

Rapport annuel de gestion 2003-2004

**Ce document est tiré
du Rapport annuel
de gestion 2003-2004
du ministère des Transports**

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2003-2004

Centre de gestion de l'équipement roulant

• 113	MESSAGE DU DIRECTEUR
• 114	LETTRE DE DÉCLARATION
• 117	RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES
• 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 2003-2004
• 158	PERSPECTIVES 2004-2005
• 161	ÉTATS FINANCIERS 2003-2004

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a terminé sa septième année d'existence en tant qu'unité autonome de service, année qui a été marquée par la venue de nouveaux marchés et de nouveaux produits, notamment la fourniture de véhicules destinés à des activités municipales.

Le CGER a maintenant atteint une vitesse de croisière, qu'il entend maintenir grâce à l'accroissement de sa clientèle. Cet accroissement permet au CGER de maintenir ses frais fixes le plus bas possible et d'offrir un service de qualité. De plus, le CGER est certifié ISO 9001:2000 depuis le 7 juin 2004, un standard reconnu internationalement qui assure l'uniformité des services et des processus.

Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2003-2004; 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 septième 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 le rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2003-2004.

La Direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2003-2004, 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 2003-2004. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2003-2004 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2004.

La direction :



GÉRARD BRICHAU
Directeur



ALAIN COSSETTE
Chef par intérim du Service du soutien technique



RICHARD DUMAIS
Chef du Service des opérations de l'Est



PIERRE L'HEUREUX
Chef par intérim du Service des opérations de l'Ouest



CLAUDE OTIS
Chef du Service à la clientèle

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



GILLES BÉDARD
GER de la Chaudière-Appalaches



LANGIS DUMONT
Gérant de service pour l'atelier d'Anjou



PIERRE LESSARD
GER de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue



JEAN BÉGIN
GER de Montréal



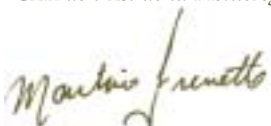
JEAN-CLAUDE FRÉCHETTE
GER de l'Est-de-la-Montérégie



ALAIN MARQUIS
GER de Québec



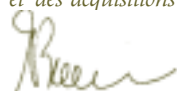
MARC-ANDRÉ BOIS
Responsable du Secteur de l'ingénierie
et des acquisitions



MARTINE FRENETTE
Responsable des communications



MICHEL MAURAIS
GER du Bas-Saint-Laurent



GORDON BREEN
GER de l'Est-de-l'Abitibi



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



CHRISTIAN PAQUET
Gérant de service pour l'atelier de Québec



JACQUES BUJOLD
Responsable du Secteur du soutien
aux opérations



FRANCINE LALONDE
Responsable du Secteur des ressources
humaines



CLAUDE PEPIN
GER de l'Ouest-de-la-Montérégie



CLAUDE CHAVIGNY
GER de l'Estrie



ALAIN VALLÉE
Responsable du Secteur de la formation



DANY DEMERS
Responsable par intérim du Secteur
de l'administration et des finances



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



PHILIPPE VAUDRIN
GER de l'Outaouais



JEAN-LUC LEBLANC
GER de la Côte-Nord



FRANÇOIS WISEMAN
Responsable du Secteur des systèmes
d'information



YVES DOYON
GER des Laurentides-Lanaudière



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

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2004, 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 générale 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, octobre 2004

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 6 500 véhicules et équipements connexes, 5 600 lui appartenant et 961 qu'il entretient et répare selon une tarification horaire. Un réseau de 59 ateliers de mécanique et de 2 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 2003-2004, les membres du Comité consultatif étaient :

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

JEAN DUGRÉ, *directeur territorial du Saguenay-Lac-Saint-Jean, ministère des Transports;*

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

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

JEAN ROBITAILLE, *directeur général, Kenworth Montréal.*

Le directeur du CGER a rencontré, le 3 juin 2003, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2002-2003 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés dans le Plan d'action 2003-2004. Après cette présentation, les membres ont notamment apporté les commentaires suivants :

- 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 1^{er} juin 2004, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2003-2004 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2004-2005. Il est à noter qu'un membre du Comité, M. Jean Lavoie a été remplacé par M. Guy Charbonneau, directeur du matériel roulant et des ateliers à la Ville de Montréal. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2003-2004 :

- la cible pour l'indicateur de l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le MTQ devrait être formulée en revenu et non en pourcentage;
- la cible pour l'indicateur de la compétitivité des tarifs sera dorénavant des taux de location de 30 % inférieur à ceux du marché;
- la méthode de calcul de l'engagement en ce qui concerne la conformité des véhicules devrait être revue de sorte que tout véhicule fonctionnel mis à la disposition d'un client en attendant celui qu'il a commandé soit considéré comme devant être conforme, c'est-à-dire incluant l'ancien véhicule conservé ou un autre fourni ou loué par le CGER;
- la cible pour l'indicateur de l'autofinancement devrait être de 100 %, excluant les contributions du gouvernement du Québec;
- l'objectif relatif à la veille technologique et environnementale devrait être formulé comme suit : « Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale dans un but d'expérimentation. »

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec ainsi que de 59 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER dans l'ensemble du Québec.



Le CGER compte 440 employés, dont plus de 340 travaillent en région. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

L'effectif du CGER selon le corps d'emplois

au 31 mars 2004

CORPS D'EMPLOIS	EFFECTIF							
	RÉGULIER		OCCASIONNEL		TOTAL		%	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Cadre	28	33	0	0	28	33	6,92	7,50
Cadre 2	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Cadre 4	2	3	0	0	2	3	0,49	0,68
Cadre 7	1	2	0	0	1	2	0,25	0,45
Cadre 8	21	24	0	0	21	24	5,19	5,45
Cadre 9	3	3	0	0	3	3	0,74	0,68
Professionnel	16	16	1	4	17	20	4,20	4,55
Agent de la gestion financière	1		0		1		0,25	
Agent d'information	2	2	0	0	2	2	0,49	0,45
Agent de recherche et de planification socio-économique	2	2	0	0	2	2	0,49	0,45
Analyste de l'informatique et des procédés administratifs	5	6	0	2	5	8	1,24	1,82
Conseiller en gestion des ressources humaines	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Ingénieur	5	5	1	2	6	7	1,48	1,59
Technicien	35	34	4	6	39	40	9,62	9,07
Technicien en administration	22	22	1	2	23	24	5,68	5,45
Technicien de l'équipement motorisé	6	6	0	0	6	6	1,48	1,36
Technicien en informatique	5	4	1	2	6	6	1,48	1,36
Technicien en électrotechnique	0	0	2	2	2	2	0,49	0,45
Instructeur en opération d'équipements mobiles	2	2	0	0	2	2	0,49	0,45
Personnel de bureau	32	29	18	26	50	55	12,35	12,50
Agent de bureau	8	7	8	13	16	20	3,95	4,5
Agent de secrétariat	9	9	6	8	15	17	3,70	3,86
Dessinateur	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Magasinier	14	12	4	5	18	17	4,45	3,86
Ouvrier	137	131	134	161	271	292	66,91	66,38
Mécanicien	122	118	119	139	241	257	59,50	58,41
Débosselage et peinture	3	3	5	6	8	9	1,98	2,05
Préposé au matériel	1	1	0	0	1	1	0,25	0,23
Forgeron-soudeur	6	5	8	10	14	15	3,45	3,41
Préposé à l'entretien mécanique	3	3	2	6	5	9	1,24	2,05
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles	2	1	0	0	2	1	0,49	0,23
TOTAL	248	243	157	197	405	440	100	100

Il est important de mentionner que l'augmentation du nombre d'employés en 2003-2004 est directement liée à l'augmentation du nombre de clients et, par le fait même, à l'augmentation 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 2003-2004 ont été de 4 362 982 \$ de plus qu'en 2002-2003. Le parc du CGER a augmenté de 323 véhicules et équipements en 2003-2004, et ce, sans compter les 126 véhicules et équipements de plus qu'en 2002-2003 qui ont été réparés et entretenus dans les ateliers du CGER selon une tarification horaire.

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

au 31 mars 2004

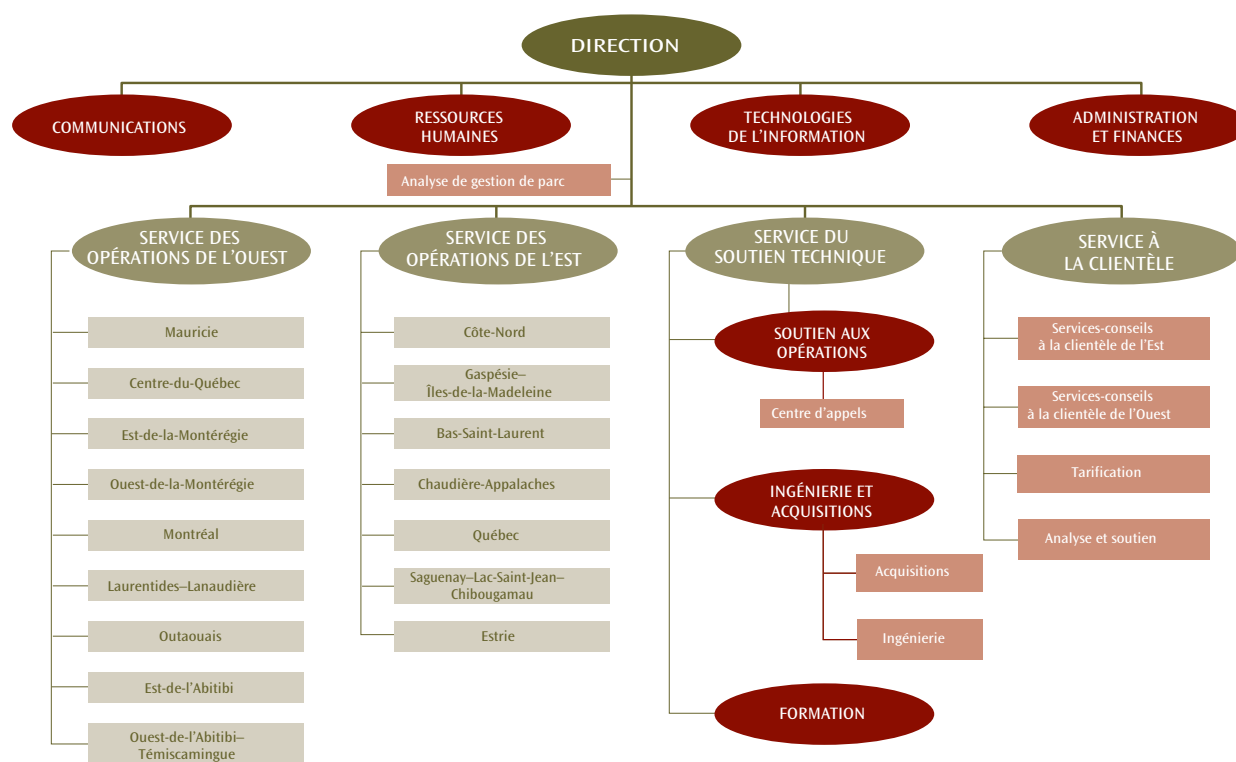
RÉGION	CADRE		PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		TOTAL	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Centre administratif	12	15	17	19	46	47	13	14	88	95
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue*	1	1	0	0	2	4	14	14	17	19
Zone de l'Est-de-l'Abitibi*	1	1	0	0	2	2	13	19	16	22
Zone du Bas-Saint-Laurent	1	1	0	0	3	3	15	15	19	19
Zone du Centre-du-Québec	0	0	0	0	0	0	11	16	11	16
Zone de la Chaudière-Appalaches	1	1	0	0	5	5	19	20	25	26
Zone de la Côte-Nord	1	1	0	0	3	3	9	8	13	12
Zone de l'Estrie	1	1	0	1	3	3	14	18	18	23
Zone de la Gaspésie	0	1	0	0	2	1	11	10	13	12
Zone des Laurentides-Lanaudière	1	1	0	0	3	3	19	19	23	23
Zone de la Mauricie	1	1	0	0	3	3	12	14	16	18
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	1	1	0	0	2	2	12	13	15	16
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	1	2	0	0	2	3	19	21	22	26
Zone de Montréal	2	2	0	0	4	5	28	33	34	40
Zone de l'Outaouais	1	1	0	0	2	2	12	10	15	13
Zone de Québec	3	2	0	0	5	7	34	33	42	42
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean	0	1	0	0	2	2	16	15	18	18
TOTAL	28	33	17	20	89	95	271	292	405	440

