

Centre de gestion de l'équipement roulant



Centre de gestion de l'équipement roulant : www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

ISBN 978-2-550-68577-7

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

Table des matières

Le mot du directeur	5
La déclaration de la direction	7
Le rapport de mission d'examen de PricewaterhouseCoopers	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 2012-2013 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 2012-2013	23
Les perspectives pour 2013-2014	38
Les états financiers 2012-2013	39

Le mot du directeur

L'année 2012-2013 a donné lieu à de nombreux événements pour l'unité autonome de service (UAS) qu'est le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER).

Nous avons poursuivi l'implantation de la réorganisation administrative visant à consolider nos activités d'exploitation, de service à la clientèle et de développement des affaires. À l'image des années antérieures et comme indiqué au Plan d'action 2012-2013, c'est avec fierté que je suis en mesure d'indiquer qu'à l'exception de la performance opérationnelle, toutes les autres cibles de performance ont été atteintes, voire dépassées. Notons, entre autres, le taux de satisfaction globale de la clientèle qui est de 97 % pour une cible de 94 %, le pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation qui est de 4,0 % pour une cible de 2,5 %, et la performance financière qui a permis d'assurer l'autofinancement tout en générant un léger excédent.

Il va sans dire que ces résultats appartiennent à l'ensemble des employés du CGER. Grâce à leur professionnalisme et leur mobilisation à offrir les meilleurs services possible à la clientèle, l'organisation atteint ses cibles de performance.

Enfin, plusieurs dossiers majeurs ont progressé de façon significative, plus particulièrement la mise en œuvre du plan stratégique de communication, l'implantation du système de coût de revient de nos produits et services et la réalisation du plan de formation pour l'ensemble de nos employés.

En résumé, à l'instar des années précédentes, nous aurons livré, en 2012-2013, d'excellents résultats, avec le concours de tous les employés du CGER.



PAUL-YVAN DESCHÊNES
Directeur
Québec, mai 2013

La déclaration de la direction

Ce document constitue le seizième 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, du directeur de l'exploitation et des services à la clientèle ainsi que des chefs de service du CGER. 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 2012-2013.

La direction du CGER a maintenu, tout au long de l'année 2012-2013, 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 PricewaterhouseCoopers 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 2012-2013. 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 2012-2013 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Le directeur,



PAUL-YVAN DESCHÊNES

Le directeur de l'exploitation et des services à la clientèle,



CHRISTIAN WAFER

Le chef du Service de l'ingénierie et des acquisitions,



MARC-ANDRÉ BOIS, ingénieur

Le chef du Service de soutien à la gestion,



FRANÇOIS WISEMAN

Le rapport de mission d'examen de PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.

À la demande du ministère des Transports du Québec, nous avons procédé à l'examen des données et des explications contenues dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice clos le 31 mars 2013, excluant les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant, qui n'ont pas été audités. 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.

Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'audit sur les données contenues dans le Rapport annuel de gestion pour l'exercice clos le 31 mars 2013 du CGER.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données et les explications contenues dans le Rapport annuel de gestion du CGER pour l'exercice clos le 31 mars 2013, excluant les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant, ne sont pas plausibles et cohérentes, dans tous leurs aspects significatifs.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.¹

Québec (Québec)
Le 7 août 2013

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique no A118597

PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
Place de la Cité, Tour Cominar, 2640, boulevard Laurier, bureau 1700, Québec (Québec) Canada G1V 5C2
Tél. : +1 418 522-7001, Téléc. : +1 418 522-5663

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.

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 (MTQ). Il gère un parc de quelque 9 605 véhicules et équipements connexes. De ce nombre, 7 434 véhicules et équipements lui appartiennent, tandis que les 2 171 autres sont entretenus et réparés selon une tarification horaire. Un réseau de 65 ateliers de mécanique et de fabrication, 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 à la rubrique « Profil » de la section « 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 la 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 la 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 ainsi que de la clientèle et du personnel du CGER. Le directeur du CGER participe aux délibérations du comité. En 2012-2013, ce dernier était formé des membres suivants :

MAXIME DÉSY, conseiller, Syndicat de la fonction publique du Québec;

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

GUY CHARBONNEAU, directeur des travaux publics, Ville de Montréal;

JÉAN ROBITAILLE, ingénieur;

RÉMY SYLVAIN, directeur par intérim, Île-de-Montréal – Service de l'exploitation, ministère des Transports du Québec.

La rencontre du comité consultatif 2012

Le directeur du CGER a rencontré les membres du comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2011-2012 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2012-2013. Les membres se sont montrés satisfaits des résultats obtenus au cours de la dernière année.

En ce qui a trait à la réorganisation administrative, les membres ont été avisés qu'elle sera complétée au printemps 2013. Le dossier du coût de revient a également été discuté, à savoir que depuis 2011-2012, en partenariat avec l'École nationale d'administration publique (ENAP), un travail colossal est en cours afin de doter le CGER d'un modèle de coût de revient. Comme autres points d'information abordés : la formation des gestionnaires, des responsables de secteur et particulièrement des mécaniciens et des répartiteurs. En effet, une formation s'adressant aux mécaniciens et aux répartiteurs a été développée en collaboration avec le Réseau national des services aux entreprises. Pour ce qui est du plan de formation du personnel d'encadrement, il s'agit d'un processus en continu ayant comme objectif l'application d'une gestion en cohérence avec les préoccupations du CGER en matière de ressources humaines, soit la mobilisation, l'engagement et la responsabilisation de son personnel.

La structure de l'organisation et les ressources humaines

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec et de 65 ateliers de mécanique et de fabrication répartis dans 14 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 à la rubrique « Ateliers de mécanique » de son site Internet, au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Au 31 mars 2013, le CGER comptait 451 employés, dont plus de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique. Comme l'annonçait le CGER dans son Plan d'action 2011-2012, une nouvelle structure a été mise en place. Les points saillants de cette réorganisation administrative sont la création de la Direction de l'exploitation et des services à la clientèle et des trois services régionaux. L'augmentation de 16 effectifs est en majeure partie attribuable à la dotation des postes vacants résultant de cette réorganisation.



Le CGER compte quelque 450 employés, dont plus de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique.

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

Catégorie d'emploi	Effectif							
	Permanent		Occasionnel		Total		Pourcentage (%)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Cadres	26	22	1	1	27	23	6,00	5,29
Professionnels	27	22	4	3	31	25	6,87	5,74
Fonctionnaires	42	45	38	30	80	75	17,73	17,25
Ouvriers	127	134	186	178	313	312	69,40	71,72
TOTAL	222	223	229	212	451	435	100,00	100,00
POURCENTAGE (%)	49,22	51,26	50,78	48,74	100,00	100,00		

Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par unité administrative au 31 mars

Unité administrative	TOTAL	
	2013	2012
Direction	5	5
Service du soutien à la gestion	36	34
Service de l'ingénierie et des acquisitions	23	22
Direction de l'exploitation et des services à la clientèle	18	13
Service régional de Québec et de l'Est	7	6
Zone de la Côte-Nord	16	17
Zone de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	19	18
Zone du Bas-Saint-Laurent	17	18
Zone de Québec	42	44
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	17	15
Service régional du Centre-du-Québec	5	3
Zone de la Chaudière-Appalaches	25	25
Zone de la Mauricie-Centre-du-Québec-Lanaudière	22	26
Zone de l'Estrie	22	21
Zone de la Montérégie	29	28
Fabrication	20	19
Service régional de Montréal et de l'Ouest	6	5
Zone de Montréal	42	41
Zone des Laurentides-Outaouais	37	35
Zone de l'Est-de-l'Abitibi	19	18
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	24	22
TOTAL	451	435

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

Catégorie d'emploi	Effectif							
	Femmes		Hommes		Total		Pourcentage (%)	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Cadres	0	0	27	23	27	23	6,00	5,29
Professionnels	12	10	19	15	31	25	6,87	5,74
Fonctionnaires	49	47	31	28	80	75	17,73	17,25
Ouvriers	3	3	310	309	313	312	69,40	71,72
TOTAL	64	60	387	375	451	435	100,00	100,00
POURCENTAGE (%)	14,19	13,79	85,81	86,21	100,00	100,00		

Des tableaux détaillés présentant l'effectif du CGER se trouvent à la rubrique « Profil des ressources humaines » de la section « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER, au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les faits saillants

Réorganisation administrative

Des efforts considérables ont été déployés au cours de l'année dans le but de poursuivre le processus de mise en place de réorganisation administrative. Cette dernière vise la consolidation de nos activités d'exploitation, des services offerts à notre clientèle ainsi que le développement des affaires de l'organisation.

