



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2001-2002

Centre de gestion de l'équipement roulant

• 103	MESSAGÉ DU DIRECTEUR
• 104	LETTRE DE DÉCLARATION
• 107	RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE
• 108	PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
• 109	COMITÉ CONSULTATIF
• 110	STRUCTURE DE L'ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES
• 113	FAITS SAILLANTS
• 114	PRODUITS, SERVICES ET CLIENTÈLE
• 122	RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
• 124	PROFIL DU PARC DE VÉHICULES
• 127	ACQUISITIONS ET VENTES
• 130	VEILLE TECHNOLOGIQUE
• 131	RÉALISATIONS 2001-2002
• 144	PERSPECTIVES 2002-2003
• 147	ÉTATS FINANCIERS 2001-2002

La dernière année du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été marquée par la communication et la recherche de nouveaux marchés. Le CGER est conscient que l'atteinte des résultats repose sur la participation accrue de chaque employé, d'où l'importance de la mobilisation du personnel. Pour ce faire, il a fait un sondage auprès de ses employés pour connaître leur degré de mobilisation, le cœur d'une unité autonome de service étant son personnel.

Au cours de la prochaine année, le CGER compte prendre des actions concrètes pour augmenter le niveau de mobilisation de son personnel. Il vise également à maintenir des taux de location compétitifs. Le Centre doit donc assurer différentes actions visant la réduction des coûts administratifs. L'amortissement des frais fixes sur des volumes d'affaires plus élevés devient un objectif prioritaire pour le CGER. Ainsi, la fidélisation de sa clientèle et la recherche de nouveaux marchés demeurent encore des priorités pour 2002-2003.

Après cinq ans d'existence, le CGER a pris sa vitesse de croisière et les résultats qu'il a obtenus en 2001-2002 démontrent le niveau de performance de l'organisation et l'atteinte des objectifs fixés au Plan d'action.

Je suis donc fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2001-2002; ils sont le fruit d'un bon travail d'équipe. Je tiens à souligner la précieuse collaboration de tous les employés et leur participation à la réussite du CGER, et à les remercier chaleureusement. Je désire également remercier tous les clients du CGER pour leur confiance et leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont contribué à faire avancer le CGER par leurs conseils, leur appui et leurs encouragements.



GÉRARD BRICHAU
Directeur

Ce document constitue le cinquième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER). Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant contenus dans ce document sont sous la responsabilité du directeur, des gestionnaires et des responsables de secteur du Centre. Ils sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans ce rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2001-2002.

La Direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2001-2002, des systèmes d'information et des mesures de contrôle de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés à l'entente de gestion et au Plan d'action.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée au présent rapport annuel, à l'exception de la section sur les états financiers 2001-2002. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation de la vérification interne.

À notre avis, les données contenues dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

La direction :



GÉRARD BRICHAU
Directeur



ALAIN COSSETTE
Chef du Service des opérations de l'Ouest



RICHARD CÔTÉ
Chef du Service de soutien à la gestion



RICHARD DUMAIS
Chef du Service des opérations de l'Est



CLAUDE OTIS
Chef du Service à la clientèle

Les gestionnaires d'exploitation régionale (GER) et les responsables de secteur :



JEAN BÉGIN
GER de Montréal



JEAN-CLAUDE FRÉCHETTE
GER de l'Est-de-la-Montérégie



LOUIS MARCOTTE
GER de la Chaudière-Appalaches



MARC-ANDRÉ BOIS
Responsable du Secteur de l'ingénierie et
des acquisitions



RICHARD HOTT
GER de la Mauricie et du
Centre-du-Québec



ALAIN MARQUIS
GER de Québec



JACQUES BUJOLD
GER du Saguenay-
Lac-Saint-Jean-Chibougamau



SERGE LACOMBE
GER des Laurentides-Lanaudière



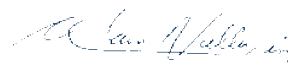
CÉLINE ROUTHIER
Responsable du Secteur de l'administration
et des finances



CLAUDE CHAVIGNY
GER de l'Estrie



FRANCINE LALONDE
Responsable du Secteur des ressources
humaines



ALAIN VALLÉE
Responsable du Secteur de la formation



YVES DOYON
GER de l'Ouest-de-la-Montérégie



JEAN-LUC LEBLANC
GER de la Côte-Nord



PHILIPPE VAUDRIN
GER de l'Outaouais



RENÉ DROLET
GER de l'Abitibi-Témiscamingue-
Nord-du-Québec



PIERRE LESSARD
GER de Rouyn-Noranda



FRANÇOIS WISEMAN
Responsable du Secteur des systèmes
d'information



THÉOPHILE DUPONT
GER du Bas-Saint-Laurent et de
la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés aux pages 108 à 144 du rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CGER.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications présentés aux pages 108 à 144 du rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



LOUISE BOILY

*Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports*

Québec, octobre 2002

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 5 500 véhicules et équipements connexes, plus de 4900 lui appartenant et 775 qu'il entretient et répare selon une tarification horaire. Un réseau de 57 ateliers de mécanique et de 4 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec relève également du Centre.

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.

VISION

À moyen terme, le Centre vise à devenir le fournisseur des organismes publics du Québec pour assurer les services de gestion de leur parc de véhicules et des équipements connexes.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- Assurer la qualité des services offerts et la satisfaction de la clientèle.
- Assurer l'autofinancement de l'ensemble des activités, tout en offrant des services à des tarifs concurrentiels par l'utilisation efficace des ressources disponibles.
- Optimiser l'utilisation des ressources en assurant la promotion des services aux organismes publics.
- Maintenir une veille technologique dans le but de favoriser et de promouvoir l'utilisation d'équipements pouvant accroître la productivité.

VALEURS

Satisfaction de la clientèle

Les clients sont au cœur des préoccupations du CGER. Ce dernier désire assurer leur satisfaction en leur offrant des produits et des services de qualité partout au Québec ainsi que des taux concurrentiels, de même qu'en établissant des communications efficaces.

Responsabilisation des employés

Le CGER mise sur l'expertise de ses employés afin de favoriser sa croissance et l'amélioration de ses produits et services. Pour assurer des services de qualité et atteindre l'efficacité, le CGER encourage la créativité et l'ingéniosité de ses employés.

Esprit d'entreprise

Les employés du CGER doivent contribuer à la croissance de l'organisation en acquérant un esprit d'entreprise facilitant leurs relations avec la clientèle ou avec les partenaires, ainsi que par leur participation à l'amélioration et au rayonnement des produits et services.

Gestion intègre

Les activités de commercialisation du CGER sont guidées par des objectifs d'autofinancement et de saine gestion des biens de l'État, lesquels constituent des gages d'intégrité à l'égard de sa clientèle.

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, le Comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il a également à fournir son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Les membres de ce comité sont nommés par le sous-ministre des Transports et sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du Centre de gestion de l'équipement roulant participe aux délibérations du Comité consultatif. En 2001-2002, les membres du Comité consultatif étaient :

TOM BANKS,
directeur général, Kenworth Montréal;

JACINTHE DUCHARME,
conseillère en organisation du travail, Syndicat de la fonction publique du Québec;

MICHEL DUMAS,
chef du Service des transports, Sûreté du Québec;

JEAN LAVOIE,
directeur des travaux publics, Ville de Québec;

JEAN-PIERRE TREMBLAY,
directeur territorial du Saguenay-Lac-Saint-Jean, ministère des Transports.

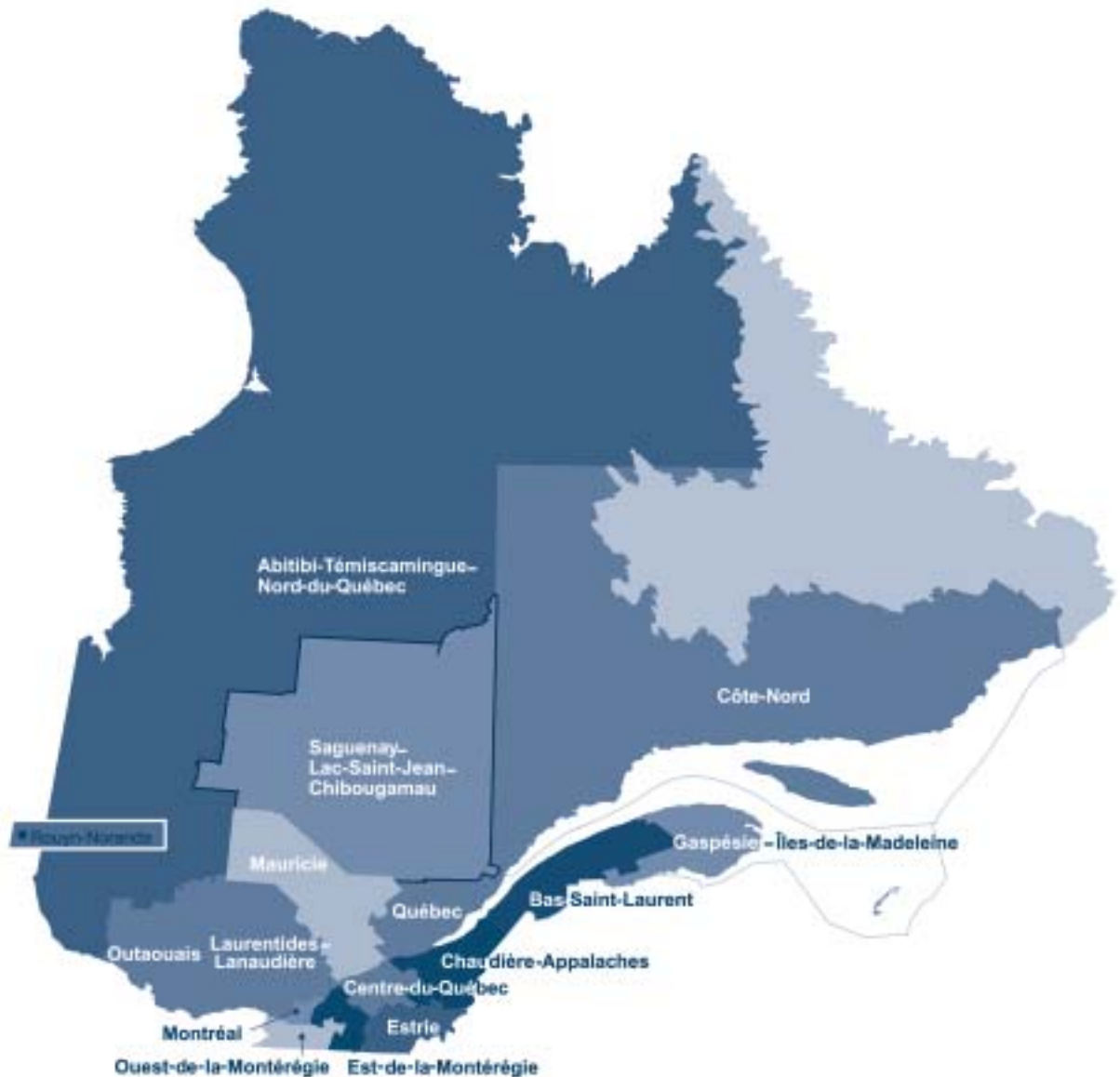
Le directeur du CGER a rencontré, le 4 juillet 2001, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2000-2001 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés au Plan d'action 2001-2002. Après cette présentation, les membres ont notamment apporté les commentaires suivants :

- le CGER devrait avoir davantage d'allègements de la part du Conseil du trésor, principalement en ce qui concerne l'acquisition des véhicules légers, et ce, afin d'assurer son autofinancement et un service à la clientèle de qualité;
- l'indicateur sur les unités pondérées devrait être mieux défini;
- le système de facturation du CGER devrait être revu, afin de répondre aux plaintes reçues en 2000-2001 concernant l'absence de certains renseignements sur la facture.

