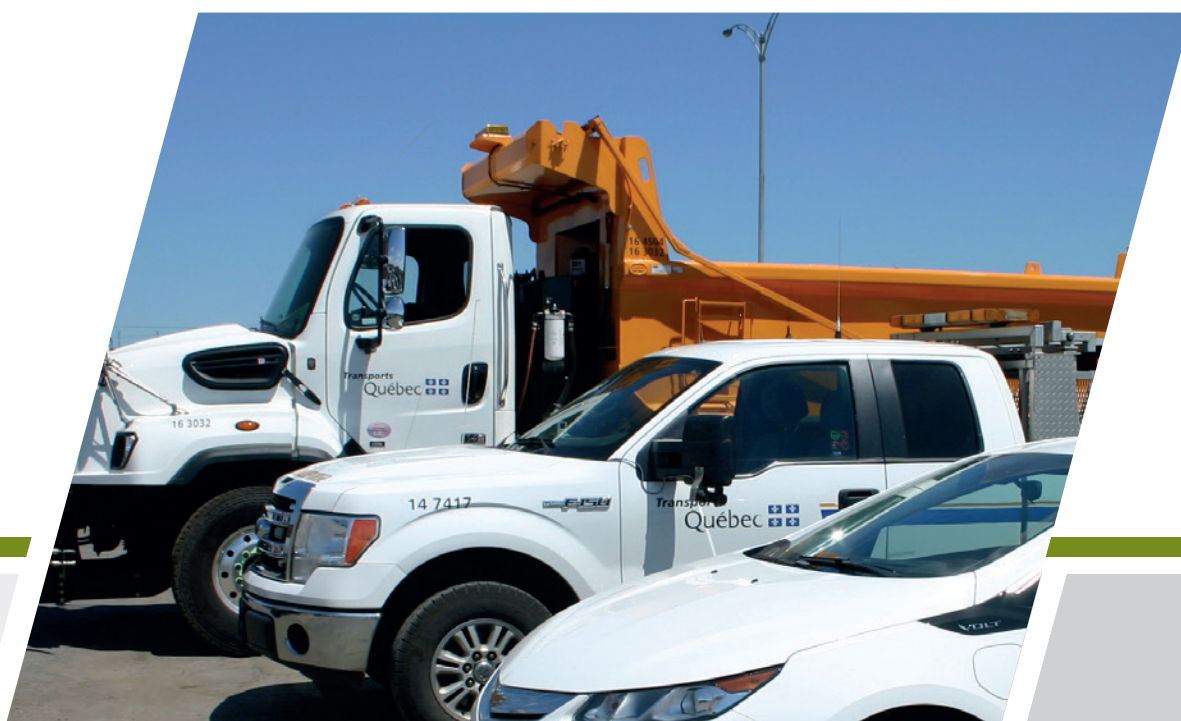


# CENTRE DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

UN GESTIONNAIRE DE PARC DE VÉHICULES PUBLICS RECONNU ET RECHERCHÉ

## PLAN STRATÉGIQUE 2017/2020





ISBN : 978-2-550-78116-5 (PDF)

Tous droits réservés. La reproduction de ce document par procédé mécanique ou électronique, y compris la microreproduction et sa traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation du Centre de gestion de l'équipement roulant.

# Table des matières

|                                                                                                                                                                |           |                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Carte - bureaux de zones et ateliers</b>                                                                                                                    | <b>6</b>  | <b>Enjeu 2</b>                                                                               | <b>18</b> |
| <b>Liste - bureaux de zones et ateliers</b>                                                                                                                    | <b>7</b>  | Une organisation performante par l'expertise de son personnel                                |           |
| <b>Mot du sous-ministre</b>                                                                                                                                    | <b>8</b>  | <b>Orientation 4</b>                                                                         | <b>19</b> |
| <b>Mot du directeur général adjoint</b>                                                                                                                        | <b>9</b>  | Demeurer à l'avant-garde de l'évolution de l'industrie et faire rayonner l'expertise du CGER |           |
| <b>Mission</b>                                                                                                                                                 | <b>10</b> | <b>Enjeu 3</b>                                                                               | <b>20</b> |
| <b>Vision</b>                                                                                                                                                  | <b>10</b> | Une organisation performante par l'engagement de son personnel                               |           |
| <b>Valeurs</b>                                                                                                                                                 | <b>11</b> | <b>Orientation 5</b>                                                                         | <b>21</b> |
| <b>Produits et services</b>                                                                                                                                    | <b>12</b> | S'assurer d'une main-d'œuvre stable et mobilisée                                             |           |
| <b>Enjeux et orientations</b>                                                                                                                                  | <b>13</b> | <b>Tableau synoptique</b>                                                                    | <b>22</b> |
| <b>Enjeu 1</b>                                                                                                                                                 | <b>14</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 |           |                                                                                              |           |
| <b>Orientation 1</b>                                                                                                                                           | <b>15</b> |                                                                                              |           |
| Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction des clients sur l'ensemble du territoire                                                            |           |                                                                                              |           |
| <b>Orientation 2</b>                                                                                                                                           | <b>16</b> |                                                                                              |           |
| Offrir des services au meilleur coût possible                                                                                                                  |           |                                                                                              |           |
| <b>Orientation 3</b>                                                                                                                                           | <b>17</b> |                                                                                              |           |
| S'assurer du développement stratégique des affaires                                                                                                            |           |                                                                                              |           |