Révision de la gouvernance

Des discussions ont eu lieu à l'été 2012 avec le Secrétariat du Conseil du trésor et les autorités du ministère des Transports en ce qui a trait au changement de statut de gouvernance du CGER. Celles-ci ont été suspendues à la suite de l'annonce de la création d'une agence des transports.

Qualité du service à la clientèle

Dans un souci d'amélioration du service offert à notre clientèle, nous avons réalisé, en mars 2013, un sondage auprès de notre clientèle. Les résultats ainsi obtenus nous permettront de développer et de mettre en place des leviers d'amélioration afin que nos clients se sentent écoutés et soutenus dans leurs activités quotidiennes en ce qui a trait à leur utilisation de nos produits et services.



Au printemps 2013, le CGER a effectué un sondage électronique auprès de sa clientèle.

Formation

Un bon nombre de mécaniciens et de répartiteurs ont bénéficié d'une formation sur mesure favorisant le développement des compétences stratégiques en atelier de mécanique. Également, un programme de développement des compétences de gestion a été élaboré en collaboration avec L'ENAP.

Amélioration continue

Dans le but de réduire ses coûts d'exploitation et d'améliorer la performance de ses processus opérationnels, le CGER a poursuivi l'implantation de processus d'amélioration continue, soit la méthode Kaizen, dans ses ateliers de mécanique. En 2012-2013, la méthode Kaizen a été appliquée dans six ateliers, soit ceux de Cabano, Gaspé, Roberval, Gatineau, Sherbrooke et Saint Jean-sur-Richelieu.

Communications

L'année 2012-2013 a été une année stratégique pour le secteur des communications. Entre autres réalisations, notons le développement d'une nouvelle image de marque, notre présence et notre participation comme conférencier à divers événements, l'élaboration et la mise en place d'un plan stratégique de communication, l'amélioration des communications internes et la refonte de notre site Internet.

Coût de revient

Depuis le dépôt, en mars 2012, d'un modèle de coût de revient, nous avons travaillé à intégrer les résultats financiers de chacune des années financières terminées. Ce modèle devient donc un outil de gestion de référence dans la prise de décision quant au développement des affaires, à la rentabilité de nos produits et services ainsi qu'à la mesure de performance de la gestion opérationnelle de nos ateliers de mécanique.

Intégration des véhicules électriques

À la suite de l'entente conclue entre le CGER et le ministère des Ressources naturelles pour l'intégration de 100 véhicules électriques dans les ministères et organismes, le CGER a investi beaucoup d'énergie dans la promotion de l'utilisation des véhicules électriques, tant auprès de sa clientèle actuelle qu'auprès d'une clientèle potentielle.

Le profil de la clientèle 2012-2013 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 parc de véhicules, la formation des conducteurs, la fourniture de carburant et les services de génie-conseil.

La description de chacun des produits et des services se trouve à la section « 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 clés en main 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 des véhicules, dont :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne s'agit pas d'une utilisation abusive);
- l'immatriculation;

- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- 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 2013, le CGER avait 331 ententes de service de location clés en main actives, dont 219 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, 6 500 véhicules et équipements connexes. En 2012-2013, le revenu annuel résultant de la location clés en main a atteint 86 516 652 \$.

Clientèle pour la location clés en main au 31 mars

Type d'organisation (nombre pour 2012-2013)	Ententes		Véhicules	
	2012	2013	2011	2012
Ministère des Transports (1)*	49	3 908	51	3 766
Autres ministères (16)	124	557	124	541
Organismes (18)	48	237	45	205
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (39)	38	279	38	306
Organismes liés au réseau de l'éducation (8)	8	18	9	21
Organismes municipaux (5)	5	21	7	25
Municipalités (51)	58	1 463	55	1 420
Organismes fédéraux et amérindiens (1)	1	17	1	13
TOTAL (139)	331	6 500	330	6 297

* La diminution du nombre d'ententes avec le ministère des Transports est le résultat de regroupement d'ententes visant l'allègement de la structure administrative du MTQ.

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

En 2012-2013, le CGER a réparé et entretenu 2 171 véhicules et équipements connexes. Plusieurs clients de la location clés en main ont également fait appel à ce service pour procéder à des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a ainsi généré des revenus de 6 500 099 \$.

Clientèle pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire

Type d'organisation (nombre pour 2012-2013)	Nombre de véhicules réparés ou entretenus	
	2012-2013	2011-2012
Ministère des Transports (1)	296	286
Autres ministères (4)	433	459
Organismes (14)	1 057	992
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (10)	39	39
Organismes liés au réseau de l'éducation (7)	68	74
Organismes municipaux (3)	19	25
Municipalités (22)	236	245
Organismes fédéraux et amérindiens (2)	23	24
TOTAL (63)	2 171	2 144

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

En 2012-2013, le CGER n'a effectué aucune analyse pour sa clientèle, affectant plutôt ses ressources à différents projets internes.

La formation des conducteurs

Au cours de l'année, plusieurs unités du ministère des Transports, de villes ou d'organismes ont eu recours aux services de formation. Vingt et un types de formations ont été offerts à 196 participants.

Les présentations de véhicules ou équipements neufs sont faites par les formateurs du Secteur de la formation des conducteurs. En 2012-2013, 70 présentations ont été données à 517 personnes aux quatre coins de la province. Les présentations d'équipements et de machineries spécialisés sont, quant à elles, faites par les fournisseurs.

En plus des formations et des présentations de véhicules, des évaluations de conducteurs de véhicules et d'équipements mobiles (CVEM I et II) ont eu lieu pour le ministère des Transports au cours de l'été 2012; 436 candidats ont été évalués, pour un total de 628 heures d'évaluations.

Les revenus totaux découlant du secteur de la formation des conducteurs en 2012-2013 s'élèvent à 128 088 \$.

Par ailleurs, en 2012-2013, le Secteur de la formation des conducteurs a réalisé six capsules vidéo de formation, disponibles pour le personnel du CGER :

- Citerne 11-3010;
- Opérations des camions de déneigement;
- Transmission automatisée;
- Système multibenne;
- Versoir sous châssis;
- Camion brosse.

Le CGER continue de répondre aux demandes de la clientèle en ce qui a trait à la formation ou aux évaluations de conducteurs. Les mêmes principes sont maintenus quant à la formation donnée à la clientèle du CGER, c'est-à-dire que si des dommages répétés sont causés à un véhicule lourd, à un véhicule-outil ou à un véhicule spécialisé, ou encore si ces derniers nécessitent des réparations fréquentes, le CGER offre une formation sans frais aux conducteurs concernés. Les avantages pour la clientèle sont :

- la conformité avec la réglementation (telle 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.

Un tableau présentant les formations données en 2012-2013 et le nombre de participants qui les ont suivies se trouvent à la rubrique « Profil de la clientèle » de la section « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

La fourniture de carburant

Consommation par type de carburant

Type d'organisation (nombre pour 2012 2013)	Nombre de litres consommés					
	Essence	Diésel	Total	Essence	Diésel	Total
	2012 2013			2011 2012		
Ministère des Transports (1)	6 449 423	6 563 128	13 012 551	6 248 535	6 230 190	12 478 725
Autres ministères (9)	373 923	41 182	415 105	341 661	40 992	382 653
Organismes (14)	783 354	14 903	798 257	732 075	13 201	745 276
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (17)	57 498	38 633	96 131	56 773	41 053	97 826
Organismes liés au réseau de l'éducation (5)	42 468	59 117	101 585	34 689	38 555	73 244
Organismes municipaux (3)	3 685	2 776	6 461	3 813	2 402	6 215
Municipalités (14)	142 517	249 787	392 304	131 397	230 751	362 148
Consommation par le CGER (1)	265 246	81 351	346 597	274 314	102 573	376 887
TOTAL (64)	8 118 114	7 050 877	15 168 991	7 823 257	6 699 717	14 522 974

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

Les services de génie-conseil

Les services de génie-conseil prennent principalement la forme d'un soutien au produit « location clés en main » donné par des ingénieurs et des techniciens expérimentés. Ces derniers s'assurent de produire des plans et devis intégrant les derniers développements technologiques disponibles. Leur expertise est aussi sollicitée pour répondre aux besoins spécifiques de certains clients pour l'élaboration, entre autres, de devis et de suivis de fabrication.

