Ministère des Transports

Rapport annuel de gestion 2008 2009

Québec

Rapport annuel de gestion
2008-2009

Ministère des Transports

Québec

Ministère des Transports

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

Ministère des Transports du Québec

ISBN 978-2-550-56994-7 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-56995-4 (cédérom)
ISBN 978-2-550-56996-1 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2009

Soucieux de protéger l'environnement, le ministère des Transports du Québec favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100 contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, procédé sans chlore, FSC recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

Recyclé
Contribue à l'utilisation responsable des ressources forestières
www.fsc.org Cert no. SGS-COC-003885
© 1996 Forest Stewardship Council

Rapport annuel de gestion 2008-2009

Table générale des matières

Ministère des Transports 5

Centre de gestion de l'équipement roulant 121

Centre de signalisation 175

Organigramme au 31 mars 2009

Ministère des Transports

Rapport annuel de gestion 2008 2009

Le mot des ministres

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère des Transports, incluant ceux du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2009. Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ces rapports rendent compte des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs du Ministère, de l'unité autonome de service et de l'agence.

Nous profitons du dépôt de ce rapport pour souligner certaines réalisations importantes du ministère des Transports pendant l'année 2008-2009. Nous sommes particulièrement fiers des efforts du Ministère pour renforcer le réseau routier et pour améliorer le bilan en sécurité routière. Le Ministère continue également à investir dans le renouvellement des équipements de transport en commun et dans des initiatives qui visent la réduction des émissions de gaz à effet de serre et, ainsi, à améliorer la qualité de vie des citoyens.

Ces réalisations, dont plusieurs sont le fruit d'une collaboration étroite avec divers partenaires, témoignent de la contribution du Ministère à l'évolution des transports au Québec.

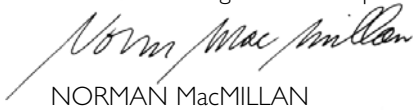
Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos sentiments les plus respectueux.

La ministre des Transports

JULIE BOULET

Québec, septembre 2009

Le ministre délégué aux Transports



NORMAN MacMILLAN

Québec, septembre 2009

Le mot du sous-ministre

Madame Julie Boulet
Ministre des Transports
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur Norman MacMillan
Ministre délégué aux Transports
Hôtel du Parlement
Québec

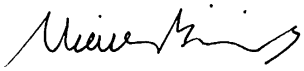
Madame la Ministre,

Monsieur le Ministre délégué,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère des Transports. Ce document rend compte de la performance du Ministère relativement à l'atteinte des objectifs de son *Plan stratégique 2008-2012* et du respect des engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens*.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, Monsieur le Ministre délégué, l'expression de mes sentiments distingués.

Le sous-ministre des Transports



MICHEL BOIVIN

Québec, septembre 2009

Retour à la table des matières générale

Table des matières

La déclaration de la direction 13

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes 15

Avant-propos 17

Partie 1 : Le ministère des Transports **19**
1.1 La présentation du ministère des Transports 20
La mission 20
Le partage des compétences en matière de transport 20
La clientèle et les partenaires 20
L'organisation administrative 21
1.2 Les ressources 21
Les ressources humaines 21
Les ressources financières 26
Les ressources informationnelles 31

Partie 2 : Le contexte et les faits saillants **33**
2.1 Le contexte du Ministère en 2008-2009 34
2.2 Les faits saillants 2008-2009 35
2.3 La synthèse des résultats 2008-2009 37

Partie 3 : Les résultats découlant du *Plan stratégique 2008-2012* **41**

Partie 4 : Les résultats des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* **85**

Partie 5 : Les exigences législatives et gouvernementales **93**
5.1 L'application de la Politique linguistique 94
5.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 95
5.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles 97
5.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 102
5.5 L'égalité entre les femmes et les hommes 111
5.6 L'allégement réglementaire et administratif 111

Annexe I La classification du réseau routier 2008-2009 112

Annexe II Les outils de gestion pour améliorer la performance 114

Annexe III Les sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière ayant fait l'objet d'investissements en 2008-2009 115

La déclaration de la direction

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'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère des Transports :

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

Pour garantir la réalisation des objectifs ainsi que 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 du comité de gestion et des comités de gestion dans chaque direction générale pour assurer l'examen et le suivi 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 vérification interne et d'évaluation de programmes dont l'objectif est d'appuyer le sous-ministre dans la gestion des activités de vérification et d'évaluation au sein du Ministère;
- maintien de comités ministériels sur la protection des renseignements personnels et maintien d'un responsable de la sécurité de l'information et d'un conseiller en éthique;
- maintien d'une Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes dont le rôle est d'abord de conseiller la direction du Ministère sur le contrôle et la gouverne d'entreprise, puis d'effectuer des vérifications pour donner à la direction supérieure du Ministère une assurance raisonnable que les activités se déroulent de façon conforme aux lois, aux règlements et aux directives et qu'elles visent l'utilisation des ressources avec efficience et économie;

- 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 2008-2009* 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

MICHEL BOIVIN
Québec, septembre 2009

Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données relève de la direction du Ministère.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen a été fondé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes 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.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère des Transports paraissent plausibles et cohérents.

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

Louise Boily

LOUISE BOILY
Québec, septembre 2009

Avant-propos

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* du ministère des Transports a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2009. Il couvre la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Ce rapport constitue l'outil de reddition de comptes du Ministère. Il fait état des résultats relatifs aux objectifs et engagements du *Plan stratégique 2008-2012*, du *Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009* ainsi que de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il présente également les rubriques découlant des exigences législatives et gouvernementales.

Les résultats sont issus du nouveau *Plan stratégique 2008-2012* qui a été déposé à l'Assemblée nationale par la ministre au printemps 2009. Par ailleurs, quoiqu'une nouvelle *Déclaration de services aux citoyens* ait été rendue publique également à la même période, les résultats décrits dans ce rapport font état de celle qui est en vigueur depuis 2001.

Partie I

Le ministère des Transports

Partie I

Le ministère des Transports

1.1 La présentation du ministère des Transports[1]

La mission

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

Le partage des compétences en matière de transport

Dans le domaine des transports, les responsabilités sont partagées entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Le Québec a une compétence presque totale sur le transport routier, compétence qu'il partage avec les municipalités, en particulier pour la gestion du réseau routier local. Il a, par ailleurs, plein pouvoir pour légiférer en matière de sécurité routière.

Les secteurs maritime, aérien et ferroviaire relèvent principalement du gouvernement fédéral. On assiste toutefois, depuis quelques années, à un repositionnement du gouvernement canadien en matière de gestion et de financement de ces activités. Un tel contexte a amené le gouvernement du Québec à s'investir davantage dans ces secteurs du transport.

La clientèle et les partenaires

La clientèle du Ministère comprend toute personne ou toute entreprise susceptible d'utiliser les systèmes de transport, à titre d'usager du réseau routier ou des réseaux maritime, aérien et ferroviaire, plus particulièrement lorsque leur gestion relève du Québec.

Le Ministère compte sur l'appui, la collaboration et l'engagement de nombreux partenaires publics et privés pour offrir à la population et aux entreprises des systèmes de transport appropriés et fonctionnels. À cet égard, il maintient des liens étroits avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, avec les organismes publics de transport ainsi qu'avec les conseils intermunicipaux de transport, et les organismes municipaux et intermunicipaux de transport. Il travaille aussi en collaboration avec les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC), les communautés métropolitaines, les conférences régionales des élus, ainsi qu'avec le gouvernement du Canada et les organismes qui relèvent directement ou indirectement de sa responsabilité. Enfin, le Ministère entretient des relations notamment avec les gouvernements des autres États, provinces et territoires, les universités et les centres de recherche ainsi qu'avec les associations ou entreprises de services de transport, de génie-conseil et de construction.

[1] Le lecteur est invité à consulter le site Internet du ministère des Transports (**www.mtq.gouv.qc.ca**), où il trouvera l'ensemble des informations concernant l'organisation.