* Les ateliers des zones de l'Abitibi ont été regroupés différemment en 2003-2004. Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin d'être conformes aux nouvelles zones. L'augmentation du nombre d'employés en Abitibi est attribuable à la prise en charge du parc de la Ville de Val-d'Or.

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

au 31 mars 2004

CATÉGORIE D'EMPLOIS	FEMMES		HOMMES		TOTAL	
	2003	2004	2003	2004	2003	2004
Cadre	0	0	28	33	28	33
Professionnel	4	6	13	14	17	20
Fonctionnaire	51	57	38	38	89	95
Ouvrier	0	1	271	291	271	292
TOTAL	55	64	350	376	405	440
POURCENTAGE	14 %	14,55 %	86 %	85,45 %	100 %	100 %



PRISE EN CHARGE DES PARCS DE VÉHICULES DE TROIS MUNICIPALITÉS

Le CGER a signé des ententes de service avec les municipalités de Val-d'Or, de Salaberry-de-Valleyfield et de Victoriaville en 2003-2004 afin d'assumer la gestion globale de leur parc de véhicules et d'équipements. Ces ententes ont été prises à la suite d'une analyse de gestion de leur parc de véhicules.

ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

En 2003-2004, le CGER a fait l'analyse de gestion de parc de véhicules de deux municipalités. Il s'agit des Villes de Matane et de Plessisville. Il est également à noter que l'analyse du parc de véhicules de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) a été menée à terme en 2003-2004.

INTÉGRATION DE NOUVELLES CATÉGORIES DE VÉHICULES EN CE QUI A TRAIT AUX CAMIONS D'INCENDIE

Les services de génie-conseil du CGER ont élaboré pour la première fois différents devis ayant trait aux camions d'incendie. En 2003-2004, cinq municipalités ont commandé au CGER des camions d'incendie. Il s'agit des Villes de Colombier, de Longue-Rive, de Pincourt, de Richmond et de Sainte-Thècle.

VIRAGE ENVIRONNEMENTAL AVEC L'ACQUISITION DE NOUVEAUX TYPES DE VÉHICULES PERMETTANT LA RÉDUCTION DES GAZ À EFFET DE SERRE

Le CGER a commandé en 2003-2004 cinq des nouvelles camionnettes hybrides. Les principales caractéristiques de ces véhicules hybrides sont l'efficacité énergétique et la réduction appréciable des émissions de dioxyde de carbone (CO₂).

DEMANDE D'ACCRÉDITATION ISO 9001:2000 POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DU CGER

Le CGER a fait, en mars 2004, une demande de certification ISO 9001:2000 pour l'ensemble de ses activités. Cette norme favorisera l'uniformité du service offert, contribuant ainsi à accroître le rendement et l'efficacité de l'organisation, et par conséquent la satisfaction de la clientèle.

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

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

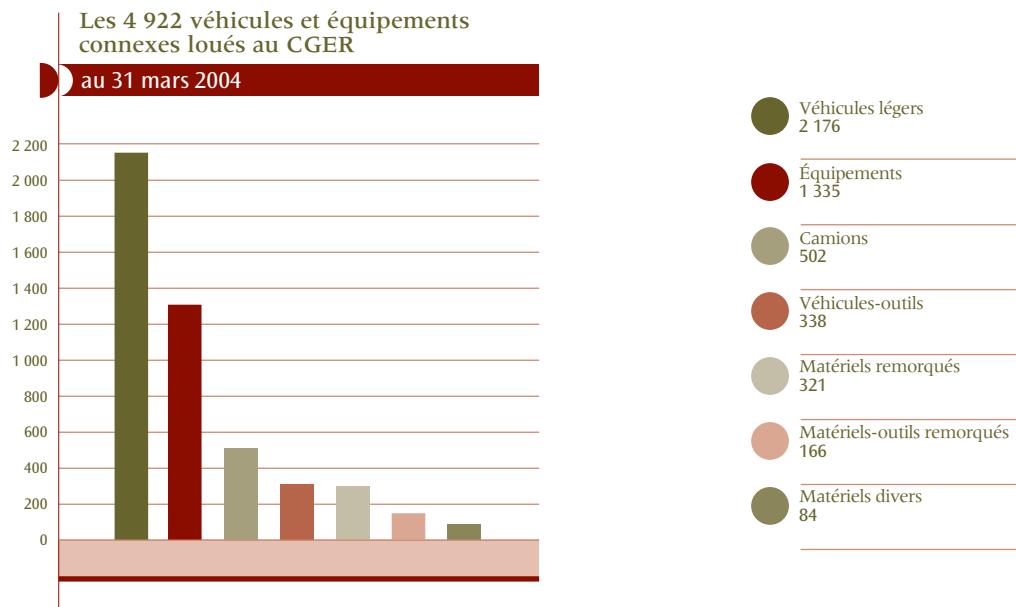
LA LOCATION CLÉS EN MAIN DE VÉHICULES ET D'ÉQUIPEMENTS CONNEXES

La location à long terme

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

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne résulte 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 2004, 301 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 171 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec et 26 avec des organismes municipaux. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2004, 4 922 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2003-2004 résultant de la location clés en main a été de 54 101 176 \$, incluant la location à court terme.



MINISTÈRE OU ORGANISME	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	99	3 795	102	3 682	104	3 733
Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir	1	1	1	1	1	1
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	26	97	27	98	26	100
Ministère du Conseil exécutif	1	3	1	3	1	2
Ministère de la Culture et des Communications	5	5	5	5	5	5
Ministère de l'Environnement	2	2	4	13	2	4
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	7	9	8	11	15	22
Ministère de l'Éducation	–	–	–	–	1	1
Ministère des Finances	1	1	1	2	1	2
Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche	1	1	1	1	–	–
Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration	2	5	1	4	1	4
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs	13	25	10	14	10	14
Ministère du Revenu	1	1	1	1	1	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	2	13	2	12	2	13
Ministère de la Sécurité publique	19	91	46	235	49	282
Tourisme Québec	1	5	1	6	1	6
Bureau du coroner	1	1	1	1	1	1
Conseil du trésor	1	10	1	13	2	17
Investissement Québec	1	1	1	1	1	1
Régie des alcools, des courses et des jeux	1	8	1	17	1	16
Régie du bâtiment du Québec	9	33	9	34	8	33
Services aériens	1	1	1	1	1	1
Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ)	13	20	12	32	9	28
Société d'habitation du Québec	1	2	1	2	1	2
Sûreté du Québec	7	60	6	35	3	12
Office des personnes handicapées du Québec	1	1	1	1	1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail	–	–	2	2	2	6
Héma-Québec	1	57	1	53	1	53
Centre de santé de la Haute-Saint-Charles	1	1	1	1	1	1
Centre de santé du Pontiac	1	2	1	2	1	1
Centre de santé de la Vallée-de-l'Or	–	–	1	3	1	3
Centre hospitalier de Charlevoix	–	–	–	–	1	1
Centre hospitalier Gatineau-Mémorial	1	1	1	1	1	1
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	1	1	1	1	1	1
Centre hospitalier du régional de Rimouski	–	–	–	–	1	1
Centre hospitalier de Rivière-du-Loup	–	–	1	3	1	3
Centre hospitalier Robert-Giffard	–	–	1	1	1	1
Centre hospitalier de Sacré-Cœur	–	–	–	–	1	1
Centre jeunesse de Québec	1	8	1	16	1	22
Centre jeunesse du Saguenay	1	1	1	1	1	1
Centre de protection et de réadaptation de la Côte-Nord	1	3	2	4	2	5
Centre de recherche Les Buissons	1	1	–	–	–	–
Institut de réadaptation en déficience physique de Québec	1	7	1	9	1	10
St-Brigid's Home	1	1	1	1	1	1
Cégep de la Malbaie	–	–	–	–	1	2
Commission scolaire de la Baie-James	1	3	1	3	1	4
Commission scolaire du Lac-Abitibi	2	5	2	5	2	5
Commission scolaire du Pays des Bleuets	1	4	1	6	1	5
Commission scolaire Harricana	–	–	1	2	1	2
Commission scolaire Pierre-Neveu	1	2	1	4	2	6
Service du renseignement criminel	1	3	–	–	–	–
Société protectrice contre la cruauté envers les animaux	1	1	1	1	1	1
Service de police de la communauté urbaine de Montréal	1	15	3	18	3	21
Sûreté municipale de Chambly	1	2	1	3	1	7
Régie intermunicipale de police de Rivière-du-Nord	1	2	1	3	1	2
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	1	2	–	–	–	–
Régie intermunicipale de police du Richelieu	1	4	1	7	1	10
MRC de Charlevoix	–	–	–	–	2	3
Municipalité des Îles-de-la-Madeleine	–	–	1	1	1	1
Ville d'Alma	–	–	–	–	1	3
Ville d'Amos	1	3	1	2	1	2
Ville de Baie-Saint-Paul	1	4	1	4	–	–
Ville de Beauharnois	–	–	1	4	1	2
Ville de Bellefeuille	1	2	1	2	–	–
Ville de Buckingham	1	2	–	–	–	–

Suite à la page suivante →

MINISTÈRE OU ORGANISME	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ville de Carignan	1	2	1	2	1	2
Ville de Forestville	–	–	–	–	1	2
Ville de Lévis	–	–	–	–	1	1
Ville de Masson-Angers	1	2	–	–	–	–
Ville de Mont-Tremblant	1	2	1	4	1	4
Ville de Pierrefonds	1	1	–	–	–	–
Ville de Pincourt	1	9	1	12	1	21
Ville de Rivière-du-Loup	–	–	1	1	1	1
Ville de Rouyn-Noranda	1	88	1	175	1	174
Ville de Saint-Basile-le-Grand	–	–	1	1	1	2
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	–	–	1	6	1	80
Ville de Thetford Mines	–	–	–	–	1	4
Ville de Val-d'Or	1	4	1	8	1	69
Ville de Varennes	–	–	1	2	1	2
Ville de Victoriaville	–	–	–	–	1	70
TOTAL	251	4 436	288	4 599	301	4922

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.

