

# **Rapport annuel de gestion 2002-2003**

Ce document est tiré  
du Rapport annuel  
de gestion 2002-2003  
du ministère des Transports

*Centre de gestion  
de l'équipement  
roulant*

Québec 







• 113	MESSAGÉ DU DIRECTEUR
• 114	LETTRE DE DÉCLARATION
• 117	RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE
• 118	PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
• 119	COMITÉ CONSULTATIF
• 120	STRUCTURE DE L'ORGANISATION ET RESSOURCES HUMAINES
• 123	FAITS SAILLANTS
• 124	PRODUITS, SERVICES ET CLIENTÈLE
• 132	RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
• 134	PROFIL DU PARC DE VÉHICULES
• 137	ACQUISITIONS ET VENTES
• 142	VEILLE TECHNOLOGIQUE
• 143	RÉALISATIONS 2002-2003
• 156	PERSPECTIVES 2003-2004
• 159	ÉTATS FINANCIERS 2002-2003



Le Centre de gestion de l'équipement roulant (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 entend mettre en place un plan d'amélioration de la communication interne, un plan de formation mieux adapté aux besoins des employés et de l'organisation ainsi que des activités de reconnaissance pour souligner la participation du personnel à la réussite de l'organisation. Pour la deuxième fois, le CGER entend cet automne effectuer un sondage auprès de ses employés pour connaître leur degré de mobilisation.

Les grands enjeux du CGER pour l'année 2003-2004 seront d'assurer le maintien de ses quelque 300 emplois en région et de ses 57 ateliers de mécanique, tout en diminuant ses frais fixes au plus bas niveau. La réalisation de ces enjeux passe par la fidélisation et la satisfaction de la clientèle actuelle, qui atteignait 93 % en 2002-2003, et par l'ajout de nouvelles clientèles. En 2003-2004, le CGER compte faire la promotion de l'ensemble de ses produits et services, et, plus particulièrement, de son expertise en analyse de gestion de parc de véhicules.

Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2002-2003; ceux-ci 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 en 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, leurs appuis et leurs encouragements.



**GÉRARD BRICHAU**  
*Directeur*

Ce document constitue le sixième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur, des gestionnaires et des responsables de secteur du Centre. Ceux-ci 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 2002-2003.

La Direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2002-2003, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer la réalisation des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le 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 dans le présent rapport annuel, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2002-2003. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation de la vérification interne.

À notre avis, les données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2002-2003 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

**La direction :**



**GÉRARD BRICHAU**  
*Directeur*



**ALAIN COSSETTE**  
*Chef du Service des opérations de l'Ouest*



**RICHARD DUMAIS**  
*Chef du Service des opérations de l'Est  
et chef par intérim du Service du soutien  
technique*



**CLAUDE OTIS**  
*Chef du Service à la clientèle*

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



**GILLES BÉDARD**  
GER de la Chaudière-Appalaches



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



**PIERRE LESSARD**  
GER de Rouyn-Noranda



**JEAN BÉGIN**  
GER de Montréal



**MARTINE FRENETTE**  
Responsable des communications



**ALAIN MARQUIS**  
GER de Québec



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



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



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



**JACQUES BUJOLD**  
Responsable du Secteur du soutien  
aux opérations



**SERGE LACOMBE**  
GER des Laurentides – Lanaudière



**ALAIN VALLÉE**  
Responsable du Secteur de la formation



**CLAUDE CHAVIGNY**  
GER de l'Estrie



**FRANCINE LALONDE**  
Responsable du Secteur des  
ressources humaines



**PHILIPPE VAUDRIN**  
GER de l'Outaouais



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



**LAVAL LAROUCHE**  
GER du Saguenay –  
Lac-Saint-Jean – Chibougamau



**FRANÇOIS WISEMAN**  
Responsable du Secteur des systèmes  
d'information



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



**JEAN-LUC LEBLANC**  
GER de la Côte-Nord



**ÉGIDE WHITTON**  
GER de la Gaspésie –  
Îles-de-la-Madeleine



**THÉOPHILE DUPONT**  
GER du Bas-Saint-Laurent



Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. 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 contenus dans le 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, septembre 2003

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 6 000 véhicules et équipements connexes, 5 263 lui appartenant et 835 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 2002-2003, 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.*

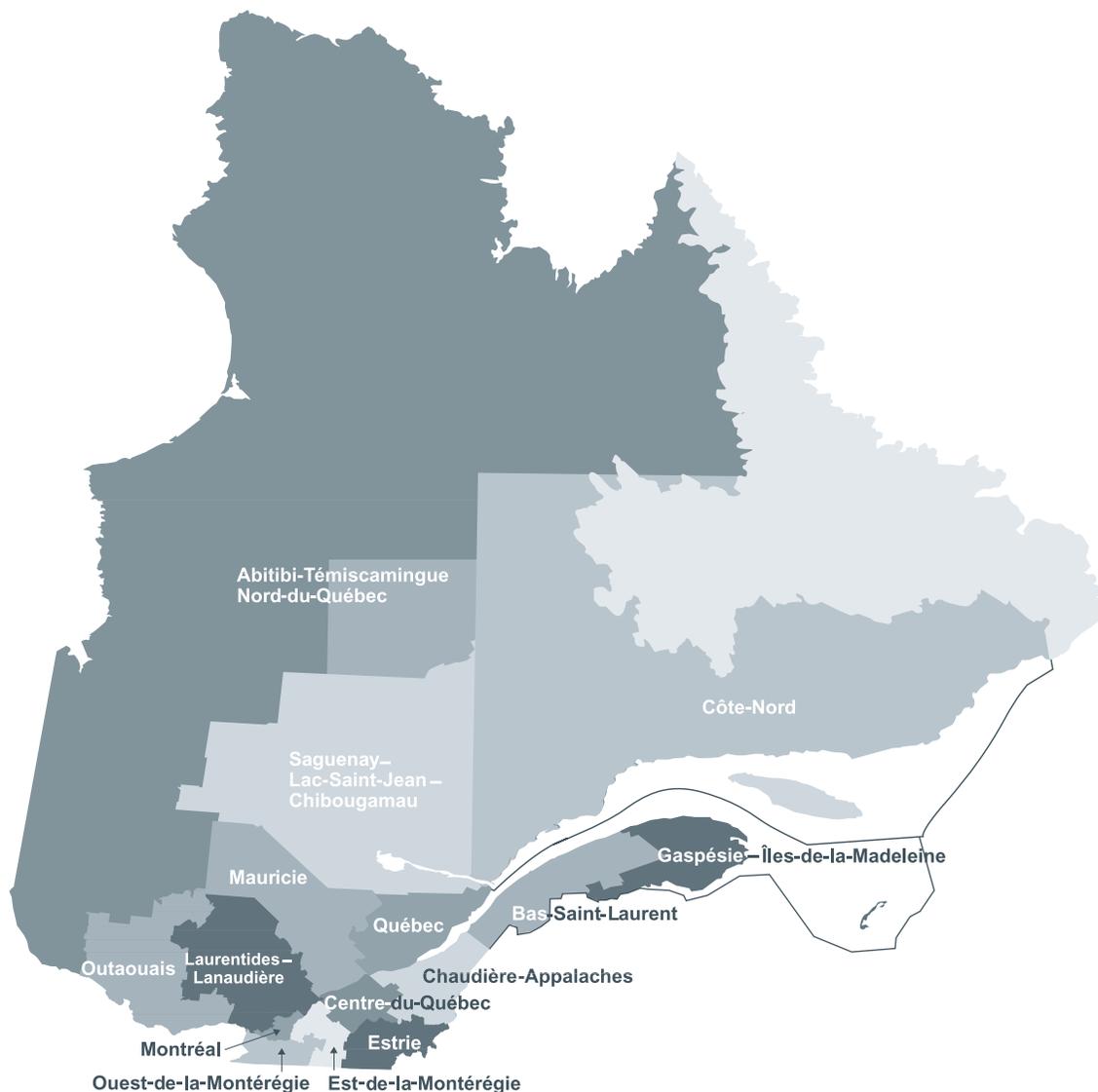
Le directeur du CGER a rencontré, le 3 juin 2002, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2001-2002 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés dans le Plan d'action 2002-2003. Après cette présentation, les membres ont notamment apporté les commentaires suivants :

- 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 dans le rapport de la NAFA;
- le CGER doit obtenir les marges de manœuvre requises pour rendre compte de sa performance.

Le 3 juin 2003, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2002-2003 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2003-2004. Il est à noter que deux membres du Comité, Tom Banks et Jean-Pierre Tremblay, ont été remplacés cette année. Les nouveaux membres sont Jean Robitaille, directeur général de Kenworth Montréal, et Jean Dugré, directeur territorial du Saguenay–Lac-Saint-Jean au ministère des Transports. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2002-2003 :

- l'indicateur ayant trait à la fidélisation de la clientèle devrait être retiré, puisque le non-renouvellement de la location de véhicules par un client n'a pas de lien avec son degré de satisfaction;
- l'engagement concernant la conformité des véhicules devrait être présenté dans le rapport annuel sous deux aspects, d'une part la conformité des véhicules légers et d'autre part celle des véhicules lourds.

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 405 employés, dont plus de 270 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.

CORPS D'EMPLOIS	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
<b>Cadre</b>	<b>28 *</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28*</b>	<b>28</b>	<b>7,61</b>	<b>6,92</b>
Cadre 2	—	1	0	0	—	1	—	0,25
Cadre 4	—	2	0	0	—	2	—	0,49
Cadre 5	—	1	0	0	—	1	—	0,25
Cadre 8	—	21	0	0	—	21	—	5,19
Cadre 9	—	3	0	0	—	3	—	0,74
<b>Professionnel</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>3,80</b>	<b>4,20</b>
Agent de la gestion financière	2	1	0	0	2	1	0,54	0,25
Agent d'information	1	2	1	0	2	2	0,54	0,49
Agent de recherche et de planification socio-économique	1	2	0	0	1	2	0,27	0,49
Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	2	5	0	0	2	5	0,54	1,24
Conseiller en gestion des ressources humaines	1	1	0	0	1	1	0,27	0,25
Ingénieur	5	5	1	1	6	6	1,63	1,48
<b>Technicien</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>39</b>	<b>8,70</b>	<b>9,62</b>
Technicien en administration	19	22	1	1	20	23	5,43	5,68
Technicien de l'équipement motorisé	4	6	0	0	4	6	1,09	1,48
Technicien en informatique	3	5	3	1	6	6	1,63	1,48
Technicien en électrotechnique	0	0	0	2	0	2	0	0,49
Instructeur en opération d'équipements mobiles	2	2	0	0	2	2	0,54	0,49
<b>Personnel de bureau</b>	<b>29</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>43</b>	<b>50</b>	<b>11,68</b>	<b>12,35</b>
Agent de bureau	9	8	6	8	15	16	4,08	3,95
Agent de secrétariat	7	9	7	6	14	15	3,80	3,70
Dessinateur	1	1	0	0	1	1	0,27	0,25
Magasinier	12	14	1	4	13	18	3,53	4,45
<b>Ouvrier</b>	<b>149</b>	<b>137</b>	<b>102</b>	<b>134</b>	<b>251</b>	<b>271</b>	<b>68,20</b>	<b>66,91</b>
Mécanicien	135	122	91	119	226	241	61,4	59,50
Débosselage et peinture	3	3	5	5	8	8	2,17	1,98
Préposé au matériel	3	1	0	0	3	1	0,82	0,25
Forgeron-soudeur	8	6	6	8	14	14	3,80	3,45
Préposé à l'entretien mécanique	0	3	0	2	0	5	0	1,24
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles	0	2	0	0	0	2	0	0,49
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>248</b>	<b>122</b>	<b>157</b>	<b>368</b>	<b>405</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\* La nouvelle classification des cadres n'existait pas en 2002.