L'organisation administrative

Le personnel du Ministère est réparti dans les six unités administratives[2] suivantes :

- le Bureau du sous-ministre;
- la Direction générale de Québec et de l'Est;
- la Direction générale de Montréal et de l'Ouest;
- 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.

Le Ministère compte aussi une unité autonome de service, le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER). Quant au Centre de signalisation (CSi), ses activités ont pris fin le 31 mars 2009.

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports du Québec et l'Agence métropolitaine de transport (AMT) relèvent de la ministre des Transports.

1.2 Les ressources

Les ressources humaines

Deux techniciens des travaux publics de la Direction de la Chaudière-Appalaches s'affairent à une inspection lors de travaux de peinture des câbles du pont Pierre-Laporte, à Lévis.

Le Ministère peut compter sur un important effectif régulier[3] et occasionnel composé d'employés qui mettent leurs compétences et leurs habiletés au service de la population québécoise. Au 31 mars 2009, l'effectif régulier[4] en place au Ministère s'élevait à 4 213 employés, soit 1 400 femmes (33 %) et 2 813 hommes (67 %). Le Ministère assure une présence sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise de 14 directions territoriales et de 60 centres de services, où sont concentrés les deux tiers de l'effectif.

2 Le lecteur peut également se référer à l'organigramme du Ministère, qui est joint au présent rapport annuel.
3 Le terme « régulier(s) », lorsqu'il est utilisé avec les mots « personnel, effectif(s) ou employé(s) », comprend le personnel permanent et temporaire.
4 Ces chiffres incluent également les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant.

Effectif régulier par territoire de travail au 31 mars 2009

Territoire de travail	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Québec et l'Est			
Bureaux centraux de Québec	1 268	1 196	1 159
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	332	309	299
Capitale-Nationale	319	319	324
Chaudière-Appalaches	284	269	272
Côte-Nord	147	153	154
Mauricie–Centre-du-Québec	243	229	219
Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	199	190	183
Total pour Québec et l'Est	**2 792**	**2 665**	**2 610**
Montréal et l'Ouest			
Bureaux centraux de Montréal	131	136	150
Abitibi-Témiscamingue	197	187	175
Est-de-la-Montérégie	208	206	191
Estrie	177	176	174
Île-de-Montréal	263	260	256
Laurentides-Lanaudière	219	213	207
Laval–Mille-Îles	123	120	120
Ouest-de-la-Montérégie	195	192	188
Outaouais	152	142	142
Total pour Montréal et l'Ouest	**1 665**	**1 632**	**1 603**
TOTAL POUR L'ENSEMBLE DU MINISTÈRE	**4 457**	**4 297**	**4 213**

Source : SAGIP-Paie-26

Effectif régulier et occasionnel (en nombre de personnes)

	31 mars 2008			31 mars 2009			
Catégorie d'emploi	Régulier	Occasionnel	Total	Régulier	Occasionnel	Total	Variation (%)
Personnel d'encadrement	341	4	345	332	3	335	-2,9
Professionnels	702	37	739	709	56	765	3,5
Ingénieurs	512	15	527	521	24	545	3,4
Techniciens des travaux publics	762	173	935	791	176	967	3,4
Personnel de soutien et technique	1 180	384	1 564	1 117	454	1 571	0,4
Ouvriers	800	2 132	2 932	743	2 293	3 036	3,5
TOTAL DES EMPLOYÉS	**4 297**	**2 745***	**7 042**	**4 213**	**3 006***	**7 219**	**2,5**

Source : SAGIP

*Cette donnée correspond au nombre de personnes ayant occupé un poste occasionnel au cours de l'année. Elle inclut les 1 857 employés saisonniers en 2008-2009 (1 937 en 2007-2008) qui figurent sur les listes de rappel si, pour eux, il s'agit de rappels récurrents. Les stagiaires et les étudiants sont exclus.

Le Ministère a diminué son effectif régulier tout en s'assurant de disposer des ressources suffisantes pour mettre en œuvre le Plan de redressement du réseau routier. Pour l'année 2008-2009, le nombre d'employés réguliers a diminué de 2 %, soit de 84 personnes, passant de 4 297 à 4 213. Le nombre d'employés occasionnels et saisonniers a pour sa part augmenté de 9,5 %. Il est passé de 2 745 à 3 006 personnes. Étant donné sa situation particulière et les investissements importants sur le réseau routier, le Ministère a obtenu le 17 mars 2009 du Secrétariat du Conseil du trésor l'autorisation pour un plan d'effectifs qui prévoit, notamment, la levée de la règle du remplacement d'un employé sur deux dans le cas d'un départ à la retraite pour les trois prochains exercices financiers à compter du 1er avril 2009.

Le climat de travail

Un questionnaire portant sur les conditions influençant la mobilisation des personnes a été transmis à tous les employés réguliers, occasionnels et saisonniers du Ministère en novembre 2008. Ce questionnaire était composé de 50 énoncés se rapportant à 7 grandes catégories : l'appartenance, l'organisation du travail, la supervision, la collaboration, l'expertise, la santé et la sécurité du travail, et l'information.

L'objectif était d'évaluer le degré de mobilisation des employés du Ministère et d'apporter des mesures concrètes en vue de favoriser le sentiment d'appartenance et la qualité de vie du personnel.

Résultats du sondage en bref :

- 68 % des employés ont répondu au sondage.
- 77 % des employés se sont dits fiers de travailler au Ministère.
- 88 % estiment avoir les connaissances nécessaires pour réaliser leur travail.

Les points forts et les perspectives d'amélioration

Les réponses aux éléments se rapportant à l'expertise pour effectuer le travail et à la collaboration entre collègues sont fort positives à l'échelle ministérielle. Cependant, les résultats concernant la gestion et la circulation de l'information ainsi que l'organisation du travail font ressortir plusieurs points à améliorer.

Un plan d'action ministériel est en cours d'élaboration afin de renforcer ou d'améliorer les éléments que le sondage a révélé comme perfectibles. De plus, les gestionnaires et employés de chacune des unités administratives sont appelés à élaborer des mesures en vue de bonifier le climat de travail dans leur unité. Un bilan des actions ministérielles et sectorielles mises en place sera dressé à l'hiver 2010.

La formation et le perfectionnement du personnel

Pour l'année financière 2008-2009, le Ministère a investi 3 495 520 $ en activités de formation et de perfectionnement. Ce montant inclut le coût des ressources externes, les frais de déplacement et de séjour des employés ainsi que les salaires. La plupart de ces activités ont été offertes par les ressources internes.

Le bilan de la formation totalise 11 132 jours-personnes, une moyenne de 1,5 jour de formation par employé. Cet investissement représente 1,23 % de la masse salariale, ce qui excède l'exigence de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, qui est de 1 %.

Les tableaux suivants présentent les ressources financières consacrées à la formation et au perfectionnement du personnel ainsi que les jours-personnes par catégorie d'emploi.

Sommes consacrées* à la formation et au perfectionnement selon l'expertise ciblée

Expertise ciblée	($)
Cadre administratif	765 482
Informatique et bureautique	351 175
Transports	365 845
Génie	784 997
Formation à la tâche du personnel ouvrier	102 478
Santé et sécurité au travail	329 175
Communication	166 999
Habiletés de gestion	400 526
Autres	228 843
TOTAL	**3 495 520**

* Les coûts de formation n'incluent pas ceux pour les étudiants ni les stagiaires.

Activités de formation et de perfectionnement par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Effectif	Coûts de la formation ($)	Jours-personnes de formation
Personnel d'encadrement	335	580 854	975
Ingénieurs	545	713 886	1 932
Professionnels	765	710 799	1 673
Techniciens des travaux publics	967	592 493	2 289
Fonctionnaires (techniciens)	716	298 703	1 075
Fonctionnaires (personnel de soutien)	855	166 390	771
Ouvriers	3 036	432 395	2 417
TOTAL	**7 219**	**3 495 520**	**11 132**

Les prévisions concernant les départs à la retraite

Exercice financier	Nombre de départs à la retraite
2008-2009	271 départs réels
2009-2010	355 départs prévus[5]
2010-2011	228 départs prévus
2011-2012	233 départs prévus
2012-2013	220 départs prévus

Le nombre de départs prévus en 2009-2010 correspond à 8 % de l'effectif régulier en place au 31 mars 2009, soit 355 départs pour 4 213 employés réguliers.

