



# Plan d'action opérationnel

# 2018-2019

## Centre de gestion de l'équipement roulant

Un gestionnaire de parc de véhicules publics reconnu et recherché

Ministère des Transports, de la Mobilité durable  
et de l'Électrification des transports

Le Centre de gestion de l'équipement roulant encourage le téléchargement de cette publication à l'adresse suivante : [www.cger.transports.gouv.qc.ca](http://www.cger.transports.gouv.qc.ca).

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

ISBN 978-2-550-81997-4 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

# Table des matières

Un gestionnaire de parc de véhicules publics reconnu et recherché	4
<b>Mission</b>	<b>5</b>
<b>Vision</b>	<b>5</b>
<b>Valeurs</b>	<b>5</b>
Produits et services	6
Enjeux et orientations	7
<b>Enjeu 1</b>	
La satisfaction des clients au centre des actions de l'organisation – Assurer la satisfaction de la clientèle en adoptant des pratiques d'affaires rigoureuses	
<i>Orientation 1</i>	8
Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction des clients sur l'ensemble du territoire	
<i>Orientation 2</i>	9
Offrir des services au meilleur coût possible	
<i>Orientation 3</i>	10
S'assurer du développement stratégique des affaires	
<b>Enjeu 2</b>	
Une organisation performante par l'expertise de son personnel	
<i>Orientation 4</i>	10
Demeurer à l'avant-garde de l'évolution de l'industrie et faire rayonner l'expertise du CGER	
<b>Enjeu 3</b>	
Une organisation performante par l'engagement de son personnel	
<i>Orientation 5</i>	12
S'assurer d'une main-d'œuvre stable et mobilisée	
<b>Niveau de ressources et moyens utilisés</b>	13
<b>Facteurs de contingence</b>	13
<b>La reddition de comptes</b>	13

## Un gestionnaire de parc de véhicules publics reconnu et recherché

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Créé le 27 mai 1997, le CGER assure la gestion du parc de véhicules du Ministère et offre des services complets en la matière à une clientèle gouvernementale et municipale diversifiée pour qui il joue un rôle de partenaire et de conseiller.

La clientèle du CGER

- ❖ Ministères
- ❖ Organismes publics
- ❖ Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux
- ❖ Organismes liés au réseau de l'éducation
- ❖ Villes et municipalités

Puisque la clientèle fait affaire avec le CGER sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'elle n'est soumise à aucune obligation quant à l'utilisation des produits et services, il doit se démarquer en offrant un portefeuille complet de produits et de services couvrant l'ensemble des volets de la gestion d'un parc de véhicules, soit la gestion des actifs (l'acquisition), la maintenance (l'entretien et la réparation) et la disposition des actifs (la revente).

Pour assurer la gestion du parc de véhicules de sa clientèle, le CGER peut compter sur la collaboration de ses quelques 423 employés, en plus de posséder un réseau de 60 ateliers de mécanique répartis sur tout le territoire québécois et de gérer un parc de plus de 10 000 véhicules et équipements, dont environ 80 % qui lui appartiennent et 20 % qu'il entretient et répare selon une tarification horaire.

Une organisation orientée vers la satisfaction de la clientèle et engagée en matière d'environnement En tant que gestionnaire de parc de véhicules publics responsable et soucieux de l'environnement et étant accrédité ISO 14001 depuis 2008, le CGER a comme ambition d'être à l'affût des nouvelles tendances dans le développement de solutions visant à réduire la trace écologique des véhicules, améliorer la productivité de sa clientèle et améliorer la sécurité des employés et des usagers de la route.

Il est un partenaire reconnu dans l'électrification des transports. Dans son Plan d'action en électrification des transports 2015-2020, volet exemplarité de l'État, le gouvernement a mandaté le CGER pour la mise en œuvre de mesures favorisant l'électrification du parc automobile gouvernemental. Il est également un collaborateur actif à l'atteinte des objectifs de la Politique de mobilité durable – 2030 ainsi que du Plan directeur en transition, innovation et efficacité énergétiques du Québec 2018-2023.