# 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 a pour mission d'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.

Le CGER assure ainsi 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 vente).

Le portefeuille de produits et services du CGER

- ❖ La location clés en main
- ❖ La location saisonnière
- ❖ La location partagée
- ❖ La gestion clés en main
- ❖ L'analyse en gestion de parc d'équipement roulant
- ❖ La formation et l'évaluation des conducteurs
- ❖ La réparation et l'entretien d'unités à taux horaire
- ❖ Les services de génie-conseil
- ❖ La fourniture de carburant

Pour assurer la gestion du parc de véhicules de sa clientèle, le CGER peut compter sur la collaboration de ses quelques 400 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.

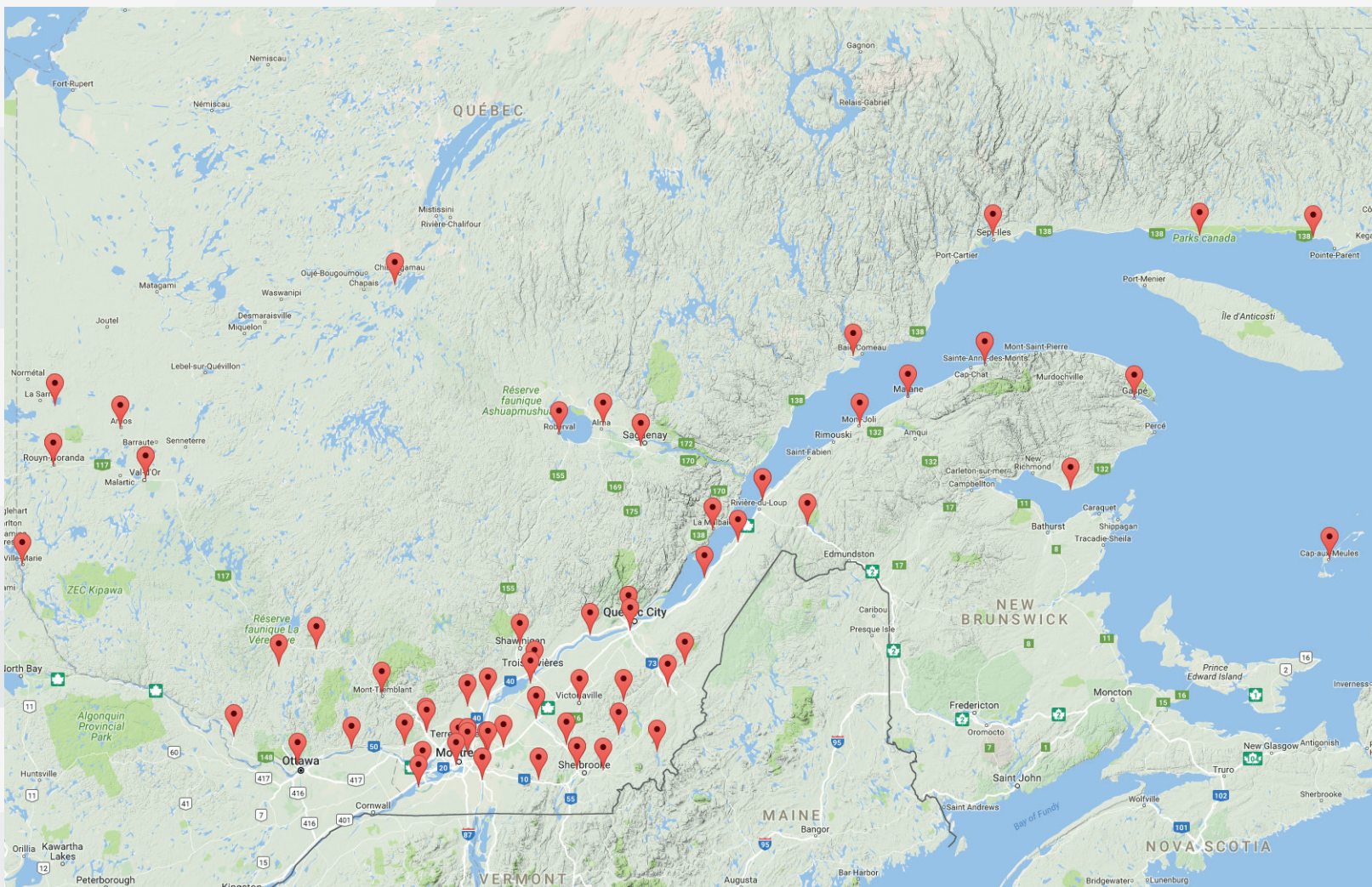
Une organisation orientée vers la satisfaction de la clientèle et engagée en matière d'environnement