Les relations avec la clientèle

Le Centre de gestion de l'équipement roulant accorde une priorité à la qualité des produits et services offerts, qui sont orientés vers les besoins et la satisfaction de sa clientèle. Cela se traduit, notamment, par la mise en application de la déclaration de services à la clientèle et de la gestion des plaintes ainsi que par la disponibilité d'un service de dépannage et de conseillers à la clientèle.

La déclaration de services à la clientèle

Le 1^{er} avril 2001, le CGER s'est doté 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 à la rubrique « Déclaration de services à la clientèle » de la section « Service à la clientèle » du site Internet du CGER, au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les résultats pour l'année 2012-2013 au regard de ces engagements se trouvent dans la section « Les résultats 2012-2013 des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle » du présent document.

La gestion des plaintes

En 2012-2013, le CGER a reçu trois plaintes écrites.

Description de la plainte	Nombre
Le délai de livraison	1
Les explications reçues du personnel des ateliers de mécanique	1
Le service de dépannage mécanique 1 888 314-CGER	1
TOTAL	3

Il est à noter que les trois plaintes reçues provenaient de clients travaillant pour d'autres ministères et organismes publics, aucune plainte ne provenait du ministère des Transports.

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 2012-2013 », à l'engagement 4 de la sous-section « Les résultats 2012-2013 des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle » 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 (2437), peu importe l'heure et l'endroit où il se trouve au Québec.

De l'information concernant le nombre d'appels reçus en 2012-2013 se trouve à la rubrique « Profil de la clientèle » de la section « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER, au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les conseillers à la clientèle

Répartis dans chacun des services régionaux, les conseillers à la clientèle possèdent l'expertise nécessaire pour accompagner la clientèle du CGER dans la prise de décisions et répondre aux différentes interrogations concernant la gestion de parc et les besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. Ils assurent également le suivi auprès du client en ce qui a trait à la conformité des véhicules.

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 7 434 unités au 31 mars 2013.

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

Super catégorie	Location au MTQ		Location à d'autres clients		Véhicules de prêt		Véhicules disponibles		Véhicules utilisés par le CGER		TOTAL	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Véhicule léger	1 448	1 404	1 466	1 430	53	58	412	393	155	142	3 534	3 427
Camion	394	379	155	152	19	22	18	14	2	1	588	568
Matériel-outil remorqué	134	134	17	16	0	0	7	9	9	10	167	169
Matériel remorqué	240	231	33	28	0	1	7	7	1	3	281	270
Véhicule-outil	207	203	221	220	6	6	18	20	16	19	468	468
Équipement	1 437	1 368	655	643	75	88	117	124	15	15	2 299	2 238
Matériel divers	48	47	45	42	0	0	1	1	3	3	97	93
TOTAL	3 908	3 766	2 592	2 531	153	175	580*	568	201**	193	7 434	7 233

* Il est important de noter que plusieurs des véhicules qui ont été loués à court terme en 2011-2012 et en 2012-2013 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 services.

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.

Le tableau suivant présente le rajeunissement, au cours des trois dernières 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.

Rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports au cours des trois dernières 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 (%)		
	2012 2013	2011 2012	2010 2011		2012 2013	2011 2012	2010 2011
Automobile	4,1	4,4	4,2	9	0,99	2,33	3,74
Camionnette	3,6	3,5	3,5	9	2,69	2,87	2,56
Fourgonnette	4,6	4,6	4,1	11	1,11	1,46	0,20
Camion 6-roues	8,5	8,6	8,6	15	7,24	7,89	9,26
Camion 10-roues	6,9	7,4	7,7	10	39,92	35,56	19,66
Niveleuse	8,1	9,4	9,9	15	0,00	6,90	0,00
Chargeuse	6,7	6,3	6,6	15	3,85	5,13	9,33
Pelle	7,9	11,6	10,6	18	0,00	0,00	0,00

* Une révision de la durée de vie optimale de remplacement par catégorie de véhicules a été effectuée. Les pourcentages des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale des années antérieures ont été ajustés.

Entre 2010 et 2013, l'âge moyen pondéré des véhicules présentés au tableau précédent est demeuré stable à 4,8 ans. Le pourcentage de véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale se situait entre 5 et 7 % durant cette même période.

Les véhicules à taux horaire

En plus des 7 434 unités que possède le CGER, 2 171 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été réparés ou entretenus selon une tarification horaire dans les ateliers de mécanique du CGER. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces 2 171 unités par super catégorie de véhicules.

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

Super catégorie	Nombre de véhicules	
	2013	2012
Véhicule léger	1 582	1 571
Camion	77	72
Matériel-outil remorqué	143	162
Matériel remorqué	199	167
Véhicule-outil	70	74
Équipement	47	51
Matériel divers	53	47
TOTAL	2 171	2 144

Les acquisitions et les ventes de véhicules

Les acquisitions

En 2012-2013, le CGER a acheté 958 véhicules et équipements connexes, dont la valeur totale se chiffre à 37 999 737 \$. De ce nombre, 491 ont été acquis pour le ministère des Transports, pour une somme de 20 267 826 \$. Le CGER a également fait l'acquisition de 467 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, pour une somme de 17 731 911 \$.

Acquisitions selon la super catégorie

Super catégorie	Ministère des Transports		Autres clients		Total	
	Acquisitions	Coût (\$)	Acquisitions	Coût (\$)	Acquisitions	Coût (\$)
Véhicule léger	191	5 808 018	348	10 090 486	539	15 898 504
Camion	56	6 171 071	18	2 053 199	74	8 224 270
Matériel-outil remorqué	18	275 891	1	37 000	19	312 891
Matériel remorqué	22	471 638	3	136 070	25	607 708
Véhicule-outil	21	2 674 848	15	2 524 893	36	5 199 741
Équipement	179	4 789 717	65	1 298 556	244	6 088 273
Matériel divers	4	76 643	12	1 563 131	16	1 639 774
Appareillage technologique	0	0	5	28 576	5	28 576
TOTAL	491	20 267 826	467	17 731 911	958	37 999 737

Un tableau plus détaillé sur les acquisitions de véhicules pour le ministère des Transports et d'autres organismes publics par catégorie de véhicules se trouve à la rubrique « Profil du parc de véhicules » de la section « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER, au www.cger.mtq.gouv.qc.ca.

Les ventes

En 2012-2013, le CGER a vendu 843 véhicules et équipements connexes pour une somme nette de 2 943 298 \$. 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, 720 unités ont été vendues dans des ventes aux enchères publiques et ont rapporté 2 668 267 \$. Le CGER s'est également départi de 123 véhicules et équipements connexes lors d'autres ventes ou au moyen d'appels d'offres pour une somme de 275 031 \$.

Pour la même période, les revenus totaux provenant de la vente de véhicules et d'équipements connexes se sont chiffrés à 3 283 779 \$, incluant un montant de 340 481 \$ de commissions versé au Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

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

Les réalisations en 2012-2013

Dans son Plan d'action 2012-2013, 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

Thème	Objectif	Cible	Résultat
Satisfaction de la clientèle	Maintenir la satisfaction de la clientèle	94 %	97 %
Volume d'affaires	Augmenter les revenus du CGER, sauf ceux provenant du carburant	0 M\$	2 323 295 \$
Mobilisation du personnel	Obtenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2012-2013	Indicateur mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel sera réalisé en 2013-2014
Expertise et compétence du personnel	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2,5 %	4,0 %
Compétitivité des tarifs de location	Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	33 %
Performance financière	Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	103,45 %
Performance opérationnelle	Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	78,2 %
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 %	3,65 % inférieur
Amélioration continue	Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	6
Veille technologique	Analyser et intégrer, selon le cas, 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	30	35
Veille environnementale	Analyser et intégrer, selon le cas, de nouvelles technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental	4	4

* Unité pondérée ajustée en fonction de la période d'utilisation appelée ci-après « unité active équivalent temps plein ».

Les résultats détaillés pour les indicateurs 2012-2013

ORIENTATION I POURSUIVRE LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir la satisfaction de la clientèle	94 %	Pourcentage de clients satisfaits	97 %	+ 3 %

Au printemps 2013, comme tous les 2 ans, le CGER a effectué un sondage auprès de sa clientèle. Le questionnaire électronique de 56 questions a été envoyé à 463 clients. De ce nombre, 137 l'ont rempli, ce qui a donné un taux de réponse de 30 %, comparativement à 27 % en 2010-2011.