MINISTÈRE OU ORGANISME	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports	47	183	53	269	62	249
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	2	3	1	1	3	6
Ministère des Ressources naturelles	1	1	1	1	1	1
Ministère de l'Environnement	1	1	5	15	5	16
Ministère de la Sécurité publique	–	–	4	6	3	4
Commission scolaire Pierre-Neveu	1	1	–	–	1	1
Société des établissements de plein air du Québec	11	25	11	31	9	21
Régie intermunicipale de police de la Vallée du Richelieu	–	–	–	–	1	1
Ville d'Alma	–	–	–	–	1	3
Ville de Lévis	–	–	–	–	1	1
Ville de Rouyn-Noranda	–	–	1	2	–	–
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	–	–	1	6	1	1
Ville de Val-d'Or	–	–	–	–	1	2
TOTAL	63	214	77	331	89	306

LA LOCATION PARTAGÉE

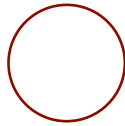
Étant donné la nature des services qu'ils offrent, certains organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements. 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 292 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 59 ateliers de mécanique du CGER sont reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

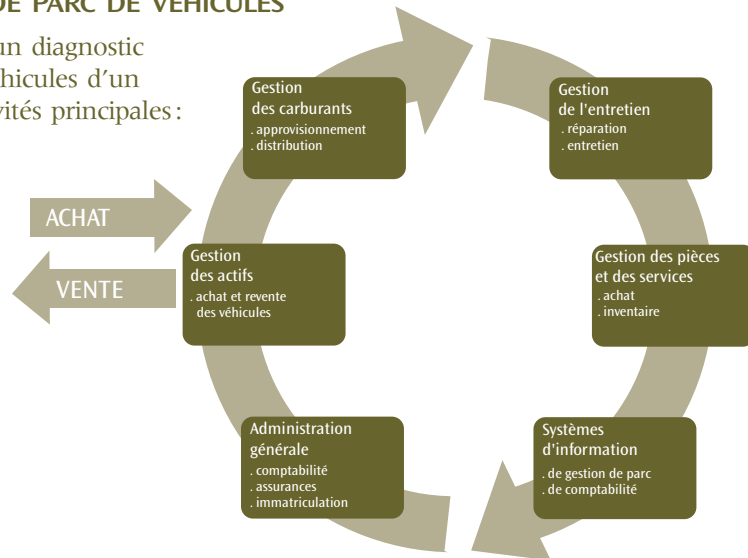
Au 31 mars 2004, 1 902 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2003-2004, 961 ont été réparés et entretenus au CGER, pour un montant de 3 159 171 \$, 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 1 614 842 \$. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 4 774 013 \$.



MINISTÈRE OU ORGANISME	2001-2002		2002-2003		2003-2004	
	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	NOMBRE DE VÉHICULES INSCRITS AU SYSTÈME D'INFORMATION	NOMBRE DE VÉHICULES RÉPARÉS OU ENTRETENUS
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	39	24	41	22	30	21
Conseil du trésor	3	2	4	1	2	1
Ministère de l'Environnement	124	58	404	105	326	115
Ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration	–	–	–	–	1	1
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs	787	316	600	189	502	189
Ministère du Revenu	7	7	7	3	3	1
Ministère de la Santé et des Services sociaux	5	5	6	4	3	3
Ministère de la Sécurité publique	90	67	152	125	59	80
Tourisme Québec	2	2	2	2	2	2
Ministère des Transports	38	21	85	40	81	58
Hydro-Québec	–	–	96	3	97	4
Services aériens	33	19	32	15	35	22
Service du courrier et de la reprographie gouvernementale	–	–	–	–	5	5
Société de l'assurance automobile du Québec	149	100	159	96	141	90
Société des établissements de plein air du Québec	33	5	8	1	8	4
Société immobilière du Québec	1	0	1	1	1	1
Sûreté du Québec	87	67	139	118	191	144
Réseau de transport de la Capitale	–	–	1	1	–	–
Héma-Québec	3	2	6	5	4	1
Centre de jour Chauveau	1	1	1	–	–	–
Centre de jour St-Brigid's Home	1	–	1	–	–	–
Centre hospitalier L'Enfant-Jésus	–	–	1	1	1	–
Centre hospitalier Robert-Giffard	–	–	1	1	1	–
Centre hospitalier de Gaspé	–	–	–	–	1	1
Centre hospitalier de Saint-Joseph de la Malbaie	1	1	1	–	–	–
Centre de formation en transport lourd	84	13	85	13	78	10
Commission scolaire Pierre-Neveu	–	–	4	–	4	0
Commission scolaire de Kamouraska	0	1	1	–	1	0
Commission scolaire de la moyenne Côte-Nord	4	4	4	4	4	4
Régie intermunicipale de police de Rivière-du-Nord	5	4	6	5	8	6
Régie intermunicipale de police des Seigneuries	1	0	1	–	1	–
Municipalité de New Carlisle	1	1	1	–	–	–
Municipalité de Saint-Adolphe-d'Howard	–	–	–	–	10	–
Ville de Bellefeuille	6	2	6	–	–	–
Ville de Forestville	–	–	–	–	1	1
Ville de Lachute	10	–	10	–	9	–
Ville de Laurier-Station	–	–	1	–	–	–
Ville de Pincourt	31	10	32	23	31	16
Ville de Rouyn-Noranda	86	43	99	57	57	44
Ville de Salaberry-de-Valleyfield	–	–	–	–	56	63
Ville de Val-d'Or	–	–	–	–	57	62
Ville de Victoriaville	–	–	–	–	69	10
Ville-Marie	–	–	19	–	22	2
TOTAL	1 632	775	2 017	835	1 902	961

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 2003-2004, l'analyse de la gestion des parcs de véhicules des villes de Matane et de Victoriaville a été menée à terme. L'analyse du parc de véhicules de la Société de l'assurance automobile du Québec, entreprise en 2002-2003, a aussi été terminée. Des analyses pour les parcs de véhicules des Villes de Baie-Comeau et de Plessisville ont également été entreprises. En 2003-2004, des contrats de services professionnels totalisant 53 280 \$ ont été signés avec des clients pour ce produit.

LES SERVICES DE GÉNIE-CONSEIL

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

- de déterminer les besoins techniques d'un client afin de lui assurer un véhicule convenant à ses activités;
- de produire les devis et les spécifications techniques 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 pour qu'ils soient en mesure de choisir 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 2003-2004, quatre projets spéciaux ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Ces projets sont :

- l'optimisation de la fabrication et de l'installation des équipements de déneigement sur camion;
- l'optimisation de la fabrication et de l'installation des bennes basculantes isolées pour le transport du béton bitumineux;
- l'installation d'une caisse-fourgon aménagée pour la signalisation et de tout l'équipement de plantage sur un camion 10-roues destiné au déneigement;
- la conception d'un camion de déneigement à vocation unique.

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 2003-2004, plusieurs unités du ministère des Transports et 5 autres ministères et organismes ont eu recours aux services de formation du CGER. Plus de 15 types de cours ont été offerts, à 1 440 participants. Les revenus tirés de la formation de conducteurs en 2003-2004 ont été de 344 929 \$.

Le tableau ci-dessous présente les formations qui ont été données en 2003-2004 ainsi que les participants qui les ont suivies.

Les formations données en 2003-2004

COURS DE FORMATION	MINISTÈRE OU ORGANISME	NOMBRE DE PARTICIPANTS	PÉRIODE DE FORMATION	NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
Audit sur la vérification avant départ	Ministère des Transports	176	De novembre 2003 à mars 2004	176
Conduite d'autobus	Héma-Québec	1	Mai 2003	14
Conduite de camion de déneigement	Ministère des Transports	33	Janvier et mars 2004	88
Diverses formations	Ville de Laval	482	D'avril 2003 à mars 2004	2 370
Évaluation des conducteurs de véhicules et d'équipements motorisés (CVEM) I, II et III	Ministère des Transports	213	D'avril à décembre 2003	544
	Héma-Québec	1	Mai 2003	8
Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds	Ville de Mont-Laurier	36	Juin et juillet 2003	24
Obtention du permis de classe 3	Ministère des Transports	1	Mars 2004	12
Utilisation de chargeuse	Sûreté du Québec	9	Mars 2004	72
Utilisation de semi-remorque	Héma-Québec	2	Mai 2003	37
Utilisation de grue	Ministère des Transports	15	Mai et juin 2003	17,5
Vérification avant départ	Ministère des Transports	457	De mai 2003 à mars 2004	355
	Ministère de la Sécurité publique	4	Juin 2003	6
	Ville de Mont-Laurier	10	Juillet 2003	8
TOTAL		1 440		3 731,50

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 diesel). 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 2003-2004 et selon le client

MINISTÈRE OU ORGANISME	LITRES CONSOMMÉS		
	ESSENCE	DIÉSEL	TOTAL
Ministère des Transports	4 085 237	7 052 065	11 137 302
Sûreté du Québec (carte capitale)	715 412	4 371	719 783
Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs	129 834	1 232	131 066
Ministère de l'Environnement	89 564	525	90 089
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	56 420	–	56 420
Ministère de la Sécurité publique	38 734	30 591	69 325
Ministère des Relations avec le citoyen et de l'Immigration	992	–	992
Société de l'assurance automobile du Québec	31 112	911	32 023
Régie du bâtiment	16 938	–	16 938
Ministère de la Santé et des Services sociaux	11 073	23 157	34 230
Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille	9 979	–	9 979
Ministère de la Culture et des Communications	4 228	–	4 228
Conseil du Trésor	2 221	7 648	9 869
Société des établissements de plein air du Québec	34	20	54
Secteur scolaire*	1 637*	1 992*	3 629*
Consommation par le CGER	310 221	86 868	397 089
TOTAL	5 503 636	7 209 380	12 713 016

* Une carte de carburant a été remise au Cégep de la Malbaie par inadvertance.

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 de 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 2003-2004, le CGER a reçu 11 plaintes : 3 plaintes concernaient le respect des délais des travaux, 2 la qualité des travaux, 1 la conformité des véhicules neufs livrés par le CGER, 1 le délai de livraison des véhicules lourds, 1 le fonctionnement du système de distribution automatisé, 1 l'accueil lors d'une visite, 1 le service reçu et 1 les heures d'ouverture des ateliers de mécanique. De ce nombre, 8 ont été formulées verbalement.

Signalons que 8 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 2 de clients autres que le MTQ et 1 de fournisseurs du CGER.

En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent à la section *Réalisations 2003-2004* 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 2003-2004.