[5] Le nombre de départs prévus au cours de la première année d'une série de prévisions est toujours plus important que celui des années subséquentes, car il comprend les départs qui ont été prévus l'année précédente et qui ne se sont pas réalisés. Ces prévisions concernant les départs sont basées sur des données de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).

L'optimisation de la performance de l'organisation

Afin d'optimiser la performance de l'organisation dans un contexte de départs à la retraite et de difficulté à assurer la relève, en particulier dans des catégories d'emplois spécialisés, le Ministère a choisi, dans son *Plan stratégique 2008-2012*, d'inclure deux objectifs qui touchent directement la gestion des ressources humaines. Ceux-ci sont présentés dans la section 3 du présent rapport et concernent particulièrement le maintien et le développement de l'expertise, ainsi que l'attraction et la fidélisation du personnel.

Les ressources financières

Les budgets et les programmes

Le budget de dépenses du Ministère couvre les dépenses courantes ainsi que la portion imputable à l'exercice en cours des investissements à long terme (amortissement et frais de financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier, le FCARR). Pour l'exercice financier 2008-2009, il a été établi à 2 345,2 millions de dollars. Quant au budget d'investissements, qui permet d'acquérir divers biens dont la durée de vie s'étend sur plusieurs années (principalement les équipements informatiques capitalisables), il totalise 49,6 millions de dollars. Ces sommes sont réparties entre les trois programmes réguliers de la façon suivante :

Budget, dépenses et investissements du MTQ

Programmes réguliers	Budget (000 $)	Résultats (000 $)	
Budget de dépenses	2008-2009 Initial	2008-2009	2007-2008
01 - Infrastructures de transport	**1 738 480,3**	**1 834 423,4**	**1 606 560,1**
01 - Construction des infrastructures de transport	1 185 285,1	1 190 120,9	1 002 808,3
02 - Entretien des infrastructures de transport	474 652,9	520 647,6	468 152,2
03 - Aide financière au réseau routier local	78 542,3	123 654,9	135 599,6
02 - Systèmes de transport	**503 192,9**	**494 456,3**	**435 511,2**
01 - Transport terrestre	403 381,4	391 421,4	342 939,5
02 - Transport maritime	76 006,4	80 261,1	70 668,1
03 - Transport aérien	10 525,0	9 540,0	9 391,6
04 - Commission des transports du Québec	13 280,1	13 233,8	12 512,0
03 - Administration et services corporatifs	**103 531,3**	**105 652,9**	**99 908,1**
01 - Direction	6 985,4	6 938,0	6 932,5
02 - Services administratifs	80 063,9	81 709,2	78 029,1
03 - Planification, recherche et développement	16 482,0	17 005,7	14 946,5
Total budget de dépenses	**2 345 204,5**	**2 434 532,6**	**2 141 979,4**
Budget d'investissements	2008-2009 Initial	2008-2009	2007-2008
01 - Infrastructures de transport	**33 943,0**	**29 639,3**	**22 618,7**
01 - Construction des infrastructures de transport	11 450,0	13 319,4	5 533,4
02 - Entretien des infrastructures de transport	22 493,0	16 319,9	17 085,3
03 - Aide financière au réseau routier local	-	-	-
02 - Systèmes de transport	**7 416,7**	**3 834,5**	**12 627,2**
01 - Transport terrestre	4 361,6	1 955,2	10 058,6
02 - Transport maritime	3,1	-	-
03 - Transport aérien	-	-	-
04 - Commission des transports du Québec	3 052,0	1 879,3	2 568,6
03 - Administration et services corporatifs	**8 231,1**	**3 604,4**	**3 305,6**
01 - Direction	36,7	23,8	32,2
02 - Services administratifs	8 067,4	3 519,7	3 177,6
03 - Planification, recherche et développement	127,0	60,9	95,8
Total budget d'investissements	**49 590,8**	**37 078,2**	**38 551,5**
TOTAL PROGRAMMES RÉGULIERS	**2 394 795,3**	**2 471 610,8**	**2 180 530,9**

Les budgets correspondent aux données apparaissant aux Livres des crédits.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le budget de dépenses du Ministère a été haussé de 83,4 millions de dollars principalement par le recours au Fonds de suppléance (71,8 millions de dollars) afin de financer une modification des calendriers de versement du Programme d'aide à la voirie locale et les coûts relatifs à l'augmentation du plafond du FCARR. La vente de rebuts et de terrains excédentaires a contribué à cette hausse pour une somme de 9,9 millions, et le solde résulte de transferts de crédits en provenance d'autres ministères, notamment pour les activités de communication, une aide financière au port de Valleyfield et l'embauche d'étudiants. Le Ministère a de plus procédé à certains réaménagements budgétaires afin de répondre notamment aux besoins importants en matière de viabilité hivernale et d'entretien des infrastructures de transport.

Il faut également noter que la Commission des transports du Québec, qui apparaît dans le budget du Ministère (programme 02 - élément 04), présente un rapport annuel de gestion distinct.

Les programmes spéciaux

Pour l'exercice 2008-2009, le Ministère a aussi disposé de 10,3 millions de dollars pour des programmes spéciaux. Cette somme provenait surtout d'ententes avec le gouvernement fédéral, à savoir 6,8 millions pour les infrastructures locales de transport; 2,3 millions pour l'amélioration des infrastructures aéroportuaires; 0,4 million pour l'Étude d'actualisation de la faisabilité d'un train haute vitesse dans le corridor Québec-Windsor, pour laquelle une somme équivalente a été reçue du gouvernement de l'Ontario; 0,3 million pour les infrastructures ferroviaires; 0,1 million pour l'amélioration du réseau routier de compétence municipale dans la région de l'Outaouais.

Le Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier

Le Ministère a commencé l'exercice financier avec l'autorisation de réaliser, par l'entremise du FCARR, des investissements de 2 728 millions de dollars sur le réseau routier. Des contributions de 148,8 millions de dollars provenant de partenaires (gouvernement fédéral et municipalités) sont venues s'ajouter en cours d'exercice. Le Conseil du trésor a aussi autorisé un rehaussement du plafond d'investissement de 73,1 millions de dollars en raison de la comptabilisation des actifs réalisés en partenariat public-privé.

Budget, dépenses et investissements du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier

	Budget (000 $)	Résultats (000 $)	
Axes routiers	2008-2009 Initial	2008-2009	2007-2008
Axe 1 - Conservation des chaussées	**696 759,8**	**699 126,3**	**431 153,8**
Travaux	641 710,8	657 272,3	386 603,9
Soutien technique	10 366,2	8 437,3	6 490,7
Masse salariale	25 517,5	23 415,2	25 298,9
Dépenses administratives	4 351,0	3 263,0	3 705,3
Frais de financement	14 814,3	6 738,5	9 055,0
Axe 2 - Conservation des structures	**791 881,1**	**687 034,0**	**464 269,5**
Travaux	755 864,8	663 365,2	443 625,1
Soutien technique	5 191,5	4 225,5	2 324,8
Masse salariale	12 779,5	11 726,6	9 061,4
Dépenses administratives	2 179,0	1 634,1	1 327,1
Frais de financement	15 866,3	6 082,6	7 931,1
Axe 3 - Amélioration du réseau routier	**369 681,7**	**351 925,9**	**276 536,8**
Travaux	320 968,2	313 073,1	236 708,8
Soutien technique	10 516,8	8 559,8	6 305,8
Masse salariale	25 888,1	23 755,3	24 578,3
Dépenses administratives	4 414,2	3 310,4	3 599,7
Frais de financement	7 894,4	3 227,3	5 344,2
Axe 4 - Développement du réseau routier	**739 866,0**	**999 763,7**	**672 502,2**
Travaux	709 444,0	975 714,0	646 209,0
Soutien technique	5 435,5	4 424,0	3 216,4
Masse salariale	13 380,0	12 277,7	12 537,1
Dépenses administratives	2 281,5	1 710,9	1 836,1
Frais de financement	9 325,0	5 637,1	8 703,6
Sous-total axes routiers	**2 598 188,6**	**2 737 849,9**	**1 844 462,3**
Planification et frais généraux	**129 811,4**	**125 616,5**	**114 432,0**
Masse salariale	68 563,6	62 915,0	66 668,2
Études et planification	17 369,5	21 739,7	13 580,6
Développement TI	17 085,1	17 097,1	12 634,4
Dépenses administratives	26 793,2	23 864,7	21 548,8
Sout-total planification et frais généraux	**129 811,4**	**125 616,5**	**114 432,0**
TOTAL FCARR	**2 728 000,0**	**2 863 466,4**	**1 958 894,3**
Capitalisé (axes routiers)	2 563 349,3	2 703 035,3	1 828 936,5
Payé comptant (axes routiers, planification et frais généraux)	164 650,7	160 431,1	129 957,8

Les budgets sont ceux attribués aux unités administratives en début d'exercice et correspondent au plafond de 2,7 G$ initialement autorisé par le Conseil du trésor.

Ces investissements sont financés à même une contribution du Ministère puisée dans le budget de dépenses du programme 01 - Infrastructures de transport et, dans une moindre mesure, à partir de contributions de partenaires.

Par ailleurs, les sommes requises (1 208,7 millions de dollars) pour l'amortissement et la contribution au FCARR, qui représentent l'étalement comptable d'investissements déjà réalisés ainsi que leurs coûts de financement à long terme, se répartissent comme suit :

- une somme de 1 088,5 millions de dollars pour la contribution au financement du FCARR;
- une somme de 100,4 millions de dollars pour l'amortissement des travaux réalisés sur le réseau routier avant la création du FCARR ainsi que des autres infrastructures de transport;
- une somme de 19,8 millions de dollars pour l'amortissement d'actifs autres que les infrastructures de transport.

Les revenus

Pour l'exercice 2008-2009, les revenus du Ministère se chiffrent à 791,8 millions de dollars. Ces sommes ont été versées au Fonds consolidé du revenu. Le tableau suivant établit une comparaison de ces revenus pour trois années financières.

Revenus du ministère des Transports[1]

	2008-2009($)[2]	2007-2008($)	2006-2007($)
DROITS ET PERMIS			
Immatriculations - Droits[3]	680 916 605	669 032 935	654 461 758
Conducteurs et chauffeurs[3]	85 645 457	82 730 679	81 413 448
Autres - Droits et permis	15 449	25 603	24 644
TOTAL - DROITS ET PERMIS	766 577 511	751 789 217	735 899 850
REVENUS DIVERS			
Disposition de surplus	791 656	609 895	572 173
Ventes de terrains et bâtisses	12 662 972	3 897 250	4 930 245
Location de terrains et bâtisses	2 341 679	1 740 786	1 648 342
Autres - Revenus divers	417 387	552 909	949 064
TOTAL - REVENUS DIVERS	16 213 694	6 800 840	8 099 824
INTÉRÊTS			
Débiteurs	6 004	6 539	485 815
TOTAL – INTÉRÊTS	6 004	6 539	485 815
AMENDES ET CONFISCATIONS			
Alcofrein[3]	1 091 081	1 007 899	1 120 028
Autres - Amendes et confiscations[4]	67 589	153 511	60 979
TOTAL - AMENDES ET CONFISCATIONS	1 158 670	1 161 410	1 181 007
RECOUVREMENTS			
Dépenses sous forme d'indemnités[5]	3 686 910	3 618 402	4 811 330
Autres - Recouvrements[6]	3 783 764	3 758 394	843 333
TOTAL - RECOUVREMENTS	7 470 674	7 376 796	5 654 663
TRANSFERTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA			
Entretien de chemins fédéraux	222 321	47 630	131 344
Autres - Transferts du gouvernement du Canada	183 670	218 080	–
TOTAL - TRANSFERTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA	405 991	265 710	131 344
GRAND TOTAL	**791 832 544**	**767 400 512**	**751 452 503**

Note :

1 L'ensemble de ces sommes est versé au Fonds consolidé du revenu.

2 Les revenus 2008-2009 sont non vérifiés au 11 juin 2009.

3 Ces revenus sont perçus par la SAAQ pour le compte du Ministère.

4 Sommes perçues en cas d'inexécution ou de non-respect de contrats et frais facturés pour chèques retournés.

5 Facturation des dommages causés à la propriété du Ministère.

6 Ajustement des dépenses d'années antérieures.

Les ressources informationnelles

Les ressources informationnelles constituent un des moyens que le Ministère privilégie pour soutenir sa mission, ses orientations stratégiques et son modèle d'affaires. Elles contribuent de manière considérable aux grands projets ministériels et participent à la mise en œuvre des initiatives gouvernementales.

En matière de ressources informationnelles, le Ministère a réalisé de multiples travaux visant l'amélioration continue de la qualité des services aux citoyens. Plusieurs grands dossiers ont été amorcés, poursuivis ou terminés pendant l'année.

L'exploitation efficiente des réseaux de transport

- Poursuite du déploiement des stations de météo routière
- Implantation du service téléphonique 511 et intégration des données sur les travaux routiers et les événements ponctuels

La gestion et la conservation des actifs (infrastructures)

- Numérisation de tous les dossiers de structures, conformément aux engagements pris à la suite de la Commission d'enquête sur le viaduc de la Concorde

L'optimisation des processus d'affaires

- Mise en place de services d'apprentissage en ligne
- Refonte de l'application Web pour le traitement des bordereaux de paiement

La sécurité des transports

- Démarrage du projet pilote d'implantation d'appareils de radars photo sur les routes du Québec

L'augmentation de l'efficacité des ressources informationnelles

- Implantation d'un intranet unifié pour faciliter le travail de l'ensemble des employés par la diffusion uniforme d'informations justes et cohérentes
- Poursuite des travaux du plan d'intervention ministériel en matière de sécurité de l'information (2007-2010)
- Amélioration des pratiques en matière de gestion de projet et de gestion des infrastructures technologiques

Partie 2

Le contexte et les faits saillants

Partie 2

Le contexte et les faits saillants

2.1 Le contexte du Ministère en 2008-2009

Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* s'inscrit dans le nouveau *Plan stratégique 2008-2012* du ministère des Transports, dans lequel il est spécifié que la mission de l'organisation est d'assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires, afin de soutenir le développement économique et social, dans le respect de l'environnement et sans entraver les capacités des générations futures à répondre à leurs besoins.