Le 3 juin 2002, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2001-2002 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus au Plan d'action 2002-2003. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2001-2002 :

- l'indicateur ayant trait à la comparaison des unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) devrait être retiré, puisque plusieurs éléments de comparaison ne sont pas présents au rapport de la NAFA;
- le CGER doit obtenir les marges de manœuvre requises pour rendre compte de sa performance.

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec ainsi que de 57 ateliers de mécanique et de 4 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER dans l'ensemble de la province.



Le CGER compte 368 employés, dont plus de 250 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

L'effectif du CGER selon le corps d'emploi

au 31 mars 2002

CORPS D'EMPLOIS	EFFECTIF			100 %
	RÉGULIER	OCCASIONNEL	TOTAL	
Cadre	28	0	28	7,61 %
Cadre supérieur	2	0	2	0,54 %
Cadre intermédiaire 8	2	0	2	0,54 %
Cadre intermédiaire 7	1	0	1	0,27 %
Cadre intermédiaire 4	23	0	23	6,25 %
Professionnel	12	2	14	3,80 %
Agent de la gestion financière	2	0	2	0,54 %
Agent d'information	1	1	2	0,54 %
Agent de recherche et de planification socio-économique	1	0	1	0,27 %
Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	2		2	0,54 %
Conseiller en gestion des ressources humaines	1	0	1	0,27 %
Ingénieur	5	1	6	1,63 %
Technicien	28	4	32	8,70 %
Technicien en administration	19	1	20	5,43 %
Technicien de l'équipement motorisé	4	0	4	1,09 %
Technicien en informatique	3	3	6	1,63 %
Instructeur en opération d'équipements mobiles	2	0	2	0,54 %
Personnel de bureau	29	14	43	11,68 %
Agent de bureau	9	6	15	4,08 %
Agent de secrétariat	7	7	14	3,80 %
Dessinateur	1	0	1	0,27 %
Magasinier	12	1	13	3,53 %
Ouvrier	149	102	251	68,20 %
Mécanicien	135	91	226	61,4 %
Débosselage et peinture	3	5	8	2,17 %
Préposé au matériel	3	0	3	0,82 %
Forgeron-soudeur	8	6	14	3,80 %
TOTAL	246	122	368	100 %

L'effectif du CGER par région administrative et selon la catégorie d'emplois

au 31 mars 2002

RÉGION	CADRE	PROFESSIONNEL	FONCTIONNAIRE	OUVRIER	TOTAL
Centre administratif	13	14	41	13	81
Zone de l'Abitibi-Témiscamingue	1		2	14	17
Zone de Rouyn-Noranda	1		1	9	11
Zone du Bas-Saint-Laurent	1		3	18	22
Zone du Centre-du-Québec				10	10
Zone de la Chaudière-Appalaches	1		3	17	21
Zone de la Côte-Nord	1		2	8	11
Zone de l'Estrie	1		2	14	17
Zone de la Gaspésie	0	0	2	12	14
Zone des Laurentides-Lanaudière	1	0	2	19	22
Zone de la Mauricie	1	0	2	11	14
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	1	0	2	12	15
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	1	0	2	17	20
Zone de Montréal	1	0	4	28	33
Zone de l'Outaouais	1		1	7	9
Zone de Québec	2	0	4	28	34
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean	1		2	14	17
TOTAL	28	14	75	251	368

L'effectif du CGER par catégorie d'emplois et selon le sexe

au 31 mars 2002

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES	HOMMES	TOTAL
Cadre supérieur	0	2	2
Cadre intermédiaire	0	26	26
Professionnel	4	10	14
Fonctionnaire	45	30	75
Ouvrier	0	251	251
TOTAL	49	319	368
Pourcentage	14 %	86 %	100 %

DIRECTION

Analyse de gestion de parc

Communications

Projets spéciaux

SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'OUEST

Mauricie

Centre-du-Québec

Est-de-la-Montérégie

Ouest-de-la-Montérégie

Montréal

Laurentides-Lanaudières

Outaouais

Abitibi-Témiscamingue

Rouyn-Noranda

SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'EST

FORMATION ET INSPECTION

CENTRE D'APPELS

Côte-Nord

Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Bas-Saint-Laurent

Chaudière-Appalaches

Québec

Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau

Estrie

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Ventes

Marketing

Tarifification

SERVICE DU SOUTIEN À LA GESTION

Système de gestion de parc

Recherche et développement

INGÉNIERIE ET ACQUISITIONS

Ingénierie

Acquisitions

SYSTÈMES D'INFORMATION

RESSOURCES HUMAINES

ADMINISTRATION

PRISE EN CHARGE DU PARC DE VÉHICULES DE LA VILLE DE ROUYN-NORANDA

Le CGER a signé une entente de service avec la Ville de Rouyn-Noranda, en septembre 2001, afin d'assumer la gestion globale de son parc qui compte quelque 90 véhicules et équipements.

ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

Deux municipalités ont demandé une analyse de gestion de leur parc de véhicules en 2001-2002. Il s'agit des villes d'Amos et de Val-d'Or.

SIGNATURE DE PLUSIEURS ENTENTES DE SERVICE AVEC DES ORGANISMES MUNICIPAUX

Plus de 12 nouveaux clients provenant d'organismes municipaux ont signé des ententes de location clés en main avec le CGER en 2001-2002. Ces ententes représentent quelque 45 véhicules et équipements connexes.

PARTICIPATION À PLUSIEURS SALONS CONCERNANT LE MONDE MUNICIPAL

Le CGER a participé à plusieurs salons concernant le monde municipal, notamment celui des Affaires municipales qui s'est tenu au Centre des congrès de Québec en septembre 2001.

FABRICATION D'UN CAMION DE MARQUAGE À L'ACRYLIQUE POUR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET POUR LA VILLE DE MONTRÉAL

Les services de génie-conseil du CGER ont conçu et fabriqué un camion 10-roues de marquage à la peinture acrylique, qui est le premier du genre au Québec. Ce camion utilise une peinture à base d'eau, laquelle est beaucoup moins polluante que la peinture alkyde. Un camion 6-roues du même type a également été conçu et fabriqué pour la Ville de Montréal.

PARTICIPATION DU CGER À UNE MISSION ÉTRANGÈRE

Le CGER a participé au Congrès international de la viabilité hivernale qui s'est tenu au Japon en janvier 2002. Cet événement, qui était organisé par l'Association internationale permanente des congrès de la route (AIPCR), a permis au CGER de promouvoir son expertise en gestion de parc de véhicules, particulièrement en ce qui a trait à la gestion des équipements de déneigement. Il a également pu échanger sur ses manières de faire et ses méthodes de gestion.

SONDAGE EFFECTUÉ AUPRÈS DES EMPLOYÉS DU CGER

Le CGER a effectué un sondage, nommé l'indice de performance humaine, auprès de ses employés. Il s'agissait de mesurer les conditions de mobilisation des membres du personnel à partir de leurs perceptions individuelles et collectives. Le questionnaire a été transmis à 333 employés en novembre 2001. De ce nombre, 204 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de participation de 61 %. Le questionnaire comptait 40 questions qui étaient mesurées selon 7 conditions de mobilisation, soit l'information, la relation avec le supérieur immédiat, le développement du savoir-faire, l'utilisation de l'expertise et du potentiel, le travail en équipe, l'organisation du travail et le climat de travail.

Selon les résultats atteints pour chacune des conditions de mobilisation, l'indice de performance humaine du CGER est de 72 %, la moyenne obtenue généralement dans d'autres organisations étant de 70 %. Ce sondage a également permis de recueillir plus de 328 commentaires, suggestions et attentes formulés par 113 employés. Ils ont été remis à chacun des gestionnaires concernés afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires pour améliorer les manières de faire dans leur unité.

La clientèle du CGER est composée de ministères, d'organismes publics, incluant ceux des réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que d'organismes municipaux. Toutefois, en raison de l'importance de son parc de véhicules, le ministère des Transports demeure le principal client du CGER. Il est à noter que les ministères et organismes font affaire avec le CGER sur une base volontaire, c'est-à-dire qu'ils ne sont soumis à aucune obligation.

Les produits et services du CGER sont la location de véhicules et d'équipements connexes, l'entretien et la réparation selon une tarification horaire, l'analyse de gestion de parc de véhicules, les services de génie-conseil, la formation et la fourniture de carburant.

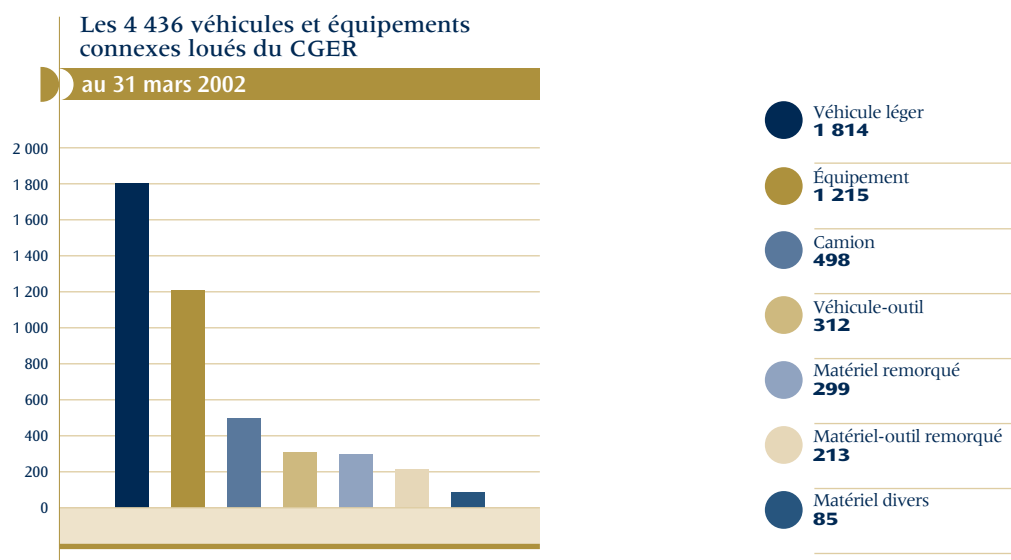
LA LOCATION CLÉS EN MAIN DE VÉHICULES ET D'ÉQUIPEMENTS CONNEXES

La location à long terme

Ce type de location tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, excluant les frais de carburant. Les clients peuvent ainsi se concentrer sur leur mission, alors que la gestion des véhicules est confiée à des spécialistes. Le taux de location couvre la gestion globale du parc de véhicules, dont :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne s'agit pas d'une utilisation abusive);
- l'immatriculation;
- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- l'identification visuelle des véhicules.

Au 31 mars 2002, 251 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 141 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec et 11 avec des municipalités. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2002, 4 436 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2001-2002 résultant de la location clés en main a été de 41 941 005 \$, incluant la location à court terme.