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. C'est ainsi qu'il est activement impliqué dans l'électrification des transports et que son équipe d'ingénieurs travaille à l'avancement du domaine de l'équipement automobile, particulièrement sur des innovations concernant le développement durable.

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.



## Carte - bureaux de zones et ateliers



# Liste - bureaux de zones et ateliers

## Service régional de Québec et de l'Est

### Bas-Saint-Laurent—Chaudière-Appalaches

Bureau de zone  
Atelier de Beauceville  
Atelier de Cabano  
Atelier de Charny  
Atelier de Lac-Etchemin  
Atelier de Mont-Joli  
Atelier de Saint-Georges-de-Cacouna  
Atelier de Saint-Jean-Port-Joli  
Atelier de Saint-Pascal  
Atelier de Thetford Mines

### Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine

Bureau de zone  
Atelier de Gaspé  
Atelier de Matane  
Atelier de New-Carlisle  
Atelier de Sainte-Anne-des-Monts  
Atelier des Îles-de-la-Madeleine

### Québec

Bureau de zone  
Atelier de Cap-Santé  
Atelier de la Malbaie  
Atelier de Québec

### Saguenay—Lac-Saint-Jean—Chibougamau—Côte-Nord

Bureau de zone - Saguenay—Lac-Saint-Jean—Chibougamau  
Bureau de zone - Côte-Nord  
Atelier d'Aganish  
Atelier d'Alma  
Atelier de Baie-Comeau  
Atelier de Chibougamau  
Atelier de Chicoutimi  
Atelier de Havre-Saint-Pierre  
Atelier de Roberval  
Atelier de Sept-Îles

## Service régional du Centre-du-Québec et de l'Abitibi

### Abitibi—Témiscamingue

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

### Estrie

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

### Mauricie—Centre-du-Québec

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

## Service régional de Montréal et de l'Ouest

### Laurentides—Lanaudière—Outaouais

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

### Montréal

Bureau de zone  
Atelier de Belœil  
Atelier de Mont-Saint-Hilaire  
Atelier de Saint-Hyacinthe  
Atelier de Saint-Jean-sur-Richelieu

### Montréal

Bureau de zone  
Atelier d'Anjou  
Atelier de Boucherville  
Atelier de Salaberry-de-Valleyfield  
Atelier de Turcot  
Atelier de Vaudreuil

## Mot du sous-ministre



C'est avec plaisir que j'entérine le plan stratégique 2017-2020 du Centre de gestion de l'équipement roulant. Ce document présente les choix stratégiques qui guideront les actions de l'organisation et les cibles de résultat à atteindre pour les trois prochaines années en vue de la faire évoluer et de la positionner afin qu'elle soit en mesure d'accomplir sa mission et de réaliser sa vision d'être reconnue comme la référence en gestion de parc de véhicules et d'équipements connexes au Québec et d'être un partenaire d'affaires recherché en la matière.