Il est important de mentionner que l'augmentation du nombre d'employés en 2002-2003 est directement liée à celui du nombre de clients et, par le fait même, à celui du nombre de véhicules et d'équipements à entretenir et à réparer. En effet, les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports en 2002-2003 ont été de 3 851 770 \$ de plus qu'en 2001-2002. Le parc du CGER a augmenté de 311 véhicules et équipements en 2002-2003, et ce, sans compter les 60 véhicules et équipements de plus qu'en 2001-2002 qui se sont faits réparer et entretenir dans les ateliers du CGER selon une tarification horaire.

De plus, le CGER a développé dans ses ateliers de mécanique une expertise en fabrication et montage d'équipements très spécifiques, et ce, en raison du manque de fournisseurs dans ce domaine. Près de 20 employés sont donc affectés à ces nouvelles activités depuis 2002-2003.

## L'effectif du CGER par régions administratives et selon la catégorie d'emplois

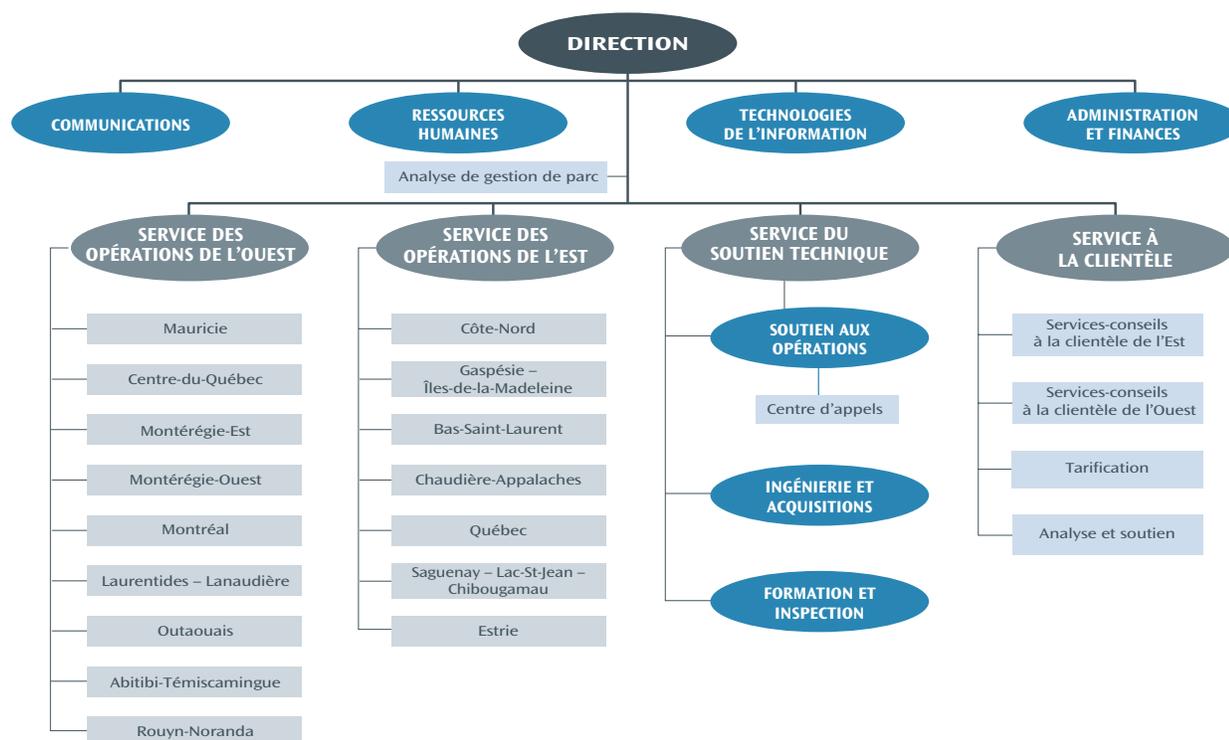
au 31 mars 2003

RÉGION	CADRE		PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		TOTAL	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Centre administratif	13	12	14	17	41	46	13	13	81	88
Zone de l'Abitibi-Témiscamingue	1	1	0	0	2	2	14	13	17	16
Zone de Rouyn-Noranda	1	1	0	0	1	2	9	14	11	17
Zone du Bas-Saint-Laurent	1	1	0	0	3	3	18	15	22	19
Zone du Centre-du-Québec	0	0	0	0	0	0	10	11	10	11
Zone de la Chaudière-Appalaches	1	1	0	0	3	5	17	19	21	25
Zone de la Côte-Nord	1	1	0	0	2	3	8	9	11	13
Zone de l'Estrie	1	1	0	0	2	3	14	14	17	18
Zone de la Gaspésie	0	0	0	0	2	2	12	11	14	13
Zone des Laurentides-Lanaudière	1	1	0	0	2	3	19	19	22	23
Zone de la Mauricie	1	1	0	0	2	3	11	12	14	16
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	1	1	0	0	2	2	12	12	15	15
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	1	1	0	0	2	2	17	19	20	22
Zone de Montréal	1	2	0	0	4	4	28	28	33	34
Zone de l'Outaouais	1	1	0	0	1	2	7	12	9	15
Zone de Québec	2	3	0	0	4	5	28	34	34	42
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean	1	0	0	0	2	2	14	16	17	18
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>75</b>	<b>89</b>	<b>251</b>	<b>271</b>	<b>368</b>	<b>405</b>

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

au 31 mars 2003

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Cadre	0	0	28	28	28	28
Professionnel	4	4	10	13	14	17
Fonctionnaire	45	51	30	38	75	89
Ouvrier	0	0	251	271	251	271
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>55</b>	<b>319</b>	<b>350</b>	<b>368</b>	<b>405</b>
<b>Pourcentage</b>	<b>14%</b>	<b>14%</b>	<b>86%</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



### **CINQUIÈME ANNIVERSAIRE**

Le 27 mai 2002, le CGER célébrait son cinquième anniversaire et la Direction a profité de cette occasion pour offrir à ses employés des activités visant à leur exprimer sa reconnaissance.

### **ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES**

Trois municipalités ont demandé une analyse de gestion de leur parc de véhicules en 2002-2003. Il s'agit des villes de Salaberry-de-Valleyfield, de Trois-Rivières et de Sainte-Thérèse. Des analyses sommaires ont également été faites pour la Société de l'assurance automobile du Québec et pour la Ville de Beauharnois.

### **SIGNATURE DE PLUSIEURS ENTENTES DE SERVICE AVEC DES ORGANISMES MUNICIPAUX**

Près de dix nouveaux clients provenant d'organismes municipaux ont signé des ententes de location clés en main avec le CGER en 2002-2003.

### **CONCEPTION, MONTAGE ET FABRICATION DE DIFFÉRENTS ÉQUIPEMENTS PAR LE CGER**

Le CGER a conçu un nouveau type d'équipement destiné à être monté sur des camions servant à l'installation de la petite signalisation le long des routes. Cet équipement a été rendu nécessaire par les nouvelles règles de sécurité en matière de signalisation, qui exigent que les tuteurs de panneaux qui seront dorénavant installés dans des zones où les véhicules pourraient les heurter soient fragilisés, de manière à céder sous impact.

Le Centre a également fait le montage des fourgons cellulaires destinés au ministère de la Sécurité publique.

Afin de corriger certains problèmes de fiabilité, le CGER a procédé à une révision complète de ses devis et à la standardisation des systèmes hydrauliques et électriques des camions de déneigement.

### **ACQUISITION D'UNE EXPERTISE EN CAMIONS D'INCENDIE**

Afin de répondre à la demande de ses nouveaux clients, le CGER s'est associé avec différents partenaires québécois pour concevoir des devis techniques de camions d'incendie.

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'ampleur 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.

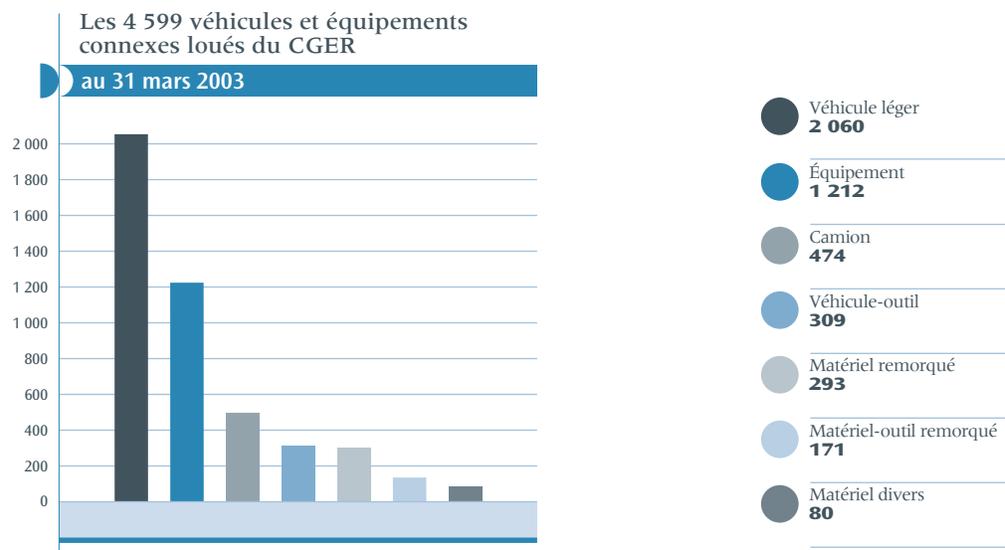
## LA LOCATION CLÉS EN MAIN DE VÉHICULES ET D'ÉQUIPEMENTS CONNEXES

### 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 du 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 2003, 288 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 165 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec et 21 avec des municipalités. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2003, 4 599 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2002-2003 résultant de la location clés en main a été de 48 907 232 \$, incluant la location à court terme.