MINISTÈRE OU ORGANISME	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	92	3 943	92	3 812	99	3 795
Ministère des Affaires municipales et de la Métropole	—	—	—	—	1	1
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	21	60	26	88	26	97
Ministère du Conseil exécutif	—	—	—	—	1	3
Ministère de la Culture et des Communications	1	1	4	4	5	5
Ministère de l'Environnement	—	—	2	3	2	2
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1	1	2	2	5	5
Ministère de la Famille et de l'Enfance	—	—	1	2	2	4
Ministère des Finances	—	—	—	—	1	1
Ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie	—	—	—	—	1	1
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	—	—	1	1	2	5
Ministère des Ressources naturelles	5	5	8	14	11	23
Ministère du Revenu	—	—	1	1	1	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	1	1	1	5	2	13
Ministère de la Sécurité publique	5	54	7	52	19	91
Tourisme Québec	1	2	1	5	1	5
Bureau du coroner	—	—	—	—	1	1
Conseil du trésor	—	—	—	—	1	10
Investissement Québec	—	—	1	1	1	1
Régie des alcools, des courses et des jeux	1	6	1	6	1	8
Régie du bâtiment	—	—	2	4	9	33
Services aériens	—	—	—	—	1	1
Société des établissements de plein air du Québec	4	12	4	5	13	20
Société de la faune et des parcs	—	—	1	1	2	2
Société d'habitation du Québec	1	2	1	2	1	2
Sûreté du Québec	5	54	9	70	7	60
Héma-Québec	1	41	1	37	1	57
Centre hospitalier Chauveau	—	—	—	—	1	1
Centre hospitalier Gatineau-Mémorial	—	—	—	—	1	1
Centre hospitalier du Pontiac	—	—	1	1	1	2
Centre hospitalier Saint-Joseph de La Malbaie	—	—	—	—	1	1
Centre jeunesse de Québec	—	—	1	2	1	8
Centre jeunesse du Saguenay	—	—	—	—	1	1
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	—	—	1	2	1	3
Centre de recherche Les Buissons	—	—	1	1	1	1
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec	—	—	—	—	1	7
Office des personnes handicapées du Québec	—	—	—	—	1	1
St-Brigid's Home	—	—	—	—	1	1
Commission scolaire de la Baie-James	—	—	—	—	1	3
Commission scolaire du Lac-Abitibi	1	2	2	5	2	5
Commission scolaire du Pays des Bleuets	—	—	1	1	1	4
Commission scolaire Pierre-Neveu	—	—	—	—	1	2
Service du renseignement criminel	—	—	—	—	1	3
Société protectrice contre la cruauté envers les animaux	—	—	—	—	1	1
Service de police de la communauté urbaine de Montréal	—	—	—	—	1	15
Sûreté municipale de Chambly	—	—	—	—	1	2
Régie intermunicipale de police la Rivière-du-Nord	—	—	1	2	1	2
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	—	—	1	2	1	2
Régie intermunicipale de police du Richelieu	—	—	—	—	1	4
Ville d'Amos	—	—	—	—	1	3
Ville de Baie-Saint-Paul	—	—	—	—	1	4
Ville de Bellefeuille	—	—	1	2	1	2
Ville de Buckingham	—	—	—	—	1	2
Ville de Carignan	—	—	—	—	1	2
Ville de Masson-Angers	—	—	—	—	1	2
Ville de Mont-Tremblant	—	—	—	—	1	2
Ville de Pierrefonds	—	—	—	—	1	1
Ville de Pincourt	—	—	1	5	1	9
Ville de Rouyn-Noranda	—	—	1	1	1	88
Municipalité de Sainte-Thérèse-de-Gaspé	—	—	1	4	—	—
Municipalité de Val-d'Or	—	—	—	—	1	4
TOTAL	140*	4 184*	179	4 143	251	4 436

* Afin d'obtenir une même base de comparaison, le CGER présente les données à une même date, soit au 31 mars de chaque année. Les données du Rapport annuel de gestion 1999-2000 étaient différentes, car elles présentaient un portrait de l'année et non celui d'une date précise.

LA LOCATION À COURT TERME

Tout comme la location à long terme, la location à court terme tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, à l'exclusion des frais de carburant. Ce produit a été conçu à l'intention des clients qui ont des besoins saisonniers. Il est offert pour une période minimale de six mois et ne vise que quelques catégories de véhicules légers.

L'évolution de la clientèle pour la location à court terme

MINISTÈRE OU ORGANISME	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	25	90	42	157	47	183
Société des établissements de plein air du Québec	2	7	6	20	11	25
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	0	0	1	1	2	3
Ministère des Ressources naturelles	0	0	2	2	1	1
Ministère de l'Environnement	0	0	4	4	1	1
Commission scolaire Pierre-Neveu	0	0	0	0	1	1
TOTAL	27	97	55	184	63	214

LA LOCATION DE BASE

Ce type de location comprend le financement, l'entretien préventif et l'immatriculation du véhicule. La période de location peut varier de 24 à 60 mois, par tranches de 6 mois. Ce type de location ne vise que quelques catégories de véhicules légers.

À l'occasion d'ateliers de discussion avec les clients du CGER à l'été 1999, plusieurs avaient suggéré au Centre d'offrir la location de base, ce qu'il a fait dès l'automne de la même année. Aucun client n'a cependant signé d'entente de ce type jusqu'à présent.

LA LOCATION PARTAGÉE

Étant donné la nature des services qu'ils offrent, plusieurs organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements. Pour ce faire, les deux clients signent conjointement avec le CGER une entente prévoyant une location annuelle d'au moins 10 mois. La durée totale minimale du contrat est de trois ans.

Au cours de rencontres avec le CGER à l'été 1999, plusieurs clients avaient suggéré au Centre d'offrir ce produit, à savoir la location partagée, ce que le Centre a fait dès l'automne de la même année. Aucun client n'a cependant signé d'entente de ce type jusqu'à présent.

LA RÉPARATION ET L'ENTRETIEN DE VÉHICULES SELON UNE TARIFICATION HORAIRE

En raison de son expertise dans le domaine, le CGER offre à ses clients la possibilité de faire réparer et entretenir leurs véhicules dans ses ateliers de mécanique, et ce, selon une tarification horaire. Des services de réparation et d'entretien mécanique très spécialisés sont également offerts. Le Centre compte plus de 250 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tout type d'équipement. Il est également à noter que les 57 ateliers de mécanique du CGER sont reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

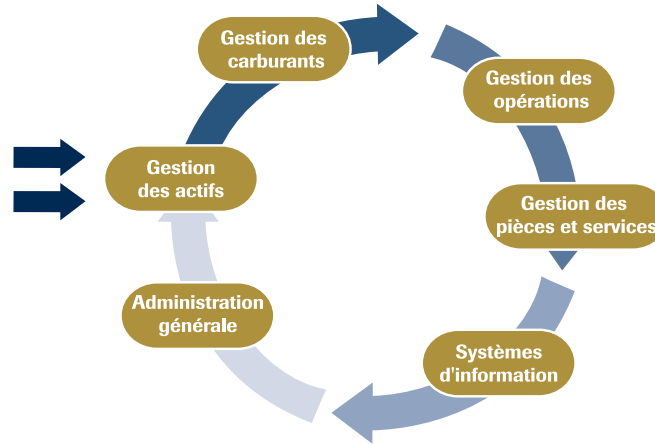
Au 31 mars 2002, 1632 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2001-2002, 775 ont été réparés et entretenus au CGER pour un montant de 1 633 102 \$, incluant différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également bénéficié de ce service en demandant des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements, totalisant des revenus de 1 270 026 \$. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 2 903 128 \$.



MINISTÈRE OU ORGANISME	1999-2000	2000-2001	2001-2002	
	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	28	33	39	24
Conseil du trésor	0	0	3	2
Ministère de l'Environnement	249	320	124	58
Ministère des Ressources naturelles	183	258	298	130
Ministère du Revenu	0	4	7	7
Ministère de la Santé et des Services sociaux	0	5	5	5
Ministère de la Sécurité publique	57	78	90	67
Tourisme Québec	0	2	2	2
Ministère des Transports	39	24	38	21
Services aériens	0	33	33	19
Société de l'assurance automobile du Québec	24	60	149	100
Société des établissements de plein air du Québec	31	8	33	5
Société de la faune et des parcs	38	264	489	186
Société immobilière du Québec	0	1	1	0
Sûreté du Québec	8	74	87	67
Héma-Québec	18	23	3	2
Centre de formation en transport lourd	0	84	84	13
Commission scolaire de Kamouraska	0	0	0	1
Commission scolaire de la moyenne Côte-Nord	0	4	4	4
Régie intermunicipale de police de Rivière du Nord	0	3	5	4
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	0	1	1	0
Centre de jour Chauveau	0	1	1	1
Centre de jour St-Brigid's Home	0	1	1	0
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	0	1	1	1
Municipalité de New Carlisle	0	0	1	1
Ville de Bellefeuille	0	6	6	2
Ville de Chicoutimi	1	0	0	0
Ville de Lachute	0	10	10	0
Ville de Laurier-Station	1	1	0	0
Ville de Pincourt	0	1	31	10
Ville de Rouyn-Noranda	0	0	86	43
TOTAL	677	1 300	1 632	775

L'ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

Le CGER permet d'établir un diagnostic de la gestion du parc de véhicules d'un client. Il comprend six activités principales :



Une gestion efficace d'un parc de véhicules exige l'analyse et l'optimisation de toutes les étapes composant le cycle de vie d'un véhicule, de l'acquisition à la vente. En 2001-2002, l'analyse de la gestion du parc de la Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ) a été complétée et deux organismes ont demandé au CGER d'analyser la gestion de leur parc de véhicules. Il s'agit des municipalités d'Amos et de Val-d'Or.

LES SERVICES DE GÉNIE-CONSEIL

Le Secteur de l'ingénierie du CGER compte une équipe d'ingénieurs expérimentés ainsi que du personnel de soutien ayant une connaissance approfondie du domaine. Les services de génie-conseil permettent notamment :

- de déterminer les besoins techniques d'un client afin de lui assurer un véhicule convenant à ses activités;
- de produire les devis et les spécifications techniques d'achat d'un véhicule en fonction de la nature des activités du client;
- d'assurer les services d'ingénierie pour modifier ou adapter un équipement existant;
- d'intégrer dans les devis les plus récentes innovations découlant de la recherche et du développement.

Les services de génie-conseil sont principalement un soutien au produit location clés en main, puisqu'ils viennent éclairer les clients qui sont alors en mesure de se procurer un véhicule ou un équipement bien adapté à leurs besoins. Les ingénieurs de ce secteur sont également appelés à participer à des projets de recherche et de développement en vue de la conception de nouveaux produits.

En 2001-2002, trois projets majeurs ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Il est important de noter que l'expertise que ce secteur a apportée dans ces trois projets a permis au CGER de générer des revenus de plus de 500 000 \$. Ces projets sont :

- la conception et la fabrication d'un camion de marquage à l'acrylique pour la Ville de Montréal;
- l'élaboration d'une plate-forme pour la pose de barils de signalisation pour la Direction territoriale du Bas-Saint-Laurent du ministère des Transports;
- la conception d'une remorque pour la prise de mesure de l'état de la chaussée pour la Direction des laboratoires des chaussées du ministère des Transports.

LA FORMATION

En raison de l'évolution constante de la technologie concernant les véhicules et les équipements connexes, le CGER offre à sa clientèle une formation pour ses conducteurs. Les avantages pour la clientèle sont :

- la conformité avec la réglementation (telle la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds);
- l'augmentation de sa productivité;
- la réduction de ses coûts d'exploitation;
- la diminution de ses coûts de carburant;
- l'acquisition de bonnes habitudes de conduite;
- la réduction du nombre de bris et d'accidents;
- l'accroissement de la disponibilité de ses véhicules et équipements connexes.

En 2001-2002, plusieurs unités du ministère des Transports et près de 10 autres ministères et organismes ont profité des services de formation du CGER. Plus de 15 types de cours ont été offerts à 727 participants. Les revenus tirés de la formation de conducteurs en 2001-2002 ont été de 187 000 \$. Le tableau ci-dessous présente les formations qui ont été données en 2001-2002 ainsi que les participants qui les ont suivies.

