

Un camion traceur de lignes à peinture acrylique pour le Centre de services du ministère des Transports à Chicoutimi	2
Nouvelles recommandations pour les équipements de déneigement	3
Les clients du CGER Un taux de satisfaction de 92 %	4
L'automne, période de planification des acquisitions pour l'an prochain!	5
RAPPEL – RAPPEL – RAPPEL Pneus d'hiver	5
Projet : La facturation revue et corrigée!	5
Une nouvelle version de l'entente de service entre le CGER et le client	7

Le Service à la clientèle s'agrandit!

Au cours de l'été, la structure du Service à la clientèle a été modifiée. Ainsi, le Service a pris de l'expansion en y intégrant des postes existants et en recrutant de nouveaux employés. Voici les membres de l'équipe :

M. Claude Otis, chef du Service à la clientèle
M. Jean-Noël Frenette, responsable du secteur des ventes
M. Serge Ouellet, conseiller à la clientèle, secteur de l'Est
M^{me} Nathalie Dubé, agente de bureau, secteur de l'Est
M^{me} Francine Lamontagne, agente de bureau, secteur de l'Est
M. André Ladouceur, conseiller à la clientèle, secteur de l'Ouest
M. Luc Chevette, conseiller à la clientèle, secteur de l'Ouest
M^{me} Sylvie Careau, agente de bureau, secteur de l'Ouest
M. Marc Lafrance, agent de bureau, secteur de l'Ouest
M. Jean-Guy Chamberland, responsable de la tarification
M^{me} Martine Lefebvre, responsable du marketing
M^{me} France St-Hilaire, responsable des communications graphiques
M^{me} Brigitte Leclerc, technicienne en administration
M. Réjean Kirouac, magasinier
M^{me} Isabelle Fortier, agente de secrétariat
M^{me} Lynn Pelletier, agente de secrétariat

M^{me} Martine Lefebvre, responsable du marketing, s'est jointe à l'équipe du Service à la clientèle le 20 août 2001.

Monsieur Pierre L'Heureux se joindra à l'équipe des conseillers à la clientèle à compter du 5 novembre prochain.

Recherche *et* développement

Un camion traceur de lignes à peinture acrylique

pour le Centre de services du
ministère des Transports à Chicoutimi

Saviez-vous que le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) dispose d'une équipe d'ingénieurs pouvant modifier des équipements existants, ou concevoir et mettre au point toutes sortes de véhicules et équipements, afin de répondre aux besoins spécifiques de sa clientèle?



Une de nos plus récentes réalisations, dont nous sommes d'ailleurs particulièrement fiers, est un camion traceur de lignes à peinture acrylique que le CGER a livré au ministère des Transports (MTQ) au début du mois de juin. Il a été entièrement conçu et réalisé dans nos bureaux et ateliers.

Le camion est muni de deux réservoirs à peinture en acier inoxydable d'une capacité totale de 4 400 litres et d'un réservoir à microbilles de verre en aluminium d'une capacité de 2 000 litres. Toutes les composantes entrant en contact avec la peinture sont en acier inoxydable : filtres, pompes, accumulateurs, échangeurs de chaleur, pistolets à peinture, valves et tuyauterie à peinture. Les boyaux à peinture sont munis de raccords rapides et de filtres de couvercles permettant un démontage rapide. Le système pneumatique comprend un refroidisseur d'air et un filtre permettant la récupération d'eau; l'ensemble comprend également un système de purge d'eau automatique.

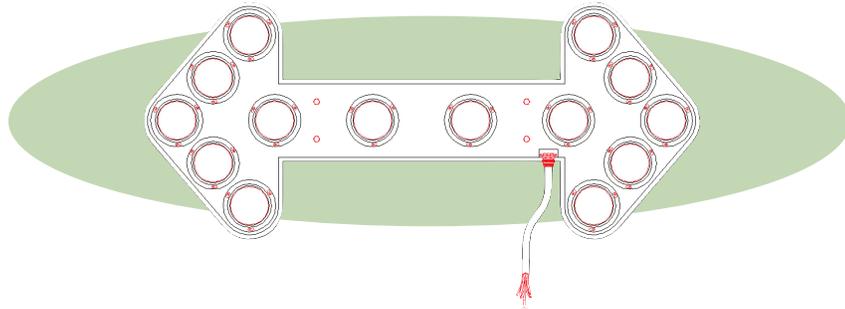
Le camion est aussi équipé d'un nouveau système de chargement de microbilles de verre, utilisant une pompe à vide qui tire sa puissance d'une prise de force sur la transmission automatique électronique du camion. Un nouveau système de purge des pistolets à peinture a été conçu; les soupapes de commandes sont contenues dans un seul boîtier.