MINISTÈRE OU ORGANISME	2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	92	3 812	99	3 795	102	3 682
Ministère des Affaires municipales et de la Métropole	—	—	1	1	1	1
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	26	88	26	97	27	98
Ministère du Conseil exécutif	—	—	1	3	1	3
Ministère de la Culture et des Communications	4	4	5	5	5	5
Ministère de l'Environnement	2	3	2	2	4	13
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2	2	5	5	6	6
Ministère de la Famille et de l'Enfance	1	2	2	4	2	5
Ministère des Finances	—	—	1	1	1	2
Ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie	—	—	1	1	1	1
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	1	1	2	5	1	4
Ministère des Ressources naturelles	8	14	11	23	9	13
Ministère du Revenu	1	1	1	1	1	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	1	5	2	13	2	12
Ministère de la Sécurité publique	7	52	19	91	46	235
Tourisme Québec	1	5	1	5	1	6
Bureau du coroner	—	—	1	1	1	1
Conseil du trésor	—	—	1	10	1	13
Investissement Québec	1	1	1	1	1	1
Régie des alcools, des courses et des jeux	1	6	1	8	1	17
Régie du bâtiment	2	4	9	33	9	34
Services aériens	—	—	1	1	1	1
Société des établissements de plein air du Québec	4	5	13	20	12	32
Société de la faune et des parcs	1	1	2	2	1	1
Société d'habitation du Québec	1	2	1	2	1	2
Sûreté du Québec	9	70	7	60	6	35
Commission de la santé et de la sécurité au travail	—	—	—	—	2	2
Héma-Québec	1	37	1	57	1	53
Centre hospitalier Chauveau	—	—	1	1	1	1
Centre hospitalier Gatineau-Mémorial	—	—	1	1	1	1
Centre hospitalier du Pontiac	1	1	1	2	1	2
Centre hospitalier de Saint-Joseph de La Malbaie	—	—	1	1	1	1
Centre de santé Vallée-de-l'Or	—	—	—	—	1	3
Centre hospitalier de Rivière-du-Loup	—	—	—	—	1	3
Centre hospitalier Robert-Giffard	—	—	—	—	1	1
Centre jeunesse de Québec	1	2	1	8	1	16
Centre jeunesse du Saguenay	—	—	1	1	1	1
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	1	2	1	3	2	4
Centre de recherche Les Buissons	1	1	1	1	—	—
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec	—	—	1	7	1	9
Office des personnes handicapées du Québec	—	—	1	1	1	1
St-Brigid's Home	—	—	1	1	1	1
Commission scolaire de la Baie-James	—	—	1	3	1	3
Commission scolaire du Lac-Abitibi	2	5	2	5	2	5
Commission scolaire du Pays des Bleuets	1	1	1	4	1	6
Commission scolaire Pierre-Neveu	—	—	1	2	1	4
Commission scolaire Harricana	—	—	—	—	1	2
Service du renseignement criminel	—	—	1	3	—	—
Société protectrice contre la cruauté envers les animaux	—	—	1	1	1	1
Service de police de la communauté urbaine de Montréal	—	—	1	15	3	18
Sûreté municipale de Chambly	—	—	1	2	1	3
Régie intermunicipale de police de Rivière-du-Nord	1	2	1	2	1	3
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	1	2	1	2	—	—
Régie intermunicipale de police du Richelieu	—	—	1	4	1	7
Ville d'Amos	—	—	1	3	1	2
Ville de Baie-Saint-Paul	—	—	1	4	1	4
Ville de Beauharnois	—	—	—	—	1	4
Ville de Bellefeuille	1	2	1	2	1	2
Ville de Buckingham	—	—	1	2	—	—
Ville de Carignan	—	—	1	2	1	2
Ville de Masson-Angers	—	—	1	2	—	—
Ville de Mont-Tremblant	—	—	1	2	1	4
Ville de Pierrefonds	—	—	1	1	—	—
Ville de Pincourt	1	5	1	9	1	12
Ville de Rivière-du-Loup	—	—	—	—	1	1
Ville de Rouyn-Noranda	1	1	1	88	1	175
Ville de Saint-Basile-le-Grand	—	—	—	—	1	1
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	—	—	—	—	1	6
Ville de Varennes	—	—	—	—	1	2
Municipalité des Îles-de-la-Madeleine	—	—	—	—	1	1
Municipalité de Sainte-Thérèse-de-Gaspé	1	4	—	—	—	—
Municipalité de Val-d'Or	—	—	1	4	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>179</b>	<b>4 143</b>	<b>251</b>	<b>4 436</b>	<b>288</b>	<b>4 599</b>

## 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	2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	42	157	47	183	53	269
Société des établissements de plein air du Québec	6	20	11	25	11	31
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	1	1	2	3	1	1
Ministère des Ressources naturelles	2	2	1	1	1	1
Ministère de l'Environnement	4	4	1	1	5	15
Ministère de la Sécurité publique	—	—	—	—	4	6
Commission scolaire Pierre-Neveu	0	0	1	1	—	—
Ville de Rouyn-Noranda	—	—	—	—	1	2
Ville de Saleberry-de-Valleyfield	—	—	—	—	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>184</b>	<b>63</b>	<b>214</b>	<b>77</b>	<b>331</b>

## LA LOCATION PARTAGÉE

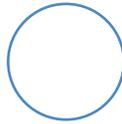
Étant donné la nature des services qu'ils offrent, certains organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements. 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 270 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tous les types 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 relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

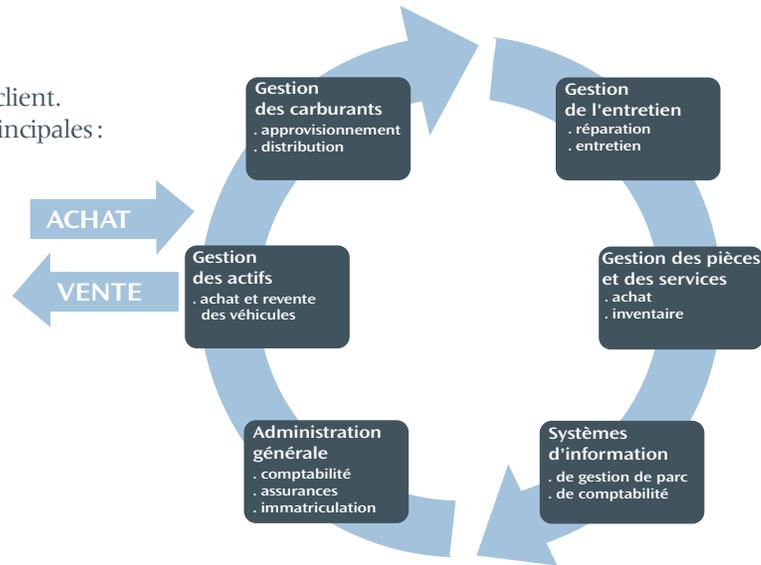
Au 31 mars 2003, 2017 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2002-2003, 835 ont été réparés et entretenus au CGER, pour un montant de 2 006 816 \$, incluant différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également bénéficié de ce service, pour des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements totalisant la somme de 1 508 172 \$. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 3 514 988 \$.



MINISTÈRE OU ORGANISME	2000-2001	2001-2002		2002-2003	
	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	33	39	24	41	22
Conseil du trésor	0	3	2	4	1
Ministère de l'Environnement	320	124	58	404	105
Ministère des Ressources naturelles	258	298	130	326	103
Ministère du Revenu	4	7	7	7	3
Ministère de la Santé et des Services sociaux	5	5	5	6	4
Ministère de la Sécurité publique	78	90	67	152	125
Tourisme Québec	2	2	2	2	2
Ministère des Transports	24	38	21	85	40
Hydro-Québec	—	—	—	96	3
Services aériens	33	33	19	32	15
Société de l'assurance automobile du Québec	60	149	100	159	96
Société des établissements de plein air du Québec	8	33	5	8	1
Société de la faune et des parcs	264	489	186	274	86
Société immobilière du Québec	1	1	0	1	1
Sûreté du Québec	74	87	67	139	118
Réseau de transport de la Capitale	—	—	—	1	1
Héma-Québec	23	3	2	6	5
Centre de jour Chauveau	1	1	1	1	0
Centre de jour St-Brigid's Home	1	1	0	1	0
Centre hospitalier L'Enfant-Jésus	—	—	—	1	1
Centre hospitalier Robert-Giffard	—	—	—	1	1
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	1	1	1	1	0
Centre de formation en transport lourd	84	84	13	85	13
Commission scolaire Pierre-Neveu	—	—	—	4	0
Commission scolaire de Kamouraska	0	0	1	1	0
Commission scolaire de la moyenne Côte-Nord	4	4	4	4	4
Régie intermunicipale de police de Rivière-du-Nord	3	5	4	6	5
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	1	1	0	1	0
Municipalité de New Carlisle	0	1	1	1	0
Ville de Bellefeuille	6	6	2	6	0
Ville de Lachute	10	10	0	10	0
Ville de Laurier-Station	1	0	0	1	0
Ville de Pincourt	1	31	10	32	23
Ville de Rouyn-Noranda	0	86	43	99	57
Ville-Marie	—	—	—	19	0
<b>TOTAL</b>	<b>1 300</b>	<b>1 632</b>	<b>775</b>	<b>2 017</b>	<b>835</b>

## 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 2002-2003, l'analyse de la gestion des parcs de véhicules des villes de Salaberry-de-Valleyfield, de Val-d'Or, de Sainte-Thérèse et de Trois-Rivières a été complétée et une analyse sommaire des parcs de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Ville de Beauharnois a été entreprise. Les revenus tirés de l'analyse de gestion de parc de véhicules en 2002-2003 ont été de 95 040 \$.

### 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 du client afin de lui fournir un véhicule convenant à ses activités;
- de produire les devis et les spécifications techniques pour l'achat d'un véhicule correspondant à 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 2002-2003, trois projets spéciaux ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Ces projets sont :

- la conception d'une semi-remorque aménagée en clinique de sang mobile pour Héma-Québec;
- la fourniture d'une génératrice d'urgence pour le siège social d'Héma-Québec;
- la préparation de devis d'acquisition touchant spécifiquement des équipements de lutte contre les incendies, soit les autopompes, les citernes et les échelles.

## LA FORMATION

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

- la conformité avec la réglementation (notamment 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 problèmes mécaniques et d'accidents;
- l'accroissement de la disponibilité de ses véhicules et équipements connexes.

En 2002-2003, plusieurs unités du ministère des Transports et 4 autres ministères et organismes ont profité des services de formation du CGER. Plus de 15 types de cours ont été offerts à 2091 participants. Les revenus tirés de la formation de conducteurs en 2002-2003 ont été de 380 885 \$.

Le tableau ci-dessous présente les formations qui ont été données en 2002-2003 ainsi que les participants qui les ont suivies.