Le CGER est une organisation qui a à cœur la satisfaction de sa clientèle; c'est pourquoi il s'assure de toujours leur offrir des produits et des services de qualité à des taux concurrentiels. Pour ce faire, il a mis en œuvre, en 2004, un programme d'amélioration continue certifié ISO 9001 qui témoigne de la bonne gestion de l'organisation. Il a alors pris l'engagement d'atteindre l'excellence dans ses pratiques d'affaires tout en répondant à des exigences de qualité supérieures.

## Mission

Offrir aux organismes publics du Québec des services complets de gestion de parc de véhicules, selon les meilleures pratiques d'affaires, dans une perspective d'optimisation des ressources et de développement durable.

## Vision

Être reconnu comme la référence en gestion de parc de véhicules et d'équipements connexes au Québec et être un partenaire recherché en la matière.

Ce qui implique :

- ❖ Une gestion optimale du cycle de vie complet des véhicules des clients selon les meilleures pratiques.
- ❖ Un soutien professionnel à la clientèle en termes de gestion de parcs de véhicules, d'intégration de nouvelles technologies véhiculaires, notamment l'électrification des transports.
- ❖ Une prestation de services de qualité au meilleur coût sur l'ensemble du territoire québécois.
- ❖ Un développement en continu de l'expertise du CGER dans tous les domaines reliés à la gestion des parcs de véhicules.
- ❖ Une expertise visible et reconnue.

## Valeurs

### Gestion intègre

L'autofinancement et l'optimisation des biens de l'État avec rigueur, éthique, transparence et respect de l'environnement.

### Satisfaction de la clientèle

Une offre de produits et de services de qualité, assurant aux clients une disponibilité élevée de leurs véhicules à des taux concurrentiels.

### Responsabilisation des employés

Les employés utilisent de façon optimale les ressources de l'organisation qui leur sont confiées au profit des clients et des cibles de résultats de l'organisation.

### Esprit d'entreprise

La culture de l'entreprise est partagée par l'ensemble des employés et leurs actions sont alignées sur l'atteinte des résultats de l'organisation.

## Produits et services

### Location clés en main

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

### Location saisonnière

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

### Location partagée

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

### Gestion clés en main

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

### Analyse en gestion de parc d'équipement roulant

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

- ❖ la gestion des actifs;
- ❖ la gestion des carburants;
- ❖ la gestion des opérations;
- ❖ la gestion des pièces et des services;
- ❖ les systèmes d'information;
- ❖ l'administration générale du parc d'équipement roulant du client.

### Formation et évaluation des conducteurs

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

### Réparation et entretien d'unités à taux horaire

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

### Services de génie-conseil

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

### Fourniture de carburant

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

# Enjeux et orientations

## ENJEU 1 : LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CENTRE DES ACTIONS DE L'ORGANISATION - ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN ADOPTANT DES PRATIQUES D'AFFAIRES RIGOUREUSES

### Orientation 1 - Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction des clients sur l'ensemble du territoire

Axe 1 : Les meilleures pratiques de prestation de services de qualité

Axe 2 : Une clientèle satisfaite

### Orientation 2 - Offrir des services au meilleur coût possible

Axe 3 : Un contrôle des coûts et de la performance du parc

Axe 4 : Une optimisation des processus d'entretien et de maintenance du parc

Axe 5 : Une tarification actualisée

### Orientation 3 - S'assurer du développement stratégique des affaires

Axe 6 : Un développement stratégique des affaires

## ENJEU 2 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE PAR L'EXPERTISE DE SON PERSONNEL

### Orientation 4 - Demeurer à l'avant-garde de l'évolution de l'industrie et faire rayonner l'expertise du CGER

Axe 7 : Une reconnaissance dans son domaine d'activités

Axe 8 : Le maintien de la veille technologique

Axe 9 : Les meilleures pratiques en gestion de parc de véhicules

Axe 10 : Un développement en continu des compétences

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE PAR L'ENGAGEMENT DE SON PERSONNEL