Un système informatisé de marquage routier a été conçu et mis au point spécifiquement pour les besoins du MTQ. Ce système comprend des sondes permettant de mesurer la température du sol et de l'air ambiant ainsi qu'un odomètre électronique de précision. Divers capteurs ont été intégrés à l'ensemble, permettant ainsi de mesurer le niveau de microbilles de verre dans le réservoir, le niveau de peinture, le débit de peinture des deux pompes et la pression des pompes à peinture.

Le camion est doté de cabines climatisées et isolées pour le conducteur et les opérateurs. Il est également équipé d'une suspension pneumatique, d'une transmission automatique électronique avec ralentisseur, d'une mire optique et de lumières stroboscopiques sur les chariots.

Ce camion a été conçu par Normand Bolduc, ingénieur au CGER, qui en a supervisé la réalisation. Le montage a été réalisé par l'équipe du Centre de traçage de l'atelier de mécanique d'Anjou, qui a reçu l'aide de l'équipe de Napierville pour la fabrication de certaines pièces. Félicitations à nos collègues pour leur excellent travail!

Quelles flèches de signalisation utiliser sur les véhicules?



Nos clients nous demandent parfois de poser sur leurs véhicules des équipements de signalisation non standards, plus particulièrement des flèches de signalisation. Nous nous sommes interrogés quant à la légalité de certains équipements au regard du Code de la sécurité routière. Voici ce que nos recherches nous ont appris. Pour être conforme au Code, la flèche de signalisation fixée sur un véhicule doit avoir les caractéristiques suivantes :

- être de couleur jaune sur un fond noir et comprendre deux triangles isocèles reliés par une barre rectangulaire;
- avoir une longueur minimale de 1 295 mm et une hauteur minimale de 435 mm;
- être formée d'un assemblage continu de sources lumineuses ou d'au moins 14 blocs optiques. Lorsqu'elle est composée de blocs optiques, ces derniers doivent avoir 114 mm de diamètre ou avoir une surface effective d'au moins 5 000 mm².
- être située au point le plus élevé du véhicule ou de la remorque, ou à une hauteur minimale de 1,5 m, mesurée depuis la chaussée jusqu'au-dessous de la flèche.

Pour en savoir plus, vous pouvez vous reporter au Code de la sécurité routière, tome V, chapitre IV, volume 1, article 4.36-1. Si, toutefois, un client désire quand même faire poser un autre type d'équipement de signalisation ne correspondant pas aux normes de sécurité, il devra en faire la demande par écrit au CGER et en assumer l'entière responsabilité.

Nouvelles recommandations

pour les équipements de déneigement

Afin d'augmenter la sécurité routière lors des travaux d'entretien hivernal, de nouvelles recommandations ont été mises en vigueur, à la suite d'un accident mortel survenu en février dernier au Saguenay-Lac-Saint-Jean.

En conséquence, pour la présente saison hivernale, le ministère des Transports s'est engagé à munir ses équipements de déneigement de flèches directionnelles. De plus, un dispositif de mise en fonction automatique des feux de position et des feux de gabarit lors du déneigement ou de l'application d'abrasifs et de fondants devra être installé sur les véhicules.

Avez-vous besoin d'un équipement particulier?

Si vous avez un besoin spécifique ou que les équipements actuellement offerts sur le marché ne répondent pas à vos besoins, vous pouvez faire appel à nos services. En effet, nous sommes en mesure de modifier et d'adapter des équipements existants ou de concevoir de nouveaux produits.

Cela vous intéresse? Il suffit de communiquer avec votre conseiller à la clientèle, qui vous rencontrera avec un responsable du développement afin de vous aider à cerner vos besoins.