### Les formations données en 2002-2003

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	203	De juillet 2002 à février 2003	514
Vérification avant départ	Ministère des Transports	1 543	De mai 2002 à mars 2003	1 068
	Centre de jour St-Brigid's Home	2	Mai 2002	4
Utilisation de niveleuse	Ministère des Transports	12	Novembre 2002	24
Conduite de camion	Ministère des Transports	3	Octobre et novembre 2002	18
Utilisation de chargeuse	Sûreté du Québec	9	Avril 2002	44
	Ministère des Transports	3	Mai 2002	12
Arrimage des charges	Ministère des Transports	10	Mai 2002	6
Obtention du permis des classes 1 et 3 de la SAAQ	Héma-Québec	9	Avril, mai, juillet et octobre 2002	134
	Ministère des Transports	1	Avril 2002	7
Évaluation de conducteurs	Héma-Québec	9	Mai, octobre 2002 et février 2003	28
Utilisation de grue nacelle	Ministère des Transports	8	Octobre 2002	23
Audit sur la vérification avant départ	Ministère des Transports	47	Mars 2003	47
Utilisation de chariot élévateur	Ministère des Transports	11	Décembre 2002	20
Conduite préventive	Ministère des Transports	40	Mai 2002	12
Utilisation de rouleau	Ministère des Transports	8	Mai 2002	8
Utilisation de fardier	Ministère des Transports	6	Mai 2002	4
Utilisation d'éliminateur d'andain	Ministère des Transports	2	Mai 2002	16
Diverses formations	Ville de Laval	150	De décembre 2002 à février 2003	772
Utilisation de nacelle	Ministère des Transports	15	Février 2003	8
<b>TOTAL</b>		<b>2 091</b>		<b>2 769</b>

## 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 sur tout le territoire et il est complètement automatisé.

### La consommation par types de carburant en 2002-2003 et selon le client

MINISTÈRE OU ORGANISME	LITRES CONSOMMÉS		
	ESSENCE	DIÉSEL	TOTAL
Ministère des Transports	4 083 517	7 235 065	11 318 582
Société de la faune et des parcs	204	—	204
Ministère de l'Environnement	95 706	1 340	97 046
Ministère de la Sécurité publique	38 687	36 943	75 630
Ministère des Ressources naturelles	66 185	—	66 185
Société de l'assurance automobile du Québec	56 450	245	56 695
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	51 602	—	51 602
Régie du bâtiment	20 019	—	20 019
Société de la faune et des parcs Québec	81 784	1 821	83 605
Ministère de la Culture et des Communications	5 676	—	5 676
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	9 299	—	9 299
Ministère de la Santé et des Services sociaux	6 548	—	6 548
Sûreté du Québec (carte capitale)	54 706	2 059	56 765
Secteur municipal *	35 *	—	35 *
Secteur scolaire *	0	217 *	217 *
Consommation par le CGER	315 982	70 570	386 552
<b>TOTAL</b>	<b>4 886 400</b>	<b>7 348 260</b>	<b>12 234 660</b>

\* Les litres de carburant consommés n'étaient pas liés à des cartes appartenant à des clients de ces secteurs d'activité. Le CGER a tout simplement fait le plein de carburant à partir de ses propres distributeurs et facturé ces clients qui n'avaient pas retourné leurs véhicules avec le plein de carburant, comme l'exige l'entente de service.

## LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Afin d'assurer le service partout dans la province, le Service à la clientèle, composé principalement de conseillers à la clientèle, est offert à deux endroits. Il y a une équipe à Québec et une à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les différents responsables des ministères et organismes publics et leur faire des recommandations quant à la gestion de leur parc et à 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 2002-2003, le CGER a reçu 9 plaintes : 2 plaintes concernaient le respect du délai prévu pour remettre un véhicule après la réparation ou l'entretien, 2 la fiabilité des véhicules, 1 l'entente avec le fournisseur, 1 la sécurité du véhicule, 1 les réparations faites sur des véhicules, 1 la conformité des véhicules et 1 la relation entre les fournisseurs québécois et le gouvernement du Québec. De ce nombre, 6 ont été formulées verbalement.

Signalons que 3 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 4 de clients autres que le MTQ et 2 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 2002-2003* 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 d'un véhicule ou d'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 présente les données relatives au nombre d'appels reçus en 2002-2003.

Données 2002-2003 sur le Centre d'appels du CGER

MOIS	APPELS			POURCENTAGE ANNUEL
	ENTRANTS	SORTANTS	TOTAL	
Avril 2002	958	2 216	3 174	8 %
Mai 2002	1 095	2 296	3 391	8 %
Juin 2002	936	2 377	3 313	8 %
Juillet 2002	969	2 240	3 209	8 %
Août 2002	965	2 519	3 484	8 %
Septembre 2002	909	1 917	2 826	7 %
Octobre 2002	1 093	2 441	3 534	8 %
Novembre 2002	1 305	2 323	3 628	9 %
Décembre 2002	1 200	1 946	3 146	8 %
Janvier 2003	1 325	2 412	3 737	9 %
Février 2003	1 591	2 753	4 344	10 %
Mars 2003	1 468	2 445	3 913	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>13 814</b>	<b>27 885</b>	<b>41 699</b>	<b>100 %</b>

## 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 la 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. Le Centre 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 2002-2003 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section *Réalisations 2002-2003* 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 5 263 unités au 31 mars 2003. 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.

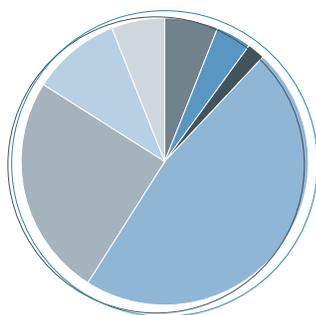
### Le parc de véhicules du CGER

au 31 mars 2003 par catégories

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIE	LOCATION AU MTQ		LOCATION À DES CLIENTS AUTRES QUE LE MTQ		COURTOISIE		DISPONIBILITÉ		UTILISATION PAR LE CGER		TOTAL	
		2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003	2002	2003
Véhicule léger	Automobile	106	110	303	373	16	20	54	60	52	53	531	616
	Fourgonnette	402	443	165	271	6	8	85	103	10	11	668	836
	Camionnette	765	761	73	102	19	21	74	124	64	66	995	1 074
	Total partiel	1 273	1 314	541	746	41	49	213	287	126	130	2 194	2 526
Camion	6-roues	252	214	15	17	1	0	4	24	3	3	275	258
	10-roues	220	224	9	16	6	5	2	9	0	0	237	254
	12-roues	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3
	Total partiel	474	441	24	33	7	5	6	33	3	3	514	515
Matériel-outil remorqué	208	166	5	5	0	0	9	7	13	13	235	191	
Matériel remorqué	286	277	13	16	0	0	11	11	0	0	310	304	
Véhicule-outil	Niveleuse	56	47	4	5	1	1	0	0	0	0	61	53
	Chargeuse	62	59	4	6	2	1	0	2	3	4	71	72
	Tracteur	66	60	9	17	0	0	0	2	1	0	76	79
	Pelle	12	12	0	0	0	0	1	1	0	0	13	13
	Souffleuse	15	14	0	2	1	1	1	1	0	0	17	18
	Rouleau	71	67	0	1	0	0	0	1	0	0	71	69
	Balai	1	1	2	2		0	0	0	0	0	3	3
	Chariot élévateur	10	8	0	0	0	0	0	0	5	6	15	14
	Véhicule incendie	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	8
	Total partiel	293	268	19	41	4	3	2	7	9	10	327	329
Équipement	1 179	1 143	36	69	22	14	44	82	4	4	1 285	1 312	
Matériel divers	82	73	3	7	0	0	0	3	2	3	87	86	
<b>TOTAL</b>		<b>3 795</b>	<b>3 682</b>	<b>641</b>	<b>917</b>	<b>74</b>	<b>71</b>	<b>285*</b>	<b>430*</b>	<b>157**</b>	<b>163**</b>	<b>4 952</b>	<b>5 263</b>

\* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2002-2003 étaient en disponibilité au 31 mars 2003. 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 services.



Matériel remorqué  
6 %

Matériel-outil remorqué  
4 %

Matériel divers  
2 %

Véhicule léger  
47 %

Équipement  
25 %

Camion  
10 %

Véhicule-outil  
6 %

### LE RAJEUNISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES

Annuellement, le CGER détermine quels sont les véhicules à remplacer à cause de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles à l'exécution des travaux, 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 figurent pas dans ce tableau, car il s'agit de véhicules relativement neufs, qui n'ont pas remplacé d'anciens véhicules. Ils constituent des ajouts au parc de véhicules du CGER et ne peuvent donc être inclus dans une comparaison avec le parc de 1997-1998. La section *Acquisitions et ventes* du présent document indique les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2002-2003.

#### 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	2001-2002	2002-2003		1997-1998	2001-2002	2002-2003
Automobile	4,8	2,9	3,6	4	77,3 %	14,4 %	30,0 %
Camionnette	4,8	3,7	3,9	5	26,8 %	16,0 %	21,5 %
Fourgonnette	4,9	3,1	3,4	6	41,6 %	8,4 %	4,9 %
Camion 6-roues	7,9	7,7	7,1	8	40,6 %	49,6 %	42,2 %
Camion 10-roues	8,4	5,4	5,3	14	14,5 %	4,6 %	3,4 %
Chargeuse	12,1	9,2	8,3	17	27,7 %	16,4 %	7,6 %
Niveleuse	14,4	10,7	9,0	17	37,7 %	19,3 %	6,3 %
Pelle	16,4	4,8	5,8	18	48,5 %	8,3 %	7,7 %

Depuis 1997-1998, le parc de véhicules du ministère des Transports connaît un rajeunissement dans toutes les catégories, et, pour la première année en 2002-2003, dans la catégorie des camions 6-roues.

Les catégories du tableau ci-dessus représentaient 2 813 véhicules en 1997-1998. De ce nombre qui incluait à l'époque les catégories des balais, des remorques et des rouleaux, 33,3 % en moyenne dépassaient leur durée de vie utile. En 2002-2003, 17,8 % des 2325 véhicules dépassaient leur durée de vie utile.

En plus des 5263 unités appartenant au CGER, 835 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans les ateliers de mécanique du Centre selon une tarification horaire. Il est à noter qu'au 31 mars 2003, 2017 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. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces unités par grandes catégories de véhicules.

#### Les véhicules réparés et entretenus au CGER selon une tarification horaire

*en date du 31 mars 2003*

<b>SUPER CATÉGORIE</b>	<b>NOMBRE DE VÉHICULES</b>
Camion	38
Équipement	8
Matériel divers	35
Matériel-outil remorqué	28
Matériel remorqué	9
Véhicule-outil	34
Véhicule léger	683
<b>TOTAL</b>	<b>835</b>

## ACQUISITIONS

En 2002-2003, le CGER a acheté 712 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 25 556 120\$. De ce nombre, 382 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec, pour un montant de 11 244 032\$ : 130 unités (4 744 413\$) ont servi au remplacement de celles qui avaient dépassé leur durée de vie utile et 252 unités (6 499 619\$) ont été achetées en raison de besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis 330 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, et ce, pour un montant de 14 312 088\$. Il est important de noter que les données du tableau ci-dessous n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2002-2003. Elles représentent les acquisitions réelles en 2002-2003 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions.

