plus, il n'est pas établie dans quelles circonstances l'usage des abrasifs est rentable.  
Le traitement des abrasifs (pour les empêcher de geler) est laissé à l'initiative de chacun.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>   | <b>7- Durée</b> |
| Faciliter la répartition budgétaire des sommes allouées pour les abrasifs aux directions régionales.<br>Optimaliser les "recettes" de fabrication d'abrasifs ainsi que son utilisation. | 2 ans           |

| <b>8- Production et ressources (dernière année complète)</b>   |          |               |                    |
|--|----------|---------------|--------------------|
| Production   | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
| Usage d'environ 600 000 tonnes.<br>Budget de 1 500 000\$ à l'achat (capital).<br>Epannage régie : 20\$/t soit 12 000 000\$;<br>contrat : non déterminée. |          |               |                    |

Approbation du chef de Service  87-10-30 643-3020  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur  87/115  
Signature Date



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>1- Unité administrative</b> |  |
| Direction<br>ENTRETIEN         | Service<br>ENTRETIEN D'HIVER ET DES STRUCTURES |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Inspection et entretien des structures de juridictions partagées. Le Ministère et certaines municipalités doivent se partager la responsabilité de l'inspection et de l'exécution des travaux d'entretien de certaines structures telles les viaducs supportant un chemin municipal ou rue locale au-dessus d'une autoroute provinciale.

|  |  |
|--|--|
| <b>3- Identification du programme budgétaire</b> |  |
| N°<br>4.1  | Titre<br>Conservation du réseau routier. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- Les protocoles régissant actuellement le partage des responsabilités pour certaines structures;
- Directive interne (S.E.H.S.) régissant le partage des responsabilités des autres structures (protocole d'entente inexistant).

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Les protocoles d'entente, lorsqu'ils existent, diffèrent d'une ville à l'autre et même d'une structure à l'autre l'intérieur d'une même municipalité; ils sont en outre souvent difficiles à interpréter.

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>   | <b>7- Durée</b>                 |
| Proposer un protocole uniforme et universel pour harmoniser les relations, s'assurer que les travaux nécessaires soient faits, et s'assurer que les municipalités assument leurs responsabilités financières. | 1 an/<br>(Janv. 88-<br>Déc. 88) |

| <b>8- Production et ressources (dernière année complète)</b>   |          |               |                    |
|--|----------|---------------|--------------------|
| Production   | Quantité | An - Personne | Budget/An (000 \$) |
| Le Québec compte 345 structures (dont 140 dans la région 6-3), où la juridiction est partagée entre le MTQ et les municipalités. | N.D.     | N.D.          | N.D.               |

Approbation du chef de Service *Chantal Pay* 87-10-30 643-7020  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur *[Signature]* *[Date]*  
Signature Date



**1- Unité administrative**

Direction \_\_\_\_\_ Service \_\_\_\_\_

DE LA CONSTRUCTION

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Activités reliées aux enrobés bitumineux - Le pavage des routes en enrobé bitumineux regroupe un nombre d'activités réalisées par plusieurs unités administratives. La coordination de ces activités est importante pour éviter les contradictions, optimiser les investissements et obtenir un produit fini qui répond à la demande.

Les étapes principales qui aboutissent à la pose d'un pavage en enrobé bitumineux sont la programmation, la conception, la préparation du devis, l'offre à l'entrepreneur, la réalisation et le contrôle technique.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre                          |
|----|--------------------------------|
| 03 | Construction du réseau routier |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Définir les différents intervenants et les activités reliées aux enrobés bitumineux, décrire le rôle et déterminer l'implication et le besoin de chaque intervenant.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Le nombre d'unités administratives impliquées fait en sorte qu'il y a duplication et chevauchement ce qui résulte en des documents contradictoires, des directives non uniformes et des procédures non efficaces.

| 6- Objectifs de l'étude projetée   | 7- Durée |
|--|----------|
| La détermination des besoins réels et du rôle de chaque intervenant permettra de découvrir les zones de chevauchements et l'implication souhaitée de chaque intervenant afin d'en arriver à définir une structure de fonctionnement plus efficace. | 6 mois   |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production   | Quantité | An - Personne | Budget - An (000 \$) |
|--|----------|---------------|----------------------|
| Un total d'environ 200 contrats d'enrobé bitumineux sont transmis au Service des contrats pour appel d'offres. |          | 20            | 30 000               |

Pour l'Approbation du chef de Service Semard Paron Signature Date 871110 Telephone 643-6763  
 Approbation du directeur R. P. [Signature] Signature Date 87-11-10



