

Info CGER

Avril 2015

Volume 14 - Numéro 1

Sondage 3
sur la satisfaction de la clientèle

Électrifier son parc de véhicules, c'est possible 4-5
Entrevue avec M. Jérôme Dionne

Avez-vous pensé à l'écoconduite? 6

Dossier client 7
Des nouveautés pour votre satisfaction

Nomination 8
du directeur de l'exploitation et du service à la clientèle

Nouvelle façon 8
de transmettre un commentaire ou une plainte



MOT DU DIRECTEUR



« Votre satisfaction :
notre préoccupation »

La satisfaction de la clientèle est sans contredit au cœur des préoccupations du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER). L'un des moyens utilisés pour mesurer le taux de satisfaction de notre clientèle est la réalisation de notre sondage bisannuel. C'est ainsi qu'en mars dernier s'est déroulé notre sondage sur la satisfaction de la clientèle.

Au nom de toute l'équipe du CGER, je tiens à remercier celles et ceux d'entre vous qui ont pris le temps de nous donner leur opinion. Les résultats obtenus nous permettront ainsi d'orienter nos efforts sur les pistes d'amélioration indiquées, et ce, afin de nous assurer de votre satisfaction.

D'ores et déjà, nous avons les résultats en main. C'est avec fierté que nous constatons qu'en règle générale, vous nous avez mentionné votre satisfaction à l'égard des produits et des services offerts. En effet, le taux de satisfaction est de l'ordre de 96%, comparable à celui observé en 2013 qui s'élevait à 97%.

Bien que le pourcentage soit élevé, nous sommes conscients que nous devons continuer de nous améliorer pour vous offrir des produits et des services de qualité répondant à vos besoins; vous nous avez d'ailleurs mentionné quelques pistes d'amélioration que nous prendrons en considération pour améliorer notre performance, et ce, pour votre bénéfice.

Sur ces mots, je vous invite à prendre connaissance de cette édition de notre bulletin d'information qui traite, notamment, du sommaire des résultats de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle et qui vous présente le témoignage de l'un de nos clients quant à son expérience visant l'électrification de son parc de véhicules.

Paul-Yvan Deschênes
Directeur

Changement d'adresse

N'oubliez pas de nous aviser puisque nous voulons garder contact !



Téléphone

866 275-0241
418 643-5430



Télécopieur

418 528-5582



Courriel

cger@mtq.gouv.qc.ca

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

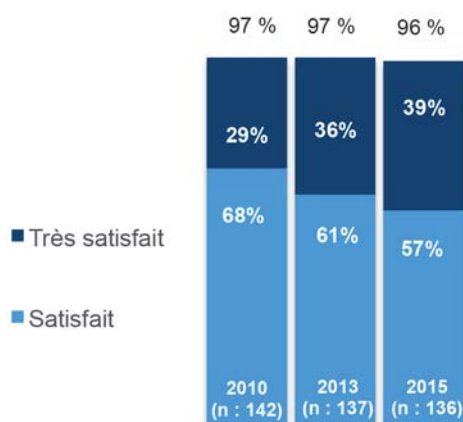
Merci de votre participation

En mars dernier s'est déroulé notre sondage sur la satisfaction de la clientèle. C'est ainsi que 32,6% d'entre vous ont profité de cette occasion pour nous mentionner leur degré de satisfaction à l'égard de nos produits et services qui s'élève d'ailleurs à 96%.

Voici donc un résumé des résultats de notre sondage qui présente graphiquement la proportion de la clientèle « très satisfaite » et « satisfaite » en fonction de chacun des produits et services offerts.