Le caractère particulier du Centre de gestion de l'équipement roulant, en tant qu'unité autonome de service avec une approche de gestion axée sur les résultats, lui confère une valeur prépondérante et essentielle à la mise en œuvre et au maintien, au sein de l'appareil gouvernemental, d'une gestion qui accorde la priorité aux résultats au regard de la qualité des produits et des services, mais également qui prend en considération les attentes exprimées par les clients.

L'un des plus grands défis du Centre de gestion de l'équipement roulant au cours des prochaines années est de maintenir le cap sur sa raison d'être, soit d'offrir aux organismes publics du Québec des services complets de gestion de parc de véhicules publics selon les meilleures pratiques d'affaires, dans une perspective d'optimisation des ressources et de développement durable.

Je suis persuadé que le Centre de gestion de l'équipement roulant saura relever les défis qui l'attendent, et ce, grâce à la compétence et au professionnalisme de son personnel.

Original signé

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

Québec, mars 2017



## Mot du directeur général adjoint



C'est avec enthousiasme, en tant que directeur général adjoint du Centre de gestion de l'équipement roulant, que je présente notre plan stratégique 2017-2020. Il est le fruit d'une réflexion de nos réalisations et du contexte dans lequel notre organisation évolue de laquelle résulte un diagnostic organisationnel. Sur cette base, l'exercice de planification stratégique réalisé a permis d'identifier les enjeux et les orientations pour faire face aux défis d'aujourd'hui et ceux de demain.

Le plan stratégique 2017-2020 se veut donc un document phare qui guidera nos actions au cours des trois prochaines années afin de conserver nos acquis, de positionner notre organisation par rapport au marché et d'en assurer son évolution. Les objectifs ainsi poursuivis découlent de trois grands enjeux.

Le premier enjeu consiste à s'assurer de la satisfaction de la clientèle en adoptant des pratiques d'affaires rigoureuses. Conscients que la satisfaction de la clientèle est un facteur de succès de notre organisation, nous travaillerons à maintenir une offre de service au meilleur coût possible, entre autres, par l'optimisation de nos processus d'affaires et l'actualisation de notre tarification.

Le deuxième enjeu vise à s'assurer de la performance de notre organisation par l'expertise du personnel. Notre ambition est d'être reconnu comme la référence en gestion de parc de véhicules et d'équipements connexes au Québec et d'être un partenaire d'affaires recherché en la matière. Pour ce faire, nous accentuerons nos efforts afin de demeurer à l'avant-garde de l'évolution de l'industrie et nous veillerons à partager notre expertise.

Le troisième enjeu consiste à s'assurer de l'engagement de notre personnel. C'est la contribution, l'implication et l'engagement de chacun des membres d'une organisation qui en assurent son succès. C'est pour cette raison qu'une stratégie et qu'un plan ont été introduits pour assurer la mobilisation de nos employés.

Les défis sont de taille et je crois fermement que la meilleure façon d'évoluer et de relever des défis est de le faire en équipe. Ensemble, nous poursuivrons nos efforts pour offrir des produits et des services de qualité répondant aux besoins de notre clientèle et ainsi atteindre notre objectif ultime d'être reconnu comme la référence en gestion de parc de véhicules et d'équipements connexes et d'être un partenaire d'affaires recherché en la matière, et ce, au profit de l'ensemble de la clientèle.

Original signé

**Paul-Yvan Deschênes,**  
Directeur général adjoint

Québec, mars 2017

## 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 intégrée

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

Axe 4 : Une optimisation des processus

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*

Le client a toujours été et sera toujours au cœur des préoccupations du CGER. En effet, la clientèle fait affaire avec l'organisation sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'elle n'est soumise à aucune obligation quant à l'utilisation de ses produits et services. Elle doit ainsi se démarquer en offrant un portefeuille complet de produits et services couvrant l'ensemble des volets de la gestion d'un parc de véhicules, mais surtout en s'assurant de la satisfaction de la clientèle. C'est pour cette raison que le CGER en a fait l'une de ses valeurs; une valeur partagée par l'ensemble de ses employés.

Conscient que la satisfaction de la clientèle est un facteur clé dans l'atteinte du succès d'une organisation, ses efforts sont orientés vers l'élaboration d'une approche basée sur les besoins et sur la satisfaction de la clientèle.