## Les acquisitions 2002-2003 selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MTQ		AUTRES CLIENTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	166	4 288 282,90	236	7 920 897,69	402	12 209 180,59
Automobile	9	177 029,02	93	2 188 872,38	102	2 365 901,40
Fourgonnette	39	924 664,62	93	4 322 473,17	132	5 247 137,79
Camionnette	118	3 186 589,26	50	1 409 552,14	168	4 596 141,40
Camion	10	866 156,17	29	2 353 771,76	39	3 219 927,93
6-roues	6	419 502,14	21	1 343 891,04	27	1 763 393,18
10-roues	4	446 654,03	8	1 009 880,72	12	1 456 534,75
12-roues	—	—	—	—	—	—
Matériel-outil remorqué	23	782 695,02	4	41 791,02	27	824 486,04
Matériel remorqué	19	185 493,26	8	166 951,03	27	352 444,29
Véhicule-outil	7	811 181,11	14	2 304 764,06	21	3 115 945,17
Niveleuse	2	461 134,17	1	244 255,15	3	705 389,32
Chargeuse	2	215 168,94	4	852 395,02	6	1 067 563,96
Tracteur	3	134 878,00	5	377 843,72	8	512 721,72
Pelle	—	—	—	—	—	—
Balai	—	—	1	170 534,00	1	170 534,00
Souffleuse	—	—	2	624 525,32	2	624 525,32
Rouleau	—	—	1	35 210,85	1	35 210,85
Équipement	152	4 260 380,85	35	1 249 723,36	187	5 510 104,21
Matériel divers	5	49 843,00	4	274 188,63	9	324 031,63
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>11 244 032,31</b>	<b>330</b>	<b>14 312 087,55</b>	<b>712</b>	<b>25 556 119,86</b>

Les deux tableaux suivants indiquent les acquisitions faites en 2002-2003 : 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.

**SUPER CATÉGORIE**

**MINISTÈRE DES TRANSPORTS**

	REPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	63	1 764 559,68	103	2 523 723,22	166	4 288 282,90
Automobile	2	40 079,14	7	136 949,88	9	177 029,02
Fourgonnette	10	291 208,20	29	633 456,42	39	924 664,62
Camionnette	51	1 433 272,34	67	1 753 316,92	118	3 186 589,26
Camion	7	656 889,83	3	209 266,34	10	866 156,17
6-roues	4	323 103,94	2	96 398,20	6	419 502,14
10-roues	3	333 785,89	1	112 868,14	4	446 654,03
12-roues	—	—	—	—	—	—
Matériel-outil remorqué	1	73 550,00	22	709 145,02	23	782 695,02
Matériel remorqué	7	65 257,19	12	120 236,07	19	185 493,26
Véhicule-outil	6	806 469,11	1	4 712,00	7	811 181,11
Niveleuse	2	461 134,17	—	—	2	461 134,17
Chargeuse	2	215 168,94	—	—	2	215 168,94
Tracteur	2	130 166,00	1	4 712,00	3	134 878,00
Pelle	—	—	—	—	—	—
Balai	—	—	—	—	—	—
Souffleuse	—	—	—	—	—	—
Rouleau	—	—	—	—	—	—
Équipement	41	1 327 844,60	111	2 932 536,25	152	4 260 380,85
Matériel divers	5	49 843,00	—	—	5	49 843,00
<b>TOTAL</b>	<b>130</b>	<b>4 744 413,41</b>	<b>252</b>	<b>6 499 618,90</b>	<b>382</b>	<b>11 244 032,31</b>



**SUPER CATÉGORIE**

**CLIENTS AUTRES QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS**

	REPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	36	874 850,95	200	7 046 046,74	236	7 920 897,69
Automobile	10	195 331,00	83	1 993 541,38	93	2 188 872,38
Fourgonnette	14	379 632,28	79	3 942 840,89	93	4 322 473,17
Camionnette	12	299 887,67	38	1 109 664,47	50	1 409 552,14
Camion	13	905 357,00	16	1 448 414,76	29	2 353 771,76
6-roues	12	768 555,00	9	575 336,04	21	1 343 891,04
10-roues	1	136 802,00	7	873 078,72	8	1 009 880,72
12-roues	—	—	—	—	—	—
Matériel-outil remorqué	—	—	4	41 791,02	4	41 791,02
Matériel remorqué	—	—	8	166 951,03	8	166 951,03
Véhicule-outil	—	—	14	2 304 764,06	14	2 304 764,06
Niveleuse	—	—	1	244 255,15	1	244 255,15
Chargeuse	—	—	4	852 395,02	4	852 395,02
Tracteur	—	—	5	377 843,72	5	377 843,72
Pelle	—	—	—	—	—	—
Balai	—	—	1	170 534,00	1	170 534,00
Souffleuse	—	—	2	624 525,32	2	624 525,32
Rouleau	—	—	1	35 210,85	1	35 210,85
Équipement	5	76 764,00	30	1 172 959,36	35	1 249 723,36
Matériel divers	—	—	4	274 188,63	4	274 188,63
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>1 856 971,95</b>	<b>276</b>	<b>12 455 115,60</b>	<b>330</b>	<b>14 312 087,55</b>

Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2002-2003, notamment une surfaceuse pour patinoire, 11 autobus pour le transport de détenus, 1 autobus scolaire, 1 bateau de type « ZODIAC », 2 camions porteurs à cabine basculante, 1 foreuse remorquée et 1 tracteur sur chenille à usage municipal.

Le CGER a préparé en 2002-2003 plus de 146 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat, soit une augmentation de plus de 30 % de la quantité de dossiers traités par rapport à 2001-2002. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a acheté, entre autres, 8 camions 10-roues affectés au déneigement, 6 chargeuses, 5 tracteurs avec chargeuses et rétrochargeuses. Les ateliers du CGER ont également contribué à la fourniture d'équipements en fabriquant, pour le compte du CGER, divers équipements, comme des flèches de signalisation remorquées, des remorques, des bennes isolées pour le béton bitumineux, un mini-tracteur type peinture époxydique. De plus, pour les 402 véhicules légers acquis cette année, le CGER a dû préparer quelque 116 dossiers d'acquisition.

## VENTES

En 2002-2003, le CGER a vendu 685 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 2 063 875 \$, incluant les commissions versées au Conseil du trésor et les lots de moins de 1 000 \$ versés au fonds consolidé du revenu. Ces unités ont été vendues, parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie utile. De ce nombre, 683 ont été vendues aux encans publics qui se sont tenus à Québec et à Montréal au printemps et à l'automne 2002, et elles ont rapporté un montant de 2 057 375 \$. Le CGER s'est également défait de 2 véhicules et équipements connexes au moyen d'autres ventes. Les revenus de ces ventes se sont élevés à 6 500 \$.

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 2002-2003, les Services gouvernementaux du Conseil du trésor ont touché un montant de 52 186,50 \$ en commissions pour la gestion des encans et des appels d'offres publics du CGER et un montant de 36 585 \$ a été remis au fonds consolidé du revenu pour les lots de moins de 1 000 \$. Les revenus réels du Centre résultant de la vente de ses véhicules et équipements connexes sont détaillés dans le tableau ci-dessous. Ils représentent un revenu de 1 975 103,50 \$.

### Les revenus 2002-2003 tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégories

CATÉGORIE	ENCANS		AUTRES VENTES		TOTAL	
	NOMBRE	MONTANT (\$)	NOMBRE	MONTANT (\$)	NOMBRE	MONTANT (\$)
Véhicule léger	141	671 612,00	1	1 500,00	142	673 112,00
Automobile	18	52 120,00	—	—	18	52 120,00
Fourgonnette	39	144 890,00	—	—	39	144 890,00
Camionnette	84	474 602,00	1	1 500,00	85	476 102,00
Camion	53	673 590,00	—	—	53	673 590,00
6-roues	41	487 980,00	—	—	41	487 980,00
10-roues	12	185 610,00	—	—	12	185 610,00
Véhicule-outil	30	351 897,50	—	—	30	351 897,50
Niveleuse	8	95 500,00	—	—	8	95 500,00
Chargeuse	4	80 360,00	—	—	4	80 360,00
Tracteur	8	87 402,50	—	—	8	87 402,50
Pelle hydraulique	1	10 670,00	—	—	1	10 670,00
Souffleuse	3	51 325,00	—	—	3	51 325,00
Rouleau	5	24 075,00	—	—	5	24 075,00
Chariot élévateur et grue automotrice	1	2 565,00	—	—	1	2 565,00
Matériel divers	18	22 132,50	—	—	18	22 132,50
Motoneige	3	19 425,00	—	—	3	19 425,00
Autre	15	2 707,50	—	—	15	2 707,50
Matériel remorqué	23	17 805,00	—	—	23	17 805,00
Remorque et semi-remorque	23	17 805,00	—	—	23	17 805,00
Matériel-outil remorqué	33	49 335,00	—	—	33	49 335,00
Balai et matériel remorqué	16	36 125,00	—	—	16	36 125,00
Flèche remorquée	15	11 210,00	—	—	15	11 210,00
Panneau à message	2	2 000,00	—	—	2	2 000,00
Équipement	124	119 950,00	—	—	124	119 950,00
Équipement de déneigement	107	114 297,50	—	—	107	114 297,50
Équipement divers	17	5 652,50	—	—	17	5 652,50
Autre accessoire	261	62 281,50	1	5 000,00	262	67 281,50
<b>TOTAL</b>	<b>683</b>	<b>1 968 603,50</b>	<b>2</b>	<b>6 500,00</b>	<b>685</b>	<b>1 975 103,50</b>

L'âge moyen de certaines catégories de véhicules et d'équipements connexes vendus en 2002-2003

<b>CATÉGORIE</b>	<b>DURÉE DE VIE UTILE</b>	<b>ÂGE MOYEN DES UNITÉS VENDUES</b>
Automobile	4	6,4
Fourgonnette	5	7,2
Camionnette	6	6,6
6-roues	8	12,4
10-roues	14	13,7
Niveleuse	17	20,0
Chargeuse	17	20,0
Pelle	18	19
Souffleuse	20	42,7

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 2002-2003 sont l'aménagement de 13 camions pour l'installation de signalisation routière à base cédant sous impact; l'aménagement d'un camion pour l'installation des glissières de sécurité; la normalisation de la fabrication des supports de flèche pour camionnettes, épandeurs et bennes-épandeurs; le système rapide de transfert de benne et la révision complète du système hydraulique des camions de déneigement.