Le taux de satisfaction pour l'ensemble des produits et services offerts à la clientèle du CGER est identique à celui observé en 2010-2011, soit 97 %. Il est intéressant de souligner que 39 % de la clientèle s'est déclarée « très satisfaite » en 2012-2013, comparativement à 31 % en 2010-2011.

Satisfaction par produits et services

Produits et services	Taux de satisfaction (%)	
	2012 2013	2010 2011
Location et gestion de parc de véhicules	97	100
Réparation et entretien des véhicules (tarification horaire)	98	98
Distribution de carburant	100	93
Services de soutien technique contre rémunération	88	100
Formation et évaluation des conducteurs	100	90
Communications avec la clientèle	99	97

Par rapport aux résultats du sondage de 2010-2011, on note une amélioration importante du taux de satisfaction pour certains éléments :

	Taux de satisfaction (%)	
	2012 2013	2010 2011
Fiabilité des véhicules (Location et gestion de parc de véhicules)	96	92
Délai de livraison des véhicules lourds (Location et gestion de parc de véhicules)	76	63
Qualité du diagnostic (Réparation et entretien des véhicules)	98	91
Fonctionnement du système de distribution automatisé (Distribution de carburant)	96	90
Documentation remise aux participants (Formation et évaluation des conducteurs)	100	90
Matériel pédagogique utilisé (Formation et évaluation des conducteurs)	100	89
Service de dépannage mécanique 1 888 314-CGER (Communications avec la clientèle)	97	93

Par rapport aux résultats du sondage de 2010-2011, on note une diminution importante du taux de satisfaction pour certains éléments :

	Taux de satisfaction (%)	
	2012 2013	2010 2011
Présentation des nouveaux véhicules (Location et gestion de parc de véhicules)	93	97
Disponibilité des véhicules pour l'hiver (Location et gestion de parc de véhicules)	92	96
Processus de renouvellement de l'entente de service (Location et gestion de parc de véhicules)	93	98
Délai entre la demande et la réponse (Services de soutien technique contre rémunération)	76	91
Souci du CGER de m'impliquer et de m'informer (Services de soutien technique contre rémunération)	82	88

De plus, ce sondage a permis de recueillir 198 commentaires et suggestions. Le CGER portera une attention particulière à tous ces éléments afin de 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 du CGER, sauf ceux provenant du carburant	0 M\$	Augmentation des revenus totaux, sauf ceux provenant du carburant	2 323 295 \$	S. O.

Le tableau ci-dessous présente les revenus totaux du CGER, excluant ceux provenant du carburant pour 2012-2013 et 2011-2012.

Type de revenu	Revenus (\$)	
	2012 2013	2011 2012*
Locations	86 516 652	83 494 376
Réparations	6 500 099	6 803 392
Contributions du gouvernement du Québec	451 485	448 125
Autres revenus	802 097	1 201 145
TOTAL	94 270 333	91 947 038

*La méthode d'arrondissement a été revue, ce qui explique les différences observées par rapport aux valeurs présentées dans le rapport 2011-2012.

L'augmentation des revenus en 2012-2013, excluant le carburant, est de 2 323 295 \$. Cette augmentation est calculée en soustrayant les revenus de 2011-2012 de ceux de 2012-2013 (94 270 333 \$ – 91 947 038 \$).

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 2012-2013	Taux de mobilisation du personnel	–	–

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage aura lieu en 2013-2014.

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	2,5 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	4,00 %	+ 1,5 %

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 et aux honoraires des formateurs. 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 2012-2013, une somme de 921 522 \$ a été consacrée à la formation des employés sur une masse salariale totale de 23 042 449 \$, ce qui représente 4,00 % de la masse salariale. Les coûts de formation se répartissent de la manière suivante :

Type de formation	Coût (\$)	Pourcentage (%)
Informatique		
Bureautique, informatique, système de gestion de parc de véhicules (GUIDE TI)	59 533	6,46
Formation technique		
Mécanique	542 771	58,90
Santé et sécurité au travail	102 008	11,07
Sciences de l'administration		
Gestion	169 826	18,43
Administration, marketing, communication, divers	47 384	5,14
TOTAL	921 522	100,00

En raison de l'évolution rapide des technologies dans l'industrie de l'automobile et de l'équipement lourd, le CGER a continué d'augmenter les activités de formation dans ce domaine. Afin de maintenir la qualité de son service à la clientèle, il a consacré 58,90 % 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 de location des équipements du CGER et ceux du marché	33 %	+ 3 %

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 gouvernemental *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs*, qui offraient les plus bas tarifs dans les 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Taux de location à long 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 (%)	
	2012 2013	2011 2012	2012 2013	2011 2012	2012 2013	2011 2012	2012 2013	2011 2012
Véhicule de tourisme	934	939	651	638	283	301	30	32
Camionnette 4 x 2, MTC 3100 kg min.	1 148	1 179	763	748	385	431	34	37
Camionnette à 4 portières 4 x 2, MTC 3900 kg min.	1 332	1 352	919	901	413	451	31	33
Fourgonnette compacte	1 251	1 263	807	791	444	472	36	37
MOYENNE							33	35

Le tableau ci-dessus montre que, en moyenne, les taux de location à long terme du CGER ont été inférieurs de 33 % à ceux du marché en 2012-2013. Il établit également une comparaison avec ceux de l'année précédente.

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et le répertoire gouvernemental couvrent les mêmes éléments, certaines différences doivent être prises en considération dans l'interprétation des résultats.

Éléments	Répertoire gouvernemental	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2012-2013	Véhicules de 2010 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 2 à 7 ans, selon le kilométrage parcouru annuellement
Période de location	Mensuelle	12 mois au minimum, renouvelable
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 35 000 km* facturé selon un taux variant de 0,26 \$ à 0,36 \$ 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 principal objectif du CGER est de développer son marché de location clés en main de véhicules à long terme. Ce produit répond aux besoins de la majorité de ses clients. Certains clients ont cependant besoin de louer des véhicules à court terme pour leurs activités saisonnières. Afin de répondre à leur demande, le CGER offre quelques catégories de véhicules en location à court terme (six mois au minimum).

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, que ce soit pour la location à court ou à long terme, tandis que le CGER établit son taux selon le terme choisi. Le tableau suivant montre que, malgré cette différence, les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs de 11 % en moyenne à ceux du marché en 2012-2013.

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 (%)	
	2012 2013	2011 2012	2012 2013	2011 2012	2012 2013	2011 2012	2012 2013	2011 2012
Véhicule de tourisme	934	939	839	823	95	116	10	12
Camionnette 4 x 2, MTC 3100 kg min.	1 148	1 179	1 048	1 027	100	152	9	13
Camionnette à 4 portières 4 x 2, MTC 3900 kg min.	1 332	1 352	1 227	1 202	105	150	8	11
Fourgonnette compacte	1 251	1 263	1 044	1 024	207	239	16	19
MOYENNE							11	14

En comparant la tarification des véhicules lourds, on constate qu'il existe des 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 véhicules.

Performance financière

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	Pourcentage d'autofinancement	103,45 %	+ 3,45 %

Pour 2012-2013, les revenus autonomes du CGER, excluant la remise effectuée au MTQ, sont de 111 991 402 \$, tandis que les dépenses se chiffrent à 108 256 836 \$. Le taux d'autofinancement atteint donc 103,45 %.

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	78,2 %	- 1,8 %

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 2012-2013, le nombre d'heures productives travaillées a été de 351 703.

Les heures productives potentielles 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 450 030 heures productives potentielles pour 2012-2013. Le résultat des heures productives travaillées divisées par les heures productives potentielles atteint 78,2 %.

Contrôle des coûts d'exploitation

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat
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	3,65 % inférieur

* Unité pondérée ajustée en fonction de la période d'utilisation appelée ci-après « unité active équivalent temps plein ».

** Le taux de variation des prix à la consommation de Statistique Canada pour la période était de 1 %.

On obtient le pourcentage d'augmentation 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 2011-2012 (6 633 \$)*** de celui de l'année 2012-2013 (6 457 \$), puis en divisant ce nombre par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2011-2012 (6 633 \$)***.

*** Un élément du calcul du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein a été revu, ce qui explique les différences observées comparativement aux valeurs présentées dans le rapport 2011-2012.