L'organisation tient à maintenir son offre de services au meilleur coût possible. Pour ce faire, au cours des trois prochaines années, elle poursuivra ses efforts afin de maintenir le contrôle de ses coûts et de sa performance de façon rigoureuse. Entre autres, par l'actualisation de sa tarification afin de demeurer compétitif, l'optimisation de ses processus en systématisant la gestion globale du parc de véhicules et le développement stratégique des affaires où le développement de la clientèle sera en fonction de la disponibilité des infrastructures, de l'optimisation de ses ressources et du mandat d'intégration de véhicules électriques dans le parc gouvernemental.

## 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

| Objectifs                                                                     | Indicateur                                 | Cible              |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------|
| Établir ou revoir des processus standards d'ateliers                          | Nombre de processus standardisés par année | 2                  |
| Maintenir un plan annuel en amélioration continue                             | Qualimètre aux 3 ans                       | Obtenir 550 points |
| Implanter une activité d'amélioration continue dans les ateliers de mécanique | Nombre de projets implantés par année      | 5                  |

### Axe 2 : Une clientèle satisfaite

| Objectifs                                                               | Indicateur                                                 | Cible        |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------|
| Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle aux 2 ans              | Pourcentage de clients satisfaits                          | 94 %         |
| Développer un outil de coordination en fonction des besoins des clients | Nombre d'ateliers disposant d'une planification coordonnée | 20 par année |



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

| Objectifs                                                                                                             | Indicateur                                            | Cible             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|
| Maintenir le niveau d'autofinancement                                                                                 | Pourcentage d'autofinancement                         | 100 %             |
| Contrôler les coûts d'exploitation                                                                                    | Contrôle des coûts par UP                             | Inférieur à l'IPC |
| Développer des indicateurs de performance opérationnelle                                                              | Nombre d'indicateurs de performance implantés         | 2 par année       |
| Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique égal ou supérieur à la norme reconnue en Amérique du Nord | Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique | 80 %              |

### Axe 4 : Une optimisation des processus

| Objectifs                               | Indicateur                                               | Cible                                                           |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Systématiser la gestion globale du parc | Maintien de l'âge moyen optimal du parc                  | Dépassement maximum de 10 % de l'âge moyen optimal              |
|                                         | Ratio d'entretiens préventifs versus entretiens curatifs | 2017-2018 : Élaborer une méthode de calcul                      |
|                                         |                                                          | 2018-2019 : Mesurer les résultats et fixer la cible à atteindre |
|                                         |                                                          | 2019-2020 : Atteindre la cible fixée en 2018-2019               |



## Axe 5 : Une tarification actualisée

### Objectifs

Maintenir les taux de location des véhicules légers inférieurs à ceux offerts aux ministères et organismes

### Indicateur

Pourcentage d'écart entre les taux de location des véhicules légers du CGER et ceux du répertoire des loueurs du CSPQ

### Cible

30 % inférieur

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

## Axe 6 : Un développement stratégique des affaires

### Objectifs

Développer la clientèle en accord avec les orientations gouvernementales et les objectifs d'optimisation du CGER<sup>1</sup>

### Indicateur

Augmentation des revenus excluant ceux provenant de l'indexation et du carburant

### Cible

3,5 M\$

<sup>1</sup> Conditionnel à l'octroi des ressources nécessaires.



L'ambition du CGER d'être la référence en gestion de parc de véhicules publics et d'être un partenaire d'affaires recherché l'amène à continuer, et même accentuer, ses efforts afin de demeurer à l'avant-garde de l'évolution de l'industrie et de faire rayonner son expertise.

Ainsi, au cours de trois prochaines années, l'organisation travaille à la reconnaissance de son expertise dans son domaine d'activités par une visibilité accrue, et ce, autant auprès de ses clients qui représentent d'excellents ambassadeurs qu'auprès de l'industrie de la gestion de parc de véhicules. Pour ce faire, elle compte mettre de l'avant l'expertise qui la distingue et d'être active dans les différentes associations ou groupes d'intérêts de l'industrie.

Afin de demeurer une organisation performante, la veille technologique sera poursuivie pour analyser et intégrer des innovations dans le domaine des véhicules favorisant ainsi le développement technologique durable et l'électrification des transports. Également, le CGER s'assurera de maintenir les meilleures pratiques en gestion de parc de véhicules, particulièrement en réévaluant les cycles de vie et en optimisant la gestion de son parc de véhicules excédentaires. Tout cela en favorisant le développement en continu de l'expertise et des compétences du personnel par la mise en œuvre d'un plan de développement des ressources humaines.