**1- Unité administrative**

Direction: \_\_\_\_\_ Service: \_\_\_\_\_

DE LA CONSTRUCTION

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Préparation des documents en vue de l'octroi d'un contrat. La préparation des documents débute d'abord par la conception puis la rédaction des plans et devis par le district, la Direction générale du génie ou un ingénieur-conseil. Une fois les documents complétés, ils sont transmis à la Direction régionale pour vérification. Par la suite, la Direction régionale soumet les projets à la Direction de la construction qui après une autre vérification envoie le projet au Service des contrats.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre                           |
|----|---------------------------------|
| 03 | Construction du réseau routier. |

**4- Désignation des aspects à évaluer.**

Identifier les étapes de la préparation d'un projet de construction, établir les niveaux et le genre de vérification, définir les tâches de chaque unité administrative sous l'angle opérationnel et de la gestion de la qualité.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

L'unité administrative qui doit faire une vérification bien précise est présentement mal définie si bien qu'une même vérification peut se faire plusieurs fois sur un aspect particulier tandis qu'aucune n'est faite sur certains autres aspects.

| 6- Objectifs de l'étude projetés   | 7- Durée |
|--|----------|
| Définir les vérifications qui doivent être faites et par quel palier administratif. Elaborer des outils de travail en ce sens. | 6 mois   |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production   | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|--|----------|---------------|--------------------|
| Nombre de contrats annuellement<br>L'activité à évaluer concerne strictement la vérification | 600      | 4             | 105                |

Approbation du chef de Service: Bernard Caron Signature Date: 871110 Téléphone: 643-6763

Approbation du directeur: R. J. Latour Signature Date: 87-11-10



**1- Unité administrative**

Direction \_\_\_\_\_ Service \_\_\_\_\_

**DE LA CONSTRUCTION**

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

**Avenant au contrat** - L'avenant au contrat est l'acte qui modifie l'objet, les clauses ou les conditions originales du contrat. La responsabilité de l'acceptation des avenants a été déléguée aux directeurs de la construction et de l'entretien. La négociation de l'avenant est faite par le surveillant qui la transmet à la Direction régionale pour l'analyse. Le document est ensuite soumis pour approbation à la Direction de la construction. Une vérification complète est faite à la Direction de la construction avant la signature du directeur. Le document est ensuite versé au dossier officiel.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre                          |
|----|--------------------------------|
| 03 | Construction du réseau routier |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Evaluer la duplication des vérifications et la rigueur dans l'application de la procédure d'avenant. Examen d'un mode de contrôle des avenants.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

De nombreuses déficiences sont notées dans la procédure d'avenant tels l'acceptation après la réalisation des travaux, justification incomplète de l'avenant, délais importants entre l'identification d'un problème et l'acceptation de l'avenant, contrôle global inexistant.

| 6- Objectifs de l'étude projetée  | 7- Durée |
|---|----------|
| Déterminer le cheminement optimal. Fixer les niveaux de responsabilité de chacun. Diminuer le temps de réponse à l'entrepreneur. Assurer un contrôle efficace afin de localiser les non conformités. Produire à chaque Direction régionale une rétro-information. | 6 mois   |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                                    | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|---|----------|---------------|--------------------|
| Nombre d'avenant annuellement<br>700 demandes |          | 1,5           | 13 000             |

Approbation du chef de Service Bernard Larou 871110 643-6763  
Signature Date Telephone

Approbation du directeur R. J. Carrière 871110  
Signature Date





**1- Unité administrative**

Direction: Personnel Service: Organisation administrative et classification

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Réaliser des études et/ou soumettre des avis pour supporter les autorités dans le cadre de décisions touchant l'organisation administrative supérieure, les emplois supérieurs et les titulaires cadres supérieurs.

**3- Identification du programme budgétaire**

|    |       |
|----|-------|
| N° | Titre |
|    |       |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Les politiques de gestion et les directives qui encadrent et conditionnent les façons de procéder en matière d'organisation administrative, de gestion d'emplois supérieurs et d'utilisation du personnel d'encadrement supérieur.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Recherche d'une approche pour réussir à concilier entre autres des objectifs de rationalisation d'activités et de poste de structure (plan de résorption) avec des préoccupations d'utiliser de façon optimale le personnel d'encadrement supérieur permanent.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

Amorcer une réflexion sur la façon de gérer et de mettre en relation les changements organisationnels considérés comme indispensables avec les titulaires cadres supérieurs touchés par ces modifications d'une façon ou d'une autre.