Les formations données en 2001-2002

COURS DE FORMATION	MINISTÈRE OU ORGANISME	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PÉRIODE DE FORMATION	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
Évaluation des conducteurs de véhicules et d'équipements motorisés (CVEM) I, II et III	Ministère des Transports	256	D'avril à décembre 2001 et mars 2002	675,5
Vérification avant départ	Ministère des Transports	222	D'octobre 2001 à février 2002	133
	Héma-Québec	16	Octobre 2001	10
Opération de niveleuse	Ministère des Transports	19	Juillet, septembre et novembre 2001 et janvier 2002	92
	Commission scolaire de la Baie-James	5	Mars 2002	44
Conduite de camion	Ministère des Transports	7	Novembre 2001 et janvier 2002	27
	Ville de Baie-Saint-Paul	3	Novembre 2001	24
	Ville de Mont-Laurier	10	Décembre 2001	40
Utilisation d'équipements de déneigement	La Romaine	4	Novembre 2001	86
Opération de chargeuse	Sûreté du Québec	6	Novembre 2001	24
	Ministère des Transports	4	Mai 2001	8
	Ville de Québec	3	Avril 2001	24
Arrimage des charges	Ministère des Transports	80	Juin 2001 et mars 2002	44
Opération d'un tracteur avec chargeuse et rétrocaveuse	Ministère des Transports	6	Septembre 2001	44
Obtention du permis de la classe 3 de la SAAQ	Ministère des Transports	1	Août 2001	40
Opération de grue	Ministère des Transports	9	Mai 2001	24
	Conseil du trésor	1	Mai 2001	16
Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Ministère des Transports	18	Février 2002	16
	Ville de Val-d'Or	28	Novembre 2001	16
Formation d'appoint	Héma-Québec	1	Février 2002	32
Évaluation des conducteurs de niveleuse	Commission scolaire de la Baie-James	5	Mars 2002	10
Heures de conduite	Héma-Québec	14	Août et septembre 2001	8
Évaluation de conducteurs	Héma-Québec	4	Décembre 2001 et janvier 2002	7
Opération de souffleuse	Ville de Gatineau	3	Janvier 2002	6
Évaluation des conducteurs d'autobus	Centre hospitalier de la Malbaie	2	Juillet 2001	4
TOTAL		727		1 454,5

LA FOURNITURE DE CARBURANT

La clientèle, c'est-à-dire les ministères et les organismes publics dont les budgets sont votés par l'Assemblée nationale, peut bénéficier du réseau de distribution interne de carburant du CGER (à essence et diésel). Ce réseau de quelque 60 points de ravitaillement s'étend à tout le territoire et il est complètement automatisé.

La consommation par type de carburant en 2001-2002 et selon le client

MINISTÈRE OU ORGANISME	LITRES CONSOMMÉS		
	ESSENCE	DIÉSEL	TOTAL
Ministère des Transports	3 530 778	6 856 904	10 387 682
Société de la faune et des parcs	131 171	22 199	153 370
Ministère de l'Environnement	101 637	3 099	104 736
Ministère de la Sécurité publique	29 195	40 543	69 738
Ministère des Ressources naturelles	63 440	0	63 440
Société de l'assurance automobile du Québec	61 977	0	61 977
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	47 557	0	47 557
Régie du bâtiment	13 948	0	13 948
Société des établissements de plein air du Québec	6 327	0	6 327
Ministère de la Culture et des Communications	5 880	0	5 880
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	5 475	0	5 475
Ministère de la Santé et des Services sociaux	2 714	0	2 714
Bureau du coroner	1 788	0	1 788
Centre hospitalier Gatineau Mémorial*	1 441	0	1 441
Sûreté du Québec	404	0	404
Consommation par le CGER	279 104	61 194	340 298
TOTAL	4 282 836	6 983 939	11 266 775

* Une carte de carburant a été remise au Centre hospitalier Gatineau Mémorial par inadvertance.
Cette situation a été corrigée.

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Afin d'assurer le service partout dans la province, le Service à la clientèle, composé principalement des conseillers à la clientèle, se trouve à trois endroits. Il y a une équipe à Québec, une à Cacouna et une à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les différents responsables des ministères et organismes publics et de leur faire des recommandations quant à leur gestion de parc et leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. La recherche de nouveaux clients ainsi que l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

LA GESTION DES PLAINTES

En 2001-2002, le CGER a reçu 22 plaintes : 10 plaintes concernaient les produits et services, 7 les communications, 3 la disponibilité des produits et services et 2 les modalités de facturation. De ce nombre, 15 ont été formulées verbalement.

Ainsi, 10 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 8 de clients autres que le MTQ et 4 de fournisseurs du CGER.

En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse concernant les plaintes, les résultats se trouvent à la section *Réalisations 2001-2002* du présent document.

LE SERVICE DE DÉPANNAGE MÉCANIQUE

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage concernant un véhicule ou un équipement connexe loué au CGER. L'utilisateur n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le numéro 1 888 314-CGER, et ce, peu importe l'heure ou l'endroit où il se trouve au Québec. Le tableau ci-dessous indique les données concernant le nombre d'appels en 2001-2002.

Données 2001-2002 sur le Centre d'appels du CGER

	MOIS			POURCENTAGE ANNUEL
	ENTRANTS	APPELS SORTANTS	TOTAL	
Avril 2001	767	1925	2692	8 %
Mai 2001	804	2394	3198	9 %
Juin 2001	848	2426	3274	9 %
Juillet 2001	936	2053	2989	8 %
Août 2001	879	2417	3296	9 %
Septembre 2001	783	2219	3002	9 %
Octobre 2001	721	1975	2696	8 %
Novembre 2001	780	1264	2044	6 %
Décembre 2001	766	1714	2480	7 %
Janvier 2002	1020	2034	3054	9 %
Février 2002	1152	2067	3219	9 %
Mars 2002	1047	2047	3094	9 %
TOTAL	10 503	24 535	35 038	100 %

LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le CGER a élaboré, en avril 2001, une Déclaration de services à la clientèle qui exprime sa volonté d'accorder une priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Ce document constitue les principaux engagements du CGER envers ses clients. Il a voulu ainsi répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer la manière dont il compte y parvenir.

Les engagements spécifiques sont :

- Assurer la livraison de véhicules conformes aux spécifications et à la date indiquées à l'entente conclue avec le client.
- Assurer au client, dans les cinq jours suivant leur livraison, la présentation par un formateur des véhicules spécialisés.
- Fournir au client la liste des véhicules ciblés par un remplacement ainsi qu'une indication sur les modifications qui seront apportées à la grille tarifaire le 15 septembre de chaque année.
- Fournir un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou remorquage concernant un véhicule ou un équipement connexe loué au CGER, et ce, par l'entremise de la ligne 1 888 314-CGER.
- Retourner un appel dans les 24 heures suivant la réception d'une plainte formulée verbalement et envoyer un accusé de réception dans les 10 jours, dans le cas d'une plainte écrite.

Les résultats pour l'année 2001-2002 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section *Réalisations 2001-2002* du présent document.

Le parc total, incluant les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules de courtoisie et les véhicules utilisés par le CGER, comptait 4952 unités au 31 mars 2002. Il est composé de :

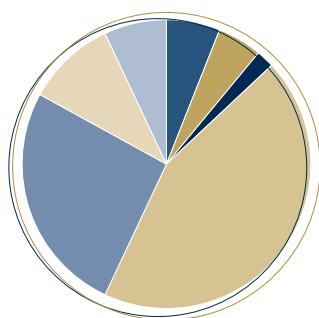
SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIES
Véhicule léger :	berline, familiale, fourgonnette et camionnette
Camion :	6-roues, 10-roues et 12-roues
Matériel-outil remorqué :	balai, flèche remorquée, panneau à messages variables, etc.
Matériel remorqué :	remorque et semi-remorque
Véhicule-outil :	niveleuse, chargeuse, pelle, tracteur, rouleau, etc.
Équipement	épandeur, aile, chasse-neige, compresseur, etc.
Matériel divers	motoneige, VTT, etc.

Le parc de véhicules du CGER au 31 mars 2002 par catégorie

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIE	LOCATION AU MTQ		LOCATION À DES CLIENTS AUTRES QUE LE MTQ		COURTOISIE		DISPONIBILITÉ		UTILISATION PAR LE CGER		TOTAL	
		2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002	2001	2002
Véhicule léger	Automobile	107	106	187	303	15	16	33	54	44	52	386	531
	Fourgonnette	373	402	99	165	6	6	67	85	15	10	560	668
	Camionnette	772	765	25	73	17	19	59	74	55	64	928	995
	Total partiel	1 252	1 273	311	541	38	41	159	213	114	126	1 874	2 194
Camion	6-roues	267	252	7	15	2	1	3	4	3	3	282	275
	10-roues	213	220	1	9	6	6	1	2	0	0	221	237
	12-roues	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
	Total partiel	482	474	8	24	8	7	4	6	3	3	505	514
Matériel-outil remorqué	219	208	2	5	0	0	7	9	18	13	246	235	
Matériel remorqué	291	286	4	13	0	0	5	11	0	0	300	310	
Véhicule-outil	Niveleuse	64	56	0	4	2	1	0	0	0	0	66	61
	Chargeuse	67	62	0	4	3	2	1	0	2	3	73	71
	Tracteur	69	66	2	9	0	0	0	0	1	1	72	76
	Pelle	16	12	0	0	0	0	0	1	0	0	16	13
	Souffleuse	15	15	0	0	2	1	2	1	1	0	20	17
	Rouleau	72	71	0	0	0	0	1	0	0	0	73	71
	Balai	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	Chariot élévateur	9	10	0	0	0	0	1	0	7	5	17	15
	Total partiel	312	293	2	19	7	4	5	2	11	9	337	327
Équipement	1 165	1 179	3	36	21	22	56	44	3	4	1 248	1 285	
Matériel divers	91	82	1	3	0	0	3	0	2	2	97	87	
TOTAL	3 812	3 795	331	641	74	74	239*	285*	151**	157**	4 607	4 952	

* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2001-2002 étaient en disponibilité au 31 mars 2002. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant entre 6 et 10 mois, normalement entre mai et novembre.

** Plusieurs unités, autres que celles des véhicules légers, sont partagées avec des clients pour échange de service.



Matériel remorqué
6 %

Matériel-outil remorqué
5 %

Matériel divers
2 %

Véhicule léger
44 %

Équipement
26 %

Camion
10 %

Véhicule-outil
7 %

LE RAJEUNISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES

Annuellement, le CGER détermine les véhicules à remplacer en fonction de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles au fonctionnement des opérations, comme les camions de déneigement. Une évaluation physique des véhicules est ensuite effectuée et une programmation des achats est établie. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Il est à noter que les véhicules et équipements loués à des clients autres que le ministère des Transports ne sont pas considérés dans ce tableau, car il s'agit de véhicules relativement neufs qui n'ont pas remplacé d'anciens véhicules. Ils sont des ajouts dans le parc de véhicules du CGER et ne peuvent être comparés avec le parc de 1997-1998. La section *Acquisitions et ventes* de ce présent document indique les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2001-2002.

L'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports, incluant ceux qui sont utilisés par le CGER

CATÉGORIES	ÂGE MOYEN			DURÉE DE VIE UTILE	POURCENTAGE DES VÉHICULES AYANT DÉPASSÉ LEUR DURÉE DE VIE UTILE		
	1997-1998	2000-2001	2001-2002		1997-1998	2000-2001	2001-2002
Automobile	4,8	2,8	2,9	4	77,3 %	15,6 %	14,4 %
Camionnette	4,8	3,4	3,7	5	26,8 %	15,5 %	16,0 %
Fourgonnette	4,9	3,0	3,1	6	41,6 %	13,4 %	8,4 %
Camion 6-roues	7,9	7,7	7,7	8	40,6 %	46,2 %	49,6 %
Camion 10-roues	8,4	6,0	5,4	14	14,5 %	5,9 %	4,6 %
Niveleuse	14,4	9,9	10,7	17	37,7 %	19,7 %	19,3 %
Chargeuse	12,1	9,5	9,2	17	27,7 %	21,9 %	16,4 %
Pelle	16,4	6,6	4,8	18	48,5 %	6,3 %	8,3 %
Balai	7,5	6,9	—	14	13,7 %	19,5 %	—
Remorque	11,8	10,1	—	18	36,0 %	17,3 %	—
Rouleau	10,0	6,2	—	20	18,4 %	1,4 %	—

Depuis 1997-1998, le parc de véhicules du ministère des Transports connaît un rajeunissement dans toutes les catégories, à l'exception des camions 6-roues qui ont conservé sensiblement la même moyenne d'âge.

Les catégories du tableau ci-dessus représentaient 2813 véhicules en 1997-1998. De ce nombre, 33,3 % en moyenne dépassaient leur durée de vie utile. En 2001-2002, 16,9 % des 2 247 véhicules dépassaient leur durée de vie utile.

En raison du peu de représentativité de trois catégories, soit celles des balais, des remorques et des rouleaux, il a été décidé de ne plus en tenir compte dans l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules.