## 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                                                                                  | Indicateur                                                              | Cible       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Faire rayonner l'expertise du CGER                                                         | Nombre d'activités de visibilité par année                              | 4           |
| Être actifs dans les différentes associations ou groupes d'intérêts communs de l'industrie | Nombre d'associations pour laquelle le CGER détient un statut de membre | 3 par année |

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

| Objectifs                                                                                                                                             | Indicateur                                                                                                                              | Cible                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Analyser ou intégrer quatre innovations dans le domaine des véhicules                                                                                 | Analyse ou intégration de quatre innovations dans le domaine des véhicules                                                              | 4                                                     |
| 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 <sup>2</sup> | 2017-2018 : 500<br>2018-2019 : 600<br>2019-2020 : 800 |

<sup>2</sup> 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.

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

| Objectifs                                                                      | Indicateur                           | Cible                               |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Optimiser la gestion du parc de véhicules excédentaires                        | Optimisation de la valeur de revente | ≥ 85 % de la valeur comptable nette |
| Comparer les résultats du CGER avec des parcs de véhicules publics comparables | Balisage                             | Aux 4 ans                           |

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

| Objectifs                                                        | Indicateur                                                | Cible |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------|
| Mettre en œuvre un plan de développement des ressources humaines | Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation | 2,5 % |

## Enjeu 3

### *Une organisation performante par l'engagement de son personnel*

Une organisation performante repose inévitablement sur l'engagement de son personnel, car il est sans contredit sa principale force. La contribution, l'implication et l'engagement de chacun de ses membres en assurent son succès.

C'est pourquoi le CGER veillera à s'assurer d'avoir une main-d'œuvre stable et mobilisée par le maintien d'une planification des besoins en main-d'œuvre et le maintien d'un plan de relève en gestion, mais également par le maintien d'un plan de mobilisation du personnel dont l'efficacité en sera mesurée par la réalisation d'un sondage pour connaître le taux de satisfaction et de mobilisation de ses employés.



### Axe 11 : Une planification des effectifs

#### Objectifs

Maintenir une planification des ressources humaines

#### Indicateur

Identification des besoins par catégorie de postes

#### Cible

Révision annuelle

Maintenir un plan de relève en gestion

Nombre de personnes aptes au remplacement

Au moins 2 personnes par niveau d'encadrement

### Axe 12 : Un personnel mobilisé

#### Objectifs

Maintenir un plan annuel de mobilisation du personnel

#### Indicateur

Nombre de plans

#### Cible

Un par direction, service et zone

Mesurer la mobilisation du personnel aux 2 ans

Taux de mobilisation du personnel

2017-2018 : 75 %  
2019-2020 : 80 %



# Tableau synoptique

## 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

### 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

#### ORIENTATION 2

OFFRIR DES SERVICES AU MEILLEUR CÔÛT POSSIBLE

#### ORIENTATION 3

S'ASSURER DU DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES

AXE 1 : LES MEILLEURES PRATIQUES DE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ

AXE 2 : UNE CLIENTÈLE SATISFAITE

AXE 3 : UN CONTRÔLE DES CÔÛTS ET DE LA PERFORMANCE

AXE 4 : UNE OPTIMISATION DES PROCESSUS

AXE 5 : UNE TARIFICATION ACTUALISÉE

AXE 6 : UN DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE DES AFFAIRES

#### Objectif 1

Établir ou revoir des processus standards d'ateliers

##### Indicateur

- Nombre de processus standardisés par année

##### Cible

- 2

#### Objectif 2

Maintenir un plan annuel en amélioration continue

##### Indicateur

- Qualimètre aux 3 ans

##### Cible

- Obtenir 550 points

#### Objectif 3

Implanter une activité d'amélioration continue dans les ateliers de mécanique

##### Indicateur

- Nombre de projets implantés par année

##### Cible

- 5

#### Objectif 4

Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle aux 2 ans

##### Indicateur

- Pourcentage de clients satisfaits

##### Cible

- 94 %

#### Objectif 5

Développer un outil de coordination en fonction des besoins des clients

##### Indicateur

- Nombre d'ateliers disposant d'une planification coordonnée

##### Cible

- 20 par année

#### Objectif 6

Maintenir le niveau d'autofinancement

##### Indicateur

- Pourcentage d'autofinancement

##### Cible

- 100 %

#### Objectif 7

Contrôler les coûts d'exploitation

##### Indicateur

- Contrôle des coûts par UP

##### Cible

- Inférieur à l'IPC

#### Objectif 8

Développer des indicateurs de performance opérationnelle

##### Indicateur

- Nombre d'indicateurs de performance implantés

##### Cible

- 2 par année

#### Objectif 9

Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique égal ou supérieur à la norme reconnue en Amérique du Nord