- Plus de 6 milliards de déplacements de personnes et quelque 290 millions de tonnes de biens circulent sur l'ensemble des réseaux de transport du Québec chaque année. Ces réseaux sont un maillon clé du développement économique et social du Québec, mais les infrastructures routières sont soumises à une sollicitation bien supérieure à celle qui existait au moment où elles ont été construites. Le Plan de redressement du réseau routier, issu du Plan québécois des infrastructures, vise à maintenir les infrastructures en bon état afin de léguer aux générations futures des infrastructures de qualité. Il prévoit des investissements de 13,7 milliards de dollars d'ici 2012 afin d'atteindre les normes continentales de qualité les plus élevées. C'est ainsi qu'en 2008-2009, un effort colossal de 2,9 milliards de dollars dans le réseau routier a marqué le lancement d'un des chantiers les plus importants pour mettre un terme à la dégradation du réseau. Le secteur des structures, à lui seul, a bénéficié d'une hausse importante de ses investissements pour lutter contre le vieillissement des ponts et des viaducs, ce qui équivaut à une somme de 687 millions de dollars.
- L'industrie des transports emploie plus de 280 000 salariés, ce qui représentait 8,8 % des emplois au Québec en 2006. La moitié de ces emplois sont liés aux activités dans le domaine des services de transport et d'entreposage. Dans un contexte de ralentissement économique, les investissements dans le domaine des transports ont une incidence non négligeable sur l'emploi. En 2008-2009, les 1 850 chantiers mis en branle grâce à ces investissements ont permis de procurer ou de maintenir près de 36 000 emplois, soit près de trois fois le nombre d'emplois créés aux chantiers de la Baie-James au plus fort de la phase 1. Ces retombées profitent également aux régions puisque 23 000 de ces emplois se trouvent en dehors des grands centres.
- L'économie du Québec se caractérise par sa très grande ouverture sur les marchés extérieurs et tire avantage de sa proximité avec les États-Unis, qui constituent le principal partenaire économique du Québec, suivi de près par l'Ontario. Les coûts de transport, grandement influencés par la volatilité de la devise canadienne et des coûts du carburant, représentent un facteur déterminant dans la position concurrentielle des entreprises. La signature d'ententes avec nos voisins dans le but de créer des corridors commerciaux ainsi qu'une meilleure intégration des divers modes de transport font partie des mesures déployées par le Ministère.
- Des réseaux de transport efficaces et l'utilisation de modes de transport diversifiés soutiennent la desserte des régions et des marchés tout en limitant la part des émissions de gaz à effet de serre (GES), dont 40 % sont produites par les transports.

- Le Québec dispose déjà de services de transport en commun modernes. Cependant, la croissance démographique dans certaines régions urbaines du sud-ouest du Québec est associée aux enjeux de l'étalement urbain et accroît les problèmes de congestion. Des investissements importants sont nécessaires pour relever les défis soulevés par cette problématique.
- Désignée « Année de la sécurité routière » au Québec, l'année 2007 a affiché un des meilleurs bilans routiers des 60 dernières années. Les efforts concertés du Ministère, de la Société de l'assurance automobile du Québec, des corps policiers et des autres partenaires en transport dont la Table québécoise de la sécurité routière, sont nécessaires pour atteindre un meilleur bilan.

2.2 Les faits saillants 2008-2009

Le développement durable

Conformément aux exigences de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, le Ministère a élaboré, en 2008-2009, son Plan d'action de développement durable. En mettant en œuvre sa démarche ministérielle de développement durable, le Ministère montre qu'il entend tenir compte des principes de développement durable dans l'ensemble de ses produits, services et activités.

La pérennité des infrastructures routières et des équipements de transport en commun

En 2008, la hausse des investissements dans le réseau routier a permis d'améliorer la qualité de la chaussée sur l'ensemble du réseau, tant sur le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) qu'en dehors de celui-ci. On considère que 67,7 % du réseau routier québécois (82,1 % pour le RSSCE) a une chaussée en bon état. Il s'agit d'une augmentation de 3,5 points par rapport à 2007, la hausse annuelle la plus élevée depuis 1999.

En ce qui concerne la proportion des structures en bon état sur le réseau routier supérieur, elle a augmenté de 3,2 % par rapport à l'année 2007. Ainsi, 57,7 % des structures sont en bon état. Fidèle à l'engagement qu'il a contracté en reprenant la responsabilité des ponts sur le réseau des municipalités, le Ministère a pu ralentir la dégradation de ces structures sans l'arrêter complètement : 38,6 % de ces ponts sont en bon état.

Des investissements importants dans les équipements de transport en commun ont été annoncés. En 2008-2009, des commandes pour rajeunir le matériel roulant des trains de banlieue ont été réalisées et un appel d'offres pour le remplacement d'une partie des voitures de métro a également été lancé.

L'efficacité des systèmes de transport et la diversification des modes de transport pour réduire les émissions de GES

Plusieurs grands projets ont été entrepris pour améliorer la fluidité et la sécurité des déplacements dans les corridors routiers reliant le Québec à ses principaux partenaires économiques ou pour terminer le maillage de chacune des régions du Québec. Le parachèvement de l'autoroute 30 ainsi que l'élargissement de la route 175 en sont des exemples éloquents.

Près de 530,9 millions de déplacements ont été effectués en **transport en commun** au Québec, ce qui représente une hausse de 1,3 %. Des investissements importants dans les équipements de transport en commun permettront de soutenir cette croissance. Le renouvellement des équipements a une incidence sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, qui s'est améliorée notamment pour le métro et les autobus.

Des investissements sur la Route verte ainsi qu'une nouvelle politique sur le vélo viennent favoriser l'utilisation de **la bicyclette**, cette fois, comme mode de transport au quotidien et en milieu urbain.

Dans le cadre du Plan d'action de lutte contre les changements climatiques, le nouveau Programme d'aide visant la réduction ou l'évitement des émissions de gaz à effet de serre par l'implantation de projets intermodaux dans le transport des marchandises a pour but de réduire ou d'éviter les émissions de GES par une meilleure intégration des modes de transport ou par l'utilisation du **transport ferroviaire et maritime**.

La sécurité routière

L'année 2008 affiche une bonne performance sur le plan de la sécurité routière : le bilan routier fait état de 557 décès, soit 64 de moins qu'en 2007, ce qui représente une diminution de 10,3 %. Plusieurs mesures concourent à cet objectif : d'abord, les stratégies d'investissement du Ministère impliquent de considérer la sécurité routière dans chacune des interventions qu'elles permettent de réaliser. À cet effet, la correction de sites à potentiel d'amélioration a toujours fait partie des pratiques du Ministère. En 2008-2009, ce dernier a rendu disponible pour la première fois, sur son site Internet, une liste des sites à potentiel d'amélioration.

La nouvelle mesure du Code de la sécurité routière concernant les pneus d'hiver obligatoires ainsi que l'installation de radars photo et d'appareils de surveillance aux feux rouges dans le contexte d'un projet pilote sont parmi les mesures adoptées dans le but d'améliorer le bilan routier.

Parmi les autres mesures liées à la sécurité routière, mentionnons la nouvelle obligation en vigueur depuis le 1er janvier 2009 : tous les camions lourds qui circulent sur le réseau routier québécois doivent être munis d'un limiteur de vitesse activé et réglé à 105 km/h maximum. Cette mesure procure de nombreux bénéfices, non seulement en matière de sécurité routière, mais aussi sur le plan de l'environnement, tout en permettant une diminution des frais d'exploitation.

Une organisation performante pour de meilleurs services aux citoyens

Le Ministère a mis en ligne son nouveau service d'aide à la planification des déplacements. Il s'agit d'un portail intégré et multimodal ayant pour but de faciliter l'accès aux renseignements sur les transports, par téléphone ou sur le Web. Le service Québec 511 Info Transports a connu un succès remarquable dès ses premiers mois d'existence.

À la suite d'un processus de sélection rigoureux, une entente de partenariat public-privé (PPP) a été signée pour la conception, la construction, le financement, l'exploitation, l'entretien et la réhabilitation de l'autoroute 30. Une autre entente de partenariat a été conclue pour un premier groupe de sept aires de service sur le réseau autoroutier québécois.

Le Ministère a maintenu ses efforts pour diminuer l'effectif tout en s'assurant de disposer des ressources suffisantes pour mettre en œuvre le Plan de redressement du réseau routier. Le contexte actuel du marché du travail, notamment la mobilité de la main-d'œuvre, a eu des répercussions légèrement négatives sur la rétention du personnel.

La collaboration entre le Ministère et ses divers partenaires, au moyen d'ententes ou de tables de concertation, a donné lieu à de multiples initiatives. Notamment, le protocole d'entente de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec se traduit par la mise en place de mesures réglementaires et d'études préliminaires. Par ailleurs, une quarantaine d'initiatives sont issues des tables de concertation et des forums.