Des projets ont également été entrepris en 2002-2003, notamment l'implication du CGER dans le développement d'un appareil de mesure électronique instantanée de la friction de la chaussée, la participation au projet d'ordinateurs véhiculaires, l'essai de nouvelles pompes à peinture époxydique et la conception d'une remorque mécanisée pour l'installation des balises.

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

- un système de régulation d'épandage;
- un système d'amortisseur de chocs pour chasse-neige;
- une peinture à base de céramique.

Le CGER continue à être préoccupé par la question environnementale, ce qui se traduit par sa participation aux activités suivantes :

- groupe de travail interministériel pour l'écologisation des acquisitions des véhicules;
- travaux en vue de l'application du protocole de Kyoto au MTQ;
- groupe de travail interministériel visant la vérification des émissions polluantes des véhicules du parc gouvernemental.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant s'était fixé dans son Plan d'action 2002-2003 neuf objectifs liés à des axes d'intervention et à six grandes orientations.

## Synthèse des résultats des indicateurs 2002-2003

### ORIENTATION

# 1

#### POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les besoins et attentes et améliorer le service à la clientèle	Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	92 %	93 %

### ORIENTATION

# 2

#### CONSOLIDER LES LIENS AVEC LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Renforcer l'image de marque du CGER	Conserver un pourcentage du nombre de véhicules loués clés en main à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002	95 %	91,5 %
Raffiner les stratégies de mise en marché	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	50 %	55 %

### ORIENTATION

# 3

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

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTAT
Associer tous les employés à la stratégie de mobilisation	Aucun objectif en 2002-2003*	Aucune cible en 2002-2003*	*
Améliorer les connaissances des employés	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	3,41 %

\* Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel sera effectué en 2003-2004.

ORIENTATION

4

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

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Comparer les tarifs avec ceux du marché	Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	34 %
Assurer l'autofinancement des activités du CGER	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	97,4 %

ORIENTATION

5

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue dans ce secteur d'activité en Amérique du Nord	Obtenir un taux de productivité des ateliers de mécanique	80 %	80,7 %
Maintenir l'augmentation des coûts d'exploitation du CGER à un niveau égal ou inférieur au taux d'indexation au coût de la vie	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée de production comparable au taux d'indexation au coût de la vie	Taux d'augmentation égal ou inférieur au taux d'indexation au coût de la vie	Non disponible*

ORIENTATION

6

POURSUIVRE 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

\* Voir les explications concernant cet indicateur dans la section « Résultats détaillés ».

#### POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

##### Qualité du service

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	92 %	Pourcentage de clients satisfaits	93 %	+ 1 %

À l'automne 2002, le CGER a effectué un sondage auprès de sa clientèle. Cette dernière est constituée de clients qui ont signé une entente de service de location ou qui ont fait réparer ou entretenir leurs véhicules selon une tarification horaire ainsi que de clients du produit formation. Le questionnaire a été posté à 540 clients, dont 154 du ministère des Transports et 386 d'autres ministères et organismes publics.

De ce nombre, 248 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de réponses de 46 %, comparativement à 55,5 % en 2000-2001. De tous les répondants, 39 % étaient des clients du ministère des Transports, 56 % étaient des clients provenant de différents autres ministères et organismes publics et 5 % n'avaient pas précisé leur provenance. Le taux de réponses des clients du ministère des Transports a été de 62 % et celui des autres ministères et organismes publics, de 36 %.

Le questionnaire comptait 61 questions et le taux de satisfaction global de la clientèle du CGER a été de 93 %, comparativement à 92 % en 2000-2001. Pour les répondants du ministère des Transports, ce taux a été de 90 %, comparativement à 88 % en 2000-2001, et il a été de 96 % pour ceux des autres ministères et organismes, comparativement à 97 % en 2000-2001.

Le calcul du taux de satisfaction de la clientèle a été établi en additionnant d'abord le nombre de réponses dans les rubriques « très satisfait » et « satisfait » et en le divisant ensuite par le nombre total de réponses aux 61 questions, excluant les réponses « sans objet ».

#### La satisfaction par produits et services

PRODUITS ET SERVICES	SATISFACTION 2002-2003	SATISFACTION 2000-2001
La location et la gestion de parc de véhicules	89 %	89 %
L'entretien, l'installation et la réparation de véhicules	93 %	95 %
La distribution automatique de carburant	93 %	89 %
La recherche et le développement	82 %	82 %
Les services de génie-conseil	91 %	73 %
La formation des conducteurs	98 %	92 %
Les communications du CGER	95 %	94 %

Par rapport aux résultats du sondage de 2000-2001, on note une amélioration significative du taux de satisfaction de certains éléments, notamment en ce qui a trait :

	2002-2003	2000-2001
• au processus de renouvellement de l'entente de service	98 %	91 %
• à la présentation des nouveaux véhicules par les formateurs du CGER	93 %	88 %
• aux services de génie-conseil	91 %	73 %
• à la présentation des formateurs du CGER	100 %	93 %
• à la documentation remise aux participants lors des formations	100 %	93 %
• au délai entre la requête d'un client et la date à laquelle la formation demandée a été donnée	93 %	77 %
• aux consultations que le CGER effectue auprès de sa clientèle	97 %	93 %
• à l'information dans l'entente de service	96 %	91 %

Même si la satisfaction à leur égard a augmenté, les éléments ayant trait à la perception sur les taux de location du CGER, au délai de livraison des véhicules lourds, à la conformité des véhicules et au fonctionnement du système automatisé de carburant devront être revus, et ce, en raison du nombre élevé de commentaires émis par la clientèle.

Certains éléments ont obtenu une cote inférieure à celle de 2000-2001, et ce, en plus de ne pas avoir atteint la cible de 92 % de taux de satisfaction. Le CGER devra par conséquent revoir ses manières de faire en ce qui a trait :

	2002-2003	2000-2001
• à la disponibilité des véhicules pour l'été	89 %	92 %
• au délai de livraison des véhicules légers	88 %	93 %
• à la configuration et la conception des véhicules	87 %	91 %
• aux heures d'ouverture des ateliers de mécanique	88 %	93 %
• à la proximité des ateliers de mécanique	88 %	92 %
• à l'estimation avant la réparation	86 %	90 %
• au respect des idées du client dans les projets de recherche et de développement	83 %	87 %

Ce sondage a permis au CGER de recueillir plus de 400 commentaires et suggestions. Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses manières de faire.

## ORIENTATION

### 2

#### CONSOLIDER LES LIENS AVEC LA CLIENTÈLE ACTUELLE ET EN ATTIRER DE NOUVELLES

##### Fidélisation de la clientèle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Conservé un pourcentage du nombre de véhicules loués clés en main à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002	95 %	Pourcentage de véhicules conservés	91,5 %	- 3,5 %

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 2002 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2003. Ce nombre a ensuite été divisé par le nombre total de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002.

Le résultat pour 2002-2003 est :

Le nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2003	579
Le nombre de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002	633
<b>Résultat</b>	<b>91,5 %</b>

Il est important de noter que la plupart des clients qui ont retourné des véhicules au CGER l'on fait parce que le projet lié à la location de ces véhicules était terminé et non pas parce qu'ils étaient insatisfaits. En effet, si on ajoute les 28 véhicules retournés par la Sûreté du Québec en raison de la fin d'un projet, le taux de fidélisation serait de **96 %**.

##### Volume d'affaires

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	50 %	Pourcentage de revenus de plus qu'en 2001-2002 provenant de clients autres que le ministère des Transports	55 %	+ 5 %

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2002-2003, dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

REVENUS	CLIENTS MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Location	40 489 002	8 418 230	48 907 232
Revenus provenant des actifs transférés	782 521		782 521
Travaux facturés à taux horaire	1 601 931	1 913 057	3 514 988
Carburant	7 531 059	339 540	7 870 599
Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc)	303 189	172 736	475 925
<b>TOTAL</b>	<b>50 707 702</b>	<b>10 843 563</b>	<b>61 551 265</b>

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 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<sup>er</sup> avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1,375,836 million de dollars est exclue, dont le montant de 1,096,000 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 2002-2003, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la formation, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 61 551 265 \$, soit 50 707 702 \$ provenant du ministère des Transports et 10 843 563 \$ d'autres clients.

L'augmentation des revenus tirés des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2002-2003 est donc de 55 % : 10 843 563 \$ de revenus externes en 2002-2003 moins 6 991 793 \$ de revenus externes en 2001-2002, sur 6 991 793 \$ de revenus externes en 2001-2002.

## ORIENTATION

### 3

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

##### Mobilisation du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2002-2003	Pourcentage de mobilisation du personnel	—	—

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel se fera à l'automne 2003. Les résultats seront présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004*.

##### 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	3,41 %	+ 1,41 %

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 aspects relatifs à la formation.

En 2002-2003, un montant de 583 424 \$ a été consacré à la formation des employés et la masse salariale totale était de 17 106 394 \$, ce qui donne 3,41 % de la masse salariale consacrée à la formation. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COÛT (\$)	%
Informatique :		
Bureautique	29 503	5,06
Système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	21 588	3,70
Formation technique :		
Mécanique	366 552	62,83
Santé et sécurité du travail	34 832	5,97
Sciences de l'administration :		
Comptabilité, ressources humaines, etc.	2 578	0,44
Gestion, marketing, communication, etc.	108 438	18,58
Autres	19 933	3,42
<b>TOTAL</b>	<b>583 424</b>	<b>100</b>

Afin de maintenir 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.

## 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	34 %	- 1 %

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

Le tableau ci-dessous montre que les taux de location du CGER ont été en moyenne inférieurs de 34 % à ceux du marché en 2002-2003. Ce tableau établit également une comparaison avec l'année précédente.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ		TAUX DU CGER		ÉCART		% D'ÉCART	
	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003	2001-2002	2002-2003
Tourisme	802 \$	832 \$	467 \$	490 \$	335 \$	342 \$	42 %	41 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	955 \$	965 \$	624 \$	680 \$	331 \$	285 \$	35 %	30 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 226 \$	1 234 \$	888 \$	932 \$	338 \$	302 \$	28 %	24 %
Fourgonnette compacte	983 \$	1 030 \$	582 \$	611 \$	401 \$	419 \$	41 %	41 %
<b>Moyenne</b>							<b>36,5 %</b>	<b>34 %</b>

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

ÉLÉMENTS	OFFRE PERMANENTE	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2002-2003	Véhicules de 1999 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 principal objectif du CGER est de développer la mise en marché de son produit de location de véhicules à long terme clés en main. Ce produit répond aux besoins de la majorité des clients du CGER et permet à ce dernier de maintenir une organisation efficace et efficiente. Certains clients ont cependant besoin de louer des véhicules à court terme pour leurs activités saisonnières. Afin de répondre à cette demande, le CGER a décidé d'offrir quelques catégories de véhicules en location à court terme (six mois minimum).