En plus des 4 952 unités appartenant au CGER, 775 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans ses ateliers de mécanique selon une tarification horaire. Il est à noter que 1 632 véhicules et équipements connexes étaient inscrits dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire en 2001-2002. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces unités par grande catégorie de véhicules.

Les véhicules réparés et entretenus au CGER selon une tarification horaire

en date du 31 mars 2002

SUPER CATÉGORIE	NOMBRE DE VÉHICULES
Véhicule léger	627
Camion	28
Matériel-outil remorqué	6
Matériel remorqué	14
Véhicule-outil	32
Équipement	7
Matériel divers	61
TOTAL	775

ACQUISITIONS

En 2001-2002, le CGER a acheté 674 véhicules et équipements connexes pour un montant de 23 742 679 \$. De ce nombre, 434 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec pour un montant de 16 021 933 \$: 209 unités (10 977 017 \$) ont servi au remplacement de celles qui avaient dépassé leur durée de vie utile et 225 unités (5 044 916 \$) ont été achetées en raison de besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis 240 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, et ce, pour un montant de 7 720 746 \$. Il est important de noter que les données du tableau ci-dessous n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2001-2002. Elles représentent les acquisitions réelles en 2001-2002 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions.

Les acquisitions 2001-2002 selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MTQ		AUTRES CLIENTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	190	4 840 243	208	5 743 987	398	10 584 230
Automobile	26	450 657	116	2 474 901	142	2 925 558
Fourgonnette	81	1 930 619	70	2 664 956	151	4 595 575
Camionnette	83	2 458 967	22	604 130	105	3 063 097
Camion	54	5 887 838	11	1 126 343	65	7 014 181
6-roues	26	2 299 847	7	640 132	33	2 939 979
10-roues	27	3 414 255	4	486 211	31	3 900 466
12-roues	1	173 736	—	—	1	173 736
Matériel-outil remorqué	33	782 596	—	—	33	782 596
Matériel remorqué	17	137 828	1	12 511	18	150 339
Véhicule-outil	22	2 613 116	7	636 688	29	3 249 804
Niveleuse	1	195 612	—	—	1	195 612
Chargeuse	9	1 098 934	1	83 257	10	1 182 191
Tracteur	6	307 991	6	553 431	12	861 422
Souffleuse	3	916 412	—	—	3	916 412
Rouleau	3	94 167	—	—	3	94 167
Équipement	114	1 723 817	12	192 816	126	1 916 633
Matériel divers	4	36 495	1	8 401	5	44 896
TOTAL	434	16 021 933	240	7 720 746	674	23 742 679

Les deux tableaux suivants indiquent les acquisitions en 2001-2002 : celles qui ont remplacé les véhicules ou équipements qui avaient dépassé leur durée de vie utile et celles qui ont été ajoutées en raison de besoins supplémentaires. Le premier tableau présente les acquisitions du ministère des Transports et le second, celles des autres clients du CGER.

Les remplacements et les ajouts de véhicules et d'équipements connexes en 2001-2002

au ministère des Transports selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MINISTÈRE DES TRANSPORTS					
	REPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicules léger	86	2 516 612	104	2 323 631	190	4 840 243
Automobile	2	39 713	24	410 944	26	450 657
Fourgonnette	33	855 500	48	1 075 119	81	1 930 619
Camionnette	51	1 621 399	32	837 568	83	2 458 967
Camion	46	5 208 107	8	679 731	54	5 887 838
6-roues	22	2 060 360	4	239 487	26	2 299 847
10-roues	23	2 974 011	4	440 244	27	3 414 255
12-roues	1	173 736	—	—	1	173 736
Matériel-outil remorqué	7	243 486	26	539 110	33	782 596
Matériel remorqué	6	23 597	11	114 231	17	137 828
Véhicule-outil	16	2 010 694	6	602 422	22	2 613 116
Niveleuse	1	195 612	—	—	1	195 612
Chargeuse	8	980 106	1	118 828	9	1 098 934
Tracteur	2	129 797	4	178 194	6	307 991
Souffleuse	2	611 012	1	305 400	3	916 412
Rouleau	3	94 167	—	—	3	94 167
Équipement	46	959 221	68	764 596	114	1 723 817
Matériel divers	2	15 300	2	21 195	4	36 495
TOTAL	209	10 977 017	225	5 044 916	434	16 021 933

Les remplacements et les ajouts de véhicules et d'équipements connexes en 2001-2002

pour les clients autres que le ministère des Transports selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	CLIENTS AUTRES QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS					
	REPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	36	1 127 431	172	4 616 556	208	5 743 987
Automobile	9	220 824	107	2 254 077	116	2 474 901
Fourgonnette	22	773 496	48	1 891 460	70	2 664 956
Camionnette	5	133 111	17	471 019	22	604 130
Camion	—	—	11	1 126 343	11	1 126 343
6-roues	—	—	7	640 132	7	640 132
10-roues	—	—	4	486 211	4	486 211
Matériel remorqué	—	—	1	12 511	1	12 511
Véhicule-outil	—	—	7	636 688	7	636 688
Chargeuse	—	—	1	83 257	1	83 257
Tracteur	—	—	6	553 431	6	553 431
Équipement	—	—	12	192 816	12	192 816
Matériel divers	—	—	1	8 401	1	8 401
TOTAL	36	1 127 431	204	6 593 314	240	7 720 746



Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2001-2002, notamment 2 tracteurs à usage municipal, 1 camion-citerne muni d'un système de manutention multi-bennes, 2 passerelles élévatrices en ciseau ainsi que 10 autobus de passagers, dont 7 adaptés au transport de personnes handicapées.

Le CGER a préparé en 2001-2002 plus de 109 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a acheté 26 camions 10-roues équipés pour le déneigement, 1 niveleuse, 10 chargeuses, 20 panneaux à messages variables sur remorque ainsi que plusieurs autres équipements spécialisés. De plus, pour les 398 véhicules légers acquis cette année, le CGER a dû préparer quelque 123 dossiers d'acquisition.

VENTES

En 2001-2002, le CGER a vendu 1004 véhicules et équipements connexes pour un montant de 2 819 130 \$, incluant les commissions versées au Conseil du trésor. Ces unités ont été vendues, puisqu'elles avaient dépassé leur durée de vie économique. De ce nombre, 995 ont été vendues aux encans publics qui se sont tenus à Québec et à Montréal au printemps et à l'automne 2001 et ont rapporté un montant de 2 733 630 \$. Le CGER s'est également défait de 9 véhicules et équipements connexes au moyen d'autres ventes. Les revenus de ces ventes se sont élevés à 85 500 \$.

Les encans et les appels d'offres publics sont gérés par le Conseil du trésor, et le CGER doit passer par ce dernier pour se défaire de ses biens. En 2001-2002, les Services gouvernementaux du Conseil du trésor ont touché un montant de 106 071,50 \$ en commissions pour la gestion des encans et des appels d'offres publics du CGER. Les revenus réels du Centre résultant de la vente de ses véhicules et équipements connexes sont détaillés dans le tableau ci-dessous. Ils totalisent un revenu de 2 713 058,50 \$.

Les revenus 2001-2002 tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégorie

CATÉGORIE	ENCANS		AUTRES VENTES		TOTAL	
	NOMBRE	MONTANT (\$)	NOMBRE	MONTANT (\$)	NOMBRE	MONTANT (\$)
Véhicule léger	159	634 727,25	5	10 890,00	164	645 617,25
Automobile	17	58 061,50			17	58 061,50
Fourgonnette	58	170 240,00	1	1 620,00	59	171 860,00
Camionnette	84	406 425,75	4	9 270,00	88	415 695,75
Camion	85	804 330,00			85	804 330,00
6-roues	43	346 575,00			43	346 575,00
10-roues	42	457 755,00			42	457 755,00
Véhicule-outil	58	640 961,25	1	23 030,00	59	663 991,25
Niveleuse	8	113 355,00			8	113 355,00
Chargeuse	12	200 255,00			12	200 255,00
Tracteur	8	20 021,25			8	20 021,25
Pelle hydraulique	4	44 620,00			4	44 620,00
Balai	3	2 327,50			3	2 327,50
Souffleuse	16	244 945,00	1	23 030,00	17	267 975,00
Rouleau	5	9 737,50			5	9 737,50
Chariot élévateur et grue automotrice	2	5 700,00			2	5 700,00
Matériel divers	19	12 516,25			19	12 516,25
Motoneige	6	8 692,50			6	8 692,50
Autre	13	3 823,75			13	3 823,75
Matériel remorqué	27	84 009,00			27	84 009,00
Remorque et semi-remorque	27	84 009,00			27	84 009,00
Matériel-outil remorqué	42	45 576,25			42	45 576,25
Balai et matériel remorqué	21	33 725,00			21	33 725,00
Flèche remorquée	15	9 595,00			15	9 595,00
Panneau à message	3	1 187,50			3	1 187,50
Matériel varié remorqué	3	1 068,75			3	1 068,75
Équipement	193	229 375,00			193	229 375,00
Équipement de traçage	1	0,00			1	0,00
Équipement de déneigement	168	163 447,50			168	163 447,50
Équipement divers	24	65 927,50			24	65 927,50
Autres accessoire	412	179 138,50	3	48 505,00	415	227 643,50
TOTAL	995	2 630 633,50	9	82 425,00	1 004	2 713 058,50

L'âge moyen de certaines catégories de véhicules et d'équipements connexes vendus en 2001-2002

CATÉGORIE	DURÉE DE VIE UTILE	ÂGE MOYEN DES UNITÉS VENDUES
Automobile	4	6,3
Fourgonnette	5	8,5
Camionnette	6	7,1
6-roues	8	12,7
10-roues	14	14,1
Niveleuse	17	17,3
Chargeuse	17	17,8
Pelle	18	19
Souffleuse	20	29,9

La recherche et le développement sont des activités essentielles à la gestion de parc de véhicules. Pour s'assurer du maintien de son expertise dans ce domaine, le CGER possède une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés en ingénierie, en recherche et en développement. Cette équipe travaille en collaboration avec différents partenaires et fournisseurs du secteur privé dans le but de maintenir une veille technologique, d'intégrer dans le parc du CGER les plus récentes innovations de l'industrie et de concevoir de nouveaux produits destinés à la clientèle.

Les principaux projets qui ont été réalisés en 2001-2002 sont un équipement de marquage à l'acrylique sur camion, un camion aménagé pour la signalisation, une souffleuse sur camion pour le déneigement des glissières de sécurité et un camion aménagé pour les structures. Plusieurs autres projets étaient à l'étape de la conception en 2001-2002, notamment un système rapide pour transférer les bennes des camions de déneigement et l'amélioration du système hydraulique des camions de déneigement 2001.

De plus, le CGER, en partenariat avec différentes entreprises privées, est présentement à analyser de nouveaux produits, notamment :

- une aile de côté rétractable;
- un système d'épandage à gauche ou à droite pour les bennes quatre-saisons;
- différents additifs au carburant permettant des économies sur le plan de la consommation.

Soucieux de l'environnement, le CGER contribue depuis plusieurs années à la réduction des gaz à effet de serre, notamment par l'intégration de nouveaux produits, tels que :

- des véhicules électriques;
- des véhicules hybrides (à essence et électrique);
- des équipements de marquage à l'acrylique sur camion. Cette peinture est à base d'eau et donc beaucoup moins polluante que celle à l'alkyde.
- l'utilisation d'huile régénérée dans certains types de véhicules;
- des flèches à énergie solaire montées sur remorque.

En 2001-2002, un montant de 797 000 \$ a été investi par le CGER pour l'ensemble des projets de recherche et de développement, excluant le coût d'acquisition des véhicules.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) s'était fixé dans son Plan d'action 2001-2002 neuf objectifs liés à des axes d'intervention et à quatre grandes orientations.

Synthèse des résultats des indicateurs 2001-2002

ORIENTATION

1

POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les besoins et attentes	Aucun objectif en 2001-2002*	Aucune cible en 2001-2002*	*

* Cet indicateur est maintenant mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle sera effectué en 2002-2003.