Données 2003-2004 sur le Centre d'appels du CGER

MOIS	APPELS			POURCENTAGE ANNUEL
	ENTRANTS	SORTANTS	TOTAL	
Avril 2003	1 066	2 031	3 097	7 %
Mai 2003	1 260	2 098	3 358	8 %
Juin 2003	1 249	2 049	3 298	8 %
Juillet 2003	1 135	2 175	3 310	8 %
Août 2003	1 274	2 001	3 275	8 %
Septembre 2003	1 230	2 443	3 673	9 %
Octobre 2003	1 118	2 128	3 246	8 %
Novembre 2003	1 038	1 767	2 805	7 %
Décembre 2003	1 358	2 416	3 774	9 %
Janvier 2004	1 292	2 921	4 213	10 %
Février 2004	1 218	2 337	3 555	9 %
Mars 2004	1 232	2 594	3 826	9 %
TOTAL	14 470	26 960	41 430	100 %

LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le CGER a élaboré, en avril 2001, une Déclaration de services à la clientèle qui exprime sa volonté d'accorder la priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Ce document résume 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 dans 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 touchés par un remplacement ainsi qu'une indication quant aux 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 d'un véhicule ou d'un équipement connexe loué au CGER, et ce, par l'entremise de la ligne 1 888 314-CGER.
- Répondre à 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 2003-2004 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section *Réalisations 2003-2004* 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 5 600 unités au 31 mars 2004. 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.

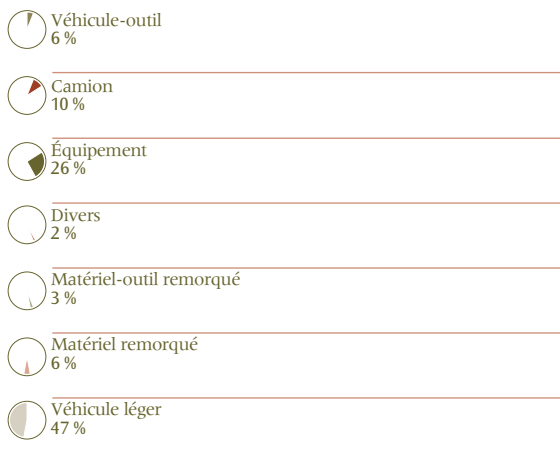
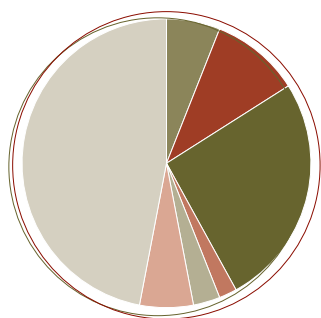
Le parc de véhicules du CGER

au 31 mars 2004 par catégories

SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIE	LOCATION AU MTQ		LOCATION À DES CLIENTS AUTRES QUE LE MTQ		COURTOISIE		DISPONIBILITÉ		UTILISATION PAR LE CGER		TOTAL		
		2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	
Véhicule léger	Automobile	110	95	373	383	20	24	60	64	53	49	616	615	
	Fourgonnette	443	455	271	339	8	7	103	100	11	10	836	911	
	Camionnette	761	762	102	142	21	20	124	133	66	67	1074	1124	
	Total partiel	1 314	1 312	746	864	49	51	287	297	130	126	2 526	2 650	
Camion	6-roues	214	205	17	29	0	1	24	8	3	4	258	247	
	10-roues	224	231	16	34	5	3	9	13	0	0	254	281	
	12-roues	3	3	0	0	0	0	0	2	0	0	3	5	
	Total partiel	441	439	33	63	5	4	33	23	3	4	515	533	
Matériel-outil remorqué	166	159	5	7	0	0	7	10	13	14	191	190		
Matériel remorqué	277	295	16	26	0	0	11	14	0	2	304	337		
Véhicule-outil	Niveleuse	47	44	5	11	1	1	0	0	0	0	53	56	
	Chargeuse	59	58	6	15	1	1	2	2	4	5	72	81	
	Tracteur	60	59	17	30	0	1	2	2	0	0	79	92	
	Pelle	12	12	0	0	0	0	1	1	0	0	13	13	
	Souffleuse	14	12	2	4	1	0	1	1	0	0	18	17	
	Rouleau	67	65	1	5	0	0	1	4	0	0	69	74	
	Balai	1	0	2	5	0	0	0	0	0	0	3	5	
	Chariot élévateur	8	8	0	0	0	0	0	0	6	6	14	14	
	Véhicule d'incendie	0	0	8	10	0	0	0	0	0	0	8	10	
	Total partiel	268	258	41	80	3	3	7	10	10	11	329	362	
	Équipement	1 143	1 202	69	133	14	12	82	88	4	4	1 312	1 439	
Matériel divers	73	68	7	16	0	0	3	2	3	3	86	89		
TOTAL			3 682	3 733	917	1 189	71	70	430*	444*	163**	164**	5 263	5 600

* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2003-2004 étaient en disponibilité au 31 mars 2004. 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.



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 de l'état 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 être inclus dans une comparaison avec le parc de 1997-1998. La section *Acquisitions et ventes* du présent document indique quels sont les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2003-2004.

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

CATÉGORIE	ÂGE MOYEN			DURÉE DE VIE UTILE	POURCENTAGE DES VÉHICULES AYANT DÉPASSÉ LEUR DURÉE DE VIE UTILE		
	1997-1998	2002-2003	2003-2004		1997-1998	2002-2003	2003-2004
Automobile	4,8	3,6	4,1	4	77,3%	30,0%	43,1%
Camionnette	4,8	3,9	3,9	5	26,8%	21,5%	20,7%
Fourgonnette	4,9	3,4	3,9	6	41,6%	4,9%	3,2%
Camion 6-roues	7,9	7,1	6,4	8	40,6%	42,2%	36,4%
Camion 10-roues	8,4	5,3	5,4	14	14,5%	3,4%	2,0%
Chargeuse	12,1	8,3	8,7	17	27,7%	7,6%	6,1%
Niveleuse	14,4	9,0	8,1	17	37,7%	6,3%	6,7%
Pelle	16,4	5,8	6,8	18	48,5%	7,7%	7,7%

Depuis 1997-1998, le parc de véhicules du ministère des Transports connaît un rajeunissement dans toutes les catégories. Comparativement à 2002-2003, l'âge moyen de 5 catégories de véhicules a cependant augmenté en 2003-2004. Il est aussi intéressant de noter que dans 5 catégories présentées dans le tableau ci-dessus, le pourcentage de véhicules ayant atteint ou dépassé leur vie utile a diminué.

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 2003-2004, 17,4 % des 2 375 véhicules dépassaient leur durée de vie utile.

En plus des 5 600 unités appartenant au CGER, 961 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 2004, 1 902 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 961 unités par grandes catégories de véhicules.

Les véhicules réparés et entretenus au CGER selon une tarification horaire

en date du 31 mars 2004

SUPER CATÉGORIE	NOMBRE DE VÉHICULES
Camion	59
Équipement	33
Matériel divers	49
Matériel-outil remorqué	55
Matériel remorqué	28
Véhicule léger	661
Véhicule-outil	76
TOTAL	961

ACQUISITIONS

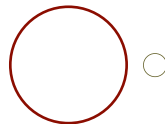
En 2003-2004, le CGER a acheté 676 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 26 887 793\$. De ce nombre, 436 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec, pour un montant de 16 725 913\$; 187 unités (10 636 819\$) ont servi au remplacement de celles qui avaient dépassé leur durée de vie utile et 249 unités (6 089 094\$) ont été achetées en raison de besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis 240 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, et ce, pour un montant de 10 161 880\$. Il est important de noter que les données du tableau ci-dessous n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2003-2004. Elles représentent les acquisitions réelles en 2003-2004 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions.

Les acquisitions 2003-2004 selon la super catégorie

SUPER CATÉGORIE	MTQ		AUTRES CLIENTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	208	6 006 030,11	157	4 946 859,41	365	10 952 889,52
Automobile	5	96 488,00	39	774 509,12	44	870 997,12
Fourgonnette	34	830 663,27	77	3 152 255,35	111	3 982 918,62
Camionnette	169	5 078 878,84	41	1 020 094,94	210	6 098 973,78
Camion	28	3 420 173,43	21	2 055 247,03	49	5 475 420,46
6-roues	12	910 273,01	9	587 749,98	21	1 498 022,99
10-roues	14	2 194 744,42	12	1 467 497,05	26	3 662 241,47
12-roues	2	315 156,00	0	0,00	2	315 156,00
Matériel-outil remorqué	11	305 766,28	4	42 671,76	15	348 438,04
Matériel remorqué	30	291 381,39	6	64 224,29	36	355 605,68
Véhicule-outil	15	1 466 996,94	14	2 147 137,82	29	3 614 134,76
Niveleuse	5	1 086 239,78	2	452 562,47	7	1 538 802,25
Chargeuse	1	7 450,00	2	358 071,39	3	365 521,39
Tracteur	1	99 850,00	5	472 722,53	6	572 572,53
Pelle	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Camion à usage municipal			2	492 141,40	2	492 141,40
Balai	0	0,00	2	342 783,03	2	342 783,03
Souffleuse	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Rouleau	8	273 457,16	0	0,00	8	273 457,16
Chariot élévateur et grue			1	28 857,00	1	28 857,00
Équipement	140	5 201 188,06	35	774 031,17	175	5 975 219,23
Matériel divers	4	34 377,00	3	131 708,42	7	166 085,42
TOTAL	436	16 725 913,21	240	10 161 879,90	676	26 887 793,11

Les deux tableaux suivants indiquent les acquisitions faites en 2003-2004: 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	97	2 993 702,61	111	3 012 327,50	208	6 006 030,11
Automobile	1	20 004,00	4	76 484,00	5	96 488,00
Fourgonnette	12	286 640,34	22	544 022,93	34	830 663,27
Camionnette	84	2 687 058,27	85	2 391 820,57	169	5 078 878,84
Camion	23	3 083 698,21	5	336 475,22	28	3 420 173,43
6-roues	7	573 797,79	5	336 475,22	12	910 273,01
10-roues	14	2 194 744,42	—	—	14	2 194 744,42
12-roues	2	315 156,00	—	—	2	315 156,00
Matériel-outil remorqué	5	255 582,61	6	50 183,67	11	305 766,28
Matériel remorqué	3	88 340,74	27	203 040,65	30	291 381,39
Véhicule-outil	14	1 459 546,94	1	7 450,00	15	1 466 996,94
Niveleuse	5	1 086 239,78	—	—	5	1 086 239,78
Chargeuse	—	—	1	7 450,00	1	7 450,00
Tracteur	1	99 850,00	—	—	1	99 850,00
Pelle	—	—	—	—	0	0,00
Camion à usage municipal	—	—	—	—	—	—
Balai	—	—	—	—	0	0,00
Souffleuse	—	—	—	—	0	0,00
Rouleau	8	273 457,16	—	—	8	273 457,16
Chariot élévateur et grue	—	—	—	—	—	—
Équipement	45	2 755 947,63	95	2 445 240,43	140	5 201 188,06
Matériel divers	—	—	4	34 377,00	4	34 377,00
TOTAL	187	10 636 818,74	249	6 089 094,47	436	16 725 913,21