### Orientation 5 - S'assurer d'une main-d'œuvre stable et mobilisée

Axe 11 : Une planification des effectifs

Axe 12 : Un personnel mobilisé

## ENJEU 1 : LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CENTRE DES ACTIONS DE L'ORGANISATION – ASSURER LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN ADOPTANT DES PRATIQUES D'AFFAIRES RIGOUREUSES

### Orientation 1 : Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction des clients sur l'ensemble du territoire

Axe 1: Les meilleures pratiques de prestation de service de qualité

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
1. Établir ou revoir des processus standards d'ateliers	Nombre de processus standardisés par année	2	Carl Gauthier – Stéphane Bélanger
2. Réaliser des projets par secteur dans le cadre de l'amélioration continue	Nombre de projets réalisés	5 projets retenus : <ul style="list-style-type: none"> <li>Processus de planification des travaux en atelier</li> <li>Processus d'immatriculation des véhicules et de renouvellement</li> <li>Processus de gestion de l'inventaire des unités</li> <li>Processus de montage des véhicules légers</li> <li>Processus de paiement des factures</li> </ul>	Carl Gauthier Carl Gauthier – Étienne Rompré Marc-André Bois Carl Gauthier – Jean-Claude Tremblay Céline Routhier
3. Avoir mis en place les mesures de mitigation des risques stratégiques identifiés dans le plan de gestion des risques	Pourcentage de mise en œuvre des mesures prioritaires de mitigation des risques	80 %	Richard Dionne – directeurs

Axe 2: Une clientèle satisfaite

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
4. Conformité des unités livrées	Respect des spécifications techniques, du taux de location et du délai de livraison	80 %	Marc-André Bois – Carl Gauthier

## Orientation 2 : Offrir des services au meilleur coût possible

### Axe 3: Un contrôle des coûts et de la performance du parc

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
5. Maintenir le niveau d'autofinancement	Pourcentage d'autofinancement	100 %	Richard Dionne - Céline Routhier
6. Développer des indicateurs de performance opérationnelle	Nombre d'indicateurs de performance implantés	1 par année	Carl Gauthier

### Axe 4: Une optimisation des processus d'entretien et de maintenance du parc

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
Aucun objectif à l'axe 4 pour 2018-2019			

### Axe 5: Une tarification actualisée

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
7. Mettre en œuvre la Politique de tarification	Mise en œuvre de la politique	31 mars 2019	Marc-André Bois

### Orientation 3 : S'assurer du développement stratégique des affaires

Axe 6: Un développement stratégique des affaires

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
8. Développer la clientèle en accord avec les orientations gouvernementales et les objectifs d'optimisation du CGER	Développer une nouvelle clientèle	4 % d'augmentation des revenus de location et à taux horaire	Richard Dionne – Carl Gauthier
	Réaliser l'étape 2 de l'examen stratégique de programme de la fonction de gestion du parc de matériel roulant	Dépôt de l'étape 2	Richard Dionne

## ENJEU 2 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE PAR L'EXPERTISE DE SON PERSONNEL

### Orientation 4 : Demeurer à l'avant-garde de l'évolution de l'industrie et faire rayonner l'expertise du CGER

Axe 7: Une reconnaissance dans son domaine d'activités

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
9. Faire rayonner l'expertise du CGER	Publier des articles dans l'intranet ministériel et l'intranet CGER	Un article par mois	Richard Dionne