SATISFACTION GLOBALE : ENSEMBLE DES PRODUITS ET SERVICES¹

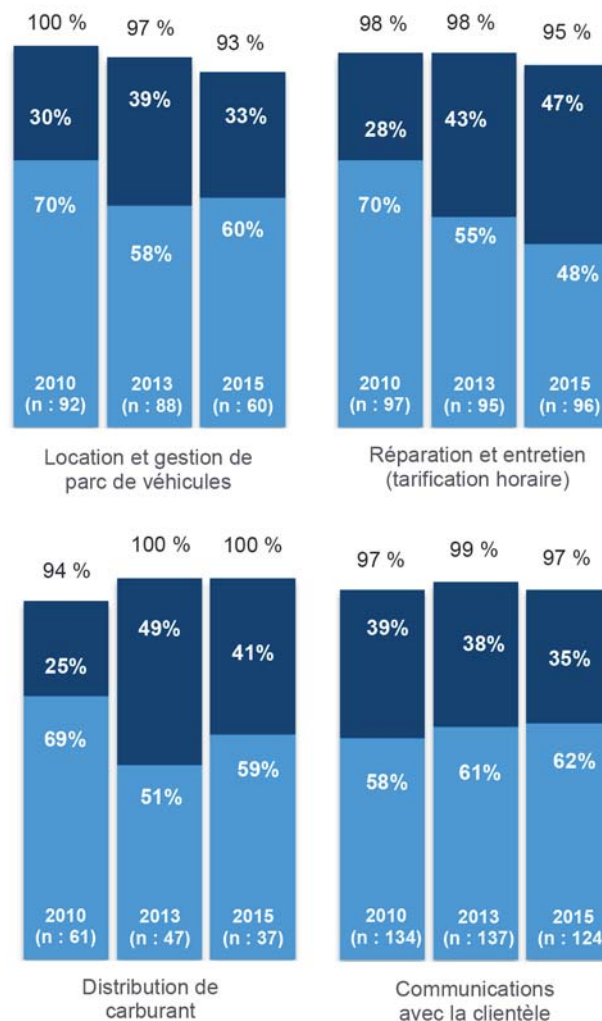
(Base : répondants qui se prononcent)



1. Moyenne arithmétique pour l'ensemble des produits et services

SATISFACTION GLOBALE PAR PRODUITS ET SERVICES

(Base : répondants qui se prononcent)



Nous sommes conscients que la clientèle est la mieux placée pour évaluer la qualité des produits et services ainsi que la performance d'une organisation. Ainsi, vous pouvez être assuré que nous analyserons les résultats obtenus afin de prendre des décisions éclairées quant à la répartition des efforts d'amélioration à mettre en place, et ce, dans le but de répondre à vos attentes et de vous servir le mieux possible.

Électrifier son parc de véhicules, c'est possible

Entrevue avec M. Jérôme Dionne, directeur des ressources matérielles de la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier

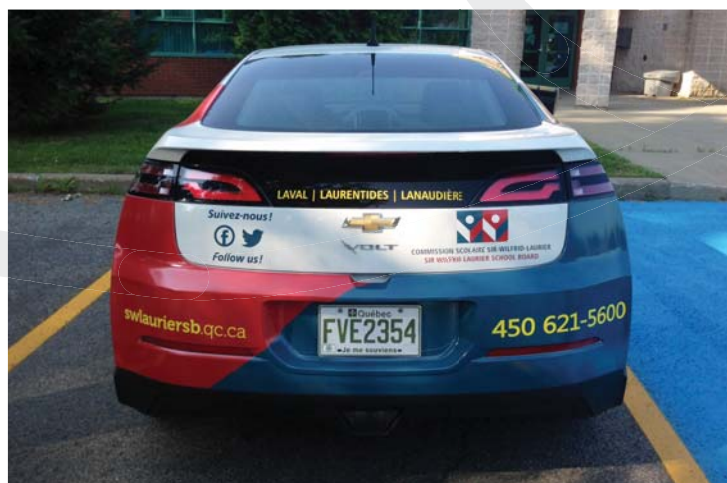
Dans le cadre de l'électrification du parc gouvernemental, la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier fut l'une des premières commissions scolaires ayant décidé d'emboîter le pas de l'électrification de son parc de véhicules. Voici une entrevue réalisée avec M. Jérôme Dionne, directeur des ressources matérielles, qui a bien voulu partager son expérience.

Pourquoi avoir choisi d'électrifier votre parc de véhicules ?

Permettez-moi d'abord de vous expliquer notre situation et de vous mentionner que la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier est constituée de 26 écoles primaires, 12 écoles secondaires et 5 centres d'éducation des adultes et de formation professionnelle.

C'est le Service des ressources matérielles qui a la responsabilité de veiller à l'entretien des établissements ce qui représente une cinquantaine de bâtiments répartis sur un territoire s'étendant sur trois régions administratives, soit Laval, Laurentides et Lanaudière. Au total, cela représente une superficie de 35 000 kilomètres carrés. Vous comprenez donc que les frais de kilométrage annuels sont relativement substantiels.

C'est dans ce contexte que nous avons décidé, progressivement, d'électrifier notre parc de véhicules; pour faire des économies tout en contribuant à sauvegarder l'environnement.



Nous utilisons nos véhicules pour faire la publicité de notre commission scolaire.

De combien de véhicules votre parc est-il composé ?

Notre parc n'est pas très important. Actuellement, il est composé de trois voitures électriques, soit des Chevrolet Volt ainsi que cinq camions de style Savana et Éconoline. Prochainement, nous ajouterons deux Nissan NV-200.

