

Centre de gestion de l'équipement roulant



Cette publication peut également être consultée à l'adresse électronique
suivante :
www.cger.mtq.gouv.qc.ca

Centre de gestion de l'équipement roulant

ISBN 978-2-550-63147-7 (Version imprimée)

ISBN 978-2-550-63148-4 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2011

Table des matières

Le mot du directeur	5
La déclaration de la direction	7
Le rapport de mission d'examen de Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.	9
La présentation de l'organisation	10
Le comité consultatif	10
La structure de l'organisation et les ressources humaines	11
Les faits saillants	13
Le profil de la clientèle 2010-2011 pour chacun des produits et services.	14
Les relations avec la clientèle	18
Le profil du parc de véhicules.	20
Les acquisitions et les ventes de véhicules	22
Les réalisations en 2010-2011	24
Les perspectives pour 2011-2012	42
Les états financiers 2010-2011	43

Le mot du directeur

Au cours de cette année 2010-2011, le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a poursuivi ses efforts d'optimisation de l'utilisation des ressources de toutes natures.

Sur le plan des ressources humaines, nous avons dû pallier plusieurs départs tant chez nos gestionnaires que chez d'autres catégories d'employés et avons rigoureusement poursuivi nos efforts de rationalisation.

D'autre part, en matière de ressources financières, l'objectif d'autofinancement a été atteint et même légèrement dépassé. Le contrôle des coûts directs sur véhicule, exercé depuis plusieurs années, constitue une base très solide assurant l'autofinancement.

De plus, nous avons poursuivi nos travaux afin d'élaborer et de mettre à jour un plan de développement durable visant à soutenir nos clients dans l'atteinte des objectifs de diminution de consommation de carburant et d'émissions de gaz à effet de serre (GES).

Notre gestion, axée sur les résultats et le service à la clientèle, vise l'amélioration constante de nos processus d'affaires et de livraison des produits et des services. C'est ainsi que des efforts considérables ont été consacrés au processus visant la livraison de véhicules conformes, et ce, à la demande de nos clients. Dans la même foulée, tous les processus majeurs ont été revus conformément à nos certifications ISO 9001 et 14 0001.

C'est donc avec plaisir et fierté que nous vous présentons les résultats obtenus en 2010-2011, qui sont conformes aux cibles de résultat de notre plan d'action, sauf en ce qui concerne le pourcentage des dépenses liées à la formation, conformément aux orientations gouvernementales.

Ces résultats sont le fruit du travail et de la mobilisation de tous nos employés. Je profite de cette occasion pour les remercier très sincèrement, de même que tous les clients du CGER.



PAUL-YVAN DESCHÊNES

Directeur

Québec, juin 2011

La déclaration de la direction

Ce document constitue le quatorzième 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 et des chefs de service du Centre. Ces derniers 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 2010-2011.

La direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2010-2011, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le plan d'action.

De plus, la firme Raymond Chabot Grant Thornton s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée dans le présent rapport, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2010-2011. 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 2010-2011 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le directeur,



PAUL-YVAN DESCHÊNES

Le chef du Service de l'ingénierie et des acquisitions
et du Service à la clientèle, par intérim,



MARC-ANDRÉ BOIS, ingénieur

Le chef du Service du soutien à la gestion,



FRANÇOIS WISEMAN

Le chef du Service des opérations, par intérim,



PAUL-YVAN DESCHÊNES

Le rapport de mission d'examen de Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.

Madame la Sous-Ministre,

À la demande du ministère des Transports du Québec, nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, 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 données incombe à la direction du CGER. Notre examen a été effectué conformément aux normes d'examen généralement reconnues du Canada et a donc consisté essentiellement en demandes d'informations, procédures analytiques et entretiens portant sur les informations qui nous ont été fournies par le CGER.

Notre examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'auditeur sur les résultats, les indicateurs, les explications et l'information présentés dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant, n'est pas, dans tous ses aspects significatifs, plausible et cohérente.

Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.¹

Québec, le 30 juin 2011

¹ Comptable agréé auditeur permis n° 7461

La présentation de l'organisation

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports du Québec. Il gère un parc de quelque 9 430 véhicules et équipements connexes. De ce nombre, 7 350 véhicules et équipements lui appartiennent, tandis que 2 080 autres sont entretenus et réparés selon une tarification horaire. Un réseau de 66 ateliers de mécanique répartis sur l'ensemble du territoire québécois fait également partie du CGER.

La mission, la vision, les objectifs généraux et les valeurs de l'organisation sont présentés dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Le comité consultatif

Pour favoriser une gestion éclairée du CGER, un comité consultatif doit conseiller le sous-ministre sur les cibles et les objectifs annuels qui doivent être fixés. Il doit également donner son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Nommés par le sous-ministre des Transports, les membres de ce comité sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel du CGER. Le directeur du CGER participe aux délibérations du comité. En 2010-2011, ce dernier était formé des membres suivants :

BIANCA CORDERO, conseillère au Service des relations de travail et de la défense des services publics, Syndicat de la fonction publique du Québec;

LOUIS FERLAND, directeur de l'Estrie, Ministère des Transports du Québec;

MICHEL DUMAS, chef de Service de l'approvisionnement et de la logistique, Sûreté du Québec;

GUY CHARBONNEAU, directeur du matériel roulant et des ateliers, Ville de Montréal;

JEAN ROBITAILLE, directeur général, Kenworth Montréal.

La rencontre du comité consultatif 2010

Le 26 mai 2010, le directeur du CGER rencontrait les membres du comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2009-2010 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2010-2011. Les membres ont profité de cette occasion pour discuter des problématiques auxquelles le CGER devrait faire face au cours de la prochaine année et des années subséquentes. Le problème de recrutement de la main-d'œuvre était jugé important, considérant le positionnement de l'organisation à l'égard de l'offre de services à sa clientèle. Le comité consultatif a énuméré quelques pistes de solution afin de pallier cette problématique, entre autres, en révisant la structure du CGER et possiblement son statut. Enfin, la valeur ajoutée concernant l'implantation de la méthode Kaizen a été soulignée, considérant que cette façon de faire favorise la mobilisation des employés, et ce, dans les organisations où ce changement a été apporté.

La structure de l'organisation et les ressources humaines

Le CGER comprend un centre administratif situé à Québec et 66 ateliers de mécanique répartis dans 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER partout au Québec. La carte des régions où le CGER offre ses services se trouve dans la rubrique « Ateliers de mécanique » de son site Internet au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Le CGER compte 449 employés, dont plus de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.



L'expertise de nos mécaniciens est unique, puisqu'ils travaillent sur divers types de véhicules autant légers que lourds.

Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant selon la catégorie d'emploi au 31 mars 2011

Catégorie d'emploi	Effectif							
	Permanent		Occasionnel		Total		%	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Cadres	26	30	2	2	28	32	6,24	6,87
Professionnels	21	18	5	8	26	26	5,79	5,58
Techniciens	30	30	11	9	41	39	9,13	8,37
Personnel de bureau	12	19	29	25	41	44	9,13	9,44
Ouvriers	47	66	266	259	313	325	69,71	69,74
TOTAL	136	163	313	303	449	466	100,00	100,00

**Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par région administrative
au 31 mars 2011**

Région	TOTAL	
	2011	2010
Zone de l'Est-de-l'Abitibi	15	17
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	25	23
Zone du Bas-Saint-Laurent	17	16
Zone de la Chaudière-Appalaches	19	29
Zone du Centre-du-Québec	20	19
Zone de la Côte-Nord	16	17
Zone de l'Estrie	18	19
Zone de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	17	17
Zone des Laurentides-Lanaudière	25	26
Zone de la Mauricie	29	27
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	13	14
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	21	22
Zone de Montréal	41	40
Zone de l'Outaouais	16	15
Zone de Québec	45	41
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	16	18
Centre administratif	96	106
TOTAL	449	466

**Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par catégorie d'emploi
et selon le sexe au 31 mars 2011**

Catégorie d'emploi	Effectif					
	Femmes		Hommes		TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Cadres	0	0	28	32	28	32
Fonctionnaires	50	50	32	33	82	83
Ouvriers	2	0	311	325	313	325
Professionnels	10	9	16	17	26	26
TOTAL	62	59	387	407	449	466
POURCENTAGE	13,81%	12,66%	86,19%	87,34%	100%	100%

Des tableaux présentant l'effectif du CGER selon d'autres critères et l'organigramme de l'organisation se trouvent dans la section « Profil des ressources humaines » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les faits saillants

Analyse des façons de faire

L'année 2010-2011 a été marquée par plusieurs mandats de vérification des façons de faire du CGER afin d'être en mesure de connaître l'état exact actuel de l'organisation. Un des objectifs de ces mandats était d'obtenir les outils nécessaires pour mieux planifier l'amélioration de l'ensemble des produits et des services. Le CGER a ainsi profité de cette dernière année pour se questionner sur la gestion de son carburant, de ses frais de transport, de ses résultats financiers et de son prix de revient, de ses communications internes et externes ainsi que de son modèle fonctionnel et des processus ISO qui le composent.

Mise en place du Dossier client

Au printemps 2010, le CGER a mis en ligne la section « Dossier client » sur son site Internet. Cette nouvelle fonctionnalité offre aux clients l'accès électronique à divers documents associés aux produits et aux services qu'ils utilisent, tels que :

- l'annexe I de l'entente, qui présente le détail de la liste des véhicules et des équipements avec options et accessoires;
- les factures de location, de carburant, de bons de travail et les factures manuelles;
- le détail de la consommation de carburant.

Le CGER a continué au cours de l'année le développement de cette section afin qu'elle corresponde encore plus aux besoins des clients.



À l'écoute de ses clients, le CGER a implanté de nouvelles façons de faire visant à répondre à leurs besoins.

Poursuite de la recherche et développement en environnement

Au cours de la dernière année, le CGER a poursuivi son travail en matière de recherche et développement en environnement. Il a, entre autres, participé à plusieurs projets pilotes dont :

- la conversion au gaz propane de véhicules à essence;
- la démonstration de la viabilité de véhicules électriques « rechargeables » (*plug-in*) au Québec;
- l'évaluation d'une formation en conduite écoénergétique.

De plus, le CGER, dans un souci de diminuer les émissions de gaz à effet de serre, a fait l'acquisition de nouveaux véhicules hybrides et a ajouté également à son parc des véhicules lourds hybrides.

Le profil de la clientèle 2010-2011 pour chacun des produits et services

Le CGER offre les produits et les services suivants : la location clés en main de véhicules, la réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire, l'analyse en gestion de parcs de véhicules, la formation des conducteurs et la fourniture de carburant.

La description de chacun des produits et des services se trouve dans la rubrique « Produits et services » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La location clés en main de véhicules et d'équipements connexes

La location à long terme

La location à long terme tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, à l'exception du coût du carburant. Les clients peuvent ainsi se concentrer sur leur mission pendant que la gestion des véhicules est confiée à des spécialistes. Le prix de location couvre la gestion globale du parc de véhicules, y compris :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne s'agit pas d'une utilisation abusive);
- l'immatriculation;
- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- les services de génie-conseil (détermination du besoin technique, production du devis et des spécifications d'achat et modification ou adaptation d'un équipement);
- la présentation des véhicules spécialisés par un formateur du CGER;
- l'identification visuelle des véhicules.

Au 31 mars 2011, le CGER avait conclu 341 ententes de service de location clés en main, dont 220 avec des ministères et des organismes autres que le ministère des Transports du Québec et le secteur municipal. Ces ententes représentaient, à la même date, 6 185 véhicules et équipements connexes. En 2010-2011, le revenu annuel résultant de la location clés en main a atteint 80 868 920 \$, y compris la location à court terme.

Clientèle pour la location clés en main selon l'année

Type d'organisation (nombre)	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	61	3 754	100	3 640	102	3 503
Autres ministères (21)	129	499	153	548	156	530
Organismes (18)	44	187	31	198	31	188
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (36)	37	298	32	200	26	125
Organismes liés au réseau de l'éducation (9)	9	19	10	24	11	25
Organismes municipaux (8)	8	23	5	11	7	13
Municipalités (60)	52	1 394	49	1 282	56	1 148
Organismes fédéraux et amérindiens (1)	1	11	—	—	—	—
TOTAL (154)	341	6 185	380	5 903	389	5 532

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La location à court terme

Clientèle pour la location à court terme selon l'année

Type d'organisation (nombre)	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	50	462	63	338	71	397
Autres ministères (4)	10	14	1	1	12	19
Organismes (5)	6	12	2	4	5	8
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (9)	6	7	—	—	5	5
Organismes liés au réseau de l'éducation (2)	1	2	—	—	2	3
Organismes municipaux (2)	1	2	—	—	2	3
Municipalités (31)	25	233	9	101	24	163
TOTAL (54)	99	732	75	444	121	598

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

Au 31 mars 2011, un total de 6 766 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parcs du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2010-2011, le CGER a réparé et entretenu 2 080 véhicules et équipements connexes. Plusieurs clients de la location clés en main ont également fait appel à ce service pour faire des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 6 623 027 \$.

Clientèle pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire en fonction de l'année

Type d'organisation (nombre)	Nombre de véhicules			
	2010-2011		2009-2010	
	Inscrits dans le système d'information	Réparés ou entretenus	Inscrits dans le système d'information	Réparés ou entretenus
Ministère des Transports (1)	389	230	333	83
Autres ministères (8)	1 003	459	1 003	433
Organismes (16)	4 235	962	3 962	801
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (16)	67	44	45	27
Organismes liés au réseau de l'éducation (9)	312	62	282	61
Organismes municipaux (7)	62	27	78	41
Municipalités (36)	656	275	573	278
Organismes fédéraux et amérindiens (7)	42	21	39	23
TOTAL (100)	6 766	2 080	6 315	1 747

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

L'analyse en gestion de parc de véhicules

Au cours de la période 2010-2011, le CGER a actualisé l'analyse du parc de véhicules de la Ville de Baie-Comeau qui avait été effectuée en 2004. Des revenus de 10 000 \$ ont été comptabilisés en regard de cette analyse.

De l'information additionnelle sur ce service se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La formation des conducteurs

En 2009-2010, le CGER a modifié son offre de service concernant la formation donnée aux conducteurs de véhicules afin de mieux servir sa clientèle. Cette même orientation a donc été maintenue en 2010-2011.

En résumé, dès que le CGER connaît le besoin du client, il détermine si une formation particulière sera donnée aux conducteurs du véhicule. De plus, si des dommages répétés sont causés à un véhicule lourd, à un véhicule-outil ou à un véhicule spécialisé ou encore que ces derniers nécessitent des réparations fréquentes, le CGER offre une formation sans frais aux conducteurs concernés. Les avantages pour la clientèle sont :

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

De plus, en recherche constante de perfectionnement du service proposé à la clientèle, l'équipe du Secteur de la formation a mis en place un système de procédures et d'aide-mémoire pour chacun des nouveaux véhicules lourds qui sont livrés. Ces documents de référence sont présentés et laissés aux clients lors de la livraison de véhicules ou leur sont envoyés ultérieurement afin que les conducteurs puissent s'y référer en tout temps afin de maintenir de bonnes habitudes de conduite et de réduire le nombre de bris et d'accidents.

D'autre part, le CGER continue de répondre aux demandes de la clientèle pour de la formation ou des évaluations des conducteurs lorsque des formateurs sont disponibles.

Au cours de l'année, plusieurs unités du ministère des Transports, villes ou organismes ont eu recours aux services de formation. Quinze types de cours ont été offerts à 232 participants, à l'exception des évaluations de CVEM I et II, des présentations de véhicules ou d'équipements et des auditions PECVL pour le ministère des Transports. Les revenus découlant de la formation des conducteurs en 2010-2011 ont été de 180 606,10 \$.

De l'information additionnelle sur ce service ainsi qu'un tableau présentant les formations données en 2010-2011 et le nombre de participants qui les ont suivies se trouvent dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cgermtq.gouv.qc.ca.



Offerte avec le service de location clés en main, la formation des conducteurs permet à ceux-ci de mieux maîtriser les équipements utilisés.

La fourniture de carburant

Consommation par type de carburant

Type d'organisation (nombre)	Nombre de litres consommés					
	2010-2011			2009-2010		
	Essence	Diésel	Total	Essence	Diésel	Total
Ministère des Transports (1)	6 079 337	6 358 844	12 438 181	5 549 219	5 371 291	10 920 510
Autres ministères (13)	345 536	39 201	384 737	380 217	34 397	414 614
Organismes (10)	712 932	17 820	730 752	669 929	9 920	679 849
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (23)	52 530	44 410	96 940	49 018	33 064	82 082
Organismes liés au réseau de l'éducation (5)	33 433	16 859	50 292	28 788	36 834	65 622
Organismes municipaux (3)	4 005	2 712	6 717	2 033	—	2 033
Municipalités (11)	140 026	294 804	434 830	129 765	208 017	337 782
Organismes fédéraux et amérindiens (1)	49	—	49	—	—	—
Consommation par le CGER (1)	292 458	97 077	389 536	261 808	83 096	344 904
TOTAL (68)	7 660 305	6 871 727	14 532 033	7 070 777	5 776 619	12 847 396

De l'information additionnelle sur ce service se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les relations avec la clientèle

Le service à la clientèle

Afin d'assurer le service partout au Québec, le Service à la clientèle dispose de deux équipes de conseillers à la clientèle; l'une est basée à Québec et l'autre, à Montréal. Le rôle de ces personnes est de rencontrer les divers responsables des ministères et des organismes publics, et de leur faire des recommandations sur la gestion de leur parc et leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. Elles assurent aussi le suivi auprès du client en ce qui a trait à la conformité des véhicules. La recherche de nouveaux clients et l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

La gestion des plaintes

En 2010-2011, le CGER a reçu 17 plaintes, dont 5 ont été formulées verbalement.

Description de la plainte	Nombre
Comportement du personnel	5
Qualité des travaux	2
Information reçue du personnel du CGER	2
Fournisseur	1
Conformité des véhicules neufs livrés par le CGER	1
Proximité des ateliers de mécanique	1
Accueil lors d'une visite	1
Délai de livraison	1
Suivi du programme d'entretien préventif	1
Efficacité des véhicules	1
Explications reçues du personnel des ateliers de mécanique	1
TOTAL	17

Il est à noter que neuf plaintes provenaient du ministère des Transports et huit, de clients travaillant pour d'autres ministères et organismes publics.

En ce qui a trait à l'engagement du CGER quant au délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent dans la section « Les réalisations en 2010-2011 » du présent rapport annuel.

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 qu'il a loué. Le client n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le 1 888 314-CGER, peu importe l'heure et l'endroit où il se trouve au Québec.

De l'information concernant le nombre d'appels reçus en 2010-2011 se trouve dans la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La Déclaration de services à la clientèle

Le CGER s'est doté, le 1^{er} avril 2001, d'une déclaration de services à la clientèle. Mise à jour le 1^{er} avril 2007, elle exprime la volonté du CGER d'accorder la priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Cette déclaration confirme les principaux engagements du CGER envers sa clientèle. Ceux-ci sont le fruit d'une réflexion d'équipe et reflètent les besoins exprimés par les clients. Avec cette déclaration, le CGER entend répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer de quelle manière il compte y parvenir.

Les engagements à ce chapitre figurent dans la section « Déclaration de services à la clientèle » à la rubrique « Produits et services » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les résultats pour l'année 2010-2011 au regard de ces engagements se trouvent dans la section « Les résultats 2010-2011 des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle » du présent document.

Le profil du parc de véhicules

Le parc, qui comprend les véhicules en location ou disponibles, les véhicules de prêt et ceux que le CGER utilise, comptait en tout 7 350 unités au 31 mars 2011.

Parc de véhicules du Centre de gestion de l'équipement roulant au 31 mars 2011 par Super catégorie

Super catégorie	Location au MTQ		Location à d'autres clients		Véhicules de prêt		Véhicules disponibles		Véhicules utilisés par le CGER		TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Véhicule léger	1 400	1 351	1 343	1 272	53	53	485	247	141	137	3 422	3 060
Camion	377	376	147	133	28	22	42	13	1	3	595	547
Matériel-outil remorqué	166	135	18	18	1	1	15	6	9	11	209	171
Matériel remorqué	224	224	29	30	1	0	13	7	4	3	271	264
Véhicule-outil	201	199	230	216	5	2	27	10	16	16	479	443
Équipement	1 338	1 303	625	556	98	83	203	84	17	18	2 281	2 044
Matériel divers	48	52	39	38	0	0	3	1	3	3	93	94
TOTAL	3 754	3 640	2 431	2 263	186	161	788*	368*	191**	191**	7 350	6 623

* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2009-2010 et en 2010-2011 étaient disponibles au 31 mars de chaque année. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant de 6 à 10 mois, normalement de mai à novembre.

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

Un tableau plus détaillé du parc de véhicules se trouve dans la section « Profil du parc de véhicules » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Le rajeunissement du parc de véhicules

Chaque année, le CGER détermine les véhicules à remplacer en raison de leur âge. Il accorde la priorité à certaines catégories essentielles à l'exécution des travaux, comme les camions de déneigement. L'état des véhicules dont le délai de remplacement approche est ensuite évalué, puis un calendrier des achats est établi. Les calculs de la durée de vie optimale ont été actualisés en 2003 pour établir les mesures relatives au rajeunissement du parc. L'année 2003-2004 devient donc l'année de référence.

Le tableau suivant présente le rajeunissement, au fil des années, du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Les véhicules de prêt, les véhicules disponibles et ceux que le CGER utilise sont considérés comme faisant partie de ce parc. La section « Les acquisitions et ventes de véhicules » du présent document donne des précisions sur les véhicules qui ont été remplacés en 2010-2011.

Rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports au fil des années, y compris les véhicules utilisés par le Centre de gestion de l'équipement roulant

Catégorie	Âge moyen			Durée de vie optimale	Pourcentage des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale (%)		
	2010-2011	2009-2010	2003-2004		2010-2011	2009-2010	2003-2004
Automobile	4,2	4,1	4,1	7	15,47	21,69	0,87
Camionnette	3,5	3,7	3,8	7	9,75	15,96	3,79
Fourgonnette	4,1	4,0	3,8	7	12,12	19,51	1,20
Camion 6-roues	8,6	7,8	6,3	15	9,88	13,30	1,86
Camion 10-roues	7,7	8,3	5,4	12	7,79	11,59	4,84
Niveleuse	9,9	9,7	8,1	15	0,00	3,57	20,00
Chargeuse	6,6	7,3	8,7	15	9,33	13,04	7,46
Pelle	10,6	9,6	6,8	18	0,00	0,00	7,69

Depuis 2003-2004, l'âge moyen des véhicules a augmenté dans six des huit catégories, alors que, comparativement à 2009-2010, c'est dans cinq catégories sur huit que l'âge moyen augmente.

On constate une hausse du pourcentage de véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale dans six des huit catégories, comparativement à 2003-2004, mais, comparativement à 2009-2010, une situation inverse est constatée alors que ce pourcentage a diminué dans sept catégories sur huit.

Les catégories du tableau ci-dessus regroupaient au total 2 403 véhicules en 2003-2004, et 3,2 % de ceux-ci dépassaient leur durée de vie optimale. En 2010-2011, il y avait 10,4 % des 2 112 véhicules qui étaient dans la même situation. Par contre, toujours comparativement à 2003-2004, l'âge moyen pondéré de l'ensemble de cet échantillon n'a augmenté que de 7 % en 2010-2011, mais il est demeuré stable par rapport à 2009-2010.

En plus des 7 350 unités que possède le CGER, 2 080 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés selon une tarification horaire dans les ateliers de mécanique du Centre. Il est à noter que, au 31 mars 2011, 6 766 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 2 080 unités par grande catégorie de véhicules.

Véhicules réparés ou entretenus par le Centre de gestion de l'équipement roulant selon une tarification horaire au 31 mars 2011

Super catégorie	Nombre de véhicules	
	2010-2011	2009-2010
Véhicule léger	1 550	1 395
Camion	73	66
Matériel-outil remorqué	112	45
Matériel remorqué	161	81
Véhicule-outil	77	89
Équipement	52	42
Matériel divers	55	29
TOTAL	2 080	1 747

Les acquisitions et les ventes de véhicules

Les acquisitions

En 2010-2011, le CGER a acheté 1 051 véhicules et équipements connexes, dont la valeur totale se chiffre à 36 685 423 \$. De ce nombre, 492 ont été acquis pour le ministère des Transports, pour une somme de 16 791 043 \$. Au total, 193 unités (7 881 733 \$) ont servi à remplacer les véhicules et les équipements qui avaient dépassé leur durée de vie optimale et 299 autres unités (8 909 310 \$) ont été achetées pour combler des besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis, pour la somme de 19 894 380 \$, 559 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics. Les données du tableau ci-dessous indiquent les acquisitions réelles faites en 2010-2011 et les réparations capitalisables qui s'y rattachent.

Acquisitions de 2010-2011 selon la Super catégorie

Super catégorie	Ministère des Transports		Autres clients		Total	
	Acquisitions	Coût (\$)	Acquisitions	Coût (\$)	Acquisitions	Coût (\$)
Véhicule léger	216	5 784 094	415	10 432 939	631	16 217 033
Camion	38	4 910 620	25	2 494 291	63	7 404 911
Matériel-outil remorqué	8	249 493	4	67 845	12	317 338
Matériel remorqué	26	423 811	6	34 090	32	457 901
Véhicule-outil	26	2 101 395	22	4 611 988	48	6 713 383
Équipement	172	3 279 090	82	2 079 588	254	5 358 678
Matériel divers	4	39 435	3	166 345	7	205 780
Appareillage technologique	2	3 105	2	7 294	4	10 399
TOTAL	492	16 791 043	559	19 894 380	1 051	36 685 423

D'autres tableaux plus détaillés sur les acquisitions de véhicules pour le MTQ et d'autres organismes publics par catégorie de véhicules se trouvent dans la section « Profil du parc de véhicules » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les nouveaux véhicules

Le CGER s'est procuré de nouveaux types de véhicules ou d'équipements en 2010-2011, notamment un camion de type hybride électrique aménagé pour des travaux d'entretien du réseau routier; une minichargeuse à chenilles, un camion-citerne (12-roues) avec cabine basculante, un tracteur équipé pour l'entretien des sentiers de ski de randonnée et un balai automoteur remorqué.



Le CGER a fait l'acquisition d'un camion-citerne à 12 roues.

Les ventes

Le CGER a vendu 621 véhicules et équipements connexes en 2010-2011, pour une somme nette de 2 342 639 \$. Ces unités ont été vendues parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie optimale ou parce que le kilométrage total excédait la valeur maximale à partir de laquelle des réparations majeures doivent être effectuées. De ce nombre, 557 unités ont été vendues dans des ventes aux enchères publiques et ont rapporté 1 771 892 \$. Le CGER s'est également défait de 64 véhicules et équipements connexes lors d'autres ventes ou en lançant des appels d'offres, pour une somme de 570 747 \$.

En 2010-2011, les revenus totaux provenant de la vente de véhicules et d'équipements connexes, y compris les 282 184 \$ de commission versés au Centre de services partagés du Québec (CSPQ), se sont chiffrés à 2 624 823 \$.

Un tableau plus détaillé sur les revenus tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégorie se trouve dans la section « Profil du parc de véhicules » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cgermtq.gouv.qc.ca.

Les réalisations en 2010-2011

Dans son Plan d'action 2010-2011, le CGER s'est fixé 12 objectifs liés à ses axes d'intervention et à 7 grandes orientations.

Synthèse des résultats obtenus pour les indicateurs 2010-2011

Thème	Objectif	Cible	Résultat
Satisfaction de la clientèle	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	94 %	97 %
Volume d'affaires	Augmenter les revenus du CGER, sauf ceux provenant du carburant	0 M\$	3 806 413 \$
Mobilisation du personnel	Obtenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2010-2011	Indicateur mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel sera réalisé en 2011-2012
Expertise et compétence du personnel	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation du personnel	2,5 %	2,35 %
Compétitivité des tarifs de location	Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	37 %
Performance financière	Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	103,58 %
Performance opérationnelle	Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	82,3 %
Contrôle des coûts d'exploitation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	≤ 0 %	2,42 % inférieur
Amélioration continue dans les ateliers de mécanique	Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	5
Veille technologique	Intégrer au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	2
Développement durable	Installer un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER	Projet annulé	—
Veille environnementale	Intégrer de nouvelles technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental	4	4

* Unité active équivalent temps plein.

Les résultats détaillés pour les indicateurs 2010-2011

ORIENTATION I

POURSUIVRE LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	94 %	Pourcentage du taux de satisfaction de la clientèle	97 %	3 %

À l'automne 2010, le CGER effectuait un sondage auprès de sa clientèle. Cette dernière est constituée de clients qui ont signé une entente de service de location ou qui utilisent ses services de réparation et d'entretien de véhicules selon une tarification horaire.

Le questionnaire a été posté à 517 clients. De ce nombre, 142 l'ont rempli et retourné, ce qui a donné un taux de réponse de 27 %, comparativement à 43 % en 2008-2009. De tous les répondants, 23 % étaient des clients du ministère des Transports, 74 % étaient des clients provenant de différents ministères et organismes publics autres que le MTQ et 3 % n'avaient pas précisé leur provenance. Le taux de réponse des clients du ministère des Transports a été de 51 %, et celui des autres ministères et organismes publics, de 23 %.

Le questionnaire comptait 56 questions mesurant le taux de satisfaction. Le taux de satisfaction global de la clientèle du CGER a été de 97 %, comparativement à 94 % en 2008-2009. Pour les répondants du ministère des Transports, ce taux a été de 96 % et de 98 % pour ceux des autres ministères et organismes.

Le taux de satisfaction de la clientèle a été établi en additionnant le nombre de réponses « très satisfait » et « satisfait » à la question générale qui a été ajoutée à chacune des sections afin de mesurer à sa juste valeur le taux de satisfaction des clients au lieu de faire une moyenne de l'ensemble des réponses.

Satisfaction par produits et services

Produits et services	Satisfaction	Satisfaction
	2010-2011 (%)	2008-2009 (%)
Location et gestion de parc de véhicules	100	92
Entretien, installation et réparation de véhicules	98	95
Distribution de carburant	93	95
Services du soutien technique contre rémunération*	100	—
Formation et évaluation des conducteurs	90	97
Communications du CGER	97	95

* Il n'existe pas de comparable pour cette section, puisqu'elle a été refaite au complet.

Par rapport aux résultats du sondage de 2008-2009, on note une amélioration importante du taux de satisfaction pour certains éléments :

	2010-2011 (%)	2008-2009 (%)
Délai de livraison des véhicules légers (Location et gestion de parc)	89	82
Présentation des nouveaux véhicules (Location et gestion de parc)	97	86
Estimation avant la réparation (Réparation et entretien des véhicules)	99	93
Compétitivité du taux horaire des réparations (Réparation et entretien des véhicules)	99	91
Fonctionnement du système de distribution automatisé (Distribution de carburant)	90	85
Qualité des évaluations des conducteurs (Formation et évaluation des conducteurs)	100	95
Service offert par le personnel dans le traitement de vos plaintes (Communications au CGER)	96	92
Exactitude des renseignements paraissant sur vos factures (Communications au CGER)	94	89

Certains éléments ont obtenu une cote inférieure à celle de 2008-2009, et ce, en plus de ne pas avoir atteint la cible générale de 94 % de taux de satisfaction. Le CGER portera une attention particulière concernant ces éléments :

	2010-2011 (%)	2008-2009 (%)
Délai de livraison des véhicules lourds (Location et gestion de parc)	63	69
Processus de retrait de véhicules (Location et gestion de parc)	92	93
Suivi du programme d'entretien préventif (Location et gestion de parc)	93	95
Compétitivité des taux de location clés en main (Location et gestion de parc)	91	93
Qualité du diagnostic (Entretien et réparation des véhicules)	91	94
Souci du CGER de m'impliquer et de m'informer (Services du soutien technique contre rémunération)	88	93
Documentation remise aux participants (Formation et évaluation des conducteurs)	90	95
Matériel pédagogique utilisé (Formation et évaluation des conducteurs)	89	95

Ce sondage a permis au CGER de recueillir quelque 207 commentaires et suggestions. Le sondage sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses façons de faire.

ORIENTATION 2
DEVENIR LE GESTIONNAIRE DE PARC DE VÉHICULES DES ORGANISMES PUBLICS

Volume d'affaires

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Augmenter les revenus totaux du CGER, sauf ceux provenant du carburant	0 M\$	Augmentation des revenus totaux, sauf ceux provenant du carburant	3 806 413 \$	S.O.

Le tableau ci-dessous présente les revenus totaux du CGER pour 2009-2010 et 2010-2011.

Revenus au 31 mars	2011 (\$)	2010 (\$)
Locations	80 868 920	75 934 134
Réparations	6 623 027	5 993 581
Contributions du gouvernement du Québec	494 156	632 631
Autres revenus	1 361 855	2 981 199
TOTAL	89 347 958	85 541 545

L'augmentation des revenus en 2010-2011 (sauf le carburant) est de 3 806 413 \$. Elle est calculée en soustrayant les revenus totaux de 2009-2010 de ceux de 2010-2011 (89 347 958 \$ – 85 541 545 \$).

ORIENTATION 3
PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS
POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

Mobilisation du personnel

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Obtenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2010-2011	Taux de mobilisation du personnel	—	—

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans.

Expertise et compétence du personnel

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation du personnel	2,5 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	2,35 %	-0,15 %

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, il faut comptabiliser les coûts directs et indirects de formation du personnel et diviser cette somme par la masse salariale du CGER. Les coûts directs correspondent notamment aux frais d'inscription, aux contrats de service de formation, aux salaires des formateurs et à leurs frais de déplacement. Le salaire des employés et des personnes qui travaillent à la réalisation du plan de développement, les frais de déplacement et les autres frais relatifs à la formation constituent, quant à eux, les coûts indirects.

En 2010-2011, une somme de 525 081 \$ a été consacrée à la formation des employés sur une masse salariale totale de 22 352 383 \$, ce qui représente 2,35 % de la masse salariale. Les coûts de formation se répartissent de la manière suivante :

Type de formation	Coût (\$)	%
Informatique		
Bureautique, informatique, système de gestion de parc de véhicules (GUIDE TI)	25 275	4,81
Formation technique		
Mécanique	251 416	47,88
Santé et sécurité au travail	54 275	10,34
Sciences de l'administration		
Gestion	86 982	16,57
Administration, marketing, communication, divers	107 134	20,40
TOTAL	525 081	100,00

Soulignons qu'au cours de l'année 2010-2011 le CGER a misé sur le maintien de la veille technologique. Afin d'offrir un meilleur service à la clientèle, il a consacré 47,88 % de ses activités de formation au développement des habiletés techniques en mécanique, comme il avait été prévu dans son plan d'action annuel.

ORIENTATION 4
ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR
SON EFFICIENCE ET SA RENTABILITÉ

Compétitivité des tarifs de location

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir les taux de location pour les équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	Pourcentage d'écart entre les taux du CGER et ceux du marché	37 %	7 %

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location à ceux du marché pour quatre catégories de véhicules légers (catégories les plus demandées). À cette fin, il a retenu les fournisseurs inscrits dans le 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, en moyenne, les taux de location à long terme du CGER ont été inférieurs de 37 % à ceux du marché en 2010-2011. Il établit également une comparaison avec l'année précédente.

Type de véhicule	Taux moyen du marché (\$)		Taux du CGER (\$)		Écart (\$)		Écart (%)	
	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010
Véhicule de tourisme	948	927	605	617	343	310	36	33
Camionnette 4 x 2, MTC 3000 kg min	1 188	1 142	757	705	431	437	36	38
Camionnette à 4 portières, 4 x 2, MTC 3900 kg min	1 358	1 298	859	879	499	419	37	32
Fourgonnette compacte	1 280	1 208	787	772	493	436	38	36
MOYENNE (%)							37	35

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. Cette situation peut expliquer en partie l'écart entre les tarifs, comme le démontre le tableau suivant :

Éléments	Offre permanente	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2010-2011	Véhicules de 2008 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 selon une durée totale de location variant de deux à sept ans, selon le kilométrage parcouru annuellement
Période de location	Mensuelle	Douze mois au minimum, renouvelable
Pneus d'hiver	Inclus dans les taux	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 35 000 km* facturé selon un taux variant de 0,30 \$ à 0,53 \$ par kilomètre, selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Non comprise	Comprise dans le tarif du CGER
Fourniture de liquide lave-glace	Non comprise	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Comprise dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

* On considère que 80 % des véhicules légers du CGER parcourent 35 000 km et moins par année.

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure important. En outre, les taux de location du CGER sont très concurrentiels, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de 40 % par rapport au prix courant.

Le principal objectif du CGER est de développer la mise en marché de son produit de location clés en main de véhicules à long terme. Ce produit répond aux besoins de la majorité de ses clients et lui permet 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 leur demande, le CGER a décidé d'offrir quelques catégories de véhicules en location à court terme (minimum de six mois).

On a également comparé les taux de location à court terme avec ceux du marché pour les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour la location à long terme. Précisons que les fournisseurs privés offrent les mêmes taux pour la location à court terme, mais que le CGER, quant à lui, exige un prix plus élevé. Le tableau suivant montre que, malgré cette différence, les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs de 16 % en moyenne à ceux du marché en 2010-2011.

Taux de location à court terme du Centre de gestion de l'équipement roulant par rapport à ceux du marché

Type de véhicule	Taux moyen du marché (\$)	Taux du CGER (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Véhicule de tourisme	948	811	137	14
Camionnette 4 x 2, MTC 3000 kg min	1 188	1 012	176	15
Camionnette à 4 portières, 4 x 2, MTC 3900 kg min	1 358	1 185	173	13
Fourgonnette compacte	1 280	1 009	271	21
MOYENNE (%)				16

En comparant la tarification des véhicules lourds, on constate qu'il existe plusieurs différences entre l'offre du CGER et celle du secteur privé. Diverses hypothèses doivent donc être étudiées, comme la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données sur ces sujets, il est difficile de comparer les taux de location pour ce type de véhicule.

Performance financière

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	Pourcentage d'autofinancement	103,58 %	+ 3,58 %

Les revenus autonomes du CGER pour 2010-2011 sont de 103 522 051 \$, tandis que les dépenses se chiffrent à 99 947 992 \$. Le taux d'autofinancement atteint donc 103,58 %.

ORIENTATION 5

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

Performance opérationnelle

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique	82,3 %	+ 2,3 %

Le taux de productivité des ateliers de mécanique du CGER correspond aux heures productives travaillées par les employés de ces ateliers, divisées par les heures productives potentielles effectuées par ces mêmes employés. En 2010-2011, le nombre d'heures productives travaillées s'est élevé à 374 873 heures.

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 455 280 heures productives potentielles pour 2010-2011. Le résultat des heures productives travaillées divisées par les heures productives potentielles atteint 82,3 %.

Contrôle des coûts d'exploitation

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* égal ou inférieur au taux de variation de l'indice des prix à la consommation	≤ 0 %	Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* et le taux de variation de l'indice des prix à la consommation	2,42 % Inférieur	5,72 % Inférieur

* Unité active équivalent temps plein.

On obtient le pourcentage d'augmentation ou de diminution des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein en soustrayant le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2009-2010 (6 685 \$) de celui de l'année 2010-2011 (6 523 \$), puis en divisant ce nombre par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2009-2010 (6 685 \$).

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2010-2011 était donc de -2,42 %. Selon Statistique Canada, le taux de variation de l'indice des prix à la consommation se situait à 3,30 % pour la même période, ce qui donne un résultat de -5,72 %.

Amélioration continue

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	Nombre d'ateliers de mécanique où la méthode Kaizen a été implantée	5	0

Cet indicateur a pour but de réduire les coûts d'exploitation et d'améliorer la performance des processus opérationnels du CGER qui désire implanter une démarche d'amélioration continue basée sur la méthode Kaizen. La réorganisation du travail devrait améliorer l'efficacité et l'efficience du service d'entretien et de réparation des véhicules.

Les cinq ateliers où la méthode Kaizen a été appliquée pour l'année financière 2010-2011 sont ceux de Sherbrooke, Mascouche, Saint-Jérôme, Chicoutimi et Campbell's Bay.

Pour chacun de ces ateliers, il y a eu :

- une présentation de la méthode et des activités Kaizen au personnel;
- la préparation d'un plan d'action et un plan d'aménagement.

Le dossier est considéré comme achevé lorsque le plan d'action est complètement réalisé.

Pour atteindre l'objectif relatif à cet indicateur, le CGER a fait appel à une personne responsable du dossier Kaizen, nommée parmi le personnel du Centre, qui a reçu une formation particulière d'une firme spécialisée.

Soulignons que, en plus des cinq mandats Kaizen considérés comme achevés au cours de l'année financière 2010-2011 et pilotés par la personne responsable du dossier au CGER, un mandat d'analyse basé sur les principes Kaizen pour 10 autres ateliers mécaniques du centre a été confié à une firme de consultants externes. Les 10 ateliers ciblés pour ce mandat d'analyse sont les suivants : Anjou, Québec, Cacouna, Gatineau, Shawinigan, Victoriaville, Boucherville, Roberval, Saint-Jean-sur-Richelieu et Val-d'Or. Les étapes achevées par la firme sont la présentation de la méthode aux participants ainsi que le dépôt d'un plan d'action pour chacun des ateliers ciblés. Au cours de l'année financière 2011-2012, le CGER mettra en œuvre les moyens nécessaires pour appliquer l'ensemble des recommandations fournies dans ces plans d'action.

ORIENTATION 6
MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE

Veille technologique

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Intégrer au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	Intégration de deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	0

Le CGER a établi cet indicateur afin de mieux souligner les efforts qu'il fait dans ce domaine. Il désire demeurer à la fine pointe de la technologie en matière d'automobile et de machinerie lourde.

LED

Pour l'année 2010-2011, la première innovation technologique intégrée et offerte à notre clientèle est l'utilisation de diodes électroluminescentes dans nos flèches de signalisation et nos feux rotatifs en remplacement des ampoules classiques. Cette technologie permet une diminution des coûts d'entretien par sa plus grande durabilité et permet l'économie d'énergie par sa consommation électrique moindre.

Transmission automatisée

La seconde innovation technologique intégrée à notre offre est l'utilisation de transmission automatisée pour camion. Ce type de transmission basée sur une technologie de transmission manuelle, mais ayant un fonctionnement comme une transmission automatique, coûte moins cher à l'achat et offre une meilleure économie de carburant.

ORIENTATION 7
ASSURER LA MISE EN PLACE DE MÉCANISMES S'INTÉGRANT À LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Développement durable

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Installer un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER	Projet annulé	Implantation d'un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER	—	—

Au cours de l'année, le CGER a procédé à l'annulation de ce projet, car les chances de succès n'apparaissaient pas assez importantes compte tenu de l'investissement requis.

Le projet de télémétrie véhiculaire

Dans un plan d'affaires produit en janvier 2008, le CGER a défini les fonctionnalités requises pour un dispositif de télémétrie qu'il prévoit installer sur ses véhicules. Cet outil permettra de mesurer notamment les performances d'un véhicule (consommation de carburant, distances parcourues, etc.) et de connaître le comportement routier du conducteur (accélérations excessives, ralentis prolongés, etc.). Il aidera non seulement le gestionnaire à gérer les véhicules, mais aussi à orienter les comportements de ses conducteurs, ce qui aura sans doute une incidence directe sur la consommation de carburant et sur les émissions des gaz à effet de serre (GES).

Au courant de l'année, le CGER a procédé à l'évaluation du projet selon la méthode d'analyse de risque. Compte tenu de l'envergure du projet, des changements importants survenus dans les hypothèses de bénéfice dû à une actualisation des données économiques, il a été décidé de ne pas donner suite à ce projet en fonction des résultats d'analyses obtenus. Cependant, le CGER continuera à développer son expertise en la matière en assurant une veille technologique et en expérimentant cette technologie avec les véhicules qu'il utilise.

Veille environnementale

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Intégrer de nouvelles technologies ou de nouveaux types d'équipements favorisant le développement environnemental	4	Intégration de technologies ou de types d'équipement favorisant le développement environnemental	4	0

Le CGER tient à maintenir une veille environnementale par l'intégration de nouvelles technologies ayant des effets directs sur la diminution de la consommation de carburant ou des émissions de GES. Il veut suivre de près l'évolution des nouvelles technologies environnementales les plus performantes. Ainsi, durant l'année 2010-2011, le CGER a intégré les technologies suivantes à son parc de véhicules :

Voiture hybride « rechargeable »

En collaboration avec l'agence de l'efficacité énergétique, le CGER a converti une automobile hybride ordinaire en automobile hybride de type rechargeable. Cette conversion, nécessitant l'ajout de batteries supplémentaires, augmente l'autonomie et la vitesse du véhicule en mode électrique.

Camion lourd de type hybride

Le CGER a mis en service un camion lourd utilisant la technologie hybride électrique. Cette technologie, similaire à celle du secteur automobile, permet d'effectuer du travail stationnaire avec les équipements du véhicule sans utiliser son moteur diesel, mais avec la seule force électrique des batteries.

Conversion au propane

En collaboration avec l'agence de l'efficacité énergétique et la Ville de Salaberry-de-Valleyfield, le CGER a effectué la conversion de trois camionnettes à l'utilisation du gaz propane. En théorie, l'utilisation du gaz propane permet la réduction des émissions de gaz à effet de serre d'environ 15 à 25 %, la réduction du coût du carburant et la réduction des coûts d'entretien. Cette conversion permet de constater l'efficacité de cette solution dans les opérations normales.

Moteur auxiliaire à la demande

Le CGER a mis en service une unité de service pour travaux municipaux utilisant la technologie d'un moteur auxiliaire à la demande. Cette technologie permet, lors de travaux stationnaires, d'éteindre le moteur principal du véhicule et d'utiliser un moteur auxiliaire de plus petite cylindrée. Ce moteur actionne une génératrice, un compresseur ou une pompe hydraulique et cesse de fonctionner lorsqu'il n'y a pas de demande hydraulique, pneumatique ou électrique, permettant ainsi une réduction des émissions de gaz à effet de serre et une économie de carburant.



Le CGER a mis en service un camion de type hybride électrique servant à l'entretien de la signalisation.

Les résultats 2010-2011 des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle

ENGAGEMENT I

OFFRIR AU CLIENT UN SERVICE DE QUALITÉ DANS TOUS LES ATELIERS DE MÉCANIQUE. POUR CE FAIRE, RÉPONDRE AU CLIENT DE FAÇON COURTOISE ET ENTRETENIR OU RÉPARER SON VÉHICULE DANS LES DÉLAIS CONVENUS.

Qualité du service en 2010-2011

Nombre total de réparations et d'entretiens en 2010-2011	Plaintes enregistrées en 2010-2011 concernant le service en ateliers	Résultat
59 666	9	99,98 %

Pour garantir le respect de cet engagement, le CGER doit veiller à ce que le service soit courtois et que l'entretien ou la réparation du véhicule du client soit fait dans les délais convenus. Il doit également s'assurer qu'aucune plainte n'a été enregistrée au sujet de la qualité du service et du délai de réparation et qu'aucune carte commentaire ne fait mention d'une mauvaise qualité du service. Les cartes commentaires sont disponibles depuis le début de l'année 2008-2009. En ce qui concerne les plaintes déposées en 2010-2011, neuf d'entre elles se rattachent à cet engagement : quatre plaintes concernant le comportement du personnel, deux plaintes concernant la qualité des travaux, une plainte concernant le suivi du programme d'entretien préventif, une plainte concernant les explications reçues du personnel des ateliers de mécanique et une plainte concernant la proximité des ateliers de mécanique.

ENGAGEMENT 2

FURNIR AU CLIENT UN VÉHICULE CONFORME À SES BESOINS ET AU MOMENT CONVENU AVEC LUI.

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 2010-2011.

Le tableau ci-dessous présente le calcul effectué pour vérifier le respect de cet engagement et les résultats atteints en 2010-2011.

Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client en 2010-2011

	Types de véhicules		
	Lourds et équipements connexes	Légers	TOTAL
Nombre total de véhicules livrés	279	448	727
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande*	275	444	719**
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande	196	333	529
Pourcentage de conformité ¹ (%)	70	74	73***
Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conformes aux spécifications de même que les véhicules non conformes, mais pour lesquels un véhicule de remplacement est prévu	275	446	721
Pourcentage de conformité, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé ² (%)	99	99,5	99****

* La commande initiale peut être modifiée à la suite d'un accord entre le client et le CGER.

** Huit véhicules n'étaient pas conformes aux spécifications indiquées sur le bon de commande.

*** On calcule ce pourcentage en divisant par 727 le nombre total de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées (529 véhicules).

**** On calcule ce pourcentage en divisant par 727 le nombre total de véhicules livrés à la date indiquée et conformes aux spécifications, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement et les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant le véhicule commandé (721 véhicules).

Il est important de noter que le CGER ne peut pas contrôler toutes les étapes relatives à l'achat et à la livraison des véhicules légers. Il n'est pas responsable de la gestion de l'acquisition de ces véhicules et doit également composer avec les délais de livraison des fabricants.

¹ Le pourcentage de conformité se calcule en divisant le nombre total de véhicules livrés conformes aux attentes des clients par le nombre total de véhicules livrés.

² Le pourcentage de conformité se calcule en divisant le nombre total de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande de même que les véhicules livrés non conformes, mais pour lesquels un véhicule de remplacement est prévu par le nombre total de véhicules livrés.

ENGAGEMENT 3

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

Nombre de dépannages offerts en 2010-2011

Nombre total de dépannages	Plaintes enregistrées concernant ce service	Résultat (%)
2 229	0	100

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 au sujet de l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2010-2011. Le CGER n'a reçu aucune plainte en 2010-2011.

ENGAGEMENT 4

RAPPELER LE CLIENT DANS UN DÉLAI D'UN JOUR OUVRABLE SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTÉ FORMULÉE VERBALEMENT. ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS OUVRABLES DANS LE CAS D'UNE PLAINTÉ ÉCRITE. DANS LES DEUX CAS, INDIQUER LE NOM D'UNE PERSONNE-RESSOURCE ET LE DÉLAI PRÉVU POUR LE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ.

En ce qui concerne les plaintes verbales, le respect de cet engagement est évalué en divisant le nombre total de personnes qui ont été rappelées dans un délai d'un jour ouvrable ou moins par le nombre total de plaintes verbales. Quant aux plaintes écrites, il faut diviser le nombre total de plaintes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de 10 jours ouvrables ou moins par le nombre total de plaintes écrites.

Le tableau ci-dessous présente le calcul effectué pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints en 2010-2011.

Nombre de plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté en 2010-2011

Type de plainte	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lesquelles l'accusé de réception a été envoyé dans les délais prévus	Résultat (%)
Plainte verbale	5	5	100
Plainte écrite	12	11	92

En ce qui a trait à l'engagement de donner le nom d'une personne-ressource et le délai prévu pour le traitement de la plainte, les renseignements n'ont pu être vérifiés. Ces derniers seront disponibles dès la prochaine année financière.

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2010-2011 se trouvent à la section « Les relations avec la clientèle » du présent document.

Les autres résultats

La section qui suit présente quelques méthodes de calcul dont le CGER s'est servi pour établir certains prix de revient et ratios administratifs.

Les coûts administratifs

Le ratio des dépenses administratives

	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses administratives du centre administratif (\$)	6 269 638	6 804 411
Total des dépenses du CGER (\$)	99 947 992	96 762 545
RÉSULTAT (%)	6,27	7,03

La couverture des coûts administratifs

	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses administratives du centre administratif (\$)	6 269 638	6 804 411
Total des revenus de location et des revenus générés par les travaux à taux horaire (\$)	87 491 947	81 927 715
RÉSULTAT (%)	7,17	8,31

Le prix de revient des ateliers de mécanique

	2010-2011	2009-2010
Total des coûts imputables aux opérations (\$)	31 909 221	31 560 610
Nombre d'heures productives potentielles	455 280	452 175
RÉSULTAT (\$ l'heure)	70,09	69,80

Le coût d'exploitation par unité pondérée

	2010-2011	2009-2010
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER (\$)	42 229 087	40 959 269
Nombre total des unités pondérées*	6 473,42	6 126,65
RÉSULTAT (\$ par unité pondérée)	6 523	6 685

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

Les dépenses administratives affectées aux opérations

	2010-2011	2009-2010
Dépenses administratives affectées aux opérations (\$)	4 062 622	4 028 566
Nombre d'ETC dans les ateliers de mécanique, les bureaux de zone et au centre d'appels	372,37	377,85
RÉSULTAT (\$ par ETC)	10 910	10 662

Les dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2010-2011	2009-2010
Pièces (\$)	11 354 039	11 753 853
Réparations externes (\$)	4 600 382	3 748 752
Pièces et réparations externes capitalisées (\$)	3 497 121	4 285 123
TOTAL (\$)	19 451 542	19 787 728

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes par région

	2010-2011 (\$)	2009-2010 (\$)
Est-de-l'Abitibi	893 799	802 168
Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	1 287 608	1 293 238
Bas-Saint-Laurent	637 962	632 329
Chaudière-Appalaches	1 519 691	2 254 409
Centre-du-Québec	1 081 392	1 148 968
Côte-Nord	705 211	688 103
Estrie	1 008 717	1 020 031
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	951 121	856 996
Laurentides-Lanaudière	1 280 021	1 071 313
Mauricie	1 392 019	1 126 469
Est-de-la-Montérégie	1 001 065	885 613
Ouest-de-la-Montérégie	918 966	919 683
Montréal	2 571 633	2 262 156
Outaouais	683 897	753 539
Québec	2 386 516	2 287 235
Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	682 231	711 887
Centre administratif (y compris le centre d'appels)	449 693	1 073 591
TOTAL	19 451 542	19 787 728

Les perspectives pour 2011-2012

Au cours de 2011-2012, nous procéderons à la consolidation de nos processus de production tout en poursuivant les activités d'optimisation amorcées en 2010-2011.

Citons, entre autres, l'adoption des conclusions des analyses de type Kaizen réalisées dans 10 de nos ateliers, de même que l'élaboration et la mise en place d'un système de coût de revient de nos produits et services. D'autre part, nous poursuivrons nos efforts afin de répondre concrètement aux conclusions du sondage sur la mobilisation du personnel, de même que la mise en œuvre du plan stratégique de communication.

Nous procéderons à l'implantation d'une nouvelle structure administrative visant à consolider nos acquis, soutenir les activités en région, améliorer la communication interne et, surtout, à se doter d'une gestion stratégique.

En terminant, nous poursuivrons nos analyses visant la caractérisation et la mise en place d'une gouvernance qui permettra la poursuite du développement du CGER, et ce, au profit de nos clients, de nos employés et des citoyens du Québec.

Fonds de gestion de
l'équipement roulant
États financiers 2010-2011

RÉSULTATS ET EXCÉDENT – NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
REVENUS		
Locations	80 868 920 \$	75 934 134 \$
Réparations	6 623 027	5 993 581
Carburant	14 174 093	11 356 809
Contributions du gouvernement (note 3)	494 156	632 631
Autres	1 361 855	2 981 199
	103 522 051	96 898 354
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)		
Pièces	18 156 950	17 826 720
Carburant	13 754 196	11 426 757
Salaires et avantages sociaux	18 883 693	18 893 392
Loyers	5 565 262	5 380 197
	56 360 101	53 527 066
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Salaires et avantages sociaux	5 111 124	5 934 240
Loyers et entretien d'immeubles	1 282 893	1 144 956
Entretien informatique	513 385	866 578
Frais de bureau	271 009	324 940
Télécommunications	636 388	653 916
Déplacements	473 760	672 196
Contrats de service et honoraires professionnels	1 253 794	806 869
Publicité et marketing	101 604	138 163
Perfectionnement	234 092	310 994
Autres	298 474	286 432
	10 176 523	11 139 284
AMORTISSEMENTS, MOINS-VALUES ET PERTE SUR CESSION		
Amortissement et moins-values du matériel roulant lourd	13 332 110	13 093 078
Amortissement et moins-values du matériel roulant léger	10 608 294	9 418 616
Amortissement des réservoirs et pompes	430 675	404 041
Amortissement des autres immobilisations corporelles	518 004	514 363
Amortissement des logiciels et du développement informatique	808 905	1 372 734
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	1 166 979	802 019
	26 864 967	25 604 851
FRAIS FINANCIERS		
Intérêts sur marge de crédit	385 565	269 179
Intérêts sur dette à long terme	5 945 395	5 879 492
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	168 245	151 621
Intérêts et frais bancaires	47 196	191 052
	6 546 401	6 491 344
	99 947 992	96 762 545
BÉNÉFICE NET	3 574 059	135 809
EXCÉDENT au début	637 651	501 842
EXCÉDENT à la fin	4 211 710 \$	637 651 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN – NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	1 041 237 \$	191 584 \$
Débiteurs (note 5)	11 082 716	16 220 923
Travaux en cours	134 903	92 287
Stocks (note 6)	3 798 826	3 447 941
Frais payés d'avance	884 436	838 635
Contributions recouvrables du gouvernement (note 7)	280 000	280 000
	17 222 118	21 071 370
Contributions recouvrables du gouvernement (note 7)	1 123 308	1 403 308
Immobilisations corporelles (note 8)	174 734 647	161 398 439
Frais d'émission de la dette à long terme	799 234	731 079
	193 879 307 \$	184 604 196 \$
PASSIF		
Passif à court terme		
Créiteurs et frais courus (note 10)	12 633 525 \$	11 476 892 \$
Versements sur dette à long terme (note 12)	30 013 561	24 312 655
	42 647 086	35 789 547
Revenus reportés	3 216 673	3 023 352
Contributions reportées du gouvernement	1 934 182	2 428 338
Avances du Fonds de financement (note 11)	28 564 248	28 806 339
Dette à long terme (note 12)	113 305 408	113 918 969
EXCÉDENT	4 211 710	637 651
	193 879 307 \$	184 604 196 \$

ENGAGEMENTS (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Paul-Yvan Deschênes
Administrateur du Fonds



Dominique Savoie
Sous-ministre des Transports

FLUX DE TRÉSORERIE – NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	3 574 059 \$	135 809 \$
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	168 245	151 621
Amortissement et moins-values des immobilisations corporelles	25 697 988	24 802 832
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	1 166 979	802 019
Amortissement des revenus reportés	(734 495)	(723 056)
Amortissement des contributions reportées	(494 156)	(632 631)
	29 378 620	24 536 594
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	5 138 207	(2 125 531)
Travaux en cours	(42 616)	(92 287)
Stocks	(350 885)	(295 212)
Frais payés d'avance	(45 801)	(125 007)
Contributions recouvrables du gouvernement	280 000	280 000
Créditeurs et frais courus	1 156 633	(2 813 670)
Revenus reportés	927 816	718 015
Contributions reportées	—	51 000
	7 063 354	(4 402 692)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	36 441 974	20 133 902
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(42 543 814)	(36 897 448)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	2 342 639	1 921 514
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	(40 201 175)	(34 975 934)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Frais d'émission de la dette à long terme	(236 400)	(231 800)
Émission de dette à long terme	31 800 000	40 000 000
Remboursement de la dette à long terme	(26 712 655)	(23 621 470)
Avances du Fonds de financement	(242 091)	(2 291 999)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	4 608 854	13 854 731
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE	849 653	(987 301)
ENCAISSE au début	191 584	1 178 885
ENCAISSE à la fin	1 041 237 \$	191 584 \$
Intérêts payés au cours de l'exercice financier	5 927 545 \$	5 659 008 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

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., c. M-28). Il 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

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Fonds utilise en priorité le manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, étant donné 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.

