



Ministère des Transports

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2002
2003



Québec 

Ministère des Transports

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2002
2003

- **MINISTÈRE DES TRANSPORTS**

page 9 à 108

- Centre de gestion de l'équipement roulant

page 109 à 168

- Centre de signalisation

page 169 à 207

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère des Transports, incluant les rapports annuels du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2003. Ce document constitue l'outil de la reddition de comptes du Ministère, de l'unité autonome de service et de l'agence.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre des Transports,



YVON MARCOUX

Québec, septembre 2003

Monsieur Yvon Marcoux
Ministre des Transports
Hôtel du Parlement
Québec


Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous transmets le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère des Transports.

Ce document présente les résultats obtenus au regard des orientations établies dans le Plan stratégique du ministère des Transports pour la période 2001-2004 ainsi qu'au regard des objectifs du Ministère contenus dans la Déclaration de services aux citoyens. De plus, conformément aux dispositions des ententes de gestion qui les régissent, le Centre de gestion de l'équipement roulant et le Centre de signalisation ont élaboré un rapport annuel distinct. Ces deux rapports font partie intégrante du présent document.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le sous-ministre des Transports,

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'J. Beaulieu', with a stylized, flowing script.

JEAN-PAUL BEAULIEU

Québec, septembre 2003



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002-2003

Ministère des Transports

La déclaration de la direction	12
Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes	13
Les faits saillants en 2002-2003	14

PARTIE

1

LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

17

1.1 La mission	19
1.2 Le partage des responsabilités	19
1.3 La clientèle	20
1.4 L'équipe	21
1.5 L'organisation administrative	21

PARTIE

2

LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

23

2.1 L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept	25
2.2 La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions	26
2.3 Un service de renseignements offert de 8 h 30 à 16 h 30	27
2.4 Un suivi diligent des plaintes	28

PARTIE

3

LE PLAN STRATÉGIQUE 2001-2004 ET
LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES

29

3.1 Le contexte	31
3.2 Les orientations stratégiques	32
3.3 Le plan annuel de gestion des dépenses	34

PARTIE

4

LES RÉSULTATS ATTEINTS EN 2002-2003

35

4.1 Les résultats stratégiques	37
4.2 Les autres résultats	69

PARTIE

5

L'UTILISATION DES RESSOURCES

75

5.1 Le personnel	77
5.2 Les ressources financières	80
5.3 Les ressources informationnelles	86

PARTIE

6

LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

89

PARTIE

7

L'APPLICATION DES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

93

7.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	95
7.2 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles	96

ANNEXES	99
---------	----

ANNEXE I: Les organismes relevant du ministre des Transports	101
ANNEXE II: Les lois administrées par le ministre des Transports	102
ANNEXE III: La classification du réseau routier	105
ANNEXE IV: L'organisation territoriale du Ministère	106
ANNEXE V: L'organigramme du Ministère	108

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de la responsabilité de la direction du ministère des Transports. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère des Transports :

- décrivent fidèlement les mandats, les valeurs de l'organisation et les orientations stratégiques;
- présentent les principaux objectifs et les résultats opérationnels;
- couvrent l'ensemble des interventions significatives du ministère des Transports;
- sont exacts et fiables.

Pour garantir la réalisation des objectifs, la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a exercé un certain nombre de contrôles et mis en place les moyens suivants :

- définition, en fonction de sa mission, des orientations et plans d'action liés à ses activités à l'aide d'un processus de planification stratégique;
- maintien des comités de direction et de gestion, présidés respectivement par le ministre et le sous-ministre, et des comités de gestion dans chaque direction générale pour assurer la vigilance des opérations et des événements particuliers de manière à pouvoir s'adapter, au besoin;
- maintien, tout au cours de l'exercice financier, des contrôles d'autorisation, d'exécution et de supervision;
- maintien d'un comité de protection des renseignements personnels, d'un comité de sécurité informationnelle et d'un responsable de la sécurité de l'information numérique, pour conseiller le sous-ministre en matière de protection des renseignements nominatifs et numériques détenus par le Ministère;
- maintien de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, dont le rôle consiste d'abord à conseiller la direction sur les concepts de gestion, le contrôle, la gouverne d'entreprise, puis à effectuer des vérifications pour donner à la direction supérieure du ministère des Transports une assurance raisonnable que les activités se déroulent de façon conforme aux lois, aux règlements et aux directives et visent l'efficacité et l'économie dans l'utilisation des ressources;
- validation par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes des données quantitatives et de la cohérence de l'information qualitative présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* du ministère des Transports.

Je me déclare satisfait des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le présent rapport annuel.

Le sous-ministre des Transports,



JEAN-PAUL BEAULIEU

Québec, septembre 2003

Monsieur le Sous-Ministre,

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a examiné les résultats, les indicateurs, les explications et les informations présentés dans le Rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Nous avons évalué le caractère plausible et la cohérence générale des informations. Notre examen s'est effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI) à partir de collectes de renseignements, d'analyses, de révisions des calculs, de l'obtention de pièces justificatives et de discussions sur les informations fournies. L'examen ne visait pas la vérification des systèmes de compilation, ni l'évaluation du contrôle interne, ni la réalisation de sondages.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de ces données relève de la direction du ministère des Transports.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le Rapport annuel de gestion paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne
et de l'évaluation de programmes,


LOUISE BOILY

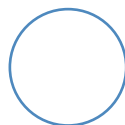
Québec, septembre 2003

- Par rapport à la moyenne de 1993 à 1997, la moyenne du nombre de morts sur les routes du Québec a diminué de 16,3 % pour la période de 1998 à 2002 et la moyenne du nombre de blessés graves, de 8,4 %.
- Le Ministère a investi 346 millions de dollars dans un ensemble d'interventions visant plus spécifiquement l'amélioration de la sécurité du réseau routier. Ces investissements ont été réalisés dans le contexte de la reconstruction de routes existantes, de nouvelles constructions, de corrections de surfaces de roulement et d'autres améliorations, comme l'installation de bandes rugueuses et de glissières.
- Le Ministère a investi 1,2 milliard de dollars pour la réalisation de travaux de conservation, d'amélioration et de développement du réseau routier. Cette somme se répartit comme suit :
 - 349,7 millions pour des travaux de conservation des chaussées;
 - 162,8 millions pour des travaux de conservation des structures;
 - 467,2 millions pour des travaux d'amélioration du réseau routier;
 - 241,6 millions pour des travaux de développement du réseau routier.
- Le nombre de kilomètres de réseau routier touché par des travaux de réfection s'établit à 2 367 en 2002-2003, ce qui a permis de porter la proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois en bon état à 64,3 % et celle des chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, à 74,8 %.
 - La mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal a permis des investissements de 294,5 millions de dollars pour des interventions visant à réduire la congestion sur les routes du réseau routier montréalais. Ces investissements se répartissent de la manière suivante :
 - la gestion de la demande (programmes-employeurs) : 0,5 million;
 - les interventions en transport en commun : 88 millions;
 - les interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération : 97,5 millions;
 - les interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération : 64,7 millions;
 - le Plan d'action conjoint Ville de Montréal – ministère des Transports : 43,8 millions.
 - Le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada ont conclu deux ententes en 2002-2003 dans le cadre des programmes fédéraux d'investissement sur les infrastructures routières. Ces ententes portent sur :
 - l'amélioration de l'autoroute 15 entre Montréal et le poste frontalier de Lacolle;
 - l'élaboration d'un plan de déploiement et d'intégration des systèmes de transport intelligents au Québec.
 - Ils ont aussi convenu d'en arriver à une entente pour la réalisation des deux projets suivants :
 - l'élargissement à quatre voies divisées de la route 175 entre les villes de Québec et de Saguenay;
 - la construction de l'autoroute 30 entre Candiac et Vaudreuil-Dorion, en ayant recours au partenariat entre les secteurs public et privé.

- Le Ministère a versé 181,4 millions de dollars aux organismes qui offrent des services de transport en commun, soit 163,2 millions en aide aux immobilisations destinée aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations et 18,2 millions en aide à l'exploitation pour les organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes.
- Le nouveau Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées a permis de verser 50,3 millions de dollars aux sociétés de transport en commun et aux municipalités qui offrent un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées.
- Dans le cadre du Programme de subvention à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant, 1,1 million de dollars a été engagé pour procéder à l'adaptation de 57 véhicules.
- Dans la perspective de maintenir une desserte aérienne adéquate dans les différentes régions du Québec, le gouvernement a conclu, en janvier 2003, une entente triennale avec la compagnie Air Canada sur les services aériens régionaux. En vertu de cette entente, Air Canada s'est engagée à maintenir, pendant trois ans, ses services régionaux et à appliquer une tarification réduite sur un nombre important de sièges de son réseau au Québec.
 - Le Ministère a poursuivi ses efforts en vue de simplifier certaines procédures applicables à l'industrie du camionnage dans une perspective d'accroissement de l'efficacité du transport routier des marchandises. Parmi celles-ci, mentionnons :
 - le nouveau règlement sur le transport des matières dangereuses, résultat d'une étroite collaboration entre les gouvernements provinciaux, le gouvernement fédéral et les représentants de l'industrie, qui harmonise la réglementation québécoise à celle du gouvernement fédéral et simplifie la compréhension et l'interprétation des règles entourant le transport des matières dangereuses;
 - l'obtention de certains permis spéciaux de circulation par Internet depuis décembre 2002, permettant aux entreprises de transport routier des marchandises de formuler une demande et d'acquitter en ligne les frais d'obtention des permis spéciaux de circulation qui sont délivrés en vertu de l'article 633 du Code de la sécurité routière;
 - la mise à jour de la Politique de circulation des véhicules lourds en milieu municipal, tenant compte des modifications législatives effectuées à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, au Code de la sécurité routière et de certains changements apportés au Règlement sur la signalisation routière.

PARTIE 1

Le ministère
DES TRANSPORTS



La mission du Ministère est d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.

Pour ce faire, le Ministère doit notamment élaborer et proposer au gouvernement des politiques relatives aux services, aux réseaux et aux systèmes de transport. Ces politiques se concrétisent par les activités suivantes :

- la planification, la conception et la réalisation des travaux de construction, d'amélioration, de réfection, d'entretien et d'exploitation du réseau routier et des autres infrastructures de transport qui relèvent de sa responsabilité;
- le soutien technique et financier aux municipalités pour l'entretien et la réfection du réseau routier local;
- le soutien aux systèmes de transport des personnes, notamment le transport en commun en milieu urbain, le transport adapté et le transport aérien dans les régions;
- la promotion du développement et de la mise en œuvre de programmes de sécurité et de prévention des accidents en transport;
- le soutien au transport des marchandises, en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport (routier, ferroviaire et maritime).

Dans le domaine des transports, les responsabilités sont partagées entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Ainsi, le Québec a une compétence presque totale sur le transport routier, compétence qu'il partage avec les municipalités, notamment pour la gestion du réseau routier local.

Par ailleurs, les secteurs maritime, aérien et ferroviaire relèvent principalement du gouvernement fédéral. Toutefois, au cours des dernières années, le gouvernement fédéral s'est retiré, pour ces trois secteurs, de la gestion et du financement pour se concentrer sur l'encadrement et les politiques. Cette nouvelle orientation a pris la forme d'une privatisation d'activités ou d'un transfert de responsabilités à des entités locales ou régionales. Ce repositionnement du fédéral amène le gouvernement du Québec à s'investir davantage dans les secteurs du transport maritime, aérien et ferroviaire.

En matière de sécurité routière, le Québec a pleine compétence pour légiférer. Pour le gouvernement québécois, cette responsabilité est assumée par le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec. Ils sont soutenus dans cette mission par différents organismes publics et sociétés d'État. Le partage d'une vision commune, la concertation et la complémentarité des interventions de chacun sont des éléments essentiels pour doter le Québec de transports sécuritaires. À titre d'exemples, mentionnons : l'application du Code de la sécurité routière par les différents corps policiers; le contrôle routier des véhicules lourds effectué par la Société de l'assurance automobile du Québec; l'application de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds, au regard notamment de l'inscription des propriétaires et exploitants de véhicules lourds au registre de la Commission des transports du Québec, ainsi que l'élaboration et la coordination de politiques et de mesures par le Ministère.

La planification et l'organisation des services de transport en commun sont aussi une responsabilité partagée entre les organismes publics de transport, les organismes municipaux et intermunicipaux de transport, l'Agence métropolitaine de transport et le Ministère.

Ainsi, pour mener à bien sa mission et veiller à une organisation efficace et sécuritaire des systèmes et réseaux de transport au Québec, le Ministère doit compter sur l'appui et la collaboration de partenaires des secteurs public et privé.

- Les partenaires publics :
 - les municipalités, les municipalités régionales de comté et les communautés métropolitaines;
 - les autorités organisatrices de transport en commun :
 - les organismes publics de transport;
 - les organismes municipaux et intermunicipaux de transport, qui comprennent les régies intermunicipales de transport, les municipalités et les regroupements de municipalités et les conseils intermunicipaux de transport;
 - l'Agence métropolitaine de transport;
 - les divers corps policiers, notamment la Sûreté du Québec;
 - les ministères et les organismes du gouvernement du Québec, dont la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de la Sécurité publique, la Commission des transports du Québec et la Société des traversiers du Québec;
 - les communautés autochtones;
 - les organismes publics de recherche et d'enseignement;
 - le gouvernement canadien et les organismes relevant directement ou indirectement de sa compétence, comme Transports Canada, Environnement Canada (météo), les ports, les aéroports, la Société des ponts Jacques-Cartier et Champlain;
 - les gouvernements des autres provinces et des États américains.
- Les partenaires privés :
 - les entreprises de transport routier, maritime, aérien et ferroviaire de personnes et de marchandises;
 - les entreprises de génie-conseil, de services professionnels, de construction et de grands travaux;
 - les associations de transport, de transporteurs, d'expéditeurs, d'entrepreneurs et d'automobilistes.

1.3

La clientèle

Toute personne ou toute entreprise susceptible d'utiliser les systèmes de transport fait partie, directement ou non, de la clientèle du Ministère, c'est-à-dire :

- les usagers du réseau routier : automobilistes, routiers, motocyclistes, cyclistes, piétons;
- les usagers des transports collectifs urbain et interurbain et des transports scolaire, adapté et par taxi;
- les usagers de véhicules hors route;
- les expéditeurs et destinataires de marchandises;
- les riverains des emprises routières;
- les entreprises offrant des services d'utilité publique;
- les usagers des réseaux maritime, aérien et ferroviaire, plus particulièrement lorsque leur gestion relève du Québec.

Le ministère des Transports dispose d'une équipe de personnes¹ (4 815 employés réguliers et 1 665 employés occasionnels)² compétentes et engagées dans le domaine du transport au Québec. Et ces personnes, qui mettent leurs expertises et leurs habiletés à la disposition des citoyennes et citoyens québécois, sont sa plus précieuse ressource. Le Ministère apporte en conséquence un soin particulier à créer un milieu de travail épanouissant, propice au dépassement professionnel des personnes, afin de canaliser leur énergie et leur contribution dans le sens de la réalisation de sa mission. Et, pour ces raisons, son organisation est performante et met tout en œuvre pour livrer les résultats attendus.

Le personnel du Ministère est regroupé dans cinq directions générales :

- les deux directions générales opérationnelles sur le territoire, soit la Direction générale de Québec et de l'Est et la Direction générale de Montréal et de l'Ouest, qui interviennent sur le territoire du Québec par l'intermédiaire de 14 directions territoriales et de 58 centres de services;
- la Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- la Direction générale des infrastructures et des technologies;
- la Direction générale des services à la gestion.

Par ailleurs, tel qu'il est illustré dans l'organigramme qui apparaît en annexe, le Ministère compte des unités qui relèvent directement du sous-ministre des Transports : la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes, le Service de la sécurité civile et le bureau du sous-ministre qui chapeaute le Secrétariat, le Service des enquêtes, la Direction des communications et le Service de la coordination de la programmation.

Le Ministère compte une unité autonome de service (UAS), le Centre de gestion de l'équipement roulant, qui gère le parc de véhicules du Ministère et offre ses produits et services à d'autres organisations publiques, ainsi qu'une agence, le Centre de signalisation, qui produit les panneaux de signalisation nécessaires aux activités du Ministère. Les rapports annuels de cette unité et de cette agence apparaissent dans des sections distinctes du présent document.

La structure organisationnelle du Ministère est largement décentralisée. Les unités territoriales jouissent d'une grande autonomie en matière de gestion des ressources et agissent de concert avec les organismes municipaux et régionaux. Des unités centrales contribuent à la réalisation des travaux de planification ou de programmation, des travaux sur les plans législatif ou normatif, ou des activités liées aux services à la gestion, et d'autres fournissent des services d'ingénierie de pointe et assurent un encadrement technique pour l'exécution de projets d'infrastructures de transport.

Finalement, en matière de transport, d'autres organismes comme la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports et l'Agence métropolitaine de transport relèvent de l'autorité du ministre. L'annexe I présente les coordonnées de ces organismes qui produisent leur propre rapport annuel.

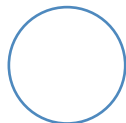
1. Le lecteur peut se référer à la section 5.1 du présent rapport pour plus de détails relativement à la gestion des personnes au Ministère.

2. Ces chiffres incluent les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant et ceux du Centre de signalisation.

PARTIE 2

La déclaration

DE SERVICES AUX CITOYENS



Comme il est exigé dans la Loi sur l'administration publique, le ministère des Transports a rendu publique, le 1^{er} avril 2001, sa première Déclaration de services aux citoyens. Celle-ci énonce la mission du Ministère et décrit les produits et les services qui en découlent. En plus de rappeler la place importante qu'occupe la qualité des services pour le personnel du Ministère, la Déclaration de services aux citoyens présente quatre objectifs particuliers à l'égard des services aux citoyens.

2.1

L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept

Avec cet objectif, le Ministère vise à fournir aux usagers de la route l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité ainsi que sur les entraves à la circulation. Il rend cette information accessible, soit directement par ses services « État des routes » et « Info-travaux », qui peuvent être consultés par téléphone ou par Internet, ou indirectement par des chroniques radio et des capsules télévisées. Dans le cas des travaux routiers, les journaux sont aussi mis à profit.

Entre les mois d'avril et d'octobre 2002, 63 000 personnes ont utilisé la ligne téléphonique « Info-travaux » pour connaître les entraves à la circulation et, de novembre 2002 à mars 2003, 185 000 personnes ont appelé au service « État des routes » pour connaître les conditions routières. Ces statistiques représentent des augmentations respectives de 20 % et de 50 % par rapport à l'année dernière, ce qui démontre la popularité croissante de ces services auprès de la population.

Pour ce qui est de ces services dans Internet, une moyenne de 240 909 visiteurs³ par mois ont consulté le site du Ministère au cours de l'année, dont une partie pour obtenir la même information, c'est-à-dire celle portant sur les entraves à la circulation ou sur l'état des routes, soit une baisse de 28,3 % par rapport à 2001-2002. Cette baisse peut être attribuable à la multiplication des sites où sont diffusées ces informations, pour lesquelles le Ministère est la source unique d'information. À titre d'exemple, mentionnons le canal MétéoMédia (sur les ondes et dans son site Internet), le fil de presse CNW et les sites Internet des grands médias écrits, télévisuels ou radiophoniques.

Un sondage⁴ réalisé en novembre 2002 pour le Ministère auprès de 1 225 personnes âgées de 18 ans et plus fait ressortir qu'il y a un intérêt manifeste pour ce type d'information. De fait, le sondage démontre que 87 % des personnes consultent au moins une des sources d'information mentionnées ci-dessus pour connaître l'état des routes et que 81 % en font autant pour les travaux routiers. Par ailleurs, 65 % des personnes s'en remettent à au moins deux sources d'information en ce qui concerne l'état des routes, alors que cette proportion est de 58 % dans le cas des travaux routiers.

Les services offerts directement par le Ministère sont bien connus. Ainsi, au regard de l'état des routes, 85 % des personnes connaissent l'existence de la ligne téléphonique et 74 % celle du site Internet. Pour l'information relative aux travaux, ces proportions s'établissent respectivement à 76 % et à 66 %. Malgré cette notoriété, les services offerts directement par le Ministère sont peu fréquentés (31 % pour l'état des routes et 18 % pour l'information sur les travaux). Pour ces deux services, la consultation par téléphone prime celle par Internet. Bien que peu nombreux, les utilisateurs des services directs du Ministère expriment une grande satisfaction à l'égard des services reçus, la proportion des personnes satisfaites variant de 88 % à 94 % selon les services.

Les utilisateurs préfèrent de loin les sources indirectes d'information. La télévision et la radio sont les deux principales sources utilisées par les usagers désireux de s'informer, tant sur les conditions routières (télévision : 73 %; radio : 71 %) que sur les travaux routiers (télévision : 57 %; radio : 63 %).

Globalement, quelle que soit la source d'information privilégiée par les usagers, 92 % se déclarent très (26 %) ou plutôt (66 %) satisfaits de l'information relative à l'état des routes et 75 % la jugent adéquate en ce qui a trait aux travaux routiers. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une hausse de 12 points en comparaison avec les données de l'année 2000.

3. Une personne qui consulte le site est considérée comme un visiteur à chacune de ses visites.

4. L'Observateur, Préoccupations de la population en matière de transports et satisfaction à l'égard des services offerts par le ministère des Transports – Édition 2002, rapport final préparé pour le ministère des Transports du Québec, le 28 mars 2003.

Pour faire part aux citoyens de ses préoccupations en matière de sécurité routière, le Ministère procède à la tenue de deux campagnes d'information et de publicité axées sur la sécurité et destinées à inciter les usagers de la route à la prudence en période de travaux routiers ou en période hivernale. De plus, le Ministère assure un suivi des recommandations des rapports d'investigation et d'enquête de coroners à la suite d'accidents mortels qui se sont produits sur son réseau routier.

Par ailleurs, le Ministère réalise beaucoup d'autres actions qui ont un impact sur la sécurité, particulièrement en ce qui a trait au réseau routier qui relève de sa responsabilité. Comme une des orientations du plan stratégique du Ministère concerne particulièrement la sécurité, les résultats atteints à cet égard sont présentés dans la partie 4 du présent rapport annuel de gestion.

Campagne sur la sécurité et les grands travaux routiers 2002

Comme l'année dernière, le Ministère a tenu une campagne d'information sur la sécurité routière aux abords des chantiers routiers. Cette campagne visait à sensibiliser les usagers de la route à la nécessité d'adopter un comportement approprié aux abords et sur les sites de travaux routiers.

Pour mesurer l'évolution de l'opinion des usagers de la route à la suite de cette campagne d'information, le Ministère a utilisé le sondage de novembre 2002 mentionné précédemment. L'opinion émise relativement au sentiment de sécurité aux abords et sur les chantiers routiers par rapport à la situation perçue cinq ans auparavant est essentiellement la même qu'en 2001 : 38 % des personnes considèrent que la situation s'est améliorée depuis cinq ans (par rapport à 39 % en 2001), 44 % qu'elle est demeurée la même (par rapport à 45 % en 2001) et 13 % qu'elle s'est détériorée (par rapport à 14 % en 2001). Le niveau de satisfaction générale vis-à-vis de la sécurité entourant les travaux routiers est également demeuré stable : 76 % sont satisfaits en 2002 par rapport à 74 % en 2001.

Campagne sur la sécurité routière en conditions hivernales

Le Ministère a diffusé encore cette année une campagne d'information et de publicité sur la sécurité routière en conditions hivernales. En raison de son efficacité et de sa capacité à joindre directement les usagers de la route au volant, la radio a été le média privilégié. Toutefois, d'autres moyens de communication sont venus appuyer la campagne radiophonique, dont l'affichage de panneaux routiers, la publication du guide *Conduire au Québec* et la distribution d'un dépliant portant sur la nouvelle terminologie utilisée pour décrire les conditions routières.

L'étude d'impact réalisée au terme de la campagne révèle que 90 % des conducteurs ont été joints par l'un ou l'autre des volets de la campagne. La moitié des répondants affirment que la campagne a modifié leurs propres habitudes de conduite, et ils sont encore plus nombreux à croire qu'elle amène la population en général à adopter des comportements plus sécuritaires sur les routes en hiver.

Comparativement à l'an dernier, davantage de conducteurs se disent sensibilisés à la nécessité d'équiper leur véhicule de quatre pneus d'hiver. Toutefois, la proportion des conducteurs qui équipent ainsi leur véhicule est demeurée stable, à 82 %, à l'échelle du Québec. Par ailleurs, la moitié des conducteurs affirment toujours se renseigner sur les conditions routières avant d'effectuer de longs déplacements, une proportion légèrement plus élevée que l'année dernière.

Suivi des recommandations des coroners

Environ 60 % des accidents mortels surviennent sur le réseau routier du Ministère. Conformément à la politique ministérielle à cet égard, le personnel du Ministère se rend sur les sites d'accidents mortels pour assurer en priorité la sécurité des lieux et aussi pour analyser les causes en vue d'une action corrective. Entre janvier et décembre 2002, 396 sites ont ainsi fait l'objet d'une analyse.

Ces analyses sont par la suite comparées aux recommandations établies par les coroners chargés des investigations concernant la cause des accidents mortels. Au cours de l'année, 54 rapports d'investigation de coroners ont été reçus au Ministère et 53 recommandations particulières ont été formulées au regard de l'environnement routier.

Tous ces rapports et recommandations ont été étudiés attentivement afin d'évaluer les mesures qui pourraient être prises pour améliorer la sécurité. Plusieurs de ces mesures ont été mises en place. En voici quelques exemples :

- sur l'autoroute 640 à Saint-Eustache, une glissière de sécurité a été installée dans la bande centrale;
- sur la route 138, la courbe du lac Long à Tadoussac a fait l'objet de travaux de reconstruction pour en améliorer la géométrie;
- sur la route 108 à Eaton en Estrie, des panneaux informant les conducteurs de la présence possible de cervidés ont été installés.

2.3

Un service de renseignements offert de 8 h 30 à 16 h 30

Avec cet objectif, le Ministère vise à fournir au public l'information sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. Il utilise pour cela des moyens d'information efficaces, notamment un service de renseignements téléphoniques généraux, accessible de 8 h 30 à 16 h 30 les jours ouvrables, et un site Internet.

Le Ministère a pris cette année diverses mesures en vue d'optimiser son service de renseignements généraux :

- une meilleure gestion de la file d'attente;
- une formation des préposés aux renseignements répondant aux besoins de la clientèle;
- une meilleure répartition des appels entre les préposés et les spécialistes des directions générales;
- l'optimisation des horaires des préposés aux renseignements;
- une révision de la procédure relative à la gestion des courriers électroniques afin de réduire les délais de réponse.

Le Ministère a aussi diffusé dans son site Internet une version numérique de la carte routière officielle du Québec. Ce produit a été rendu accessible à la population en juillet 2002, et ce, aussi bien en français qu'en anglais. La carte routière officielle donne des informations sur le réseau routier, les divers services offerts et les principaux points d'intérêt.

Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, 32 165 appels⁵ ont été acheminés au système de renseignements téléphoniques généraux du Ministère, contre 46 421 appels en 2001-2002, ce qui représente une baisse de 31 %. Les principaux sujets des demandes concernent notamment :

- l'assistance annuaire pour joindre le personnel du Ministère, ses partenaires et d'autres ministères ou organismes travaillant de près ou de loin avec le milieu du transport (13 930 appels);
- les charges et dimensions permises pour le camionnage, les périodes de dégel, les matières dangereuses et l'arrimage (11 369 appels);
- le réseau routier, 5 573 appels pour des renseignements sur les conditions routières, les travaux, les itinéraires et les distances.

De plus, le Ministère a reçu au cours de l'année 3 175 demandes adressées par courrier électronique, ce qui représente une augmentation de 11 % par rapport à l'année dernière. Ces demandes concernent principalement le réseau routier (1 121 demandes), l'envoi de documentation (724), de l'information touchant le Ministère (404) et le transport des marchandises (215).

Au cours de l'année 2002-2003, 240 909 visiteurs⁶ en moyenne par mois ont consulté le site Internet du Ministère, dont une partie pour obtenir de l'information, générale ou particulière, sur le Ministère, soit une baisse de 28,3 % par rapport à l'année dernière.

2.4

Un suivi diligent des plaintes

Le Ministère s'est fixé comme objectif de rappeler le plaignant dans les 24 heures suivant la réception de son appel, dans le cas d'une plainte formulée verbalement, et de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans le cas d'une plainte écrite, l'objectif est de répondre dans les dix jours ouvrables suivant sa réception. S'il est impossible de fournir une réponse dans ces délais, l'accusé de réception que transmet le Ministère indique le nom d'une personne-ressource ainsi que le calendrier prévu pour le traitement de la plainte.

La Politique sur la gestion des plaintes, en vigueur depuis 1996, ainsi que le système de gestion des plaintes et des demandes d'intervention sur le réseau routier ont fait l'objet d'une révision en 2002-2003. Cette révision visait à améliorer la procédure permettant de faire cheminer et de documenter, à l'échelle du Ministère, les plaintes et les demandes d'intervention reçues des citoyens.

Au chapitre des résultats, au cours de l'année 2002-2003, le Ministère a enregistré 5 542 plaintes et demandes d'intervention, ce qui représente une hausse par rapport à l'année précédente, où il en avait comptabilisé 4 795. Cette situation s'explique principalement par une augmentation significative du nombre de réclamations pour des dommages et de plaintes relatives à des travaux routiers. En 2001-2002, le nombre de plaintes portant sur ces questions s'élevait à 349, alors que, pour 2002-2003, il totalise 1 063. Par ailleurs, le nombre de plaintes et de demandes d'intervention concernant l'entretien hivernal a légèrement augmenté, passant de 1 335 en 2001-2002 à 1 567 en 2002-2003. En outre, 2 515 plaintes et demandes d'intervention concernaient l'état de la chaussée, les abords de route, les systèmes de drainage, l'exploitation du réseau routier et la signalisation, soit 45,4 % de l'ensemble des plaintes enregistrées.

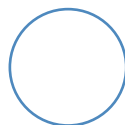
5. Cette donnée exclut les appels reçus par les directions territoriales et les centres de services.

6. Une personne qui consulte le site est considérée comme un visiteur à chacune de ses visites.

PARTIE 3

Le plan stratégique 2001-2004

ET LE PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES



Conformément à la mission qui lui est confiée, le ministère des Transports s'est donné pour la période 2001-2004, dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, un plan stratégique⁷ qui, après avoir précisé le contexte et les enjeux de son intervention, détermine les grandes orientations qu'il adopte pour diriger son action.

3.1

Le contexte

En permettant la mobilité des personnes et des biens de production et de consommation, les transports soutiennent la croissance économique et la compétitivité des entreprises québécoises. Le Québec dispose à cette fin de réseaux de transport étendus et diversifiés dont la valeur de remplacement des infrastructures est globalement estimée à 65 milliards de dollars. Ces réseaux constituent un patrimoine collectif de grande valeur pour lequel le gouvernement du Québec a consenti beaucoup d'efforts et de ressources en vue d'en protéger l'intégralité.

Pour remplir efficacement leur rôle de soutien au développement du Québec, les systèmes de transport doivent toutefois s'ajuster aux changements majeurs qui ont cours sur le plan international en relation avec la libéralisation des marchés, la révolution technologique et le caractère planétaire des problèmes environnementaux.

En outre, les systèmes de transport doivent être organisés de manière à contribuer à la mise en œuvre des orientations et des politiques du gouvernement du Québec visant à favoriser la croissance économique et la création d'emplois, à améliorer la compétitivité du Québec et à assurer la pérennité des services publics. Ils doivent également répondre adéquatement aux besoins engendrés par les facteurs géographiques, économiques, sociaux et démographiques propres au Québec.

Finalement, ils doivent s'adapter à une modification substantielle de la stratégie d'intervention du gouvernement canadien en matière de transport, qui se caractérise essentiellement par son désengagement en ce qui a trait aux activités et au financement.

Ce contexte général met en relief certaines lacunes, qui soulèvent des enjeux majeurs auxquels le gouvernement et ses partenaires seront confrontés au cours des prochaines années :

- pour le transport des personnes, la prépondérance de l'automobile et des choix de plus en plus limités en matière de modes de transport;
- pour le transport des marchandises, la nécessité de s'adapter aux nouvelles exigences du marché;
- un réseau d'infrastructures de transport vieillissant et supportant une sollicitation accrue, inégalement répartie;
- un accroissement des risques compromettant les gains réalisés en matière de sécurité et une augmentation des impacts sur l'environnement;
- un nouveau cadre de gestion publique qui met l'accent sur les résultats plutôt que sur les moyens.

7. Ministère des Transports du Québec, *Plan stratégique du ministère des Transports – 2001-2004*, avril 2001, 50 pages. Ce document peut être consulté dans le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/ministere/plan.asp

Pour la période 2001-2004, le Ministère a retenu trois grandes orientations stratégiques. Ces orientations sont, en fait, des mandats généraux liés au développement socio-économique, à la sécurité et à la performance de l'organisation.

Pour réaliser ces mandats, des axes d'intervention constituant les domaines d'action ont été déterminés. À ces axes sont liés une série d'objectifs permettant d'établir les priorités d'action.

Ces objectifs se concrétisent par la réalisation d'actions précises, dont les résultats visés sont mesurés au moyen d'indicateurs dans le but d'évaluer la progression des actions et de faire les ajustements qui s'imposent pour permettre au Ministère d'accomplir sa mission.

ORIENTATION

1

DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PLUS EFFICACES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

AXES D'INTERVENTION

- Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs.

- Appuyer le développement socio-économique des régions du Québec.

- Accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations.

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique québécois.

- Adapter les systèmes de transport et leurs niveaux de service afin de mieux soutenir le développement des régions.

- Faciliter les déplacements dans les grandes agglomérations tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie et de l'environnement.

RÉSULTATS VISÉS

- Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur et celle des routes du réseau stratégique des États du Nord-Est américain.
- Contribuer à réduire à terme la congestion sur les routes du réseau stratégique montréalais par la mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal.
- Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par :
 - le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien à des projets à caractère intermodal;
 - l'élaboration d'une politique de transport maritime avec les intervenants concernés;
 - la mise en œuvre, pour l'industrie du camionnage, de mesures d'harmonisation et de réciprocité avec les principaux partenaires économiques du Québec.
- Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé.
- Soutenir le développement des régions en ciblant les interventions prioritaires en transport par l'adoption de 14 plans de transport régionaux.
- Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des interventions soutenues d'entretien curatif et préventif.
- Maintenir un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres.
- Faciliter l'intégration des services de transport des personnes selon les particularités des régions.
- Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminé en 2005.
- Accroître l'utilisation des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile pour limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun.
- Contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre attribuables aux transports par la mise en œuvre des mesures prévues au Plan d'action québécois sur les changements climatiques touchant les transports.

ORIENTATION

2

DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

AXES D'INTERVENTION

- Accroître la sécurité dans les transports.

OBJECTIFS

- Réduire le nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents routiers d'ici 2005.

RÉSULTATS VISÉS

- Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par :
 - un entretien efficace et adapté à la densité de la circulation durant l'hiver;
 - la correction des infrastructures routières dans les sites où il y a une fréquence d'accidents élevée.
- Contribuer à réduire, en 2005, le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 dans les accidents impliquant un camion lourd, notamment par la mise en œuvre des recommandations de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds s'adressant au Ministère.
- Accorder la priorité aux interventions d'entretien d'été qui ont un impact sur la sécurité, notamment par le marquage, la réparation des glissières et le nivellement des accotements en gravier.
- Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.

ORIENTATION

3

UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE AFIN D'AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

AXES D'INTERVENTION

- Mieux servir la population.
- Implanter une gestion dynamique et plus efficace.

OBJECTIFS

- Améliorer la qualité du service à la population.
- Améliorer la performance de l'organisation.
- Assurer le développement du savoir-faire du personnel et préparer une relève capable de répondre aux nouveaux défis.

RÉSULTATS VISÉS

- Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés.
- Avoir mis en place la gestion axée sur les résultats dans l'ensemble des directions du Ministère.
- Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures et par la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité.
- Avoir mis en place un système d'information de gestion intégrée d'ici 2005.
- Maintenir l'expertise requise et assurer la relève, particulièrement dans les secteurs vulnérables.

3.3 Le plan annuel de gestion des dépenses

Le plan annuel de gestion des dépenses a pour principal objet de préciser les affectations budgétaires nécessaires à la mise en œuvre du plan stratégique et de déterminer les cibles annuelles à atteindre par rapport aux cibles qui y sont définies.

Le tableau suivant présente les grandes lignes du plan annuel de gestion des dépenses pour l'année 2002-2003. Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au document suivant publié par le Conseil du trésor : *Budget de dépenses 2002-2003, Volume III, Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes*, aux pages 371 à 383.

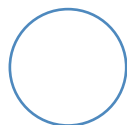
Le plan budgétaire 2002-2003

MILLIONS DE DOLLARS	
Programme 1 : Infrastructures de transport	
Contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier	409,8
Entretien des infrastructures de transport	400,1
Amortissement des infrastructures routières (avant la création du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier) et des autres infrastructures de transport	93,6
Programme d'aide financière au réseau routier local	65,1
Autres activités	2,4
Programme 2 : Systèmes de transport	
Aide à l'acquisition d'immobilisations de transport en commun	168,2
Aide au fonctionnement de certains services de transport en commun	40,3
Aide au transport maritime, incluant la contribution au fonctionnement de la Société des traversiers	47,8
Fonctionnement de la Commission des transports du Québec	12,8
Aide au transport ferroviaire	5,0
Aide à la réalisation et à l'entretien de la Route verte (vélo route)	6,4
Aide au transport aérien	1,7
Autres activités	16,4
Programme 3 : Administration et services corporatifs	
Planification, direction et coordination des ressources humaines, physiques, financières et informationnelles	59,4
Élaboration des orientations et des politiques ministérielles et interventions en matière de recherche et développement	21,7
Amortissement des immobilisations autres que les infrastructures de transport	11,6
TOTAL	1 362,3

PARTIE 4

Les résultats

ATTEINTS EN 2002-2003



Il est important de rappeler que la présentation des résultats atteints par le ministère des Transports en 2002-2003 s'inscrit dans un processus de planification stratégique pluri-annuelle. Dans ce contexte, l'atteinte des résultats visés s'étend sur plusieurs années. Par contre, le fait de suivre le niveau d'atteinte de ces résultats sur une base annuelle permet d'ajuster au besoin l'action du Ministère, ou encore, ultimement, de modifier la cible pour tenir compte d'imprévus.