Qui utilise les véhicules ?

Les véhicules sont principalement utilisés par les ouvriers responsables de la maintenance des bâtiments ainsi que par le personnel du centre administratif. De plus, les véhicules sont également à la disposition du personnel de nos différentes écoles pour leurs déplacements professionnels par exemple pour leur permettre de se rendre à une rencontre.

Ainsi, pour faciliter la gestion des réservations des véhicules, un système de réservation en ligne a été mis en place. Le système fonctionne très bien et permet de gérer efficacement l'emprunt des véhicules.

Avez-vous l'intention de procéder à l'électrification complète de votre parc de véhicules ?

Éventuellement. Nous voulons d'abord terminer notre première année d'utilisation des véhicules avant d'en ajouter d'autres. Cette première année d'utilisation nous permettra de faire des constats et de justifier notre choix d'électrifier notre parc.

D'ores et déjà, je peux vous dire que nos calculs démontrent qu'un véhicule électrique en location au CGER parcourant plus de 20 000 km annuellement se rentabilise par lui-même.

En effet, en considérant que l'allocation pour l'utilisation d'un véhicule personnel est de 0,48\$/km, du moment que le véhicule (ici, la Chevrolet Volt) parcourt plus de 20 000 km, celui-ci a généré suffisamment d'économie pour autofinancer sa location, son essence, l'électricité et toutes les autres dépenses. À cela, nous pouvons également ajouter les économies de carburant qui peuvent être plus ou moins

importantes en fonction du nombre de kilomètres parcourus en mode électrique. Ainsi, plus les déplacements se font en mode électrique, plus le véhicule est économique.

Toutefois, pour procéder à l'électrification complète, il faudrait que l'offre s'étende également sur des véhicules de type camionnette. Mais nous sommes confiants; dans les prochaines années, l'offre évoluera vers d'autres types de véhicules et l'industrie nous offrira des véhicules électriques avec une autonomie plus élevée qui nous permettra de parcourir de plus grandes distances en mode électrique.

Avez-vous rencontré des problématiques particulières? De la résistance de la part des utilisateurs?

Non, pas vraiment. Tout le monde était très intéressé par l'arrivée des trois véhicules électriques et tous s'entendent pour dire que la conduite est agréable et silencieuse. En fait, c'est aussi confortable et agréable qu'un véhicule à essence mis à part que c'est silencieux ce qui nous permet d'apprécier la route.

L'arrivée des véhicules électriques dans notre parc est sans contredit un beau succès!

Quel serait le meilleur conseil que vous puissiez donner à une personne qui voudrait électrifier son parc?

N'attendez pas et commencez maintenant en y allant de façon progressive. L'électricité, c'est notre richesse; elle est propre et c'est la voie de l'avenir.

Quels sont les avantages d'électrifier son parc?

Comme je l'ai déjà mentionné, l'électrification du parc de véhicules permet de réaliser des économies de carburant et démontre, qu'en tant que citoyen corporatif, nous nous soucions de sauvegarder l'environnement pour les générations futures, nos enfants !



Nos véhicules nous offrent ainsi une belle visibilité à peu de frais.

À la recherche d'un moyen de **diminuer votre facture de carburant** tout en **diminuant votre empreinte écologique...**

Avez-vous pensé à l'écoconduite ?

L'écoconduite s'avère être un moyen simple et efficace pour réduire votre consommation énergétique. C'est tout aussi bon pour le portefeuille que pour l'environnement.

Mais qu'est-ce que c'est l'écoconduite ?

L'écoconduite consiste à adapter sa conduite de façon à minimiser sa consommation d'énergie, et ce, quel que soit le véhicule que vous utilisiez. Ainsi, que vous soyez propriétaire d'un véhicule électrique ou d'un véhicule à essence conventionnel, vous pouvez appliquer les techniques reconnues et ainsi adopter des habitudes de conduite moins polluantes et plus économiques.

Voici, brièvement, quelques-uns des conseils à mettre en pratique afin de réduire votre consommation d'énergie :

- ❖ Évitez d'accélérer et de freiner brusquement.
- ❖ Évitez de laisser tourner le moteur inutilement.
- ❖ Réduisez votre vitesse sur l'autoroute et utilisez le régulateur de vitesse.
- ❖ Ayez une vitesse stable en anticipant le plus possible le trafic et les arrêts.
- ❖ Assurez-vous que la pression d'air dans vos pneus est adéquate.
- ❖ Assurez-vous d'entretenir votre véhicule (suspension, filtres, etc.).

