



# Plan d'action opérationnel

# 2019-2020

**Centre de gestion de l'équipement roulant**

Un gestionnaire de parc de véhicules publics reconnu et recherché

Ministère 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

# Table des matières

Un gestionnaire de parc de véhicules publics reconnu et recherché	4
<b>Mission</b>	5
<b>Vision</b>	5
<b>Valeurs</b>	5
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>	11
S'assurer d'une main-d'œuvre stable et mobilisée	
<b>Enjeu 4</b>	
Une organisation engagée en matière d'environnement	
<i>Orientation 6</i>	13
S'engager à exceller en matière de gestion environnementale	

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

Le CGER est une direction générale du ministère des Transports du Québec (M TQ). Sa création découle de la centralisation des activités relatives à la gestion de l'équipement roulant qui étaient auparavant réparties dans les centres de services du M TQ. En mai 1997, le Conseil du trésor a reconnu le CGER comme une unité autonome de service. Le Fonds de gestion de l'équipement roulant, créé par la loi constitutive du M TQ, permet de gérer les activités confiées au CGER. 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 419 employés, en plus de posséder un réseau de 58 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 supérieure.

## 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 4 : UNE ORGANISATION ENGAGÉE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

**Orientation 6 - S'engager à exceller en matière de gestion environnementale**

Axe 13 : Les aspects environnementaux

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. Réaliser des projets d'amélioration continue	Pourcentage de réalisation et de mise en œuvre de trois projets d'amélioration continue : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Récupération des matières résiduelles</li> <li>• Immatriculation des véhicules</li> <li>• Planification des travaux en atelier</li> </ul>	100 %	Directeur DEIA Directeur DSCDA DGA DGAESC
	Pourcentage de réalisation et de mise en œuvre de deux processus opérationnels standards d'atelier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement de configuration (calibration)</li> <li>• Entretien préventifs</li> </ul>	100 %	DGA DGAESC DGA DGAESC
2. Mettre en œuvre les projets d'amélioration continue élaborés en 2018-2019	Pourcentage de déploiement des projets : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus d'immatriculation des véhicules et de renouvellement</li> </ul>	100 %	DGA DGAESC – directeur DSCDA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de gestion de l'inventaire des unités</li> </ul>	100 %	Directeur DEIA
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de montage des véhicules légers</li> </ul>	100 %	DGA DGAESC – directeur DRMO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Processus de paiement des factures</li> </ul>	100 %	Directrice DRF CGER
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 selon les résultats du plan d'actions de l'audit externe déposé le 21 février 2019	100 %	Directeur DEIA - directeurs

Axe 2: Une clientèle satisfaite

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
4. S'assurer de la conformité des unités livrées	Nombre d'indicateurs de mesure à développer et à appliquer	2	DG - directeurs

**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 %	DG – Directrice DF (MTQ)

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
Aucun objectif à l'axe 4 pour 2019-2020			

Axe 5: Une tarification actualisée

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
6. Mettre en œuvre la Politique de tarification	Mise en œuvre de la politique	31 mars 2020	Directeur DEIA

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

#### Axe 6: Un développement stratégique des affaires

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
7. Développer la clientèle en accord avec les orientations gouvernementales et les objectifs d'optimisation du CGER	Développer une nouvelle clientèle	Minimum de 5 M\$ d'augmentation des revenus de location et à taux horaire	DG – directeur DSCDA
	Réaliser l'examen stratégique de programme de la fonction de gestion du parc de matériel roulant	Dépôt du rapport	DG

## 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
8. Faire rayonner l'expertise du CGER	Publier des articles dans l'intranet ministériel et l'intranet CGER	Un article par mois	DG – Directrice DCOM (MTQ)

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
9. Contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre	Taux de consommation unitaire de carburant	- 10 %	Directeur DEIA
10. 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)	800	Directeur DEIA

11. Mettre en service 50 véhicules à l'hydrogène et les intégrer au parc gouvernemental	Nombre de véhicules mis en service	50	Directeur DEIA
-----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	----	----------------

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
12. Gérer de façon optimum l'inventaire des véhicules	Valider l'état et la quantité des véhicules pour les statuts de véhicules autres que ceux loués à un client	Faire la révision 2 fois par année	Directeur DEIA – DGA DGAESC

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

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
13. Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	2 %	DG – Directrice DRH (MTQ)

### 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
14. Mettre en œuvre la démarche ministérielle de planification de main-d'œuvre (PMO)	Réaliser une planification de main-d'œuvre (PMO)	Aux deux ans	DG – Directrice DRH (MTQ)

Axe 12: Un personnel mobilisé

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
15. 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	DG
	Appuyer la mise en œuvre des actions du Plan d'action « Le bien-être au travail, j'y crois ! » 2019-2020 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 100 % des cibles CGER / chantier 8 – projet 32	DG – gestionnaires DG – DGA DGAESC
		100 % des cibles du Plan d'action en santé et sécurité au travail	DG – Directrice DRH (MTQ)
		100 % des cibles du Plan de modernisation des infrastructures (environnement physique)	DGA DGAESC – Directeur DGISP (MTQ)

Axe 13: Plan de transformation organisationnelle du ministère des Transports

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
16. Intégrer les services administratifs du CGER à ceux du Ministère	Mettre en œuvre l'entente administrative signée le 8 avril 2019	31 mars 2020	DG – DGA DGAESC – Directrice DRF CGER

## ENJEU 4 : UNE ORGANISATION ENGAGÉE EN MATIÈRE D'ENVIRONNEMENT

### Orientation 6 - S'engager à exceller en matière de gestion environnementale

#### Axe 13 : Les aspects environnementaux

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES	RESPONSABLES
17. Revoir la politique environnementale	Rédaction et dépôt d'une politique environnementale	31 janvier 2020	Directeur DEIA
18. Déversements accidentels	S'assurer de l'entretien régulier des équipements et des caniveaux	100 %	DGA DGAESC
	Installer des équipements de contrôle des rejets (séparateurs d'huile et réservoirs d'huile usée) conformes aux normes environnementales pour la disposition sécuritaire des matières dangereuses résiduelles	8 équipements installés par année	DGA DGAESC
	Mettre en œuvre le plan québécois d'investissement (PQI), volet équipements pétroliers	100 % des projets prévus pour l'année 2019-2020 réalisés	DGA DGAESC
	Sensibiliser le personnel à la procédure à suivre en cas de déversement	100 % du personnel en ateliers formé	DGA DGAESC
19. Gérer de manière responsable les matières dangereuses résiduelles	Élaborer et déposer un registre global des matières dangereuses	31 mars 2020	Directeur DEIA