4.1

Les résultats stratégiques

ORIENTATION

1

DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PLUS EFFICACES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET DE SES RÉGIONS

Les transports jouent un rôle essentiel dans le développement du Québec ainsi que dans l'amélioration de la qualité de vie de la population. La satisfaction des besoins en transport signifie une desserte adéquate des collectivités et des entreprises dans toutes les régions du Québec, ce qui implique, entre autres choses, une industrie du transport des marchandises compétitive et des transports collectifs offrant des services de qualité, sécuritaires et au meilleur coût possible. Des systèmes de transport efficaces supposent une planification adéquate et des interventions en transport intégrées et harmonisées avec le développement des régions et des grands centres urbains du Québec. Pour y parvenir, le Ministère articule ses actions autour des axes suivants : favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs, appuyer le développement socio-économique des régions du Québec et accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations.

Axe 1.1

Favoriser la compétitivité du Québec par des systèmes de transport plus efficaces pour accéder aux marchés extérieurs

Le Québec dépend pour son développement économique de sa capacité à commercer avec les marchés extérieurs, particulièrement avec l'Ontario, les États du Nord-Est américain et les provinces maritimes. Dans cette perspective, le Ministère veut faciliter l'accès des pôles économiques du Québec aux marchés extérieurs. Pour ce faire, il entend améliorer la qualité et le niveau de service du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur⁸.

• RÉSULTAT VISÉ :

Réduire de moitié, d'ici 2005, l'écart actuel entre la qualité des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur et celle des routes du réseau stratégique des États du Nord-Est américain.

• Indicateur⁹ :

Pourcentage des chaussées des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état.

• Cible pour 2004-2005 :

76,5 %.

• Cible pour 2002-2003 :

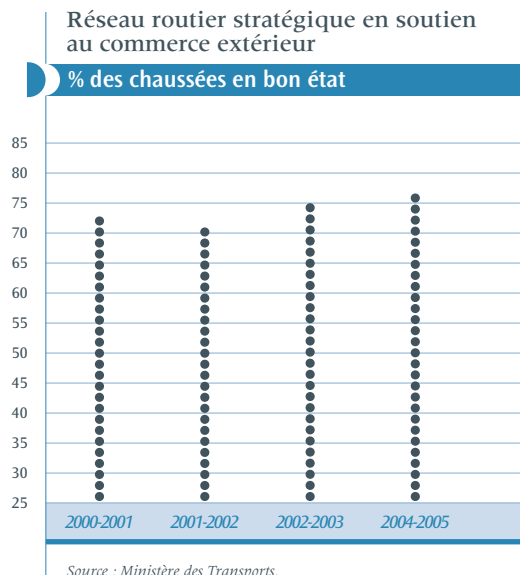
72,8 %.

Résultat atteint en 2002-2003 :

74,8 %

8. Le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur est un sous-ensemble du réseau routier supérieur relevant de la compétence du ministère des Transports. Le lecteur peut se référer à l'annexe III pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

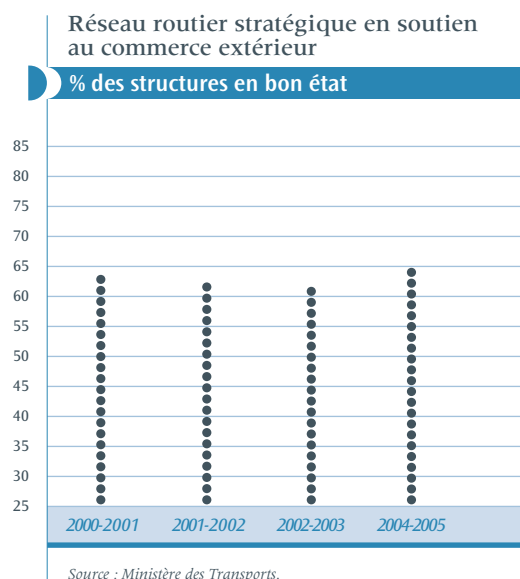
9. Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un écart. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible qui en découle.



Pour mesurer la qualité du réseau routier, le Ministère utilise l'indice de rugosité international (IRI), qui est une mesure du confort de roulement utilisée dans plusieurs pays. Le calcul de l'indice est effectué à l'aide du véhicule multifonction du Ministère. Les étapes d'auscultation et de traitement des données sont encadrées par un plan d'assurance qualité pour en assurer la validité. Au cours de l'année 2002-2003, 12 532 kilomètres de route ont été auscultés, le reste du réseau l'ayant été l'année précédente. Dans ce dernier cas, les données sont actualisées en utilisant des modèles de dégradation. De plus, toutes les interventions effectuées sur le réseau routier au cours de l'année sont inventoriées et prises en compte pour la production du bilan global, ce qui permet d'obtenir un portrait plus fiable de l'état des chaussées à la fin de l'année 2002.

En 2002-2003, le résultat atteint est de 74,8 %. Ce résultat, en hausse de 3,6 points par rapport à l'année dernière et supérieur de 2 points à la cible fixée en début d'année, est attribuable à la réalisation de travaux ayant permis d'améliorer la qualité du confort de roulement sur une longueur de 640,6 kilomètres.

Parmi ces travaux d'amélioration de la qualité du confort de roulement, le resurfage, c'est-à-dire la pose d'une nouvelle couche d'asphalte, est de loin l'intervention privilégiée puisqu'il représente près de 85,5 % de la longueur des interventions. Les autres travaux réalisés touchent la réhabilitation ou la reconstruction de la chaussée lorsque la dégradation y est trop avancée.



Indicateur¹⁰ :

• Pourcentage des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur en bon état.

• Cible pour 2004-2005 :

64 %.

• Cible pour 2002-2003 :

61,3 %.

Résultat atteint en 2002-2003 :

61,1 %.

10. Dans le plan stratégique, l'indicateur est défini par un écart. Pour le rapport annuel, nous avons défini l'indicateur par un pourcentage pour en faciliter le suivi. Cette modification ne change en rien le résultat visé et la cible qui en découle.

Au 31 mars 2003, 61,1 % des structures des routes du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur étaient en bon état, en baisse de 0,8 point par rapport à l'année précédente. Ce réseau compte maintenant 724 structures déficientes, comparativement à 709 l'année dernière.

Déjà dans le plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003, le Ministère avait annoncé, en fixant la cible pour les structures à 61,3 %, que la tendance à la détérioration des structures se poursuivrait au cours de l'année. Le résultat atteint vient confirmer l'analyse selon laquelle les sommes consenties pour la conservation des structures pouvaient contribuer à freiner la dégradation du parc, mais non à l'enrayer.

Au cours de 2002-2003, le Ministère a réalisé des travaux de 93 millions de dollars sur les structures du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, ce qui a permis de corriger les déficiences sur quelque 48 structures. Parmi les réfections les plus importantes, mentionnons :

- le pont Pierre-Laporte, à Québec;
- l'autoroute 73 au-dessus de la rivière Chaudière, à Lévis;
- l'autoroute 440 au-dessus du boulevard Henri-Bourassa, à Québec;
- l'autoroute Ville-Marie, à Montréal;
- l'autoroute 30 au-dessus de la rivière Richelieu, à Sorel-Tracy;
- l'autoroute 55 au-dessus de la rivière Magog, à Sainte-Catherine-de-Hatley;
- l'autoroute 15 au-dessus de la route 158, à Mirabel.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Contribuer à réduire à terme la congestion sur les routes du réseau stratégique montréalais par la mise en œuvre du Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal.

• **Indicateur :**

Indice de congestion dans la région de Montréal.

Cet indicateur est toujours en cours de mise au point. Au cours de l'année, le Ministère a poursuivi différents travaux à cet égard :

- l'évaluation de la validité statistique de la méthode du véhicule flottant comme source de données relatives au temps moyen d'attente;
- l'expérimentation, sur l'autoroute 13, de divers types de compteurs afin de comparer les diverses technologies, notamment en ce qui concerne la qualité attendue en matière de classification des données;
- l'analyse de l'évolution de l'achalandage sur les ponts;
- la mise à jour des études sur les coûts de la congestion dans la région métropolitaine en vue de qualifier l'état de la congestion sur les réseaux ministériel et municipaux de cette région;
- une analyse des indicateurs utilisés dans d'autres pays afin d'évaluer l'intérêt des indicateurs de mobilité et de satisfaction.

Sur la base des résultats de ces différentes démarches, le Ministère précisera quel type d'indicateur il concevra pour suivre l'évolution de la congestion sur les routes du réseau routier de la métropole.

• **Indicateur :**

État d'avancement des travaux prévus dans le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal¹¹.

Résultat atteint en 2002-2003 :

INVESTISSEMENTS (en millions de dollars)				
AXE D'INTERVENTION	RÉALISÉS EN 2002-2003	CUMULATIFS RÉALISÉS AU 31 MARS 2003	CUMULATIFS PRÉVUS AU 31 MARS 2003	CUMULATIFS PRÉVUS AU 31 MARS 2005
Gestion de la demande	0,48	1,31	3,30	10,30
Interventions en transport en commun	88,09	149,75	196,20	551,50
Interventions sur le réseau routier au centre de l'agglomération	97,44	136,31	254,20	580,20
Interventions sur le réseau routier menant au centre de l'agglomération	64,73	85,85	29,50	131,10
Plan d'action conjoint Ville de Montréal – ministère des Transports	43,81	106,23	92,25	115,00
TOTAL	294,55	479,45	575,45	1 388,1

Globalement, le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal affiche un taux d'investissements réalisés au 31 mars 2003 de 83,3 % par rapport à ce qui était prévu à cette date. Cet écart résulte principalement d'ajustements techniques et de consultations additionnelles visant à maximiser les retombées socio-économiques, à réduire les impacts environnementaux et à mieux intégrer les préoccupations des populations directement touchées par ces projets structurants.

À titre d'exemple, les processus d'analyse environnementale pour les projets de modernisation de l'axe Notre-Dame et de l'autoroute 30 ont conduit à la révision et à l'amélioration des concepts initialement proposés par le Ministère, ce qui retarde d'autant la réalisation de ces projets. De même, la complexité technique de certains projets a nécessité des ajustements aux concepts initialement prévus : prolongement de la ligne 4 du métro vers Longueuil et de la ligne 5 vers Anjou, Viabus, optimisation de l'autoroute Métropolitaine, réaménagement du rond-point Dorval, amélioration de l'autoroute 15. Ces ajustements contribueront toutefois à maximiser leurs retombées socio-économiques. Finalement, certains projets (remplacement des autobus, panneaux de signalisation à messages variables pour la gestion de la circulation) ont connu des difficultés d'approvisionnement qui ont retardé leur réalisation. En contrepartie, cependant, d'autres projets ont été devancés (amélioration de l'autoroute 20 sur la Rive-Sud) ou ajoutés (prolongement de la ligne 2 du métro vers Laval), ce qui traduit la volonté du Ministère de réaliser l'ensemble des projets prévus dans le plan dans les limites du temps imparti, tout en maximisant les retombées pour la région.

11. Le suivi de cet indicateur est basé sur la période 2000-2005, comme il est prévu dans le plan stratégique du Ministère. Par ailleurs, parmi les travaux prévus dans le Plan de gestion des déplacements de la région métropolitaine de Montréal, un certain nombre ont une incidence sur la congestion, ce qui exclut les interventions pour réparer le réseau routier stratégique et les interventions en conservation du transport en commun. Les cinq axes de travaux retenus pour le suivi de l'indicateur sont donc ceux qui figurent au tableau.

Parmi les principaux investissements réalisés au cours de l'année, mentionnons :

- l'étude, les plans et devis et les travaux pour le prolongement de la ligne 2 du métro à Laval : 36,1 millions;
- la mise en service provisoire du train de banlieue Montréal – Saint-Hilaire : 11,7 millions;
- l'achat de locomotives et l'accroissement de la capacité du train de banlieue Blainville – Montréal : 15,8 millions;
- l'amélioration de l'autoroute 15 à Laval et à Boisbriand : 40,5 millions;
- le réaménagement du rond-point L'Acadie : 34,9 millions;
- l'extension du système de gestion de la circulation sur le réseau routier : 23,1 millions;
- l'amélioration de l'autoroute 10 à Longueuil : 18,2 millions;
- l'amélioration de l'autoroute 20 sur la Rive-Sud : 20,2 millions;
- la réfection du corridor de l'autoroute Décarie : 8,8 millions.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Accroître l'efficacité du transport des marchandises en favorisant l'intermodalité et l'utilisation des différents modes de transport, notamment par :

- le maintien des lignes ferroviaires secondaires et par le soutien des projets à caractère intermodal.

• **Indicateur :**

Nombre de wagons circulant sur les voies ferrées réhabilitées grâce au Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire.

Résultat atteint en 2002-2003 :

181 749.

DATE ¹²	NOMBRE DE WAGONS ¹³
31 décembre 2000	188 305
31 décembre 2001	187 072
31 décembre 2002	181 749

• **Indicateur :**

Nombre de projets à caractère intermodal réalisés ou en cours de réalisation.

Résultat atteint en 2002-2003 :

12.

Les lignes ferroviaires secondaires exploitées par des chemins de fer d'intérêt local (CFIL) nécessitent souvent des investissements importants pour permettre le maintien ou l'amélioration de la circulation des trains. C'est dans cette perspective que le Ministère a mis en place, en avril 2000, le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire.

12. Les compagnies ferroviaires fournissent les relevés d'achalandage en fonction de l'année civile.

13. Étant donné que les compagnies ferroviaires avaient fourni une information incomplète pour les années 2000 et 2001, des ajustements aux données d'achalandage ont dû être apportés pour ces deux années par rapport à ce que l'on trouvait dans le rapport annuel de gestion de l'année dernière.

Pour 2002-2003, le Ministère a versé en subventions 5,5 millions de dollars, répartis comme suit :

- 3 millions pour la réhabilitation des lignes secondaires exploitées par un CFIL;
- 1,2 million pour la réalisation de 12 projets d'infrastructures intermodales, c'est-à-dire d'infrastructures qui permettent le passage d'un autre mode de transport au mode ferroviaire, ou vice-versa;
- 0,4 million pour la relance du chemin de fer de Québec Central;
- 0,3 million pour la réhabilitation des ponts de la Corporation du chemin de fer de la Gaspésie;
- 0,6 million au Chemin de fer de la Baie-des-Chaleurs en vue de maintenir l'intégrité du réseau ferroviaire en Gaspésie.

Le nombre de wagons circulant sur les chemins de fer d'intérêt local a diminué de 2,85 % entre le 31 décembre 2001 et le 31 décembre 2002, passant de 187 072 à 181 749 durant cette période. Cette diminution du trafic est attribuable aux mêmes facteurs que l'année dernière, soient les difficultés financières de l'une des compagnies de chemin de fer d'intérêt local, la poursuite de la crise du bois d'œuvre et le ralentissement de l'activité économique américaine. Malgré ce contexte difficile, cinq des compagnies sur les dix en exploitation au Québec ont amélioré leur performance et contribué à atténuer la diminution de trafic.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

- l'élaboration d'une politique de transport maritime avec les intervenants concernés.

• **Indicateur :**

Dépôt d'une politique du transport maritime au gouvernement.

Résultat atteint en 2002-2003 :

Ce résultat a été atteint l'année dernière avec le dépôt au gouvernement en juin 2001 de la Politique de transport maritime et fluvial.

Dans la perspective d'une mise en œuvre efficace et concertée des différentes mesures proposées par la politique, le Forum de concertation sur le transport maritime¹⁴ a été créé. Il réunit des représentants de l'industrie maritime, des transporteurs ferroviaires et routiers, des expéditeurs, du milieu environnemental et du gouvernement du Québec. Pour être en mesure de bien réaliser son mandat, le Forum a formé six groupes de travail qui se penchent sur autant de questions particulières : le cabotage, la promotion des activités maritimes sur le Saint-Laurent, la valorisation du mode de transport maritime, la compétitivité du transport maritime, la formation de la main-d'œuvre et le réseau portuaire stratégique.

Au cours de l'année 2002-2003, le Forum a réalisé un certain nombre d'activités, dont :

- le dépôt d'un rapport sur le réseau portuaire stratégique¹⁵, lequel comprendrait 11 ports commerciaux nationaux, 4 ports commerciaux complémentaires et 6 ports d'intérêt local, auxquels s'ajoutent 10 infrastructures portuaires importantes qui permettent de desservir les régions éloignées et enclavées;
- l'adoption d'un rapport recommandant entre autres la réalisation et la mise en œuvre d'un plan de communication concernant la valorisation du transport maritime et du Saint-Laurent;
- l'adoption d'un rapport recommandant entre autres la création d'une structure mixte pour la promotion générale du Saint-Laurent, qui pourrait regrouper, d'une part, l'Association des croisières du Saint-Laurent (ACSL), l'Association des croisières et excursions du Québec (ACEQ) ainsi que d'éventuelles associations représentant le secteur du nautisme et celui des marchandises et, d'autre part, le gouvernement du Québec;
- l'adoption d'un rapport recommandant la mise sur pied d'une table de concertation permanente sur le cabotage.

14. Pour plus de détails sur le Forum, le lecteur peut consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/modes/maritime/forum/index.asp

15. Ce rapport peut être consulté dans le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/modes/maritime/index.asp#strategique

Le Ministère a aussi poursuivi, au cours de l'année, l'administration du Programme d'aide au transport maritime, lequel vise la mise sur pied de nouvelles activités liées au secteur maritime (transport et tourisme) dans les régions, une meilleure interface entre les modes de transport terrestre et maritime, la mise en place d'un réseau d'infrastructures portuaires et intermodales compétitif pour les expéditeurs ainsi qu'une protection de l'environnement et de la sécurité. En 2002-2003, le Ministère a versé dans le cadre de ce programme des subventions totalisant 2,8 millions de dollars pour la réalisation de projets d'infrastructures, d'études et de promotion.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

- la mise en œuvre, pour l'industrie du camionnage, de mesures d'harmonisation et de réciprocité avec les principaux partenaires économiques du Québec.

• **Indicateur :**

Nombre de mesures d'harmonisation et de réciprocité pour l'industrie du camionnage mises en œuvre.

Résultat atteint en 2002-2003 :

1.

Au cours de l'année, une nouvelle mesure d'harmonisation et de réciprocité pour l'industrie du camionnage a été mise en œuvre. Il s'agit du nouveau Règlement sur le transport des matières dangereuses, qui est entré en vigueur le 15 août 2002.

Résultat d'une étroite collaboration entre les gouvernements provinciaux, le gouvernement fédéral et les représentants de l'industrie, ce règlement harmonise la réglementation québécoise à celle du gouvernement fédéral. Plus spécifiquement, il régit la manutention et le transport des matières dangereuses sur les routes du Québec, à partir du lieu de fabrication ou de distribution jusqu'au lieu de livraison ou de déchargement.

De plus, ce nouveau règlement a l'avantage de regrouper des dispositions qui se trouvaient auparavant dans divers règlements gérés par plusieurs ministères, ce qui a pour effet de simplifier la compréhension et l'interprétation des règles entourant le transport des matières dangereuses.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Accélérer la construction de nouvelles infrastructures de transport dans la région de Montréal par la réalisation de deux projets de concession en partenariat avec le secteur privé.

• **Indicateur :**

Nombre de projets de concession en partenariat avec le secteur privé réalisés ou en cours de réalisation.

Résultat atteint en 2002-2003 :

2.

Les études relatives à la réalisation, en partenariat avec le secteur privé, des projets concernant les autoroutes 25 et 30 dans la région de Montréal se sont poursuivies en 2002-2003, dont celle sur les achalandages et les revenus.

Le projet de l'autoroute 25 accuse un certain retard en raison principalement du report de l'audience publique du Bureau des audiences publiques en environnement (BAPE). En effet, cette étape doit être franchie avant que le Ministère puisse lancer un appel de qualification.

Pour l'autoroute 30, le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada se sont engagés en mars 2003 à terminer, d'ici 2009, la construction de l'autoroute 30 entre Candiac et Vaudreuil-Dorion. Le parachèvement de l'autoroute 30 et son raccordement aux réseaux existants sera réalisé en ayant recours au partenariat entre les secteurs public et privé. Au cours des prochains mois, les différentes étapes du processus d'attribution de concession seront entreprises en parallèle avec la réalisation des travaux préparatoires, selon un échéancier serré au terme duquel débiteront les travaux de construction.

Axe 1.2

Appuyer le développement socio-économique des régions du Québec

Le développement socio-économique du Québec est lié au dynamisme de ses régions et est donc tributaire de systèmes de transport efficaces, bien adaptés et bien intégrés. Afin de mieux soutenir le développement des régions, le Ministère travaille à l'adaptation des systèmes de transport et de leurs niveaux de service.

• RÉSULTAT VISÉ :

Soutenir le développement des régions en ciblant les interventions prioritaires par l'adoption de 14 plans de transport régionaux¹⁶.

• Indicateur :

Nombre de plans de transport régionaux adoptés.

• Cible pour 2002-2003 :

8.

Résultat atteint en 2002-2003 :

8.

Par l'adoption de plans de transport dans les différentes régions du Québec, le Ministère veut favoriser une action concertée de tous les intervenants du milieu et canaliser ainsi les efforts pour permettre un développement optimal des réseaux de transport dans les régions. À ce titre, le plan de transport tente de traduire les préoccupations régionales et d'assurer une interface efficace entre les interventions du Ministère et la réalité socio-économique de chacune des régions du Québec. Cette réalité régionale est prise en compte notamment par l'entremise des mécanismes de consultation publique prévus dans le processus d'élaboration des plans de transport, mais aussi en prenant en considération la planification des organismes publics régionaux ayant une responsabilité en matière de développement régional, tels que les conseils régionaux de développement et les municipalités régionales de comté.

Au 31 mars 2002, cinq plans de transport régionaux étaient adoptés : Lanaudière, Laurentides, Outaouais, agglomération de la capitale nationale du Québec et région métropolitaine de Montréal. Au cours de l'année 2002-2003, huit nouveaux plans de transport ont été adoptés, et ce, comme prévu en début d'année. Il s'agit des plans de transport des régions suivantes : Abitibi-Témiscamingue, Estrie, Charlevoix, Portneuf, Chaudière-Appalaches, Mauricie, Centre-du-Québec et Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Il reste donc cinq plans de transport régionaux à adopter : Côte-Nord, Bas-Saint-Laurent, Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Montérégie et Nord-du-Québec.

• RÉSULTAT VISÉ :

Maintenir la qualité du réseau routier supérieur québécois, notamment par des interventions soutenues d'entretien curatif et préventif.

• Indicateur :

Proportion des chaussées du réseau routier supérieur québécois¹⁷ en bon état.

• Cible pour 2004-2005 :

66 %.

• Cible pour 2002-2003 :

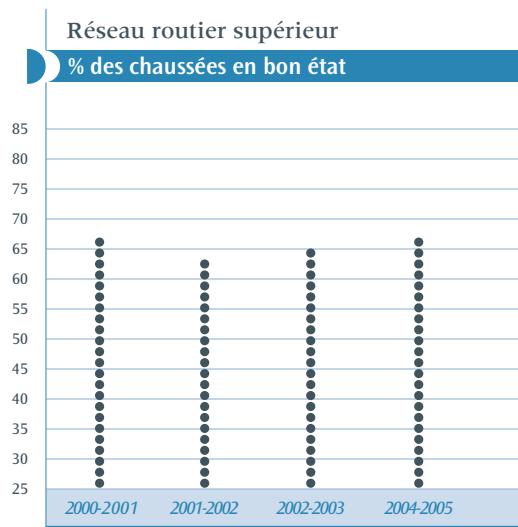
63,5 %.

Résultat atteint en 2002-2003 :

64,3 %.

16. Au moment de la publication du plan stratégique, les données disponibles relatives à la préparation des plans de transport étaient en date du 31 décembre 2000. À ce moment, trois plans de transport étaient déjà adoptés, soit ceux de l'Outaouais, de l'agglomération de la capitale nationale et de la région métropolitaine de Montréal. Au total, une fois cette activité terminée, il y aura 18 plans de transport régionaux.

17. Le lecteur peut se référer à l'annexe III pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

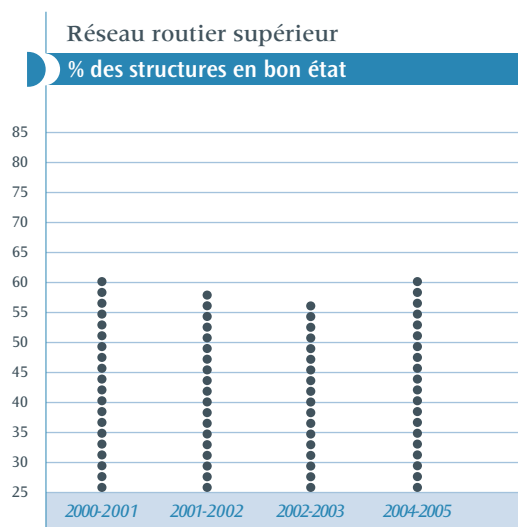


Source : Ministère des Transports.

Comme pour les chaussées du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, le Ministère utilise l'indice de rugosité international (IRI) pour mesurer la proportion des chaussées du réseau routier supérieur en bon état. Le résultat atteint en 2002-2003 s'établit à 64,3 %. Ce résultat, en hausse de 1,2 point par rapport à l'année précédente et supérieur de 0,8 point à la cible fixée en début d'année, est attribuable à la réalisation de travaux ayant permis d'améliorer la qualité du confort de roulement sur une longueur de 2 367 kilomètres.

Les travaux de resurfage sur le réseau routier supérieur, c'est-à-dire la pose d'une nouvelle couche d'asphalte, représentent la majeure partie des interventions réalisées, soit 77 %. La reconstruction et la réhabilitation de chaussées, qui constituent des interventions plus lourdes et donc plus onéreuses, sont les deux autres types d'interventions les plus couramment réalisés, mais dans une proportion beaucoup moindre, soit près de 8 % chacun en 2002-2003.

Une fois l'état des chaussées établi, il est intéressant de mettre les proportions de chaussées en bon état en relation avec le trafic qui y circule, afin d'évaluer le niveau de service offert aux usagers du réseau routier. Ainsi, au cours de l'année 2002, près de 70 % de la distance parcourue sur le réseau routier supérieur québécois l'a été sur des chaussées en bon état selon l'IRI. Pour les autoroutes, c'est plus de 74 % de la distance parcourue qui l'a été sur des chaussées en bon état. Ces résultats démontrent que la stratégie d'intervention du Ministère a permis de privilégier légèrement les portions du réseau routier les plus sollicitées (69,7 % des déplacements sur chaussées en bon état, comparativement à 64,3 % de kilomètres de chaussées en bon état).



Source : Ministère des Transports.

• **Indicateur :**

Proportion des structures du réseau routier supérieur québécois¹⁸ en bon état.

• **Cible pour 2004-2005 :**

60 %.

• **Cible pour 2002-2003 :**

58,1 %.

Résultat atteint en 2002-2003 :

58,1 %.

18. Le lecteur peut se référer à l'annexe III pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

Au 31 mars 2003, 58,1 % des structures du réseau routier supérieur sont en bon état, ce qui représente une baisse de 0,6 point par rapport à l'année précédente. Ce réseau compte maintenant 2 032 structures déficientes, comparativement à 1 967 l'année dernière.

Le Ministère avait annoncé que la détérioration se poursuivrait en 2002-2003 en fixant une cible de 58,1 % dans son plan annuel de gestion des dépenses. Le résultat atteint vient confirmer l'analyse selon laquelle les sommes consenties pour la conservation des structures ne suffiraient pas à enrayer leur dégradation.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Maintenir un service de transport aérien adéquat entre les régions et les grands centres.

• **Indicateur :**

Nombre de liaisons aériennes régulières entre les régions du Québec et Montréal et Québec.

Résultat atteint en 2002-2003 :

LIAISONS ENTRE LES RÉGIONS DU QUÉBEC et	MARS 2001	MARS 2002	MARS 2003
Montréal	24	22 ¹⁹	24
Québec	11	7	10

Depuis la restructuration de l'industrie du transport aérien au Canada, plusieurs compagnies ont cessé leurs activités et, au Québec, certaines liaisons aériennes ont été abandonnées. Face à ces abandons de services et aux préoccupations des usagers du transport aérien au regard des tarifs et de la qualité des services, le ministère des Transports est intervenu de diverses façons au cours de l'année pour qu'un service de transport aérien adéquat soit maintenu entre les régions du Québec et les grands centres. Ainsi, le Ministère a accordé une aide financière pour maintenir la desserte d'Alma vers Montréal (50 000 dollars) et de Baie-Comeau vers Québec (40 000 dollars).

Il a aussi mené une réflexion plus globale qui s'est traduite par l'adoption, à l'automne 2002, de la Politique nationale de transport aérien, dont les trois principales orientations sont d'améliorer les dessertes aériennes au Québec, d'assurer la compétitivité et la viabilité du système de transport aérien et de mettre en valeur le savoir-faire et les atouts du Québec dans le domaine du transport aérien. Dans ce cadre et dans le but de maintenir une desserte aérienne adéquate dans les différentes régions du Québec, le gouvernement a conclu, en janvier 2003, une entente triennale avec la compagnie Air Canada sur les services aériens régionaux. En vertu de cette entente, Air Canada s'est engagée à maintenir, pendant trois ans, ses services régionaux et à appliquer une tarification réduite sur un nombre important de sièges de son réseau au Québec.

Dans ce contexte, la situation quant au nombre de liaisons entre les régions du Québec et les grands centres de Québec et de Montréal s'est légèrement redressée au cours de l'année, pour se situer au niveau de ce que l'on observait au mois de mars 2001.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Faciliter l'intégration des services de transport des personnes selon les particularités des régions.

• **Indicateur :**

Nombre de projets régionaux de mise en commun des services de transport de personnes subventionnés.

Résultat atteint en 2002-2003 :

14.

19. Le rapport annuel 2001-2002 faisait mention de 21 liaisons entre les régions et Montréal. Ce chiffre a été corrigé ici pour tenir compte d'une erreur de compilation faite l'année dernière.

Une meilleure adaptation des systèmes de transport pour mieux soutenir le développement des régions se traduit notamment par la mise en commun volontaire des ressources de transport de personnes, en encourageant, d'une part, la conclusion d'ententes de partenariat entre les divers gestionnaires de transport et, d'autre part, l'utilisation d'un guichet unique pour le traitement des demandes de la clientèle. Pour ce faire, le Ministère avait mis en place une mesure d'aide temporaire de mise en commun des services de transport collectif, qui prévoyait une aide financière de 20 000 dollars pour la mise sur pied de chaque projet. Cette mesure d'aide a pris fin le 31 décembre 2002.

Au cours de la période d'avril à décembre 2002, dix nouveaux projets de mise en commun des services de transport collectif ont été subventionnés dans le cadre de cette mesure d'aide temporaire. Ces projets ont cours en Montérégie dans les municipalités régionales de comté (MRC) du Bas-Richelieu et de Rouville, en Gaspésie dans la MRC de La Côte-de-Gaspé, en Mauricie dans les MRC du Haut-Saint-Maurice et de Maskinongé, en Abitibi dans les MRC de la Vallée-de-l'Or et de l'Abitibi-Ouest, dans les Laurentides dans les MRC des Laurentides et de La Rivière-du-Nord et, enfin, dans la région de l'Outaouais dans un regroupement de MRC. Ces projets ont été subventionnés principalement pour produire une étude des besoins et de faisabilité sur leur territoire et pour aider à la mise sur pied de leurs services de transport collectif.

Par ailleurs, pour la même période, les MRC de Matane, de Rivière-du-Loup, de Témiscouata, des Basques, de Kamouraska, de Mékinac, de Sept-Rivières, de Portneuf et de Charlevoix-Est ont reçu une deuxième subvention de 20 000 dollars pour consolider leurs services de transport, qui, pour la plupart, sont opérationnels.

Depuis le 1^{er} janvier 2003, la mesure d'aide temporaire a été remplacée par le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif en milieu rural. Ce programme vise à soutenir et à consolider les expériences de mise en commun et à concevoir de nouvelles approches, en partenariat avec les élus municipaux²⁰.

Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2003, quatre projets ont été subventionnés dans le cadre de ce nouveau programme. Ces projets ont cours en Gaspésie dans les MRC de La Mitis, de La Haute-Gaspésie et de Bonaventure, et en Estrie dans la MRC du Granit. Ces projets ont été subventionnés pour une somme de 10 000 dollars, puisée dans le volet « aide aux études » du programme. De plus, ces MRC auront droit à une subvention pour l'exploitation de leurs services de transport de 20 000 dollars ou 28 000 dollars, selon les modalités prévues au programme, lorsqu'elles soumettront leur plan de développement du transport collectif au cours de l'année 2003.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Contribuer au cyclotourisme dans les régions par un apport financier à l'aménagement de la Route verte, qui sera terminée en 2005.

• **Indicateur :**

Pourcentage du circuit de la Route verte réalisé.

• **Cible 2002-2003 :**

75 %.

Résultat atteint en 2002-2003 :

74 %.

Le Ministère contribue au développement socio-économique des régions par la mise en place du circuit cyclotouristique de la Route verte. Le tracé projeté comprend un total de 4 244 kilomètres.

Le résultat atteint pour 2002-2003 (74 %) est très près de la cible fixée (75 %). Cette année, le Ministère a engagé, par le biais du programme d'aide financière au développement de la Route verte, 2,8 millions de dollars pour appuyer la réalisation de 37 projets (nouveaux ou en parachèvement) présentés par des partenaires municipaux. Ces subventions représentent 25 % du coût total des projets. C'est donc 11,2 millions de dollars de travaux qui ont été réalisés par les partenaires, ce qui a permis d'ajouter 88,8 kilomètres de voies cyclables.

20. Pour plus de détails sur ce programme, le lecteur peut consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : <http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/services/programmes/c14.asp>

Axe 1.3

Accroître l'efficacité des systèmes de transport dans les grandes agglomérations

Au Québec, les six grandes régions métropolitaines regroupent 66 % de la population et 68 % des emplois. Les perspectives de croissance démographique indiquent que cette concentration de la population et des emplois dans les grands centres urbains du Québec s'accroîtra au cours des prochaines années. Les conséquences sont connues : étalement urbain, accroissement de l'utilisation de l'automobile, et par conséquent de la consommation d'énergie et des émissions de polluants, et diminution relative de l'utilisation du transport en commun. Ce type de développement menace l'équilibre nécessaire à l'efficacité des systèmes de transport et à la qualité de vie.

Le Ministère entend contribuer à l'amélioration de la compétitivité économique des grandes agglomérations du Québec et de leur qualité de vie. Pour ce faire, il entend faciliter les déplacements dans les grandes agglomérations tout en contribuant à la préservation de la qualité de vie et de l'environnement.

• RÉSULTAT VISÉ :

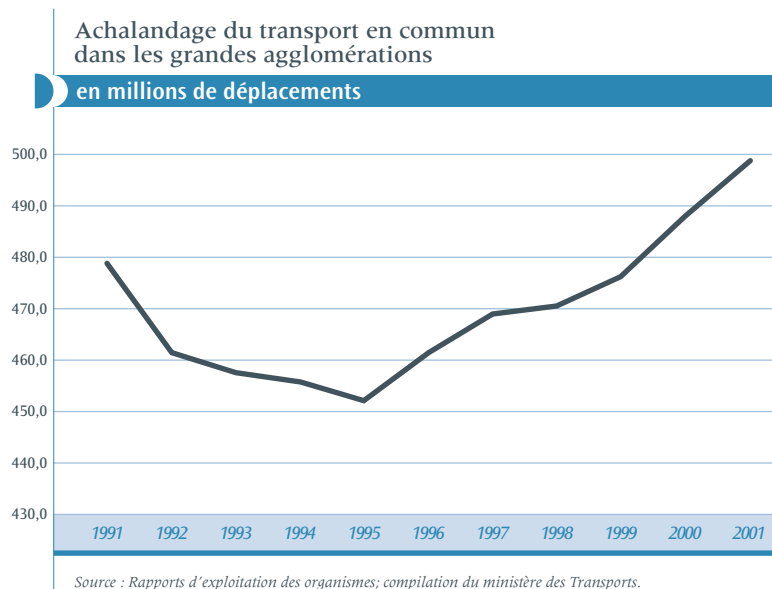
Accroître l'utilisation des modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile afin de limiter la congestion, notamment par l'adaptation des programmes d'aide financière au transport en commun.

• Indicateur :

Achalandage du transport en commun.

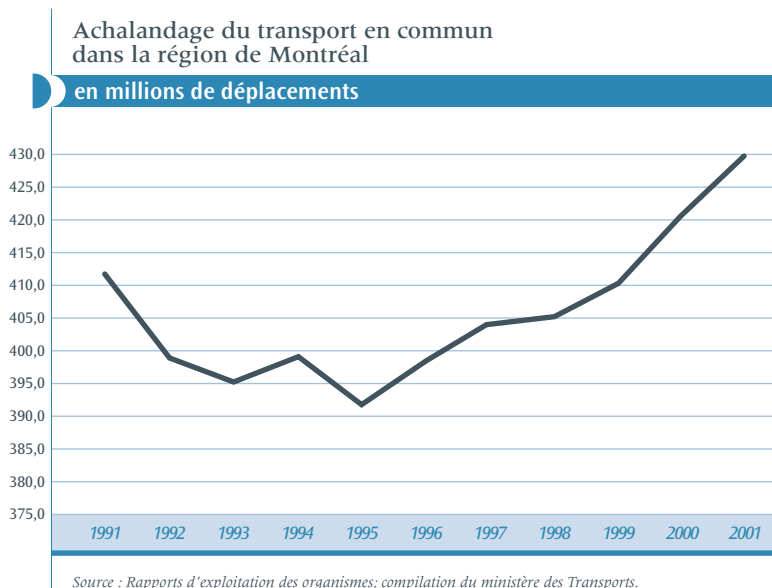
Résultat atteint en 2002-2003 :

Les données de 2002 n'étaient pas disponibles au moment de la publication du rapport annuel de gestion. En 2001²¹, l'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations s'élevait à 497 429 225 personnes transportées.



En 2001, pour la sixième année consécutive, l'achalandage du transport en commun a connu une hausse, pour atteindre un niveau inégalé depuis dix ans. Cette hausse d'achalandage de plus de 45 millions sur six ans est attribuable en grande partie à l'augmentation de l'utilisation du transport en commun (métro et autobus) sur l'île de Montréal (43 % de la hausse) et du train de banlieue dans la région de Montréal (17 % de la hausse).

21. Les données sur l'achalandage du transport en commun sont présentées sur la base de l'année civile.



TRANSPORT EN COMMUN

En 2002-2003, le Ministère a poursuivi le versement de l'aide financière qu'il accorde aux organismes de transport en commun. Cette aide prend les formes suivantes :

- une aide aux immobilisations destinée aux sociétés de transport en commun dans les grandes agglomérations urbaines ainsi qu'à l'Agence métropolitaine de transport de Montréal. Cette aide se chiffre à 163,2 millions de dollars pour 2002-2003;
- une aide à l'exploitation destinée aux organismes municipaux et intermunicipaux de transport en périphérie des grandes agglomérations et dans les petites villes. Au total, cette aide s'élève à 18,2 millions de dollars pour 2002-2003;
- la répartition de la somme perçue pour le droit annuel de 30 dollars imposé en vertu du Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun dans les régions métropolitaines de Montréal, Québec, Gatineau, Sherbrooke, Saguenay et Trois-Rivières. À cette somme s'ajoute, pour la région de Montréal, le produit de la taxe de 0,015 dollar le litre sur le carburant. Signalons que le 31 mars 2003, le gouvernement du Québec a dispensé, rétroactivement au 1^{er} janvier 2002, de l'obligation de payer la contribution au transport en commun, les automobilistes qui, le 31 décembre 2001, n'avaient pas accès aux services. Cela a amené le Ministère à compenser, pour une somme de 3,4 millions de dollars en 2002-2003, le manque à gagner des organismes de transport concernés par ce retrait. Cet ajustement est récurrent pour l'année 2003-2004.

L'augmentation de l'utilisation du transport en commun, visée par l'ensemble des partenaires, implique pour les prochaines années des coûts d'exploitation et de maintien d'actif à la hausse.

C'est pourquoi, le 8 juillet 2002, le ministère des Transports annonçait la nomination de trois mandataires chargés de la consultation sur le cadre financier du transport en commun et devant lui faire des recommandations quant aux paramètres d'un nouveau cadre financier. La consultation a été menée simultanément dans la grande région de Montréal, dans la région de la Capitale-Nationale et dans les autres régions du Québec. Elle a été tenue auprès des élus municipaux, des sociétés de transport et des principales personnes et groupes interpellés par le transport en commun. Les rapports des mandataires étaient rendus publics en janvier 2003.

UTILISATION DE MODES DE TRANSPORT AUTRES QUE L'USAGE INDIVIDUEL DE L'AUTOMOBILE

Dans le but d'encourager l'utilisation de modes de transport autres que l'usage individuel de l'automobile, le Ministère a poursuivi son action pour la mise sur pied de programmes-employeurs. Ce type de programme vise à mettre en place dans les entreprises des mesures pour favoriser le covoiturage et l'utilisation du transport en commun.

Dans la région de la Capitale-Nationale, un programme d'abonnement au transport en commun avec une retenue sur le salaire a été créé en partenariat avec le Réseau de transport de la Capitale et est maintenant offert à tous les employeurs, publics et privés, de la région. Dix ministères et organismes ont signé un protocole en 2002-2003 avec le Réseau de transport de la Capitale pour la mise en place de ce programme à l'intention de leurs employés. Près de 1 100 personnes y sont abonnées.

Le Ministère a également conclu une entente avec l'Hôtel-Dieu du Centre hospitalier universitaire de Québec, par laquelle il s'engage à accompagner l'établissement dans la mise en œuvre d'un programme-employeur et à lui verser une aide financière de 25 000 dollars pour ce faire, dont 15 000 dollars ont été versés en 2002-2003.

Dans la métropole, le soutien financier consenti (1,16 million de dollars) par le Ministère au cours de la dernière année a surtout été consacré à la mise sur pied de trois centres de gestion des déplacements. Basés sur les besoins en transport des personnes et des employeurs, ces centres, parrainés par des organisations vouées au développement économique, font la promotion de tous les modes de déplacement autres que l'usage individuel de la voiture et mettent sur pied divers services liés au covoiturage, au vélo, à la marche ainsi qu'au transport en commun. Les actions de ces trois centres visent à mobiliser des centaines d'employeurs et des milliers d'employés du centre-ville de Montréal, de l'arrondissement Saint-Laurent et de la partie est de l'île de Montréal. De plus, le Ministère a assumé les coûts de conception et de réalisation d'une trousse d'information (programme *Allégo*) sur la gestion de la demande. Cette trousse, produite par l'Agence métropolitaine de transport, constitue un document de référence pour les employeurs.

TRANSPORT PAR TAXI

Dans le cadre de l'application de la Loi concernant les services de transport par taxi, le gouvernement annonçait diverses mesures fiscales en faveur des propriétaires de taxi. La première, qui vise le rajeunissement du parc de véhicules, prévoit un crédit fiscal de 500 dollars par année jusqu'en 2006, pour une somme maximale de 2 500 dollars, pour chaque véhicule dont l'âge est de cinq ans ou moins. Pour l'année 2001²², soit du 1^{er} janvier au 31 décembre 2001, 1 424 titulaires de permis de taxi ont bénéficié de ce crédit fiscal, pour un total de 559 000 dollars. Quant à la seconde mesure, qui consiste en un crédit d'impôt par permis de taxi, 6 727 chauffeurs titulaires de ce permis s'en sont prévalus pour l'année fiscale 2001, pour une somme totale de 2 679 000 dollars.

Par ailleurs, le Ministère a continué à gérer le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Ce programme s'adresse aux titulaires de permis de propriétaire de taxi désireux d'offrir leurs services aux personnes en fauteuil roulant et au milieu institutionnel, notamment les organismes de transport adapté, les centres hospitaliers et les commissions scolaires. Échelonné sur cinq ans, le programme prévoit que, jusqu'en mars 2006, 70 taxis pourraient être adaptés annuellement, à raison d'une subvention maximale de 19 000 dollars par taxi. En 2002-2003, 1,1 million de dollars a été engagé pour procéder à l'adaptation de 57 véhicules, ce qui représente 81 % de l'objectif pour l'année.

22. Les données pour l'année 2002 n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du rapport annuel.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre attribuables aux transports par la mise en œuvre des mesures touchant les transports prévues dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques.

Indicateur :

Pourcentage des mesures touchant les transports mises en œuvre dans le cadre du Plan d'action québécois sur les changements climatiques.

Résultat atteint en 2002-2003 :

80 %.

Le gouvernement du Québec a adopté, en octobre 2000, le Plan d'action québécois sur les changements climatiques. Le ministère de l'Environnement a la responsabilité de sa mise en œuvre. Parmi les 40 mesures prévues dans ce plan, 13 touchent particulièrement les transports et dix sont coordonnées par le Ministère.

En 2001-2002, les travaux relatifs à six des dix mesures coordonnées par le Ministère avaient été amorcés. Pour la présente année, leur état d'avancement se présente comme suit :

- la promotion et la mise sur pied d'un programme-employeur auprès du personnel de la fonction publique (clientèle interne) : le programme-employeur du ministère des Transports est permanent depuis novembre 2002 et 13 ministères et organismes, dans trois régions du Québec, offrent maintenant à leurs employés un abonnement au transport en commun avec retenue sur le salaire. Plus de 1 100 travailleurs sont déjà inscrits. D'autres ministères et organismes songent à emboîter le pas ou sont déjà en train de discuter des modalités;
- les investissements majeurs dans les infrastructures de transport en commun : les investissements prévus se feront sur une période de dix ans. En 2002-2003, ces investissements ont atteint 124,9 millions de dollars;
- la réalisation d'une étude de faisabilité portant sur diverses mesures fiscales concernant les transports : l'étude a été complétée et remise au Ministère au mois de janvier 2002;
- la promotion des programmes-employeurs dans le secteur privé (clientèle externe) : l'Agence métropolitaine de transport a organisé un second salon *Allégo*, sur les programmes-employeurs pour les entreprises du secteur privé de la grande région de Montréal; dans cette région, on compte maintenant 12 projets en cours et 8 autres en préparation. Par ailleurs, le Ministère continue de soutenir financièrement les trois centres de gestion des déplacements dans la région de Montréal, dont celui de la cité Multimédia, qui étend toujours ses activités. Finalement, le Ministère a conclu une entente avec l'Hôtel-Dieu du Centre hospitalier universitaire de Québec, par laquelle il s'engage à accompagner l'établissement dans la mise en œuvre d'un programme-employeur et à lui verser une aide financière à cet effet;
- l'étude de faisabilité pour la mise en place d'un programme de redevance et de remise sur l'achat de véhicules légers neufs : l'équipe universitaire qui a été chargée d'élaborer cette étude a déposé un rapport final au printemps 2003, lequel fait actuellement l'objet d'un examen du Ministère;
- la réalisation d'une étude sur le transport intermodal route-rail : compte tenu des résultats positifs obtenus avec le Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire pour les chemins de fer d'intérêt local, l'étude prévue dans le plan d'action a été abandonnée. Ce programme est actuellement en cours d'évaluation, notamment afin d'en préciser l'impact sur le transfert modal de la route vers le rail et d'en améliorer l'efficacité.

En 2002-2003, les travaux relatifs à deux mesures ont été amorcés :

- la réalisation de trois études sur les modifications à apporter au cadre de financement du transport en commun urbain, soit une pour la région de Montréal, une pour la région de Québec et une pour les autres régions du Québec. Ces études ont été remises au Ministère au mois de janvier 2003;
- la réalisation d'une étude sur le transport intermodal route-fleuve : la mise en œuvre de la Politique de transport maritime et fluvial, entreprise en août 2001, s'appuie sur le programme d'aide en transport maritime, qui a une enveloppe de 20 millions de dollars à distribuer sur cinq ans. Dans ce cadre, une étude visant à transporter des hydrocarbures par bateau plutôt que par la route a été réalisée.

Finalement, deux mesures du plan d'action n'ont pas encore été mises en œuvre, soit l'appui au partage de véhicules et la réalisation d'une campagne d'information et de promotion sur les transports.

ORIENTATION

2

DES TRANSPORTS PLUS SÉCURITAIRES EN COLLABORATION AVEC TOUS LES ORGANISMES PRIVÉS ET PUBLICS CONCERNÉS

Au cours des dernières années, les morts attribuables aux accidents routiers représentent environ 90 % des morts dans les transports. C'est pourquoi le Québec consacre beaucoup d'énergie depuis plusieurs décennies à l'amélioration de la sécurité sur les routes du Québec. Bien que sa situation se compare maintenant avantageusement à celle de nombreux pays industrialisés, le Québec continue à faire de la sécurité routière une de ses priorités.

Taux de morts par milliards de véhicules-kilomètres,
en 2001 par rapport à 1978, dans divers pays

	1978	2001	VARIATION (%)
Royaume-Uni	26,6	7,5 ^b	- 71,8
Québec	42,0	7,5	- 82,3
Suède	n.d.	8,3 ^c	n.d.
Norvège	23,8	8,3	- 65,1
Pays-Bas	n.d.	8,9 ^c	n.d.
Australie	n.d.	9,1	n.d.
Finlande	23,5	9,1	- 61,3
Suisse	33,1	9,1	- 71,3
Danemark	28,8	9,2	- 68,1
États-Unis	21,7	9,4	- 56,7
Allemagne	37,3 ^a	11,3	- 69,7
Nouvelle-Zélande	n.d.	12,4 ^d	n.d.
Autriche	63,4	12,7	- 80,0
Japon	31,6	13,4 ^d	- 57,6
France	45,2	14,8	- 67,3
Belgique	55,3	16,3 ^d	- 70,5

a) Donnée de 1980; b) donnée de 1998; c) données de 1999; d) données de 2000.

Source : International Road Traffic and Accident Data Base (OECD), mai 2003, et Société de l'assurance automobile du Québec.

La stratégie d'intervention du gouvernement du Québec en matière de sécurité routière découle des orientations définies dans la Politique de sécurité dans les transports 2001-2005, volet routier, rendue publique par le ministre des Transports en mai 2001. Cette politique énonce les orientations et les priorités que se donnent le ministère des Transports et la Société de l'assurance automobile du Québec pour réduire le nombre et la gravité des accidents routiers, tout en s'assurant de préserver la mobilité des personnes et des marchandises.

Dans cette perspective, le Ministère entend intensifier ses efforts avec tous les intervenants et les partenaires concernés pour réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec.

• **Indicateur :**

Nombre de morts et de blessés graves sur les routes du Québec.

Résultat atteint en 2002-2003 :

703 morts

5 448 blessés graves

ANNÉE	NOMBRE DE MORTS	NOMBRE DE BLESSÉS GRAVES
1993	945	6 348
1994	794	5 853
1995	845	5 599
1996	858	5 725
1997	766	5 725
1998	685	5 682
1999	762	5 224
2000	765	5 386
2001	610	5 064
2002	703	5 448

Par rapport à 2001, le nombre de morts et de blessés graves a augmenté de 15,2 % et de 7,6 % respectivement en 2002. Ce résultat doit être interprété avec précaution. C'est que, en matière de sécurité routière, il faut examiner la tendance sur une période assez longue, au moins cinq ans, pour tenir compte des facteurs conjoncturels qui auraient pu, au cours d'une année, modifier les données, et ce, afin d'atténuer les variations dans les statistiques.

En effet, si l'on prend le nombre de morts sur une base annuelle, on peut observer des variations importantes, par exemple - 20,2 % entre 2000 et 2001, + 0,4 % entre 1999 et 2000 et + 11,2 % entre 1998 et 1999. Par contre, en analysant les données sur une période de cinq ans, il ressort que, par rapport à la période de 1993 à 1997, le nombre moyen de morts a diminué de 16,3 % pour la période de 1998 à 2002 et le nombre moyen de blessés graves de 8,4 %.

Un examen des statistiques sur une période encore plus longue confirme cette tendance à la baisse. En effet, globalement, le Québec connaît depuis 30 ans une amélioration de son bilan routier, et ce, malgré un accroissement important du volume de circulation.

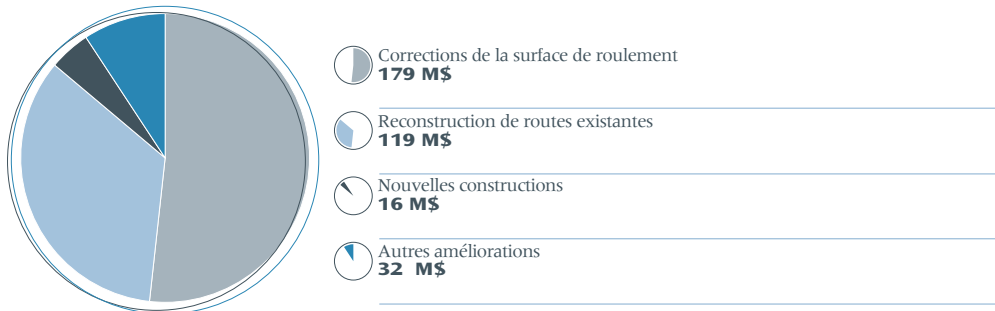
ANNÉE	NOMBRE DE VÉHICULES EN CIRCULATION	NOMBRE DE MORTS
1973	2 265 471	2 209
2002	4 881 265	703
Variation 1973-2002	+ 115 %	- 68 %

Malgré cette tendance à la baisse, il est essentiel de maintenir les efforts en cette matière, car plus le bilan routier s'améliore, plus il devient difficile d'obtenir les résultats escomptés. Le bilan des cinq dernières années révèle à cet égard que nous pourrions avoir atteint un plateau et que les gains à venir seraient inférieurs à ce qui a été obtenu jusqu'à maintenant.

Les résultats atteints en matière de sécurité routière sont le fruit d'un ensemble d'actions menées par les différents partenaires. Pour sa part, l'action du Ministère s'articule autour de trois champs d'intervention principaux : les infrastructures routières, les véhicules lourds et la concertation avec les partenaires.

INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES

C'est par ses interventions sur les infrastructures routières que le ministère des Transports a l'impact le plus direct sur le bilan routier. À ce chapitre, le Ministère a investi 346 millions de dollars en 2002-2003 dans un ensemble d'interventions visant l'amélioration de la sécurité du réseau. Ces investissements ont été réalisés dans le cadre de la reconstruction de routes, de constructions, de corrections de surfaces de roulement et d'autres améliorations, comme l'installation de bandes rugueuses et de glissières.



Dans son plan stratégique 2001-2004, le Ministère a convenu d'accorder la priorité à la réalisation de certaines actions touchant les sites à fréquence d'accidents élevée ainsi que l'entretien des routes en hiver et en été. Des résultats à atteindre ont été fixés et des indicateurs ont été définis pour assurer le suivi.

• RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par la correction des infrastructures routières dans les sites où il y a une fréquence d'accidents élevée.

Indicateur :

Nombre de sites à fréquence d'accidents élevée qui ont été corrigés.

Résultat atteint en 2002-2003 :

5.

Parmi les travaux qu'il réalise sur son réseau, le Ministère accorde une attention particulière à la correction des sites où on enregistre un nombre d'accidents nettement plus élevé qu'à d'autres endroits ayant des caractéristiques similaires. La correction de ces sites nécessite généralement des modifications des caractéristiques géométriques (pente, courbe, intersection), mais aussi d'autres types de mesures, comme l'installation de feux de circulation, le marquage de la chaussée, l'amélioration de la surface de roulement. Ces mesures sont généralement très efficaces et permettent de réduire considérablement le nombre et la gravité des accidents. Des 346 millions de dollars que le Ministère a investi en sécurité en 2002-2003, 38 millions ont été affectés à la correction de 17 sites à fréquence d'accidents élevée, dont 5 pour lesquels les travaux de correction sont complètement terminés.

• RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à 650 et de blessés graves à 4 750 en 2005 sur les routes du Québec, notamment par un entretien efficace et adapté à la densité de la circulation durant l'hiver.

Indicateur :

Taux moyen de respect des niveaux de service pour l'entretien d'hiver sur les routes sous la responsabilité du Ministère.

Résultat atteint en 2002-2003 :

Indicateur en cours de mise au point.

L'entretien du réseau routier en période hivernale constitue aussi une action majeure du Ministère, qui a un impact direct sur la sécurité sur les routes. Le Ministère a consacré, en 2002-2003, 171,4 millions de dollars pour l'entretien de son réseau routier durant la période hivernale. Les travaux d'entretien sont pour une grande part (80 %) effectués par le secteur privé et par les municipalités. Pour s'assurer que ses normes d'entretien sont respectées, le Ministère a amorcé l'année dernière l'élaboration d'un mécanisme de mesure de l'entretien des routes durant l'hiver. La mise au point de l'indicateur présente certaines difficultés techniques, ce qui empêche d'avoir des résultats cette année.

• RÉSULTAT VISÉ :

Parmi les interventions d'entretien d'été, accorder la priorité à celles qui ont un impact sur la sécurité, notamment par le marquage, la réparation des glissières et le nivellement des accotements en gravier.

• Indicateur :

Nombre de kilomètres de marquage réalisés.

• Résultat atteint en 2002-2003 :

71 517 kilomètres.

• Indicateur :

Longueur de glissières réparées.

Résultat atteint en 2002-2003 :

113 480 mètres.

• Indicateur :

Pourcentage des accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement d'asphalte.

• Cible 2002-2003 :

100 %

Résultat atteint en 2002-2003 :

125,9 %²³.

L'entretien des équipements de sécurité et des abords de route est essentiel pour assurer la sécurité des usagers, qu'il s'agisse du marquage des chaussées, de la réparation des glissières ou du nivellement des accotements. En 2002-2003, le Ministère a investi 25,5 millions de dollars dans ces activités d'entretien, dont 17 millions pour le marquage.

L'importance accordée à cette dernière activité tient au fait qu'un marquage visible dans toutes les conditions atmosphériques facilite la circulation routière et augmente la sécurité des usagers de la route. Le marquage, c'est-à-dire l'application de peinture traditionnelle (alkyde ou latex) ou époxy effectuée pour la séparation des voies et sur le bord de la chaussée, se fait à une fréquence qui varie en fonction du type de peinture, de la catégorie de la route et selon qu'il s'agit du centre de la chaussée ou des bords de celle-ci. En 2002-2003, le Ministère a procédé au marquage de la chaussée sur une longueur de 71 517 kilomètres.

23. Sur certains tronçons de route particulièrement achalandés, les accotements en gravier sont ramenés au niveau du revêtement d'asphalte plus d'une fois dans l'année, ce qui explique un résultat supérieur à 100 %.

En ce qui a trait à l'indicateur sur la longueur de glissières réparées, le Ministère vise globalement à restaurer celles qui sont endommagées à la suite d'accidents routiers ou qui sont dans un état de dégradation avancée, afin de maintenir le niveau de sécurité de la route à ces endroits. Au cours de l'année, le Ministère a ainsi procédé à la réparation de 113 480 mètres de glissières, ce qui représente un investissement de 4,7 millions de dollars.

Sur les routes où l'accotement est en gravier, il est important que le niveau de l'accotement soit comparable à celui de la chaussée, afin de réduire les risques de perte de contrôle lorsqu'un véhicule sort de la chaussée asphaltée. C'est pourquoi le Ministère voit à ramener, chaque printemps, le niveau des accotements en gravier à celui du revêtement d'asphalte et à maintenir ce niveau au cours de l'année, ce qui implique que ces travaux se fassent à plus d'une reprise sur certains tronçons. Au cours de 2002-2003, le pourcentage du nombre de kilomètres d'accotements en gravier dont le niveau a été ramené à celui du revêtement en asphalte (40 656 kilomètres) par rapport au nombre total de kilomètres d'accotements en gravier (32 300 kilomètres) s'établit à 125,9 %. Les coûts afférents s'établissent à 3,8 millions de dollars.

D'autres actions du Ministère ayant trait à la sécurité routière, qui ne sont pas mentionnées dans le plan stratégique, concourent à l'amélioration du bilan routier. Ainsi, en 2002-2003, le Ministère a poursuivi, pour la deuxième année consécutive, l'installation de bandes rugueuses sur l'accotement de certaines autoroutes. Ces bandes sont constituées d'un relief intermittent disposé longitudinalement dans le revêtement de l'accotement. Elles constituent un dispositif d'alerte sonore destiné à prévenir les conducteurs somnolents ou tout simplement inattentifs de l'imminence d'une sortie de route. Nouvelle au Québec, cette technique est utilisée depuis quelques années avec succès ailleurs. En effet, selon les évaluations faites jusqu'à maintenant, les bandes rugueuses sur accotements permettent de réduire d'au moins 20 % le nombre total de sorties de route sur les autoroutes. Cette année, c'est plus de 500 kilomètres de bandes rugueuses qui ont été installées, soit un peu plus du double de l'année dernière (248 kilomètres).

Par ailleurs, le Ministère a continué à porter une attention particulière à la sécurité sur les chantiers routiers. À cet effet, l'application du Plan d'action en matière de sécurité sur les sites de travaux routiers 2001-2003 a permis de réaliser les interventions suivantes en 2002-2003 :

- l'établissement d'une entente de partenariat officielle avec la Sûreté du Québec en vue d'assurer une présence policière accrue sur les chantiers : 17 231 constats d'infraction ont été signifiés sur les chantiers routiers et aux abords au cours de la saison des travaux 2002, dont 87 % ayant trait au non-respect de la vitesse permise;
- l'amélioration de la signalisation sur les chantiers routiers et aux abords : uniformisation de la signalisation et accroissement de la visibilité des panneaux par l'utilisation de la couleur orange fluorescent;
- la mise en place d'une gestion des chantiers par axes pour ordonner dans le temps les entraves à la circulation sur les autoroutes 20 et 40 entre Québec et Montréal, et par conséquent pour informer les usagers de l'avancement des travaux par axes;
- la limitation des entraves pour assurer une meilleure fluidité de la circulation, en particulier dans les périodes critiques comme les longs congés estivaux;
- la sensibilisation des usagers de la route à la sécurité sur les chantiers et à leurs abords par la tenue d'une campagne d'information intitulée « Au nom de la vie, ralentissez ! »²⁴.

24. Le lecteur peut se référer à la deuxième partie du présent rapport pour connaître les résultats de l'évaluation de l'efficacité de cette campagne de sensibilisation.

VÉHICULES LOURDS

En raison de leur taille et de leur nombre, les véhicules lourds posent un problème particulier en matière de bilan routier. Le Ministère y porte donc une attention spéciale dans son objectif visant à réduire le nombre de morts et de blessés graves attribuables aux accidents routiers d'ici 2005.

• RÉSULTAT VISÉ :

Contribuer à réduire le nombre de morts à 120 et de blessés graves à 380 dans les accidents impliquant un camion lourd en 2005, notamment par la mise en œuvre des recommandations de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds qui s'adressent au Ministère.

• Indicateur :

Nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd.

Résultat atteint en 2002-2003 :

Nombre de morts : 132.

Nombre de blessés graves : 407.

ANNÉE	NOMBRE DE MORTS DUS AUX ACCIDENTS IMPLIQUANT UN CAMION LOURD	NOMBRE DE BLESSÉS GRAVES DUS AUX ACCIDENTS IMPLIQUANT UN CAMION LOURD
1997	148	507
1998	131	467
1999	140	421
2000	141	402
2001	111	395
2002	132	407

• Indicateur :

Degré de mise en œuvre des mesures inspirées des recommandations de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds s'adressant au Ministère.

Résultat atteint en 2002-2003 :

RECOMMANDATION	ACTIONS RÉALISÉES
2. Combattre l'excès de vitesse chez les conducteurs de véhicules lourds.	Réalisation d'une étude sur la vitesse des véhicules lourds, selon le mandat confié à la Table de concertation par le ministre des Transports, en décembre 2002. À l'intérieur de cette étude, la Table de concertation doit formuler des recommandations ayant pour but d'inciter au respect des limites de vitesse.
3. Évaluer les avantages pour les entreprises à être sécuritaires et à se conformer aux normes.	Un chercheur de l'Université Laval a été chargé d'évaluer les coûts et les avantages de l'adoption par les entreprises de mesures de sécurité et de conformité aux dispositions législatives et réglementaires sur les véhicules lourds. La première partie de cette étude a déjà été déposée l'an dernier. En 2002-2003, la seconde partie a été élaborée par le chercheur. En 2003, le rapport final sera complété et présenté aux membres de la Table.
5. Améliorer notre expertise pour mieux contrer les causes d'accidents.	La Table a entrepris la mise en œuvre des recommandations contenues dans le rapport de l'étude croisée de trois accidents mortels. Ces recommandations portent sur la vigilance au volant, la mise à niveau du protocole des interventions policières, la formation spécialisée sur les facteurs humains et les investigations sur les causes des accidents de la circulation.
6. Mettre en place un groupe d'experts pour déterminer les causes des accidents majeurs.	Depuis mars 2002, un projet pilote visant à déterminer les causes des accidents majeurs impliquant des véhicules lourds a permis de recueillir des informations concernant 40 accidents survenus dans les régions de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches. Le projet se prolongera au cours de l'année 2003 afin de répertorier un plus grand nombre de cas et de permettre à un groupe d'experts de les analyser.
9. Sensibiliser les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds à leurs obligations.	Un rapport a été déposé en octobre 2002 concernant l'utilité d'imposer des tests de connaissances aux nouveaux inscrits au Registre des propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Ce rapport ne permet pas, pour l'instant, de déterminer le profil des nouveaux inscrits qui devraient être soumis à ces tests; les études se poursuivent.

RECOMMANDATION**ACTIONS RÉALISÉES**

10. Élaborer une campagne d'information sur les exigences liées à la conduite des véhicules lourds.	En 2002-2003, le Ministère, la Société de l'assurance automobile, la Commission des transports du Québec et l'Association sectorielle transport et entreposage (ASTE) ont conjugué leurs efforts pour organiser une campagne de sensibilisation des conducteurs de camions lourds. Des affiches et des napperons ont permis de diffuser de l'information dans les relais routiers et les cafétérias d'entreprises sur les thèmes suivants : la fatigue, les qualités requises pour être un conducteur professionnel, la conduite en conditions hivernales et les règles de sécurité relatives au virage à droite au feu rouge.
11. Adapter la signalisation routière à la circulation des véhicules lourds.	Poursuite du projet pilote de signalisation des risques de renversement dans des courbes prononcées sur cinq sites de la région de Montréal et un site à Gatineau, afin de prévenir les renversements de camions. Au cours de l'été 2003, les données recueillies seront analysées et par la suite présentées aux membres de la Table.
12. Revoir les mécanismes de concertation gouvernement – industrie.	Comme convenu en mars 2001, les mécanismes de concertation actuels ont été maintenus, en considérant que les divers comités régionaux existants suffisent à répondre aux préoccupations locales en matière de sécurité routière.
13. Mettre en œuvre le programme d'évaluation de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.	Des 18 recommandations contenues dans le Rapport sur la mise en œuvre et les premiers effets de la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (juin 2001), 3 ont été réalisés en cours d'année, 14 sont en cours de réalisation et une reste à mettre en œuvre.
14. Réviser la législation et la réglementation.	<p>Les gouvernements provinciaux et fédéral ont poursuivi leurs discussions visant à apporter des correctifs à la législation et à la réglementation concernant les véhicules lourds. Ils ont abordé les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le seuil à partir duquel un camion est considéré comme un véhicule lourd (3 000 kg de masse nette au Québec comparativement à 4 500 kg de masse totale en charge dans les autres provinces canadiennes). • Terminer la révision des normes d'arrimage. • Terminer la révision des normes sur les heures de conduite et de travail. • Élaborer et mettre en application une nouvelle norme relative à la cote de sécurité.

Comme pour le bilan global, le nombre de morts et de blessés graves dus aux accidents impliquant un camion lourd a connu une hausse en 2002 par rapport à 2001. Là encore, il faut prendre les statistiques sur une période d'au moins cinq ans pour pouvoir se faire une idée juste de la tendance à long terme. Il en ressort alors que, globalement, la situation s'est améliorée depuis cinq ans pour ce qui est des blessés graves. Pour ce qui est des morts par contre, la situation paraît plutôt stable durant cette période, malgré les efforts consentis pour améliorer la sécurité.

Les interventions du Ministère au regard de la sécurité des véhicules lourds sont conçues à partir des travaux de la Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds et des mesures prévues dans la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds.

Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds

La Table de concertation gouvernement – industrie sur la sécurité des véhicules lourds a pour mission de définir et de mettre en œuvre des mesures visant à réduire le nombre d'accidents impliquant ce type de véhicules. En décembre 2002, la Table s'est vu confier la tâche d'examiner la problématique de la vitesse des véhicules lourds et de formuler des recommandations visant à inciter les conducteurs à respecter les limites de vitesse.

La Table a mis à profit les connaissances et l'expertise de ses membres pour cerner la problématique de la vitesse chez les conducteurs de véhicules lourds au regard des points suivants :

- la situation actuelle en matière de vitesse;
- l'encadrement législatif et réglementaire;
- les mesures de contrôle;
- la surveillance routière;
- le contexte économique;
- les expériences réalisées à l'extérieur du Québec;
- les moyens de communication.

Selon les suites qui seront données à l'étude préparée par la Table, des progrès pourraient être enregistrés sur les routes du Québec en matière de respect des limites de vitesse par les conducteurs de véhicules lourds. Il est prévu que cette étude soit présentée au ministre des Transports à l'automne 2003.

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

Adoptée en 1998, la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds a établi un mode de gestion du transport routier fondé sur des mécanismes d'entrée dans l'industrie, de suivi du comportement et de sanctions progressives. Elle permet ainsi d'agir auprès de ceux qui constituent un risque pour la sécurité routière et la protection du patrimoine routier.

En juin 2001, comme la Loi le prévoit, un rapport sur l'efficacité de sa mise en œuvre et sur ses premiers effets a été déposé à l'Assemblée nationale. Ce rapport, réalisé par le Ministère et ses partenaires publics, a reçu l'aval de l'industrie. Le constat général qui s'en dégage est positif, mais il montre que des améliorations s'avèrent nécessaires en ce qui concerne l'efficacité de la Loi, le contrôle, les processus administratifs et le soutien à la clientèle. La mise en œuvre des recommandations proposées a débuté en 2002 et se poursuivra jusqu'en 2004. Actuellement, le Ministère, en collaboration avec ses partenaires, procède à des consultations auprès de divers intervenants en transport afin de modifier la définition de l'exploitant et de simplifier son identification lors des contrôles sur route et en entreprise. D'autres consultations se tiennent également en ce qui a trait à la responsabilisation des autres acteurs en transport (expéditeurs, intermédiaires, demandeurs de services, etc.). Certaines actions exigeront des modifications des lois.

Enfin, la seconde étape de l'évaluation de la Loi se penchera sur son efficacité et sa pertinence au regard des objectifs visés. Cette seconde étape sera terminée en 2005, comme le rapport d'évaluation le prévoit.

CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES

La sécurité est une responsabilité partagée par une multitude de partenaires, publics et privés : organismes publics et parapublics, groupes de pression, entreprises, associations et usagers de la route. C'est pourquoi la création de tables de concertation, de forums ou de groupes de travail réunissant ces divers partenaires, pour qu'ils travaillent ensemble à l'amélioration de la sécurité, est encouragée par le ministère des Transports.

• RÉSULTAT VISÉ :

Favoriser une plus grande concertation entre les organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.

• Indicateur :

Nombre d'interventions conjointes avec des organismes privés et publics concernés par la sécurité en transport.

Résultat atteint en 2002-2003 :

4.

Sécurité des écoliers

En 2002-2003, le Ministère a poursuivi sa collaboration avec ses partenaires tant publics que privés pour la réalisation de la campagne annuelle de sécurité du transport scolaire organisée, pour la quinzième année, par l'Association des transporteurs écoliers du Québec (ATEQ).

Il a de plus appuyé et aidé le Réseau de transport de la Capitale pour mener un projet pilote « Du jaune... au bleu » auprès des élèves de première secondaire afin de sensibiliser ceux qui quittent le transport scolaire pour se déplacer en autobus.

Par ailleurs, le Comité sur la sécurité du transport des élèves a décidé de rendre obligatoire le présignallement (système à huit feux) pour les autobus scolaires sur tout le territoire du Québec. Cette mesure, qui vise à améliorer la sécurité du transport des élèves, entrera en vigueur pour la rentrée scolaire de 2004.

Enfin, le Ministère supervise le programme de formation pour les conducteurs d'autobus scolaire donné par le Centre de formation en transport routier de Charlesbourg et le Centre de formation du transport routier de Saint-Jérôme. Ainsi, quelque 1 500 nouveaux conducteurs ont suivi la formation de base obligatoire pour exercer le métier et plus de 1 150 conducteurs d'expérience ont suivi le cours d'appoint exigé pour renouveler le certificat de compétence, qui est obligatoire pour conduire un autobus scolaire au Québec. Ce cours d'appoint d'une durée de six heures doit être suivi sur une base triennale. Afin de l'actualiser et d'adapter son contenu aux chauffeurs d'expérience, le Ministère a consulté, notamment, les associations de transporteurs ainsi que les chauffeurs eux-mêmes et mis sur pied un comité de travail pour piloter l'élaboration de l'édition 2003 du nouveau contenu. Cette nouvelle édition du cours d'appoint portera principalement sur la gestion du stress par les conducteurs; elle sera au programme des centres de formation en août 2003.

Recherche et développement en sécurité routière

La recherche et développement en sécurité routière est un outil essentiel pour atteindre les objectifs d'amélioration du bilan. C'est dans cette perspective que le Ministère s'associe au milieu universitaire pour la réalisation de projets de recherche en sécurité.

En 2002-2003, ces travaux de recherche visaient à apporter au Ministère un éclairage plus précis sur certaines interventions relatives à l'amélioration de la sécurité, notamment :

- l'évaluation des facteurs influant sur la vitesse des conducteurs qui passent d'un milieu rural à un milieu plus ou moins urbanisé, en vue de mieux comprendre leurs comportements relativement à la vitesse pratiquée dans les villages et de concevoir des actions plus efficaces pour améliorer la sécurité dans ces milieux;
- une méthode et des indices pour quantifier les répercussions sur la sécurité routière des différents types d'accès à la propriété riveraine et pouvoir ainsi mesurer l'insécurité routière relative au nombre et au type d'accès sur le réseau routier;

- la possibilité d'installer un système de mesure à bord des véhicules de patrouille en viabilité hivernale en vue d'améliorer la mesure de la température de surface et l'évaluation de l'état des routes;
- une méthode statistique d'analyse destinée à catégoriser, déterminer et regrouper les sites potentiellement problématiques en matière de planification des interventions;
- une méthode de calcul du coût des accidents évités dans les analyses avantages-coûts des interventions sur le réseau routier;
- l'évaluation des certificats de formation pour le transport des matières dangereuses.

Information des partenaires

Le Ministère intervient tout au cours de l'année sur le réseau routier (travaux de réfection, entretien hivernal, etc.). Pour assurer une meilleure collaboration des partenaires concernés par ces interventions (Sûreté du Québec, municipalités, services policiers municipaux, etc.) et une communication accrue entre tous les intervenants, le Ministère voit notamment à :

- échanger avec ses partenaires sur diverses actions visant la réduction de la vitesse et l'amélioration de la sécurité sur les différents chantiers de construction routière du Ministère;
- renseigner ses partenaires sur l'entretien routier hivernal et la procédure de fermeture des routes;
- planifier avec les municipalités les mesures d'atténuation des impacts des chantiers d'envergure.

Transfert des connaissances en sécurité routière

Le Ministère prend part aux travaux de différents comités intéressés par la sécurité, dont le comité permanent de liaison Transport – Municipalités, qui informe le monde municipal des actions menées par le Ministère et permet de consulter sur divers projets et de mener des dossiers conjoints. À titre d'exemple, les sujets traités cette année concernaient la gestion des sels de voirie, les parcs routiers, la signalisation à la suite des fusions municipales, les modifications des lois et règlements, les limites de vitesse et le virage à droite au feu rouge.

Par ailleurs, le Ministère a poursuivi sa participation à un projet de coopération franco-québécoise sur le thème « La sécurité routière et les municipalités ». Ce projet vise à favoriser le partenariat entre les différents acteurs du milieu municipal, le partage des expériences et des connaissances et la sensibilisation à la sécurité routière.

UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE POUR AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

S'inscrivant dans le nouveau cadre de gestion publique, le ministère des Transports s'engage à offrir des services de qualité à la population et ainsi à contribuer activement au développement social et économique et à la qualité de l'environnement. Pour ce faire, les actions du Ministère se déploient autour de deux axes : mieux servir la population et implanter une gestion dynamique et plus efficace.

Axe 3.1

Mieux servir la population

Le Ministère prévoit consulter régulièrement la population pour mesurer son degré de satisfaction à l'égard des services qui lui sont offerts. Ces consultations, jumelées à une évaluation systématique de ses programmes, permettront au Ministère de corriger ou d'ajuster ses interventions afin d'**améliorer la qualité du service à la population.**

• RÉSULTAT VISÉ :

Augmenter la satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés.

• Indicateur :

Taux de satisfaction de la population à l'égard des produits et services ciblés²⁵.

Résultat atteint en 2002-2003 :

	TRÈS SATISFAIT		ASSEZ SATISFAIT		PEU SATISFAIT		PAS DU TOUT SATISFAIT		Nsp / Nrp	
	2001-02	2002-03	2001-02	2002-03	2001-02	2002-03	2001-02	2002-03	2001-02	2002-03
État de la chaussée	3 %	4 %	51 %	52 %	33 %	32 %	11 %	11 %	2 %	1 %
Sécurité sur les routes	5 %	7 %	67 %	66 %	22 %	20 %	5 %	6 %	1 %	1 %
Entretien des routes l'hiver	9 %	11 %	56 %	64 %	24 %	19 %	9 %	3 %	2 %	2 %
Signalisation de destination sur les panneaux verts	16 %	n.d.	64 %	n.d.	13 %	n.d.	5 %	n.d.	2 %	n.d.

Comme l'année dernière, le Ministère a réalisé à l'automne 2002 une enquête²⁶ auprès de 1 225 personnes de 18 ans et plus pour mesurer entre autres leur degré de satisfaction à l'égard de certains des services qui leur sont offerts. Cette enquête a permis la mise à jour des données sur la satisfaction à l'égard de trois des quatre services qui ont été retenus dans le plan stratégique du Ministère : l'état de la chaussée, la sécurité sur les routes et l'entretien des routes l'hiver. En ce qui regarde la signalisation de destination sur panneaux verts, la question n'a pas été abordée dans l'enquête de cette année en raison du moratoire sur la mise en œuvre du plan de signalisation ministériel pour tenir compte des récentes fusions dans plusieurs municipalités du Québec.

25. Le plan stratégique du Ministère a ciblé quatre produits et services. Un de ceux-ci, « l'information diffusée sur les travaux », a été traité dans la deuxième partie du présent document. Par ailleurs, un cinquième service avait été retenu, « l'entretien des routes l'hiver », mais n'avait pas été présenté faute de données. Il figure maintenant dans le rapport annuel, puisqu'il a été pris en compte dans les sondages de 2001 et de 2002.

26. L'Observateur, Préoccupations de la population en matière de transports et satisfaction à l'égard des services offerts par le ministère des Transports – Édition 2002, rapport final préparé pour le ministère des Transports du Québec, le 28 mars 2003.

État de la chaussée

La satisfaction à l'égard de l'état de la chaussée des routes du Québec (à l'exclusion des rues des villes et des villages) se situe à un niveau comparable à celui de l'année dernière : 56 % de la population se dit très ou assez satisfaite par rapport à 54 % en 2001. Ce jugement favorable sur l'état de la chaussée est également stable par rapport à l'année dernière pour les autoroutes (66 % en 2002 par rapport à 64 % en 2001), alors qu'il diminue légèrement pour les routes principales et régionales (48 % en 2002 par rapport à 53 % en 2001).

Par contre, l'opinion des Québécois selon laquelle la qualité des routes s'est améliorée depuis cinq ans a fait un bond appréciable de 12 % cette année par rapport à 2001. C'est d'ailleurs la première fois qu'une plus forte proportion des gens interrogés considèrent que la qualité des routes s'est améliorée (33 % en 2002 par rapport à 21 % en 2001) plutôt que détériorée (26 % en 2002 par rapport à 44 % en 2001). La présence de nombreux chantiers sur le réseau routier au cours de 2002 pourrait être à l'origine de cette impression positive, près de neuf Québécois sur dix ayant traversé une zone de travaux dans les douze mois précédant le sondage. Par ailleurs, ces résultats correspondent aux données sur la qualité des chaussées présentées dans la section du présent chapitre traitant des résultats atteints au regard de l'orientation 1.

Sécurité routière

De façon générale, en comparaison avec les résultats de 2001, la perception de la population au regard de la sécurité routière est demeurée stable. En effet, 73 % des gens se disent très ou assez satisfaits cette année, alors que 72 % avaient cette opinion l'année dernière. La situation est similaire lorsque la question est posée par types de routes, ainsi 79 % jugent les autoroutes sécuritaires en 2002, alors que 78 % avaient cette opinion en 2001. Pour les routes principales et régionales, la proportion est de 67 % en 2002, comparativement à 68 % en 2001.

Par ailleurs, même si moins de gens estiment que la situation s'est améliorée depuis cinq ans (28 % en 2002 par rapport à 36 % en 2001), une plus forte proportion des Québécois considèrent que la situation est demeurée stable durant cette période (56 % en 2002 par rapport à 47 % en 2001).

Cette année encore, il semble donc que les actions du Ministère pour promouvoir la sécurité sur les routes et sur les chantiers routiers ont eu un certain impact sur l'opinion de la population.

Entretien des routes l'hiver

L'entretien des routes l'hiver satisfait 75 % de la population. Il s'agit d'un gain de dix points par rapport à l'année dernière. Il est difficile d'évaluer ce gain sur la base d'une seule année. Ainsi, la température clémente de l'hiver 2001-2002 peut avoir eu une influence sur la perception des gens à cet égard. Il n'en reste pas moins que plus d'une personne sur cinq (22 %) se déclare insatisfaite des services de déneigement sur le réseau routier québécois, ce qui représente tout de même une diminution de 11 points par rapport à l'année précédente.

En analysant la situation par types de routes, il ressort que les Québécois sont d'avis que les autoroutes sont mieux entretenues (81 % les jugent bien entretenues, contre 13 % qui les considèrent mal entretenues) que les routes principales et régionales (67 % les jugeant bien entretenues et 25 % mal entretenues).

Sur un horizon de cinq ans, 21 % de la population trouve que les services de déneigement se sont améliorés, alors que 60 % juge que la situation est stable et 17 % qu'elle s'est détériorée.

Axe 3.2

Implanter une gestion dynamique et plus efficace

Le Ministère s'est engagé à offrir à la population du Québec des services de qualité. Pour ce faire, il s'est orienté vers une gestion axée sur les résultats, en laissant une plus grande liberté d'action et de choix aux gestionnaires dans le but d'améliorer la performance de l'organisation.

Par ailleurs, le Ministère est conscient que la réalisation de ses objectifs stratégiques dépend de la formation et du savoir-faire de son personnel. L'évolution des besoins en transport et l'émergence de nouvelles façons de faire exigent des compétences diversifiées et de nouvelles habiletés. Ces changements entraînent nécessairement des pressions accrues sur l'organisation et exigent la mise en œuvre de mesures visant à assurer le développement du savoir-faire du personnel et à préparer une relève capable de répondre aux nouveaux défis.

• RÉSULTAT VISÉ :

Avoir mis en place la gestion axée sur les résultats dans l'ensemble des directions du Ministère.

• Indicateur :

Degré de mise en œuvre du plan d'action de la gestion axée sur les résultats.

Résultat atteint en 2002-2003 :

- l'apprentissage de la gestion axée sur les résultats amorcé l'année dernière s'est poursuivi;
- les plans d'action des différentes unités administratives, qui étaient auparavant définis en termes d'activités, comportent maintenant des résultats visés et des indicateurs pour en suivre l'évolution;
- tous les directeurs et les chefs de service du Ministère doivent répondre à des attentes basées sur l'atteinte de résultats mesurables;
- les employés ont été davantage impliqués dans la définition des objectifs et des cibles en matière de résultats définis dans les plans d'action de leur unité administrative;
- un groupe de travail, composé de représentants de toutes les catégories d'emplois, a été créé pour déterminer quels sont les moyens à prendre pour améliorer la gestion de la contribution du personnel et la reconnaissance de son travail.

L'année 2001-2002 de l'implantation de la gestion axée sur les résultats avait été marquée par l'expérimentation. Les gestionnaires et les employés ont ainsi eu l'opportunité de se familiariser progressivement avec cette nouvelle approche en matière de gestion. Les apprentissages réalisés ont permis de sensibiliser les gestionnaires à la nécessité de bien préciser les résultats attendus, d'impliquer le personnel concerné par les résultats, d'évaluer les résultats atteints et de reconnaître la contribution du personnel.

Les résultats atteints en 2002-2003 démontrent clairement que toutes les unités sont maintenant engagées dans la mise en œuvre de la gestion axée sur les résultats, soit :

- en se familiarisant avec cette nouvelle approche par l'expérimentation;
- en transformant leur plan d'activités en plan de résultats;
- en appliquant les principes de la gestion axée sur les résultats, notamment en impliquant davantage les employés.

En 2002-2003, différents moyens ont été utilisés pour poursuivre l'implantation graduelle de la gestion axée sur les résultats et atteindre les résultats énumérés ci-dessus :

- la formation relative au processus de la gestion axée sur les résultats;
- la formation relative à la gestion des personnes axée sur les résultats;
- l'accompagnement des unités administratives pour les aider à déterminer les résultats attendus;
- la tenue de journées consacrées à la modernisation dans certaines directions générales;
- l'élaboration d'une fiche pour faciliter la détermination des résultats;
- la production d'une trousse d'instrumentation de la gestion axée sur les résultats.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Améliorer l'efficacité opérationnelle du Ministère, notamment par la certification ISO des 14 directions territoriales pour l'inspection des structures et par la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité.

• **Indicateur :**

Nombre de directions territoriales certifiées ISO pour l'inspection des structures.

Résultat atteint en 2002-2003 :

6.

ANNÉE	NOMBRE DE DIRECTIONS TERRITORIALES CERTIFIÉES ISO
2001-2002	2
2002-2003	6
TOTAL	8

Au 31 mars 2002, deux directions territoriales du Ministère avaient été certifiées ISO pour l'inspection des structures : celles de la Chaudière-Appalaches et des Laurentides-Lanaudière.

Au cours de l'année 2002-2003, six directions territoriales ont reçu leur certification ISO-9001 pour l'inspection des structures, soit celles de l'Île-de-Montréal, de Laval-Mille-Îles, de l'Ouest-de-la-Montérégie, de l'Est-de-la-Montérégie, de l'Estrie et de l'Outaouais.

Ce sont donc maintenant huit directions territoriales sur les 14 du Ministère qui ont reçu leur certification ISO. Le processus est en cours dans les six directions territoriales restantes, et elles devraient recevoir leur certification d'ici le mois de septembre 2003.

Par ailleurs, soulignons que la Direction des structures est en voie d'obtenir la certification ISO-9001 pour ses activités de conception, de supervision, d'évaluation, d'études hydrauliques et de production de documents. Cette certification s'ajoutera à celle déjà obtenue pour les activités d'analyse de la capacité portante (en 2001) et de conception (en 1996) des ouvrages d'art.

• **Indicateur :**

Nombre de conventions de performance et d'imputabilité signées.

Résultat atteint en 2002-2003 :

0.

L'objectif inscrit au plan stratégique du Ministère est la signature de trois conventions de performance et d'imputabilité d'ici 2004. À l'heure actuelle, une seule convention a été conclue, soit celle du Centre de signalisation, en 2001.

Au cours de la présente année, le Ministère a poursuivi ses démarches pour le Centre de gestion de l'équipement roulant. Ainsi, une demande d'allègements concernant la gestion des ressources matérielles et humaines a été soumise au Conseil du trésor. Cette demande est toujours à l'étude. La réalisation du projet de convention de performance et d'imputabilité du Centre est fonction de la décision du Conseil du trésor par rapport à cette demande.

Finalement, il a été décidé de reporter la décision concernant la création d'une agence pour assurer la gestion des parcs routiers du Ministère.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Avoir mis en place un système d'information de gestion intégrée d'ici 2005.

• **Indicateur :**

Degré de mise en place du système d'information de gestion intégrée : la gestion intégrée des ressources (GIREs), la solution administrative et informatique (SAI) et la banque d'information corporative (BIC).

Résultat atteint en 2002-2003 :

GIREs / PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS DE RÉALISATION

- Arrimage avec les besoins du Ministère et détermination des principaux impacts.
- Recensement des principaux besoins d'affaires.
- Élaboration d'une première version de l'architecture cible.
- Élaboration de plusieurs stratégies (affaires et processus, transition, formation, conversion, architecture, implantation, déploiement, etc.).
- Élaboration d'un programme de pilotage interne, incluant le choix de trois sites pilotes (en plus des domaines de ressources).
- Révision du cadre de gestion des projets et du manuel d'organisation des projets.
- Détermination des activités et des biens livrables à réaliser dans le projet.
- Analyse des coûts et des avantages.
- Révision du plan de communication et ouverture d'un site intranet GIREs-MTQ.

SYSTÈME D'INFORMATION	POURCENTAGE RÉALISÉ
SAI exploitation	72 %
SAI géomatique	63 %
SAI gestion financière	64 %
SAI sécurité	22 %
Banque d'information corporative	16 %

En plus d'être un site pilote par la mise au point et l'implantation du projet GIREs, le Ministère a poursuivi au cours de l'année la réalisation de projets concernant des solutions administratives et informatiques. Celles-ci permettent d'avoir une vision intégrée et plus large des besoins organisationnels en ce qui a trait aux objectifs, aux processus de travail, aux systèmes et aux technologies. Quatre SAI sont actuellement en cours :

- La SAI exploitation, qui vise à soutenir la prise de décision en matière d'exploitation par une meilleure connaissance du réseau routier. Les travaux de cette SAI ont progressé plus lentement que prévu. Des difficultés d'ordre contractuel ont freiné pendant quelques mois l'avancement des travaux. Il en a donc résulté un certain retard, qui sera en partie récupéré au cours de la prochaine année.
- La SAI géomatique, qui a pour but de soutenir une gestion faisant appel à des outils modernes utilisant l'image et la représentation thématique des données, de façon à faciliter l'analyse et la prise de décision. Les travaux de la SAI géomatique ont aussi progressé plus lentement que prévu, cette situation étant principalement due à la volonté d'assurer un meilleur arrimage entre les projets. En effet, certains projets ont été retardés volontairement pour permettre au Ministère de définir et de préciser l'architecture ministérielle de la géomatique. Les trois projets restants sont tous en cours de réalisation et ils sont maintenant bien arrimés à l'architecture ministérielle.
- la SAI gestion financière, comptabilité et programmation, qui vise principalement à refondre et à simplifier les processus administratifs et comptables du Ministère. Les travaux de cette SAI ont progressé comme il était prévu.
- la SAI sécurité, qui a pour objectifs d'implanter une approche intégrée, cohérente et structurée en sécurité pour chacun des modes de transport et d'accroître la concertation avec les intervenants et partenaires concernés. L'avancement des travaux de la SAI sécurité accuse aussi un retard significatif, en raison des difficultés rencontrées pour y affecter les ressources requises.

Les données utilisées au Ministère proviennent de 92 systèmes d'information différents, conçus au cours des vingt dernières années. Cette dispersion de l'information rend difficile la réalisation de plusieurs analyses. Pour éliminer ces difficultés et faciliter l'accès à l'information du Ministère, la banque d'information corporative (BIC) intègre et archive l'information sur une même base de données, plus conviviale. Par cette intégration, la BIC vient soutenir la gestion par résultats et la reddition de comptes. Le projet de la BIC se divise en plusieurs phases :

- L'analyse préliminaire (ou conception administrative), qui définit l'objectif poursuivi, la portée du projet, ses grandes étapes, la nouvelle organisation du travail et le plan préliminaire de réalisation. Cette phase s'est terminée en octobre 2000.

- L'architecture détaillée, qui définit les besoins informationnels, les principaux paramètres des données, des traitements, de l'organisation du travail et de la technologie, ainsi que le plan de livraison et de financement. Au cours de l'exercice 2002-2003, l'étape de l'architecture détaillée de la banque d'information corporative a été terminée. Les travaux ont particulièrement porté sur la préparation des données sur la sécurité en transport.
- Le plan de réalisation, qui est en cours. Il s'agit de la phase principale, qui drainera plus de 80 % des ressources prévues pour le projet.

• **RÉSULTAT VISÉ :**

Maintenir l'expertise requise et assurer la relève, particulièrement dans les secteurs vulnérables.

Indicateur :

Pourcentage de nouveaux gestionnaires ayant suivi ou étant en voie de terminer le programme de formation des cadres du Ministère.

Résultat atteint en 2002-2003 :

58 %.

La réalisation de la mission du Ministère repose sur la qualité de son personnel. C'est d'ailleurs pour cette raison que le maintien de l'expertise et la formation de la relève ont été définis comme des priorités dans le plan stratégique.

Au cours de 2002-2003, 24 nouveaux gestionnaires étaient admissibles au programme de formation de six jours sur les habiletés de gestion. Quatorze d'entre eux ont terminé le programme, soit 58 %. Pour les autres, qui n'ont pas été en mesure de suivre la formation, on prévoit qu'ils y participeront à l'automne 2003.

• **Indicateur :**

Pourcentage des postes vulnérables quant à la relève ayant fait l'objet d'une action pour maintenir l'expertise.

Résultat atteint en 2002-2003 :

Non disponible.

Bien qu'aucun résultat ne soit encore disponible en 2002-2003 pour cet indicateur, le Ministère a entrepris au cours de l'année plusieurs actions en vue de se doter d'une planification stratégique de la main-d'œuvre. Dans le contexte actuel, où le nombre de départs à la retraite est en hausse, une telle planification est essentielle pour assurer le maintien de l'expertise, une relève en matière de gestion et une intégration réussie des jeunes au sein du personnel du Ministère.

C'est ainsi qu'une démarche de repérage des domaines et des emplois stratégiques, notamment les emplois vulnérables, a été amorcée. Les travaux d'inventaire de l'expertise des ingénieurs du Ministère, en collaboration avec l'Association professionnelle des ingénieurs du gouvernement du Québec (APIGQ), se sont aussi poursuivis. Ces démarches, dont les résultats seront disponibles au cours de la prochaine année, permettront d'avoir un portrait exact de la situation à cet égard et de disposer d'une base pour la réalisation des plans de formation pour ces emplois, dans une perspective de maintien de l'expertise.

Au cours de 2002-2003, certaines actions du Ministère n'étaient pas orientées vers l'atteinte de l'un ou l'autre des résultats du plan stratégique. Toutefois, leur réalisation contribuait à la mission du Ministère. En voici quelques exemples.

TRAVAUX ROUTIERS

Le Ministère réalise chaque année beaucoup de travaux sur les routes du Québec. Il s'agit d'une des activités les plus visibles pour la population. Une partie de ces travaux contribue à l'atteinte des objectifs du plan stratégique relatifs à la qualité des chaussées et à l'état des structures, une autre touche le développement du réseau routier.

En 2002-2003, le Ministère a investi 1,2 milliard de dollars dans la réalisation de travaux de conservation, d'amélioration et de développement du réseau routier. Cette somme se répartit comme suit :

- 349,7 millions pour des travaux de conservation des chaussées;
- 162,8 millions pour des travaux de conservation des structures;
- 467,2 millions pour des travaux d'amélioration du réseau routier;
- 241,6 millions pour des travaux de développement du réseau routier.

Les travaux d'entretien du réseau routier constituent aussi des interventions importantes du Ministère, qui touchent directement la population, aussi bien l'hiver que l'été. Ces travaux, réalisés dans toutes les régions du Québec, permettent de maintenir la fonctionnalité et la sécurité des routes en toutes saisons. En 2002-2003, le Ministère a consacré 244,8 millions de dollars à ces travaux d'entretien.

PROGRAMMES FÉDÉRAUX D'INVESTISSEMENT POUR LES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES

Au cours des trois dernières années, le gouvernement du Canada a créé des programmes d'investissement à frais partagés portant notamment sur les infrastructures routières.

Le Programme stratégique d'infrastructures routières (PSIR) est un programme bipartite (Canada 50 % – Québec 50 %) qui prévoit des investissements dans les infrastructures routières pour la période 2001-2006. Dans le cadre de ce programme, deux ententes ont été conclues en 2002-2003, soit une sur les passages frontaliers et l'autre sur les systèmes de transport intelligents.

- **Passages frontaliers:** Une entente a été conclue en juillet 2002 pour la réalisation de travaux d'amélioration de l'autoroute 15, de Lacolle à Montréal. Ce projet, évalué à plus de 75 millions de dollars, prévoit une contribution fédérale de 29,5 millions pour la réalisation de travaux de réaménagement routier ainsi que pour la construction d'un poste de contrôle et d'un parc routier. En 2002-2003, des travaux évalués à 18,2 millions de dollars ont été réalisés.
- **Systèmes de transport intelligents:** Une entente a été signée en mars 2003 pour l'élaboration d'un plan de déploiement et d'intégration des systèmes de transport intelligents au Québec. Cette entente prévoit une contribution fédérale de 0,25 million, sur un budget total de 0,5 million.

Le Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS) est lui aussi un programme bipartite (Canada 50 % – Québec 50 %), qui concerne entre autres la réalisation de projets dans le secteur routier. C'est dans le cadre de ce programme que les premiers ministres du Canada et du Québec annonçaient en août 2002 l'engagement de leur gouvernement à réaliser et à financer en parts égales les travaux d'élargissement à quatre voies divisées de la route 175, entre les villes de Québec et de Saguenay. Des travaux de 2 millions de dollars ont été réalisés en 2002-2003 dans le cadre de ce projet.

PARCS ROUTIERS

Le réseau de parcs routiers du Ministère a été développé principalement dans les années 1960. Son état ne lui permet plus d'assumer son rôle premier, soit d'accroître la sécurité sur les routes et d'offrir des services de base aux usagers de la route. Les bâtiments sont vétustes et désuets, les services y sont insuffisants et des études menées par le Ministère révèlent une insatisfaction générale de la population.

Au cours de l'année, le Ministère a entrepris la reconstruction de trois parcs routiers : Lévis (autoroute 20 en direction est, à l'ouest du pont Pierre-Laporte), Saint-Michel-de-Bellechasse (autoroute 20 en direction ouest) et Québec (autoroute 40 en direction est, à l'entrée ouest de la ville).

SÉCURITÉ CIVILE

Le Ministère est un acteur important du Plan national de sécurité civile (PNSC). Ce plan définit les responsabilités des ministères et des organismes, selon leurs compétences, dans dix-huit champs d'intervention appelés des « missions ». Le Ministère est donc responsable de la mission « Transport », ce qui signifie qu'il doit assurer, dans les situations d'urgence, la mobilité des personnes et des marchandises en toute sécurité, et ce, pour tous les modes de transport. Il doit également apporter son soutien aux autres ministères et aux organismes pour la réalisation d'activités relatives à plusieurs autres missions du plan.

Au cours de l'année 2002-2003, le Ministère s'est penché sur son rôle en matière de sécurité civile et a accordé une attention particulière à la mise en place des mécanismes nécessaires pour assumer ses responsabilités à cet égard. À cet effet, il a notamment donné à près de 800 personnes une formation de base en sécurité civile, adaptée aux besoins ministériels.

La lutte contre le terrorisme est une préoccupation majeure du Ministère. Les efforts de concertation et de coordination opérationnelle se sont poursuivis grâce au Comité sur le contrôle des matières dangereuses. Un des résultats tangibles a été la création d'une banque de données sur les entreprises qui transportent des matières dangereuses sur le territoire québécois ainsi que sur certains expéditeurs présentant un niveau de risque élevé. Cette banque représente une solide assise, qui permet aujourd'hui d'établir un réseau de communication avec les entreprises et les expéditeurs concernés et d'avoir une bonne connaissance de ce qui se fait au Québec dans le domaine des matières dangereuses.

Toujours dans le cadre de la lutte contre le terrorisme, le ministère des Transports a collaboré, en mars 2003, à la gestion des répercussions du conflit en Irak. La participation du Ministère était justifiée par l'intérêt qu'il porte à la sécurité économique du Québec. Les principales actions concernaient la mise en place d'un certain nombre de mesures relatives à la gestion de la circulation sur les routes menant aux plus importants postes frontaliers commerciaux, soit ceux de Saint-Armand, de Saint-Bernard-de-Lacolle, de Stanstead et d'Armstrong. Une de ces mesures consistait à installer des caméras et des panneaux à messages variables, pour donner une information en temps réel sur la fluidité à l'une ou l'autre des routes menant à ces postes frontaliers. En tout temps, les transporteurs de marchandises et les automobilistes peuvent maintenant obtenir cette information en temps réel, puisque le Ministère la rend accessible dans son site Internet.

Le Ministère a également renforcé sa communication avec les grandes associations de l'industrie du transport routier des marchandises et du transport des personnes. Ce rapprochement est bénéfique pour tous, puisqu'il favorise un meilleur échange de l'information et une plus grande concertation.

Enfin, le Ministère s'assure, en tant que propriétaire de 27 aéroports, du respect de la réglementation fédérale en matière de sécurité et de sûreté. Il s'est donc engagé dans une réforme complète de ses plans de mesures d'urgence, basée sur les meilleures pratiques observées au Québec. Il a aussi participé à quelques exercices visant à expérimenter des plans de mesures d'urgence. Les voyageurs qui utilisent les aéroports du Ministère peuvent par conséquent être assurés que celui-ci applique toutes les mesures nécessaires pour que ces endroits soient sécuritaires.

VIRAGE À DROITE AU FEU ROUGE

Le Ministère a élaboré un plan d'action pour assurer, le 13 avril 2003, la mise en œuvre sécuritaire du virage à droite au feu rouge. Un des éléments de ce plan d'action concerne la mise en place d'un comité consultatif et de suivi. Ce comité est principalement chargé de suivre, pendant la première année, l'évolution de la mise en œuvre du virage à droite au feu rouge dans l'ensemble du Québec et de s'assurer de la réalisation et du suivi du plan d'action. Il regroupe des représentants des différents usagers (piétons, cyclistes, personnes handicapées, conducteurs) et des partenaires en sécurité (Société de l'assurance automobile du Québec, ministère de la Sécurité publique, Sûreté du Québec, services policiers municipaux, etc.).

En plus du Comité consultatif et de suivi, deux comités spéciaux ont été mis sur pied. L'un regroupe des représentants du Ministère et des représentants des services techniques des grandes villes du Québec, alors que l'autre réunit des représentants du Ministère, toujours, mais aussi des représentants du ministère de la Sécurité publique, de la Société de l'assurance automobile du Québec, de la Sûreté du Québec et des services policiers des grandes villes. Ces deux comités avaient pour but de définir, pour les grandes villes, des orientations communes à l'égard de l'instauration du virage à droite au feu rouge.

Finalement, comme le recommandait le rapport de l'évaluation complémentaire concernant le virage à droite au feu rouge, des actions destinées à assurer la sécurité des piétons, des cyclistes et des autres usagers de la route ont été intégrées au plan d'action. Ainsi, un programme d'aide pour l'amélioration de la sécurité des piétons permettant aux municipalités d'acquérir des feux pour piétons et des signaux sonores pour les personnes handicapées visuelles a été mis en place. Une aide a aussi été offerte aux organismes de réadaptation offrant des services aux personnes handicapées visuelles pour la mise en œuvre de plans de sensibilisation et d'intervention auprès de leurs membres.

SÉCURITÉ FERROVIAIRE

Le ministère des Transports est responsable de l'application du cadre légal et réglementaire en matière de sécurité ferroviaire sur le réseau ferroviaire qui relève de la compétence du Québec et sur celui des sites industriels. À cette fin, le Ministère travaille en collaboration avec les compagnies de chemin de fer d'intérêt local pour assurer le suivi de ce cadre et :

- procède à des activités d'inspection et d'enquête en cas d'accidents ferroviaires;
- élabore de nouvelles règles en matière de sécurité ferroviaire et approuve celles présentées par les compagnies de chemin de fer;
- prend des mesures dans tous les cas d'entraves à la sécurité, notamment dans les cas d'intrusion sur les emprises de chemin de fer;
- exempte les conducteurs de locomotive de signaler leur présence aux passages à niveau lorsque les conditions le permettent, afin de diminuer les problèmes de bruit.

L'amélioration de la sécurité aux passages à niveau constitue une autre action privilégiée par le Ministère en matière de sécurité ferroviaire. En 2002-2003, le Ministère a affecté 237 000 dollars à des travaux d'amélioration de la signalisation (installation de panneaux « Préparez-vous à arrêter » et feux clignotants) et à l'installation de barrières à des passages à niveau. Le Ministère a également affecté 342 000 dollars à la réfection des surfaces de croisement et 1,2 million de dollars à l'entretien des systèmes de protection automatiques des passages à niveau situés sur son réseau routier. Pour ce qui est des passages à niveau situés sur le réseau routier municipal, le Ministère a versé aux municipalités 1,2 million pour l'entretien de la signalisation ferroviaire.

SÉCURITÉ CONCERNANT LES VÉHICULES HORS ROUTE

De 158 982 qu'il était en 1995, le nombre de motoneiges immatriculées a diminué à 145 843 en 2002, alors que le nombre de véhicules tout-terrains immatriculés a augmenté considérablement, passant de 147 647 en 1995 à 257 993 en 2002. Depuis 13 ans, il y a eu en moyenne 29 morts par année pour la motoneige et 20 pour le véhicule tout-terrain. Il est donc important d'encadrer la pratique de ces activités et d'améliorer la sécurité des utilisateurs, entre autres par des campagnes de sensibilisation auprès des adeptes et par la mise en œuvre des mesures proposées par le Groupe de travail sur la sécurité en véhicules hors route, coprésidé par le ministère des Transports et le ministère de la Sécurité publique, qui regroupe les fédérations de véhicules hors route, les services policiers et différents ministères et organismes concernés par ce dossier.

Le Ministère a aussi mis en place un groupe de travail chargé de trouver des solutions aux problèmes posés par le transport d'un passager en véhicule tout-terrain, qui réunissait les constructeurs de véhicules, les fabricants de sièges – coffres et la Fédération québécoise des clubs quad. À la suite des recommandations de ce groupe de travail, une étude a été confiée à l'Université du Québec à Rimouski pour évaluer les risques associés au transport d'un passager sur un véhicule tout-terrain. L'étude s'est déroulée en deux parties : la première portait sur la résistance des sièges – coffres, tandis que la seconde analysait le comportement dynamique des véhicules avec un passager en plus du conducteur. Les résultats de cette étude sont attendus d'ici la fin de 2003.

CAMIONNAGE

Au cours de l'année, le Ministère a poursuivi ses efforts en vue de simplifier certaines procédures applicables à l'industrie du camionnage, dans une perspective d'accroissement de l'efficacité du transport routier des marchandises. Parmi celles-ci, mentionnons :

- l'obtention de certains permis de circulation spéciaux par Internet : depuis décembre 2002, les entreprises de transport routier des marchandises peuvent soumettre certaines demandes de permis de circulation spéciaux par Internet grâce à un système de commerce électronique qui permet de formuler une demande et d'acquitter en ligne les frais d'obtention des permis de circulation spéciaux, qui sont délivrés en vertu de l'article 633 du Code de la sécurité routière;
- la Politique de circulation des véhicules lourds en milieu municipal : une mise à jour a été faite pour tenir compte des modifications législatives apportées à la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds et au Code de la sécurité routière ainsi que de certains changements apportés au Règlement sur la signalisation routière.

Dans le but de rendre la circulation des camions lourds moins dommageables pour les chaussées, le Ministère entend introduire une modification au Règlement sur les normes de charges et dimensions applicables aux véhicules routiers et aux ensembles de véhicules routiers rendant obligatoire l'essieu autovireur pour certaines catégories d'essieux de semi-remorques assemblées après l'entrée en vigueur de la modification, soit le 1^{er} janvier 2003.

Par ailleurs, le Ministère a maintenu au cours de l'année sa participation aux travaux du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général. Créé en 2000 par le gouvernement du Québec, le Forum, qui regroupe des représentants des routiers, des camionneurs propriétaires d'un seul camion et des donneurs d'ouvrage, vise à favoriser la concertation entre les divers acteurs de l'industrie.

Le 29 octobre 2002, le ministre des Transports et le président du Forum ont procédé conjointement au lancement des nouveaux outils élaborés par les membres du Forum, à savoir le contrat type, le Centre de médiation et d'arbitrage ainsi que le Bureau de coût de revient. Ces outils ont pour but de favoriser des relations commerciales harmonieuses entre les routiers et les donneurs d'ouvrage. De novembre 2002 à février 2003, des représentants du Ministère et du Forum ont tenu une série de rencontres d'information dans différentes régions afin de faire connaître les avantages liés à leur utilisation.

Le 28 février 2003, le gouvernement du Québec a adopté un décret entérinant le contrat type adopté par le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général. Cela a eu comme conséquence d'officialiser ce contrat, qui permet d'établir les droits et les obligations des donneurs d'ouvrage et des routiers lorsqu'ils concluent ensemble des ententes commerciales. De plus, ce décret prévoit que tout ministère ou organisme public devra, sous réserve de la réglementation en vigueur, privilégier l'utilisation de ce contrat lors de la conclusion d'ententes pour le transport routier de marchandises, que ce soit directement ou par l'intermédiaire de l'un de ses fournisseurs.

L'adoption d'un contrat type et la création d'un bureau de coût de revient favorise l'équité entre tous les acteurs de l'industrie; le mécanisme de médiation et d'arbitrage, quant à lui, permet de régler rapidement et à peu de frais les différends entre les parties. Ces nouveaux outils permettent de répondre à plusieurs des préoccupations exprimées par les routiers et contribuent également à réduire leur sentiment d'isolement.

Finalement, à la suite des hausses subites du coût du carburant en février et mars 2003, le Ministère a convenu avec les membres du Forum de suivre les variations du prix du carburant et d'en faire état au début de chaque semaine dans le site Internet du Forum²⁷.

TRANSPORT ADAPTÉ

En 2002-2003, le Ministère a versé 50,3 millions de dollars aux sociétés de transport en commun et aux municipalités qui offrent un service de transport répondant aux besoins des personnes handicapées. Ces versements ont été faits dans le cadre du nouveau Programme d'aide gouvernementale au transport adapté pour les personnes handicapées, lequel introduit la notion de cadre financier triennal. L'année 2002 constitue la première année d'application de ce nouveau programme d'aide, qui prévoit l'injection de 20 millions de dollars supplémentaires sur trois ans (2002, 2003 et 2004) pour appuyer les municipalités et encourager celles qui s'engageront à ajouter des services.

Les modalités d'application du cadre financier 2002-2004 du nouveau Programme d'aide au transport adapté aux personnes handicapées contiennent un volet souple permettant aux municipalités de moins de 10 000 habitants qui ne sont pas desservies par le transport adapté en 2003 d'offrir sur une base volontaire ce service sur leur territoire. Dans le cadre de ce volet, il n'y a pas création d'organisme de transport adapté ou de comité d'admission. Pour servir la clientèle handicapée, deux possibilités s'offrent à la municipalité, soit un contrat de service, soit une subvention directe à l'utilisateur.

Le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées comporte aussi un volet relatif à l'apprentissage de l'utilisation du transport en commun par les personnes handicapées, notamment celles qui ont une déficience intellectuelle. Le Ministère a prévu un budget annuel total de 200 000 \$ pour le cadre financier 2002-2004 afin d'inciter les organismes de transport en commun à s'entendre avec les établissements concernés du réseau de la santé et des services sociaux pour favoriser cet apprentissage par les personnes handicapées d'une utilisation autonome du transport en commun.

27. www.forum-cam.qc.ca

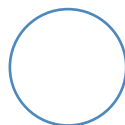
Par ailleurs, en 2002-2003, le Ministère a présidé les travaux du comité sur l'accessibilité du métro, composé de représentants de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, du Regroupement des usagers du transport adapté de la Communauté urbaine de Montréal, de Kéroul, de la Table de concertation des aînés de l'Île-de-Montréal, de l'Agence métropolitaine de transport, de l'Office des personnes handicapées du Québec et de la Société de transport de Montréal.

Le comité a déposé, en juin 2002, un rapport sur l'accessibilité du métro de Montréal. Le comité y recommande entre autres que les trois stations situées à Laval ainsi que toutes nouvelles stations construites à l'avenir soient rendues accessibles à toutes les personnes à mobilité réduite, y compris celles qui se déplacent en fauteuil roulant, notamment par l'installation d'ascenseurs. Le comité recommande également que soit amorcé dès maintenant un programme d'installation d'ascenseurs pour l'ensemble du réseau actuel et que les sommes nécessaires soient dégagées pour réaliser les travaux dans un échéancier réaliste.

Le rapport a été rendu public le 3 mars 2003. Le Ministère annonçait alors que les stations de métro de Laval et toutes les stations construites à l'avenir seraient accessibles par ascenseurs. Le Ministère demandait par ailleurs au comité de reprendre ses travaux afin de définir les critères pour le choix des stations à rendre accessibles en priorité et de lui soumettre, d'ici le 30 juin 2003, le choix de six stations, qui feraient l'objet de travaux d'installation d'ascenseurs dans un premier temps. À plus long terme, le Ministère et la Société de transport de Montréal devront convenir d'un plan pour rendre progressivement accessible le reste du réseau.

PARTIE 5

L'utilisation DES RESSOURCES



EFFECTIF

L'enveloppe pour l'effectif régulier autorisé par le Conseil du trésor pour le ministère des Transports pour l'exercice financier 2002-2003 est de 4 873. L'effectif régulier comptabilisé en équivalents temps complets (ETC) a été de 4 815 au cours de l'année 2002-2003. L'effectif occasionnel pour la même période est de 1 665, et ce, à l'intérieur de l'enveloppe autorisée à cet effet.

GESTION DES PERSONNES

La gestion des ressources humaines et l'amélioration de la performance du Ministère requièrent des efforts continus. Afin de soutenir l'engagement et la contribution de son personnel, le Ministère a entrepris une vaste démarche touchant l'ensemble des volets de la gestion des personnes, sur un horizon de plusieurs années. Il entend ainsi mener à terme les mesures déjà énoncées dans le plan stratégique en matière de gestion des expertises vulnérables et de relève des cadres, en mettant à la disposition de ses gestionnaires et de ses employés un large éventail de produits et services additionnels répondant à leurs besoins en matière de gestion des personnes.

Pour ce faire, cinq groupes de travail ont été créés sous l'égide du Comité ministériel sur l'organisation du travail. Ces groupes, composés de personnes représentatives de toutes les catégories d'emploi, de tous les groupes d'âge et de la diversité des unités administratives, et qui sont en outre parrainés par un membre du comité de gestion, se sont penchés sur cinq chantiers de la gestion des personnes :

- la responsabilisation des gestionnaires et des employés en matière de gestion des personnes;
- la qualité de vie au travail;
- la mobilisation par la participation;
- la gestion de la contribution et la reconnaissance des personnes;
- le maintien, le développement et le renouvellement de l'expertise.

Les groupes de travail ont déterminé quels étaient les besoins des gestionnaires, des employés, des équipes de travail et de l'organisation à l'égard de ces questions afin de pouvoir définir précisément l'action ministérielle en matière de gestion des personnes, au cours des prochaines années, et l'inscrire dans la continuité des actions déjà en cours. Ils ont également déterminé quels étaient les résultats visés par ces actions ainsi que les produits et services susceptibles de répondre à ces besoins et d'atteindre ces résultats.

Pour ce faire, les groupes de travail se sont appuyés sur un exercice de définition des besoins en matière de gestion des personnes réalisé auprès de 176 gestionnaires et employés du Ministère, au sein de 17 groupes de définition des priorités. Ces personnes, représentatives de toutes les composantes du Ministère (groupes d'âge, catégories d'emploi, unités centrales et territoriales, etc.) ont défini leurs besoins et leurs priorités, à partir de leurs expériences. Le traitement des résultats pour chacun des groupes met en lumière les besoins prioritaires de la gestion des personnes, en particulier la gestion de la contribution des personnes et le climat de travail, mais aussi tous les besoins touchés par les cinq chantiers. D'ailleurs, le Comité ministériel sur l'organisation du travail et le Comité de gestion s'appuieront sur ces besoins prioritaires pour définir les orientations ministérielles en matière de gestion des personnes au cours des prochaines années, lesquelles seront mises en œuvre dès l'année 2003-2004.

En outre, la prochaine année sera consacrée à la sensibilisation à cette démarche et à son appropriation par l'ensemble des gestionnaires et des employés. Notamment, les gestionnaires conviendront, avec leurs employés, des actions à mener au sein de leur unité pour créer un milieu de travail épanouissant, propice au dépassement professionnel des personnes, afin de canaliser leur énergie et leur contribution en vue de la réalisation de la mission du Ministère.

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Dans une perspective de gestion prévisionnelle des effectifs, le ministère des Transports a amorcé, en avril 2002, une démarche ministérielle de planification stratégique de la main-d'œuvre.

Dans un premier temps, l'analyse des effectifs selon l'âge, le sexe, le statut, le taux de roulement et les retraites prévues a permis de cerner certaines zones de vulnérabilité. Ensuite, la consultation de personnes-ressources dans le cadre de groupes de discussion a permis de déterminer dans quelle mesure les caractéristiques des environnements interne et externe influent sur les besoins futurs. Cette étape, entreprise en décembre 2002, se poursuivra au printemps 2003, pour cheminer vers des orientations stratégiques en planification de la main-d'œuvre.

Une démarche est également en cours afin de déterminer quels sont les domaines et les emplois stratégiques essentiels à la réalisation de la mission du Ministère. Les résultats, prévus pour juin 2003, serviront à mieux planifier la relève dans les catégories d'emploi jugées les plus fragiles.

Finalement, l'ensemble des travaux entrepris servira à l'élaboration de plans de dotation, de plans de développement des compétences, de plans de relève en gestion ainsi que de mesures de rétention et d'attraction du personnel.

Par ailleurs, en mars 2003, un exercice de collecte de données pour la définition des besoins réels en main-d'œuvre a été amorcé. Chacune des directions générales dressera une liste des besoins prévus dans le cadre du plan de dotation ministériel 2003-2004. Ces informations, qui seront recueillies annuellement, permettront d'avoir une vision d'ensemble des emplois à combler au ministère des Transports, ce qui permettra une meilleure adéquation des besoins et des disponibilités en matière de main-d'œuvre.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES DES RESSOURCES HUMAINES

Le développement des compétences des ressources humaines est une priorité au Ministère, et l'augmentation du budget consacré à la formation en 2002-2003 le montre bien. Ainsi, au cours de l'exercice financier, le Ministère a investi 5,5 millions de dollars dans la formation de ses employés. Ce budget représente une croissance de 17 % par rapport à l'année précédente. Le tableau suivant présente la ventilation et la variation des investissements sur les deux périodes.

	2001-2002	2002-2003
CATÉGORIE D'EMPLOI	COÛT	COÛT
Cadres	703 905 \$	1 040 176 \$
Professionnels	1 619 401 \$	2 024 643 \$
Personnel technique et de soutien	1 871 677 \$	1 793 314 \$
Ouvriers	512 236 \$	662 392 \$
TOTAL	4 707 219 \$	5 520 525 \$

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

En 2002, le taux d'utilisation du Programme d'aide aux employés (PAE) s'est situé à 5,4 %, ce qui signifie que 353 personnes se sont prévaluées des services de consultation. Il s'agit du taux le plus élevé atteint par le programme depuis sa création en 1991, et d'une légère augmentation par rapport au taux de 2001. Ces résultats vont dans le sens prévu, puisque l'objectif visé était de voir le taux d'utilisation augmenter. En effet, les données concernant la prévalence des problèmes personnels dans la population en général indiquent que ceux-ci sont de beaucoup supérieurs au nombre de personnes qui utilisent le programme.

En 2002, les principaux motifs de consultation ont été les problèmes interpersonnels et psychologiques (37 %) ainsi que les difficultés liées au couple et à la famille (29 %), au travail et à la carrière (25 %) et aux dépendances (alcool, drogue, jeu) (5 %).

En ce qui concerne les activités de prévention, des conférences-midi ont été offertes par le regroupement des PAE de la colline parlementaire et un service de prêt de cassettes a donné accès au contenu de ces conférences à tous les employés du Ministère. De plus, une chronique a été publiée régulièrement dans le site intranet du Ministère, qui abordait différents thèmes liés à la santé mentale.

Parmi les activités de groupe réalisées au cours de l'année 2002, citons les interventions post-traumatiques auprès de groupes d'employés affectés par des événements traumatisants. Six événements ont nécessité la tenue de ce type d'intervention, auprès de 75 employés. De plus, cinq clini-rencontres ont été organisées pour les gestionnaires. Ces ateliers permettent aux participants d'obtenir de l'aide et du soutien dans leur rôle de gestionnaire de cas de personnes présentant des comportements difficiles. Enfin, des conseillers en ressources humaines ont assisté à deux clini-rencontres offertes à leur intention. Il s'agit d'une nouvelle activité du PAE.

EXERCICE FINANCIER	TAUX D'UTILISATION (%)
1993-1994	3,0
1994-1995	2,4
1995-1996	2,1
1996-1997	2,3
1997-1998	3,9
1998-1999	3,1
1999-2000	4,0
Année civile 2000	5,2
Année civile 2001	4,7
Année civile 2002	5,4

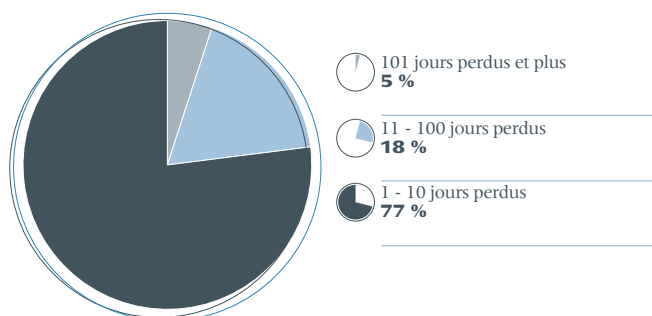
SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

En 2002, le nombre total de jours de travail perdus s'élève à 12 185, soit une augmentation de 1 334 jours (12 %) par rapport à l'année 2001. Cette donnée comprend les jours de travail perdus à la suite d'accidents survenus en 2002, les jours de travail perdus en 2002 à la suite d'accidents survenus au cours des années précédentes ainsi que les jours en assignation temporaire²⁸ pour 2002.

Par contre, le taux global de fréquence des accidents, avec ou sans perte de temps, a connu une baisse significative en 2002 pour se situer à 93,15, ce qui veut dire que, pour chaque million d'heures travaillées, il y a eu 93,15 accidents²⁹. Par rapport à l'année précédente, où le taux était de 126,78, il s'agit d'une diminution de 26,5 %.

En ce qui concerne l'utilisation du Programme d'assignation temporaire, il a connu une diminution de 24 assignations en 2002. En 2001, il y a eu 88 assignations, par rapport à 64 pour 2002. Par contre, le nombre de jours d'utilisation se rapportant à ce programme pour 2002 a augmenté de 920, passant de 3 026 en 2001 à 3 946 en 2002.

Le nombre d'accidents avec perte de temps a connu une légère baisse au cours de l'année 2002, avec 204 accidents comparativement à 212 en 2001. On constate dans le graphique qui suit, que 77 % des accidents avec perte de temps ont entraîné moins de 10 jours d'absence.



28. Par « jours en assignation temporaire », on entend les jours où un employé est de retour au travail, mais a une tâche allégée jusqu'à un rétablissement complet.

29. Cette donnée n'inclut pas les faits accidentels entraînant des dommages matériels.

BUDGETS ET PROGRAMMES

Pour l'exercice financier 2002-2003, le budget de dépenses du Ministère, qui couvre les dépenses courantes ainsi que la portion des investissements à long terme imputable à l'exercice en cours (amortissement et frais de financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier), s'élève à 1 436 millions de dollars. Quant au budget d'investissements, qui permet d'acquérir des biens et de mettre en œuvre des projets dont la durée de vie s'étend sur plusieurs années, il totalise 39,5 millions. Ces sommes, détaillées dans le tableau 1, sont réparties entre les trois programmes réguliers de la façon suivante :

- **PROGRAMME 01 Infrastructures de transport**

Budget de dépenses : 1 053,7 millions

Budget d'investissements : 25,5 millions

Ce programme vise à assurer l'amélioration, la réfection de même que l'entretien des infrastructures de transport terrestre, maritime et aérien.

- **PROGRAMME 02 Systèmes de transport**

Budget de dépenses : 286,4 millions

Budget d'investissements : 0,8 million

Ce programme vise à établir les politiques et la réglementation relatives aux systèmes de transport des personnes et des marchandises, à apporter une aide financière aux organismes offrant des services de transport et à délivrer les permis de transport ou de location pour différents modes de transport.

- **PROGRAMME 03 Administration et services corporatifs**

Budget de dépenses : 95,9 millions

Budget d'investissements : 13,2 millions

Ce programme vise à fournir les divers services de soutien à la gestion des activités du Ministère et à assurer l'élaboration des plans de transport des personnes et des marchandises. Il vise aussi à améliorer l'expertise du Ministère en soutenant les activités de recherche et développement.

Pour l'exercice 2002-2003, le Ministère dispose aussi de 67,4 millions de dollars pour des programmes spéciaux, répartis comme suit :

- une somme de 66,0 millions provenant d'ententes avec le gouvernement fédéral pour l'aide aux infrastructures locales de transport;
- une somme de 0,1 million provenant de divers partenaires pour la réalisation des travaux de mise en valeur du pont de Québec;
- s'ajoute 1,3 million du Fonds de reconstruction des infrastructures pour les régions touchées par les pluies diluviennes de juillet 1996.

Finalement, dans le cadre du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR), le Ministère a reçu l'autorisation de réaliser des investissements de l'ordre de 1 426,2 millions de dollars. Ces investissements sont financés à même une contribution versée par le Ministère à l'intérieur du budget de dépenses du programme 01 et, dans une moindre mesure, à partir de contributions de partenaires.

En cumulant l'ensemble de ces budgets, le Ministère a donc à sa disposition 2 969,1 millions de dollars.

Par ailleurs, les sommes prévues (519,5 millions) pour l'amortissement et les contributions à des fonds, lesquelles représentent l'étalement comptable d'investissements déjà réalisés, ainsi que leurs coûts de financement à long terme dans le cas du FCARR, se répartissent comme suit :

- 401,5 millions pour la contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier;
- 4,4 millions pour la contribution au financement du Fonds de gestion de l'équipement roulant;
- 102,9 millions pour l'amortissement des travaux effectués sur le réseau routier avant la création du FCARR, ainsi que des autres infrastructures de transport;
- 10,7 millions pour l'amortissement des actifs autres que les infrastructures de transport.

Une fois exclue cette somme de 519,5 millions, le « pouvoir de dépenser » réel du Ministère pour l'ensemble de ses activités en 2002-2003 est de 2 449,7 millions de dollars.

PROGRAMMES RÉGULIERS		(000 \$)		
Budget de dépenses	2002-2003	2001-2002	2000-2001	
01 - Infrastructures de transport	1 053 696,1	1 106 139,9	1 112 411,6	
01 - Construction des infrastructures de transport	508 361,3	540 941,5	615 750,9	
02 - Entretien des infrastructures de transport	415 284,8	425 098,4	383 160,7	
03 - Aide financière au réseau local	130 050,0	140 100,0	113 500,0	
02 - Systèmes de transport	286 403,6	359 796,8	324 711,7	
01 - Transport terrestre	214 743,0	294 963,8	264 963,9	
02 - Transport maritime	54 850,3	48 647,5	44 619,0	
03 - Transport aérien	4 001,1	3 894,7	4 048,2	
04 - Commission des transports du Québec	12 809,2	12 290,8	11 080,6	
03 - Administration et services corporatifs	95 951,4	92 704,9	81 934,4	
01 - Direction	6 176,3	6 431,6	5 551,8	
02 - Services administratifs	68 757,1	67 356,9	62 872,4	
03 - Planification et recherche et développement	21 018,0	18 916,4	13 510,2	
Total: Budget de dépenses	1 436 051,1	1 558 641,6	1 519 057,7	
Budget d'investissements	2002-2003	2001-2002	2000-2001	
01 - Infrastructures de transport	25 525,5	28 883,1	42 705,7	
01 - Construction des infrastructures de transport	13 375,0	14 225,0	26 757,7	
02 - Entretien des infrastructures de transport	12 150,5	14 658,1	15 948,0	
03 - Aide financière au réseau local	—	—	—	
02 - Systèmes de transport	781,4	331,6	703,9	
01 - Transport terrestre	83,9	62,9	177,7	
02 - Transport maritime	3,8	—	—	
03 - Transport aérien	—	—	—	
04 - Commission des transports du Québec	693,7	268,7	526,2	
03 - Administration et services corporatifs	13 209,3	3 929,3	3 552,3	
01 - Direction	81,4	97,3	70,8	
02 - Services administratifs	12 631,5	3 317,3	3 115,1	
03 - Planification et recherche et développement	496,4	514,7	366,4	
Total: Budget d'investissements	39 516,2	33 144,0	46 961,9	
Total: Programmes réguliers	1 475 567,3	1 591 785,6	1 566 019,6	

PROGRAMMES EXTRA-BUDGÉTAIRES		2002-2003		
		2001-2002	2000-2001	
40 - Comptes à fin déterminée	66 124,0	3 833,9	41 384,8	
01 - Formation, partenariat et organisation d'événements spéciaux	45,0	1 593,0	—	
02 - Programme stratégique d'amélioration routière	—	—	65,0	
03 - CCN : Réseau municipal	31,0	25,7	519,8	
04 - Route d'accès à Waskaganish	—	—	4 500,0	
05 - Infrastructures locales de transport – 2000	66 048,0	2 000,0	—	
09 - Financement des terminaux portuaires	—	—	36 300,0	
95 - Sommet des Amériques	—	215,2	—	
50 - Fonds transport	1 250,0	2 000,0	4 700,0	
05 - Reconstruction d'infrastructures	1 250,0	2 000,0	4 700,0	
Total: Programmes extra-budgétaires	67 374,0	5 833,9	46 084,8	

FONDS ROUTIER		2002-2003		
		2001-2002	2000-2001	
50 - Fonds transport	1 426 173,2	917 097,9	732 995,7	
01 - Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier	1 426 173,2	917 097,9	732 995,7	
Total: Fonds routier	1 426 173,2	917 097,9	732 995,7	

Les budgets correspondent aux données figurant aux Livres des crédits auxquels ont été ajoutées les informations concernant les crédits supplémentaires, les crédits extra-budgétaires et le Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR).

DÉPENSES

Le tableau 2 détaille les dépenses et les investissements réalisés en fonction des principales activités, en excluant l'amortissement ainsi que les contributions à des fonds, de manière à mieux refléter le pouvoir réel de dépenser du Ministère.

2 Dépenses et investissements du Ministère selon les principales activités

(excluant amortissement et contributions à un fonds)

	(000 \$)		
	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Rémunération	332 366,0	311 610,1	295 050,7
Permanents	270 176,4	256 627,4	236 935,6
Occasionnels	62 189,6	54 982,7	58 115,1
Exploitation des infrastructures	255 298,0	269 118,6	234 555,7
Viabilité hivernale	171 359,8	165 766,4	160 148,2
Entretien d'infrastructures	83 938,2	103 352,2	74 407,5
Travaux routiers ❶	1 221 222,0	723 280,2	564 662,2
Conservation des chaussées	349 656,9	191 113,3	122 858,6
Conservation des structures	162 796,6	145 976,4	125 589,1
Amélioration du réseau routier	467 213,5	214 408,6	196 651,9
Développement du réseau routier	241 555,0	171 781,9	119 562,6
Travaux maritimes, aériens et terrestres	15 753,8	14 712,2	37 375,2
Autres activités ministérielles	22 556,4	19 596,8	14 986,2
Programmes d'aide	413 980,4	482 002,5	455 685,4
Transport en commun	182 568,5	194 459,6	199 654,7
Transport adapté	14 477,6 ❷	75 525,9	44 396,1
Aide au réseau municipal ❸	144 163,3	140 647,7	114 016,1
Désenclavement	18 037,8 ❹	15 864,0	14 662,2
Société des traversiers du Québec	38 376,9	36 702,2	69 581,6 ❺
Route verte	2 573,0	8 339,7	4 410,7
Chemins de fer d'intérêt local	5 511,4	5 470,1	4 878,3
Infrastructures maritimes	2 837,3	306,1	s.o.
Autres	5 434,6	4 687,2	4 085,7
Dépenses administratives	126 475,7	106 277,4	93 862,9
TOTAL	2 387 652,3	1 926 597,8	1 696 178,3

❶ Inclut les dépenses connexes, soit les honoraires professionnels, les déplacements d'installations d'utilité publique et les acquisitions immobilières.

❷ L'écart important entre les trois exercices est dû à une modification au calendrier des versements effectuée en 2001-2002.

❸ Inclut les subventions, les travaux réalisés par le Ministère sur le réseau local ainsi que les sommes qu'il administre dans le cadre du programme Infrastructures locales de transport-2000. (dépenses de 16,6 millions sur un budget de 66,0 millions de dollars en 2002-2003).

❹ Inclut les contrats conclus par le Ministère pour des services de traverses.

❺ Inclut 36,4 millions de dollars à titre de compensation pour la prise en charge de dix terminaux de traverses.

GESTION FINANCIÈRE

Au regard des priorités d'action que le Ministère a énoncées dans son plan de gestion des dépenses 2002-2003, les principaux résultats obtenus sont :

- maximisation des ressources consacrées au maintien de l'état des chaussées et des structures et à l'optimisation de leur durée de vie utile et augmentation des efforts en matière de sécurité routière : 255,3 millions de dollars consacrés à l'entretien et à l'exploitation du réseau, investissements de 512,5 millions en conservation des chaussées et des structures et investissements de 467,2 millions en amélioration du réseau (soit respectivement 431,8 millions, 553,0 millions et 502,3 millions, en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs);

- soutien de l'économie québécoise par l'amélioration de la qualité du réseau routier et de la capacité de certains grands axes: 241,6 millions de dollars d'investissements en développement du réseau routier (soit 262,1 millions, en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs);
- maintien du niveau d'intervention auprès du monde municipal en matière de financement des infrastructures routières: 144,1 millions de dollars versés en subventions d'aide au réseau routier municipal dont 16,6 millions provenant du programme Infrastructures locales de transport-2000;
- contribution active à la réalisation d'investissements majeurs en matière de transport en commun: contribution aux services de la dette de 163,2 millions de dollars;
- maintien du soutien au fonctionnement de différents systèmes de transport des personnes: 35,7 millions de dollars au secteur terrestre (dont 19,4 millions pour le transport en commun), 50,0 millions au secteur maritime (dont 38,4 millions pour la Société des traversiers du Québec) et 2,9 millions au secteur aérien;
- poursuite des efforts entrepris dans le cadre de deux programmes d'aide, l'un concernant les chemins de fer d'intérêt local (5,5 millions) et l'autre, les infrastructures maritimes (2,8 millions).

RÉPARTITION DES DÉPENSES SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

Les tableaux 3 et 4 présentent une répartition des dépenses; celle-ci est détaillée par régions administratives, respectivement pour les programmes réguliers du Ministère et pour le FCARR.

En ce qui concerne les programmes réguliers, les dépenses se sont chiffrées à 1 466,6 millions de dollars. Les dépenses réalisées dans le cadre du FCARR atteignent, quant à elles, 1 422,8 millions (voir la figure 1).

3 Répartition des dépenses par programmes du Ministère et par régions administratives en 2002-2003

(000 \$)

Région administrative	Infrastructures de transport	Systèmes de transport	Administration et services corporatifs	Total 2002-2003	Total 2001-2002	Total 2000-2001
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	24 573,1	6 543,7	12,0	31 128,8	30 219,4	26 444,7
Bas-Saint-Laurent	39 590,0	1 259,3	20,0	40 869,3	45 289,4	39 026,8
Saguenay-Lac-Saint-Jean	22 402,4	2 368,7	28,1	24 799,2	28 104,7	23 934,2
Capitale-Nationale	34 250,2	8 397,5	22,8	42 670,5	47 368,6	44 527,8
Chaudière-Appalaches	49 998,2	2 237,6	13,0	52 248,8	60 085,9	51 542,3
Mauricie	21 934,1	2 224,8	1,8	24 160,7	26 880,4	23 091,7
Centre-du-Québec	27 067,3	1 216,0	0,8	28 284,1	29 492,5	26 172,5
Estrie	36 437,4	2 118,7	13,8	38 569,9	43 996,0	37 837,2
Montérégie	63 341,3	22 082,6	28,3	85 452,2	95 189,3	91 938,7
Montréal	30 239,4	149 581,9	25,0	179 846,3	207 459,5	197 542,2
Laval	7 204,1	2 860,9	2,0	10 067,0	16 149,1	13 336,1
Lanaudière	21 214,0	6 262,1	1,2	27 477,3	25 027,1	21 213,4
Laurentides	41 678,0	5 216,9	2,8	46 897,7	46 644,6	45 467,7
Outaouais	29 671,4	3 573,2	77,6	33 322,2	39 208,0	33 986,8
Abitibi-Témiscamingue	31 380,4	785,3	25,0	32 190,7	35 335,6	28 554,7
Côte-Nord	28 747,4	7 044,9	11,2	35 803,5	39 100,1	37 881,8
Nord-du-Québec	22 858,3	790,8	400,9	24 050,0	21 545,1	38 458,9
Sous-total	532 587,0	224 564,9	686,3	757 838,2	837 095,3	780 867,6
Directions centrales	545 757,6 ①	61 782,5 ②	101 224,9 ③	708 765,0	599 964,4	759 889,1
TOTAL	1 078 344,6	286 347,4	101 911,2	1 466 603,2	1 437 059,7	1 540 756,7

① Inclut une somme de 401,5 millions à titre d'amortissement pour les investissements et les coûts de financement à long terme du FCARR ainsi qu'une somme de 102,9 millions à titre d'amortissement sur les immobilisations.

② Inclut les dépenses de la Commission des transports du Québec (13,4 millions).

③ Inclut une somme de 10,1 millions à titre d'amortissement sur les immobilisations.

4 Répartition des dépenses du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier, par régions administratives en 2002-2003

(000 \$)

RÉGION ADMINISTRATIVE	2002-2003	2001-2002	2000-2001
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	51 401,0	33 879,3	44 210,6
Bas-Saint-Laurent	77 878,9	42 648,2	30 211,2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	91 044,0	60 356,7	54 526,1
Capitale-Nationale	97 642,2	61 829,0	67 988,8
Chaudière-Appalaches	88 378,6	57 855,7	38 169,3
Mauricie	37 192,4	35 436,6	28 140,6
Centre-du-Québec	46 929,2	32 913,3	31 578,8
Estrie	72 094,1	34 358,9	25 226,5
Montréal	247 438,8	115 306,9	83 226,4
Montréal	152 674,4	112 370,5	78 994,9
Laval	32 485,3	68 432,5	38 378,7
Lanaudière	62 497,9	27 805,2	24 207,2
Laurentides	98 773,8	39 983,5	42 878,1
Outaouais	65 913,3	36 201,9	26 314,7
Abitibi-Témiscamingue	46 687,3	30 904,1	22 006,6
Côte-Nord	57 640,1	37 944,3	26 752,0
Nord-du-Québec	12 826,2	5 464,5	4 152,5
Sous-total	1 339 497,5 ①	833 691,1 ②	666 963,0 ③
Directions centrales	83 281,8	71 117,5	62 372,4
TOTAL	1 422 779,3 ④	904 808,6 ⑤	729 335,4 ⑥

① Inclut des dépenses de 168,6 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal.

② Inclut des dépenses de 52,8 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal.

③ Inclut des dépenses de 11,6 millions dans le cadre du Plan de transport de Montréal.

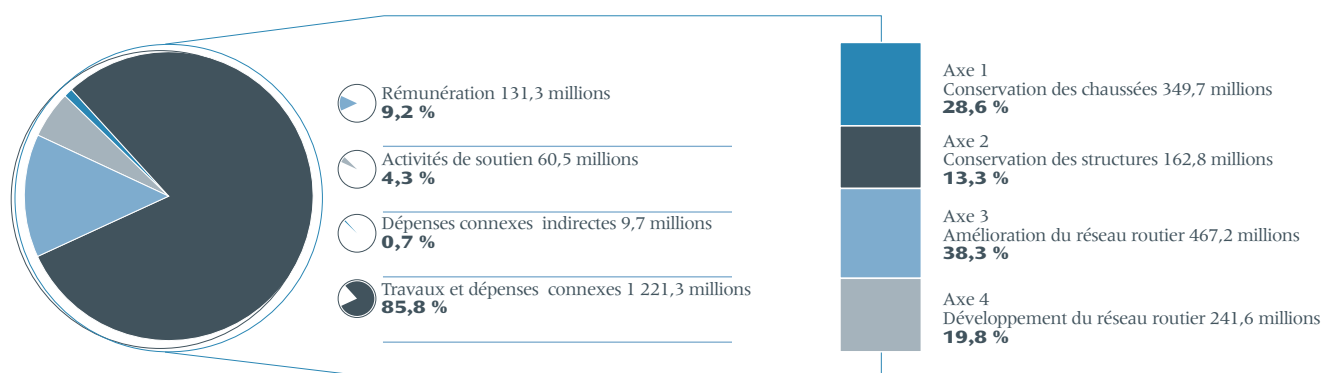
④ Inclut des contributions municipales de 36,0 millions.

⑤ Inclut des contributions municipales de 34,0 millions.

⑥ Inclut des contributions municipales de 24,3 millions.

Figure 1 Ventilation des dépenses du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier

(1 422,8 millions de dollars)



PLANIFICATION EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Le Ministère a terminé au cours de l'année son Plan stratégique des ressources informationnelles, qui présente les investissements requis dans ce domaine pour les trois prochaines années (2003-2006). Ce plan indique également les orientations technologiques prévues en fonction des nouveaux besoins, de l'évolution des technologies et des tendances du marché. Cette vision globale favorise une intégration harmonieuse des projets et des nouvelles technologies, en ayant comme objectif premier que le Ministère soit en mesure de toujours offrir à la population les meilleurs services possible. Les investissements planifiés pour les trois prochaines années sont de 170,3 millions de dollars.

Ce plan stratégique est complété par le Plan de gestion des ressources informationnelles 2003-2004, qui présente la planification détaillée en ce qui a trait aux projets et aux activités de continuité en ressources informationnelles prévus pour la prochaine année. La majorité des investissements prévus dans ce plan visent à compléter des travaux déjà amorcés. Le budget des projets en technologie de l'information se répartit de la façon suivante :

TYPE DE PROJET INFORMATIQUE	% DU BUDGET
Projets d'affaires (prestation électronique de services, solutions d'affaires et informatiques, systèmes de transport intelligents)	15 %
Fonctions et services communs (gestion de l'information, encadrement, soutien et infrastructures des ressources informationnelles)	35 %
Implantation du système de gestion intégrée des ressources (GÎRES) au Ministère	18 %
Soutien du patrimoine informationnel (maintenance, exploitation et évolution des actifs informationnels)	32 %

ACTIONS DÉCOULANT DES CONSTATS DU RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Le Vérificateur général du Québec a déposé au mois de juin 2000 un rapport concernant la gestion des technologies de l'information au Ministère. Par la suite, en décembre 2001, le rapport de la Commission parlementaire de l'administration publique traitant des constats du Vérificateur général a été déposé. À cette occasion, le Ministère a présenté un plan d'action pour la mise en place des processus et des outils nécessaires pour donner suite aux recommandations du Vérificateur général.

Au cours de 2002-2003, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre de ce plan d'action. Voici les principales réalisations de l'année :

- Le développement et la mise en place de différentes fonctionnalités du projet ministériel d'outils intégrés de gestion des ressources informationnelles se sont poursuivis. Ainsi, un module de planification des investissements et un module de suivi des investissements ont été mis en place. Ceux-ci ont d'ailleurs été utilisés cette année pour la préparation du Plan stratégique des ressources informationnelles et du Plan de gestion des ressources informationnelles.
- Le développement et l'évolution des méthodologies de gestion des projets et de conception de systèmes se sont poursuivis. De plus, un outil de gestion des projets est en cours de mise en œuvre.
- Dans un souci constant d'amélioration de la sécurité de l'information traitée au Ministère, le Comité ministériel permanent sur la sécurité de l'information a élaboré un plan d'action qui comprend une vingtaine de projets. Ces projets, qui visent l'amélioration ou la mise en place de façons de faire et d'outils, se poursuivront jusqu'en décembre 2005.

ÉVOLUTION DES SYSTÈMES INFORMATIQUES MINISTÉRIELS

Le Ministère possède 92 systèmes informatiques. Ces systèmes soutiennent les employés dans leur travail, avec comme objectif de permettre l'amélioration des services à la population. Au cours de l'année, une vingtaine de systèmes ont été modifiés afin qu'ils soient mieux adaptés aux nouveaux besoins des utilisateurs ou pour tenir compte de l'évolution des infrastructures et de la technologie. Par ailleurs, pour tenir compte de l'évolution des besoins dans les domaines spécialisés ou de pointe, de nouveaux systèmes ont été mis en place, dont :

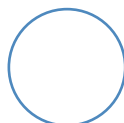
- Base géographique routière – Phase 1;
- Inventaire des feux d'éclairage et de circulation;
- Gestion des structures de signalisation.

La mise au point d'autres systèmes ministériels se poursuit, en vue de leur mise en place au cours des prochains mois.

PARTIE 6

Le suivi des recommandations

DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL





Le Ministère assure le suivi des recommandations du Vérificateur général. Cette démarche est sous la responsabilité de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes.

Ainsi, à la suite du dépôt du rapport du Vérificateur général à l'Assemblée nationale, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes identifie les engagements pris par le Ministère relativement aux vérifications le touchant directement. Elle s'assure que chaque direction générale concernée détermine les actions requises pour réaliser ses engagements et produise un échéancier de réalisation.

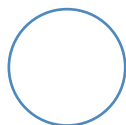
Par la suite, tous les six mois, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes demande aux directions générales de lui préciser le degré de réalisation des actions prévues et de lui fournir une mise à jour des échéanciers. S'il y a des modifications aux plans d'action ou aux échéanciers, elles font l'objet d'analyses pour déterminer quelles en seront les conséquences sur les engagements du Ministère envers le Vérificateur général.

Toutes ces informations sont déposées, pour suivi, auprès du Comité de vérification interne et d'évaluation de programmes du Ministère, présidé par le sous-ministre. Le Comité se réunit au moins deux fois par an.

Par ailleurs, le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Ministère décrira les mesures prises pour respecter les recommandations du Vérificateur général du Québec à partir de l'année 2001-2002.

PARTIE 7

L'application des politiques GOUVERNEMENTALES



Au cours de 2002-2003, 100 demandes relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels ont été adressées au Ministère, ce qui représente une augmentation de 29 demandes (41 %) par rapport à l'année dernière. Ces demandes concernent principalement les documents en rapport avec la mission du Ministère, soit les plans et devis, les contrats, les soumissions, les appels d'offres et les rapports d'étude.

En outre, les consultations et les demandes d'avis des différentes unités administratives du Ministère, tant pour l'accès à l'information que pour la protection des renseignements personnels, se sont accrues de façon notable au cours de l'année. C'est ainsi, par exemple, que des interventions ont été faites dans le cadre de l'élaboration de la mission « transport » pour la mise en œuvre du Plan national de sécurité civile ou encore des travaux du Comité gouvernemental responsable de l'implantation globale du projet de gestion intégrée des ressources (GIRES).

Par ailleurs, le Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels assure l'application continue des mesures découlant du Plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels ainsi que celles qui sont inscrites dans le plan ministériel. Au cours de l'année, le Comité s'est réuni à quatre reprises. Lors de ces rencontres, il a été décidé de poursuivre des activités récurrentes afin d'assurer l'application des mesures prévues dans le plan d'action gouvernemental. Ces mesures sont notamment :

- la sensibilisation et la formation du personnel;
- la signature d'engagement à la confidentialité;
- la sécurité physique des dossiers;
- la destruction sécuritaire des documents contenant des renseignements personnels.

En continuité avec les objectifs gouvernementaux fixés en mai 1999, ces mesures s'inscrivent dans le Plan d'action 2003-2004, de même que les deux éléments suivants :

- la production et la diffusion d'une politique intégrée en matière de protection des renseignements personnels;
- la création d'un site intranet consacré à la protection des renseignements personnels.

Parmi les autres réalisations du Comité de protection des renseignements personnels, mentionnons :

- l'intégration de nouveaux membres venant d'organismes relevant du ministre des Transports;
- la restructuration du réseau de répondants affectés au Registre de communication;
- la production et la diffusion de la directive sur la levée des règles de confidentialité aux fins de protection des personnes contre des actes de violence;
- la diffusion de la directive portant sur l'utilisation éthique du courriel, de collecticiels et d'Internet par le personnel de la fonction publique;
- la production et la diffusion à l'ensemble du personnel d'un guide ministériel portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- la mise à jour des fichiers contenant des renseignements personnels;
- l'intégration d'un volet accès à l'information et protection des renseignements personnels au programme d'accueil destiné aux nouveaux employés;

- la participation aux activités du Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels et de l'Association sur l'accès et la protection de l'information;
- l'adoption du Plan d'action 2003-2004 en matière de protection des renseignements personnels.

Finalement, soulignons que le Ministère a conclu avec la Société de l'assurance automobile du Québec une entente portant sur la communication de renseignements personnels relativement à la sécurité routière et sur divers objectifs en rapport avec sa mission.

7.2

Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles

COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Une mesure gouvernementale datant de mai 1999 fixe à 25 % l'objectif d'embauche annuelle pour les groupes cibles que sont les membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones. Le Ministère fait connaître ses objectifs et rend disponible les résultats à l'ensemble de ses directions générales par la mise à jour périodique du tableau de bord en ressources humaines.

Le pourcentage d'embauche pour l'année 2001-2002 pour l'ensemble de la fonction publique était de 7,32 %³⁰. Les résultats du recrutement au Ministère cette année sont, selon le statut d'emploi :

STATUT D'EMPLOI	TAUX D'EMBAUCHE			
	2001-2002		2002-2003	
Régulier	3 %	8 / 318	4 %	11 / 259
Occasionnel	3 %	17 / 612	3 %	34 / 1 007
Stagiaire	7 %	17 / 240	8 %	25 / 297
Étudiants d'été	13 %	45 / 347	12 %	47 / 386
Taux d'embauche global	6 %	87 / 1 517	6 %	117 / 1 949

La représentativité des groupes visés par les politiques d'accès à l'égalité correspondait en 2002 à 3,4 % des emplois dans la fonction publique³¹. Au Ministère, le taux de représentativité est de 3,2 %, soit 154 employés réguliers issus de ces groupes cibles sur un effectif de 4 815 en 2002-2003.

PERSONNEL FÉMININ

Le Ministère prend diverses mesures pour augmenter la présence des femmes dans certains corps d'emploi. Il agit dans le cadre de politiques gouvernementales visant une meilleure représentation de la population québécoise au sein de la fonction publique.

En 2002-2003, le pourcentage de femmes dans les nouveaux emplois réguliers s'est élevé à 43,6 %, soit 113 femmes sur 259 personnes embauchées.

La plupart des emplois liés au domaine des transports étant traditionnellement masculins, le Ministère s'efforce d'obtenir un meilleur équilibre hommes – femmes dans les catégories d'emploi où les femmes sont le plus sous-représentées, à savoir le personnel d'encadrement, les ingénieurs et les techniciens des travaux publics.

30. La diversité dans la fonction publique québécoise, plan d'action, gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, dépôt légal 2003, p.16.

31. La diversité dans la fonction publique québécoise, plan d'action, gouvernement du Québec, Secrétariat du Conseil du trésor, dépôt légal 2003, p.7.

Depuis l'an 2000, la Direction des ressources humaines a sensibilisé les gestionnaires, en fixant un objectif réaliste de représentativité des femmes pour ces trois catégories d'emploi. Les résultats atteints démontrent la réceptivité du personnel responsable de l'embauche. Voici la progression du taux de représentation des femmes occupant un poste régulier au sein du Ministère.

CATÉGORIE SOUS-REPRÉSENTÉE	OBJECTIF 2000-2003	AU 31 MARS 2003		AU 31 MARS 2000	
Personnel d'encadrement	12 %	8,3 %	(31 / 371)	3,9 %	(12 / 310)
Ingénieur	20 %	18,5 %	(89 / 482)	11,4 %	(46 / 402)
Techniciens des travaux publics	13 %	11,7 %	(93 / 796)	8,6 %	(62 / 718)

L'écart entre les résultats atteints et les objectifs pour la période 2000-2003 peut s'expliquer notamment par la sous-représentation des femmes dans les groupes de la population ayant la formation requise pour occuper ces emplois.

À cet égard, au cours de l'année 2002-2003, le Ministère est devenu partenaire du programme mis sur pied par le ministère de l'Éducation « Chapeau, les filles », ayant pour but d'encourager les jeunes filles et les femmes à s'inscrire à des programmes d'études menant à l'exercice d'une profession ou d'un métier traditionnellement masculins. La contribution ministérielle de 5 000 \$ a servi à l'établissement d'enveloppes régionales, qui seront remises en avril 2003 à des élèves du secondaire et du collégial. Cette initiative contribuera sans nul doute à accroître la présence des femmes au sein de la relève.

De plus, le Ministère possède un Comité ministériel de la condition féminine, qui assure le lien avec le Secrétariat à la condition féminine pour la mise en œuvre et l'évaluation de la Politique gouvernementale en matière de condition féminine, *Un avenir à partager...*

Une des tâches du Comité pour l'année 2002-2003 est la révision du Plan d'action ministériel en matière de condition féminine, dont l'un des thèmes est l'employabilité et la présence des femmes dans les transports.

RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Dans le cadre du programme de rajeunissement de la fonction publique québécoise, le Ministère a participé directement aux campagnes de recrutement étudiant, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, afin de promouvoir ses emplois auprès des récents diplômés.

Au printemps et à l'automne 2002 ainsi qu'à l'hiver 2003, le Ministère a assisté à plus d'une dizaine d'activités de promotion, au secondaire, au collégial et à l'université, pour faire connaître certains corps d'emploi, notamment en génie civil. Lors de ces activités, des employés du Ministère viennent parler aux jeunes de leur expérience de travail à un kiosque prévu à cet effet.

Le Ministère s'est également associé à la fonction publique dans une autre activité, à caractère innovateur cette fois. Sur invitation de l'agence de placement Adecco, en juin 2002, le Ministère a fait la promotion de ses emplois au Café-boulot-Adecco. Une page entière de la revue Jobboom d'août - septembre 2002 a également été consacrée aux divers emplois offerts en transport.

Un programme d'accueil d'une journée visant à faire connaître le Ministère et à faciliter l'intégration des nouveaux employés au sein de l'organisme a aussi pris forme cette année. Au cours de l'année, trois journées ont été organisées à Québec, trois autres à Montréal et une à Rouyn-Noranda.

Le Ministère a également mis sur pied une table jeunesse en décembre 2002 et douze jeunes du Ministère ont été désignés pour y siéger. La création d'une table jeunesse découle de la volonté d'intégrer les employés de 35 ans et moins au sein de l'organisation, en favorisant des échanges constructifs sur différentes préoccupations afin de leur assurer une meilleure qualité de vie au travail. En outre, la table jeunesse agit à titre de comité consultatif pour toute question touchant les jeunes au Ministère.

Un autre moyen d'attirer les jeunes et de leur faire connaître les emplois est d'offrir des stages et des emplois d'été. Cette année, le nombre de stagiaires et d'étudiants d'été a été en hausse par rapport à l'année dernière.

	2001-2002	2002-2003	% D'AUGMENTATION
Stagiaires	240	297	24 %
Étudiants d'été	337	386	15 %

Le Ministère a également participé au programme gouvernemental de mentorat, en offrant à six jeunes la possibilité d'être jumelés à des employés expérimentés. Au cours de l'année, deux techniciens et quatre professionnels ont fait partie de la cohorte du programme pilote de mentorat.

De plus, afin d'augmenter de façon significative la présence des jeunes dans la fonction publique, le gouvernement a fixé aux ministères et organismes des objectifs annuels de recrutement pour les trois prochaines années, soit 65 % pour l'année 2002-2003.

L'effort de renouvellement dans les catégories d'emploi les plus stratégiques pour le Ministère, comme les professionnels et le personnel technique, est très concluant, avec un pourcentage d'embauche moyen de jeunes à des postes réguliers de près 74 %. La répartition de l'embauche des jeunes de 35 ans et moins cette année dans ces catégories d'emploi au Ministère se présente comme suit :

CATÉGORIE D'EMPLOI	EMPLOYÉS RÉGULIERS		EMPLOYÉS OCCASIONNELS	
Ingénieur	78 %	(21 / 27)	71 %	(10 / 14)
Personnel technique	75 %	(24 / 32)	63 %	(64 / 102)
Professionnel	72 %	(52 / 72)	69 %	(37 / 54)
Technicien des travaux publics	70 %	(30 / 43)	70 %	(68 / 97)

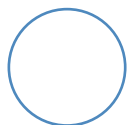
PERSONNEL HANDICAPÉ

Au cours de l'année, 14 personnes handicapées ont obtenu un poste au Ministère, soit 1 % du total des embauches. Quatre stagiaires, quatre étudiants, cinq employés occasionnels et un employé régulier ont ainsi été accueillis. Dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH), un des stagiaires a été embauché pour une période d'au moins 18 mois.

Le taux de représentativité de ce groupe parmi les employés réguliers est demeuré stable à 1 %, soit 40 personnes handicapées sur un effectif total de 4 815.

En février 2002, un nouveau programme gouvernemental s'adressant aux personnes handicapées a été présenté, et le Ministère se dotera pour la prochaine année d'un plan d'action pour en assurer la mise en œuvre.

ANNEXES



COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (CTQ)

M^{me} Nicole Poupart, présidente

QUÉBEC

200, chemin Sainte-Foy, 7^e étage

Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone: 1-888-461-2433

Télécopieur: (418) 644-8034

MONTREAL

545, boulevard Crémazie Est, 10^e étage

Bureau 1000

Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone: 1-888-461-2433

Télécopieur: (514) 873-4720

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC (SAAQ)

M. Jacques Brind'Amour, président-directeur général

333, boulevard Jean-Lesage

Case postale 19600, succursale Terminus

Québec (Québec) G1K 8J6

Téléphone: (418) 643-7620

Télécopieur: (418) 644-0339

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC (STQ)

M. Jean-Yves Gagnon, président-directeur général

250, rue Saint-Paul

Québec (Québec) G1K 9K9

Téléphone: (418) 643-2019

Télécopieur: (418) 643-7308

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT (AMT)

M^{me} Florence Junca-Adenot, présidente-directrice générale

500, Place d'Armes

Montréal (Québec) H2Y 2W2

Téléphone: (514) 287-8726

Télécopieur: (514) 287-2460

Principales lois sur les transports

Loi sur l'assurance automobile

L.R.Q., c. A-25 et règlements correspondants

Cette loi crée un régime d'assurance responsabilité sur les dommages corporels, sans égard à la faute, qui est administré par la Société de l'assurance automobile du Québec.

Code de la sécurité routière

L.R.Q., c. C-24.2 et règlements correspondants

Le Code établit les règles de circulation, les normes de comportement pour les usagers de la route et les normes en matière de construction et d'équipement des véhicules. Le ministre des Transports a le pouvoir d'approuver tout règlement municipal visant la vitesse des véhicules, la circulation des véhicules lourds, le transport des matières dangereuses et la circulation des véhicules hors route sur les chemins publics.

Loi sur le ministère des Transports

L.R.Q., c. M-28 et règlements correspondants

Cette loi, adoptée en 1972, a permis la fusion des anciens ministères de la Voirie et des Transports. C'est en vertu de cette loi que le ministre des Transports exerce la plus grande partie de ses pouvoirs en matière de transports et qu'il administre des fonds spéciaux.

Loi sur les transports

L.R.Q., c. T-12 et règlements correspondants

Cette loi, adoptée en 1972, régit le camionnage en vrac et le transport par autobus. De plus, elle institue la Commission des transports du Québec et le Conseil de la recherche et du développement en transport. La réglementation du Québec en matière maritime a été adoptée en vertu de cette loi.

Lois sur le transport routier (marchandises)

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec

L.R.Q., c. S-11.011 et règlements correspondants

Cette loi crée la Société de l'assurance automobile du Québec, qui relève de l'autorité du ministre des Transports et qui a pour mission de gérer l'assurance d'État, de délivrer les permis de conduire et les certificats d'immatriculation ainsi que de proposer des mesures relatives à la sécurité routière.

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds

L.R.Q., c. P-30.3 et règlements correspondants

Cette loi établit un nouvel encadrement du transport des personnes et des marchandises sur les routes du Québec. Elle a pour objet d'accroître la sécurité des usagers de la route et de préserver l'intégrité du réseau routier. Elle vise les propriétaires et les exploitants de véhicules lourds qui circulent sur les chemins ouverts à la circulation publique ainsi que les intermédiaires en services de transport.

Lois touchant le transport des personnes

Loi sur l'Agence métropolitaine de transport

L.R.Q., c. A-7.02 et règlements correspondants

Cette loi institue l'Agence métropolitaine de transport, chargée de soutenir, de développer, de coordonner et de promouvoir le transport collectif dans la région de recensement de Montréal, d'exploiter les services de trains de banlieue, de favoriser l'intégration des services entre les différents modes de transport et d'augmenter l'efficacité des corridors routiers.

Loi sur les sociétés de transport en commun

L.R.Q., c. S-30.01 et règlements correspondants

Cette loi, adoptée le 21 juin 2001, remplace les cinq sociétés de transport en commun ainsi que les quatre sociétés intermunicipales de transport par neuf nouvelles sociétés de transport en commun, régies par un même encadrement juridique. Les nouvelles sociétés auront pour mission d'assurer la mobilité des personnes, disposeront de tous les pouvoirs pour exploiter une entreprise de transport en commun par autobus et pour offrir divers services spécialisés de transport, dont, obligatoirement, des services pour les personnes handicapées.

Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal

L.R.Q., c. C-60.1 et règlements correspondants

Cette loi permet, pour certaines municipalités de la région de Montréal, de créer des organismes dont la mission est d'établir et de coordonner un réseau de transport en commun de passagers (autobus) sur leur territoire. Ce transport est effectué par contrat avec un transporteur privé.

Loi sur les sociétés municipales et intermunicipales de transport

L.R.Q., c. S-30.1 et règlements correspondants

Cette loi permet la création d'organismes municipaux et intermunicipaux de transport en commun de passagers (autobus) sur le territoire des municipalités qui en font la demande.

Loi concernant les services de transport par taxi

L.R.Q., c. S-6.01 et règlements correspondants

Cette loi établit un nouvel encadrement du transport par taxi au Québec et a pour objet d'accroître la sécurité des usagers et d'améliorer la qualité des services offerts. Elle vise l'ensemble du transport rémunéré des personnes par taxi, limousine et limousine de grand luxe. Elle s'adresse plus particulièrement aux titulaires de permis de propriétaire de taxi, aux titulaires de permis de chauffeur de taxi ainsi qu'aux intermédiaires en services de transport par taxi. Cette loi introduit notamment un système de permis pour ces derniers, dans certains territoires déterminés par décret.

Lois sur le transport maritime

Loi sur la Société des traversiers du Québec

L.R.Q. c. S-14

Cette loi crée la Société des traversiers du Québec, qui a pour mission de fournir des services de transport par traversier entre les rives du fleuve, des rivières et des lacs du Québec.

Loi sur la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau–Hauterive

L.Q., 1975, c. 48

Cette loi crée la Société du port ferroviaire de Baie-Comeau–Hauterive et a pour objet l'aménagement et l'administration d'un complexe portuaire et ferroviaire à Baie-Comeau.

Loi concernant la Compagnie de gestion de Matane inc.

L.Q., 1975, c. 105

Cette loi permet au ministre des Transports d'autoriser la Compagnie de gestion de Matane inc. à fournir un service de traversier.

Lois sur le transport ferroviaire

Loi sur les chemins de fer

L.R.Q., c. C-14.1 et règlements correspondants

Cette loi s'applique aux compagnies de chemins de fer de compétence québécoise et aux entreprises exploitant du matériel ferroviaire à l'extérieur d'un site industriel. Elle régit leur pouvoir d'expropriation et leurs relations commerciales. Elle prévoit un mécanisme d'arbitrage des différends et prescrit un certificat d'aptitude pour mettre sur pied des activités de transport ferroviaire.

Loi sur la sécurité du transport terrestre guidé

L.R.Q., c. S-3.3 et règlements correspondants

Cette loi complète la Loi sur les chemins de fer en imposant des normes minimales de sécurité applicables non seulement aux chemins de fer, mais aussi à tous les ouvrages de transport terrestre guidé.

Loi sur l'acquisition de voitures pour la ligne de trains entre les villes de Montréal et de Rigaud

L.Q., 1988, c. 77

Cette loi, dont l'objet a été réalisé, porte sur l'acquisition de voitures de chemin de fer pour le transport de voyageurs sur la ligne de trains de banlieue reliant Rigaud à Montréal.

Lois sur la voirie

Loi sur la voirie

L.R.Q., c. V-9 et règlements correspondants

Cette loi confie aux municipalités la responsabilité de la gestion des routes du réseau local. Elle régit les travaux de construction, de réfection et d'entretien des chemins et des ponts sous la responsabilité du ministre des Transports.

Loi sur l'expropriation

L.R.Q., c. E-24 et règlements correspondants

Cette loi régit toutes les expropriations effectuées au Québec en vertu d'une loi provinciale et elle en établit la procédure. (L'application des titres 2 et 3 relève du ministre des Transports.)

Loi sur la publicité le long des routes

L.R.Q., c. P-44 et règlements correspondants

Cette loi contient des dispositions spécifiques en matière de publicité commerciale ou non commerciale et institue un régime de permis pour la publicité commerciale. Elle s'applique le long des routes, hors les cités et villes et les réserves indiennes, que le ministre des Transports entretient.

Loi concernant la construction d'un tronçon de l'autoroute 30 entre Châteauguay et Sainte-Catherine

L.Q. 1990, c. 33

Cette loi, dont l'objet a été réalisé, visait à permettre la construction d'un tronçon routier contournant la réserve Kahnawake.

Loi interdisant l'affichage publicitaire le long de certaines voies de circulation

L.R.Q., c. A-7.0001

Cette loi interdit, sauf exception, l'installation de nouveaux panneaux publicitaires en milieu urbain le long des voies rapides et sur les ponts ou à leurs abords.

Autres lois

Loi sur les véhicules hors route

L.R.Q., c. V-1.2 et règlements correspondants

Cette loi a pour objet de réglementer l'utilisation et la circulation des véhicules hors route, tant sur les terres du domaine de l'État que sur celles du domaine privé.

Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport

L.R.Q. 2000, c. P-9.001

La Loi concernant les partenariats en matière d'infrastructures de transport établit des normes pour la réalisation de projets de construction, de réfection ou d'exploitation d'infrastructures de transport en partenariat avec le secteur privé.

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 185 000 kilomètres. Il est composé de routes relevant de la compétence du ministère des Transports (réseau routier supérieur – 29 601 kilomètres), des municipalités (réseau routier local – environ 90 500 kilomètres), du ministère des Ressources naturelles (routes d'accès aux ressources – environ 61 500 kilomètres), d'Hydro-Québec (environ 3 300 kilomètres) et du gouvernement fédéral (environ 500 kilomètres).

Le **réseau routier supérieur**, qui relève de la compétence du Ministère, comprend 29 601 kilomètres (longueur pondérée) de routes, réparties en cinq classes :

- le **réseau autoroutier**, qui comprend l'ensemble des infrastructures autoroutières, numérotées de 0 à 99 et de 400 à 999;
- le **réseau national**, qui rassemble les grands axes routiers interrégionaux et ceux qui relient les agglomérations principales (généralement de 25 000 habitants et plus). Ces axes routiers sont numérotés de 100 à 199;
- le **réseau régional**, qui regroupe les routes faisant le lien entre les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) et entre celles-ci et les agglomérations principales. Ces axes routiers sont numérotés de 200 à 399;
- le **réseau collecteur**, dont la vocation est de relier les petites agglomérations (moins de 5 000 habitants) aux agglomérations plus importantes, directement ou par une route de classe supérieure. Ces routes ne sont pas numérotées;
- le **réseau d'accès aux ressources**, qui donne accès à des zones de ressources naturelles ou à des zones de récréation ou de conservation publiques, à l'exclusion des routes relevant du ministère des Ressources naturelles.

Le tableau suivant présente la répartition des routes du réseau routier supérieur selon cette classification.

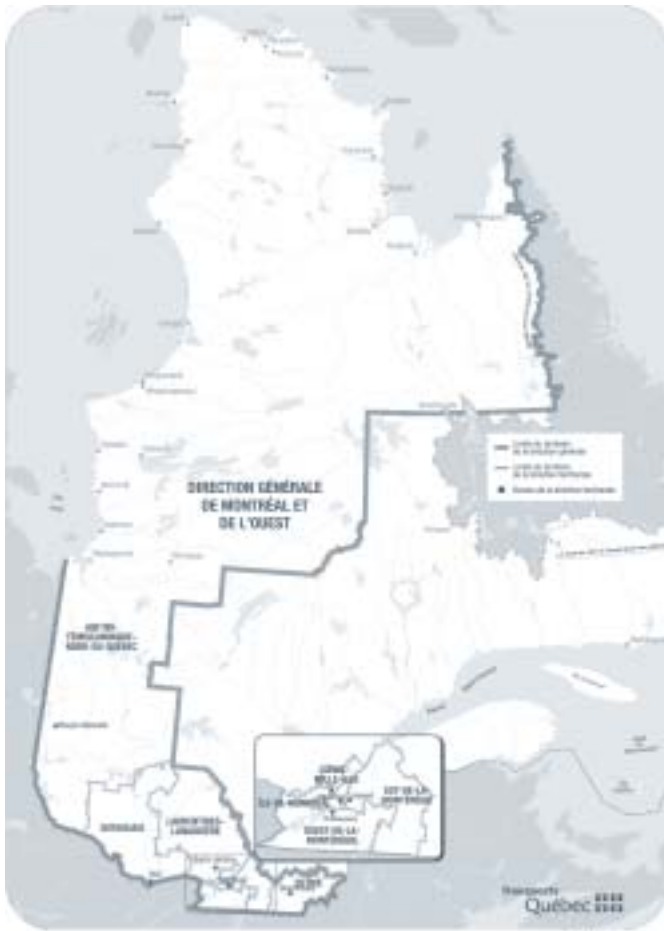
CLASSE DE ROUTE	LONGUEUR ITINÉRAIRE ① EN KILOMÈTRES	LONGUEUR PONDÉRÉE ② EN KILOMÈTRES
Autoroutes	1 950	5 007
Nationales	8 424	9 735
Régionales	5 380	5 650
Collectrices	7 682	7 765
Accès aux ressources	1 443	1 443
TOTAL	24 879	29 601

① La longueur itinéraire est la distance exacte entre deux points donnés.

② La longueur pondérée est mesurée en kilomètres équivalant à deux voies. Cette longueur est utilisée par le Ministère pour ses travaux d'entretien du réseau routier.
Par exemple, 1 kilomètre itinéraire d'autoroute à 4 voies séparées par un terre-plein compte pour 2 kilomètres en longueur pondérée.

Le **réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur** est un sous-ensemble du réseau routier supérieur. Il est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur québécois effectué avec le reste du Canada et avec les principaux partenaires internationaux, plus particulièrement les États-Unis. Ce réseau comprend 6 110 kilomètres (longueur pondérée) des 29 601 kilomètres du réseau routier supérieur.

Direction générale de Montréal et de l'Ouest (DGMO)



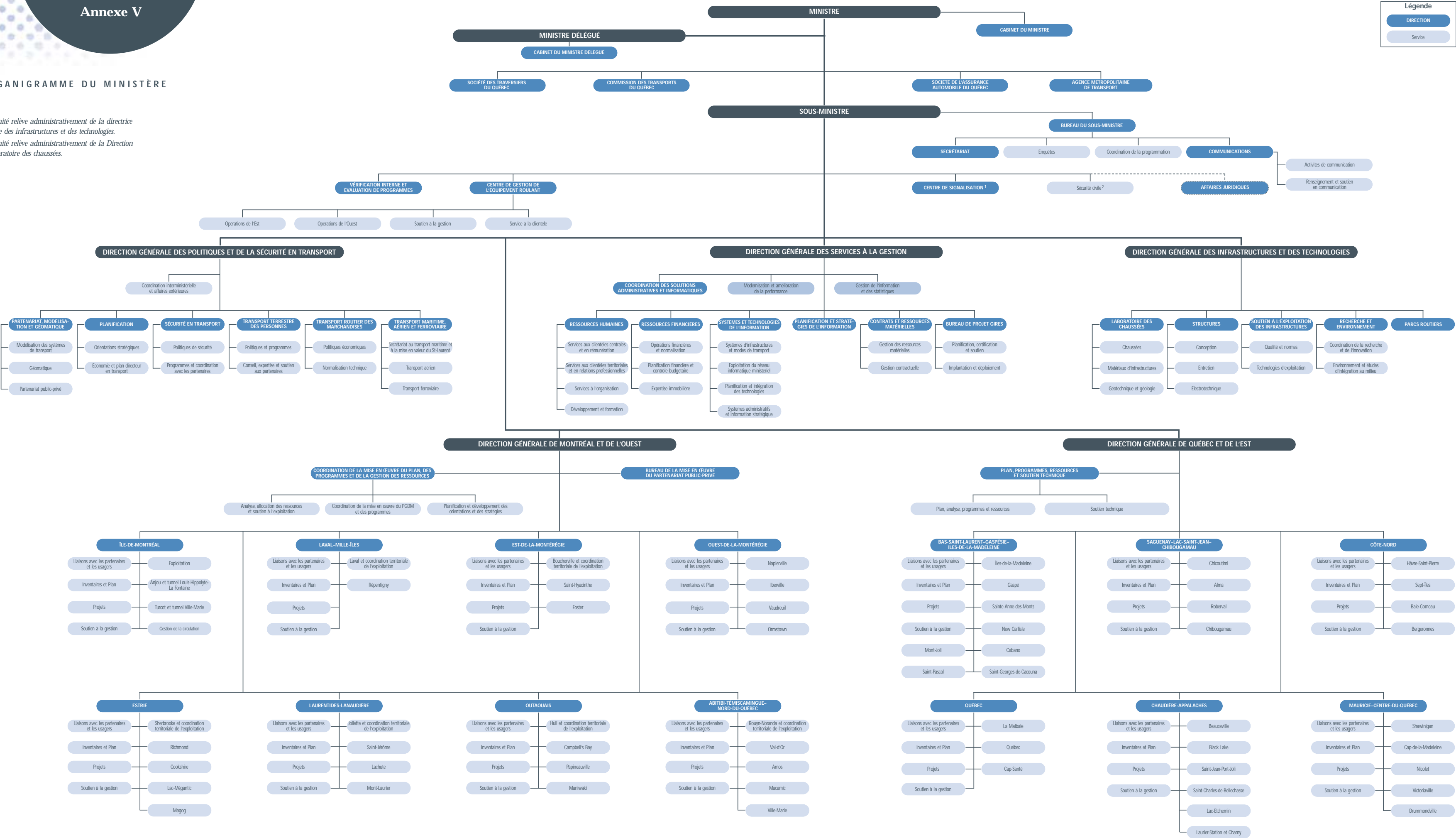
Direction générale de Québec et de l'Est (DGQE)



L'ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE

Avril 2003

1. Cette unité relève administrativement de la directrice générale des infrastructures et des technologies.
2. Cette unité relève administrativement de la Direction du laboratoire des chaussées.





RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002-2003

Centre de gestion de l'équipement roulant

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

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) est conscient que l'atteinte des résultats repose sur la participation accrue de chaque employé, d'où l'importance de la mobilisation du personnel. Pour ce faire, il entend mettre en place un plan d'amélioration de la communication interne, un plan de formation mieux adapté aux besoins des employés et de l'organisation ainsi que des activités de reconnaissance pour souligner la participation du personnel à la réussite de l'organisation. Pour la deuxième fois, le CGER entend cet automne effectuer un sondage auprès de ses employés pour connaître leur degré de mobilisation.

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

Je suis fier de présenter les résultats atteints au cours de l'exercice 2002-2003; ceux-ci sont le fruit d'un bon travail d'équipe. Je tiens à souligner la précieuse collaboration de tous les employés et leur participation à la réussite du CGER, et à les en remercier chaleureusement. Je désire également remercier tous les clients du CGER pour leur confiance et leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont contribué à faire avancer le CGER par leurs conseils, leurs appuis et leurs encouragements.



GÉRARD BRICHAU

Directeur

Ce document constitue le sixième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur, des gestionnaires et des responsables de secteur du Centre. Ceux-ci sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans ce rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2002-2003.

La Direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2002-2003, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer la réalisation des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le Plan d'action.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée dans le présent rapport annuel, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2002-2003. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation de la vérification interne.

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

La direction :



GÉRARD BRICHAU
Directeur



ALAIN COSSETTE
Chef du Service des opérations de l'Ouest



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



CLAUDE OTIS
Chef du Service à la clientèle

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



GILLES BÉDARD
GER de la Chaudière-Appalaches



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



PIERRE LESSARD
GER de Rouyn-Noranda



JEAN BÉGIN
GER de Montréal



MARTINE FRENETTE
Responsable des communications



ALAIN MARQUIS
GER de Québec



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



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



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



JACQUES BUJOLD
Responsable du Secteur du soutien
aux opérations



SERGE LACOMBE
GER des Laurentides – Lanaudière



ALAIN VALLÉE
Responsable du Secteur de la formation



CLAUDE CHAVIGNY
GER de l'Estrie



FRANCINE LALONDE
Responsable du Secteur des
ressources humaines



PHILIPPE VAUDRIN
GER de l'Outaouais



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



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



FRANÇOIS WISEMAN
Responsable du Secteur des systèmes
d'information



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



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



THÉOPHILE DUPONT
GER du Bas-Saint-Laurent



JEAN-LUC LEBLANC
GER de la Côte-Nord

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CGER.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



LOUISE BOILY

Directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes

Ministère des Transports

Québec, septembre 2003

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 6 000 véhicules et équipements connexes, 5 263 lui appartenant et 835 qu'il entretient et répare selon une tarification horaire. Un réseau de 57 ateliers de mécanique et de 4 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec relève également du Centre.

MISSION

La mission du CGER est d'assurer à ses clients la disponibilité des véhicules routiers et des équipements connexes requis pour la réalisation de l'ensemble de leurs activités et de les maintenir en bon état de fonctionnement en tout temps de manière à en permettre une utilisation optimale au meilleur coût possible.

VISION

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

OBJECTIFS GÉNÉRAUX

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

VALEURS

Satisfaction de la clientèle

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

Responsabilisation des employés

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

Esprit d'entreprise

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

Gestion intègre

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

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, le Comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il a également à fournir son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Les membres de ce Comité sont nommés par le sous-ministre des Transports et sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du Centre de gestion de l'équipement roulant participe aux délibérations du Comité consultatif. En 2002-2003, les membres du Comité consultatif étaient :

TOM BANKS,
directeur général, Kenworth Montréal;

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

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

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

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

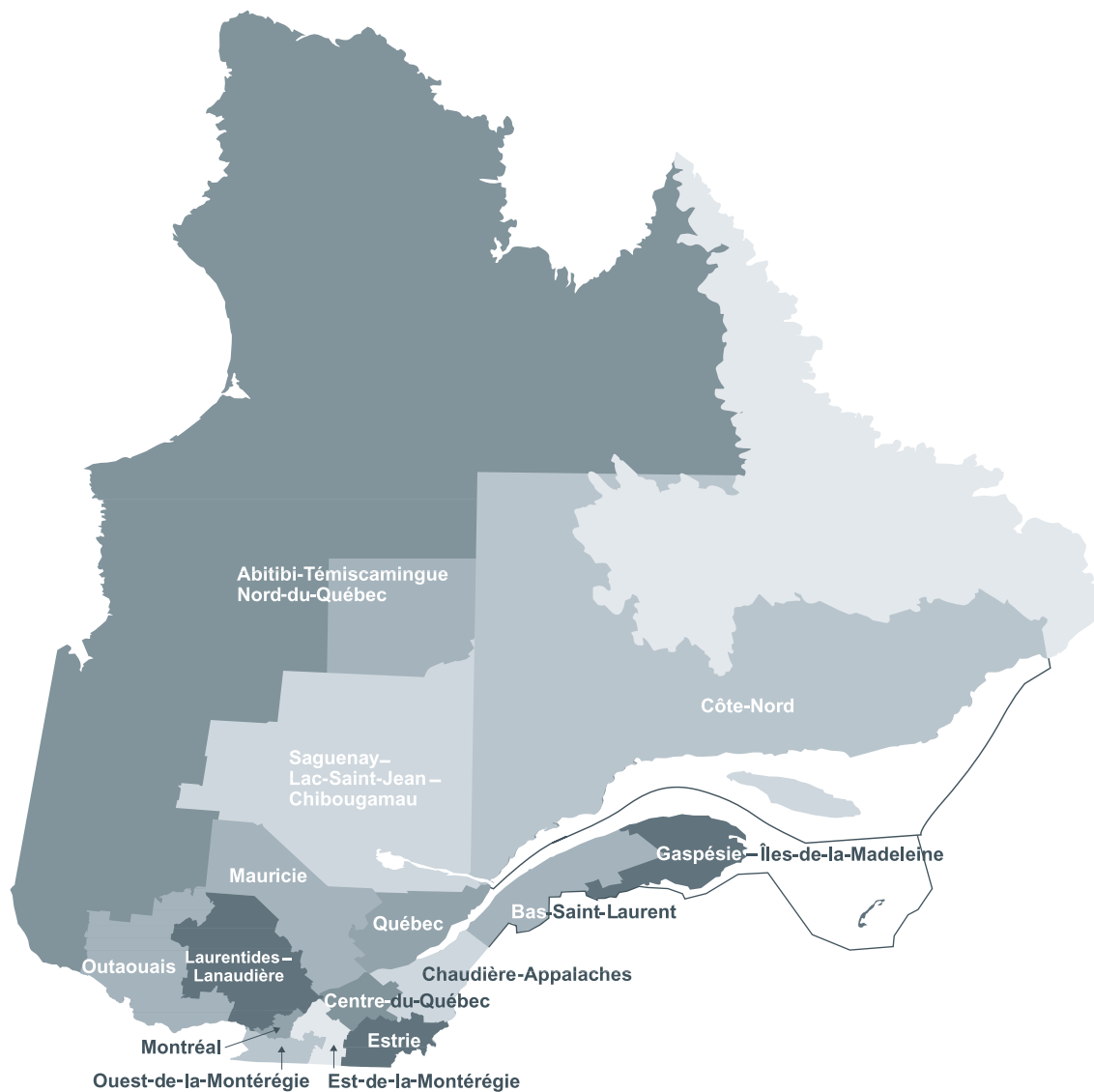
Le directeur du CGER a rencontré, le 3 juin 2002, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2001-2002 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés dans le Plan d'action 2002-2003. Après cette présentation, les membres ont notamment apporté les commentaires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

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

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

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

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



Le CGER compte 405 employés, dont plus de 270 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

L'effectif du CGER selon le corps d'emplois

au 31 mars 2003

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

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

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

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

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

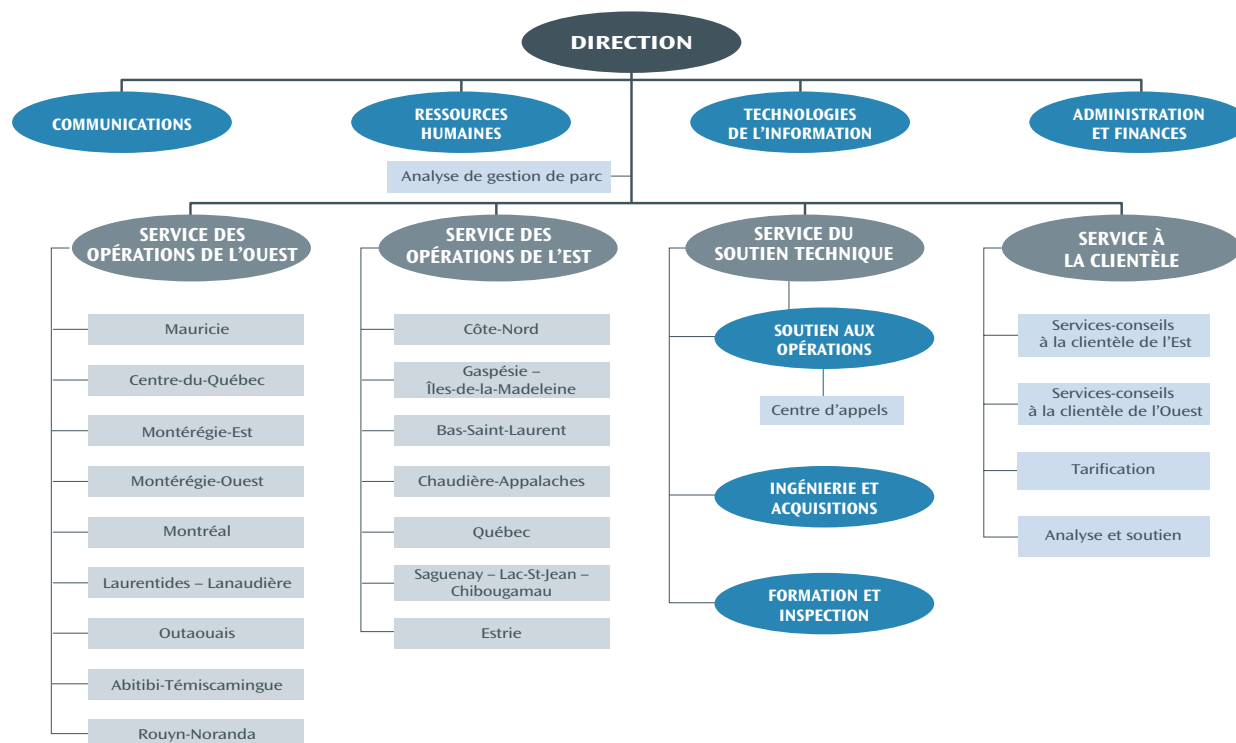
au 31 mars 2003

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

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

au 31 mars 2003

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



CINQUIÈME ANNIVERSAIRE

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

ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

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

SIGNATURE DE PLUSIEURS ENTENTES DE SERVICE AVEC DES ORGANISMES MUNICIPAUX

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

CONCEPTION, MONTAGE ET FABRICATION DE DIFFÉRENTS ÉQUIPEMENTS PAR LE CGER

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

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

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

ACQUISITION D'UNE EXPERTISE EN CAMIONS D'INCENDIE

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

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

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

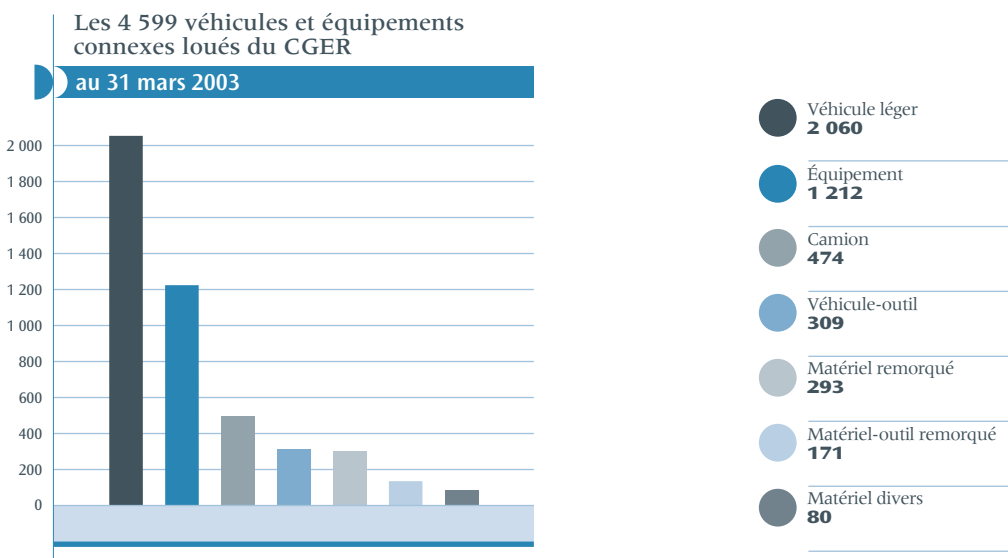
LA LOCATION CLÉS EN MAIN DE VÉHICULES ET D'ÉQUIPEMENTS CONNEXES

La location à long terme

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

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

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



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

LA LOCATION À COURT TERME

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

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

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

LA LOCATION PARTAGÉE

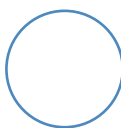
Étant donné la nature des services qu'ils offrent, certains organismes ont besoin de véhicules lourds (camions, niveleuses, chargeuses, etc.) pendant la saison d'été, alors que d'autres utilisent les mêmes véhicules en hiver. Le CGER leur propose donc la location partagée de véhicules et d'équipements.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

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

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

En raison de son expertise dans le domaine, le CGER offre à ses clients la possibilité de faire réparer et entretenir leurs véhicules dans ses ateliers de mécanique, et ce, selon une tarification horaire. Des services de réparation et d'entretien mécanique très spécialisés sont également offerts. Le Centre compte plus de 270 employés d'atelier, et les mécaniciens possèdent en moyenne 15 années d'expérience dans la réparation et l'entretien de tous les types d'équipement. Il est également à noter que les 57 ateliers de mécanique du CGER sont reconnus par la Société de l'assurance automobile du Québec relativement au Programme d'entretien préventif (PEP).

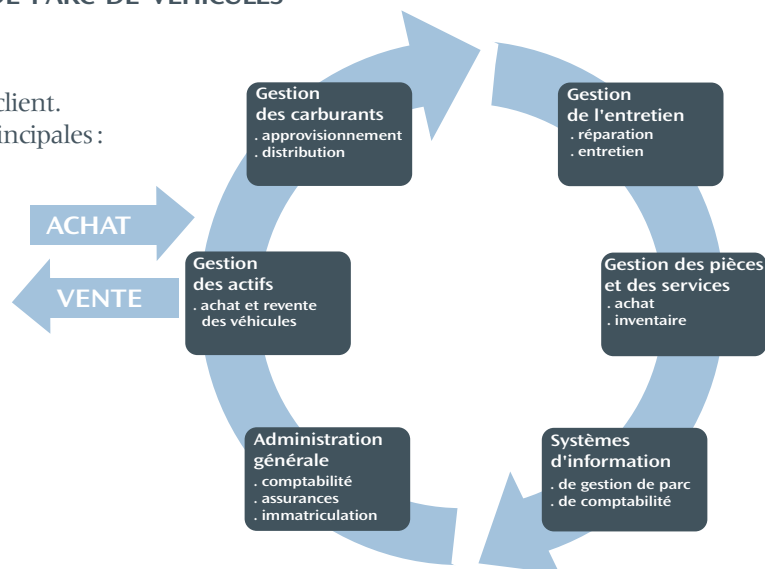
Au 31 mars 2003, 2017 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2002-2003, 835 ont été réparés et entretenus au CGER,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



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

L'ANALYSE DE GESTION DE PARC DE VÉHICULES

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



Une gestion efficace d'un parc de véhicules exige l'analyse et l'optimisation de toutes les étapes composant le cycle de vie d'un véhicule, de l'acquisition à la vente. En 2002-2003, l'analyse de la gestion des parcs de véhicules des villes de Salaberry-de-Valleyfield, de Val-d'Or, de Sainte-Thérèse et de Trois-Rivières a été complétée et une analyse sommaire des parcs de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Ville de Beauharnois a été entreprise. Les revenus tirés de l'analyse de gestion de parc de véhicules en 2002-2003 ont été de 95 040 \$.

LES SERVICES DE GÉNIE-CONSEIL

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

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

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

En 2002-2003, trois projets spéciaux ont été conçus par le Secteur de l'ingénierie. Ces projets sont :

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

LA FORMATION

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

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

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

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

Les formations données en 2002-2003

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

LA FOURNITURE DE CARBURANT

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

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

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

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

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

LA GESTION DES PLAINTES

En 2002-2003, le CGER a reçu 9 plaintes : 2 plaintes concernaient le respect du délai prévu pour remettre un véhicule après la réparation ou l'entretien, 2 la fiabilité des véhicules, 1 l'entente avec le fournisseur, 1 la sécurité du véhicule, 1 les réparations faites sur des véhicules, 1 la conformité des véhicules et 1 la relation entre les fournisseurs québécois et le gouvernement du Québec. De ce nombre, 6 ont été formulées verbalement.

Signalons que 3 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 4 de clients autres que le MTQ et 2 de fournisseurs du CGER.

En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse concernant les plaintes, les résultats se trouvent à la section *Réalisations 2002-2003* du présent document.

LE SERVICE DE DÉPANNAGE MÉCANIQUE

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage d'un véhicule ou d'un équipement connexe loué au CGER. L'utilisateur n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le numéro 1 888 314-CGER, et ce, peu importe l'heure ou l'endroit où il se trouve au Québec. Le tableau ci-dessous présente les données relatives au nombre d'appels reçus en 2002-2003.

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

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

LA DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

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

Les engagements spécifiques sont :

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

Les résultats pour l'année 2002-2003 en ce qui a trait aux engagements spécifiques se trouvent à la section *Réalisations 2002-2003* du présent document.

Le parc total, incluant les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules de courtoisie et les véhicules utilisés par le CGER, comptait 5 263 unités au 31 mars 2003. Il est composé de :

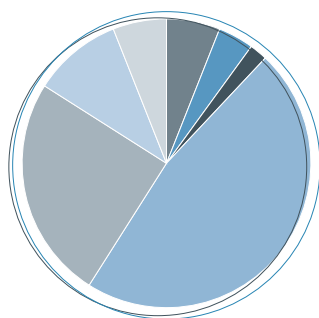
SUPER CATÉGORIE	CATÉGORIES
Véhicule léger :	berline, familiale, fourgonnette et camionnette
Camion :	6-roues, 10-roues et 12-roues
Matériel-outil remorqué :	balai, flèche remorquée, panneau à messages variables, etc.
Matériel remorqué :	remorque et semi-remorque
Véhicule-outil :	niveleuse, chargeuse,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

Le parc de véhicules du CGER au 31 mars 2003 par catégories

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

* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2002-2003 étaient en disponibilité au 31 mars 2003. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant entre 6 et 10 mois, normalement entre mai et novembre.

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



Matériel remorqué
6 %

Matériel-outil remorqué
4 %

Matériel divers
2 %

Véhicule léger
47 %

Équipement
25 %

Camion
10 %

Véhicule-outil
6 %

LE RAJEUNISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES

Annuellement, le CGER détermine quels sont les véhicules à remplacer à cause de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles à l'exécution des travaux, comme les camions de déneigement. Une évaluation physique des véhicules est ensuite effectuée et une programmation des achats est établie. Le tableau ci-dessous présente l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Il est à noter que les véhicules et équipements loués à des clients autres que le ministère des Transports ne figurent pas dans ce tableau, car il s'agit de véhicules relativement neufs, qui n'ont pas remplacé d'anciens véhicules. Ils constituent des ajouts au parc de véhicules du CGER et ne peuvent donc être inclus dans une comparaison avec le parc de 1997-1998. La section *Acquisitions et ventes* du présent document indique les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2002-2003.

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

CATÉGORIES	ÂGE MOYEN			DURÉE DE VIE UTILE	POURCENTAGE DES VÉHICULES AYANT DÉPASSÉ LEUR DURÉE DE VIE UTILE		
	1997-1998	2001-2002	2002-2003		1997-1998	2001-2002	2002-2003
Automobile	4,8	2,9	3,6	4	77,3 %	14,4 %	30,0 %
Camionnette	4,8	3,7	3,9	5	26,8 %	16,0 %	21,5 %
Fourgonnette	4,9	3,1	3,4	6	41,6 %	8,4 %	4,9 %
Camion 6-roues	7,9	7,7	7,1	8	40,6 %	49,6 %	42,2 %
Camion 10-roues	8,4	5,4	5,3	14	14,5 %	4,6 %	3,4 %
Chargeuse	12,1	9,2	8,3	17	27,7 %	16,4 %	7,6 %
Niveleuse	14,4	10,7	9,0	17	37,7 %	19,3 %	6,3 %
Pelle	16,4	4,8	5,8	18	48,5 %	8,3 %	7,7 %

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

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

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

Les véhicules réparés et entretenus au CGER selon une tarification horaire

en date du 31 mars 2003

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

ACQUISITIONS

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

Les acquisitions 2002-2003 selon la super catégorie

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

Les deux tableaux suivants indiquent les acquisitions faites en 2002-2003 : celles qui ont remplacé les véhicules ou équipements qui avaient dépassé leur durée de vie utile et celles qui ont été ajoutées en raison de besoins supplémentaires. Le premier tableau présente les acquisitions du ministère des Transports et le second, celles des autres clients du CGER.

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



SUPER CATÉGORIE
CLIENTS AUTRES QUE LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS

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

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

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

VENTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Synthèse des résultats des indicateurs 2002-2003

ORIENTATION

1

POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

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

ORIENTATION

2

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

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

ORIENTATION

3

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

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

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

ORIENTATION

4

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

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

ORIENTATION

5

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

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

ORIENTATION

6

POURSUIVRE LE VIRAGE QUALITÉ

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

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

ORIENTATION

1

POURSUIVRE LE VIRAGE CLIENT

Qualité du service

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

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

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

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

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

La satisfaction par produits et services

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

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

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

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

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

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

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

ORIENTATION

2

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

Fidélisation de la clientèle

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

Pour calculer cet indicateur, il a fallu déterminer le nombre de véhicules loués à chacun des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002 et qui l'étaient toujours au 31 mars 2003. Ce nombre a ensuite été divisé par le nombre total de véhicules loués à des clients autres que le ministère des Transports au 31 mars 2002.

Le résultat pour 2002-2003 est :

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

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

Volume d'affaires

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

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

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

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes facturées par le CGER pour la location de véhicules et d'équipements connexes, les travaux effectués selon une tarification horaire, la fourniture de carburant ainsi que la formation et l'analyse de gestion de parc de véhicules. Ils incluent également les revenus découlant des actifs transférés par le gouvernement du Québec au CGER le 1^{er} avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution de 1,375,836 million de dollars est exclue, dont le montant de 1,096,000 million alloué par le ministère des Transports pour compenser le coût des espaces excédentaires non requis pour les activités du CGER et le coût des loyers supérieurs à ceux du marché. Sont également exclus le gain sur la vente d'actifs ainsi que les autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2002-2003, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la formation, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 61 551 265 \$, soit 50 707 702 \$ provenant du ministère des Transports et 10 843 563 \$ d'autres clients.

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

ORIENTATION

3

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

Mobilisation du personnel

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

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

Expertise et compétence du personnel

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	3,41 %	+ 1,41 %

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

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

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

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

ORIENTATION

4

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

Compétitivité des tarifs

OBJECTIF	CIBLE	INDICATEUR	RÉSULTAT	ÉCART
Comparer les taux de location des équipements les plus représentatifs avec ceux du marché et obtenir un écart inférieur	35 %	Pourcentage d'écart avec les taux moyens du marché	34 %	- 1 %

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

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

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

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

ÉLÉMENTS	OFFRE PERMANENTE	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2002-2003	Véhicules de 1999 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps	Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps, évalués sur une vie utile de quatre ans pour les automobiles, cinq ans pour les camionnettes deux portes et six ans pour les fourgonnettes et les camionnettes quatre portes
Période de location	De 4 à 12 mois au maximum	12 mois au minimum, renouvelable
Pneus d'hiver	Coût additionnel de 90 \$ par mois	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 50 000 km facturé selon un taux variant de 0,11 \$ à 0,14 \$ du kilomètre selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Coût additionnel	Inclus dans le tarif du CGER
Fourniture de lave-glace	Non incluse	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Incluse dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

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

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

Les taux de location à court terme ont également été comparés à ceux du marché, et ce, avec les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour le long terme, sauf pour ce qui est de la camionnette 4 portières qui n'est pas disponible à court terme au CGER. Il est à noter que les taux de location à court terme des fournisseurs privés sont les mêmes, mais que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous montre que les taux de location à court terme du CGER ont été en moyenne inférieurs de 17 % en moyenne à ceux du marché en 2002-2003.

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

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

Performance financière

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

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

Il faut noter que les revenus du CGER en 2002-2003 comprennent une contribution du ministère des Transports de 1 375 836 \$ de dollars, dont 1 096 000 \$ a servi à couvrir les dépenses relatives aux loyers pour les espaces excédentaires et à compenser le coût des loyers qui excèdent ceux du marché. De même, un montant de 279 836 \$ a été versé pour l'amortissement du capital investi pour le remplacement du parc de souffleuses des centres de services du ministère des Transports.

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

ORIENTATION

5

ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

Productivité des ateliers de mécanique

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

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

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

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

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

Contrôle des coûts d'exploitation

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

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

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

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

ORIENTATION

6

POURSUIVRE LE VIRAGE QUALITÉ

Assurance qualité

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

Le CGER a analysé et implanté 10 processus opérationnels en 2002-2003. Cet indicateur a pour but d'uniformiser les manières de faire dans les 16 bureaux de zone et les 57 ateliers de mécanique et, par le fait même, la qualité du service offert à la clientèle.

Les 10 processus opérationnels mis en place en 2002-2003 ont été choisis en fonction de leur importance en gestion de parc de véhicules. Il s'agit de :

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

ENGAGEMENT

1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ENGAGEMENT

2

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

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

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

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

Nombre total de présentations	Nombre de présentations dont le délai a été de plus de cinq jours	Nombre de présentations dont le délai a été de cinq jours et moins
142	2	140
100 %	1 %	99 %

ENGAGEMENT**3****FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION SUR LES MODIFICATIONS QUI SERONT APPORTÉES À LA GRILLE TARIFAIRE LE 15 SEPTEMBRE DE CHAQUE ANNÉE**

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

Au début de septembre 2002, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie utile avaient reçu une lettre du CGER, laquelle était accompagnée de la liste des véhicules ciblés par un remplacement. Cette lettre indiquait également aux clients qu'un conseiller du CGER devait les rencontrer à l'automne 2002 pour prendre connaissance de leurs besoins et établir ainsi la programmation des achats 2003-2004. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2003-2004, ils ont été expédiés à la clientèle du CGER les 12 et 13 septembre 2002.

ENGAGEMENT**4****FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE CONCERNANT UN VÉHICULE OU UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER, ET CE, PAR L'ENTREMISE DE LA LIGNE 1 888 314-CGER**

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée concernant l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2002-2003. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2002-2003.

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

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

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

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

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

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

Autres résultats

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

Coûts administratifs

RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

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

COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

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

Prix de revient des ateliers de mécanique

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

Coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein

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

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

Dépenses administratives affectées aux opérations

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

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

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

DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES PAR RÉGIONS

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

Taux de location des véhicules et équipements connexes

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

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

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

En 2003-2004, le CGER poursuivra sensiblement les mêmes objectifs de performance, soit la qualité du service à la clientèle, l'augmentation des revenus provenant de clients autres que le ministère des Transports, le développement de l'expertise et de la compétence de son personnel, la mobilisation du personnel, la compétitivité des tarifs, l'auto-financement, la productivité des ateliers de mécanique, le contrôle des coûts d'exploitation, l'assurance qualité ainsi que la veille technologique et environnementale.

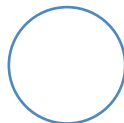
Dans le contexte de la modernisation de la gestion publique, le CGER a soumis au Conseil du trésor une demande d'allègements concernant la gestion de ses ressources matérielles et la gestion de ses ressources humaines. Ces allègements lui permettront de mieux servir sa clientèle et de diminuer ses frais fixes. Ils ont un lien direct avec les indicateurs de résultats du CGER. Ces deux dossiers font présentement l'objet d'une analyse auprès du Secrétariat du Conseil du trésor. Dès l'approbation de ceux-ci, le CGER finalisera son projet de convention de performance et d'imputabilité.

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

ÉTATS
FINANCIERS
2002-2003

Fonds de gestion

DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT



RÉSULTATS ET EXCÉDENT - NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

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

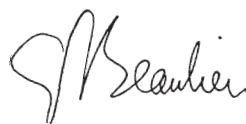
BILAN
- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2003

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



Administrateur du Fonds



Sous-ministre des Transports

FLUX DE TRÉSORERIE - NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES - NON VÉRIFIÉES

AU 31 MARS 2003

1. CONSTITUTION ET OBJET

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

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

2. CONVENTIONS COMPTABLES

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

Régimes de retraite

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

Stocks

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

Immobilisations

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

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

Frais d'émission de la dette à long terme

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

Contributions reportées

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

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

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

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

4. FRAIS D'EXPLOITATION

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

5. DÉBITEURS

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

6. STOCKS

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

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

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

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

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

8. IMMOBILISATIONS

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

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

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

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

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

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

11. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 \$. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2005.

12. DETTE À LONG TERME

	2003	2002
Emprunts du Fonds de financement du gouvernement du Québec :		
– Intérêts au taux fixe de 6,26 %, remboursable par versements annuels de 1 792 277 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007	15 684 072 \$	17 476 350 \$
– Intérêts au taux fixe de 6,15 %, remboursable par versements annuels de 3 515 107 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2004	7 030 214	10 545 322
– Intérêts au taux fixe de 6,12 %, remboursable par versements annuels de 1 220 909 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2003	1 220 909	3 061 095
– Intérêts au taux fixe de 6,20 %, remboursable par versements annuels de 1 054 945 \$, échéant le 16 février 2006	2 131 989	3 186 934
– Intérêts au taux fixe de 6,422 %, remboursable par versements annuels de 2 582 567 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2007	18 848 603	21 431 167
– Intérêts au taux fixe de 4,761 %, remboursable par versements annuels de 2 009 041 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2005	6 027 122	8 036 163
– Intérêts au taux fixe de 5,958 %, remboursable par versements annuels de 1 299 094 \$, échéant le 1 ^{er} décembre 2010	10 392 749	11 691 843
– Intérêts au taux fixe de 6,094 %, remboursable par versements annuels de 1 149 505 \$, échéant le 1 ^{er} octobre 2012	11 495 047	—
	72 830 705	75 428 874
Versements échéant au cours du prochain exercice	14 623 443	14 093 215
	58 207 262 \$	61 335 659 \$

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

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

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

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

14. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

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

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 539 665 \$. Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds imputés aux résultats de l'année financière s'élèvent à 343 414 \$.

15. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

Contributions recouvrables du gouvernement du Québec

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

Avances au Fonds de financement

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

Dette à long terme

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

Instruments financiers à court terme

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

Centre de gestion de l'équipement roulant

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

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

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

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

www.cger.mtq.gouv.qc.ca



RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002-2003

Centre de signalisation

• 173	MESSAGE DU DIRECTEUR
• 174	DÉCLARATION DE LA DIRECTION
• 175	RAPPORT DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE
• 176	PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION
• 178	COMITÉ CONSULTATIF
• 179	FAITS SAILLANTS
• 181	PRODUITS ET SERVICES
• 182	CLIENTÈLE
• 183	RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE
• 184	RÉALISATIONS 2002-2003
• 186	RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2002-2003
• 196	PERSPECTIVES 2003-2004
• 199	ÉTATS FINANCIERS 2002-2003

Le 31 mars 2003, le Centre de signalisation (CSi) a terminé son deuxième exercice en tant qu'Agence sous convention de performance et d'imputabilité (CPI). L'année écoulée représente une autre étape importante dans l'histoire du Centre. Sa reconnaissance comme unité sous CPI en 2001 a confirmé l'amorce d'un changement majeur dans son mode de fonctionnement et a engendré d'importantes perspectives de modernisation.

Au cours de sa deuxième année, le CSi a mis à contribution le savoir-faire de ses employés afin d'assurer la croissance de ses activités principales et de développer de nouveaux produits et services. En fait, cette deuxième année a été grandement marquée par la consolidation des ventes à sa clientèle ministérielle et par l'ajout de nouveaux clients.

Pour l'année 2002-2003, l'équipe du CSi a atteint cinq de ses neuf cibles de résultats. Cette performance est attribuable en grande partie à l'engagement de ses employés. Au nom de l'équipe de direction, je tiens à leur rendre hommage et à les remercier pour leur contribution à cette réussite. Je tiens également à remercier tous les clients du CSi de leur confiance et de leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui, par leurs conseils et leur appui, ont eux aussi contribué à la poursuite du développement du CSi.

La prochaine année permettra au Centre de signalisation d'améliorer ses processus, de mettre au point de nouveaux outils de gestion et de poursuivre l'amélioration de son service à la clientèle. Le CSi prévoit également continuer de s'approprier de nouveaux marchés grâce au développement de nouveaux produits et services qui lui permettront, une fois encore, de se démarquer.

Le directeur,



CLAUDE MARQUIS, ing.

Ce document constitue le deuxième rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi).

L'information, les résultats et les états financiers du Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur et des gestionnaires cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2002-2003.

La Direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2002-2003, des systèmes d'information et des mesures de contrôle de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés à son Plan d'action et à sa Convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information contenue dans le présent rapport annuel, à l'exception de la section sur les états financiers 2002-2003. Au terme de son mandat d'examen, elle a produit un rapport de validation de la vérification interne.

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

La direction :



CLAUDE MARQUIS, ing.
Directeur



ROLAND PICARD
*Responsable du soutien administratif
et technique*



DENIS DORION
*Responsable de la production,
par intérim*



YANNICK LEVESQUE, CMA
*Responsable de l'administration
et de la comptabilité*

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi) pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, à l'exception des états financiers du CSi. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CSi.

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

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

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.



LOUISE BOILY

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

Québec, septembre 2003

ORIGINE

Le Centre de signalisation (CSi) a commencé officiellement ses activités en septembre 1966. On le nommait alors « Usine de signalisation ». À l'époque, le Centre était une des organisations les plus modernes en Amérique du Nord dédiée à la fabrication de panneaux de signalisation routière pour les besoins du ministère de la Voirie.

Le Centre est aujourd'hui une agence du ministère des Transports. Il est régi par une convention de performance et d'imputabilité (CPI) et il a l'obligation de rendre compte de ses activités depuis le 1^{er} avril 2001. Son mandat et sa clientèle ont été quelque peu élargis. Entre autres, le volet développement de produits de signalisation s'ajoute à ses mandats. De plus, le Centre est autorisé à traiter avec l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement et, dans les situations d'urgence, avec l'ensemble des organismes tant publics que privés.

MISSION

La mission fondamentale du CSi est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation routière et d'information conformément aux besoins de sa clientèle.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Au cours des trois années couvertes par la première Convention de performance et d'imputabilité, le Centre entend améliorer sa performance et, par la même occasion, augmenter son volume de production et sa rentabilité. À ces fins, il poursuit les orientations suivantes :

Orientation 1 : Consolider le virage client

Orientation 2 : Miser sur le savoir-faire et la compétence des employés

Orientation 3 : Viser l'autofinancement

Orientation 4 : Créer un réseau de collaboration public-privé

Orientation 5 : Assurer une veille technologique constante

VALEURS

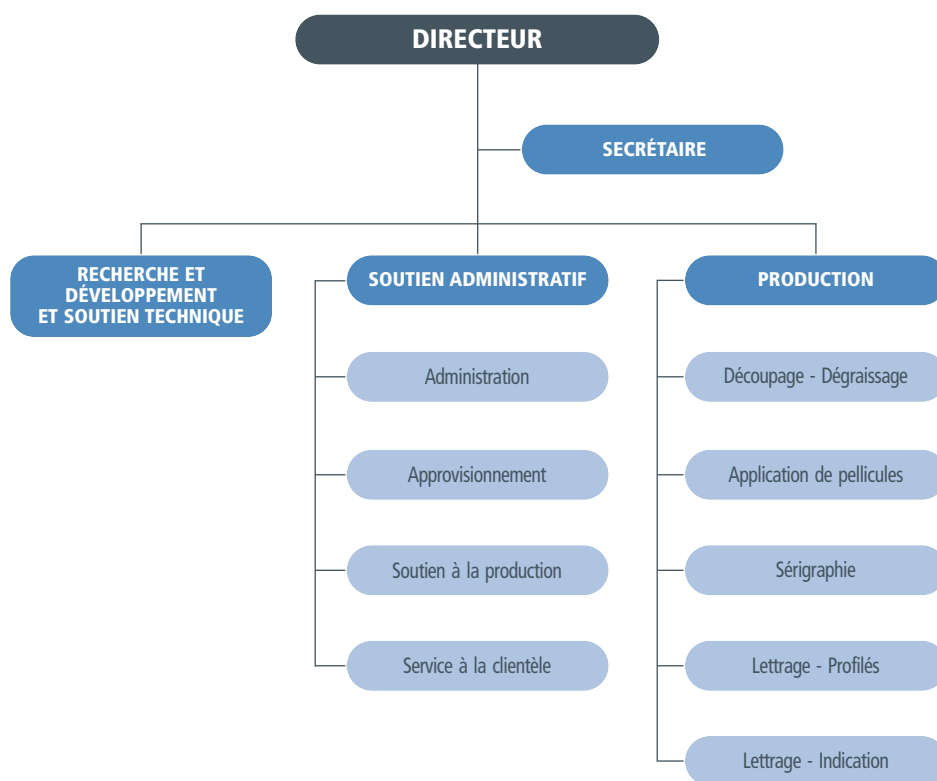
La consolidation de l'expertise des employés et leur dynamisme constituent des facteurs clés dans l'atteinte des objectifs du Centre. Les valeurs qui guident l'action dans la gestion quotidienne sont :

- la qualité des services;
- la transparence et l'équité envers ses clients et partenaires;
- la cohérence et la solidarité envers les employés;
- la valorisation, la responsabilisation et la reconnaissance de la contribution des employés;
- la rigueur de la gestion.

STRUCTURE DE L'ORGANISATION

En 2002, en pleine saison de production, l'équipe du Centre de signalisation se composait de 37 employés, dont 23 réguliers et 14 occasionnels. Ces ressources étaient réparties dans les secteurs de la recherche, du développement et du soutien technique, de l'administration ainsi que de la production.

ORGANIGRAMME



Équipe du CSI selon le corps d'emploi en 2002-2003
(en pleine saison de production)

CORPS D'EMPLOI	EFFECTIF		TOTAL	%
	RÉGULIER	OCCASIONNEL		
CADRE	3		3	8,1
Cadre	3		3	8,1
PROFESSIONNEL	2		2	5,4
Ingénieur	1		1	2,7
Comptable	1		1	2,7
TECHNICIEN	4	3	7	18,9
Tech. en administration	2	2	4	10,8
Tech. en génie industriel	1	1	2	5,4
Tech. des travaux publics	1		1	2,7
PERSONNEL DE BUREAU	4		4	10,8
Agent de bureau	2		2	5,4
Agent de secrétariat I	1		1	2,7
Magasinier	1		1	2,7
OUVRIER	10	11	21	56,8
Ouvrier principal en usine de fabrication de panneaux de signalisation	2		2	5,4
Apprêteur de panneaux de signalisation	6	1	7	18,9
Aide en usine de fabrication de panneaux de signalisation		9	9	24,3
Préposé au matériel	1	1	2	5,4
Conducteur de véhicules et d'équipements mobiles, classe 1	1		1	2,7
TOTAL:	23	14	37	100,0

NOTE : 4 étudiants se sont joints à l'équipe à l'été 2002.

Le comité consultatif aura pour mandat de conseiller le sous-ministre à propos des orientations stratégiques et des objectifs triennaux du CSi, des changements à apporter à sa CPI, des indicateurs de performance à fixer dans le contexte de son plan d'action annuel et de l'atteinte des objectifs fixés.

Pour l'exercice 2002-2003, le comité consultatif n'a pas été mis en place puisque le CSi n'a apporté aucun changement aux orientations et conditions qui lui ont été dictées lors de sa reconnaissance comme agence. Ce comité sera mis en place durant l'année 2003-2004, année où le Centre doit présenter le renouvellement de sa Convention de performance et d'imputabilité pour la période 2004-2006.

AMÉLIORATIONS AU DÉPARTEMENT DE DÉCOUPAGE

En mars 2003, une nouvelle matrice a été achetée pour la presse de 100 tonnes au département de découpage. Cet équipement permet de percer et de découper les coins des feuilles d'aluminium dans une seule et même étape, selon un patron prédéterminé pour les différents types de panneaux produits au CSi. La performance de ce poste de travail sera grandement améliorée, le temps de changement des poinçons étant considérablement réduit. De plus, nous avons fait l'achat d'une deuxième table hydraulique à la presse de 100 tonnes « IN and OUT » pour améliorer l'ergonomie du poste de travail.

Pour améliorer la qualité des coupes de panneaux, l'ergonomie et la sécurité dans le département, nous avons aussi ajouté des guides pour la découpe et de l'éclairage à l'équipement de cisaille. De plus, nous avons rendu plus fonctionnelle la pédale activant la descente du couteau de la cisaille grâce à l'ajout d'un matériau caoutchouté sous celle-ci afin d'éviter qu'elle ne se déplace en cours de production.

Tous ces investissements ont été faits afin d'augmenter la performance et l'ergonomie du milieu de travail, mais surtout la sécurité du département et de ses employés.

AMÉLIORATION DU PARC INFORMATIQUE

En 2002, le CSi a procédé à la mise à niveau de son parc informatique qui ne lui permettait plus de répondre à ses besoins ni à ceux de sa clientèle.

Dans le cadre d'une entente de service conclue avec la Direction territoriale de Québec, de nouveaux serveurs ont été achetés et installés dans une salle climatisée, sécurisée et possédant une source d'énergie de secours. De plus, les postes informatiques de tous les usagers du CSi ont été changés. La performance de chaque poste de travail a été augmentée en fonction des besoins des utilisateurs, chaque site a été sécurisé et les écrans reconnus comme désuets ont été changés.

Ces nouveaux équipements, qui sont à la fois plus performants et plus ergonomiques, permettront aux employés du CSi de mieux répondre aux exigences de leur nouvelle réalité.

DÉVELOPPEMENT DE NOUVEAUX PRODUITS ET DE NOUVEAUX MARCHÉS

SYSTÈMES DE GESTION DE LA CIRCULATION (STI)

En 2002, le CSi a continué à parfaire le développement de son expertise dans le domaine des systèmes et équipements de gestion de la circulation en fournissant à divers clients du ministère des Transports des outils leur permettant de gérer les mouvements de circulation en temps réel. Parmi les projets réalisés, mentionnons le cas de l'autoroute 15 dans la région de Laval, où le CSi a développé, en coopération avec le secteur privé, un système de gestion du trafic intelligent.

Composé d'un panneau de signalisation à messages variables mobile (PMVM) relié à des capteurs, ce système détectait la congestion sur le réseau routier. De façon totalement automatisée, il avisait les usagers de la route, en temps réel, de la zone de congestion par le biais du PMVM. Situé à l'entrée d'une bretelle où la configuration physique des lieux empêchait de détecter le danger, le système a bien répondu au besoin et a été utilisé tout un automne et un hiver, jusqu'au règlement définitif des problèmes de fluidité associés à la bretelle d'accès concernée.

Il s'agit vraiment d'un pas en avant pour la modernisation de la gestion de la circulation sur le réseau routier et celle de sa signalisation.

PANNEAUX À MESSAGES VARIABLES (PMV)

Panneaux à messages variables mobiles (PMVM)

En novembre 2002, le CSi a augmenté son parc de panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM) en acquérant le parc de PMVM du CGER. Par la même occasion, le CSi est devenu le gestionnaire du parc de PMVM pour le ministère des Transports. Ces panneaux, souvent activés à distance, permettent d'aviser les usagers de la route de la présence de changements des conditions régulières de la circulation. Contrairement aux panneaux en aluminium qui affichent un message fixe, les PMVM affichent des messages qui peuvent être adaptés rapidement à la situation existante sur une section particulière du réseau routier. Ils contribuent grandement à améliorer la sécurité des utilisateurs du réseau.

De décembre 2002 à mars 2003, en collaboration avec les fournisseurs de PMVM et plusieurs unités du ministère des Transports, le CSi a statué sur différentes améliorations à apporter à divers éléments des PMVM afin d'augmenter leur fiabilité et leur durabilité. Parmi les plus importantes améliorations, mentionnons notamment que, lors de l'appel d'offres de mars 2003, une nouvelle norme concernant les caractéristiques de la peinture des remorques et du caisson des PMVM a été imposée. Qui plus est, l'ensemble des pièces des PMVM devront conserver leur capacité de fonctionnement jusqu'à une température de -40°C , des systèmes d'alarme ont été développés et adaptés et de nouveaux systèmes de verrouillage ont été ajoutés pour diminuer les problèmes de vol et de vandalisme.

Plus important encore, le CSi vise à rendre tous les systèmes de communication des PMVM compatibles avec le langage de communication NTCIP, un langage universel qui permettra la gestion des messages à partir d'un seul logiciel pour l'ensemble des PMVM. Ce changement va faciliter le travail des centres de gestion de la circulation du ministère des Transports et les aider à améliorer la performance de leurs opérations. Les PMVM acquis lors de l'appel d'offres de mars 2003 sont dotés du langage NTCIP.

Panneaux à messages variables latéraux (PMVL)

Durant l'exercice 2002-2003, en collaboration avec le Service de l'électrotechnique du ministère des Transports, avec plusieurs utilisateurs et des fournisseurs de l'industrie des panneaux à messages variables, le CSi a piloté un projet de développement et d'installation de panneaux à messages variables latéraux (PMVL). La fonction de ces panneaux sera similaire à celle des panneaux à messages variables pour autoroutes (PMVA) actuellement en usage dans la région de Montréal, soit d'informer l'utilisateur de la route, en temps réel, d'événements particuliers comme des accidents, la fermeture de voies, la congestion, les conditions de la chaussée, etc.

Contrairement aux PMVA qui sont installés au-dessus des autoroutes et utilisés en zone urbaine, les PMVL seront situés en bordure de la route et répondront à un besoin en zone rurale (entrée de zones isolées comme les parcs et réserves fauniques, etc.). De plus, ils seront intégrés à l'intérieur d'un panneau de supersignalisation standard en profilé d'aluminium sur lequel on apposera un message fixe d'indication. Les PMVL seront légèrement plus petits que les PMVA et leur technologie moins coûteuse puisque basée à la fois sur celle des PMVA et celle des PMVM en usage depuis plusieurs années sur le réseau. Ils auront une autonomie en énergie de 48 heures, et toutes leurs pièces sont conçues pour conserver leur capacité de fonctionnement jusqu'à une température de -40°C .

Ces nouveaux équipements serviront à améliorer à la fois la sécurité et la qualité de l'information fournie aux usagers du réseau routier.

RÉSEAU DE COLLABORATION

En 2002-2003, le CSi a également enrichi son réseau de collaboration avec des intervenants gouvernementaux de cinq provinces canadiennes travaillant dans le domaine de la signalisation routière. Il peut donc maintenant commencer à comparer ses résultats et ses tarifs avec ceux d'autres spécialistes importants et ainsi mieux se positionner dans l'industrie.

Conformément à sa mission, le CSi se spécialise dans le développement, la fabrication et la fourniture de panneaux de signalisation routière et d'information. En 2002-2003, le CSi a ajouté à son catalogue cinq nouveaux produits et a élargi sa gamme de services de trois nouveautés.

PRINCIPAUX PRODUITS :

- panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard);
- panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation);
- panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois et autres matériaux (panneaux de courte durée).

NOUVEAUTÉS 2002-2003 :

- panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM);
- panneaux de signalisation à messages variables latéraux (PMVL);
- panneaux et systèmes de signalisation dynamiques, systèmes intelligents (STI);
- divers autres produits en signalisation :
 - équipement du signaleur,
 - panneaux structuraux d'accueil (bornes d'accueil).

PRINCIPAUX SERVICES :

- développement et fabrication de produits de signalisation;
- dépannage en situation d'urgence ou suppléance en l'absence d'offres de service sur le marché;
- gestion de contrats (préparation de devis, gestion d'appels d'offres et gestion de la réalisation de contrats).

NOUVEAUTÉS 2002-2003 :

- location et entretien de panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM);
- gestion de garantie et entretien de panneaux de signalisation à messages variables latéraux (PMVL);
- gestion de garantie et entretien de panneaux structuraux (bornes d'accueil);

Le ministère des Transports représente sans contredit le principal client du CSi, puisqu'il engendre à lui seul 90 % de son chiffre d'affaires annuel.

Le CSi compte également parmi ses clients réguliers plusieurs organismes gouvernementaux, dont les principaux sont la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Société des traversiers du Québec (STQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et Tourisme Québec.

De plus, le CSi procède occasionnellement à des échanges de services ou de matériaux avec différents partenaires du secteur privé. Soulignons aussi que, en situation d'urgence ou en l'absence d'offres de service sur le marché, le CSi répond aux besoins de l'ensemble des organismes, tant publics que privés.

Le Centre s'est doté d'une politique de service auprès de sa clientèle, qui vise à répondre aux besoins de cette dernière avec empressement et diligence. Au cours de la dernière année, le Centre a mis en place un suivi de ses appels. Ce mécanisme lui a permis de cibler certains problèmes, de travailler à les corriger et ainsi de dégager plus de disponibilité de ses ressources afin de mieux conseiller sa clientèle concernant diverses questions d'ordre technique et spécifique.

LA GESTION DES PLAINTES

Les plaintes sont généralement traitées à la suite d'un appel téléphonique au Service à la clientèle ou en communiquant avec le responsable de l'expédition. Par contre, certains clients insatisfaits se sont adressés au responsable du soutien à l'administration ou, à quelques occasions, au directeur.

Au cours de l'année, les plaintes formulées concernaient les délais de livraison, la livraison de commandes qui ne respectaient pas les quantités de produits commandés, la livraison d'articles autres que ceux commandés ainsi que quelques cas d'articles endommagés lors du transport.

Afin d'être proactif, le Service à la clientèle effectue des sondages auprès de la clientèle pour vérifier si les délais de livraison de ses transporteurs sont respectés et si la marchandise arrivée à destination est bien la bonne et qu'elle est en bon état. Le Centre espère aller au-delà de la gestion des plaintes et ainsi conserver une bonne relation avec sa clientèle.

Dans son Plan d'action 2002-2003, le Centre de signalisation avait dix objectifs et neuf cibles.

Synthèse des résultats 2002-2003

ORIENTATION

1

CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2002-2003 *	*	96 %
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	70 %	56 %	46 %

* Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle sera effectué en 2003-2004.

ORIENTATION

2

MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Dépôt du rapport d'analyse des processus de production	Non disponible	Non disponible

ORIENTATION

3

VISER L'AUTOFINANCEMENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice	Indice	Indice
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I	100	Non disponible	100
	Pellicule type III	100	Non disponible	100
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I	100	Non disponible	100
	Pellicule type III	100	Non disponible	100
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I	100	Non disponible	100

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité(balisateur-étalonnage)	Aucune cible en 2002-2003	%	%
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I		- 18,09 % *	- 4 % *
	Pellicule type III		- 10,21 % *	+ 8 % **
	Pellicule type V		- 32,39 % *	
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I		+ 9,34 % **	Non disponible
	Pellicule type III		- 5,61 % *	Non disponible
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I		- 22,89 % *	Non disponible
	Pellicule type III		- 63,15 % *	
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	250 000 \$	374 970 \$	970 843 \$
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	6,00 %	5,13 %	20,25 %
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'auto-financement	97 %	106 %	102 %

* Prix du marché supérieur au prix des produits du CSI

** Prix du marché inférieur au prix des produits du CSI

ORIENTATION

4

CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Établissement d'un réseau de collaboration	Établissement d'une collaboration avec cinq provinces canadiennes	Dépôt de l'étude de faisabilité

ORIENTATION

5

ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Mise en place du processus de veille	Processus de veille implanté	Dépôt de l'étude de faisabilité

ORIENTATION

1

CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle	Taux de satisfaction de la clientèle	Aucune cible en 2002-2003	—	96 %

À l'été 2001, le CSi a effectué un sondage auprès de sa clientèle principale, soit les centres de services du ministère des Transports. Ce choix se justifiait par le fait que 96 % des produits fabriqués par le CSi étaient vendus à ces clients et que ces ventes représentaient 70 % de son chiffre d'affaires annuel.

Le CSi prévoit vérifier le taux de satisfaction général de sa clientèle tous les deux ans. Il effectuera donc un sondage semblable à celui de 2001 à l'automne 2003 et élargira celui-ci à l'ensemble de sa clientèle, qui est sans cesse grandissante, plutôt que de se limiter aux 59 centres de services.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
1.2 Respecter les délais de livraison	Taux de respect des délais de livraison	70 %	56 %	46 %

En 2002-2003, le CSi a reçu de sa clientèle des commandes pour 41 250 panneaux de signalisation normalisés, et a maintenu un taux moyen global de respect de ses délais de livraison de 56 %.

Pour établir ce ratio, on considère les panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard) et les panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (super-signalisation), c'est-à-dire tous les panneaux qui ont une référence à la norme de sécurité routière communément appelée dans le langage courant un « NSR ». Le taux de respect du délai de livraison des panneaux sur tôle est de 56 %, et celui des panneaux sur profilé d'aluminium est de 67 %.

COMMENTAIRES

Bien que les résultats soient en deçà de l'objectif fixé pour 2002-2003, on note tout de même une amélioration des délais de livraison par rapport à 2001-2002. Le taux de respect des délais de livraison pour la signalisation standard s'est amélioré de 10 %, passant de 46 % à 56 %, alors que pour la supersignalisation ce taux s'est amélioré de 22 % en passant de 45 % à 67 %.

L'indice est associé à un nombre total de panneaux livrés. Le nombre de panneaux de supersignalisation étant de beaucoup inférieur à celui des panneaux de signalisation standards, la performance associée à la supersignalisation ne contribue alors que très peu à l'amélioration de l'indice total, comme nous pouvons le constater dans les résultats présentés au paragraphe précédent.

Les améliorations observées en 2002-2003 sont attribuables à une combinaison de plusieurs facteurs. Soulignons notamment que le développement d'outils de gestion soutenant la planification et le contrôle de la production est un élément qui peut en partie expliquer l'amélioration de la performance du CSI.

À cela nous devons ajouter l'amélioration de la gestion de l'approvisionnement en matières premières, les changements apportés au processus de traitement des commandes de nos clients et finalement le maintien plus constant d'un taux de productivité supérieur sur la chaîne de production. En somme, tous ces éléments, même s'ils demeurent perfectibles, ont selon nous contribué de diverses manières à l'amélioration du taux de respect des délais de livraison. Ces modifications ont été apportées en cours d'exercice, et leurs impacts se feront sentir plus particulièrement au cours de l'année 2003-2004.

Rappelons-le, il est impossible pour le CSI de posséder une pleine maîtrise de son carnet de commandes. Dans ces conditions, il est alors très difficile de procéder à la fois à une gestion économique de ses matières premières, à une optimisation de sa chaîne de production et, en bout de ligne, de garantir des délais de livraison, surtout qu'à certains moments de l'année le CSI peut être confronté à des commandes de grande envergure qu'il doit livrer dans des délais plus courts que les délais d'approvisionnement de ses fournisseurs.

ORIENTATION

2

MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés	Certification ISO	Dépôt du rapport d'analyse des processus de production	Non disponible	Non disponible

COMMENTAIRES

Le Centre a fait appel à l'expertise de ses employés pour atteindre cette cible. Un étudiant a été engagé à temps partiel et un mandat a été confié à l'interne à un employé qualifié afin de tirer profit des connaissances et de l'expertise de l'équipe. Malgré tous les efforts et beaucoup de bonne volonté, le rapport n'a pas été déposé. Le Centre a, par contre, schématisé une partie de ses processus.

Cet exercice de schématisation a permis d'améliorer la qualité du travail et de mieux canaliser les efforts que consentent les employés pour accomplir leurs tâches. Une fois le processus de schématisation complété, le Centre pourra alors se concentrer sur sa démarche de certification à la norme ISO.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.1 Améliorer la productivité du Centre	Indice du prix de revient	Indice	Indice	Indice
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I	100	Non disponible	100
	Pellicule type III	100	Non disponible	100
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I	100	Non disponible	100
	Pellicule type III	100	Non disponible	100
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I	100	Non disponible	100

COMMENTAIRES

Le prix de revient est calculé en tenant compte des coûts directs et des frais généraux relatifs à l'ensemble des activités du Centre. La production de cette donnée s'effectue en utilisant un progiciel de gestion manufacturière qui permet de suivre le cycle complet de la production, soit à partir de l'achat des matières premières et tout au long de la production même des biens, en passant par la livraison jusqu'à la facturation.

L'indicateur, présenté sous forme d'indice, permet de suivre l'évolution du prix de revient des différentes classes de produits par type de pellicule par rapport à un barème de base, fixé à 100 pour le premier exercice financier.

En 2002-2003, après analyse de la fiabilité des données fournies par le progiciel de gestion manufacturière, le CSI ne publiera pas de résultats concernant cet indicateur.

L'achat d'un nouveau progiciel ou l'amélioration de celui en place pourra permettre au CSI de publier cet indicateur lors du prochain rapport annuel.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.2 Offrir des prix concurrentiels	Indice de compétitivité (balisage-étalonnage)	Aucune cible en 2002-2003	%	%
	Signalisation sur tôle			
	Pellicule type I		- 18,09 % *	- 4 % *
	Pellicule type III		- 10,21 % *	+ 8 % **
	Pellicule type V		- 32,39 % *	
	Signalisation sur profilé			
	Pellicule type I		+ 9,34 % **	Non disponible
	Pellicule type III		- 5,61 % *	Non disponible
	Signalisation sur contreplaqué			
	Pellicule type I		- 22,89 % *	Non disponible
	Pellicule type III		- 63,15 % *	

* Prix du marché supérieur au prix des produits du CSI

** Prix du marché inférieur au prix des produits du CSI

SIGNALISATION SUR TÔLE D'ALUMINIUM (signalisation standard)

Le CSi a fait appel à différents clients et partenaires afin d'obtenir l'information nécessaire à l'étalonnage de ses divers produits au Québec. En dépit de la bonne volonté de tous ces intervenants, cette information demeure toujours difficile à obtenir. Les fournisseurs du secteur privé ne disposent pas d'un catalogue de produits avec des prix fermes et, qui plus est, leur politique de prix varie selon plusieurs facteurs difficilement identifiables.

Pour l'année 2002-2003, grâce à la collaboration de deux villes de grande taille, nous avons obtenu des listes de prix proposés par des entreprises privées qui ont été invitées à soumissionner pour la fourniture de panneaux standards de signalisation routière. Dans un tel processus, seules les entreprises invitées peuvent présenter une soumission. On remarque que les entreprises ont toutes été choisies dans le voisinage immédiat des municipalités concernées. C'est une des raisons qui peut expliquer pourquoi il y a de grandes variations de prix pour le même produit et des écarts importants entre les prix des fournisseurs d'une région à l'autre.

Dans le cas d'une autre grande ville, nous avons obtenu une liste de prix proposés par des fournisseurs du secteur privé dans le contexte d'une commande ouverte¹ pour la fourniture de panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium avec pellicule de type I et de type III, selon des délais de livraison réguliers de 15 jours ouvrables. Ce processus permettait à tous les fournisseurs intéressés de présenter une soumission. Parmi les soumissionnaires, on trouve les trois plus importants fournisseurs de produits de signalisation au Québec.

En 2002-2003 le CSi a élargi son échantillonnage en obtenant aussi la collaboration de cinq provinces canadiennes qui ont fourni de l'information concernant les prix des différents types de panneaux de signalisation routière (tôle d'aluminium, profilé d'aluminium et contreplaqué) qu'elles utilisent. Parmi ces provinces, deux s'approvisionnent à 100 % dans le secteur privé.

Pour faciliter notre analyse, nous avons ramené le prix de vente des panneaux de signalisation sur la même base, soit le coût des panneaux au mètre carré. Il faut souligner que l'alliage de l'aluminium utilisé par le CSi est 5052-H36, ce qui n'est pas nécessairement le cas chez tous les fournisseurs.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de 12 fournisseurs, privés et publics, qui fabriquent des panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type I. Il faut souligner qu'une province n'utilise pas les pellicules de type I pour sa signalisation.

Pour ce type de produit, selon les fournisseurs, le prix au mètre carré est de 5,24 % inférieur au prix du CSi et jusqu'à 47,86 % supérieur. Le CSi présente des prix moyens plus bas que 10 fournisseurs sur les 12 recensés.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 18,09 % aux prix des produits du CSi.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de 13 fournisseurs, privés et publics, pour ce type de produit. Selon les fournisseurs, les prix unitaires au mètre carré se situent dans un intervalle variant de 24,30 % inférieur jusqu'à 136,60 % supérieur aux prix du Centre de signalisation. Le CSi présente des prix moyens plus bas que 6 fournisseurs sur les 13 recensés.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 10,21 % aux prix des produits du CSi.

1. Commande de produits dont le prix demeure constant pendant une année complète.

Panneaux sur tôle d'aluminium avec une pellicule de type V, délai de livraison régulier

En 2002-2003, le ministère des Transports a instauré l'utilisation d'une pellicule plus performante pour signaler les travaux sur le réseau routier supérieur. Le monde municipal n'avait pas l'obligation d'utiliser ce type de matériau, relativement nouveau et très coûteux. Pour ces raisons, les données dont nous disposons se limitent à deux provinces.

Selon les fournisseurs, privés et publics, les prix unitaires au mètre carré se situent dans un intervalle variant de 3,64 % inférieur jusqu'à 53,59 % supérieur au prix du CSi. Un fournisseur sur les deux affiche un prix moyen légèrement plus bas que ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, on constate que le prix moyen du marché est supérieur de 32,39 % aux prix des produits du CSi.

SIGNALISATION SUR PROFILÉ D'ALUMINIUM (supersignalisation)

Le CSi occupe la presque totalité du marché québécois en ce qui concerne la fabrication de panneaux de signalisation routière sur profilé d'aluminium. L'étalonnage est donc également difficile à établir pour cette gamme de produits. Par contre, en 2002-2003, nous avons pu obtenir la collaboration d'autres provinces canadiennes pour établir notre étalonnage.

Panneaux sur profilé d'aluminium avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier

Pour ce type de produit, nous avons un échantillon de deux fournisseurs, provenant du privé et du public. Selon les fournisseurs, l'écart du prix au mètre carré par rapport à celui du CSi est de 24,40 % inférieur et jusqu'à 5,71 % supérieur. Un fournisseur sur les deux affiche un prix moyen plus bas que ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est inférieur de 9,34 % aux prix des produits du CSi. Il faut souligner que le CSi ne fabrique que très peu de ce type de panneau.

Panneaux sur profilé d'aluminium avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de quatre fournisseurs, privés et publics, pour ce type de produit. Selon les fournisseurs, les prix unitaires au mètre carré se situent dans un intervalle variant de 26,29 % inférieur jusqu'à 42,06 % supérieur aux prix du CSi. Deux fournisseurs sur les quatre affichent un prix inférieur à ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est supérieur de 5,61 % aux prix des produits du CSi.

SIGNALISATION SUR CONTREPLAQUÉ

Le CSi fabrique des panneaux de signalisation temporaire sur contreplaqué de bois pour des chantiers de construction et pour des campagnes d'information associées à la sécurité routière, comme celle de la SAAQ « L'alcool au volant, ça s'arrête ici ».

Pour les panneaux associés à la construction routière recouverts d'une pellicule de type III, les données sont difficiles à obtenir, et ce, même si les personnes qui détiennent l'information travaillent au ministère des Transports. Les clients privilégiés du CSi sont plus associés au domaine de l'exploitation routière, ce qui explique l'absence d'un réseau de relations avec les chargés de projet des chantiers de construction et la difficulté à identifier les répondants.

De plus, généralement, aux bordereaux de soumissions des contrats de construction, on trouve un article global « signalisation » qui porte sur les travaux de gestion de la circulation et toute la fourniture de biens (panneaux sur aluminium, panneaux sur contreplaqué, panneaux à messages variables, etc.), ce qui élimine toute possibilité de comparaison sur la base de produit par produit.

Pour les panneaux destinés aux campagnes d'information, avec pellicule de type I, à quelques exceptions près, le secteur privé n'utilise pas les mêmes matériaux, ce qui rend la comparaison des coûts pratiquement impossible.

Grâce à son réseau de collaboration avec certaines provinces canadiennes, le CSi peut toutefois, en 2002-2003, réaliser une comparaison du prix des panneaux sur contreplaqué avec différents types de pellicules.

Panneaux sur contreplaqué avec une pellicule de type I, délai de livraison régulier

Nous avons un échantillon de trois fournisseurs, provenant du privé et du public, pour cette famille de produits. Selon les fournisseurs, l'écart du prix au mètre carré par rapport à celui du CSi est de 1,48 % inférieur et jusqu'à 66,67 % supérieur. Le CSi présente des prix plus bas que deux fournisseurs sur les trois recensés.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est supérieur de 22,89 % aux prix des produits du CSi.

Panneaux sur contreplaqué avec une pellicule de type III, délai de livraison régulier

Nous avons trois fournisseurs, du privé et du public, pour cette famille de produits. Selon les fournisseurs, l'écart du prix au mètre carré par rapport à celui du CSi se situe dans un intervalle variant de 8,31 % jusqu'à 147,42 % supérieur. Bref, les trois fournisseurs affichent un prix supérieur à ceux du CSi.

Pour cette famille de produits, le prix moyen du marché est supérieur de 63,15 % aux prix des produits du CSi.

CONSTAT GÉNÉRAL

Globalement, nous pouvons constater que dans la majorité des cas le CSi offre des produits à des prix inférieurs à ceux du marché. Bien entendu, le CSi continuera d'établir des liens avec des entités externes lors du prochain exercice financier et ciblera les produits dont il doit améliorer le prix afin de demeurer dans une position concurrentielle par rapport au marché.

De plus, lors de notre analyse, nous avons pu remarquer que, lorsque les panneaux sont commandés en urgence, le secteur privé livre dans des délais de cinq jours ouvrables, alors que le CSi livre dans un délai de 48 heures.

SOMMAIRE DE LA SITUATION AU QUÉBEC

Sur le marché québécois, le CSi peut se comparer aux fournisseurs du secteur privé dans le domaine des panneaux sur tôle d'aluminium. Malheureusement, les données sont inexistantes quant à la signalisation sur profilé d'aluminium et sur contreplaqué. L'absence de données concernant les panneaux de profilé au Québec s'explique par le quasi-monopole que le CSi exerce sur le marché québécois.

Lorsque nous comparons la situation sur le marché québécois, nous pouvons constater que le CSi se démarque favorablement par sa politique de prix pour des panneaux standards fabriqués et livrés en urgence. Dans cette situation, les produits du CSi sont moins chers que ceux de la majorité des fournisseurs de produits fabriqués avec de la pellicule de type I et moins chers que la moyenne et la majorité des fournisseurs pour les produits fabriqués avec de la pellicule de type III.

Dans les délais standards de livraison, seulement deux fournisseurs sur huit ont offert des prix moyens plus bas que le CSi pour le type I, alors que pour le type III le CSi se maintient dans les prix, l'intervalle des prix des fournisseurs privés étant de 24,30 % inférieur et jusqu'à 16,46 % supérieur.

SOMMAIRE DE LA SITUATION PAR RAPPORT AUX AUTRES PROVINCES

En règle générale, le CSi offre une gamme de produits moins chers que ses homologues des autres provinces.

En moyenne, pour la signalisation sur tôle d'aluminium, les prix des fournisseurs canadiens (privés et publics) sont de 25,20 % supérieurs pour la pellicule de type I, de 32,68 % supérieurs pour la pellicule de type III et de 32,39 % supérieurs pour la pellicule de type V.

La signalisation sur profilé d'aluminium est un cas d'exception. Le CSi présente des prix moyens de 1,87 % supérieurs à ceux de ses vis-à-vis provinciaux.

Pour la signalisation sur contreplaqué, les prix moyens des fournisseurs canadiens (privés et publics) sont de 22,89 % supérieurs pour la pellicule de type I et de 63,15 % supérieurs pour la pellicule de type III.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.3 Augmenter la clientèle externe	Évolution des revenus externes	250 000 \$	374 970 \$	970 843 \$

La répartition des ventes à la clientèle externe s'établit comme suit :

	2002-2003	2001-2002
Autres ministères	145 989 \$	19 199 \$
Organismes gouvernementaux	226 203 \$	934 261 \$
Municipalités	2 165 \$	878 \$
Entreprises privées	613 \$	16 505 \$
TOTAL :	374 970 \$	970 843 \$

COMMENTAIRES

Le Centre de signalisation (CSi) a dépassé son objectif de 124 970 \$ en 2002-2003. Le dépassement est moins marqué qu'en 2001-2002, mais cela s'explique par l'apport d'une commande importante l'an dernier.

Le CSi a effectué des transactions avec deux entreprises privées. À l'une d'elles, il a vendu un produit exclusif au CSi aux fins d'un programme de formation donné, entre autres, aux signaleurs du ministère des Transports. Pour l'autre, il a fabriqué un panneau avec un calibrage bien spécifique dans le contexte d'un partenariat de recherche entre cette entreprise, le Centre et le ministère des Transports.

Le Centre a aussi traité avec trois municipalités. Dans deux des cas, le CSi a vendu aux municipalités des panneaux conçus et installés par le ministère des Transports à l'occasion de projets conjoints municipalité-ministère des Transports. Pour l'un, il s'agit d'un projet de signalisation d'un nouveau parc industriel, et pour l'autre d'un projet de signalisation concernant le changement de nom d'une artère municipale à signaler sur les équipements du ministère des Transports. Dans un cas comme dans l'autre, le CSi a procédé à une remise sous forme de crédits accordés aux unités du Ministère afin de couvrir les sommes engagées par celles-ci.

Les autres transactions ont eu lieu dans le contexte régulier du mandat du CSi avec ses clients gouvernementaux (ministères et organismes).

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe	Apport de revenus externes	6,00 %	5,13 %	20,25 %

Le tableau suivant présente les données sur les revenus utilisées pour le calcul de cet indicateur.

REVENUS	CLIENT MTQ	AUTRES CLIENTS	TOTAL
Panneaux de signalisation et d'information	5 140 176 \$	292 597 \$	5 432 773 \$
Divers autres produits en signalisation	6 761 \$	34 030 \$	40 791 \$
Coût du transport perçu sur les ventes	6 783 \$	17 605 \$	24 388 \$
Revenus divers	1 775 162 \$	30 738 \$	1 805 900 \$
TOTAL	6 928 882 \$	374 970 \$	7 303 852 \$

COMMENTAIRES

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes perçues par le CSI pour la vente de panneaux de signalisation et divers autres produits en signalisation, le coût du transport perçu lors de la vente de certains produits, la location de panneaux à messages variables (PMV) et l'entretien des panneaux de signalisation de circuits touristiques. Les autres revenus qui n'ont aucun rapport avec les produits de signalisation sont exclus. Il est à noter que les revenus divers concernent les autres revenus du CSI, mais ne tiennent pas compte des dépenses engagées comme nous les trouvons aux états financiers.

Les revenus du CSI totalisent 7 303 852 \$, soit 6 928 882 \$ provenant du ministère des Transports et 374 970 \$ versés par ses autres clients.

La proportion des revenus tirés de produits vendus à d'autres clients que le ministère des Transports correspond à 5,13 % (374 970 \$) des revenus totaux qui s'élèvent à 7 303 852 \$.

Même s'il a atteint son objectif d'augmentation de revenus provenant de clients externes à son ministère en 2002-2003 (objectif 3.3), le CSI n'a pas atteint son objectif relatif de 6,00 %, et ce, à cause de la trop grande augmentation de son chiffre d'affaires avec son ministère. Par contre, les nouveaux produits développés devraient lui permettre d'ouvrir de nouveaux marchés externes dans le futur.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation	Niveau d'auto-financement	97 %	106 %	102 %

COMMENTAIRES

Les revenus totaux du CSI pour 2002-2003 sont de 6 235 271 \$ tandis que les dépenses sont de 5 873 909 \$, ce qui confirme un taux d'autofinancement de 106 % (6 235 271 \$/5 873 909 \$).

Les efforts de développement de nouveaux produits et la recherche de clients ont permis au CSI de dépasser sa cible, encore une fois, en 2002-2003.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le domaine de la signalisation	Taux d'intervenants reconnus du domaine de la signalisation routière formant le réseau de collaboration	Établissement d'un réseau de collaboration	Établissement d'une collaboration avec cinq provinces canadiennes	Dépôt de l'étude de faisabilité

COMMENTAIRES

En 2001-2002, un mandat a été donné à une firme spécialisée dans le domaine de la mise en place de réseaux de partenariat. Dans son rapport, cette firme a indiqué les éléments clés qui pourraient à la fois faciliter ou empêcher la création d'un réseau de collaboration public-privé en matière de signalisation.

De plus, selon cette firme, dans le marché de la signalisation au Québec, les efforts de partenariat peuvent être considérés comme étant difficiles, voire impossibles en raison des exigences et contraintes particulières à chacune des parties. Dans ce cas, on souligne que la culture d'entreprise, la position concurrentielle et les marges de manœuvre opérationnelles de chacune des parties sont les éléments principaux qui limitent les possibilités d'un partenariat véritable.

COLLABORATION AVEC LE SECTEUR PRIVÉ ET LE SECTEUR PUBLIC

Au cours de l'année 2002-2003, le Centre de signalisation a fait plusieurs efforts afin de développer différentes formes de partenariats avec le secteur privé et le secteur public.

Dans les cas où le CSi ne possède pas l'expertise ou s'il n'a pas la capacité de production nécessaire pour satisfaire les besoins d'un client, il n'hésite pas à confier la fabrication de produits de signalisation à des entreprises privées.

Le CSi a aussi développé, en partenariat avec une firme d'ingénieurs-conseils du secteur privé, un système de passerelle mobile à installer sur des poteaux de super-signalisation. Ce système est polyvalent, ergonomique, peu coûteux et il améliorera de beaucoup la sécurité des installateurs lors de la pose et du changement des panneaux utilisés dans le contexte des campagnes d'information menées par le ministère des Transports et la SAAQ.

En partenariat avec des firmes privées, le CSi a développé le concept et fait construire par des entreprises spécialisées du secteur privé des panneaux structuraux d'accueil que l'on trouve maintenant aux frontières de la province de Québec. Ce concept a été transféré à une autre province canadienne qui a été conquise par sa beauté. Elle nous a demandé de lui procurer les plans et devis, ce qui ouvre un débouché sur le marché canadien en matière de signalisation.

De plus, en partenariat avec les fournisseurs québécois de panneaux à messages variables mobiles (PMVM), le CSi a développé une nouvelle génération de PMVM plus performants et dotés, entre autres, d'un langage de communication universel permettant une percée considérable dans la fourniture de produits de signalisation mieux adaptés aux besoins de sa clientèle. Avec ces fournisseurs et en partenariat avec diverses unités du ministère des Transports, le CSi a contribué au développement de panneaux à messages variables latéraux (PMVL) adaptés aux conditions du réseau rural.

Finalement, dans le but d'élargir son réseau de collaboration avec le secteur public, des échanges d'information ont été effectués avec cinq provinces canadiennes concernant les produits de signalisation qu'elles offrent à leurs clients. Ces échanges seront élargis en 2003.

OBJECTIF	INDICATEUR	CIBLE	RÉSULTAT 2002-2003	RÉSULTAT 2001-2002
5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation	Existence d'un processus structuré de veille	Mise en place du processus de veille	Processus de veille implanté	Dépôt de l'étude de faisabilité

COMMENTAIRES

L'une des orientations du Centre de signalisation est de demeurer un chef de file reconnu au ministère des Transports pour sa connaissance des produits et technologies associés à la signalisation ainsi que pour son savoir-faire et sa performance en la matière. Pour atteindre les objectifs reliés à cette orientation, la mise en place d'un processus de veille technologique est essentielle. Afin de connaître le processus appliqué à ses besoins, le CSi a commandé une étude dont il a reçu le rapport en mars 2002. Le processus décrit dans ce document, et qui a été mis en œuvre durant l'année financière 2002-2003, se résume ainsi :

- 1 – identification des cibles de veille;
- 2 – inventaire des sources d'information connues;
- 3 – concordance entre l'information disponible et les besoins;
- 4 – inventaire des sources publiques d'information;
- 5 – élaboration du programme de veille;
- 6 – suivi du programme.

Le CSi a déterminé une liste de sujets de prédilection dont trois ont été ciblés comme prioritaires, soit : signalisation, système de transport intelligent et panneaux à messages variables. Les sites électroniques, les périodiques, le réseau de relations existant², la formation continue mise en place depuis plusieurs années, les congrès³ et colloques⁴ provinciaux nous ont permis de combler une partie des besoins en connaissances sur ces sujets. Afin d'assurer l'acquisition de connaissances à la fine pointe des derniers développements, il a été convenu d'élargir nos sources d'information à des événements internationaux. C'est ainsi qu'en mai 2002 un représentant du CSi a participé au congrès de l'ITS⁵ America. Cette activité a permis d'approfondir davantage nos connaissances dans le domaine des transports intelligents et d'informer notre clientèle à propos des derniers produits et développements disponibles à cet égard.

Tous les membres du module recherche, développement et soutien technique ont été mis à contribution afin d'assurer au processus de veille le plus large éventail possible d'informations. Bien que les sources d'information soient variées, les sites électroniques, les associations et les congrès demeurent nos principaux moyens d'approvisionnement. Les membres font part de leurs recherches lors de réunions où l'on juge de la pertinence du sujet. L'information retenue est ensuite classée pour utilisation ultérieure le cas échéant.

Le processus actuellement en œuvre au CSi est fortement dépendant de la volonté de participation de chacun. Néanmoins, la motivation du personnel en place et son statut de spécialiste en signalisation au Ministère compense largement cet inconvénient. Les cinq premières étapes du processus semblent avoir été implantées avec succès. Le suivi du programme (dernière étape du processus), qui sera réalisé au cours de l'année 2003-2004, nous permettra de juger si cette impression s'avère fondée.

2. ATC, AQTR

3. Congrès de l'AQTR

4. Colloque des ingénieurs de l'État

5. Intelligent Transportation Society

Le Centre de signalisation poursuivra en 2003-2004 des objectifs de performance associés au virage client, à la mobilisation des employés, à l'autofinancement, au développement d'associations avec différents partenaires reconnus dans le domaine de la signalisation et à l'accroissement des connaissances et de l'expertise de ses employés.

Durant la prochaine année, le CSI compte acquérir un nouveau progiciel intégré de gestion manufacturière et financière. Le progiciel de type ERP (*Enterprise resources planning*) devrait permettre au CSI de régler des problèmes d'accès à l'information en temps réel et d'améliorer les rapports de gestion afin de les rendre utiles à la prise de décisions.

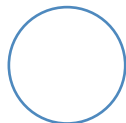
Les défis de cette année porteront aussi sur l'élargissement de la clientèle et le développement de produits. Le CSI a su se démarquer dans les deux dernières années en créant de nouveaux produits et en répondant aux besoins de sa clientèle, et il compte continuer à le faire en 2003-2004.

De plus, nous allons poursuivre l'amélioration de la performance, de l'ergonomie et de la sécurité à l'intérieur du secteur des opérations (usine). Le CSI optimisera l'utilisation de la nouvelle matrice de découpage et continuera d'améliorer plusieurs petits détails dans le département de découpage. De plus, concernant la sécurité et la santé de ses employés, le CSI procèdera à une étude des besoins en ventilation pour son département de sérigraphie.

Finalement, le CSI compte revoir ses processus et consolider la position de chaque membre de l'équipe au sein de l'organisation. Bien entendu, nous comptons, de plus, mettre au point de nouveaux outils de gestion et bonifier notre service à la clientèle, rouage primordial du Centre de signalisation.

ÉTATS
FINANCIERS
2002-2003

Centre de signalisation



BILAN

- NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS

	2003	2002
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	(78 667) \$	1 090 026 \$
Comptes clients	3 393 223	922 654
Stocks (notes 2 et 3)	1 100 341	1 391 445
Frais payés d'avance	1 356	2 847
Total actif à court terme	4 416 253	3 406 972
IMMOBILISATIONS		
Immobilisations (notes 2 et 4)	1 432 275	262 201
Amortissement cumulé	(381 950)	(38 567)
Immobilisations nettes	1 050 325	223 634
Frais reportés (note 5)	720 601	42 115
Total de l'actif	6 187 179	3 672 721
PASSIF ET AVOIR		
Passif à court terme		
Comptes fournisseurs	3 234 606	921 005
Salaires et avantages sociaux à payer (note 7)	46 588	1 233 449
Provision pour vacances et maladies à payer	—	66 063
Revenus différés (note 6)	1 232 557	140 138
Total passif à court terme	4 513 751	2 360 655
Dû au fond consolidé du revenu (note 8)	1 200 822	1 200 822
Surplus accumulés	472 606	111 244
Total du passif et de l'avoir	6 187 179 \$	3 672 721 \$



CLAUDE MARQUIS, ing.
Administrateur du fonds



JEAN-PAUL BEAULIEU
Sous-ministre des transports

ÉTAT DES RÉSULTATS

- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

	2003		2002	
VENTES				
Panneaux de signalisation et d'information	5 432 773	\$	4 616 509	\$
Coût du transport perçu sur les ventes	24 388		5 240	
Divers autres produits de signalisation	40 791		17 991	
Total des ventes	5 497 952		4 639 740	
COÛT DES MARCHANDISES VENDUES				
Produits finis - début de période	84 645		179 515	
Coût des produits fabriqués (Annexe A)	4 928 435		3 973 345	
Coût des produits disponibles pour la vente	5 013 080		4 152 860	
Produits finis - fin de période	125 371		84 645	
Coût des marchandises vendues	4 887 709		4 068 215	
Bénéfice brut	610 243		571 525	
FRAIS D'EXPLOITATION				
Frais de livraison	102 591		93 173	
Frais d'entretien des équipements loués	36 825		28 810	
	139 416		121 983	
FRAIS D'ADMINISTRATION				
Salaires et avantages sociaux	469 038		421 976	
Frais d'occupation	180 672		184 000	
Frais de déplacement et de représentation	7 212		3 626	
Frais de télécommunications	13 721		10 489	
Honoraires professionnels	72 428		42 134	
Dépenses de bureau	26 000		25 077	
Frais financiers	40 530		—	
Frais du Réseau d'affichage	20 719		—	
Amortissement des autres immobilisations	16 464		19 622	
Total des autres frais	846 784		706 924	
Autres revenus	737 319		368 626	
Bénéfice net	361 362	\$	111 244	\$

ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ
- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

	2003		2002	
Surplus accumulé de l'exercice précédent	111 244	\$	—	\$
Surplus de l'exercice	361 362		111 244	
Surplus accumulé	472 606	\$	111 244	\$

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

	2003	2002
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	361 362 \$	111 244 \$
Éléments ne modifiant pas les liquidités		
Amortissement des immobilisations	343 383	24 957
	343 383	24 957
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Diminution (Augmentation) des débiteurs	(2 470 569)	(1 054 560)
Diminution (Augmentation) des stocks	291 104	(92 607)
Diminution (Augmentation) des frais payés d'avance	1 491	(2 847)
Augmentation (Diminution) des créditeurs	2 153 096	2 360 655
	(24 878)	1 210 641
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	679 868	1 346 842
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Dispositions (Acquisitions) d'immobilisations	(1 170 074)	(214 701)
Diminution (Augmentation) des frais reportés	(678 486)	(42 115)
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	(1 848 560)	(256 816)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	(1 168 693)	1 090 026
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT DE L'EXERCICE	1 090 026	—
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN DE L'EXERCICE	(78 667) \$	1 090 026 \$

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

- NON VÉRIFIÉES

DU 31 MARS 2003

1. Constitution et objet

Le Centre de signalisation (CSi) est devenu une agence gouvernementale le 1^{er} avril 2001. À cette date, il acquérait les actifs qu'il utilisait alors comme unité du ministère des Transports du Québec en contrepartie d'un financement par le Fonds consolidé du revenu. L'exercice 2001-2002 représentait son premier exercice financier. Le CSi exploite le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) qui a été constitué le 1^{er} avril 2001. Sa vocation est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation et d'autres accessoires connexes. Il fournit différents services inhérents à son domaine d'activité au ministère des Transports, à d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à des clients externes en situation d'urgence.

2. Conventions comptables

Le Centre utilise la méthode de comptabilité d'exercice pour inscrire ses opérations, et les états financiers ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Les stocks

Le coût des produits fabriqués est évalué selon la méthode du coût complet. Les stocks de matières premières et de fournitures diverses sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de remplacement. Les produits en cours de fabrication et les produits finis sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de réalisation nette. Les travaux en cours sont évalués aux coûts engagés à la date des états financiers.

Les immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'origine et amorties selon la méthode présentée ci-dessous :

Équipement spécialisé ¹	Linéaire	10 ans
Panneaux à messages variables (PMV)	Linéaire	7 ans
Équipement de bureau	Linéaire	5 ans
Développement informatique	Linéaire	3 ans
Équipement informatique	Linéaire	3 ans

Les régimes de retraite

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

3. Les stocks

Les stocks comprennent les éléments suivants :

DESCRIPTION	2003	2002
Matières premières	610 180 \$	655 596 \$
Produits en cours	342 007	478 022
Produits finis	125 371	84 645
Fournitures diverses	22 783	26 096
Travaux en cours	—	147 086
TOTAL	1 100 341 \$	1 391 445 \$

1. Les PMV qui étaient inscrits l'an dernier dans les équipements spécialisés sont maintenant présentés à part, et la méthode comptable a été modifiée pour une période d'amortissement de 7 ans au lieu de 10 ans.

4. Immobilisations

DESCRIPTION	Coût	Amortissement accumulé	2003 Valeur nette	2002 Valeur nette
Équipement spécialisé ¹	34 576 \$	9 341 \$	25 235 \$	189 674 \$
Panneaux à messages variables	1 251 787	332 821	918 966	—
Équipement de bureau	12 848	865	11 983	—
Développement informatique	15 463	7 874	7 589	15 318
Équipement informatique	117 601	31 049	86 552	18 642
TOTAL	1 432 275 \$	381 950 \$	1 050 325 \$	223 634 \$

¹ Voici les montants qui ont été reclassés de la catégorie Équipement spécialisé à la catégorie Panneaux à messages variables :

Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
173 700 \$	12 355 \$	161 345 \$

5. Frais reportés

Les frais reportés représentent des frais engagés par le Centre au 31 mars 2003 pour la fabrication de panneaux de signalisation et leur installation dans le contexte de contrats pour la signalisation de circuits touristiques. Les revenus provenant de ces contrats seront réalisés au cours des cinq prochains exercices.

Nous trouvons aussi des frais engagés dans le contexte de la vente et de l'installation de panneaux à messages variables latéraux (PMVL), qui seront installés au cours de la prochaine année. Les revenus provenant de ces panneaux se trouvent dans les revenus différés.

EXERCICE	VALEUR
2003-2004	669 055 \$
2004-2005	16 280
2005-2006	16 280
2006-2007	13 722
2007-2008	5 264

6. Revenus différés

Les revenus différés représentent les sommes facturées et reçues pour la gestion de l'installation de panneaux à messages variables latéraux (PMVL) sur le territoire québécois, pour le projet de STI et pour la location de PMVM. Les coûts engagés sont inscrits dans les frais reportés.

Voici la ventilation des revenus différés pour les cinq prochains exercices :

EXERCICE	VALEUR
2003-2004	1 211 335 \$
2004-2005	21 222
2005-2006	—
2006-2007	—
2007-2008	—

7. Régimes de retraite

Le poste salaires et avantages sociaux comprend la part de l'employeur aux régimes de retraite des employés. La répartition entre les différents régimes se fait comme suit pour l'exercice 2002-2003 :

RREGOP	26 642 \$
RRF	7 652 \$
RRPG	5 359 \$

8. Dû au Fonds consolidé du revenu

Le solde dû au Fonds consolidé du revenu représente le financement accordé au Centre pour l'acquisition des actifs qu'il utilisait au sein du ministère des Transports en date du 31 mars 2001. Ce prêt est sans intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement, ni date d'échéance.

9. Opérations entre apparentés

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

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment, qui ne sont pas comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) 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 de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

Nous devons noter également le transfert du parc de panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM) qui a été transféré à la valeur comptable par le Centre de gestion des équipements roulants (CGER).

10. Juste valeur des instruments financiers

Dû au Fonds consolidé du revenu

Les sommes dues au Fonds consolidé du revenu sont évaluées à leur valeur éventuelle de remboursement, selon les conditions du prêt.

Les instruments financiers à court terme sont présumés correspondre à la valeur comptable. Ces instruments financiers comprennent les éléments suivants : encaisse, comptes clients, comptes fournisseurs et autres payables.

11. Marge de crédit auprès du Fonds de financement

En vue de financer l'achat à long terme des panneaux de signalisation à messages variables, le Centre de signalisation a négocié auprès du Fonds de financement et du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche une marge de crédit de deux millions de dollars.

La marge de crédit est utilisable et remboursable par tranches de 25 000 \$ et porte intérêt quotidiennement selon le taux correspondant à la moyenne des taux des acceptations bancaires à un mois apparaissant à la page CDOR du système Reuters, ou selon tout autre taux approprié, ou selon tout autre système de cotisations de remplacement, le cas échéant, établi à 10 h la journée même, s'il s'agit d'un jour ouvrable, sinon le premier jour ouvrable précédent, plus une marge de 0,3 % tenant lieu de frais d'émission et de gestion.

À la fin du présent exercice financier, son solde était de zéro dollar.

ANNEXE A - ÉTAT DU COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS

- NON VÉRIFIÉ

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS

	2003		2002	
MATIÈRES PREMIÈRES				
Stocks - début de période	655 596	\$	692 469	\$
Achats	3 147 505		2 580 764	
Coût des matières disponibles	3 803 101		3 273 233	
Stocks - fin de période	610 180		655 596	
Coût des matières employées	3 192 921		2 617 637	
MAIN-D'ŒUVRE DIRECTE ET AV. SOC.	582 557		521 722	
FRAIS GÉNÉRAUX DE FABRICATION				
Fournitures diverses	132 298		82 378	
Travail extérieur	115 214		18 163	
Élimination des déchets dangereux	1 155		11 612	
Location et entretien d'équipement	109 770		124 699	
Main-d'œuvre indirecte et av. soc.	387 131		371 014	
Autres frais	4 071		1 420	
Loyer et entretien des locaux	259 055		284 470	
Amortissement	8 248		5 335	
Coût de fabrication de la période	4 792 420		4 038 450	
Produits en cours - début de période	478 022		412 917	
	5 270 442		4 451 367	
Produits en cours - fin de période	342 007		478 022	
COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS	4 928 435	\$	3 973 345	\$