Une demande de projet sera alors signée et le CGER s'engagera à :

- fournir une description détaillée du projet;
- présenter les coûts estimés pour la réalisation du projet;
- soumettre un taux de location mensuel en fonction des coûts estimés;
- indiquer les délais de livraison;
- décrire les modalités de paiement ainsi que la durée du contrat de location.

N'hésitez pas à nous appeler, nous verrons ensemble ce que nous pouvons faire pour vous!

Les clients du CGER

UN TAUX DE SATISFACTION DE 92%

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a effectué, au printemps 2001, un sondage auprès de sa clientèle. La compilation des résultats de ce sondage a permis de constater un taux global de satisfaction de la clientèle de 92 %.

La clientèle du CGER est représentée par des clients qui ont signé une entente de service de location, par des clients qui ont fait réparer ou entretenir leurs véhicules selon une tarification horaire ainsi que par des clients du produit formation. Le questionnaire a été posté à 303 signataires et interlocuteurs identifiés aux ententes de service, à 125 représentants de la clientèle à taux horaire et à 21 clients du produit formation, ce qui représentait une possibilité de 449 répondants.

De ce nombre, 249 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de réponse de 55,5 %, comparativement à 47 % en 1999-2000. De tous les répondants, 41 % étaient des clients du ministère des Transports, 57 % étaient des clients répartis parmi 25 autres ministères et organismes et 2 % n'étaient pas identifiés. Le taux de réponse des clients du ministère des Transports étaient de 64 % et celui des autres ministères et organismes publics de 49 %.

L'ensemble du questionnaire comptait 60 questions et le taux de satisfaction global de la clientèle atteint par le CGER est de 92 %, comparativement à 91 % en 1999-2000. Le taux de satisfaction global des répondants du ministère des Transports a été de 88 % et celui des répondants des autres ministères et organismes de 97 %.

La satisfaction par produits et services

Produits et services	Satisfaction 2000-2001	Satisfaction 1999-2000
Location et gestion du parc de véhicules	89 %	89 %
Entretien, installation et réparation	95 %	92 %
Distribution automatique de carburant	89 %	89 %
Recherche et développement	82 %	84 %
Services de génie-conseil	73 %	87 %
Formation des conducteurs	92 %	96 %
Communications du CGER	94 %	91 %

Comparativement aux résultats du sondage de l'an dernier, certains éléments ont augmenté de manière considérable leur taux de satisfaction, notamment en ce qui a trait :

	2000-2001	1999-2000
• au délai de livraison des véhicules légers	93 %	77 %
• à la présentation des nouveaux véhicules par les formateurs	88 %	83 %
• à la qualité des travaux	98 %	94 %
• à la qualité de l'installation des nouveaux équipements	97 %	93 %
• à l'estimation avant la réparation	90 %	81 %
• au fonctionnement du système de distribution automatique de carburant	75 %	63 %
• au service de dépannage mécanique	94 %	84 %
• à l'exactitude des renseignements paraissant sur la facture	86 %	78 %

Même s'ils ont augmenté leur cote, le fonctionnement du système de distribution automatique de carburant ainsi que l'exactitude des renseignements paraissant sur la facturation devront être revus et corrigés, et ce, en raison du nombre élevé de commentaires émis par la clientèle à ces sujets.

