

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2017

LAURÉAT – GRAND PRIX

Catégorie Organisme public

Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER)

QUÉBEC

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

Québec 

Paul-Yvan Deschênes
Directeur général du CGER
(de septembre 2008 à juin 2017)

Adjointe exécutive
Sylvie Talbot
418-643-5430, poste 2237

PROFIL

Grâce à son esprit d'entreprise, le Centre de gestion de l'équipement roulant a démontré qu'il est non seulement capable de dépasser les attentes de sa clientèle, mais qu'il sait aussi innover dans son domaine d'affaires.

Organisme public ayant le statut d'unité autonome de services, rattaché au ministère des Transports, le CGER offre des services complets de gestion de parc de véhicules aux organismes publics du Québec.

Fort de l'expertise, du professionnalisme et de l'engagement de ses 398 employés, il dessert 145 clients dans 60 ateliers répartis dans 10 zones régionales.

LEADERSHIP

Le leadership du CGER peut être qualifié de visionnaire et entrepreneurial. Sa culture d'organisation favorise l'amélioration continue et l'innovation. Son approche de communication est intégrée aux relations clientèle et à la gestion du rendement.

- Gestion des processus appuyée sur trois chaînes de valeur, documentée dans le manuel qualité et intégrée au système de management de la qualité.
- Révision des processus à l'aide d'outils Lean, kaizen et 5S.
- Diffusion d'une déclaration de services à la clientèle.
- Approche de communication reposant sur cinq principes : proactivité, transparence et authenticité, présence, continuité et respect de la hiérarchie.

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|------|--|
| 2004 | Certification ISO 9001 |
| 2007 | Obtention d'une Mention aux Grands Prix québécois de la qualité |
| 2008 | Certification ISO 14001 (l'un des premiers organismes publics à l'obtenir) |

Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER)

- Deux personnes pour assurer le partage systématique des informations de veille avec projet pilote et déploiement pour les innovations porteuses de succès.
- Comité consultatif de gouvernance formé de représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipements roulants ainsi que de représentants de la clientèle et du personnel.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

- Le CGER est résolument tourné vers le futur et démontre nettement son habileté à appuyer ses décisions sur une gestion par les faits.
- Planification prenant en compte les résultats d'une analyse structurelle de son secteur d'affaires.
- Comparaison tous les quatre ans de ses résultats avec ceux d'autres gestionnaires de parc de matériel roulant du Canada.
- Ressources requises évaluées sur la base du calcul des unités pondérées standardisées (pour les opérations) et d'une évaluation des besoins (pour les services de soutien).

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

- Le CGER a su déployer des approches systématiques et efficaces pour se placer à l'écoute de ses clients et il met beaucoup d'efforts à les satisfaire.
- Affectation d'un conseiller et d'un technicien à chaque client.
- Processus de livraison conforme, qui assure la connaissance et le respect des attentes de la clientèle sur l'ensemble du cycle.
- Suivi de la satisfaction client utilisé comme intrant pour la formation du personnel et la planification stratégique.
- Entrevue de départ avec les clients qui résilient une entente.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

- Le CGER sait comment suivre sa performance et faciliter la prise de décision sur la base de faits.
- Tableaux de bord avec données modélisées pour assurer un suivi dans le temps et résultats fournis en temps réel.
- Développement des systèmes informatiques soumis à un cycle de réalisation prévoyant l'intégration des utilisateurs à des étapes clés.
- Plusieurs mécanismes pour partager systématiquement les meilleures pratiques : forum de discussion, intranet, webinaires, présentation aux gestionnaires des résultats des groupes d'amélioration (5S, kaizen).

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

- En matière de ressources humaines, le mot d'ordre au CGER est double : flexibilité et valeur ajoutée.
- Niveau et répartition des effectifs déterminés à l'aide d'une analyse du calcul des unités pondérées et du coût de revient (permet d'optimiser la répartition des ressources).
- Gestion décentralisée favorisant l'initiative et la responsabilisation des employés.
- Mobilisation du personnel : accompagnement des gestionnaires pour qu'ils élaborent un plan global et sectoriel, avec évaluation des résultats tous les deux ans.
- Évaluation du rendement bien déployée et encadrée par l'utilisation de fiches et d'une grille standard.
- Programme de formation des mécaniciens (10 à 12 compétences distinctes) et des gestionnaires (élaboré par l'ÉNAP).

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

- Le CGER manifeste une grande habileté en ce qui concerne la promotion de la création de valeur ajoutée pour sa clientèle.
- Système organisationnel conçu de manière à représenter la chaîne de valeur et soutenu par un système de gestion de la qualité aligné sur les normes ISO 9001 (Système de management de la qualité) et 14001 (Système de management environnemental).
- Cibles révisées annuellement à partir du diagnostic stratégique et en cohérence avec les référentiels de performance de l'industrie.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

- Le CGER se signale par ses performances en productivité, résultats financiers (principalement en ce qui a trait à son autofinancement), satisfaction de la clientèle, mobilisation du personnel, formation et relève de gestion.
- Excellente performance des coûts de maintenance des véhicules.
- Excellente performance quant au nombre d'audits réalisés.
- Très bonne performance en matière de conformité mécanique.
- Taux d'autofinancement très avantageux par rapport à la comparaison.