2.3 La synthèse des résultats 2008-2009

Tableau synthèse des indicateurs

Indicateurs	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Page
Orientation 1 : Assurer la pérennité des systèmes de transport pour les générations futures			
1 Proportion de chaussées du réseau routier supérieur en bon état selon l'IRI, en %			43
· RSSCE	78,6	**82,1**	
· Hors RSSCE	58,5	**62,0**	
· Ensemble du réseau supérieur	64,2	**67,7**	
2 Proportion des structures en bon état du réseau routier supérieur (%)	54,5	**57,7**	45
3 Proportion des ponts du Ministère en bon état sur le réseau municipal (%)	43	**38,6**	46
4 Proportion des ponceaux en bon état (%)			46
· RSSCE	–	**80,8**	
· Hors RSSCE	–	**76,3**	
5 Âge moyen des autobus et des trains de banlieue			47
· Autobus	8,74 ans	**8,73 ans**	
· Trains de banlieue	23,50 ans	**26,20 ans**	
6 Nombre de voitures de métro remplacées	–	**Appel d'offres réalisé**	48

Indicateurs	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Page
Orientation 2 : Soutenir des systèmes de transport efficaces, diversifiés et intégrés qui contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre			
7 Nombre de projets et de mesures découlant de la Stratégie globale d'intervention de la Porte continentale Ontario-Québec	–	**Réalisés : 10** **En cours : 12**	50
8 Nombre de kilomètres du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration	98,1	**139,8**	51
9 Nombre de politiques et de stratégies réalisées	–	**1**	52
10 Achalandage du transport en commun au Québec (en millions de déplacements)	524,0	**530,9** **Hausse de 1,3 %**	53
11 Nombre et nature des initiatives incitant au transport actif	–	**13**	54
12 Nombre et proportion de véhicules et infrastructures accessibles			55
· Stations de métro	3	**3**	
· Rames de métro	45 %	**56 %**	
· Voitures de trains de banlieue	41 %	**37 %**	
· Gares de trains de banlieue	3	**3**	
· Autobus à plancher surbaissé	59 %	**64 %**	
· Taxis	46	**101**	
· Autocars interurbains	16	**29**	
· Terminus d'autocars de lignes régulières	0	**3**	
13 Achalandage du transport adapté (déplacements)	6 175 759	**6 439 024** **Hausse de 4,3 %**	56
14 Nombre de wagons circulant sur le réseau québécois des CFIL	176 326	**154 291**	57
15 Tonnage des marchandises généré par les projets d'infrastructures intermodales subventionnés			59
· Projets ferroviaires	1 100 000	**1 200 000**	
· Projets maritimes	10 600 000	**10 200 000**	
16 Nombre de liaisons aériennes régionales au Québec	48	**47**	59
17 Pourcentage réalisé de la Route verte consolidée (%)	84 (4 440 Km)	**85** **(4 486 km)**	60
18 Livraison des tracés des deux réseaux de sentiers interrégionaux de motoneige et de motoquad	Une carte des tracés a été produite	**Une carte des tracés a été produite en décembre 2008**	61
19 Pourcentage de réalisation du Plan d'action de développement durable	–	**S.O.**	62
20 Potentiel d'atténuation ou de réduction d'émissions de GES en transport	–	**68 Kt**	63

Indicateurs	Résultats 2007-2008	Résultats 2008-2009	Page
Orientation 3 : Assurer aux usagers des systèmes de transport sécuritaires			
21 Nombre de décès et de blessés graves			
· Décès	–	**557**	65
· Blessés graves	–	**2 363**	
22 Taux de décès par milliard de véhicules-km	6,9	**6,3**	66
23 Nombre de sites à potentiel d'amélioration corrigés	–	**19**	67
24 Évaluation des projets pilotes (9 radars photo et 6 appareils de surveillance aux feux rouges)	–	**• Planification des travaux • Collecte des informations de base • Mise sur pied du groupe d'experts**	68
25 Dépôt d'un bilan annuel (coroner)	–	**Aucun**	68
26 Nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd	–	**111**	69
27 Nombre de haltes routières modernisées et de villages-relais reconnus	5	**18**	70
28 Mise en place d'un système de gestion de la sécurité aux 27 aéroports et aérodromes du Ministère	–	**100 % des éléments de la première phase**	71
29 Nombre de décès en VHR	46	**61**	72
30 Proportion des entrepreneurs en entretien hivernal répondant bien aux exigences chaque année (%)	92,3	**92,0**	73
31 Taux de présence du marquage sur les routes au printemps (%)	72,6	**73,4**	73
32 Taux de réalisation de la surveillance (patrouille) du réseau routier	–	**Aucun résultat compilé**	74
Orientation 4 : Optimiser la performance de l'organisation pour de meilleurs services à la population			
33 Nombre annuel de jours-personnes de formation associés à l'expertise ciblée	–	**11 132**	75
34 Taux de rétention du personnel régulier (%)	97,0	**96,3**	76
35 Nombre d'initiatives dans le domaine de la recherche et de l'innovation	75	**94**	77
36 Nombre de projets réalisés (y compris les PPP)	–	**2 ententes de partenariat signées**	77
37 Taux de satisfaction de la clientèle utilisant le Québec 511 tant au téléphone que sur le Web	–	**Préparation de l'étude de satisfaction**	78
38 Fréquentation de la section du site Web « Ponts et routes — Information aux citoyens »	–	**Travaux préparatoires à la mise en ligne**	79
39 Nombre et nature des initiatives issues des tables et forums de concertation du Ministère	–	**45**	80

Partie 3

Les résultats découlant du *Plan stratégique 2008-2012*

Partie 3

Les résultats découlant du *Plan stratégique 2008-2012*

La présente partie fait état des résultats découlant des actions menées par le Ministère au cours de l'exercice financier 2008-2009 en ce qui concerne le *Plan stratégique 2008-2012* en fonction de ses orientations, axes d'intervention et objectifs, ainsi que du *Plan annuel de gestion des dépenses 2008-2009*.

Afin de réaliser sa mission, le Ministère a retenu quatre grandes orientations pour son plan stratégique. Pour chaque orientation, les objectifs poursuivis sont présentés à l'intérieur d'axes d'intervention.

Orientation 1 ***Assurer la pérennité des systèmes de transport pour les générations futures***

- **Les infrastructures routières**
- **Les équipements de transport en commun**

Orientation 2 ***Soutenir des systèmes de transport efficaces, diversifiés et intégrés qui contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre***

- **Des systèmes de transport efficaces et intégrés**
- **Des modes de transport diversifiés**
- **La desserte des régions et le développement touristique**
- **Le développement durable et la réduction des émissions de gaz à effet de serre**

Orientation 3 ***Assurer aux usagers des systèmes de transport sécuritaires***

- **La sécurité routière**
- **La sécurité liée aux infrastructures aéroportuaires et aux véhicules hors route**
- **L'exploitation du réseau routier**

Orientation 4 ***Optimiser la performance de l'organisation pour de meilleurs services à la population***

- **Le maintien de l'expertise et la poursuite de l'innovation**
- **Les façons de faire**
- **Les relations avec les citoyens et les partenaires**

Orientation 1

Assurer la pérennité des systèmes de transport pour les générations futures

Axe d'intervention
Les infrastructures routières

Dans le cadre du Plan québécois des infrastructures, des investissements considérables servent à la modernisation, à la réfection et à la préservation des infrastructures routières et des équipements de transport en commun afin d'assurer leur pérennité et de pallier leur manque d'entretien passé.

OBJECTIF 1.1
AMÉLIORER LA QUALITÉ DES CHAUSSÉES DU RÉSEAU ROUTIER SUPÉRIEUR

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 236 000 kilomètres. Il est composé de routes relevant de la responsabilité du Ministère (réseau routier supérieur), des municipalités (réseau routier local), du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (routes d'accès aux ressources), d'Hydro-Québec et du gouvernement fédéral. Le réseau routier supérieur, d'une longueur totale de près de 30 300 kilomètres[6], est sous la responsabilité du Ministère. Pour sa part, le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE), d'une longueur de 7 717 kilomètres, fait partie du réseau routier supérieur.