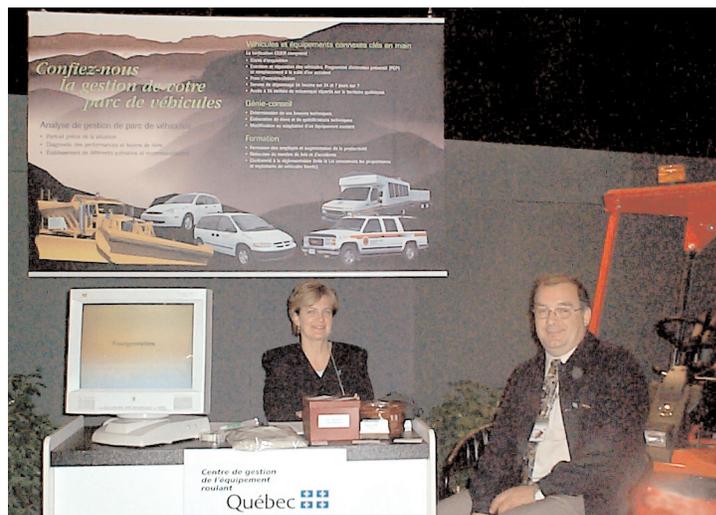
suite à la page 5 ▼

Salon des affaires municipales

Les 27, 28 et 29 septembre dernier se tenait à Québec le congrès de la Fédération québécoise des municipalités. Dans le cadre de ce congrès était organisé le Salon des affaires municipales, un grand rassemblement de fournisseurs municipaux. Le Centre de gestion de l'équipement roulant était présent! Nous avons eu l'occasion de rencontrer des conseillers et des élus municipaux, de leur présenter notre organisme et nos produits et services et d'établir de nouveaux contacts intéressants.



M. Jean-Noël Frenette, responsable du secteur des ventes accueillant un visiteur.



M^{me} Martine Lefebvre, responsable du marketing et M. Alain Marquis, gestionnaire d'exploitation régionale de la zone de Québec, étaient présents au kiosque.

▼ suite de la page 4

En plus de ne pas avoir atteint la cible de 90 % de taux de satisfaction, certains éléments ont obtenu une cote inférieure à l'an dernier. Le CGER devra revoir ses manières de faire en ce qui a trait :

	2000-2001	1999-2000
• au délai de livraison des véhicules lourds	57 %	77 %
• à l'information transmise au sujet d'un projet de recherche et de développement	80 %	91 %
• aux services de génie-conseil	73 %	87 %
• au délai entre la requête et la date à laquelle la formation a été donnée	77 %	96 %

Il est à noter que le CGER a connu un problème majeur en 2000-2001 concernant la livraison de 44 camions 10-roues équipés pour le déneigement. Ces derniers étaient munis d'un nouveau système hydraulique, lequel a eu des problèmes de fiabilité qui ont demandé plusieurs ajustements lors des premiers mois d'utilisation.

Seulement trois clients ont été impliqués dans des projets de recherche et de développement en 2000-2001 et 15 personnes ont répondu aux questions de cette section. Il se peut que les projets de recherche et de développement aient été confondus avec d'autres produits et services du CGER. Les résultats démontrent toutefois que le principal problème des projets de recherche et de développement concerne les communications entre les différents intervenants.

Les services de génie-conseil ont été utilisés uniquement à l'interne comme soutien au produit de la location clés en main. Ces services ont offert un support technique pour l'achat de 135 véhicules ou équipements spécialisés et seulement 15 répondants ont rempli le questionnaire à la section concernant le génie-conseil, ce qui n'est

pas très représentatif. Après analyse des commentaires formulés au sondage, deux éléments doivent être améliorés, les délais de livraison des services et les communications entre les intervenants.

Quelque 50 personnes ont répondu aux questions concernant la formation et seulement 21 clients se sont procurés ce produit en 2000-2001. Selon les commentaires, il y aurait eu une confusion entre ce service et celui de la présentation des véhicules spécialisés lors de leur livraison, lequel est intégré au produit de location clés en main de véhicules et d'équipements connexes. Pour répondre aux besoins de sa clientèle concernant ce service, le CGER s'est engagé dans sa Déclaration de services à la clientèle, publiée en avril 2001, à assurer au client, dans les cinq jours suivant leur livraison, la présentation par un formateur des véhicules spécialisés.

Il est à noter que ce sondage a permis au CGER de recueillir plus de 500 commentaires, suggestions ou attentes de la clientèle et qu'il est un outil privilégié pour corriger les manières de faire du CGER.

L'automne, période de
**planification des
acquisitions** pour l'an prochain!

Date limite : 8 novembre 2001

Nous évaluons actuellement les besoins de nos clients pour de nouvelles acquisitions ou du remplacement de véhicules. Nos conseillers à la clientèle ont d'ailleurs déjà communiqué avec certains d'entre vous. Cette collecte d'information nous permettra de procéder par la suite à la programmation des achats, de les regrouper et de réaliser ainsi des économies appréciables. Si vous prévoyez remplacer des véhicules ou faire des acquisitions, n'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller d'ici le **8 novembre 2001**, date ciblée pour l'envoi de nos commandes.

Projet : La facturation revue et corrigée!