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2012-2013 était donc de - 2,65 %. Selon Statistique Canada, le taux de variation de l'indice des prix à la consommation se situait à 1,00 % pour la même période, ce qui donne un résultat de - 3,65 %.

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	6	+ 1

Cet indicateur a pour objectifs 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'efficacité du service d'entretien et de réparation des véhicules.

Les six ateliers où la méthode Kaizen a été appliquée pour l'année financière 2012-2013 sont ceux de Cabano, Gaspé, Gatineau, Roberval, Sherbrooke et Saint-Jean-sur-Richelieu.

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 d'un plan d'aménagement.

Pour atteindre l'objectif relatif à cet indicateur au cours de l'année financière 2012-2013, le CGER a confié à ses gestionnaires régionaux la responsabilité d'assurer la tenue d'activités d'implantation basées sur une approche Kaizen pour leurs ateliers mécaniques respectifs, et ce, en collaboration avec leur service régional respectif. Pour ce faire, une formation leur a été donnée afin qu'ils intègrent les principes et les fondements associés à cette approche.

Soulignons que, en plus des six mandats Kaizen considérés comme achevés au cours de l'année financière 2012-2013, d'autres mandats d'analyse basés sur les principes Kaizen sont en cours de production, soit pour les ateliers suivants : Boucherville, Saint-Hyacinthe, New Carlisle et Québec.

ORIENTATION 6 MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE

Veille technologique

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Analyser et intégrer, selon le cas, au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	Analyse et intégration, selon le cas, 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 de véhicules automobiles et de machinerie lourde.

Essieu porteur relevable pour camion

En 2012-2013, pour quelques-uns de ses camions de déneigement 8 x 4 (12-roues) fabriqués, le CGER a utilisé la technologie de l'essieu auxiliaire relevable. Ce type d'essieu supplémentaire permet d'obtenir une masse totale en charge supérieure à celle d'un camion 6 x 4 (10-roues) tout en offrant une maniabilité supérieure lors de manœuvres en terrain accidenté.

Technologie multiplexée

En 2012-2013, le CGER a débuté l'installation de systèmes d'épandage pour camions de déneigement utilisant la technologie électronique multiplexée. Ce système réduit le temps et la difficulté d'installation au montage initial. Il facilite la détection éventuelle de bris au système. Un premier système a été acquis en 2012-2013 aux fins d'évaluation initiale.

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	30	Implantation d'un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER*	35	+ 5

* Par « implantation d'un système », on entend le maintien en service des unités installées en 2011-2012.

Déjà en 2011-2012, le CGER a procédé à la mise en place d'un système de suivi de l'utilisation de ses propres véhicules par l'utilisation de la technologie de la télémétrie véhiculaire. L'implantation de ce système s'est faite selon les recommandations d'une étude sur le sujet produite en 2010-2011 par une firme externe. Le but principalement recherché par l'implantation de ce système est que le CGER puisse se familiariser avec cette technologie pour être en mesure de mieux conseiller sa clientèle sur les possibilités offertes. En 2012-2013, cette technologie de suivi des opérations a été maintenue en service sur 35 véhicules.

Veille environnementale

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Analyser et intégrer, selon le cas, de nouvelles technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental	4	Analyse et intégration, selon le cas, de technologies ou de types d'équipements 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 gaz à effet de serre (GES). Il veut suivre de près l'évolution des nouvelles technologies environnementales les plus performantes. Ainsi, durant l'année 2012-2013, le CGER a continué d'assurer la mise en place de mécanismes s'intégrant à la stratégie gouvernementale de développement durable visant l'amélioration du bilan environnemental de son parc de véhicules.

Projet 400 VÉ

Le projet 400 VÉ du Plan d'action 2011-2020 du gouvernement du Québec sur les véhicules électriques vise la mise en service de 400 véhicules électriques pour les deux prochaines années dans les parcs de véhicules de ministères et organismes, municipalités et entreprises privées. Le CGER a signé une entente avec le ministère des Ressources naturelles pour ajouter 100 véhicules électriques dans les ministères et organismes pour en faire la promotion auprès des ministères et organismes et des municipalités et pour les accompagner dans leur utilisation. Au 31 mars 2013, 48 véhicules électriques ont été mis en service pour ce mandat.

Défecteur pour fourgonnette munie d'une flèche de signalisation

En 2012-2013, le CGER a produit un design amélioré de montage de flèche de signalisation pour fourgonnette. À la suite de tests de consommation de carburant tenus en conditions contrôlées, il a été démontré que ce montage permettait une réduction de la consommation de carburant de 8,8 %.



Le CGER a produit un design amélioré de montage de flèche de signalisation pour fourgonnette.

Caisse fourgon réfrigérée à haute efficacité

Le CGER a procédé à l'acquisition de camions équipés d'une caisse fourgon isolée réfrigérée à haute efficacité. Ces caisses fourgons, utilisées par notre client Héma-Québec pour le transport de sang, sont dotées d'une construction réduisant les pertes thermiques, ce qui diminue le besoin de réfrigération par une isolation supérieure et permet une meilleure économie de carburant. La durée de vie de ces caisses fourgons est supérieure comparativement à celle de l'ancien modèle.

Huile biodégradable

À la suite d'un besoin exprimé par un client ayant à effectuer des travaux d'excavation près de cours d'eau, de l'huile hydraulique biodégradable a été employée. Cette demande a conduit à la publication d'un bulletin technique faisant état des recommandations de sélection et d'emploi de ce type de fluide hydraulique. Ce type d'huile diminue le risque de contamination environnementale par ses propriétés de dégradation rapide.

Les résultats 2012-2013 des engagements spécifiques énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle

ENGAGEMENT 1

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

Nombre total de réparations et d'entretiens	Plaintes enregistrées concernant le service en ateliers	Résultat (%)
79 099*	3	99,99

* La méthode d'extraction des données ayant été révisée en 2011-2012, il n'y a aucune donnée comparable à celles des années antérieures à 2011-2012.

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. Les trois plaintes déposées en 2012-2013 se rattachent à cet engagement : une plainte se rapporte au délai de livraison, une plainte porte sur les explications reçues du personnel des ateliers de mécanique et une autre sur le délai de réponse lors d'un appel de dépannage.

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2012-2013 se trouvent à la section « Les relations avec la clientèle » du présent document.

ENGAGEMENT 2

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

Conformité des véhicules

	Lourds	Légers	TOTAL
Nombre total de véhicules livrés*	102	327	429
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date convenue avec le client**	89	305	394
Pourcentage de conformité (%)	87	93	92

* Exclut les véhicules non assignés à un client en particulier lors de la commande et exclut également les équipements.

** Inclus les prêts de véhicules et les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant ceux qui sont commandés.

Les 429 véhicules livrés en 2012-2013 étaient conformes aux spécifications et 35 n'ont pas été livrés à la date convenue. Il est important de noter que le CGER ne contrôle pas 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.

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'ENTRE-MISE DU 1 888 314-CGER.

Nombre de dépannages et de plaintes enregistrées

Nombre total de dépannages	Plaintes enregistrées concernant ce service	Résultat (%)
2 155	1	99,95

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. Toutefois, en 2012-2013, le CGER a reçu une plainte concernant ce service.

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.

Nombre de plaintes pour lesquelles l'accusé de réception a été envoyé dans les délais prévus

Type de plainte	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lesquelles l'accusé de réception a été envoyé dans les délais prévus	Résultat (%)
Plainte verbale	0	3	–
Plainte écrite	3	3	100

Dès la réception d'une plainte, celle-ci est acheminée à la personne qui en a la responsabilité. Cette dernière transmet un accusé de réception et s'assure que le dossier est traité avec diligence.

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2012-2013 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 ratios administratifs et coûts de revient.

Le ratio des dépenses administratives

	2012 2013	2011 2012
Total des dépenses administratives (\$)	7 012 544	6 335 049
Total des dépenses du CGER (\$)	108 256 835	106 117 978
RÉSULTAT (%)	6,48	5,97

La couverture des coûts administratifs

	2012 2013	2011 2012
Total des dépenses administratives (\$)	7 012 544	6 335 049
Total des revenus de location et des revenus générés par les travaux à taux horaire (\$)	93 016 751	90 297 769
RÉSULTAT (%)	7,54	7,02

Le coût de revient des ateliers de mécanique

	2012 2013	2011 2012
Total des coûts imputables aux opérations (\$)	32 668 487	32 778 492
Nombre d'heures productives potentielles	450 030	465 270
RÉSULTAT (\$ par heure)	72,59	70,45

Le coût d'exploitation par unité pondérée

	2012 2013	2011 2012**
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER (\$)	44 501 637	44 657 603
Nombre total des unités pondérées*	6 891,56	6 732,79
RÉSULTAT (\$ par unité pondérée)	6 457	6 633

* Unité pondérée ajustée en fonction de la période d'utilisation appelée ci-après « unité active équivalent temps plein ».