#### Axe 8: Le maintien de la veille technologique

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
10. Contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre	Taux de consommation unitaire de carburant	Cible intermédiaire : 5 %* *Cible finale en référence : 10 %	Marc-André Bois
11. Électrifier de façon progressive le parc de véhicules légers des ministères et organismes publics, incluant les réseaux de la santé et de l'éducation	Nombre de véhicules électriques et hybrides rechargeables qui ont fait l'objet d'une entente de location ou mis en service (au 31 décembre de chaque année à compter du 31 décembre 2017. La cible du MTMDET est de 1 000 véhicules au 31 décembre 2020)	600	Marc-André Bois
12. Mettre en œuvre le projet pilote d'autopartage pour les employés du 700, René-Lévesque	Mettre à la disposition des employés un véhicule électrique et un véhicule hybride rechargeable pour leurs déplacements	30 septembre	Richard Dionne
13. Mettre en service 50 véhicules à l'hydrogène et les intégrer au parc gouvernemental	Nombre de véhicules mis en service	50	Marc-André Bois

#### Axe 9: Les meilleures pratiques en gestion de parc de véhicules

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
14. Gérer de façon rigoureuse, transparente et intègre les contrats publics et les projets	Proportion des employés visés ayant participé à une formation sur la gestion contractuelle	100 %	Marc-André Bois

#### Axe 10: Un développement en continu des compétences

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
15. Avoir réalisé des activités de maintien ou de développement des compétences en lien avec les axes prioritaires de formation	Mise en œuvre du plan d'action en formation	100 %	Céline Routhier

## ENJEU 3 : UNE ORGANISATION PERFORMANTE PAR L'ENGAGEMENT DE SON PERSONNEL

### Orientation 5 : S'assurer d'une main-d'œuvre stable et mobilisée

#### Axe 11: Une planification des effectifs

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
16. Détenir l'expertise nécessaire à la prise en charge des fonctions clés du CGER	Identifier les postes clés	Nombre de postes identifiés	Céline Routhier
	Assurer le comblement des postes clés	Occasionnel : 3 semaines Permanent : 8 semaines	Céline Routhier

#### Axe 12: Un personnel mobilisé

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES	
17. Entreprise en santé	Planifier et mener une rencontre d'information et d'échange mensuelle avec des employés et gestionnaires sous sa supervision	Liste des rencontres réalisées	Richard Dionne	
	Participer à une formation, en personne ou par visionnement, sur le leadership mobilisateur	Titre de la formation suivie	Richard Dionne - directeurs	
	Appuyer la mise en œuvre des actions du Plan d'action « Le bien-être au travail, j'y crois ! » 2018-2019 et le Plan d'amélioration de la santé et du mieux-être du personnel 2018-2020		100 % des cibles du Plan d'action en mobilisation 2018-2020	Richard Dionne - gestionnaires
			100 % des cibles du Plan d'action en santé et sécurité au travail	Richard Dionne – gestionnaires
			100 % des cibles du Plan de modernisation des infrastructures	Carl Gauthier – Marc Desautels

## Niveau de ressources et moyens utilisés

Pour 2018-2019, afin de rencontrer les objectifs fixés à son plan d'action, de respecter ses obligations envers ses clients et soutenir le MTMDDET dans ses orientations, le CGER estime avoir un besoin de 793 547 heures rémunérées, ce qui correspond à environ 423 effectifs.

En matière de ressources financières, le CGER dispose du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui lui donne tous les outils nécessaires pour autofinancer ses activités en équilibrant ses revenus et ses dépenses. Au total, les besoins en ressources financières pour la prochaine année sont estimés à 68,7 M\$ en investissements et d'un cadre financier de 123,2 M\$.

## Facteurs de contingence

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

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

## La reddition de comptes

Le Centre de gestion de l'équipement roulant procède à sa reddition de comptes par la production d'un rapport annuel de gestion qui porte sur son plan d'action. Ce rapport est publié en même temps que celui du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

EN FOI DE QUOI, LE PRÉSENT PLAN D'ACTION OPÉRATIONNEL A ÉTÉ SIGNÉ À QUÉBEC.

Le directeur général du  
Centre de gestion de l'équipement roulant,

Le sous-ministre des Transports, de la Mobilité  
durable et de l'Électrification des transports,

Original signé  
Richard Dionne

Original signé  
Marc Lacroix