**7- Durée**

|  |
|--|
|  |
|--|

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production   | Quantité | An-Personne | Budget/An (000 \$) |
|--|----------|-------------|--------------------|
| 40 mouvements de dotation (affectation et concours) en 1986-1987 ont concerné des cadres supérieurs. |          |             |                    |
| Ressources consacrées : Partagées  |          |             |                    |

Approbation du chef de Service: *[Signature]* 87-11-16  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur: *[Signature]* 87/11/13  
Signature Date



| 1- Unité administrative             |  |
|-------------------------------------|--|
| Direction<br>Direction du personnel | Service<br>Service recherche et perfectionnement |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Libération pour études (femmes)

Dans le cadre de la politique d'égalité en emploi (femmes), le plan d'action ministériel prévoit un programme de libération pour études. Ce programme qui rejoint le personnel féminin fonctionnaire et ouvrier occupe une place prépondérante dans le plan d'action ministériel.

Son objectif consiste à permettre d'accroître leur formation académique afin de leur faciliter l'accès à des postes de niveau supérieur.

**3- Identification du programme budgétaire**

|    |   |
|----|---|
| N° | Titre   |
|    | Comme les activités réalisées dans le cadre du développement des ressources humaines, les crédits nécessaires à la réalisation de ce programme sont puisés à même les crédits déjà alloués aux enveloppes de fonctionnement des unités administratives. |
|    | Aussi, l'unité administrative doit gérer cette libération en regard des implications de la non prestation de travail de la part des candidates choisies.  |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- Vérifier l'adéquation des objectifs du programme avec la problématique ministérielle.
- Notre procédure, notre processus est-il adéquat ?
- Les résultats escomptés sont-ils ? ou seront-ils atteints ?

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Nous aurons à fournir éventuellement aux autorités ministérielles des commentaires relatifs à ce programme. Aussi bien s'instrumenter pour le faire et ainsi dépasser les simples impressions.

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>  | <b>7- Durée</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Examen minutieux de toute la procédure mise d'avant pour réaliser ce programme. (procédure administrative - rôle joué par les divers acteurs impliqués)</li> <li>- Vérifier l'atteinte de l'objectif de base du programme de libération pour études. Qu'advient-il de ces candidates lorsque leurs cours sont terminés avec succès ?</li> </ul> | 3 à 4 semaines  |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production  | Quantité | An - Personne | Budget/An (000 \$) |
|---|----------|---------------|--------------------|
| - <u>Nombre de dossiers</u> : 75 à 100 dossiers par trimestre |          |               |                    |
| - <u>Ressources consacrées</u> : Partagées                    |          |               |                    |

Approbation du chef de Service *Paul Villard* 87-11-10 647-9794  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur *J. Rousseau* 87/11/13  
Signature Date





**1- Unité administrative**

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Direction<br>des systèmes de gestion | Service<br>de l'exploitation et Service<br>de la réalisation technique |
|--------------------------------------|--|

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

**EXPLOITATION DES SYSTÈMES**  
Le Service de l'exploitation coordonne et supervise les activités d'exploitation des systèmes telles que l'opération des équipements et le traitement des données et met en place les mécanismes requis pour un fonctionnement adéquat du réseau informatique en termes de stabilité et de qualité. Les problèmes rencontrés sont solutionnés de façon interne et par les représentants de la Division de la gestion des systèmes pour l'entretien des programmes et des travaux demandant des modifications mineures.  
D'autres activités connexes (calendrier des travaux, établissement de priorités, etc.) sont aussi réalisées.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°    | Titre   |
|-------|---|
| 05-03 | Gestion interne et soutien<br>Soutien technique |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

L'évaluation portera principalement sur l'utilisation des ressources de l'ordinateur central pour l'exploitation des systèmes opérationnels. L'évaluation portera sur les méthodes et procédures d'opération et sur les mécanismes de contrôle.


**5- Mots qui justifient l'étude d'évaluation**

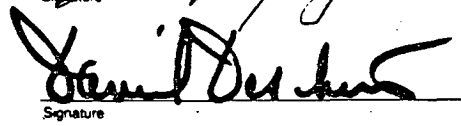
De plus en plus de systèmes sont mis en production et le développement du schéma directeur accentuera cette augmentation. Ces systèmes font appel aux nouvelles technologies de l'informatique (base de données et traitement en direct). Les usagers ont de plus en plus de latitude pour soumettre leurs travaux; en contrepartie, ils doivent être informés des coûts engendrés et en être responsabilisés.