SUPER CATÉGORIE

CLIENTS AUTRE QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

	REPLACEMENTS		AJOUTS		TOTAL	
	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)	ACQUISITION	COÛT (\$)
Véhicule léger	22	508 006,09	135	4 438 853,32	157	4 946 859,41
Automobile	8	159 149,00	31	615 360,12	39	774 509,12
Fourgonnette	9	223 879,00	68	2 928 376,35	77	3 152 255,35
Camionnette	5	124 978,09	36	895 116,85	41	1 020 094,94
Camion	0	0,00	21	2 055 247,03	21	2 055 247,03
6-roues	—	—	9	587 749,98	9	587 749,98
10-roues	—	—	12	1 467 497,05	12	1 467 497,05
12-roues	—	—	—	—	0	0,00
Matériel-outil remorqué	—	—	4	42 671,76	4	42 671,76
Matériel remorqué	—	—	6	64 224,29	6	64 224,29
Véhicule-outil	0	0,00	14	2 147 137,82	14	2 147 137,82
Niveleuse	—	—	2	452 562,47	2	452 562,47
Chargeuse	—	—	2	358 071,39	2	358 071,39
Tracteur	—	—	5	472 722,53	5	472 722,53
Pelle	—	—	—	—	0	0,00
Camion à usage municipal	—	—	2	492 141,40	2	492 141,40
Balai	—	—	2	342 783,03	2	342 783,03
Souffleuse	—	—	—	—	0	0,00
Rouleau	—	—	—	—	0	0,00
Chariot élévateur et grue	—	—	1	28 857,00	1	28 857,00
Équipement	2	119 890,10	33	654 141,07	35	774 031,17
Matériel divers	0	0,00	3	131 708,42	3	131 708,42
TOTAL	24	627 896,19	216	9 533 983,71	240	10 161 879,90

Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2003-2004, notamment un camion vacuum et écurer d'égout, une mini-fourgonnette adaptée pour le transport de personnes à mobilité réduite, un camion à ordures, un camion d'incendie, deux balais aspirateurs montés sur camion et une planteuse de poteaux de glissières de sécurité.

Le CGER a préparé en 2003-2004 plus de 140 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat, soit une diminution de 4,1 % de la quantité de dossiers traités par rapport à 2002-2003. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a acheté, entre autres, 11 camions 10-roues et 2 camions 12-roues destinés au déneigement, 3 chargeuses, 6 niveleuses, 8 rouleaux compacteurs, 1 balai d'aéroport et 31 atténuateurs d'impact.

VENTES

En 2003-2004, le CGER a vendu 640 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 2 409 674\$, incluant les frais versés 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, 486 ont été vendues aux encans publics qui se sont tenus à Québec et à Montréal au printemps et à l'automne 2003, et elles ont rapporté une somme de 2 320 400\$. Le CGER s'est également défait de 6 véhicules et équipements connexes à l'occasion d'autres ventes, pour une somme de 45 580\$, ainsi que de 148 accessoires, outils et matériel divers pour une somme de 39 494\$.

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 2003-2004, les Services gouvernementaux du Conseil du trésor n'ont pris aucun frais pour la gestion des encans et des appels d'offres publics du CGER. Cependant, le fonds consolidé du revenu a touché 4 200\$ 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 en tout un revenu de 2 405 474\$.

Les revenus 2003-2004 tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégories

CATÉGORIE	ENCANS		APPEL D'OFFRES ET AUTRES VENTES		TOTAL	
	NOMBRE	MONTANT (\$)	NOMBRE	MONTANT (\$)	NOMBRE	MONTANT (\$)
Véhicule léger	234	1 153 700,00	0	0,00	234	1 153 700,00
Automobile	57	269 300,00	—	—	57	269 300,00
Fourgonnette	32	135 800,00	—	—	32	135 800,00
Camionnette	145	748 600,00	—	—	145	748 600,00
Camion	53	630 400,00	0	0,00	53	630 400,00
6-roues	37	363 700,00	—	—	37	363 700,00
10-roues	16	266 700,00	—	—	16	266 700,00
Véhicule-outil	21	260 300,00	0	0,00	21	260 300,00
Niveleuse	8	122 000,00	—	—	8	122 000,00
Chargeuse	4	77 000,00	—	—	4	77 000,00
Tracteur	2	7 200,00	—	—	2	7 200,00
Pelle hydraulique	1	11 000,00	—	—	1	11 000,00
Balai	0	0,00	—	—	0	0,00
Souffleuse	1	21 000,00	—	—	1	21 000,00
Rouleau	5	22 100,00	—	—	5	22 100,00
Chariot élévateur et grue automotrice	0	0,00	—	—	0	0,00
Matériel divers	8	32 600,00	0	0,00	8	32 600,00
Motoneige	3	28 400,00	—	—	3	28 400,00
Autre	5	4 200,00	—	—	5	4 200,00
Matériel remorqué	8	24 500,00	0	0,00	8	24 500,00
Remorque et semi-remorque	8	24 500,00	—	—	8	24 500,00
Matériel-outil remorqué	17	20 300,00	0	0,00	17	20 300,00
Balai et matériel remorqué	8	13 400,00	—	—	8	13 400,00
Flèche remorquée	8	6 900,00	—	—	8	6 900,00
Panneau à message	0	0,00	—	—	0	0,00
Matériel varié remorqué	1	0,00	—	—	1	0,00
Équipement	145	198 600,00	154	85 074,39	299	283 674,39
Équipement de marquage	1	0,00	—	—	1	0,00
Équipement de déneigement	94	112 300,00	—	—	94	112 300,00
Équipement divers	17	21 100,00	—	—	17	21 100,00
Autres accessoires	33	65 200,00	—	—	33	65 200,00
Autres ventes de véhicules et d'équipements	—	—	1	8 430,00	1	8 430,00
Autres ventes d'accessoires et d'outils	—	—	5	37 150,00	5	37 150,00
Autres ventes par appels d'offres	—	—	148	39 494,39	148	39 494,39
TOTAL	486	2 320 400,00	154	85 074,39	640	2 405 474,39

**L'âge et le revenu moyen de certaines catégories de véhicules et d'équipements connexes
vendus en 2003-2004**

CATÉGORIE	2000-2001			2003-2004		
	DURÉE DE VIE UTILE	ÂGE MOYEN	REVENU MOYEN (\$)	DURÉE DE VIE UTILE*	ÂGE MOYEN	REVENU MOYEN (\$)
Automobile **	4	7,2	2 953	7	4,8	4 725
Fourgonnette	5	8,7	2 792	7,5	6,4	4 244
Camionnette ***	6	8	3 656	7	6,2	5 163
Camion 6-roues	8	12,35	9 509	15	12,4	9 830
Camion 10-roues	14	14,8	12 498	12	13,2	16 669
Niveleuse	17	18,7	10 561	15	16,6	15 250
Chargeuse	17	18,9	14 905	15	18,3	19 250
Pelle	18	20	9 743	18	24	11 000
Souffleuse	20	30,1	15 009	20	24	21 000

* La durée de vie utile des catégories a été révisée le 25 mars 2004.

** En 1998, le prix de vente moyen d'une automobile était de 718 \$.

*** En 1998, le prix de vente moyen d'une camionnette était de 2 064 \$.

La recherche et le développement sont des activités essentielles à la gestion d'un 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 principales réalisations en 2003-2004 sont :

- l'acquisition de nouveaux équipements pour camion de marquage, comme une pompe et un pistolet à microbilles;
- la mise au point de pattes de support pour système de manutention multibenne;
- l'utilisation de boîtes de transfert de chaleur pour le chauffage des bennes isolées servant au transport du béton bitumineux;
- l'utilisation d'un module préaménagé pour une fourgonnette servant au transport de détenus;
- la participation à la conception d'un appareil de mesure du coefficient de friction de la chaussée.

De plus, en partenariat avec différentes entreprises privées, le CGER a également eu à se prononcer sur l'utilité de quelques nouveaux produits, soumis dans le cadre des activités du guichet unique des fournisseurs du ministère des Transports.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant s'était fixé dans le Plan d'action 2003-2004 dix objectifs liés à des axes d'intervention et à sept grandes orientations.

Synthèse des résultats des indicateurs 2003-2004

ORIENTATION

1

POURUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Mieux connaître les besoins et les attentes et améliorer le service à la clientèle	Aucun objectif en 2003-2004*	Aucune cible en 2003-2004*	*

* Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle sera effectué en 2004-2005.

ORIENTATION

2

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

AXE D'INTERVENTION	OBJECTIF	CIBLE	RÉSULTAT
Renforcer l'image de marque et raffiner les stratégies de mise en marché	Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	50 %	40 %

ORIENTATION

3

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

AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS	CIBLES	RÉSULTATS
Associer tous les employés à la stratégie de mobilisation	Obtenir un taux de mobilisation du personnel	75 %	73 %
Améliorer les connaissances des employés	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	1,77 %

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 %	30 %
Assurer l'autofinancement des activités du CGER	Atteindre un niveau d'autofinancement	97,5 %	98,3 %

ORIENTATION

5

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

<u>AXES D'INTERVENTION</u>	<u>OBJECTIFS</u>	<u>CIBLES</u>	<u>RÉSULTATS</u>
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 %	81,6 %
Maintenir l'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein à un niveau égal ou inférieur à celui du taux de variation des prix à la consommation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein comparable à celui du taux de variation des prix à la consommation	Égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	0,08 % inférieur

ORIENTATION

6

POURSUIVRE LE VIRAGE QUALITÉ

<u>AXE D'INTERVENTION</u>	<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>RÉSULTAT</u>
Définir les activités, revoir les processus opérationnels ainsi que préciser les responsabilités des acteurs	Revoir les processus concernant la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO	Mars 2004	Mars 2004

ORIENTATION

7

MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

<u>AXE D'INTERVENTION</u>	<u>OBJECTIF</u>	<u>CIBLE</u>	<u>RÉSULTAT</u>
Assurer le développement technologique en vue d'intégrer des équipements présentant une valeur environnementale	Intégrer au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation	1	0

ORIENTATION

1

POURSUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Obtenir un taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2003-2004	Pourcentage de satisfaction de la clientèle	—	—

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se fera à l'automne 2004. Les résultats seront présentés dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005.

ORIENTATION

2

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

Volume d'affaires

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Augmenter les revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	50 %	Pourcentage d'augmentation de revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports	40 %	-10 %

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2003-2004, dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

REVENUS	CLIENTS MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Location	42 301 059 \$	11 800 117 \$	54 101 176 \$
Revenus provenant des actifs transférés	807 168 \$	0 \$	807 168 \$
Travaux facturés à taux horaire	2 334 026 \$	2 439 987 \$	4 774 013 \$
Carburant	7 377 444 \$	739 751 \$	8 117 195 \$
Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc)	130 319 \$	226 690 \$	357 009 \$
TOTAL	52 950 016 \$	15 206 545 \$	68 156 561 \$

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^{er} avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1 376 000 \$ est exclue, notamment le montant de 1 096 000 \$ 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 les profits tirés de la vente d'actifs ainsi que les autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2003-2004, 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 68 156 561 \$, dont 52 950 016 \$ provenant du ministère des Transports et 15 206 545 \$ d'autres clients.

