



Reddition de compte

**Direction générale des services
aériens et postaux**

1 octobre 1997

Direction générale des services aériens et postaux

Reddition de comptes de l'Unité autonome de service

Document synthèse
présenté à la

**Commission de l'administration
publique**



Août 1997

Document synthèse

- Ω **Mise en place de UAS**
- Ω **Principes de base**
- Ω **Objectifs poursuivis**
- Ω **Outils de mesure et d'évaluation**
- Ω **Engagements et résultats**
- Ω **Impacts sur la clientèle**
- Ω **Impacts sur la vie organisationnelle**

Unité autonome de services

Ω **Fusion de deux fonds spéciaux**

Ω **Fonds du service aérien gouvernemental**

- **Rapport du Vérificateur général**
 - **Non-optimisation des ressources**
 - **Faible performance**
 - **Organisation du travail**
 - **Tarifification en vigueur**
 - **Indicateurs de performance absents**

Unité autonome de services

Ω Fonds du courrier et de la messagerie

- **Aucun indicateur de performance**
- **Déficit accumulé de plus de 2.5 millions**
- **Inefficacité des opérations**
- **Mauvaise qualité des services**
 - **rigidité des opérations**
 - **manque d'écoute de sa clientèle**

Présentation des résultats

Réduction de l'inventaire de pièces de CL-215P	Réduction de 10 % (par rapport au 31 mars 1996)	Réduction de 11 %	☺	
Coefficient d'utilisation (représente le degré d'utilisation de l'appareil par rapport à l'usage moyen fait par le secteur privé pour ce type d'appareil)	Coefficient d'utilisation de 0,60 à 0,65 (de 2520 heures à 2730 heures)	0,72 (3052 heures)	☺	Ce coefficient élevé est en partie attribuable aux efforts investis pour exporter notre expertise hors-Québec. Les heures de vol effectuées à l'extérieur du Québec optimisent l'utilisation des appareils en générant des revenus importants de l'ordre de 15 millions de dollars depuis 1995.

Présentation des résultats

Nombre d'heures d'entretien par heure de vol pour les avions-citernes :				
• CL-215P	3 heures/heure de vol	4,98	☹	Les résultats montrent un dépassement systématique des cibles prévues. En effet, l'acquisition des nouveaux appareils combinée à la préparation et à la vérification de certains appareils qui ont fait des missions extérieures ont transitoirement accru l'entretien de nos aéronefs. Le manque d'information comparative avec le secteur privé empêche par ailleurs de valider la justesse et le réalisme des cibles. Une réflexion reste à faire à ce chapitre.
• CL-215T	4 heures/heure de vol	4,80	☹	
• CL-415	4 heures/heure de vol	5,24	☹	

Impacts sur la clientèle

∞ Concertation avec la clientèle

- création de cinq comités de liaison

∞ Satisfaction de la clientèle

- Gain de 15 à 23% selon les secteurs d'activité

∞ Reconnaissance de son expertise

- Consolidated Fire Protection of Los Angeles
- Organisme agréé d'ingénierie de navigabilité



Impacts sur le personnel

- ∩ **Mobilisation**
- ∩ **Motivation**
- ∩ **Satisfaction**
- ∩ **Valorisation**
- ∩ **Reconnaissance des pairs**

Impacts sur la vie organisationnelle

∞ Sondage auprès du personnel

- Meilleure circulation de l'information

∞ Communication interne

- Rencontres périodiques
- Journal «Parlons résultats»

∞ Accent mis sur la formation

- Maintien des compétences
- Accroissement de la polyvalence
- Dé-cloisonnement des opérations

Impacts sur la vie organisationnelle

Ω Mise sur pied de comités paritaires

- Organisation du travail au courrier gouvernemental
- Comité F-27
- Comité de travail - hélicoptères

Ω Pratiques de gestion

- Révision des processus administratifs
- Accréditation ISO, secteur aéronautique

Conclusions de la Commission

- Ω **Satisfait de la qualité de la présentation**
- Ω **Volonté des gestionnaires d'atteindre la rentabilité**
- Ω **Qualité des services**
- Ω **Implication du personnel**

Recommandations des membres de la Commission

- ∞ **Jalonnements avec les entreprises similaires du secteur privé**
- ∞ **Constitution du fonds d'assurance**

Ma conclusion

- ∞ **Exercice exigeant pour les gestionnaires et le personnel**
- ∞ **Développement d'outils performants**
- ∞ **Re-définition du travail des élus**
- ∞ **Exercice de papiers**
- ∞ **Période de ré-examen**



Merci

✉ gc.couillard@sympatico.ca

- 626-4755