##### Indicateur

- Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique

##### Cible

- 80 %

#### Objectif 10

Systématiser la gestion globale du parc

##### Indicateur

- Maintien de l'âge moyen optimal du parc

##### Cible

- Dépassement maximum de 10 % de l'âge moyen optimal

##### Indicateur

- Ratio d'entretiens préventifs versus entretiens curatifs

##### Cibles

- 2017-2018 : Élaborer une méthode de calcul
- 2018-2019 : Mesurer les résultats et fixer la cible à atteindre
- 2019-2020 : Atteindre la cible fixée en 2018-2019

#### Objectif 11

Maintenir les taux de location des véhicules légers inférieurs à ceux offerts aux ministères et organismes

##### Indicateur

- Pourcentage d'écart entre les taux de location des véhicules légers du CGER et ceux du répertoire des loueurs du CSPQ

##### Cible

- 30 % inférieur

#### Objectif 12

Développer la clientèle en accord avec les orientations gouvernementales et les objectifs d'optimisation du CGER<sup>1</sup>

##### Indicateur

- Augmentation des revenus excluant ceux provenant de l'indexation et du carburant

##### Cible

- 3,5 M\$

## 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

## Valeurs

Gestion intégrée  
Satisfaction de la clientèle  
Responsabilisation des employés  
Esprit d'entreprise

### 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

#### Objectif 13

Faire rayonner l'expertise du CGER

Indicateur  
• Nombre d'activités de visibilité par année

Cible  
• 4

#### Objectif 14

Être actifs dans les différentes associations ou groupes d'intérêts communs de l'industrie

Indicateur  
• Nombre d'association pour laquelle le CGER détient un statut de membre.

Cible  
• 3 par année

#### Objectif 15

Analyser ou intégrer quatre innovations dans le domaine des véhicules

Indicateur  
• Analyse ou intégration de quatre innovations dans le domaine des véhicules

Cible  
• 4

#### Objectif 16

Électrifier de façon progressive le parc de véhicules légers des ministères et organismes publics, incluant les réseaux de la santé et de l'éducation

Indicateur  
• Nombre de véhicules électriques et hybrides rechargeables qui ont fait l'objet d'une entente de location ou mis en service<sup>2</sup>

Cibles  
• 2017-2018 : 500  
• 2018-2019 : 600  
• 2019-2020 : 800

#### Objectif 17

Optimiser la gestion du parc de véhicules excédentaires

Indicateur  
• Optimisation de la valeur de revente

Cible  
• ≥ 85 % de la valeur comptable nette

#### Objectif 18

Comparer les résultats du CGER avec des parcs de véhicules publics comparables

Indicateur  
• Balisage

Cible  
• Aux 4 ans

#### Objectif 19

Mettre en œuvre un plan de développement des ressources humaines

Indicateur  
• Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation

Cible  
• 2,5 %

#### Objectif 20

Maintenir une planification des ressources humaines

Indicateur  
• Identification des besoins par catégorie de postes

Cible  
• Révision annuelle

#### Objectif 21

Maintenir un plan de relève en gestion

Indicateur  
• Nombre de personnes aptes au remplacement

Cible  
• Au moins 2 personnes par niveau d'encadrement d'activités

#### Objectif 22

Maintenir un plan annuel de mobilisation du personnel

Indicateur  
• Nombre de plans

Cible  
• Un par direction, service et zone

#### Objectif 23

Mesurer la mobilisation du personnel aux 2 ans

Indicateur  
• Taux de mobilisation du personnel

Cibles  
• 2017-2018 : 75 %  
• 2019-2020 : 80 %

<sup>1</sup> Conditionnel à l'octroi des ressources nécessaires.

<sup>2</sup> Au 31 décembre de chaque année à compter du 31 décembre 2017. La cible du MTMDT est de 1 000 véhicules au 31 décembre 2020.