L'augmentation des revenus tirés des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2003-2004 est donc de 40 % : 15 206 545 \$ de revenus externes en 2003-2004 moins 10 843 563 \$ de revenus externes en 2002-2003, sur 10 843 563 \$ de revenus externes en 2002-2003.

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	75 %	Pourcentage de mobilisation du personnel	73 %	- 2 %

Le CGER a effectué, pour la deuxième fois, un sondage auprès de ses employés. Ce sondage se nomme l'indice de performance humaine et il consiste à mesurer la mobilisation des membres du personnel à partir de leurs perceptions individuelles et collectives.

Le questionnaire a été transmis à 430 employés en novembre 2003. De ce nombre, 267 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de participation de 62 %, 1 % de plus qu'en 2001-2002. Parmi les 267 répondants, 188 étaient des ouvriers, 58 des fonctionnaires, 14 des professionnels et 7 des cadres affectés à d'autres activités.

Le questionnaire comptait 41 questions dont les réponses étaient évaluées selon 7 grands critères, soit l'information, la relation avec le supérieur immédiat, la formation, l'utilisation de l'expertise et du potentiel, le travail en équipe, l'organisation du travail et le climat de travail.

Selon les résultats atteints pour chacun des critères utilisés pour évaluer la mobilisation en 2003-2004, l'indice de performance humaine du CGER est de **73 %**, comparative-ment à 72 % en 2001-2002. En retirant la section portant sur la formation, le résultat aurait été de 75 %, ce qui correspond à la cible fixée dans le Plan d'action du CGER.

Le calcul du taux de mobilisation du personnel a été établi tout d'abord en additionnant le résultat de chacune des réponses, qui, par la suite, a été divisé par le nombre total de réponses aux 41 questions, excluant les questions sans réponse.

Le taux de mobilisation selon la condition et l'unité administrative

CONDITION DE MOBILISATION	SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'EST		SERVICE DES OPÉRATIONS DE L'OUEST		CENTRE ADMINISTRATIF		NON PRÉCISÉE		TOUT LE PERSONNEL	
	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001
L'information	74 %	70 %	74 %	70 %	80 %	75 %	93 %	-	75 %	71 %
La relation avec le supérieur immédiat	76 %	74 %	76 %	76 %	83 %	79 %	92 %	-	78 %	76 %
La formation	60 %	66 %	64 %	67 %	65 %	75 %	78 %	-	62 %	68 %
L'utilisation de l'expertise et du potentiel	69 %	68 %	71 %	71 %	74 %	73 %	76 %	-	71 %	70 %
Le travail d'équipe	76 %	75 %	77 %	75 %	81 %	76 %	86 %	-	77 %	75 %
L'organisation du travail	71 %	71 %	71 %	71 %	76 %	76 %	90 %	-	72 %	72 %
Le climat de travail	75 %	77 %	75 %	73 %	80 %	75 %	88 %	-	76 %	75 %
Satisfaction globale	71 %	71 %	73 %	72 %	77 %	75 %	86 %	-	73 %	72 %

Le taux de mobilisation selon la condition et la catégorie d'emploi

CONDITION DE MOBILISATION	PROFESSIONNEL		FONCTIONNAIRE		OUVRIER		CADRE AFFECTÉ À D'AUTRES ACTIVITÉS		TOUT LE PERSONNEL	
	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001	2003	2001
L'information	81 %	71 %	81 %	78 %	73 %	68 %	81 %	78 %	75 %	71 %
La relation avec le supérieur immédiat	81 %	75 %	84 %	81 %	75 %	74 %	84 %	83 %	78 %	76 %
La formation	71 %	76 %	64 %	75 %	61 %	65 %	68 %	80 %	62 %	68 %
L'utilisation de l'expertise et du potentiel	80 %	72 %	74 %	74 %	69 %	68 %	75 %	84 %	71 %	70 %
Le travail d'équipe	82 %	73 %	82 %	77 %	76 %	75 %	83 %	80 %	77 %	75 %
L'organisation du travail	77 %	75 %	77 %	78 %	70 %	69 %	79 %	75 %	72 %	72 %
Le climat de travail	82 %	72 %	81 %	79 %	74 %	73 %	83 %	88 %	76 %	75 %
Satisfaction globale	79 %	73 %	77 %	77 %	71 %	70 %	79 %	81 %	73 %	72 %

On remarque que la catégorie d'emploi qui a obtenu une grande amélioration du taux de mobilisation est celle des professionnels, qui comprend les ingénieurs. En ce qui concerne l'ensemble des catégories d'emploi, et comparativement aux résultats du sondage de 2001-2002, on note une amélioration du taux de mobilisation pour certains points, en plus d'un dépassement de la cible de 75 %. C'est le cas notamment de :

	2003-2004	2001-2002
• la compréhension de la mission, des orientations et des objectifs de l'organisation	81 %	79 %
• la communication de l'information nécessaire entre collègues et supérieurs	85 %	83 %
• le respect et la considération de la part du supérieur immédiat	79 %	77 %
• la connaissance des priorités de l'unité administrative et des attentes à l'endroit de l'employé	81 %	77 %
• l'autonomie nécessaire pour assumer ses responsabilités au travail	84 %	82 %
• le souci d'améliorer ses compétences	88 %	85 %
• la possibilité d'exprimer des points de vue divergents dans le travail en équipe	79 %	78 %
• la capacité de se rallier à une décision lors du travail en équipe	87 %	86 %
• le travail en équipe comme stimulant et occasion d'apprentissage	77 %	72 %
• la possibilité de compter sur la coopération des collègues des autres unités administratives lorsque le travail l'exige	77 %	76 %
• la motivation au travail	81 %	78 %
• la qualité de vie au travail	79 %	75 %
• l'esprit d'équipe dans l'unité administrative	78 %	75 %

Certains points ont obtenu une cote inférieure à celle de 2001-2002, et n'ont pas atteint non plus les 70 % de taux de mobilisation, moyenne généralement obtenue dans les autres organisations. Le CGER devra revoir ses manières de faire en ce qui a trait à :

	2003-2004	2001-2002
• la possibilité d'améliorer les connaissances relatives à la profession ou au champ d'expertise du personnel par une formation appropriée (interne ou externe)	55 %	67 %
• l'accès à une formation suffisante en ce qui a trait aux outils informatiques nécessaires au travail	59 %	61 %
• la formation et au soutien nécessaires au moment de la mise en place de systèmes	63 %	68 %
• une formation qui permet de suivre l'évolution des besoins de l'organisation et de l'expertise requise pour le travail	57 %	64 %
• la possibilité de mettre en pratique les compétences acquises grâce à la formation	63 %	67 %
• changements qui sont apportés dans l'organisation du travail pour permettre de mieux réaliser les tâches	67 %	72 %

Ce sondage a permis au CGER de recueillir plus de 554 commentaires, suggestions ou attentes du personnel. Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses manières de faire.

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	1,77 %	- 0,23 %

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 cette somme 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, sont les salaires des employés, les frais de déplacement ainsi que divers autres frais relatifs à la formation.

En 2003-2004, un montant de 339 110 \$ a été consacré à la formation des employés sur une masse salariale totale de 18 971 515 \$, ce qui représente 1,77 % de la masse salariale. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

TYPE DE FORMATION	COÛT (\$)	%
Informatique :		
Bureautique	3 820	1,14
Système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	19 279	5,75
Formation technique :		
Mécanique	276 422	82,49
Santé et sécurité au travail	4 054	1,21
Sciences de l'administration :		
Comptabilité, ressources humaines, etc.	1 128	0,34
Gestion, marketing, communication, etc.	30 407	9,07
TOTAL	339 110	100

En raison des restrictions budgétaires en 2003-2004, le CGER a réduit de manière considérable la formation au même titre que d'autres dépenses administratives. 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 toutefois accordé une plus grande importance (83,70 %) 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	30 %	- 5 %

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 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous montre que les taux de location du CGER ont été en moyenne inférieurs de 30 % à ceux du marché en 2003-2004. Ce tableau établit également une comparaison avec l'année précédente.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ		TAUX DU CGER		ÉCART		% D'ÉCART	
	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004	2002-2003	2003-2004
Tourisme	832 \$	828 \$	490 \$	507 \$	342 \$	321 \$	41 %	39 %
Camionnette 0,5 tonne, 4x2	965 \$	948 \$	680 \$	720 \$	285 \$	228 \$	30 %	24 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4x2	1 234 \$	1 247 \$	932 \$	965 \$	302 \$	282 \$	24 %	23 %
Fourgonnette compacte	1030 \$	995 \$	611 \$	646 \$	419 \$	349 \$	41 %	35 %
MOYENNE							34 %	30 %

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses en ce qui a trait 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 2003-2004	Véhicules de 2000 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 115 \$ 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 en location 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 inférieurs de 12 % en moyenne à ceux du marché en 2003-2004.

VÉHICULE	TAUX MOYEN DU MARCHÉ	TAUX DU CGER	ÉCART	% D'ÉCART
Tourisme	828 \$	686 \$	142 \$	17 %
Camionnette 0,5 tonne, 4x2	948 \$	941 \$	7 \$	1 %
Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4x2	1 247 \$	Non disponible au CGER		
Fourgonnette compacte	995 \$	827 \$	166 \$	17 %
MOYENNE				12 %

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, diverses 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 pour 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	98,3 %	+ 0,80 %

En 2003-2004, les dépenses du CGER ont été couvertes par des revenus totalisant 72 310 161 \$.

Il faut noter que les revenus du CGER en 2003-2004 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1 376 000 \$ 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 280 000 \$ a été versé pour l'amortissement du capital investi pour le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du Ministère.

Si on exclue la contribution de 1 376 000 \$ du ministère des Transports, les revenus autonomes du CGER pour 2003-2004 sont de 70 934 161 \$, tandis que les dépenses sont de 72 170 943 \$, ce qui représente un taux d'autofinancement de 98,3 %.

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	81,6 %	+ 1,6 %

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 2003-2004 ont été de 366 995.

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 449 937 heures productives potentielles pour 2003-2004.

Le résultat des heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles est de 81,6 %.

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 active équivalent temps plein comparable à celui du taux de variation des prix à la consommation	Égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	Pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps comparé à celui du taux de variation des prix à la consommation	0,08 % inférieur	—

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 du contrôle des coûts d'exploitation. Afin qu'ils soient plus représentatifs, 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.

Pour calculer le pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein, il faut soustraire du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2003-2004, 6 155 \$, le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2002-2003, 6 117 \$, et diviser ce nombre par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2002-2003, 6 117 \$.

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2003-2004 est donc de 0,62 % et, selon Statistique Canada, celui du taux de variation des prix à la consommation a été de 0,70 % pour la même période, ce qui donne un résultat de 0,08 % inférieur.

ORIENTATION

6

POURSUIVRE LE VIRAGE QUALITÉ

Assurance qualité

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Revoir les processus concernant la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO	Mars 2004	Demande d'accréditation ISO faite	Mars 2004	—

Par cette orientation, le CGER vise à garantir à ses clients une qualité constante des travaux d'entretien et des réparations de son parc de véhicules.

L'objectif 2003-2004 du CGER concernant cette orientation était de revoir les processus relatifs à la formation des conducteurs et procéder à la demande d'accréditation ISO pour mars 2004. Le CGER a donc dépassé cet objectif, puisqu'une demande d'accréditation ISO:9001 a été faite en mars 2004 pour tous les processus de l'organisation. Un système de gestion de la qualité a été élaboré dans un manuel qualité couvrant **tous ses services**, selon la norme ISO 9001:2000. Ce manuel a pour but d'uniformiser les manières de faire dans les 16 bureaux de zone et les 59 ateliers de mécanique, et par le fait même d'améliorer la qualité du service offert à la clientèle.

ORIENTATION

7

MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

Veille technologique et environnementale

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Intégrer au moins un nouvel équipement utilisant un carburant alternatif, et ce, dans un but d'expérimentation	1	Intégration de technologies favorisant le développement environnemental	0	- 1

En 2003-2004, le CGER a commandé 5 camionnettes hybrides. À cause de problèmes de production chez le fabricant, le CGER ne recevra les camionnettes qu'au printemps 2004. Les caractéristiques de ces camionnettes sont les suivantes :

- Une économie de carburant estimée de 10 % à 15 %.
- Une consommation de carburant estimée à 14,3 litres par 100 km en ville et à 11,1 litres par 100 km sur la route, comparativement à une autre camionnette standard où elle est estimée à 15,6 litres par 100 km en ville et à 11,4 litres par 100 km sur la route.
- Le moteur ne fonctionne pas lorsque le véhicule est immobile.
- L'énergie électrique est régénérée pendant le freinage.
- Le respect des normes américaines sur les émissions polluantes *Federal-Tier2/CFR LEV* et *California-SULEV*.

Le CGER a introduit cet indicateur afin de mieux faire ressortir les efforts faits dans ce domaine. Il désire demeurer à la fine pointe de l'évolution des technologies liées au domaine de l'automobile et de la machinerie lourde. Pour ce faire, il entend mener des projets pilotes avec des véhicules utilisant des carburants moins polluants, intégrant ainsi des critères environnementaux dans son parc. Par ces gestes, le CGER contribue à la réduction des gaz à effet de serre (GES) et à l'évolution du parc de véhicules public. Le CGER a également acquis en juin 2000 cinq berlines de type hybride à essence et électricité.

Afin de maintenir la veille technologique et environnementale, le CGER a participé à plusieurs activités, notamment :

- Participation aux travaux d'un groupe de travail interministériel pour la prise en compte de critères environnementaux dans l'acquisition des véhicules.
- Participation aux travaux en vue de l'application du protocole de Kyoto au MTQ.
- Participation aux travaux d'un groupe de travail interministériel visant la vérification des émissions polluantes des véhicules du parc gouvernemental.
- Participation à une journée portes ouvertes qui a eu lieu à l'automne 2003 sur l'île Notre-Dame à Montréal, qui a permis de faire l'essai de différents types de véhicules électriques et d'établir des contacts avec des représentants de l'industrie ainsi que d'autres gestionnaires de parcs de véhicules.
- Participation au Salon des technologies environnementales de Québec, qui a eu lieu au mois de mars 2004 au Centre des congrès de Québec. Les informations recueillies à ce salon permettront au CGER d'être à la fine pointe des nouveautés dans le domaine environnemental.
- Démarches effectuées en collaboration avec le Centre d'expérimentation des véhicules électriques du Québec (CEVEQ) et le ministère des Transports pour un projet de véhicules électriques à basse vitesse. Deux modèles de véhicules à basse vitesse ont été étudiés plus en détail, soit le Dynasty et le ZENN.
- Inscription au projet ÉcoParcs qui est soutenu par le Centre d'expérimentation des véhicules électriques du Québec. Le projet ÉcoParcs a pour but d'aider les municipalités, entreprises, organisations, sites touristiques à intégrer des véhicules électriques ou hybrides (camion, auto, véhicule utilitaire, véhicule de proximité, bateau, vélo, etc.) dans leur parc de véhicules, dans le but de réduire les gaz à effet de serre.
- Contacts amorcés avec les gens du ministère de l'Environnement en ce qui concerne le programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL).
- Recherche d'information spécialisée sur les nouvelles tendances dans le domaine automobile.

Les mesures prises actuellement par le CGER pour réduire les gaz à effet de serre sont :

- L'utilisation d'huile régénérée dans certains véhicules.
- L'achat de flèches de signalisation remorquées à énergie solaire.
- La sensibilisation des conducteurs pour les inciter à arrêter les moteurs quand cela est possible.
- La programmation de l'arrêt automatique de certains moteurs de camions après 15 minutes de ralenti.
- L'installation de flèches basculantes sur les véhicules plutôt que des flèches fixes, les flèches basculantes offrant moins de résistance à l'air et réduisant par conséquent la consommation d'énergie.
- L'utilisation de lumières halogènes à faible consommation d'énergie sur les flèches de signalisation.
- La mise en place d'un programme de formation pour conducteurs qui enseigne les meilleures techniques d'utilisation du matériel.

ENGAGEMENT

1

ASSURER LA LIVRAISON DE VÉHICULES CONFORMES AUX SPÉCIFICATIONS ET À LA DATE INDIQUÉES DANS 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 nombre total des véhicules livrés en 2003-2004.

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 2003-2004.

Le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client en 2003-2004

Type de véhicule	Nombre total de véhicules livrés	Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande, incluant les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé	Pourcentage de conformité ⁽¹⁾	Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conforme aux spécifications, incluant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé	Pourcentage de conformité, incluant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé ⁽²⁾
Lourd et équipement connexe	264	260*	109	41 %	160	61 %
Léger	691	691*	405	59 %	507	73 %
TOTAL	955	951*	514	54 %**	667	70 %***

* Quatre clients se sont plaints du fait que leur véhicule n'était pas conforme.

** Ce pourcentage correspond à 514 véhicules livrés à la date indiquée, incluant les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé, divisé par 955.

*** Ce pourcentage correspond à 667 véhicules livrés à la date indiquée ou que le CGER a maintenus en état de fonctionnement pour un remplacement et qui étaient conformes aux spécifications, divisé par 955.

(1) Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformes aux attentes des clients, incluant les véhicules que le CGER fournit en attendant celui qui est commandé et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

(2) Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformes aux clients, incluant les véhicules que le CGER a maintenus en état de fonctionnement, c'est-à-dire que les clients pouvaient utiliser en attendant le véhicule commandé et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

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 de l'acquisition 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 doit également composer avec les 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 faites dans un délai de cinq jours ou moins et diviser ce nombre par le total de présentations. Il est à noter que les fins de semaine et 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 2003-2004.

Nombre de présentations de véhicules spécialisés qui ont été faites par un formateur du CGER ou un fournisseur dans les cinq jours suivant la livraison en 2003-2004

Nombre total de présentations	Nombre de présentations faites dans un délai de plus de cinq jours	Nombre de présentations faites dans un délai de cinq jours et moins
158	0	158
100 %	0 %	100 %

ENGAGEMENT

3

FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION RELATIVE AUX 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 2003, 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 2003 pour s'informer de leurs besoins et pouvoir établir ainsi la programmation des achats 2004-2005. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2004-2005, ils ont été expédiés à la clientèle du CGER les 10 et 11 septembre 2003.

ENGAGEMENT

4

FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE D'UN VÉHICULE OU D'UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER 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 2003-2004. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2003-2004.

RÉPONDRE À 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 2003-2004.

Le nombre de plaintes pour lequel le délai de réponse a été respecté en 2003-2004

Type de plaintes	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lequel le délai de réponse a été respecté	Résultat
Plaintes écrites	3	3	100 %
Plaintes verbales	8	8	100 %

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2003-2004 se trouvent 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

	2003-2004	2002-2003
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 492 020 \$	4 328 076 \$
Total des dépenses du CGER	72 170 943 \$	65 491 471 \$
Résultat	6,22 %	6,61 %

COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

	2003-2004	2002-2003
Total des dépenses administratives du Centre administratif	4 492 020 \$	4 328 076 \$
Total des revenus de location et des revenus des travaux à taux horaire	58 875 189 \$	52 422 220 \$
Résultat	7,63 %	8,26 %

Prix de revient des ateliers de mécanique

	2003-2004	2002-2003
Total des coûts imputables aux opérations	26 344 717 \$	23 959 616 \$
Nombre d'heures productives potentielles	449 937	392 513
Résultat	58,55 \$ / heure	61,04 \$ / heure

Coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein

	2003-2004	2002-2003
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER	31 478 274 \$	29 845 615 \$
Nombre total des unités actives équivalent temps plein	5 114 *	4 879 *
Résultat	6 155 \$ / unité active	6 117 \$ / unité active

Dépenses administratives affectées aux opérations

	2003-2004	2002-2003
Dépenses administratives affectées aux opérations	3 411 095 \$	3 339 958 \$
Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du Centre d'appels	368,56	328,18
Résultat	9 255 \$ / employé	10 177 \$ / employé

* Voir l'indicateur de contrôle des coûts d'exploitation.

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2003-2004	2002-2003
Pièces	7 847 623 \$	6 868 787 \$
Réparations externes	3 089 246 \$	3 019 917 \$
Pièces et réparations externes capitalisées	3 779 599 \$	3 150 320 \$
TOTAL	14 716 468 \$	13 039 024 \$

DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES PAR RÉGIONS

	2003-2004	2002-2003
Abitibi-Témiscamingue-Nord-du-Québec		1 291 868 \$
Est-de-l'Abitibi	420 138 \$	
Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	963 996 \$	
Bas-Saint-Laurent	634 799 \$	791 312 \$
Chaudière-Appalaches	1 067 767 \$	748 624 \$
Centre-du-Québec	599 301 \$	365 463 \$
Côte-Nord	493 627 \$	488 459 \$
Estrie	948 122 \$	595 765 \$
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	445 726 \$	414 538 \$
Laurentides-Lanaudière	702 885 \$	739 306 \$
Mauricie	685 348 \$	507 007 \$
Montérégie		
Est-de-la-Montérégie	671 400 \$	596 518 \$
Ouest-de-la-Montérégie	928 240 \$	683 482 \$
Montréal	2 062 686 \$	1 731 691 \$
Outaouais	452 068 \$	440 385 \$
Québec	1 956 388 \$	1 339 443 \$
Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	748 111 \$	701 591 \$
Centre administratif (incluant Centre d'appels)	935 866 \$	1 603 572 \$
TOTAL	14 716 468 \$	13 039 024 \$

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
- les intérêts 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 2004-2005, 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 ainsi que la veille technologique et environnementale. Le CGER entend également poursuivre l'ouverture de nouveaux créneaux, pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle, comme les camions d'incendie, les camions à ordures et différents autres équipements destinés aux municipalités.