** Un élément du calcul du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein a été revu, ce qui explique les différences observées comparativement aux valeurs présentées dans le rapport 2011-2012.

Les dépenses administratives affectées aux opérations

	2012 2013	2011 2012
Dépenses administratives affectées aux opérations (\$)	3 106 536	3 075 085
Nombre d'ETC dans les ateliers de mécanique, les bureaux de zone et le centre d'appels	364,02	377,18
RÉSULTAT (\$ par ETC)	8 534	8 153

Les dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2012 2013	2011 2012
Pièces (\$)	12 161 420	12 187 759
Réparations externes (\$)	4 746 903	5 261 481
Pièces et réparations externes capitalisées (\$)	2 983 056	3 041 288
TOTAL (\$)	19 891 379	20 490 528

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes par unité administrative

Unité administrative	TOTAL (\$)	
	2012 2013	2011 2012
Direction	0	0
Service du soutien à la gestion	0	0
Service de l'ingénierie et des acquisitions	511 888	197 394
Direction de l'exploitation et des services à la clientèle	103 759	160 426
Service régional de Québec et de l'Est	0	0
Zone de la Côte-Nord	784 331	833 519
Zone de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	917 255	1 099 702
Zone du Bas-Saint-Laurent	627 291	690 558
Zone de Québec	2 406 197	2 807 854
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	739 754	849 613
Service régional du Centre-du-Québec	0	0
Zone de la Chaudière-Appalaches	1 834 757	1 441 559
Zone de la Mauricie-Centre-du-Québec-Lanaudière	1 015 579	1 454 461
Zone de l'Estrie	1 281 683	1 497 566
Zone de la Montérégie	1 904 337	1 831 168
Fabrication	1 225 306	800 626
Service régional de Montréal et de l'Ouest	0	0
Zone de Montréal	2 380 988	2 720 707
Zone des Laurentides-Outaouais	1 844 673	1 797 980
Zone de l'Est-de-l'Abitibi	1 048 765	957 720
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	1 264 816	1 349 675
TOTAL	19 891 379	20 490 528

Les perspectives pour 2013-2014

En 2013-2014, la réorganisation administrative sera complétée. Les efforts nécessaires seront consentis au maintien et à l'amélioration d'un milieu de travail où chacun se sent impliqué et mobilisé. Au terme de cette année, par l'entremise d'un sondage, les employés seront invités à se prononcer sur leur niveau d'appréciation et de mobilisation en ce qui a trait à leur travail. Dans le même ordre d'idées, nous poursuivrons notre cible d'implantation de cinq projets de la méthode Kaizen dans nos ateliers de mécanique.

Dans le contexte de l'annonce de la création d'une agence des transports, nous resterons attentifs à l'état d'avancement de ce dossier qui demeure essentiel au maintien du niveau de service pour tous nos clients et, plus particulièrement, pour le ministère des Transports. D'autre part, nous entendons investir le temps nécessaire à la révision du Plan stratégique 2009-2013 afin de doter notre organisation d'un nouveau Plan stratégique 2013-2017 qui reflète sa réalité, soit celle d'une unité autonome de service.

En début d'année, des efforts particuliers seront consacrés à la mise en œuvre du système du coût de revient. Cet outil permettra de nous approprier le plein contrôle sur nos coûts afin d'être en mesure de comprendre leurs comportements et leur évolution.

Notons aussi la mise en œuvre du plan de formation développé en 2012-2013 dont les objectifs sont l'amélioration des services offerts à notre clientèle ainsi que le développement et le maintien des compétences conduisant à un modèle de gestion favorisant la rétention et la mobilisation des employés.

La mise en ligne d'un système de facturation électronique sera complétée dès l'été 2013. L'ensemble de la clientèle aura accès à son dossier complet de facturation de façon sécurisée et personnalisée. En plus d'être écologique, de s'inscrire dans le programme de respect de l'environnement et de répondre aux obligations de l'application des normes ISO 14000, cette initiative représente un pas important vers l'amélioration continue de services rendus à la clientèle du CGER.

En matière de développement durable, les travaux se poursuivront en vue d'améliorer l'efficacité énergétique du parc de véhicules par l'application des mesures proposées d'économie de carburant et en continuant à offrir une gamme de plus en plus variée de véhicules à motorisation hybride et électrique.

En terminant, les résultats obtenus à la suite du sondage réalisé sur la satisfaction de la clientèle nous permettront de développer et de mettre en place des mesures d'amélioration de nos produits et services afin de maintenir des services de grande qualité. Nos clients sont le cœur de nos activités. Demeurons à l'écoute de leurs besoins.

Fonds de gestion de
l'équipement roulant
États financiers 2012-2013

RÉSULTATS ET EXCÉDENT – NON AUDITÉS

De l'exercice terminé le 31 mars 2013

	Budget	2013	2012
REVENUS			
Locations	84 644 360 \$	86 516 652 \$	83 494 376 \$
Réparations	6 468 325	6 500 099	6 803 392
Carburant	16 279 725	17 721 069	16 564 032
Subventions et contributions du gouvernement (note 3)	156 145	451 485	448 125
Autres	1 560 845	802 097	1 201 145
	109 109 400	111 991 402	108 511 070
Remises au ministère des Transports	—	(2 500 000)	—
	109 109 400	109 491 402	108 511 070
FRAIS D'EXPLOITATION			
Pièces (note 4)	21 294 377	19 805 881	20 061 369
Carburant (note 4)	15 979 725	17 415 654	16 238 732
Salaires et avantages sociaux	19 375 724	19 803 300	19 626 970
Loyers et entretien d'immeubles	6 582 956	6 138 381	6 339 609
	63 232 782	63 163 216	62 266 680
FRAIS D'ADMINISTRATION			
Salaires et avantages sociaux	5 753 676	5 880 646	5 332 372
Loyers et entretien d'immeubles	533 142	497 137	498 573
Entretien informatique	443 346	372 674	401 812
Frais de bureau	345 001	290 006	307 473
Télécommunications	647 047	543 904	633 608
Déplacements	515 300	605 781	514 916
Contrats de service et honoraires professionnels	1 049 037	881 815	688 418
Publicité et marketing	84 500	114 780	93 546
Perfectionnement	277 400	588 411	388 987
Autres	220 769	185 577	134 156
	9 869 218	9 960 731	8 993 861
AMORTISSEMENTS, MOINS-VALUES ET PERTE SUR CESSION			
Amortissement et moins-values du matériel roulant lourd	13 169 874	13 616 569	13 113 575
Amortissement et moins-values du matériel roulant léger	12 178 785	12 258 495	11 808 261
Amortissement des réservoirs et pompes	594 259	588 368	601 280
Amortissement des autres immobilisations corporelles	473 321	496 983	486 429
Amortissement du développement informatique	802 161	578 217	802 161
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	1 900 000	1 753 188	1 673 537
	29 118 400	29 291 820	28 485 243
FRAIS FINANCIERS			
Intérêts sur marge de crédit	534 430	467 741	435 136
Intérêts sur dette à long terme	6 131 350	5 162 208	5 708 036
Amortissement des frais d'émission de la dette	192 810	177 627	174 254
Intérêts et frais bancaires	30 410	33 493	54 768
	6 889 000	5 841 069	6 372 194
	109 109 400	108 256 836	106 117 978
EXCÉDENT	—	1 234 566	2 393 092
EXCÉDENT CUMULÉ au début	6 604 802	6 604 802	4 211 710
EXCÉDENT CUMULÉ à la fin	6 604 802 \$	7 839 368 \$	6 604 802 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SITUATION FINANCIÈRE – NON AUDITÉE