| 6- Objectifs de l'étude projetée  | 7- Durée          |
|---|-------------------|
| Les modifications à apporter aux méthodes de développement et aux procédures d'opération des systèmes de même qu'à la définition d'indicateurs permettant un contrôle plus approprié. L'identification de rapports de gestion pour informer les différents intervenants afin que les actions appropriées soient entreprises le plus tôt possible. | 9 mois<br>(5 M-P) |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production   | Quantité                      | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|--|-------------------------------|---------------|--------------------|
| Exploitation des systèmes existant et fonctionnant sur l'ordinateur central incluant l'organisation des fichiers et le support technique pour la correction des anomalies. | 60 systèmes<br>66 000 travaux | 10            | 5 000              |

Approbation du chef de Service  87-12-02 644-8550  
Signature Date Telephone

Approbation du directeur  87-12-02  
Signature Date



**1- Unité administrative**

Director: \_\_\_\_\_ Service: \_\_\_\_\_

CONTRÔLE BUDGETAIRE BUDGET

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Le Contrôle budgétaire ne représente qu'une activité de l'élément 2 du programme 5 «Soutien administratif». De même, le budget est une fonction du Contrôle budgétaire et le suivi budgétaire peut être considéré comme une sous-fonction ou une sous-activité du budget, les autres étant la programmation budgétaire, le support administratif et la gestion du fonds local.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre                      |
|----|----------------------------|
| 05 | GESTION INTERNE ET SOUTIEN |
| 02 | SOUTIEN ADMINISTRATIF      |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- L'identification de la problématique et des objectifs.
- L'efficacité autant au niveau des autorités pour réaffecter les marges de manoeuvre que des gestionnaires pour avoir une situation à jour.
- L'efficience surtout au niveau des procédés utilisés.

**5- Mots qui justifient l'étude d'évaluation**

La saisie décentralisée implantée depuis deux ans au Ministère a eu comme effet de modifier les responsabilités des gestionnaires, non seulement en gestion de paiements mais aussi des engagements. De là, l'importance d'évaluer la fonction suivi budgétaire autant au central que dans les unités administratives. Le besoin a d'ailleurs été identifié par le Directeur général.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

L'étude devrait permettre de dégager les paramètres devant servir de base à un système intégré de suivi budgétaire.

**7- Durée**

2 mois/personne

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                       | Quantité              | An - Personne | Budget/An (000 \$) |
|----------------------------------|-----------------------|---------------|--------------------|
| Engagements initiaux             | 250                   |               |                    |
| Modifications d'engagements      | 750                   |               |                    |
| Demande de virement et transfert | 20                    |               |                    |
| Production de rapport de suivi   | 10                    |               |                    |
| Diffusion des sorties SYGBEC     | (Diffusé par Logidec) | 2             | 85,0 \$            |

Approbation du chef de Service J. Guindard 82-12-02  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur [Signature] 871202  
Signature Date

| 1- Unité administrative       |                   |
|-------------------------------|-------------------|
| Direction                     | Service           |
| Contrats et Approvisionnement | Approvisionnement |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Négociation de matériaux routiers effectuée par le service de l'Approvisionnement dans les districts du Ministère.  
Les représentants du service de l'Approvisionnement négocient dans chacun des districts du Ministère les prix éventuellement payés pour l'achat global de matériaux routiers eu égard à la politique ministérielle de prix.

| 3- Identification du programme budgétaire |                            |
|---|----------------------------|
| N°  | Titre                      |
| 5   | Gestion interne et soutien |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

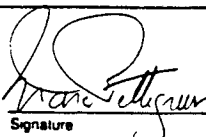
|  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La raison d'être du programme</li> <li>2) Le degré d'efficacité et d'économie</li> <li>3) Les impacts directs ou indirects sur le milieu</li> <li>4) L'examen des options possibles</li> </ol> | Doit-on continuer d'assumer centralement cette responsabilité la décentraliser totalement, en partie, etc... |
|--|--|

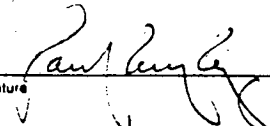
**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Les gestionnaires des districts du Ministère demandent année après année que le service de l'Approvisionnement négocie localement le coût d'achat des matériaux routiers. Au lieu de "faire à la place de" le service de l'Approvisionnement s'interroge s'il n'y aurait pas lieu d'habiliter les districts à assumer (globalement, en partie, graduellement) cette responsabilité de négociation à partir de l'expertise, du conseil développé au service.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>6- Objectifs de l'étude projetée</b></p> <p>Vérifier la rentabilité administrative et économique de prise en charge (globale, partielle, graduelle...) de cette activité administrative par les districts du Ministère.</p> | <p><b>7- Durées</b></p> <p>≈ 6 mois</p> |
|---|---|

| 8- Production et ressources (dernière année complète)  |          |               |  |
|--|----------|---------------|--|
| Production   | Quantité | An - Personne | Budget/An (000 \$)   |
| Chaque année il s'effectue par les représentants du service de l'Approvisionnement aux environs de 600 négociations de matériaux routiers. |          | 1.5           | Salaire<br>Frais de voyage<br>≈ 80000,00\$<br>Achat de matériaux routiers<br>12,000,000,00\$<br>(1987) |

