

# **Dans le cadre de la modernisation de la fonction publique Québécoise**



**Plan stratégique ou plan  
d'affaires?**

# Un contexte

## MODERNISATION DE LA GESTION PUBLIQUE



# Plan stratégique MTQ 2001-2004

- ↓ **Mission** : Assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transports efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.
- ↓ **Orientation 1** : Des systèmes de transports plus efficaces au service du développement socio-économique du Québec et de ses régions.
- ↓ **Orientation 2** : Des transports plus sécuritaires en collaboration avec tous les organismes privés et publics concernés.
- ↓ **Orientation 3** : Une organisation plus performante afin d'améliorer les services à la population
- ↓ **Axes d'intervention** ➔ **Objectifs** ➔ **Résultats visés**
- ↓ **Valeurs et principes de gestion**
- ↓ **Clientèle et partenaires**
- ↓ **Contexte et enjeux**

# La modernisation de la fonction publique Québécoise

- ↓ Loi sur l'administration publique (loi 82)
- ↓ **Mission de l'État** : Assurer que les citoyens reçoivent des services publics de la plus haute qualité au meilleur coût.
- ↓ **Améliorer la performance de manière durable**

Création des premières  
UAS



Une convention de  
performance et  
d'imputabilité



Agence



*Gestion conventionnelle*

*Nouveau cadre de gestion*

- ↓ Plan stratégique
- ↓ Objectifs
- ↓ Plan annuel de gestion des dépenses des M/O budgétaires
- ↓ Évaluation de programmes
- ↓ Rapport annuel de gestion

- ↓ Plan stratégique
- ↓ Déclaration de services aux citoyens
- ↓ Produits et services mesurables
- ↓ Indicateurs de résultats
- ↓ Entente de gestion
- ↓ Rapport annuel de gestion
- ↓ Reddition de comptes

# Des passages-clés

**DE**

- ↓ Orientation pour le citoyen
- ↓ Offre de service définie en fonction des contraintes internes
- ↓ Normes de gestion
- ↓ Rigidité des cadres de gestion
- ↓ Organisation du travail prédéterminée
- ↓ Approche directive
- ↓ Approche expert
- ↓ Contrôle de l'activité de gestion
- ↓ Reddition de comptes internes

**À**

- ↓ Citoyen influençant les orientations
- ↓ Offre de service orientée sur les besoins évolutifs de la clientèle
- ↓ Standard de services
- ↓ Flexibilité des cadres de gestion
- ↓ Un plan d'organisation au service du projet organisationnel
- ↓ Approche d'imputabilité
- ↓ Approche client-fournisseur
- ↓ Évaluation d'impact des services
- ↓ Reddition de comptes publics

# Phase 1 - Démarrage de l'Agence

## Les principales étapes de démarrage :

- ↓ Rechercher les meilleures pratiques
- ↓ Réaliser une étude de marché et de la concurrence
- ↓ Assurer que les produits et services offerts soient mesurables
- ↓ Rechercher des indicateurs
- ↓ Définir et implanter les changements organisationnels inhérents
- ↓ Entreprendre une démarche de mobilisation du personnel
- ↓ Planifier et amorcer le virage clientèle
- ↓ Gérer la participation et la responsabilisation
- ↓ Élaborer et convenir d'une entente de gestion

# Phase 2 - Plan d'affaires de l'Agence

- ↓ **Mission** : Assurer aux clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour l'ensemble de leurs opérations et de les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de manière à permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.
- ↓ **Orientations** :
  - ↓ Poursuivre le virage client
  - ↓ Consolider les liens avec la clientèle actuelle et en attirer de nouvelles
  - ↓ Promouvoir l'action responsable de tous les employés pour qu'ils contribuent à la réussite du CGER
  - ↓ Être un gestionnaire reconnu pour son efficacité et sa rentabilité
  - ↓ Entreprendre le virage qualité
- ↓ **Suite ... Plan d'action annuel** : objectifs, cibles, indicateurs

# Phase 2 - Plan d'affaires de l'Agence

Thèmes	Objectifs	Cibles	Indicateurs
<b>Fidélisation de la clientèle</b>	Conserver un pourcentage du nombre de véhicules loués clés en main à des clients autres que le MTQ au 31 mars 2001	95 %	Pourcentage de véhicules conservés
<b>Volume d'affaires</b>	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le MTQ	25 %	Pourcentage de revenus externes de plus qu'en 2000-2001
<b>Expertise et compétence du personnel</b>	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation
<b>Performance de gestion</b>	Consacrer un pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale à la formation de gestion	2 %	Pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale consacrée à la formation en gestion
<b>Mobilisation du personnel</b>	Assurer l'échange d'information entre la direction et le personnel	Offrir un maximum de six réunions annuelles, et ce, à l'intérieur de chaque service, secteur et zone	Nombre de réunions consacrées aux employés
<b>Compétitivité des tarifs</b>	Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	Pourcentage d'écart avec les taux moyens du marché



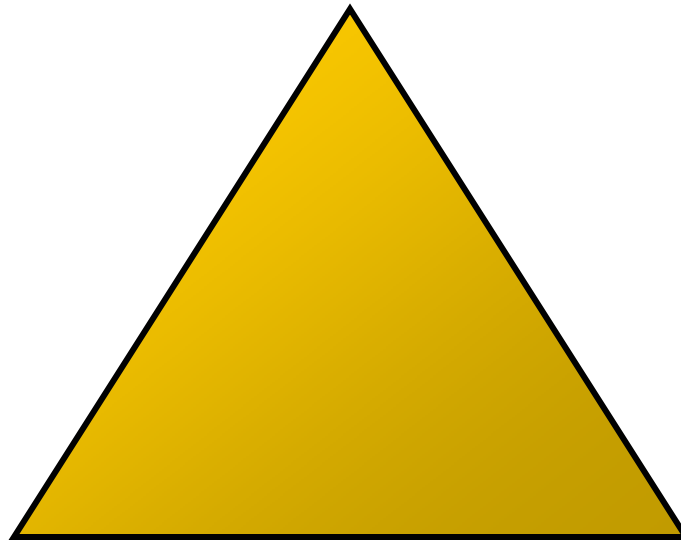
# Phase 2 Plan d'affaire de l'Agence

Thèmes	Objectifs	Cibles	Indicateurs
<b>Performance financière</b>	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	Revenus – contributions / Dépenses
<b>Performance opérationnelle</b>	Comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de ceux des organisations membres de la <i>National Association of Fleet Administrators</i> (NAFA) et obtenir un ratio semblable	Plus ou moins 10 %	Analyse de comparaison avec les données de la <i>National Association of Fleet Administrators</i> (NAFA)
<b>Assurance qualité</b>	Analyser et implanter un nombre de processus opérationnels	10 %	Nombre de processus opérationnels mis en place

# **La mobilisation du personnel**

---

**Un projet clair et partagé**



**Un climat d'association**

**Une structure de participation et de perfectionnement**