Lors des derniers sondages effectués par le CGER, certains clients nous ont demandé que paraissent sur leurs factures des renseignements plus précis et mieux adaptés à leurs besoins. En réponse à cette demande, le CGER mettra bientôt sur pied un comité qui se penchera sur ce dossier. Certains de nos clients seront invités à se joindre à l'équipe pour nous expliquer ce qu'ils souhaiteraient y voir améliorer. Nous vous tiendrons au courant de l'évolution de ce dossier.



Le CGER au **JAPON!**

Dans le cadre du XI^e Congrès international de la viabilité hivernale qui aura lieu à Sapporo, au Japon, du 28 au 31 janvier 2002, le ministère des Transports a accepté de représenter le gouvernement du Québec en dirigeant, en plus de la délégation du Québec, un volet commercial afin de promouvoir le savoir-faire des entreprises québécoises.

En regard de ce volet commercial, le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) agira à titre de coordonnateur des relations avec les entreprises de la délégation du Québec en la personne de monsieur Gérard Brichau, directeur du CGER. Monsieur Jean-Noël Frenette, qui est responsable du secteur des ventes au CGER, en sera le représentant au kiosque de l'exposition du congrès.

RAPPEL – RAPPEL – RAPPEL – RAPPEL – RAPPEL

Pneus d'hiver

Chaque atelier doit communiquer avec ses clients dont les véhicules nécessitent la pose de pneus d'hiver. Si personne n'a encore communiqué avec vous, nous vous invitons à appeler le responsable de l'atelier de mécanique assurant l'entretien de votre ou de vos véhicules afin de fixer un rendez-vous.



Activation de la carte d'accès au système de distribution automatique de carburant (DAC)

Un délai pouvant atteindre cinq jours



Nous tenons à vous rappeler que, lorsque nous vous remettons une carte d'accès au système DAC pour un nouveau véhicule, il peut s'écouler jusqu'à cinq jours ouvrables avant que celle-ci soit activée, et ce, pour des raisons administratives. Il nous est parfois impossible de raccourcir ce délai.

Une nouvelle version de

l'entente de service

entre le CGER et le client

Une table de concertation a été mise sur pied au printemps dernier afin de revoir l'entente de service conclue avec nos clients. Elle était pilotée par monsieur Jean Croisetière, du Centre de services d'Anjou et du tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine, du ministère des Transports. Le CGER était représenté par monsieur Jean-Noël Frenette, responsable du secteur des ventes.



Certaines clauses de l'entente ont été précisées, et les responsabilités des deux parties ont été mieux décrites. Cette nouvelle entente a été mise à l'essai l'été dernier auprès d'une dizaine de clients. Ce projet pilote sera évalué en février prochain, et si les résultats sont intéressants, la nouvelle entente pourrait être offerte à tous nos clients dès avril 2002.