Pour plus de détails, vous pouvez consulter le site ecomobile du gouvernement du Québec à l'adresse suivante : www.ecomobile.gouv.qc.ca/fr/ecomobilite/

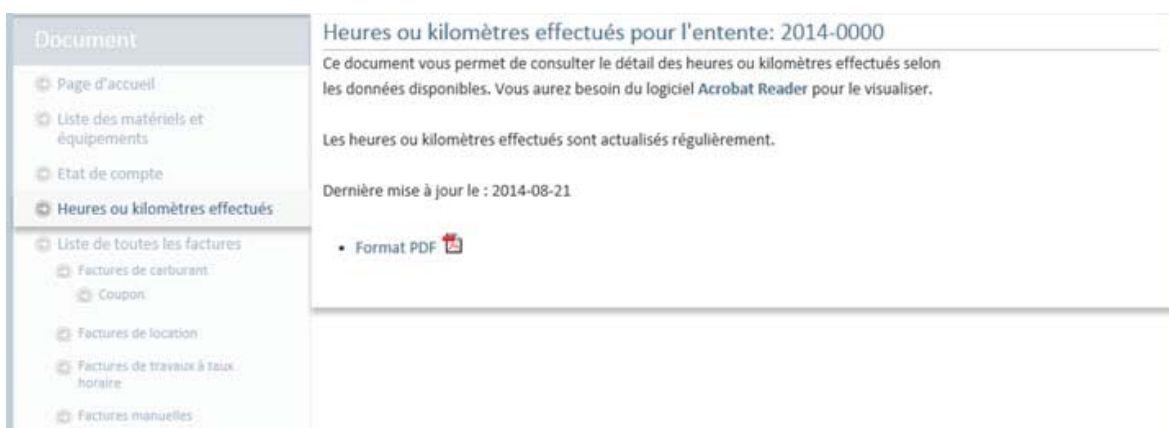


DOSSIER CLIENT

DES NOUVEAUTÉS POUR VOTRE SATISFACTION

Attentif aux besoins de sa clientèle, tout en étant soucieux de préserver l'environnement, le Centre de gestion de l'équipement roulant a apporté une nouveauté au *Dossier client* en décembre dernier.

En effet, les documents de relevé de compteur ne sont plus transmis en format papier par courrier mais plutôt disponibles dans le *Dossier client* à la section *Heures ou kilomètres effectués* de notre site Web. Vous pouvez consulter ces informations qui sont mises à jour régulièrement selon les données disponibles dans nos systèmes, et ce, pour chacun de vos véhicules sous entente.



Votre *Dossier client* au bout de vos doigts...

Accessible par le biais de notre site Web, le *Dossier client* est un service en ligne et sécurisé qui vous permet d'accéder en tout temps aux renseignements vous concernant, notamment à vos factures de location ainsi que le détail des transactions et depuis peu à vos documents de relevé de compteur. Vous pouvez ainsi consulter vos informations directement à l'écran ou les imprimer.

Le *Dossier client* constitue un outil de gestion fort utile mis à votre disposition afin de vous soutenir dans la gestion de votre parc de véhicules.

Nomination du directeur de l'exploitation et du service à la clientèle

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) est fier d'annoncer la nomination de M. Carl Gauthier au poste de directeur de l'exploitation et des services à la clientèle.

À l'emploi du CGER depuis plusieurs années déjà, M. Gauthier y occupait le poste de chef de service régional de Québec et de l'Est avant sa nomination, poste dont il assumera l'intérim jusqu'à son remplacement. L'expertise ainsi acquise au cours de ces années contribuera à assurer la qualité des produits et des services offerts ainsi qu'à la satisfaction de la clientèle.



Nouvelle façon de transmettre un commentaire ou une plainte

Puisque votre satisfaction est importante et que votre opinion compte parmi les outils de mesure privilégiés, la gestion des commentaires et des plaintes formulés par la clientèle a été améliorée en mettant à votre disposition un formulaire de transmission en ligne.

Accessible par le biais de notre site Internet aux sections *Nous joindre* ou *Service à la clientèle / Plaintes ou commentaires*, vous avez désormais accès à une façon plus simple et rapide de nous adresser un commentaire ou une plainte. Nous vous invitons donc à utiliser ce nouveau formulaire.



N'hésitez pas à communiquer avec nous et à nous faire part de vos commentaires.

Le bulletin Info CGER est publié par la Direction.

1170, boul. Lebourgneuf, bureau 110
Québec (Québec) G2K 2E3

Courriel : cger@mtq.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cger.mtq.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-5430
Télécopieur : 418 528-5582