Au 31 mars 2013

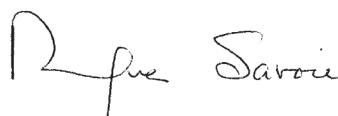
	2013	2012
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	1 368 598 \$	927 391 \$
Débiteurs (note 5)	11 596 906	11 258 378
Subventions à recevoir (note 6)	313 313	—
Travaux en cours	140 886	134 546
Frais d'émission reportés de la dette	707 703	775 580
	14 127 406	13 095 895
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer (note 8)	11 059 917	9 330 092
Intérêts courus à payer	1 653 619	1 967 271
Revenus perçus d'avance	3 439 272	3 609 630
Avances du Fonds de financement (note 9)	33 617 014	20 531 777
Dette (note 10)	150 409 184	154 305 407
Subventions et contributions reportées (note 11)	785 555	362 749
	200 964 561	190 106 926
DETTE NETTE	(186 837 155)	(177 011 031)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 13)	189 942 320	178 853 856
Stocks de fournitures (note 14)	3 905 737	3 758 542
Frais payés d'avance	828 466	1 003 435
	194 676 523	183 615 833
EXCÉDENT CUMULÉ	7 839 368 \$	6 604 802 \$

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (note 15)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Paul-Yvan Deschênes
Administrateur du Fonds



Dominique Savoie
Sous-ministre des Transports

VARIATION DE LA DETTE NETTE - NON AUDITÉE

De l'exercice terminé le 31 mars 2013

	Budget	2013	2012
EXCÉDENT	— \$	1 234 566 \$	2 393 092 \$
Acquisition d'immobilisations corporelles	(37 680 000)	(43 323 582)	(35 787 117)
Amortissement des immobilisations corporelles	27 218 400	27 538 632	26 811 706
Perte de disposition d'immobilisations corporelles		1 753 188	1 673 537
Produit de disposition d'immobilisations corporelles		2 943 298	3 108 461
	(10 461 600)	(11 088 464)	(4 193 413)
Acquisition de stocks de fournitures		(37 368 730)	(36 259 817)
Acquisition de frais payés d'avance		(828 466)	(1 003 435)
Utilisation de stocks de fournitures		37 221 535	36 300 101
Utilisation de frais payés d'avance		1 003 435	884 436
		27 774	(78 715)
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(6 720 300)	(9 826 124)	(1 879 036)
DETTE NETTE au début	(180 709 800)	(177 011 031)	(175 131 995)
DETTE NETTE à la fin	(187 430 100) \$	(186 837 155) \$	(177 011 031) \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE – NON AUDITÉS

De l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013	2012
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent	1 234 566 \$	2 393 092 \$
Éléments sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations corporelles	27 538 632	26 811 706
Stocks de fournitures	(147 195)	40 284
Frais payés d'avance	174 969	(118 999)
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	1 753 188	1 673 537
Virement des subventions et contributions reportées	(451 485)	(448 125)
Virement des frais d'émission de la dette	177 627	174 254
Virement des revenus perçus d'avances	(578 790)	(588 493)
	28 466 946	27 544 164
Variation des actifs financiers et des passifs liés à l'exploitation		
Débiteurs	(338 528)	(87 794)
Subventions et contributions à recevoir	(313 313)	1 403 308
Travaux en cours	(6 340)	(13 307)
Frais d'émission reportés liés aux dettes	(109 750)	(150 600)
Créditeurs et charges à payer	1 729 825	(1 071 374)
Intérêts courus à payer	(313 652)	(264 788)
Subventions et contributions reportées	874 291	(1 123 308)
	1 522 533	(1 307 863)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	31 224 045	28 629 393
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(43 323 582)	(35 787 117)
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	2 943 298	3 108 461
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement en immobilisations	(40 380 284)	(32 678 656)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Revenus perçus d'avance	408 432	981 450
Avances du Fonds de financement	13 085 237	(8 032 471)
Dette effectuée	21 500 000	41 000 000
Dette remboursée	(25 396 223)	(30 013 562)
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	9 597 446	3 935 417
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE	441 207	(113 846)
TRÉSORERIE au début	927 391	1 041 237
TRÉSORERIE à la fin	1 368 598 \$	927 391 \$
Intérêts payés au cours de l'exercice	5 475 860 \$	5 972 824 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

1. STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1^{er} avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports RLRQ, chapitre 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.

En vertu de l'article 985 de la Loi sur les impôts RLRQ, chapitre I-3 et de l'article 149 (1)d) de la Loi de l'impôt sur le revenu (L.R.C. 1985, c. I (5^e suppl.)), le Fonds de gestion de l'équipement roulant n'est pas assujéti aux impôts sur le revenu.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité* de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les principes comptables généralement reconnus et l'application des fondements conceptuels des états financiers pour le secteur public.

REVENUS

Les revenus de réparations sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilisation du profit à l'achèvement des travaux.

Les autres revenus sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus, y compris les gains, sont comptabilisés dans l'exercice au cours duquel ont eu lieu les opérations ou les faits dont ils découlent.

Les subventions et les contributions sont comptabilisées dans les revenus de l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où ils sont autorisés, où les critères d'admissibilité sont rencontrés et où une estimation raisonnable des montants en cause est possible.

Les revenus et les contributions relatives au financement des immobilisations sont reportés et virés aux revenus au même rythme que les immobilisations auxquelles ils se rapportent.

FRAIS D'EXPLOITATION ET AUTRES CHARGES

Les frais d'exploitation et autres charges comprennent le coût des ressources qui sont consommées dans le cadre des activités de fonctionnement de l'exercice et qui peuvent être rattachées à ces activités.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie

La trésorerie se compose de l'encaisse et, le cas échéant, du découvert bancaire.

Subventions à recevoir

Les subventions à recevoir sont constatées dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces subventions, dans la mesure où elles ont été autorisées, que l'entité a satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

Travaux en cours

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.

PASSIFS

Dette

Les emprunts liés à la dette sont comptabilisés au montant encaissé au moment de leur émission.

Les frais d'émission liés aux emprunts sont reportés et amortis sur la durée de chaque emprunt selon la méthode linéaire. Le solde non amorti est inclus aux frais d'émission reportés liés aux dettes.

Subventions et contributions reportées

Les rentrées grevées d'affectations d'origine externe sont constatées à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel les ressources sont utilisées aux fins prescrites. Celles reçues avant l'exercice au cours duquel elles sont utilisées sont présentées à titre de subventions ou contributions reportées jusqu'à ce que les ressources soient utilisées aux fins prescrites.

Les contributions du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada relatives au financement des immobilisations sont reportées et virées aux revenus au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rapportent.

Avantages sociaux futurs

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.

ACTIFS NON FINANCIERS

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties selon une méthode logique et systémique, en fonction de leur durée de vie utile. Leur coût inclut les frais financiers capitalisés pendant la période de développement.

Les immobilisations en cours de construction et en mise en valeur ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Les immobilisations acquises par donation ou pour une valeur symbolique sont comptabilisées à leur juste valeur au moment de leur acquisition avec contrepartie aux contributions reportées.

Les immobilisations 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 et équipement	3, 5, 6, 10 et 15 ans	0 %, 12 %, 15 %
Améliorations locatives	5 ans	–
Développement informatique	5 ans	–

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

Réduction de valeurs sur immobilisations corporelles

Lorsqu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de l'entité de fournir des biens et services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est permise.

Les moins-values nettes sur immobilisations corporelles doivent être passées en charges dans l'état des résultats et excédent.

Stocks de fournitures

Les stocks se composent de pièces et de carburant qui seront consommés dans le cours normal des opérations au cours du ou des prochains exercices financiers. Ces stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

Frais payés d'avance

Les frais payés d'avance représentent des débours effectués avant la fin de l'exercice pour des services dont le Fonds bénéficiera au cours du ou des prochains exercices. Ces frais sont imputés aux charges au moment où le Fonds bénéficiera des services acquis.

3. SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT

Les subventions et contributions gouvernementales comprennent 401 149 \$ (419 783 \$ en 2012) provenant du gouvernement provincial et 50 336 \$ (28 342 \$ en 2012) alloués par le gouvernement fédéral. Ces sommes correspondent à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations.