Rappels

sur les derniers
communiqués
à la clientèle

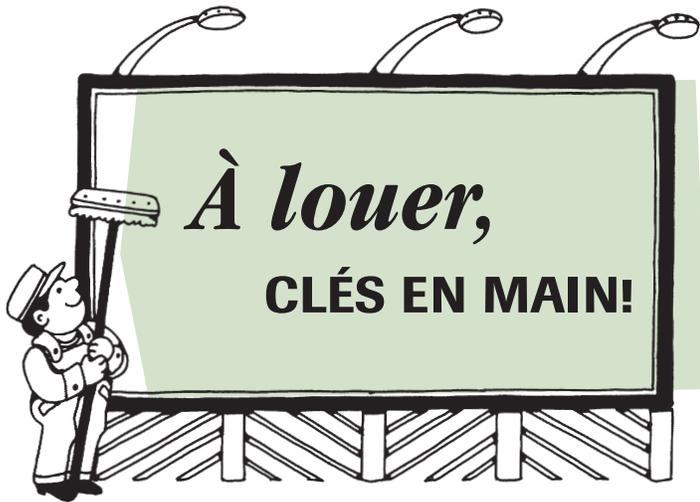
Communiqué

à la clientèle

- **Augmentation de la tarification 2002-2003 :** Tel qu'il était indiqué dans le *Communiqué à la clientèle*, numéro 11 du 14 septembre 2001, à compter du 1^{er} avril 2002, le CGER augmentera ses taux de location de véhicules et d'équipements connexes de 5 %. Les travaux de réparation et d'entretien à taux horaire seront ajustés à 45 \$ l'heure pour les véhicules légers et à 54 \$ l'heure pour les véhicules lourds. Ces augmentations sont dues à :
 - l'augmentation de 7 % du coût d'acquisition des véhicules légers;
 - la hausse de 4 % du coût des pièces;
 - l'augmentation de 5 % du loyer des ateliers de mécanique prévue par la Société immobilière du Québec (SIQ);
 - la hausse de 2,5 % des salaires des employés de la fonction publique.
- **Partage de responsabilité à la suite d'un accident :** En cas d'accident, le CGER s'engage à réparer ou à remplacer tout véhicule dont il est propriétaire. Toutefois, lorsque l'accident est causé par une utilisation anormale ou abusive du véhicule, la responsabilité et les coûts incombent alors au client.

Il est à noter que le gouvernement du Québec est signataire de la convention d'indemnisation directe, ce qui fait que la notion de non-responsabilité *no fault* s'applique. En conséquence, au Québec, qu'une personne soit responsable ou non d'un accident, elle n'a pas à payer pour les dommages causés à d'autres véhicules. Toute réclamation au regard de la **responsabilité civile** incombe toutefois à chacun des clients.

Lorsqu'un accident survient à l'**extérieur du Québec**, seuls les dommages causés au véhicule dont le CGER est propriétaire sont couverts par celui-ci. Si le client est déclaré responsable de l'accident, il devra alors assumer le coût des dommages causés à l'autre véhicule impliqué dans l'accident et de toute autre réclamation pouvant survenir. (voir *Communiqué à la clientèle*, numéro 10 du 10 juillet 2001)



Venez consulter
le catalogue
de véhicules

2002-2003

www.cger.mtq.gouv.qc.ca

Chevrolet Malibu 2002,
berline intermédiaire,
6 cylindres, automatique,
blanc (référence 020014)

Chrysler Cirrus, 1999,
berline intermédiaire,
6 cylindres, automatique,
blanc (référence 990063)

Ford Taurus, 1999,
berline régulière, 6 cylindres,
automatique, blanc
(référence 990003)

**Camion 6-roues porteur
à cabine régulière, 1999,**
4X2, 12 à 14 mkg (équipements
connexes en sus : Plate-forme, grue
télescopique, caisse d'utilité, grue
articulée) (référence 993008)

Pelle hydraulique sur chenille de
masse opérationnelle de 20 000 kg,
godet de rétrocaveuse 1,0 m³
(référence 980700)

Déchetiseur remorqué
(référence 984306)

**Chaudière à goudron
remorquée,** 199 litres
(référence 001044)

**Panneau à message sur
remorque** (référence 98016)

Souffleuse amovible motorisée,
1350 t/h sur chargeuse
(référence 980905)

**Débroussailleuse sur pelle
hydraulique**
(référence 982301)

**Balai à entraînement
hydraulique** monté sur une
attache rapide d'une
chargeuse (référence 002508)

Pour en savoir plus, contactez
notre Service à la clientèle au
(418) 643-5430, poste 241

Pour voir ces équipements et
véhicules, consultez notre
catalogue électronique dans notre
site Internet à l'adresse suivante :
www.cger.mtq.gouv.qc.ca



Absence au Service à la clientèle

Veillez prendre note que monsieur Serge Ouellet, conseiller à la clientèle au secteur de l'Est, sera absent jusqu'en janvier 2002. C'est monsieur Jean-Noël Frenette qui le remplace. Vous pouvez le joindre à Québec au (418) 643-5430, poste 268.

Commentaires? Questions? Suggestions?

Ce bulletin est réalisé par le Service à la clientèle. Pour en obtenir des exemplaires supplémentaires, vous pouvez le télécharger à partir du site Internet du CGER ou communiquer avec le Service à la clientèle.

Le CGER invite ses lecteurs et lectrices à lui écrire. Votre opinion compte pour nous! Vous pouvez le faire par courriel à cger@mtq.gouv.qc.ca ou par la poste au 1650, rue Louis-Jetté, Québec (Québec) G1S 2W3.