Les taux de location à court terme ont également été comparés à ceux du marché, et ce, avec les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour le long terme, sauf pour ce qui est de 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 privés sont les mêmes, mais que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous montre que les taux de location à court terme du CGER ont été en moyenne inférieurs de 17 % en moyenne à ceux du marché en 2002-2003.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ	TAUX DU CGER	ÉCART	% D'ÉCART
Tourisme	832 \$	663 \$	169 \$	20 %
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	965 \$	894 \$	71 \$	7 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 234 \$	Non disponible au CGER		
Fourgonnette compacte	1 030 \$	786 \$	244 \$	24 %
<b>Moyenne</b>				<b>17 %</b>

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, comme la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données sur ces points, il est difficile de comparer les taux de location de ce type de véhicules.

## Performance financière

<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>RÉSULTAT</u>	<u>ÉCART</u>
Atteindre un niveau d'auto-financement	97,5 %	Pourcentage d'autofinancement	97,4 %	- 0,1 %

En 2002-2003, les dépenses du CGER ont été couvertes par des revenus totalisant 65 147 856 \$.

Il faut noter que les revenus du CGER en 2002-2003 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1 375 836 \$ de dollars, dont 1 096 000 \$ 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 279 836 \$ a été versé pour l'amortissement du capital investi pour le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du ministère des Transports.

En excluant la contribution de 1 375 836 \$ du ministère des Transports, les revenus autonomes du CGER pour 2002-2003 sont de 63,772,020 \$, tandis que les dépenses sont de 65 491 471 \$, ce qui donne un taux d'autofinancement de 97,4 %.

## ORIENTATION

### 5

## ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

### Productivité des ateliers de mécanique

<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>RÉSULTAT</u>	<u>ÉCART</u>
Obtenir un taux de productivité des ateliers de mécanique	80 %	Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique	80,7 %	+ 0,7 %

Le taux de productivité des ateliers de mécanique correspond aux heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles des employés travaillant dans les ateliers de mécanique du CGER.

Les heures productives exécutées par les employés des ateliers de mécanique pour 2002-2003 ont été de 316 829.

Les heures productives potentielles, quant à elles, s'obtiennent en multipliant le nombre d'employés à temps complet (ETC) travaillant dans les ateliers de mécanique par 1 500 heures productives potentielles pour une année, ce qui correspond à 392 513 heures productives potentielles pour 2002-2003.

Le résultat des heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles est de 80,7 %.

### Contrôle des coûts d'exploitation

<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>INDICATEUR</u>	<u>RÉSULTAT</u>	<u>ÉCART</u>
Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée de production comparable au taux de variation des prix à la consommation (taux d'indexation au coût de la vie)	Égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	Pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation du CGER en comparaison avec le taux de variation des prix à la consommation	Non disponible	

Une révision complète des méthodes de calcul pour les unités pondérées a été effectuée en 2002-2003 et a amené le CGER à revoir son indicateur sur le contrôle des coûts d'exploitation. Afin d'être plus représentatif, les coûts d'exploitation sont maintenant divisés par le nombre d'unités actives équivalent temps plein pour l'exercice financier plutôt que par le nombre d'unités pondérées. Le nombre d'unités actives équivalent

temps plein correspond à tous les véhicules ou équipements qui ont été utilisés par un client ou par le CGER au cours de l'exercice et qui ont été pondérés en jours d'utilisation afin d'obtenir le nombre de véhicules actifs à temps plein.

Cette nouvelle valeur rend donc impossible la comparaison du résultat concernant le contrôle des coûts d'exploitation de 2002-2003 avec celui de 2001-2002. Le résultat 2002-2003 concernant le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein, qui est présenté à la page 144 du présent document, pourra cependant être comparé en 2003-2004.

## ORIENTATION

# 6

### POURSUIVRE 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 2002-2003. Cet indicateur a pour but d'uniformiser les manières de faire dans les 16 bureaux de zone et 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 2002-2003 ont été choisis en fonction de leur importance en gestion de parc de véhicules. Il s'agit de :

- la capitalisation des travaux et la mise en service
- la correction à la facturation
- le cheminement d'une location à court terme
- l'estimation des réparations du matériel ou de l'équipement
- la fabrication interne
- l'inscription d'un véhicule à taux horaire
- la location d'un véhicule du privé
- la pondération du matériel
- le retrait d'un véhicule endommagé
- le transfert d'un véhicule

### ENGAGEMENT

# 1

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

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande du client et diviser ce nombre par le total des véhicules livrés en 2002-2003.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2002-2003.

#### Le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées à l'entente conclue avec le client en 2002-2003

Type de véhicule	Nombre total de véhicules livrés	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande	Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande	Pourcentage de conformité
Lourd et équipement connexe	273	89	273	33 %
Léger	734	331	733*	45 %
<b>TOTAL</b>	<b>1 007</b>	<b>420</b>	<b>1 006 *</b>	<b>42 % **</b>

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

\*\* Ce pourcentage correspond à 420 véhicules livrés à la date indiquée, moins 1 véhicule non conforme aux spécifications, divisé par 1007.

Si on tenait compte dans la méthode de calcul des clients qui pouvaient toujours utiliser un véhicule, soit un véhicule déjà compris dans l'entente ou un qui était prêté par le CGER en attendant celui qui avait été commandé, le taux de conformité serait de 64 %.

Il est important de noter que le CGER n'a pas le contrôle de toutes les étapes relatives à l'achat et à 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 des 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 évaluer le respect de 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 qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2002-2003.

#### Nombre de présentations de véhicules spécialisés qui ont été faites par un formateur du CGER dans les cinq jours suivant la livraison en 2002-2003

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
142	2	140
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 2002, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile avaient reçu une lettre du CGER, laquelle était 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 2002 pour prendre connaissance de leurs besoins et établir ainsi la programmation des achats 2003-2004. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2003-2004, ils ont été expédiés à la clientèle du CGER les 12 et 13 septembre 2002.

**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 2002-2003. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2002-2003.

**ENGAGEMENT****5****RETOURNER UN APPEL DANS LES 24 HEURES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ VERBALE ET ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS DANS LE CAS D'UNE PLAINTÉ ÉCRITE**

Pour évaluer le respect de 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 qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2002-2003.

**Le nombre de plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté en 2002-2003**

Type de plaintes	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté	Résultat
Plaintes écrites	3	3	100 %
Plaintes verbales	6	6	100 %

On retrouvera des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2002-2003 à la section Relations avec la clientèle du présent document.

## Autres résultats

Le CGER présente quelques méthodes de calcul qui lui ont permis d'établir certains prix de revient et ratios administratifs.

### Coûts administratifs

#### RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

	2002-2003	2001-2002
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 328 076 \$	4 372 203 \$
Total des dépenses du CGER	65 491 471 \$	57 380 673 \$
Résultat	6,61 %	7,62 %

#### COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

	2002-2003	2001-2002
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 328 076 \$	4 372 203 \$
Total des revenus de location et des revenus des travaux à taux horaire	52 422 220 \$	44 844 133 \$
Résultat	8,26 %	9,75 %

### Prix de revient des ateliers de mécanique

	2002-2003	2001-2002
Total des coûts imputables aux opérations	23 959 616 \$	21 137 771 \$
Nombre d'heures productives potentielles	392 513	337 734
Résultat	61,04 \$ / heure	62,59 \$ / heure

### Coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein

	2002-2003	2001-2002
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER	29 845 615 \$	26 111 191 \$
Nombre total des unités actives équivalent temps plein	4 879*	Non disponible
Résultat	6 117 \$ / unité active	Non disponible

\* Voir l'indicateur concernant le contrôle des coûts d'exploitation.

## Dépenses administratives affectées aux opérations

	2002-2003	2001-2002
Dépenses administratives affectées aux opérations	3 339 958 \$	3 159 220 \$
Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du Centre d'appels	328,18	289,16
<b>Résultat</b>	<b>10 177 \$ / employé</b>	<b>10 926 \$ / employé</b>

## Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2002-2003	2001-2002
Pièces	6 868 787 \$	5 899 631 \$
Réparations externes	3 019 917 \$	2 265 912 \$
Pièces et réparations externes capitalisées	3 150 320 \$	1 057 017 \$
<b>Total</b>	<b>13 039 024 \$</b>	<b>9 222 560 \$</b>

### DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES PAR RÉGIONS

	2002-2003
Abitibi-Témiscamingue	648 529 \$
Bas-Saint-Laurent	791 312 \$
Chaudière-Appalaches	748 624 \$
Centre-du-Québec	365 463 \$
Côte-Nord	488 459 \$
Est-de-la-Montérégie	596 518 \$
Estrie	595 765 \$
Gaspésie	414 538 \$
Laurentides-Lanaudière	739 306 \$
Mauricie	507 007 \$
Montréal	1 731 691 \$
Ouest-de-la-Montérégie	683 482 \$
Outaouais	440 385 \$
Québec	1 339 443 \$
Rouyn-Noranda	643 339 \$
Saguenay-Lac-Saint-Jean	701 591 \$
Centre administratif (incluant le Centre d'appels)	1 603 572 \$
<b>Total</b>	<b>13 039 024 \$</b>

## 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 le comparer avec ceux du marché.

En 2003-2004, 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 mobilisation du personnel, la compétitivité des tarifs, l'auto-financement, la productivité des ateliers de mécanique, le contrôle des coûts d'exploitation, l'assurance qualité ainsi que la veille technologique et environnementale.

Dans le contexte de la modernisation de la gestion publique, le CGER a soumis au Conseil du trésor une demande d'allègements concernant la gestion de ses ressources matérielles et la gestion de ses ressources humaines. 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. Ces deux dossiers font présentement l'objet d'une analyse auprès du Secrétariat du Conseil du trésor. Dès l'approbation de ceux-ci, le CGER finalisera son projet de convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, le CGER désire accroître sa clientèle en 2003-2004. Pour ce faire, il compte faire la promotion de l'ensemble de ses produits et services, et plus particulièrement de son expertise en analyse de gestion de parc de véhicules.