Au cours de la période 2008-2009, le Ministère a investi 699,1 millions de dollars dans la conservation des chaussées du réseau routier. Cette hausse des investissements et leur utilisation optimale dans la planification des travaux ont permis d'améliorer la qualité des chaussées sur l'ensemble du réseau, c'est-à-dire tant sur le RSSCE qu'en dehors de celui-ci.

Indicateur 1

Proportion de chaussées du réseau routier supérieur en bon état selon l'IRI[7] (%)

	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible 2008-2009*	Cible 2011-2012
RSSCE	78,6	82,1	82,1	84
Hors RSSCE	58,5	62,0	62,0	68
Ensemble du réseau	64,2	67,7	67,7	72

* Les cibles 2008-2009 étaient initialement de 65,7 pour l'ensemble du réseau, de 79,3 pour le RSSCE et de 60,4 pour le réseau hors RSSCE. Ces cibles ont été révisées dans le *Plan stratégique 2008-2012*.

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

7 Ce sigle signifie « L'indice de rugosité international ». Il (IRI) porte sur le confort de roulement et s'appuie sur des observations recueillies à l'aide d'un véhicule multifonction (50 % du réseau), des estimations obtenues en faisant vieillir les observations de l'année précédente (l'autre 50 % du réseau) et des corrections découlant des interventions d'entretien et de réfection réalisées sur le réseau.

Commentaires :

Ensemble du réseau

- En 2008, la chaussée était en bon état sur 67,7 % du réseau routier québécois selon l'IRI. Il s'agit d'une augmentation de 3,5 points par rapport à 2007 et l'amélioration annuelle la plus élevée depuis 1999.

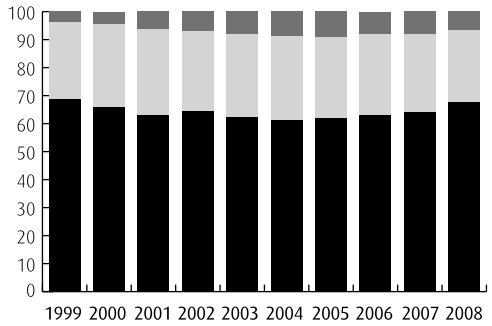
RSSCE

- Sur le RSSCE, la proportion de chaussée en bon état selon l'IRI a augmenté de 3,5 points pour atteindre 82,1 %. Il s'agit du pourcentage le plus élevé depuis 1999.
- La proportion de chaussée en déficience majeure s'établit à 1,5 % en 2008, la plus faible proportion depuis 1999.

Hors RSSCE

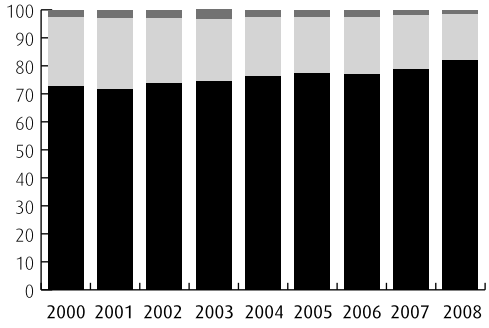
- Pour le reste du réseau routier qui ne fait pas partie du RSSCE, la proportion de chaussée en bon état selon l'IRI se chiffre à 62 % en 2008. Il s'agit d'une augmentation de 3,5 points par rapport à 2007.
- Les routes dont la chaussée présente une déficience majeure représentent 8,9 % du réseau hors du RSSCE, ce qui correspond à 1,6 point de moins que l'année précédente.

Ensemble du réseau



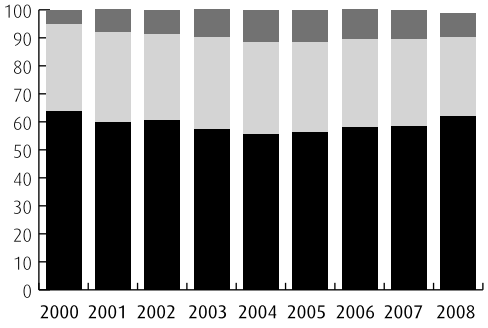
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Déf. majeure (%)	3,7	4,6	6,5	6,9	7,9	9,0	9,2	8,2	8,1	6,8
Déf. mineure (%)	27,6	29,5	30,4	28,8	29,9	29,7	28,8	28,6	27,7	25,5
Bon état (%)	68,7	65,9	63,1	64,3	62,2	61,3	62,1	63,2	64,2	67,7

RSSCE



	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Déf. majeure (%)	2,5	3,0	3,0	3,3	2,8	2,7	2,4	2,0	1,5
Déf. mineure (%)	24,8	25,4	23,2	22,4	20,8	19,8	20,6	19,4	16,3
Bon état (%)	72,7	71,5	73,8	74,3	76,4	77,5	76,9	78,6	82,1

Hors RSSCE



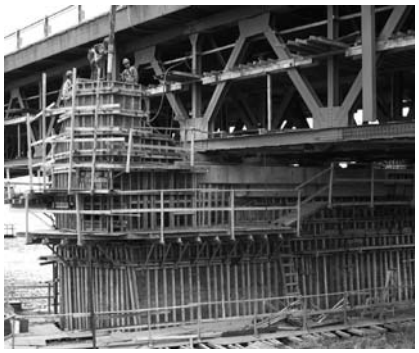
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Déf. majeure (%)	5,3	7,9	8,5	9,7	11,4	11,7	10,4	10,5	8,9
Déf. mineure (%)	31,1	32,2	31,0	32,8	33,1	32,2	31,7	31,0	29,1
Bon état (%)	63,6	59,9	60,5	57,5	55,5	56,1	57,9	58,5	62,0

OBJECTIF 1.2

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES STRUCTURES DU RÉSEAU SUPÉRIEUR ET DES PONTS DU MINISTÈRE SUR LE RÉSEAU MUNICIPAL (%)

Le réseau routier dont la gestion incombe au Ministère comprend plus de 5 100 ouvrages d'art[8]. Près de 75 % de l'actif a été construit entre les années 1960 et 1980. Puisque des travaux de réparation sont habituellement nécessaires 30 ans après la construction d'un ouvrage, les besoins d'entretien et de réparation atteignent une grande ampleur en ce moment.

À la suite des engagements pris en 2007-2008, le gouvernement a rendu public, en octobre 2007, un important plan d'investissement pour assurer la remise en état et le maintien de la qualité des infrastructures afin que 80 % des structures soient en bon état sur un horizon de 15 ans. Ainsi, en 2008-2009, des investissements de 687 millions de dollars ont été consacrés aux structures, y compris aux structures municipales.



Travaux d'élargissement du tablier du pont Monseigneur-Langlois, à Valleyfield.

Indicateur 2

Proportion des structures en bon état* du réseau routier supérieur (%)

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible 2008-2009	Cible 2011-2012
54,5	57,7	57,5	65

* Une structure en bon état signifie qu'elle ne nécessite aucune intervention avant cinq ans.

Commentaires :

- La proportion des structures en bon état du réseau routier supérieur a augmenté de 3,2 % par rapport à l'année 2007. Il s'agit de la hausse la plus importante depuis près de 10 ans.

La gestion des ponts situés sur le réseau municipal

En janvier 2008, le Ministère a repris, par décret, la gestion de près de 4 300 ponts situés sur le réseau municipal. Au 1er avril 2008, une proportion de 43 % des structures du Ministère qui se trouvent sur le réseau municipal étaient en bon état. Plusieurs ponts du réseau municipal ont des problèmes de fonctionnalité; 40,5 % des ouvrages présentent des problèmes de capacité portante nécessitant un affichage de limitation des charges.