ORIENTATION

2

CONSOLIDER LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Renforcer l'image de marque du CGER	Conservier un pourcentage du nombre de véhicules loués clés en main à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001	95 %	95 %
Raffiner les stratégies de mise en marché	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	25 %	97 %

ORIENTATION

3

PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Encourager l'initiative et la créativité	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	3,45 %
Améliorer les connaissances des gestionnaires d'exploitation régionale en matière de gestion	Consacrer un pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale à la formation en gestion	2 %	4,77 %
Associer tous les employés à la stratégie de mobilisation	Assurer l'échange d'information entre la Direction et le personnel	Tenir un minimum de six réunions annuelles, et ce, à l'intérieur de chaque service, secteur et zone	5,34 réunions

ORIENTATION

4

ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICACITÉ ET SA RENTABILITÉ

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les prix de revient et les manières de faire	Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	36,5 %
	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	98,5 %
	Comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la <i>National Association of Fleet Administrators</i> (NAFA) et obtenir un ratio semblable	Plus ou moins 10 %	Non comparable

ORIENTATION

5

ENTREPRENDRE LE VIRAGE QUALITÉ

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Définir les activités, revoir les processus opérationnels ainsi que préciser les responsabilités des acteurs	Analyser et implanter un nombre de processus opérationnels	10	10

ORIENTATION

1

POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

Qualité du service

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2001-2002	Pourcentage de clients satisfaits	—	

Cet indicateur est maintenant mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se fera à l'automne 2002. Les résultats seront présentés dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003.

ORIENTATION

2

CONSOLIDER LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

Fidélisation de la clientèle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Conserver un pourcentage du nombre de véhicules loués clés en main à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001	95 %	Pourcentage de véhicules conservés	95 %	—

Pour calculer cet indicateur, il a fallu déterminer le nombre de véhicules loués à chacun des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2002. Ce nombre a, par la suite, été divisé par le total du nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001.

Alors, le résultat pour 2001-2002 est :

Le nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2002	316
Le nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2001	331
Résultat	95 %

Il est important de noter que plusieurs clients ont retourné des véhicules au CGER non pas parce qu'ils étaient insatisfaits, mais parce que le projet lié à la location des véhicules était terminé.

Volume d'affaires

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	25 %	Pourcentage de revenus de plus qu'en 2000-2001 provenant de clients autres que le ministère des Transports	97 %	+ 72 %

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2001-2002, dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

REVENUS	CLIENTS MTQ (\$)	AUTRES CLIENTS (\$)	TOTAL (\$)
Location	37 479 526	4 461 479	41 941 005
Revenus provenant des actifs transférés	1 502 307	0	1 502 307
Travaux facturés à taux horaire	1 296 807	1 606 321	2 903 128
Carburant	6 590 304	328 997	6 919 301
Conception et fabrication spéciale	4 300	495 900	500 200
Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc)	159 855	99 096	258 951
TOTAL	47 033 099	6 991 793	54 024 892

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes facturées par le CGER pour la location de véhicules et d'équipements connexes, les travaux effectués selon une tarification horaire, la fourniture de carburant, la conception et la fabrication spéciale ainsi que la formation et l'analyse de gestion de parc de véhicules. Ils incluent également les revenus découlant des actifs transférés par le gouvernement du Québec au CGER le 1^{er} avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1,2 million de dollars est exclue, dont le montant de 1 million alloué par le ministère des Transports pour compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du CGER et le coût des loyers supérieurs à ceux du marché. Sont également exclus le gain sur la vente d'actifs ainsi que les autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2001-2002, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la formation, la conception et la fabrication spéciale, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 54 024 892 \$, soit 47 033 099 \$ du ministère des Transports et 6 991 793 \$ d'autres clients.

Donc, l'augmentation de revenus tirés des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2001-2002 est de 97 %, c'est-à-dire 6 991 793 \$ de revenus externes en 2001-2002, moins 3 545 101 \$ de revenus externes en 2000-2001, sur 3 545 101 \$ de revenus externes en 2000-2001.

Il est important de noter que la prise en charge globale par le CGER d'un parc de véhicules d'assez grande importance d'une municipalité a permis de dépasser grandement la cible que le CGER s'était fixée.

ORIENTATION

3

PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

Expertise et compétence du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	3,45 %	+ 1,45 %

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, il faut comptabiliser les coûts directs et indirects liés à la formation de l'ensemble des employés et diviser ce montant par la masse salariale du CGER. Les coûts directs sont notamment les frais d'inscription, les salaires des formateurs, leurs frais de déplacement et les contrats de service de formation. Les coûts indirects, quant à eux, ont davantage trait aux salaires des employés, aux frais de déplacement ainsi qu'à d'autres éléments concernant la formation.

En 2001-2002, un montant de 511 870 \$ a été consacré à la formation des employés et la masse salariale totale était de 14 820 054 \$, ce qui donne 3,45 % de la masse salariale consacré à la formation. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COÛT (\$)	%
Informatique :	107 493	21 %
Bureautique	25 594	5 %
Système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	81 899	16 %
Formation technique :	296 885	58 %
Mécanique	261 054	51 %
Santé et sécurité du travail	35 831	7 %
Sciences de l'administration :	87 017	17 %
Comptabilité, ressources humaines, etc.	20 474	4 %
Gestion, marketing, communication, etc.	66 543	13 %
Service à la clientèle	20 475	4 %
TOTAL	511 870	100 %

Afin d'assurer son expertise dans le domaine de la gestion de parc de véhicules, qui est de plus en plus diversifié, le CGER a accordé, encore cette année, une grande importance à la formation technique de ses mécaniciens.

Performance en gestion

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale à la formation en gestion	2 %	Pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale consacré à la formation en gestion	4,77 %	+ 2,77 %

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale des gestionnaires d'exploitation régionale consacré à la formation en gestion, le CGER a divisé les coûts directs et indirects liés à la formation en gestion des gestionnaires d'exploitation régionale par la masse salariale totale consentie pour ces derniers.

En 2001-2002, un montant de 36 820 \$ a été consacré à la formation en gestion des gestionnaires d'exploitation régionale et la masse salariale totale de ces derniers était de 772 584 \$, ce qui donne un résultat de 4,77 %. Les coûts relatifs à cette formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COÛT (\$)	%
Gestion des ressources	12 038	33 %
Planification budgétaire	8 339	22 %
Gestion des comités de santé et de sécurité au travail	7 088	19 %
Communication	6 142	17 %
Autres	3 213	9 %
TOTAL	36 820	100 %

Mobilisation du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Assurer l'échange d'information entre la Direction et le personnel	Tenir un minimum de six réunions annuelles, et ce, à l'intérieur de chaque service, secteur et zone	Nombre de réunions consacrées aux employés	5,34	- 0,66

Afin d'assurer la mobilisation de son personnel, le CGER a fixé cet objectif dans son *Plan d'action 2001-2002*, ce qui permet un meilleur échange d'information entre la Direction et le personnel. Ces réunions permettent notamment de transmettre les valeurs organisationnelles, d'intégrer les employés dans le processus de gestion par résultats et de les inclure dans l'organisation du travail.

Pour calculer cet indicateur, il faut faire la moyenne des réunions tenues par les 26 services, secteurs et zones du CGER. Un maximum de six réunions par unité a été considéré.

ORIENTATION

4

ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICACITÉ ET SA RENTABILITÉ

Compétitivité des tarifs

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
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	36,5 %	+ 1,5 %

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location pour quatre catégories de véhicules légers avec ceux du marché. Pour ce faire, il a retenu les fournisseurs inscrits au répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs* et offrant les plus bas tarifs dans les 56 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous démontre que les taux de location du CGER ont été inférieurs de 36,5 % en moyenne à ceux du marché pour 2001-2002. Ce tableau contient également une comparaison avec l'année précédente.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ		TAUX DU CGER		ÉCART		% D'ÉCART	
	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002	2000-2001	2001-2002
Tourisme	791 \$	802 \$	449 \$	467 \$	342 \$	335 \$	43 %	42 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	932 \$	955 \$	594 \$	624 \$	338 \$	331 \$	36 %	35 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 239 \$	1 226 \$	845 \$	888 \$	394 \$	338 \$	32 %	28 %
Fourgonnette compacte	977 \$	983 \$	559 \$	582 \$	418 \$	401 \$	43 %	41 %

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses associées à la possession et au fonctionnement du véhicule, certains éléments diffèrent et peuvent expliquer, en partie, l'écart dans la tarification :

ÉLÉMENTS	OFFRE PERMANENTE	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2001-2002	Véhicules de 1998 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps	Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps, évalués sur une vie utile de quatre ans pour les automobiles, cinq ans pour les camionnettes deux portes et six ans pour les fourgonnettes et les camionnettes quatre portes
Période de location	De 4 à 12 mois au maximum	12 mois au minimum, renouvelable
Pneus d'hiver	Coût additionnel de 90 \$ par mois	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 50 000 km facturé selon un taux variant de 0,11 \$ à 0,14 \$ du kilomètre selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Coût additionnel	Inclus dans le tarif du CGER
Fourniture de lave-glace	Non incluse	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Incluse dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure significatif et les taux de location du CGER sont des plus compétitifs, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de l'ordre de 40 % par rapport au prix du marché (réf. : page 1 du *Répertoire*).

Le CGER a également comparé ses taux de location à court terme (six mois minimum) avec ceux des mêmes fournisseurs. Pour ce faire, il a sélectionné les mêmes catégories de véhicules, sauf la camionnette 4 portières qui n'est pas disponible à court terme au CGER. Il est à noter que les taux de location à court terme des fournisseurs sont les mêmes, tandis que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous démontre que les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs à 19 % en moyenne à ceux du marché pour 2001-2002.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ	TAUX DU CGER	ÉCART	% D'ÉCART
Tourisme	802 \$	631 \$	171 \$	21 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	955 \$	828 \$	127 \$	13 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 226 \$	Non disponible au CGER		
Fourgonnette compacte	983 \$	749 \$	234 \$	24 %

Pour ce qui est de l'exercice de comparaison de la tarification des véhicules lourds, plusieurs éléments entre l'offre du CGER et celle du secteur privé diffèrent. De plus, des hypothèses doivent être étudiées, telles la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données à ce sujet, il est difficile de comparer les taux de location de ce type de véhicule.

Performance financière

<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>RÉSULTAT</u>	<u>ÉCART</u>
Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	Pourcentage d'autofinancement	98,5 %	+ 1,0 %

En 2001-2002, les dépenses du CGER ont été couvertes par des revenus totalisant 57 724 288 \$.

Il faut noter que les revenus du CGER en 2001-2002 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1,2 million de dollars, dont 1 million a servi à couvrir les dépenses relatives aux loyers pour les espaces excédentaires et à compenser le coût des loyers qui excèdent ceux du marché. De même, un montant de 200 000 \$ a été versé pour l'amortissement du capital concernant le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du ministère des Transports.

En excluant la contribution de 1,2 million du ministère des Transports, les revenus autonomes du CGER pour 2001-2002 sont de 56 524 288 \$, tandis que les dépenses sont de 57 380 673 \$, ce qui donne un taux d'autofinancement de 98,5 %.

Performance opérationnelle

<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>RÉSULTAT</u>	<u>ÉCART</u>
Comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la <i>National Association of Fleet Administrators</i> (NAFA) et obtenir un ratio semblable	Plus ou moins 10 %	Pourcentage d'écart avec la moyenne des unités pondérées par mécanicien des organisations membres de la <i>National Association of Fleet Administrators</i> (NAFA)	Non comparable	

Le CGER ne peut pas rendre compte de cet indicateur, qui permettait de comparer le nombre d'unités pondérées par mécanicien avec la moyenne de celles des organisations membres de la *National Association of Fleet Administrators* (NAFA) et d'obtenir un ratio de plus ou moins 10 %. D'abord, il est important de préciser qu'il est impossible de se comparer et d'obtenir un résultat significatif, car plusieurs éléments majeurs de comparaison ne sont pas présents au rapport de la NAFA, notamment les réparations et les entretiens faits à l'externe.