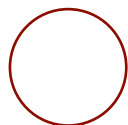
Le CGER entend effectuer, avec la collaboration d'une firme de consultants, une étude visant à déterminer quelles sont les meilleures façons d'améliorer sa performance, notamment par l'établissement de partenariats avec les secteurs privé ou public. Le CGER désire également poursuivre la demande d'allègements concernant la gestion de ses ressources matérielles et de ses ressources humaines.

Par ailleurs, le CGER compte maintenir son rythme de croissance, en continuant à faire la promotion de ses produits et services, et plus particulièrement de son expertise en analyse de gestion de parc de véhicules.

ÉTATS
FINANCIERS
2003-2004

Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT



RÉSULTATS ET EXCÉDENT - NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004	2003
REVENUS		
Locations	54 101 176 \$	48 907 232 \$
Réparations	4 774 013	3 514 988
Carburant	8 117 195	7 870 599
Gain sur cession d'immobilisations	965 107	1 301 800
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	2 183 169	2 368 131
Autres	2 169 501	1 185 106
	72 310 161	65 147 856
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)		
Pièces	12 437 809	11 508 976
Carburant	7 871 648	7 738 774
Salaires et avantages sociaux	14 197 135	12 782 658
Loyers	4 339 835	4 304 420
	38 846 427	36 334 828
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Salaires et avantages sociaux	5 296 945	5 109 503
Loyers	193 547	218 631
Contrats de services et honoraires professionnels	395 882	429 653
Frais d'entretien informatique	224 646	228 282
Frais de bureau	570 572	269 863
Frais de télécommunications (téléphonie et informatique)	560 759	566 362
Frais de déplacement	483 763	508 930
Publicité et marketing	46 176	176 413
Frais de formation	81 319	173 132
Amortissement du matériel roulant et de l'équipement lourd	7 810 577	6 475 014
Amortissement du matériel roulant léger	9 368 999	8 127 873
Amortissement des réservoirs et pompes	169 686	261 587
Amortissement des autres immobilisations	1 188 294	500 596
Autres	203 340	237 939
	26 594 505	23 283 778
FRAIS FINANCIERS		
Intérêts sur marge de crédit	1 038 626	872 727
Intérêts sur dette à long terme	5 568 565	4 899 400
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	105 207	85 677
Intérêts et frais bancaires	17 613	15 061
	6 730 011	5 872 865
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)	139 218	(343 615)
EXCÉDENT au début	—	343 615
EXCÉDENT à la fin	139 218 \$	— \$

BILAN
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2004

	2004		2003	
ACTIF				
Actif à court terme				
Encaisse	716 927	\$	—	\$
Débiteurs (note 5)	12 318 421		14 388 979	
Stocks (note 6)	2 390 048		2 065 462	
Frais payés d'avance	532 013		546 864	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	280 000		280 000	
	16 237 409		17 281 305	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)	3 083 308		3 363 308	
Immobilisations (note 8)	127 637 740		113 360 625	
Frais d'émission de la dette à long terme	492 290		378 196	
	147 450 747	\$	134 383 434	\$
PASSIF				
Passif à court terme				
Créditeurs et frais courus (note 10)	9 930 114	\$	8 014 480	\$
Versement sur dette à long terme (note 12)	18 359 839		14 623 442	
	28 289 953		22 637 922	
Contributions reportées	5 706 156		6 793 325	
Avances du Fonds de financement (note 11)	38 027 454		46 744 924	
Dette à long terme (note 12)	75 287 966		58 207 263	
EXCÉDENT	139 218		—	
	147 450 747	\$	134 383 434	\$



Administrateur du Fonds



Sous-ministre des Transports

FLUX DE TRÉSORERIE
- NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2004

	2004		2003	
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION				
Bénéfice net (perte nette)	139 218	\$	(343 615)	\$
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces				
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	105 207		85 677	
Amortissement des immobilisations	18 537 556		15 365 070	
Gain sur cession d'immobilisations	(965 107)		(1 301 800)	
Amortissement des contributions reportées	(1 087 169)		(1 272 131)	
	16 729 705		12 533 201	
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation				
Débiteurs	2 070 558		(4 473 418)	
Stocks	(324 586)		(478 829)	
Frais payés d'avance	14 851		(108 182)	
Créditeurs et frais courus	1 915 634		(4 346 062)	
Revenus perçus d'avance	—		(281 695)	
	3 676 457		(9 688 186)	
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	20 406 162		2 845 015	
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT				
Acquisition d'immobilisations	(34 503 968)		(33 702 737)	
Produit de cession d'immobilisations	2 654 404		3 173 924	
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(31 849 564)		(30 528 813)	
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT				
Frais d'émission de la dette à long terme	(219 301)		(88 511)	
Émission de dette à long terme	35 440 542		12 644 552	
Remboursement de la dette à long terme	(14 623 442)		(15 242 721)	
Contributions recouvrables du gouvernement du Québec	280 000		3 317 330	
Avances du Fonds de financement	(8 717 470)		29 823 106	
Dû au fonds consolidé du revenu	—		(3 037 494)	
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	12 160 329		27 416 262	
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	716 927		(267 536)	
ENCAISSE au début	—		267 536	
ENCAISSE à la fin	716 927	\$	—	\$
Intérêts payés au cours de l'année financière	5 543 435	\$	4 916 554	\$

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

AU 31 MARS 2004

1. CONSTITUTION ET OBJET

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

Les 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. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisée ainsi que d'autres coûts directs. 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 %
Équipements informatiques et logiciels	3 ans	—
Développement informatique	5 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 qui sont utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les contributions du gouvernement du Québec pour l'exercice comprennent une somme de 1 087 169 \$ qui correspond à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribution de 1 096 000 \$ destinée 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.

	2004		2003	
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	807 169	\$	992 295	\$
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	280 000		279 836	
Loyers	1 096 000		1 096 000	
	2 183 169	\$	2 368 131	\$

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2004		2003	
Pièces				
Stocks au début	1 478 832	\$	1 167 874	\$
Achat de pièces, réparations externes et immatriculations	12 772 326		11 819 934	
Stocks à la fin	(1 813 349)		(1 478 832)	
	12 437 809	\$	11 508 976	\$
Carburant				
Stocks au début	586 630	\$	418 759	\$
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	7 861 717		7 906 645	
Stocks à la fin	(576 699)		(586 630)	
	7 871 648	\$	7 738 774	\$

5. DÉBITEURS

	2004		2003	
Ministère des Transports	9 159 027	\$	11 230 517	\$
Autres ministères et organismes	3 159 394		3 158 462	
	12 318 421	\$	14 388 979	\$

6. STOCKS

	2004		2003	
Pièces	1 813 349	\$	1 478 832	\$
Carburant	576 699		586 630	
	2 390 048	\$	2 065 462	\$

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2004	2003
Solde à recevoir, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 280 000 \$, échéant au cours de l'exercice 2018	3 363 308 \$	3 643 308 \$
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	280 000	280 000
	3 083 308 \$	3 363 308 \$

Les encaissements en capital s'élèvent à 280 000 \$ au cours de chacun des cinq prochains exercices.

8. IMMOBILISATIONS

	2004		2003
	Coût	Amortissement cumulé	Net
Matériel roulant et équipement lourd ⁽¹⁾	104 987 963 \$	26 281 540 \$	78 706 423 \$
Matériel roulant léger	69 635 253	33 052 518	36 582 735
Réservoirs et pompes	3 347 743	1 095 262	2 252 481
Outils	1 734 371	508 429	1 225 942
Équipements informatiques et logiciels	2 128 631	1 808 219	320 412
Développement informatique ⁽¹⁾	10 233 374	1 838 447	8 394 927
Mobilier de bureau	40 003	25 051	14 952
Améliorations locatives	183 927	44 059	139 868
	192 291 265 \$	64 653 525 \$	127 637 740 \$

(1) Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 479 580 \$ (2 413 435 \$ au 31 mars 2003), ainsi que du développement informatique au montant de 2 300 559 \$ (340 039 \$ au 31 mars 2003) 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

	2004	2003
Fournisseurs	6 395 214 \$	5 042 549 \$
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 964 874	1 933 994
Taxes de vente	142 041	94 280
Salaires et avantages sociaux	1 427 985	943 657
	9 930 114 \$	8 014 480 \$

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

	2004	2003
Billets portant intérêts à taux fixe au Fonds de financement du gouvernement du Québec:		
- 6,26 %, remboursable par versements annuels de 1 792 277 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007	13 891 795 \$	15 684 072 \$
- 6,15 %, remboursable par versements annuels de 3 515 107 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2004	3 515 107	7 030 214
- 6,12 %, remboursable par versements annuels de 1 220 909 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2003	—	1 220 909
- 6,2 %, remboursable par versements annuels de 1 054 945 \$, échéant le 16 février 2006	1 077 044	2 131 989
- 6,422 %, remboursable par versements annuels de 2 582 567 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007	16 266 037	18 848 603
- 4,761 %, remboursable par versements annuels de 2 009 041 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2005	4 018 081	6 027 122
- 5,958 %, remboursable par versements annuels de 1 299 094 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2010	9 093 656	10 392 749
- 6,094 %, remboursable par versements annuels de 1 149 505 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2012	10 345 543	11 495 047
- 4,8 %, remboursable par versements annuels de 1 052 601 \$, échéant le 16 juillet 2008	5 263 005	—
- 5,031 %, remboursable par versements annuels de 948 816 \$, échéant le 16 juillet 2009	5 692 895	—
- 5,474 %, remboursable par versements annuels de 782 656 \$, échéant le 16 juillet 2012	7 043 902	—
- 5,788 %, remboursable par versements annuels de 725 583 \$, échéant le 16 juillet 2018	10 883 740	—
- 3,878 %, remboursable par versements annuels de 681 250 \$, échéant le 16 janvier 2008	2 725 000	—
- 4,195 %, remboursable par versements annuels de 766 400 \$, échéant le 16 janvier 2009	3 832 000	—
	93 647 805	72 830 705
Versements échéant au cours du prochain exercice	18 359 839	14 623 442
	75 287 966 \$	58 207 263 \$

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

2005	18 359 839 \$
2006	13 811 887
2007	11 780 747
2008	24 439 206
2009	6 724 654

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'exercice s'élèvent à 608 132 \$ (539 665 \$ en 2003). 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 facturés par le gouvernement du Québec et imputés aux résultats de l'exercice s'établissent à zéro (343 414 \$ en 2003).

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 2004, la juste valeur de la dette à long terme de 93 647 805 \$ (72 830 705 \$ au 31 mars 2003) s'établissait à 100 543 350 \$ (77 430 762 \$ au 31 mars 2003), 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.

16. CHIFFRES COMPARATIFS

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

Centre de gestion de l'équipement roulant

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

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

Siège social :	(418) 643-5430
Région 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-l'Abitibi :	(819) 354-4045
Région de l'Est-de-la-Montérégie :	(450) 778-5632
Région de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue :	(819) 763-3505
Région de l'Ouest-de-la-Montérégie :	(450) 692-4684
Région de l'Outaouais :	(819) 986-8249
Région de Québec :	(418) 646-4603
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