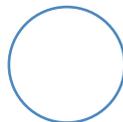




ÉTATS  
FINANCIERS  
2002-2003

# Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT



## RÉSULTATS ET EXCÉDENT - NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

	2003	2002
<b>REVENUS</b>		
Locations	48 907 232 \$	41 941 005 \$
Réparations	3 514 988	2 903 128
Carburant	7 870 599	6 919 301
Gain sur cession d'immobilisations	1 511 574	2 329 981
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	2 158 357	2 702 307
Autres	1 185 106	928 566
	<b>65 147 856</b>	<b>57 724 288</b>
<b>FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)</b>		
Pièces	9 301 477	8 222 363
Carburant	7 738 774	6 693 462
Salaires et avantages sociaux	15 110 169	13 082 021
Loyers	4 304 420	3 967 240
	<b>36 454 840</b>	<b>31 965 086</b>
<b>FRAIS D'ADMINISTRATION</b>		
Salaires et avantages sociaux	4 989 491	4 639 559
Loyers	218 631	155 000
Contrats de services et honoraires professionnels	429 653	311 119
Frais d'entretien informatique	228 282	250 756
Frais de bureau	269 863	245 058
Frais de télécommunications (téléphonie et informatique)	566 362	547 729
Frais de déplacement	508 930	478 559
Publicité et marketing	176 413	82 990
Frais de formation	173 132	176 993
Amortissement du matériel roulant et de l'équipement lourd	13 867 891	11 791 636
Amortissement des réservoirs et pompes	261 587	303 546
Amortissement des autres immobilisations	1 235 592	1 054 259
Autres	237 939	198 970
	<b>23 163 766</b>	<b>20 236 174</b>
<b>FRAIS FINANCIERS</b>		
Intérêts sur marge de crédit	872 727	581 662
Intérêts sur dette à long terme	4 899 400	4 514 764
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	85 677	67 627
Intérêts et frais bancaires	15 061	15 360
	<b>5 872 865</b>	<b>5 179 413</b>
<b>BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)</b>	<b>( 343 615 )</b>	<b>343 615</b>
<b>EXCÉDENT au début</b>	<b>343 615</b>	<b>—</b>
<b>EXCÉDENT à la fin</b>	<b>— \$</b>	<b>343 615 \$</b>

**BILAN**  
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2003

	2003	2002
<b>ACTIF</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Encaisse	— \$	267 536 \$
Débiteurs (note 5)	14 392 062	9 915 561
Stocks (note 6)	2 065 462	1 586 633
Frais payés d'avance	546 864	438 682
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	280 000	3 237 494
	<b>17 284 388</b>	<b>15 445 906</b>
<b>Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)</b>	<b>3 363 308</b>	<b>2 523 144</b>
<b>Immobilisations (note 8)</b>	<b>113 360 625</b>	<b>96 895 082</b>
<b>Frais d'émission de la dette à long terme</b>	<b>378 196</b>	<b>375 362</b>
	<b>134 386 517 \$</b>	<b>115 239 494 \$</b>
<b>PASSIF</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Créditeurs et frais courus (note 10)	8 014 480 \$	12 360 542 \$
Revenus perçus d'avance	3 083	281 695
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt	—	3 037 494
Versement sur dette à long terme (note 12)	14 623 443	14 093 215
	<b>22 641 006</b>	<b>29 772 946</b>
<b>Contributions reportées</b>	<b>6 793 325</b>	<b>6 865 456</b>
<b>Avances du Fonds de financement (note 11)</b>	<b>46 744 924</b>	<b>16 921 818</b>
<b>Dette à long terme (note 12)</b>	<b>58 207 262</b>	<b>61 335 659</b>
<b>EXCÉDENT</b>	<b>—</b>	<b>343 615</b>
	<b>134 386 517 \$</b>	<b>115 239 494 \$</b>



Administrateur du Fonds



Sous-ministre des Transports

**FLUX DE TRÉSORERIE**  
**- NON VÉRIFIÉS**

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
<b>Bénéfice net (perte nette)</b>	( 343 615 ) \$	343 615 \$
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	85 677	67 627
Amortissement des immobilisations	15 365 070	13 149 441
Gain sur cession d'immobilisations	( 1 511 574 )	( 2 386 208 )
Amortissement des contributions reportées	( 1 272 131 )	( 1 750 107 )
	<b>12 323 427</b>	<b>9 424 368</b>
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	( 4 476 501 )	440 640
Stocks	( 478 829 )	( 214 840 )
Frais payés d'avance	( 108 182 )	( 50 516 )
Créditeurs et frais courus	( 4 346 062 )	2 018 682
Revenus perçus d'avance	( 278 612 )	279 122
	<b>( 9 688 186 )</b>	<b>2 473 088</b>
<b>Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation</b>	<b>2 635 241</b>	<b>11 897 456</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'immobilisations	( 33 702 736 )	( 27 058 931 )
Produit de cession d'immobilisations	3 383 697	2 815 677
<b>Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement</b>	<b>( 30 319 039 )</b>	<b>( 24 243 254 )</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Frais d'émission de la dette à long terme	( 88 512 )	( 136 140 )
Émission de dette à long terme	12 644 552	23 036 140
Remboursement de la dette à long terme	( 15 242 720 )	( 14 309 087 )
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec	3 317 330	3 274 992
Avances du Fonds de financement	29 823 106	3 783 580
Dû au fonds consolidé du revenu	( 3 037 494 )	( 3 037 494 )
<b>Flux de trésorerie provenant des activités de financement</b>	<b>27 416 262</b>	<b>12 611 989</b>
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE</b>	<b>( 267 536 )</b>	<b>266 191</b>
<b>ENCAISSE au début</b>	<b>267 536</b>	<b>1 345</b>
<b>ENCAISSE à la fin</b>	<b>— \$</b>	<b>267 536 \$</b>
<b>Intérêts payés au cours de l'année financière</b>	<b>3 681 389 \$</b>	<b>4 262 149 \$</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES - NON VÉRIFIÉES

AU 31 MARS 2003

### 1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1<sup>er</sup> 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 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 se rapportent.

### 3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les contributions de l'exercice du gouvernement du Québec comprennent un montant de 1 062 357 \$ correspondant à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribution de 1 096 000 \$ servant à compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du Fonds ainsi que le coût des loyers supérieurs à ceux du marché.

	2003	2002
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	782 521 \$	1 502 307 \$
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	279 836	200 000
Loyers	1 096 000	1 000 000
	<b>2 158 357 \$</b>	<b>2 702 307 \$</b>

#### 4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2003	2002
<b>Pièces</b>		
Stocks au début	1 167 874 \$	896 164 \$
Achat de pièces, réparations externes et immatriculations	9 612 435	8 494 073
Stocks à la fin	(1 478 832)	(1 167 874)
	<b>9 301 477 \$</b>	<b>8 222 363 \$</b>
<b>Carburant</b>		
Stocks au début	418 759 \$	475 628 \$
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	7 906 645	6 636 953
Stocks à la fin	( 586 630)	( 418 759)
	<b>7 738 774 \$</b>	<b>6 693 462 \$</b>

#### 5. DÉBITEURS

	2003	2002
Ministère des Transports	11 230 722 \$	7 977 454 \$
Autres ministères et organismes	3 161 340	1 938 107
	<b>14 392 062 \$</b>	<b>9 915 561 \$</b>

#### 6. STOCKS

	2003	2002
Pièces	1 478 832 \$	1 167 874 \$
Carburant	586 630	418 759
	<b>2 065 462 \$</b>	<b>1 586 633 \$</b>

#### 7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2003	2002
Solde à recevoir, sans intérêt, encaissé durant l'exercice	— \$	3 037 494 \$
Solde à recevoir, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 280 000 \$, échéant au cours de l'exercice 2018	3 643 308	2 723 144
	<b>3 643 308</b>	<b>5 760 638</b>
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	280 000	3 237 494
	<b>3 363 308 \$</b>	<b>2 523 144 \$</b>

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

2004	280 000 \$
2005	280 000
2006	280 000
2007	280 000
2008	280 000

## 8. IMMOBILISATIONS

	2003		2002	
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd (1)	89 647 872 \$	18 955 077 \$	70 692 795 \$	61 819 848 \$
Matériel roulant léger	61 903 138	26 592 397	35 310 741	31 134 717
Réservoirs et pompes	3 300 109	930 759	2 369 350	2 630 937
Outils	1 472 679	374 364	1 098 315	967 745
Équipement informatique	5 638 294	1 789 543	3 848 751	254 928
Développement informatique et logiciels	912 904	912 904	—	30 521
Mobilier de bureau	38 774	17 494	21 280	26 977
Améliorations locatives	50 080	30 687	19 393	29 409
	<b>162 963 850 \$</b>	<b>49 603 225 \$</b>	<b>113 360 625 \$</b>	<b>96 895 082 \$</b>

(1) Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 1 414 075 \$, n'ont pas été amortis.

## 9. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire auprès du ministère des Finances d'un montant maximal de 10 000 000 \$, au taux préférentiel de la Banque du Canada, intérêts payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, renouvelable le 31 mars 2008.

## 10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2003	2002
Fournisseurs	5 418 840 \$	11 149 400 \$
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 933 993	663 060
Taxes de vente	94 280	65 892
Salaires et avantages sociaux	567 367	482 190
	<b>8 014 480 \$</b>	<b>12 360 542 \$</b>

## 11. 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 2005.

## 12. DETTE À LONG TERME

	2003	2002
Emprunts 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 <sup>er</sup> octobre 2007	15 684 072 \$	17 476 350 \$
– Intérêts au taux fixe de 6,15 %, remboursable par versements annuels de 3 515 107 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2004	7 030 214	10 545 322
– Intérêts au taux fixe de 6,12 %, remboursable par versements annuels de 1 220 909 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2003	1 220 909	3 061 095
– Intérêts au taux fixe de 6,20 %, remboursable par versements annuels de 1 054 945 \$, échéant le 16 février 2006	2 131 989	3 186 934
– Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 2 582 567 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2007	18 848 603	21 431 167
– Intérêts au taux fixe de 4,761 %, remboursable par versements annuels de 2 009 041 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2005	6 027 122	8 036 163
– Intérêts au taux fixe de 5,958 %, remboursable par versements annuels de 1 299 094 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2010	10 392 749	11 691 843
– Intérêts au taux fixe de 6,094 %, remboursable par versements annuels de 1 149 505 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2012	11 495 047	—
	<b>72 830 705</b>	<b>75 428 874</b>
Versements échéant au cours du prochain exercice	<b>14 623 443</b>	<b>14 093 215</b>
	<b>58 207 262 \$</b>	<b>61 335 659 \$</b>

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

2004	14 623 443 \$
2005	13 402 534
2006	8 854 582
2007	6 823 441
2008	19 481 902

## 13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Certains services de soutien administratif et technique fournis 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 fournis gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées 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 effectué 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 mentionnées distinctement dans les états financiers.

## 14. 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 539 665 \$. 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 343 414 \$.

## 15. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

### Contributions recouvrables du gouvernement du Québec

La juste valeur des contributions recouvrables du gouvernement du Québec ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

### Avances au Fonds de financement

La juste valeur des avances au Fonds de financement est pratiquement identique à la valeur comptable, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux semblables.

### Dettes à long terme

Au 31 mars 2003, la juste valeur de la dette à long terme de 72 830 706 \$ s'établissait à 77 430 762 \$, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

### Instruments financiers à court terme

Les valeurs comptables des instruments financiers à court terme sont représentatives de leur juste valeur en raison de leur brève échéance.

## 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 des 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](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca)