

## RÉCIPIENDAIRE D'UNE MENTION

Catégorie Organisme public

### CENTRE DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT

---

#### Directeur

Gérard Brichau

#### Coordonnatrice

Suzanne Roy

418 643-5430, poste 275

---

#### PROFIL

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) est une unité autonome de service qui regroupe toutes les activités relatives à la gestion du parc d'équipement roulant du ministère des Transports et des autres organismes publics. Créé en 1997, le CGER maintient une structure opérationnelle régionale, doit s'auto-financer et pour cela répondre aux besoins d'une clientèle non captive à des coûts concurrentiels.

Créée pour favoriser les allègements administratifs, cette première unité autonome relevant du ministère des Transports gère un parc de plus de 7500 véhicules, dont 5800 lui appartiennent et 1700 qu'il doit entretenir et réparer selon une tarification horaire. Il administre 61 ateliers de mécanique répartis sur l'ensemble du territoire québécois et emploie plus de 400 personnes.

---

#### MISSION

La mission du CGER est d'assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour la réalisation de l'ensemble de leurs activités et de les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de manière à en permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.

Le CGER fonde son développement sur la satisfaction de sa clientèle, la responsabilisation de ses employés, l'esprit d'entreprise et une gestion saine. Il vise à élargir sa clientèle à d'autres organismes publics.

---

#### HISTORIQUE QUALITÉ

Lors de la fondation de l'organisme, des études de balisage ont été effectuées auprès des organismes les plus performants dans son domaine permettant de fixer des cibles, de déterminer des objectifs et des moyens de les atteindre. Plus de 25 projets majeurs d'amélioration ont alors été choisis. De 1997 à 2000, ces projets se sont réalisés et la performance du CGER a été mesurée au terme de cet exercice.

Le CGER est accrédité ISO 9001:2000 pour l'ensemble de ses activités et a élaboré une politique qualité qui inclut des engagements envers la clientèle et des indicateurs de performance. Cette politique sert de base au développement des plans d'action et est diffusée dans l'ensemble de l'entreprise.

---

#### PRINCIPALES FORCES

Le CGER se démarque grâce aux forces suivantes :

- un processus de planification bien déployé;
- des moyens pertinents utilisés pour connaître les besoins de la clientèle et y répondre;
- un réseau intranet et Internet qui diffuse rapidement l'information aux employés, aux clients et au public en général;
- des investissements en formation significatifs;
- une gestion axée sur la satisfaction des employés;
- des audits internes qui mènent à des actions préventives et correctives;
- un taux de satisfaction de la clientèle en progression;
- une croissance soutenue.