Revenus de réparation et travaux en cours

Les revenus de réparations sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilisation du profit à l'achèvement des travaux. Les travaux en cours représentent les réparations inachevées devant être facturées à la fin de ceux-ci. Ils sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation déduction faite des montants facturés. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre ainsi que d'autres coûts directs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé 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	6 ans	15 %
Réservoirs et pompes	3 et 15 ans	—
Outillage	10 ans	—
Équipements informatiques	3 et 5 ans	—
Mobilier de bureau	5 ans	—
Améliorations locatives	5 ans	—
Logiciels	3 ans	—
Développement informatique	5 ans	—

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

2. CONVENTIONS COMPTABLES (Suite)

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 en cause, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Revenus et contributions reportés

Les revenus perçus d'avance et les contributions du gouvernement du Québec et du Canada relatives au financement des immobilisations sont reportés et virés aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT

Les contributions gouvernementales comprennent 463 779 \$ (604 993 \$ en 2010) provenant du Québec et 30 377 \$ (27 638 \$ en 2010) alloués par le gouvernement fédéral. Ces sommes correspondent à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations.

	2011	2010
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	69 046 \$	210 260 \$
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	280 000	280 000
Amortissement des contributions reportées, contrat d'approvisionnement	114 733	114 733
Amortissement des contributions reportées, programme écoAUTO	30 377	27 638
	494 156 \$	632 631 \$

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2011	2010
Pièces		
Stocks au début	2 703 069 \$	2 412 381 \$
Achat de pièces, réparations externes, immatriculation et autres	18 315 620	18 117 408
Stocks à la fin	(2 861 739)	(2 703 069)
	18 156 950 \$	17 826 720 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

4. FRAIS D'EXPLOITATION (Suite)

	2011	2010
Carburant		
Stocks au début	744 872 \$	740 348 \$
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	13 946 411	11 431 281
Stocks à la fin	(937 087)	(744 872)
	13 754 196 \$	11 426 757 \$

5. DÉBITEURS

	2011	2010
Ministère des Transports	3 971 853 \$	9 636 382 \$
Autres ministères et organismes	2 736 863	3 184 646
Municipalités et autres	4 374 000	3 399 895
	11 082 716 \$	16 220 923 \$

6. STOCKS

	2011	2010
Pièces	2 861 739 \$	2 703 069 \$
Carburant	937 087	744 872
	3 798 826 \$	3 447 941 \$

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT

	2011	2010
Solde à recevoir du gouvernement du Québec, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 200 000 \$, échéant au cours de l'exercice 2016	923 144 \$	1 123 144 \$
Solde à recevoir du gouvernement du Québec, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 80 000 \$, échéant au cours de l'exercice 2018	480 164	560 164
	1 403 308	1 683 308
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	280 000	280 000
	1 123 308 \$	1 403 308 \$

Les encaissements en capital à recouvrer au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2012	280 000 \$
2013	280 000
2014	280 000
2015	280 000
2016	203 144

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011			2010
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd ¹	204 433 886 \$	92 520 663 \$	111 913 223 \$	103 804 479 \$
Matériel roulant léger	106 211 657	49 661 689	56 549 968	50 718 910
Réservoirs et pompes	4 619 709	2 437 024	2 182 685	2 028 630
Outillage	3 930 598	2 206 106	1 724 492	1 428 745
Équipements informatiques	991 596	637 108	354 488	584 137
Mobilier de bureau	121 081	84 937	36 144	50 572
Améliorations locatives	208 168	208 168	—	414
Logiciels	109 277	106 012	3 265	12 200
Développement informatique	15 412 516	13 442 134	1 970 382	2 770 352
	336 038 488 \$	161 303 841 \$	174 734 647 \$	161 398 439 \$

¹ Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 887 884 \$ (895 664 \$ au 31 mars 2010), n'ont pas été amortis.

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire du ministère des Finances d'un montant maximal de 10 000 000 \$, au taux préférentiel de la Banque du Canada. Les intérêts sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année, et l'emprunt est renouvelable le 31 mars 2013.

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2011	2010
Fournisseurs	8 610 126 \$	7 645 385 \$
Intérêts courus sur la dette à long terme	2 232 059	2 214 209
Taxes de vente	388 194	332 016
Salaires et avantages sociaux	1 403 146	1 285 282
	12 633 525 \$	11 476 892 \$

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 2014.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

12. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
Fonds de financement du gouvernement du Québec		
Billets portant intérêt à taux fixe, remboursables par versement annuel :		
5,958 %, 1 299 094 \$, échu le 1 ^{er} décembre 2010	— \$	1 299 094 \$
6,094 %, 1 149 505 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2012	2 299 010	3 448 514
5,474 %, 782 656 \$, échéant le 16 juillet 2012	1 565 312	2 347 967
5,788 %, 725 583 \$, échéant le 16 juillet 2018	5 804 661	6 530 244
5,267 %, 1 000 000 \$, échéant le 5 mai 2014	4 000 000	5 000 000
3,937 %, 1 000 000 \$, échéant le 28 avril 2011, à refinancer	5 000 000	6 000 000
4,524 %, 300 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2015	2 700 000	3 000 000
4,813 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2015	5 000 000	6 000 000
4,855 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2016	6 000 000	7 000 000
4,151 %, 2 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2011	2 000 000	4 000 000
4,880 %, 300 000 \$, échéant le 9 mai 2012	2 100 000	2 400 000
5,065 %, 900 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2017	10 800 000	11 700 000
4,504 %, 1 680 671 \$, échéant le 28 avril 2011	1 680 671	3 361 343
4,546 %, 317 554 \$, échéant le 10 mai 2012	635 108	952 662
4,598 %, 531 878 \$ échéant le 1 ^{er} octobre 2013	1 595 636	2 127 514
3,973 %, 2 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2012	4 000 000	6 000 000
4,024 %, 850 000 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2013	2 550 000	3 400 000
4,024 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2013	8 000 000	9 000 000
4,418 %, 400 000 \$ échéant le 1 ^{er} décembre 2017	5 200 000	5 600 000
4,542 %, 700 000 \$ échéant le 1 ^{er} décembre 2018	5 600 000	6 300 000
3,032 %, 833 333 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2014	3 333 333	4 166 667
4,180 %, 540 000 \$, échéant le 1 ^{er} juin 2017	7 560 000	8 100 000
4,060 %, 450 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2016	4 050 000	4 500 000
3,457 %, 416 667 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2014	1 666 667	2 083 333
3,753 %, 985 714 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2015	4 928 571	5 914 286
4,340 %, 750 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2019	6 750 000	7 500 000
3,203 %, 1 166 667 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2015	5 833 333	7 000 000
4,775 %, 233 333 \$, échéant le 17 mai 2024	3 266 667	3 500 000
2,418 %, 1 000 000 \$, échéant le 11 janvier 2016	5 000 000	—
3,724 %, 1 400 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2021	15 400 000	—
4,056 %, 600 000 \$, échéant le 16 juillet 2025	9 000 000	—
	143 318 969	138 231 624
Versements échéant au cours du prochain exercice	30 013 561	24 312 655
	113 305 408 \$	113 918 969 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2010

12. DETTE À LONG TERME (Suite)

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

2012	30 013 561 \$
2013	22 832 890
2014	21 783 176
2015	14 401 297
2016	13 351 297

13. ENGAGEMENTS

Dans le cadre de ses opérations, le Fonds de gestion de l'équipement roulant s'est engagé à verser au cours du prochain exercice les montants suivants :

	2011	2010
Acquisitions d'immobilisations	12 444 441 \$	10 110 224 \$
Approvisionnement en biens et services	675 411	745 878
	13 119 852 \$	10 856 102 \$

14. 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.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté à 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 divulguées distinctement dans les états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

15. 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) 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 1 056 279 \$ (1 092 479 \$ en 2010). 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 remboursés par le gouvernement du Québec et constatés aux résultats de l'exercice s'établissent à 297 972 \$ (501 324 \$ en 2010).

16. 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.

Dette à long terme

Au 31 mars 2011, la juste valeur de la dette à long terme de 143 318 969 \$ (138 231 624 \$ au 31 mars 2010) s'établissait à 152 712 688 \$ (147 989 302 \$ au 31 mars 2010), 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.

17. CHIFFRES COMPARATIFS

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



Rapport
annuel de
gestion 2010
2011

*Centre de gestion
de l'équipement
roulant*

Québec 