Approbation du chef de Service  87-11-27 4-0788  
 Signature Date Telephone

Approbation du directeur  87-11-27  
 Signature Date



OR

**1- Unité administrative**

|              |                           |
|--------------|---------------------------|
| Direction    | Service                   |
| RECLAMATIONS | RECLAMATIONS SUR DOMMAGES |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Toutes les réclamations en général nous parviennent par l'entremise des districts accompagnées des renseignements préliminaires. Le plus grand nombre de ces réclamations sont relatives à des défauts d'entretien et peuvent être traitées plus rapidement si les renseignements requis nous étaient acheminés avec plus de précisions.

Plusieurs des réclamations découlent des mêmes causes. Une nouvelle évaluation de ces causes va nous permettre de recueillir des données pour promouvoir la prévention.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre  |
|----|--|
| 04 | Budget de la conservation routière<br>Indemnité et frais judiciaires |
| 05 | Gestion interne et soutien<br>Fonctionnement et autres dépenses      |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Réduction des délais de règlements ou des décisions  
Limiter le nombre d'intervenants et les démarches inutiles  
Diminuer les coûts de déplacements  
Service à la clientèle

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Nous croyons qu'une partie importante de réclamations peut être traitée de façon plus efficace avec la participation de nos répondants dans les districts, ce qui pourra nous permettre d'exercer un contrôle rigoureux sur les enquêtes exigeant un degré d'expertise plus poussé.  
Cette implication plus directe des intervenants et les statistiques sur les causes de réclamations peuvent favoriser une attitude préventive des employés affectés.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

Par une participation plus active des intervenants des secteurs concernés, nous pouvons réussir à activer le processus du règlement des réclamations et exercer une influence positive sur la prévention pour limiter le nombre et l'importance des réclamations.

**7- Durée**

12 mois

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                                      | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|---|----------|---------------|--------------------|
| Nombre de dossiers reçus                        | 2 043    | 9             | 04 2 000 000,00\$  |
| Nombre de dossiers faisant l'objet de règlement | 652      |               | 05 79 000,00\$     |
| Nombre de dossiers réglés après enquêtes        | 929      |               | + salaires         |
| Nombre de dossiers actifs *                     | 701      |               |                    |
| Valeurs des indemnités                          |          |               | 523 989,92\$       |
| Règlements hors Cour ou après jugements         |          |               | 2 466 181,05\$     |
| Frais judiciaires et honoraires                 |          |               | 83 385,63\$        |

\* Incluant les dossiers non réglés antérieurement.

Approbation du chef de Service

Signature

*Justin Dubois*

Date

87-11-10

Téléphone

643-6880

Approbation du directeur

Signature

*Notre Directeur*

Date

87-11-10





**1- Unité administrative**

Direction: Direction des communications  
Service:

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

L'ensemble des activités de communication développées à la Direction des communications. Essentiellement, les moyens mis de l'avant pour faire connaître les programmes, règlements, activités du Ministère à des clientèles diversifiées. Toutes formes de communications destinées à projeter une image officielle du Ministère, qu'il s'agisse d'une publication, d'une activité de relations publiques, de la tenue d'une exposition, d'un placement publicitaire, de la diffusion d'un communiqué, d'un audio-visuel ou de l'activité Renseignements Transports. Ces activités sont, soit réalisées indépendamment l'une de l'autre, pour répondre à un besoin spécifique, soit intégrées dans un plan de communication comprenant différents moyens de communication.

**3- Identification du programme budgétaire**

|                  |   |
|------------------|---|
| N° Programme: 05 | Titre: Communications   |
| Élément: 02      | * Pour la production de la plupart des imprimés et des documents audiovisuels, tels vidéo et diaporama, les coûts sont imputés aux unités administratives clientes. |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

À partir de la perception des employés du M.T.Q. impliqués dans différents dossiers, évaluer:

1. Le degré d'efficacité et d'économie des activités mises de l'avant.
2. Les résultats obtenus.
3. Les impacts directs ou indirects sur le milieu (à l'interne et à l'externe).

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

1. Certaines unités administratives réalisent leurs propres activités de communication en dépit des directives existantes. Ainsi, une meilleure connaissance des motifs qui les incitent à avoir une telle attitude et de leur degré de satisfaction permettrait sans doute d'améliorer la qualité des services offerts, en correspondance avec les attentes des unités clientes.
2. L'activité «rétroinformation» n'est pas assez systématique.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

1. Mesurer l'efficacité des différentes activités de communication en vérifiant la pertinence des moyens développés vs les attentes des unités administratives.
2. Développer des outils de rétroinformation plus systématiques.
3. Connaître le degré de satisfaction des clients de la Direction, c'est-à-dire les unités administratives utilisatrices de ses services.

**7- Durée**

Une année budgétaire (les activités de communication sont planifiées annuellement)

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                               | Quantité  | Ressources permanentes |     | Ressources directes |          |
|--|-----------|------------------------|-----|---------------------|----------|
|  |           | An - Personne          |     | Budget/An (000 \$)  | indirect |
| Audiovisuel (vidéo, photographies, etc.) | 13 vidéos | 5                      | (1) | 150 000             | 170 000  |
| Expositions                              | 20        | 2 1/2                  | (2) | 90 000              | 15 000   |
| Publicité                                | 50        | 2 1/2                  | (2) | 150 000             | 550 000  |
| Relations publiques / information        | --        | 3                      | (3) | 65 000              | 3 000    |
| Renseignements (appels téléphoniques)    | 280 000   | 27                     | (4) | 2 000               | ----     |
| Publications                             | 200       | 13                     |     | 270 000             | 180 000  |

\*\* Budget de production et de fonctionnement

Approbation du chef de Service \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

Approbation du directeur \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

- (1) Trois personnes sont affectées plus spécifiquement à la production de vidéos. La production de photos est incluse dans le budget mais non comptabilisée.
- (2) Le temps du technicien en arts graphiques est partagé pour les activités d'exp.+pub.
- (3) Les données de production ne sont pas disponibles pour cette catégorie qui comprend plusieurs formes de relations avec les médias.
- (4) Incluant 20 saisonniers, pour «l'État des routes».



| 1- Unité administrative |   |
|-------------------------|---|
| Direction<br>Recherche  | Service<br>Programmes, développement de la recherche et de la documentation |

| 2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer   |
|---|
| <p>PROGRAMME D'AIDE A LA RECHERCHE-DÉVELOPPEMENT EN TRANSPORT</p> <p>Ce programme a pour but:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'accroître l'efficacité des systèmes de transport du Québec,</li> <li>- De favoriser la recherche-développement dans les domaines de la gestion et de l'exploitation des transports, de la socio-économie des transports et de la technologie,</li> <li>- De stimuler l'utilisation des compétences actuelles et instaurer un esprit d'innovation parmi les différents groupes intéressés au domaine des transports.</li> </ul> |

| 3- Identification du programme budgétaire |                                     |
|---|-------------------------------------|
| N°<br>01-01                               | Titre<br>Recherche et développement |

| 4- Désignation des aspects à évaluer  |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- La pertinence des objectifs</li> <li>- Le degré d'efficacité et d'économie             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédés utilisés de la mise en oeuvre</li> <li>- Les duplications ou chevauchements apparents</li> </ul> </li> </ul> <p>en vue d'améliorer le rapport production/ressources</p> |

| 5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation  |
|--|
| Après 2 à 3 ans de fonctionnement, y a-t-il lieu d'apporter des modifications au type d'intervention retenue initialement. |

| 6- Objectifs de l'étude projetée   | 7- Durée |
|--|----------|
| Dégager les informations nécessaires en vue de développer les indicateurs pour la prise de décision. | 9 mois   |

| 8- Production et ressources (dernière année complète) |          |               |                      |
|---|----------|---------------|----------------------|
| Production  | Quantité | An - Personne | Budget / An (000 \$) |
| Projets de recherche                                  | 25       | 5             | 1 million            |

Approbation du chef de Service Michel G. Turcotte 87-12-17 643-6355  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur Yves G. Lussier 87-12-17  
Signature Date



|                                |                         |
|--------------------------------|-------------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                         |
| Direction                      | Service                 |
| Secrétariat                    | Archives et messageries |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Titre du secteur d'activités

- La messagerie urgente et spéciale pour l'édifice de Place Hauteville

**3- Identification du programme budgétaire**

|    |                            |
|----|----------------------------|
| N° | Titre                      |
| 5  | Gestion interne et soutien |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Revoir la problématique, les objectifs, les règles d'application, les procédures, les modes d'intervention et la structure organisationnelle.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

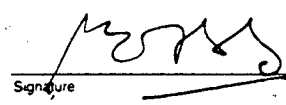
Comme aucune ligne de conduite ne régit ce secteur d'activités, chaque cas soumis soulève des questions revenant régulièrement et les décisions prises s'appuient uniquement sur des critères de confiance ou d'accommodement.

|   |                 |
|---|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>   | <b>7- Durée</b> |
| Réorganiser ce secteur d'activités afin d'offrir à la clientèle un service accessible et de qualité en tenant compte d'une économie des moyens. | 1 mois          |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production             | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|------------------------|----------|---------------|--------------------|
| - courses urgentes     | 5,000/an | 2             | 40,0               |
| - livraisons spéciales | 3,000/an | 1             | 15,0               |

Approbation du chef de Service  3-8148  
Signature Date Téléphone

Approbation du directeur  87/12/15  
Signature Date





|                                |                                      |
|--------------------------------|--------------------------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                                      |
| Direction<br>PROGRAMMATION     | Service<br>EVALUATION DES PROGRAMMES |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Le secteur d'activités concerné par l'étude se définit comme étant l'ensemble des activités d'arpentage effectuées tantôt par le Service de l'arpentage foncier (plans de levés et d'emprises) et tantôt par les deux Services des projets et par les districts (activités d'arpentage reliées au design).

**3- Identification du programme budgétaire**

| N°  | Titre                                     |
|-----|---|
| 3   | Construction du réseau routier            |
| 4   | Conservation du réseau routier            |
| 5.4 | Aide à l'amélioration du réseau municipal |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Le degré d'efficacité et d'économie de l'organisation du travail et des procédés reliés à ces activités.


**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

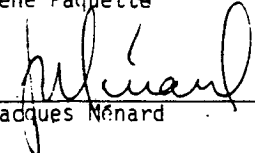
Malgré les efforts consentis pour en arriver à l'intégration des levés d'arpentage, on retrouve toujours plusieurs équipes relevant de services différents qui se rendent sur les mêmes sites pour réaliser des travaux d'arpentage. Les nouvelles technologies disponibles dans ce domaine offrent des possibilités accrues d'une plus grande intégration par rapport à cette situation.

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>  | <b>7- Durée</b> |
| Examiner l'ensemble des activités d'arpentage effectuées par les différentes unités administratives et les besoins qu'elles visent à combler. Etudier la faisabilité d'une plus grande intégration de ces activités. | 9 mois          |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production | Quantité | An - Personne | Budget - An (000 \$) |
|------------|----------|---------------|----------------------|
|            |          |               |                      |

Approbation du chef de Service  88-01-14 643-3643  
Signature René Paquette Date Téléphone

Approbation du directeur  88-01-14  
Signature Jacques Nénard Date



**1- Unité administrative**

|                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Direction<br>De la Programmation | Service<br>Evaluation des programmes |
|----------------------------------|--------------------------------------|

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Ce programme concerne l'ensemble des interventions du Ministère dans l'exploitation et la conservation des aéroports provinciaux. Le Ministère exploite ou participe à l'exploitation de quelque 16 aéroports répartis presque exclusivement dans les régions périphériques du Québec. Les diverses fonctions nécessaires à l'opération de ces aéroports (administration et gérance, entretien, signalisation, etc.) sont soit effectuées en régie ou confiées à des contractuels, à des municipalités ou des opérateurs aériens.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre                          |
|----|--------------------------------|
| 7  | Transport maritime et aérien   |
| 4  | Conservation du réseau routier |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

- Pertinence et à-propos des interventions
- Les résultats escomptés
- Coût, productivité, financement
- Les besoins futurs en termes d'immobilisation

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

- Le contexte entourant jadis la prise en charge ou l'ouverture de certains aéroports a évolué au cours des 15 années.
- La variété des modes d'intervention au niveau des fonctions de gérance et d'entretien.
- Le faible autofinancement des services.
- La nécessité de mieux préciser les besoins futurs en termes d'immobilisation.

**6- Objectifs de l'étude projetée**


Examiner la performance de nos interventions et proposer des orientations en ce qui a trait au rôle du Ministère dans la gestion et le financement des aéroports provinciaux.

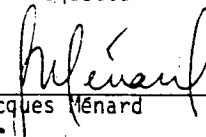
**7- Durée**

5 mois

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                            | Quantité | An - Personne | Budget: An (000 \$)   |
|---------------------------------------|----------|---------------|---|
| Exploitation et entretien d'aéroports | 16 sites |               | 1986-1987<br>17 500 000<br>Fonct.: 2 500 000<br>Capital: 15 000 000 |

Approbation du chef de Service  88-01-14 643-3643  
Signature René Paquette Date Téléphone

Approbation du directeur  88-01-14  
Signature Jacques Ménard Date



**1- Unité administrative**

|                                  |                                      |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Direction<br>De la Programmation | Service<br>Evaluation des programmes |
|----------------------------------|--------------------------------------|

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

Le ministère des Transports a comme responsabilité de fournir un réseau routier de qualité correspondant aux exigences de ses usagers en terme de confort, d'accessibilité et de sécurité. A ces fins, il conduit toutes les activités reliées à la planification et au design des infrastructures et voit à l'exécution des travaux de construction et d'entretien. Il établit les normes de confort et de sécurité touchant divers éléments du réseau routier, comme l'élaboration et l'amélioration des normes de signalisation, d'éclairage et de marquage. Il réalise également des études de circulation pour un fonctionnement ordonné et sécuritaire du réseau, effectue des inventaires sur les caractéristiques physiques et opérationnelles du réseau et voit à la préparation et à la réalisation de certains programmes d'intervention, tel le programme d'entretien d'hiver en plus de fournir certains services connexes (état des routes, téléphonie, etc.).

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre                          |
|----|--------------------------------|
| 3  | Construction du réseau routier |
| 4  | Conservation du réseau routier |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Satisfaction des usagers du réseau routier concernant: la sécurité du réseau, l'efficacité, l'accessibilité, le confort, l'environnement, les services connexes, etc.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

Compte tenu de l'importance du budget alloué et de la clientèle desservie, il apparaît important de mieux connaître le degré de satisfaction des usagers sur la qualité du réseau routier et des éléments. Une telle information apportera un éclairage additionnel susceptible d'influer les actions futures dans le domaine de la construction et dans celui de l'entretien du réseau routier.

**6- Objectifs de l'étude projetée**

Evaluation plus complète de nos interventions sur le réseau routier en relation avec les attentes des utilisateurs. Plus précisément, établir le degré de satisfaction du public voyageur "monsieur tout le monde" à l'égard de la qualité du réseau routier, de ses éléments et des services que dispense le Ministère.

**7- Durée**

1 an

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production                     | Quantité   | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|--------------------------------|------------|---------------|--------------------|
| Construction du réseau routier | N/D        |               |                    |
| Conservation du réseau routier | 52 272 kms |               |                    |

Approbation du chef de Service

Signature

René Paquette

88-01-14

Date

643-3643

Téléphone

Approbation du directeur

Signature

Jacques Ménard

Date

88-01-14



|                                |                           |
|--------------------------------|---------------------------|
| <b>1- Unité administrative</b> |                           |
| Direction                      | Service                   |
| De la Programmation            | Evaluation des programmes |

**2- Description du programme ou du secteur d'activités à évaluer**

La politique d'évaluation de programmes du Ministère comprend 2 volets, soit la réalisation d'études d'évaluation et la mise en place, à moyen terme, d'un système d'indicateurs de performance, comprenant des indicateurs de gestion et des indicateurs de programmes. Le Service d'évaluation des programmes a la responsabilité de réaliser des études d'évaluation et de mettre en place un système d'indicateurs de programmes.

**3- Identification du programme budgétaire**

| N° | Titre |
|----|-------|
|    |       |

**4- Désignation des aspects à évaluer**

Au niveau du système d'indicateurs de programmes (stratégique), les aspects visés sont la demande, l'efficacité, l'efficacités, les ressources utilisées, la qualité et l'impact des programmes. La disponibilité des données limite cependant les aspects traités.

**5- Motifs qui justifient l'étude d'évaluation**

- Au niveau des autorités supérieures, il n'existe pas de système d'indicateurs permettant de rendre compte de la performance des différents programmes, les systèmes actuels fournissant des données sur le budget et les effectifs.
- Un tel système devrait faciliter la détermination d'objectifs stratégiques.

|  |                 |
|--|-----------------|
| <b>6- Objectifs de l'étude projetée</b>  | <b>7- Durée</b> |
| - Fournir une information additionnelle objective d'aide à la prise de décision pour les autorités du Ministère. |                 |

**8- Production et ressources (dernière année complète)**

| Production | Quantité | An - Personne | Budget An (000 \$) |
|------------|----------|---------------|--------------------|
|            |          |               |                    |

Approbation du chef de Service  EE-01-14 643-3643  
Signature René Paquette Date Téléphone

Approbation du directeur  EE-01-14  
Signature Jacques Ménard Date

Bibliothèque du Ministère des Transports



QTR A 028 117