	2013	2012
Virement des contributions reportées, transfert d'actifs	38 158 \$	25 050 \$
Virement des contributions reportées, souffleuses	—	280 000
Virement des contributions reportées, contrat d'approvisionnement	274 255	114 733
Virement des contributions reportées, programme Véhicules électriques	88 736	—
Virement des contributions reportées, programme écoAUTO	50 336	28 342
	451 485 \$	448 125 \$

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2013	2012
Pièces		
Stocks au début	2 717 363 \$	2 861 739 \$
Achat de pièces, réparations externes, immatriculations et autres	19 917 156	19 916 993
Stocks à la fin	(2 828 638)	(2 717 363)
	19 805 881 \$	20 061 369 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

4. FRAIS D'EXPLOITATION (suite)

	2013	2012
Carburant		
Stocks au début	1 041 179 \$	937 087 \$
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	17 451 574	16 342 824
Stocks à la fin	(1 077 099)	(1 041 179)
	17 415 654 \$	16 238 732 \$

5. DÉBITEURS

	2013	2012
Ministère des Transports	3 357 891 \$	4 129 662 \$
Autres ministères et organismes	3 584 770	3 142 483
Municipalités et autres	4 654 245	3 986 233
	11 596 906 \$	11 258 378 \$

6. SUBVENTIONS À RECEVOIR

	2013	2012
Ministère des Ressources naturelles – véhicules électriques	313 313 \$	— \$

7. 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. Le taux d'intérêt au 31 mars 2013 est de 3,00 % (3,00 % en 2012).

8. CRÉDITEURS ET CHARGES À PAYER

	2013	2012
Fournisseurs	8 983 459 \$	7 212 827 \$
Taxes de vente	819 510	850 512
Salaires et avantages sociaux	1 256 948	1 266 753
	11 059 917 \$	9 330 092 \$

9. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Le Fonds est autorisé par décret du gouvernement du Québec à contracter une marge de crédit de 50 000 000 \$, et ce, jusqu'au 31 mars 2014, auprès du ministre des Finances, à titre de gestionnaire du Fonds de financement. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Le taux au 31 mars 2013 est de 1,52 % (1,50 % en 2012).

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

10. DETTE

	2013	2012
Fonds de financement du gouvernement du Québec		
Billets portant intérêt à taux fixe, remboursables par versement annuel :		
6,094 %, 1 149 505 \$, échu le 1 ^{er} octobre 2012	— \$	1 149 505 \$
5,474 %, 782 656 \$, échu le 16 juillet 2012	—	782 656
5,788 %, 725 583 \$, échéant le 16 juillet 2018	4 353 496	5 079 079
5,267 %, 1 000 000 \$, échéant le 5 mai 2014	2 000 000	3 000 000
4,524 %, 300 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2015	2 100 000	2 400 000
4,813 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2015	3 000 000	4 000 000
4,855 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2016	4 000 000	5 000 000
4,880 %, 300 000 \$, échu le 9 mai 2012	—	1 800 000
5,065 %, 900 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2017	9 000 000	9 900 000
4,546 %, 317 554 \$, échu le 10 mai 2012	—	317 554
4,598 %, 531 878 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2013	531 878	1 063 757
3,973 %, 2 000 000 \$, échu le 1 ^{er} octobre 2012	—	2 000 000
4,024 %, 850 000 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2013	850 000	1 700 000
4,024 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2013, à refinancer	6 000 000	7 000 000
4,418 %, 400 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2017	4 400 000	4 800 000
4,542 %, 700 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2018	4 200 000	4 900 000
3,032 %, 833 333 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2014	1 666 667	2 500 000
4,180 %, 540 000 \$, échéant le 1 ^{er} juin 2017	6 480 000	7 020 000
4,060 %, 450 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2016	3 150 000	3 600 000
3,457 %, 416 667 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2014	833 333	1 250 000
3,753 %, 985 714 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2015	2 957 143	3 942 857
4,340 %, 750 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2019	5 250 000	6 000 000
3,203 %, 1 166 667 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2015	3 500 000	4 666 666
4,775 %, 233 333 \$, échéant le 17 mai 2024	2 800 000	3 033 333
2,418 %, 1 000 000 \$, échéant le 11 janvier 2016	3 000 000	4 000 000
3,724 %, 1 400 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2021	12 600 000	14 000 000
4,056 %, 600 000 \$, échéant le 16 juillet 2025	7 800 000	8 400 000
2,892 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2015	3 000 000	4 000 000
2,089 %, 450 000 \$, échéant le 1 ^{er} juin 2017	2 250 000	2 700 000
3,122 %, 380 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2021	3 420 000	3 800 000
2,390 %, 433 333 \$, échéant le 1 ^{er} juin 2018	6 066 667	6 500 000
1,328 %, 2 000 000 \$, échéant le 3 juin 2014	24 000 000	24 000 000
2,140 %, 300 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2016	1 200 000	—
3,067 %, 400 000 \$, échéant le 1 ^{er} septembre 2023	6 000 000	—
1,941 %, 2 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2017	10 000 000	—
1,752 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2016	4 000 000	—
	150 409 184 \$	154 305 407 \$

Échéanciers de la dette au 31 mars 2013 :	2014	29 746 509 \$
	2015	42 364 630
	2016	19 314 630
	2017	14 012 249
	2018	20 592 249
	2019-2025	24 378 916

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

11. SUBVENTIONS ET CONTRIBUTIONS REPORTÉES

	2013	2012
Solde au début	362 749 \$	1 934 182 \$
Subventions et contributions	874 291	(1 123 308)
Virements	(451 485)	(448 125)
Solde à la fin	785 555 \$	362 749 \$

12. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les employés 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 sont interemployeurs à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations imputées aux opérations courantes s'élevaient à 1 182 763 \$ (1 123 522 \$ en 2012). Les obligations envers ces régimes se limitent aux 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 71 442 \$ (179 858 \$ en 2012).

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Matériel et équipement	Développement informatique	Améliorations locatives	2013
Coût				
Solde au début	335 071 594 \$	15 412 516 \$	208 168 \$	350 692 278 \$
Acquisitions	43 079 983	243 599	—	43 323 582
Dispositions	(21 347 170)	—	—	(21 347 170)
Solde à la fin	356 804 407	15 656 115	208 168	372 668 690
Amortissement cumulé				
Solde au début	157 385 959	14 244 295	208 168	171 838 422
Amortissement	26 960 415	578 217	—	27 538 632
Dispositions	(16 650 684)	—	—	(16 650 684)
Solde à la fin	167 695 690	14 822 512	208 168	182 726 370
Valeur comptable nette	189 108 717 \$	833 603 \$	— \$	189 942 320 \$*

* Des immobilisations en cours de construction, en développement ou en mise en valeur, pour un montant total de 824 853 \$ en matériel et équipement et 243 599 \$ pour du développement informatique. Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES (suite)

	Matériel et équipement	Développement informatique	Améliorations locatives	2012
Coût				
Solde au début	320 343 600 \$	15 412 516 \$	208 168 \$	335 964 284 \$
Acquisitions	35 787 117	—	—	35 787 117
Dispositions	(21 059 123)	—	—	(21 059 123)
Solde à la fin	335 071 594	15 412 516	208 168	350 692 278
Amortissement cumulé				
Solde au début	147 653 539	13 442 134	208 168	161 303 841
Amortissement	26 009 545	802 161	—	26 811 706
Dispositions	(16 277 125)	—	—	(16 277 125)
Solde à la fin	157 385 959	14 244 295	208 168	171 838 422
Valeur comptable nette	177 685 635 \$	1 168 221 \$	— \$	178 853 856 \$*

* Des immobilisations en cours de construction ou en mise en valeur, pour un montant de 702 438 \$ au 31 mars 2012. Aucune dépense d'amortissement n'est associée à ces immobilisations.

14. STOCKS DE FOURNITURES

	2013	2012
Pièces	2 828 638 \$	2 717 363 \$
Carburant	1 077 099	1 041 179
	3 905 737 \$	3 758 542 \$

15. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

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

	2013	2012
Acquisitions d'immobilisations	10 818 677 \$	17 406 481 \$
Approvisionnement en biens et services	985 280	806 290
	11 803 957 \$	18 212 771 \$

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON AUDITÉES

Au 31 mars 2013

16. 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 excédent.

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisés 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 divulguées distinctement aux états financiers.

17. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Avances du Fonds de financement

La juste valeur des avances du 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

Au 31 mars 2013, la juste valeur de la dette de 150 409 184 \$ (154 305 407 \$ au 31 mars 2012) s'établissait à 160 559 749 \$ (165 525 467 \$ au 31 mars 2012), 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.



Rapport
annuel de
gestion

2012
2013

Centre de gestion
de l'équipement
roulant

Québec 