En pratique, il s'agit essentiellement de comparer les heures d'entretien consacrées annuellement à l'unité de référence, en l'occurrence la berline, une fois d'autres paramètres ramenés à une même base de comparaison.

Lorsque les heures productives potentielles des mécaniciens du CGER sont ramenées à 1 415 par année, comme la référence de la NAFA, l'indicateur des unités pondérées par mécanicien revient à justifier les 15 heures que le CGER consacre par année à l'entretien de ses berlines intermédiaires alors que l'échantillon de la NAFA indique qu'elle en consacre 9,17. Considérant que le kilométrage annuel des berlines du CGER est de 23 % plus élevé, l'écart à expliquer n'est plus que de quatre heures par année.

Le niveau de détail du sondage de la NAFA en 2002 ne permet pas de soutenir certaines hypothèses, notamment :

- 81 % des véhicules appartenant aux répondants circulent aux États-Unis. Pour la plupart, le changement de pneus d'hiver ou d'été n'est pas nécessaire, ce qui permet de gagner au moins deux heures d'entretien par véhicule annuellement.
- Le climat plus rigoureux au Québec peut justifier des entretiens préventifs plus fréquents.
- La pratique de faire effectuer les changements d'huile à l'externe par des firmes spécialisées est plus répandue aux États-Unis et n'est pas retenue par le CGER.

Il est cependant intéressant de constater que, avec les mêmes critères qu'en 2000-2001, soit la camionnette comme unité de référence et 1 200 heures productives par mécanicien, le nombre d'unités pondérées par mécanicien en 2001-2002 est de 28,5, comparativement à 28,6 en 2000-2001.

Cet indicateur ne sera pas reconduit l'an prochain pour les différentes raisons expliquées ci-dessus.

ORIENTATION

5

ENTREPRENDRE LE VIRAGE QUALITÉ

Assurance qualité

<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>RÉSULTAT</u>	<u>ÉCART</u>
Analyser et implanter un nombre de processus opérationnels	10	Nombre de processus opérationnels mis en place	10	—

Le CGER a analysé et implanté 10 processus opérationnels en 2001-2002. Cet indicateur a été ajouté au *Plan d'action 2001-2002* dans le but d'uniformiser les manières de faire dans les 57 ateliers de mécanique et, par le fait même, la qualité du service offert à la clientèle.

Les 10 processus opérationnels mis en place en 2001-2002 ont été choisis en fonction de leur importance en gestion de parc de véhicules. Il s'agit de :

- l'achat de pièces;
- l'approvisionnement en carburant;
- l'immatriculation des véhicules;
- le jaugeage des réservoirs de carburant;
- l'inventaire;
- la réparation de véhicules à l'externe et la location de véhicules;
- la vente de véhicules à l'encan ou par appels d'offres publics;
- le transport de véhicules et d'équipements connexes;
- la validation des sorties de carburant;
- les véhicules volés.

ENGAGEMENT

1

ASSURER LA LIVRAISON DE VÉHICULES CONFORMES AUX SPÉCIFICATIONS ET À LA DATE INDIQUÉES À L'ENTENTE CONCLUE AVEC LE CLIENT

Pour calculer cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées au bon de commande du client et diviser ce nombre par le total des véhicules livrés en 2001-2002.

Le tableau ci-dessous présente le calcul de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2001-2002.

Le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées à l'entente conclue avec le client en 2001-2002

Nombre total de véhicules livrés	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée au bon de commande	Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées au bon de commande	Pourcentage de conformité
822	469	821*	57%**

* Un seul client s'est plaint que son véhicule n'était pas conforme.

** Ce pourcentage correspond à 469 véhicules livrés à la date indiquée, moins 1 véhicule non conforme aux spécifications, divisé par 822.

Il est important de noter que le CGER n'a pas le contrôle de toutes les étapes concernant l'achat et la livraison des véhicules légers. La gestion des acquisitions de ces véhicules est faite par les Services gouvernementaux du Conseil du trésor, lequel traite le dossier du CGER en même temps que ceux de différents autres ministères et organismes publics. Le CGER est également dépendant des délais de livraison des fabricants.

ENGAGEMENT

2

ASSURER AU CLIENT, DANS LES CINQ JOURS SUIVANT LEUR LIVRAISON, LA PRÉSENTATION PAR UN FORMATEUR DES VÉHICULES SPÉCIALISÉS

Pour calculer cet engagement, il faut additionner le nombre de présentations dont le délai est de cinq jours ou moins et diviser ce nombre par le total de présentations. Il est à noter que les congés fériés sont exclus du délai de cinq jours.

Le tableau ci-dessous présente le calcul de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2001-2002.

Nombre de présentations de véhicules spécialisés qui ont été faites par un formateur du CGER dans les cinq jours suivant la livraison en 2001-2002

Nombre total de présentations	Nombre de présentations dont le délai a été de plus de cinq jours	Nombre de présentations dont le délai a été de cinq jours et moins
138	1	137
100 %	1 %	99 %

ENGAGEMENT

3

FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION SUR LES MODIFICATIONS QUI SERONT APPORTÉES À LA GRILLE TARIFAIRE LE 15 SEPTEMBRE DE CHAQUE ANNÉE

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut avoir la preuve qu'un communiqué présentant la prochaine tarification a été envoyé à la clientèle du CGER le 15 septembre de chaque année et que la liste des véhicules ciblés par un remplacement a été remise à chaque client.

Au début de septembre 2001, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile avaient reçu une lettre du CGER, accompagnée de la liste des véhicules ciblés par un remplacement. Cette lettre indiquait également aux clients qu'un conseiller du CGER devait les rencontrer à l'automne 2001 pour prendre connaissance de leurs besoins et établir ainsi la programmation des achats 2002-2003. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2002-2003, ils ont été distribués à la clientèle du CGER le lundi 17 septembre 2001.

ENGAGEMENT

4

FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE CONCERNANT UN VÉHICULE OU UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER, ET CE, PAR L'ENTREMISE DE LA LIGNE 1 888 314-CGER

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2001-2002. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2001-2002.

ENGAGEMENT

5

RETOURNER UN APPEL DANS LES 24 HEURES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE VERBALE ET ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS DANS LE CAS D'UNE PLAINTÉ ÉCRITE

Pour calculer cet engagement, il faut additionner le nombre de personnes qui ont été rappelées dans un délai de 24 heures ou moins à la suite d'une plainte verbale et diviser ce nombre par le total des plaintes verbales. En ce qui a trait aux plaintes écrites, il faut additionner le nombre de plaintes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de 10 jours ou moins et diviser ce nombre par le total des plaintes écrites.

Le tableau ci-dessous présente le calcul de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2001-2002.

Le nombre de plaintes dont le délai de réponse a été respecté en 2001-2002

Type de plaintes	Nombre total de plaintes	Plaintes dont le délai de réponse a été respecté	Résultat
Plaintes écrites	7	7	100 %
Plaintes verbales	15	14	93 %

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2001-2002 se trouvent à la section Relations avec la clientèle du présent document.

Autres résultats

Le CGER a mis au point, comme prévu, des méthodes de calcul afin d'établir certains prix de revient. Le CGER calcule trimestriellement le prix de revient de ses ateliers de mécanique ainsi que quelques ratios administratifs à partir de ses systèmes financiers. Voici quelques-unes des méthodes de calcul.

Coûts administratifs

RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

	2001-2002	2000-2001
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 372 203 \$	3 827 079 \$
Total des dépenses du CGER	57 380 673 \$	54 632 300 \$
Résultat	7,62 %	7,01 %

COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

	2001-2002	2000-2001
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 372 203 \$	3 827 079 \$
Total des revenus de location et des revenus de travaux à taux horaire	44 844 133 \$	36 809 943 \$
Résultat	9,75 %	10,40 %

Prix de revient des ateliers de mécanique

	2001-2002	2000-2001
Total des coûts imputables aux opérations	21 137 771 \$	20 872 587 \$
Nombre d'heures productives potentielles	337 734	356 197
Résultat	62,59 \$ / heure	58,60 \$ / heure

Productivité des ateliers de mécanique

	Cible	2001-2002	2000-2001
Nombre d'heures opérationnelles exécutées (bons de travail)		271 617 h	286 623 h
Nombre d'heures productives potentielles		337 734 h	356 197 h
Résultat	80 %	80,4 %	80,5 %

Coût d'entretien par unité pondérée

	2001-2002	2000-2001
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER	26 111 191 \$	26 153 235 \$
Nombre total des unités pondérées selon le parc du 31 mars	4 883	5 020
Résultat	5 347 \$ / unité pondérée	5 210 \$ / unité pondérée

Dépenses administratives affectées aux opérations

	2001-2002	2000-2001
Dépenses administratives affectées aux opérations	3 159 220 \$	2 952 999 \$
Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du centre d'appels	289,16	298,46
Résultat	10 926 \$ / employé	9 894 \$ / employé

Statistiques sur les dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2001-2002	2000-2001
Pièces	5 899 631 \$	5 198 949 \$
Réparations externes	2 265 912 \$	2 820 841 \$
Pièces et réparations externes capitalisées	1 057 017 \$	1 161 947 \$
Total	9 222 560 \$	9 181 737 \$

Taux de location des véhicules et équipements connexes

Une méthode de calcul a également été établie pour déterminer le taux de location de chaque catégorie de véhicules et d'équipements. Cette méthode tient notamment compte des éléments suivants :

- le coût d'achat
- les frais liés à l'achat
- l'intérêt sur l'emprunt
- la préparation du matériel
- les assurances
- l'identification visuelle
- la valeur résiduelle
- la vie économique du matériel
- les coûts d'entretien et de réparation
- l'immatriculation
- les frais d'administration

Une fois que tous ces éléments ont été considérés et avant de fixer officiellement le taux de location, le CGER doit se comparer avec le marché.

En 2002-2003, le CGER poursuivra sensiblement les mêmes objectifs de performance, soit la qualité du service à la clientèle, l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports, le développement de l'expertise et de la compétence de son personnel, la compétitivité des tarifs, l'autofinancement, la fidélisation de la clientèle, l'amélioration de la performance en gestion et l'assurance qualité.

Les enjeux de la prochaine année porteront principalement sur l'obtention d'allègements du Conseil du trésor, l'accroissement de la clientèle et une meilleure connaissance des prix de revient.

Ainsi, dans le contexte de la modernisation de la gestion publique, le CGER est présentement en négociation avec le Conseil du trésor afin d'obtenir des allègements concernant la gestion des ressources humaines et des ressources matérielles. Ces allègements lui permettront de mieux servir sa clientèle et de diminuer ses frais fixes. Ils ont un lien direct avec les indicateurs de résultats du CGER.

Par ailleurs, le CGER mise sur son expertise, en particulier sur son service d'analyse de gestion de parc de véhicules et sur ses services de génie-conseil, pour élargir sa clientèle. Ces deux secteurs d'activité permettront notamment au CGER de desservir plus adéquatement les municipalités.

ÉTATS
FINANCIERS
2001-2002

Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT



RÉSULTATS ET EXCÉDENT - NON VÉRIFIÉS

DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

	2002	2001
REVENUS		
Location	41 941 005 \$	35 068 234 \$
Réparation	2 903 128	1 741 709
Carburant	6 919 301	7 479 629
Gain net sur cession d'immobilisations	2 329 981	3 389 010
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	2 702 307	4 953 616
Autres	928 566	750 348
	57 724 288	53 382 546
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)		
Pièces	8 222 363	7 640 548
Carburant	6 693 462	7 345 265
Traitement et avantages sociaux	13 082 021	13 127 313
Loyers	3 967 240	4 038 095
	31 965 086	32 151 221
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Traitement et avantages sociaux	4 639 559	4 339 834
Loyers	155 000	154 901
Contrats de services et honoraires professionnels	311 119	300 547
Frais d'entretien informatique	250 756	408 849
Frais de bureau	245 058	229 672
Frais de télécommunications (téléphonie et informatique)	547 729	484 645
Frais de déplacement	478 559	384 989
Publicité et marketing	82 990	47 942
Frais de formation	176 993	176 527
Amortissement du matériel roulant et de l'équipement lourd	11 791 636	10 330 313
Amortissement des réservoirs et pompes	303 546	265 534
Amortissement des autres immobilisations	1 054 259	797 387
Autres	198 970	237 462
	20 236 174	18 158 602
FRAIS FINANCIERS		
Intérêts sur marge de crédit	581 662	1 808 699
Intérêts sur dette à long terme	4 514 764	2 466 805
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	67 627	31 292
Intérêts et frais bancaires	15 360	15 681
	5 179 413	4 322 477
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)	343 615	(1 249 754)
EXCÉDENT AU DÉBUT	—	1 249 754
EXCÉDENT À LA FIN	343 615 \$	— \$

BILAN
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2002

	2002	2001
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	267 536 \$	1 345 \$
Débiteurs (note 5)	9 915 561	10 356 201
Stocks (note 6)	1 586 633	1 371 793
Frais payés d'avance	438 682	388 167
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	3 237 494	3 274 992
	15 445 906	15 392 498
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	2 523 144	5 760 638
Immobilisations (note 8)	96 895 082	83 415 059
Frais d'émission de la dette à long terme	375 362	306 849
	115 239 494 \$	104 875 044 \$
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 10)	12 360 542 \$	10 341 859 \$
Revenus perçus d'avance	281 695	2 572
Dû au fonds consolidé du revenu (note 11)	3 037 494	3 037 496
Versement sur dette à long terme (note 13)	14 093 215	11 000 953
	29 772 946	24 382 880
Contributions reportées	6 865 456	8 615 563
Avances du Fonds de financement (note 12)	16 921 818	13 138 238
Dette à long terme (note 13)	61 335 659	55 700 869
Dû au fonds consolidé du revenu (note 11)	—	3 037 494
EXCÉDENT	343 615	—
	115 239 494 \$	104 875 044 \$
ENGAGEMENT (note 14)		



Administrateur du Fonds



Sous-ministre des Transports

FLUX DE TRÉSORERIE
- NON VÉRIFIÉS

DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

	2002	2001
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte)	343 615 \$	(1 249 754) \$
Éléments ne modifiant pas les liquidités :		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	67 627	31 292
Amortissement des immobilisations	13 149 441	11 393 234
Gain sur cession d'immobilisations	(2 386 208)	(3 596 687)
Amortissement des contributions reportées	(1 750 107)	(2 864 785)
	9 424 368	3 713 300
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	440 640	(3 201 612)
Stocks	(214 840)	131 025
Frais payés d'avance	(50 516)	(8 799)
Créditeurs et frais courus	2 018 682	1 494 716
Revenus perçus d'avance	279 122	(125 753)
	2 473 088	(1 710 423)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	11 897 456	2 002 877
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(27 058 931)	(37 059 375)
Produit de cession d'immobilisations	2 815 677	4 009 099
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(24 243 254)	(33 050 276)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Frais d'émission de la dette à long terme	(136 140)	(338 142)
Dette à long terme	23 036 140	70 339 332
Remboursement de la dette à long terme	(14 309 087)	(3 637 510)
Contributions reportées	—	3 000 000
Contributions du gouvernement du Québec	3 274 992	114 352
Avances du Fonds de financement	3 783 580	(35 872 835)
Dû au fonds consolidé du revenu	(3 037 494)	(3 037 496)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	12 611 989	30 567 701
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	266 191	(479 698)
ENCAISSE AU DÉBUT	1 345	481 043
ENCAISSE À LA FIN	267 536 \$	1 345 \$
Intérêts payés au cours de l'année financière	4 262 149	2 056 361

NOTES COMPLÉMENTAIRES - NON VÉRIFIÉES

31 MARS 2002

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1^{er} avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., chapitre M-28). Le Fonds est affecté au financement des activités de gestion de l'équipement roulant.

Les activités du Fonds ont débuté le 1^{er} avril 1998. Lors de sa constitution, des immobilisations ont été transférées au Fonds en contrepartie d'une dette au fonds consolidé du revenu. Le montant de la transaction se chiffrait à 15 187 478 \$.

Les surplus accumulés sont versés au fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus au Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations de la direction.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

Stocks

Les stocks de pièces et de carburant sont évalués au moindre du prix coûtant et de leur valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

	Durée de vie	Valeur résiduelle
Matériel roulant et équipement lourd	5 , 10, 15 ans	12 %, 15 %
Matériel roulant léger	5 ans	20 %
Réservoirs et pompes	15 ans	12 %
Outillage	10 ans	12 %
Logiciels, développement et équipement informatique	3 ans	—
Mobilier de bureau	5 ans	—
Améliorations locatives	5 ans	—

Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont reportés et sont amortis sur la durée de la dette concernée, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Contributions reportées

Les contributions du gouvernement du Québec relatives au financement des immobilisations sont reportées et virées aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils réfèrent.

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les contributions du gouvernement du Québec comprennent un montant de 1 702 307 \$ correspondant à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribution de l'ordre de 1 000 000 \$ servant à compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les opérations du Fonds ainsi que le coût des loyers supérieurs à ceux du marché.

	2002	2001
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	1 502 307 \$	2 733 698 \$
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	200 000	76 856
Loyers	1 000 000	1 000 000
Contributions pour l'embauche des étudiants	—	47 500
Contribution additionnelle	—	1 095 562
	2 702 307 \$	4 953 616 \$

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2002	2001
Pièces		
Stocks au début	896 164 \$	1 040 998 \$
Achat de pièces, réparations externes et immatriculations	8 494 073	7 495 714
Stocks à la fin	(1 167 874)	(896 164)
	8 222 363 \$	7 640 548 \$
Carburant		
Stocks au début	475 628 \$	461 820 \$
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	6 636 593	7 359 073
Stocks à la fin	(418 759)	(475 628)
	6 693 462 \$	7 345 265 \$

5. DÉBITEURS

	2002	2001
Ministère des Transports	7 977 454 \$	8 939 568 \$
Autres ministères et organismes	1 938 107	1 416 633
	9 915 561 \$	10 356 201 \$

6. STOCKS

	2002	2001
Pièces	1 167 874 \$	896 165 \$
Carburant	418 759	475 628
	1 586 633 \$	1 371 793 \$

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2002	2001
Solde à recevoir, sans intérêts, recouvrable par versements annuels de 3 037 494 \$, soit au même rythme que le remboursement de la dette au fonds consolidé du revenu, échéant le 31 mars 2003	3 037 494 \$	6 112 486 \$
Solde à recevoir, sans intérêts, recouvrable par versements annuels de 200 000 \$, échéant le 31 mars 2016	2 723 144	2 923 144
	5 760 638	9 035 630
Remboursement échéant avant un an	(3 237 494)	(3 274 992)
	2 523 144 \$	5 760 638 \$

Les encaissements en capital prévus annuellement au cours des cinq prochains exercices sont de :

2003	3 237 494 \$
2004	200 000
2005	200 000
2006	200 000
2007	200 000

8. IMMOBILISATIONS

			2002	2001
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd	74 842 492 \$	13 022 644 \$	61 819 848 \$	51 532 510 \$
Matériel roulant léger	50 528 566	19 393 849	31 134 717	27 618 408
Réservoirs et pompes	3 300 109	669 172	2 630 937	2 919 149
Outillage	1 226 798	259 053	967 745	875 206
Équipement informatique	1 707 007	1 452 079	254 928	297 204
Développement informatique et logiciels	912 904	882 383	30 521	132 413
Mobilier de bureau	37 184	10 207	26 977	7 362
Améliorations locatives	50 080	20 671	29 409	32 807
	132 605 140 \$	35 710 058 \$	96 895 082 \$	83 415 059 \$

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire auprès du ministère des Finances d'un montant maximal de 15 000 000 \$, au taux préférentiel de la Banque du Canada, intérêts payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, renouvelables le 31 mars 2003.

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2002	2001
Fournisseurs	11 149 400 \$	8 245 287 \$
Intérêts courus sur la dette à long terme	663 060	1 568 175
Taxes de vente	65 892	18 667
Traitement et avantages sociaux	482 190	509 730
	12 360 542 \$	10 341 859 \$

11. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

	2002	2001
Solde à payer, sans intérêt, payable par un versement de 3 037 494 \$, soit au même rythme que les versements des contributions recouvrables du gouvernement du Québec, échéant le 31 mars 2003	3 037 494 \$	6 074 990 \$
Versement échéant avant un an	(3 037 494)	(3 037 496)
	— \$	3 037 494 \$

12. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 \$. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2003.

13. DETTE À LONG TERME

	2002	2001
Emprunt du Fonds de financement du gouvernement du Québec :		
– Intérêts au taux fixe de 6,26 %, remboursable par versements annuels de 1 792 277 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007.	17 476 350 \$	19 268 627 \$
– Intérêts au taux fixe de 6,15 %, remboursable par versements annuels de 3 515 107 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2004.	10 545 322	14 060 429
– Intérêts au taux fixe de 6,12 %, remboursable par des versements de 1 840 186 \$ en 2002 et de 1 220 909 \$ en 2003, échéant le 1 ^{er} décembre 2003.	3 061 095	5 117 153
– Intérêts au taux fixe de 6,20 %, remboursable par versements annuels de 1 054 945 \$, échéant le 16 février 2006.	3 186 934	4 241 878
– Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 1 156 734 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007.	8 097 133	9 253 867
– Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 576 400 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007.	3 458 400	4 034 800
– Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 317 554 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007.	3 493 092	3 810 646
– Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 531 879 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007.	6 382 543	6 914 422
– Intérêts au taux fixe de 4,761 % remboursable par versements annuels de 2 009 041 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2005.	8 036 163	
– Intérêts au taux fixe de 5,9580 % remboursable par versements annuels de 1 299 094 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2010.	11 691 843	
	75 428 874	66 701 822
Versements échéant avant un an	14 093 215	11 000 953
	61 335 659 \$	55 700 869 \$

Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2003	14 093 215 \$
2004	13 473 938
2005	12 253 029
2006	7 705 077
2007	5 673 937

14. ENGAGEMENT

Le Fonds a des ententes d'occupation avec la Société immobilière du Québec pour 2002-2003 de l'ordre de 4 300 000 \$.

15. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Des services de soutien administratif et technique rendus par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été effectués gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnés précédemment, qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux, ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

16. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 356 469 \$. Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds imputés aux résultats de l'année financière s'élèvent à 432 099 \$.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin de rendre leur présentation conforme à celle de l'exercice courant.

Centre de gestion de l'équipement roulant

1650, rue Louis-Jetté
Québec (Québec) G1S 2W3

Vous pouvez joindre le CGER en composant l'un des numéros suivants :

Siège social :	(418) 643-5430
Région de l'Abitibi-Témiscamingue :	(819) 763-3505
Région du Bas-Saint-Laurent :	(418) 862-1659
Région du Centre-du-Québec :	(819) 371-6790
Région de la Chaudière-Appalaches :	(418) 834-3851
Région de la Côte-Nord :	(418) 538-3146
Région de l'Estrie :	(819) 820-3914
Région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine :	(418) 763-3409
Région des Laurentides-Lanaudière :	(450) 569-3095
Région de la Mauricie :	(819) 371-6790
Région de Montréal :	(514) 864-7509
Région de l'Est-de-la-Montérégie :	(450) 778-5632
Région de l'Ouest-de-la-Montérégie :	(450) 692-4684
Région de l'Outaouais :	(819) 986-8249
Région de Québec :	(418) 646-4603
Région de Rouyn-Noranda :	(819) 763-3505
Région du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau :	(418) 698-3573

Vous trouverez le rapport annuel, des communiqués,
le catalogue de produits et services et
beaucoup d'autres renseignements sur le
site Internet du Centre de gestion de
l'équipement roulant, à l'adresse suivante :

www.cger.mtq.gouv.qc.ca