8 Ces données ne comprennent pas les ponts municipaux dont l'entretien a été repris par le Ministère en janvier 2008.

Indicateur 3 (nouvel indicateur)
Proportion des ponts du Ministère en bon état sur le réseau municipal (%)

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible 2008-2009	Cible 2011-2012
43	38,6	41,1	45,3

Commentaires :

- Pour 2008-2009, on observe une baisse de 4,4 % du nombre de structures en bon état. Compte tenu de l'état de la situation, cette diminution était prévisible pour la première année de la reprise en charge des ponts par le Ministère. Grâce à l'importance des investissements en 2008-2009, le Ministère a pu ralentir cette tendance sans l'arrêter complètement.

OBJECTIF 1.3
AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PONCEAUX DU RÉSEAU ROUTIER SUPÉRIEUR

Les ponceaux jouent un rôle majeur dans la préservation de l'intégrité des infrastructures routières, puisqu'ils assurent l'acheminement efficace de l'eau de drainage. Le Ministère a d'ailleurs mis en place un nouveau processus de vérification de l'état des ponceaux en vue d'améliorer l'évaluation de leur état et de faciliter l'établissement des priorités d'intervention dans ce domaine.

Indicateur 4 (nouvel indicateur)
Proportion des ponceaux en bon état (%)

	Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
RSSCE*	80,8	84,9
Hors RSSCE**	76,3	83,5

* Il s'agit des ponceaux dont l'ouverture est égale à 300 mm ou plus, mais inférieure à 3 000 mm.
** Il s'agit des ponceaux dont l'ouverture est supérieure à 1 500 mm, mais inférieure à 3 000 mm.

Commentaires :

- Pour cet indicateur, les résultats 2008-2009 sont associés à sa première année d'utilisation. Il faut dire qu'au cours de cette année financière, des efforts considérables ont été consentis à la réfection de ponceaux. L'importance des budgets alloués à la réparation des ponceaux n'est pas étrangère à la proportion élevée de ponceaux en bon état pour le RSSCE et hors du RSSCE.

Axe d'intervention
Les équipements de transport en commun

OBJECTIF 1.4
RENOUVELER LES ÉQUIPEMENTS DE TRANSPORT EN COMMUN ET EN ABAISSER L'ÂGE MOYEN

Les systèmes et les infrastructures de transport en commun vieillissent et leur rénovation ou leur remplacement continueront à exiger des investissements majeurs. Dans le cadre de la Politique québécoise du transport collectif, les besoins d'investissements en transport en commun ont été évalués à au moins 4,6 milliards de dollars sur un horizon de 10 ans. Le gouvernement du Québec investira une large part de cette somme par l'entremise de ses programmes d'aide, du Plan québécois des infrastructures et de la Société de financement des infrastructures locales du Québec. En 2008-2009, des dépenses de 240,4 millions de dollars ont été affectées à l'aide aux immobilisations dans le transport collectif des personnes en remboursement de services de dette.

Indicateur 5 (nouvel indicateur)
Âge moyen des autobus et des trains de banlieue

	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
Autobus	8,74 ans	8,73 ans	Moins de 8 ans
Trains de banlieue	23,50 ans	26,20 ans	Moins de 14 ans

Commentaires :

- Selon les données disponibles en novembre 2008, l'âge moyen du parc d'autobus des sociétés de transport serait de 8,73 ans, comparativement à 8,74 ans en novembre 2007.
  - L'âge moyen des autobus de la Société de transport de Montréal (STM) est de 8,89 ans.
  - Deux des neuf sociétés de transport possèdent un parc de véhicules dont l'âge est inférieur à huit ans, soit le Réseau de transport de la Capitale (7,43 ans) et le Réseau de transport de Longueuil (7,71 ans).
- L'âge moyen des trains de banlieue a augmenté de 2,7 ans, passant de 23,5 ans en 2007 à 26,2 ans en 2008.
  - L'Agence métropolitaine de transport (AMT) a entrepris de rajeunir son matériel roulant constitué de matériel de traction (locomotives et alimentation électrique) et de voitures. Elle a, en effet, commandé 160 voitures à 2 étages et 20 locomotives bimodes.
  - En attendant les premières livraisons, l'AMT a loué du matériel roulant pour être en mesure d'améliorer son offre de services, ce qui a fait augmenter l'âge moyen de son parc.

Le remplacement des voitures du métro de Montréal

Le matériel roulant du métro de Montréal est constitué de 759 voitures qui font partie de 2 séries mises en service en 1966 (série MR-63) et en 1976 (série MR-73). En 2009, ces voitures ont accumulé plus de 3,5 millions de kilomètres. Les 336 voitures acquises en 1966 ont atteint leur durée de vie utile et doivent être remplacées. Par ailleurs, les besoins d'entretien s'amplifient.

Indicateur 6 (nouvel indicateur)
Nombre de voitures de métro remplacées

Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
Appel d'offres réalisé	54 voitures de métro livrées sur les 336 à remplacer

Commentaires :

- Le 23 juillet 2008, la ministre des Transports autorisait la STM à aller en appel d'offres pour l'acquisition de 342 nouvelles voitures de métro en remplacement des voitures de 1966. Le 31 juillet 2008, la STM lançait donc un appel d'offres pour la fourniture de matériel roulant pour le métro de Montréal.
- Lors de l'ouverture des soumissions, en décembre 2008, la STM avait reçu une seule proposition du consortium Bombardier Transport-Alstom.

Orientation 2

Soutenir des systèmes de transport efficaces, diversifiés et intégrés qui contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre

Des sommes importantes ont été investies dans le développement des systèmes de transport afin de faciliter les déplacements sur le réseau routier, d'améliorer l'efficacité des systèmes de transport et de soutenir le développement et la prospérité des régions.

Le Ministère a réalisé des investissements dans le réseau routier (999,8 millions de dollars) et a également soutenu le domaine relatif aux systèmes de transport multimodaux (100,7 millions de dollars), notamment pour la réhabilitation de lignes ferroviaires, pour les dessertes assurées par le transport maritime et aérien, de même que pour des projets liés aux pistes récréotouristiques, notamment la Route verte. Aussi, il a contribué à l'amélioration des services du transport collectif et des services de transport adapté.

Axe d'intervention
Des systèmes de transport efficaces et intégrés

OBJECTIF 2.1
ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES GRANDS CORRIDORS INTERNATIONAUX ET INTERRÉGIONAUX

La Porte continentale et le Corridor de commerce Ontario-Québec

L'initiative de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec[9] fait suite à la signature d'un protocole d'entente par les ministres des Transports du Québec, de l'Ontario et du Canada, le 30 juillet 2007. Ce protocole a pour objectif de définir, d'ici l'automne 2009, une stratégie d'intervention accompagnée d'un plan d'action à court terme (5 ans), à moyen terme (10 ans) et à long terme (15 ans) visant le développement d'un système de transport intégré, durable, sûr et compétitif pour soutenir le commerce international. Cette stratégie pourra comprendre autant des projets d'infrastructures (y compris des projets d'études) que des mesures réglementaires, opérationnelles ou des politiques.

Afin de soutenir l'élaboration de la stratégie de la Porte continentale, on a amorcé des études et des réflexions, en plus de former des groupes de travail. On prévoit que la stratégie sera déposée en deux phases. La première consistera à remettre un document de politique présentant la vision à long terme, les orientations stratégiques et les objectifs auxquels est associé un cadre d'intervention qui décrit les pistes d'action générales.

[9] Le lecteur est invité à consulter le site Internet **www.portecontinentale.ca** pour en savoir davantage.

Indicateur 7 (nouvel indicateur)

Nombre de projets et de mesures découlant de la Stratégie globale d'intervention de la Porte continentale Ontario-Québec

	Résultat 2008-2009	
	Réalisés	En cours
Mesures réglementaires	2	1
Projets qui permettent d'atteindre les objectifs de la Porte continentale	–	2
Études sur les infrastructures	2	5
Études issues des groupes de travail	6	4
TOTAL	**10**	**12**

Commentaires :

Les mesures réglementaires :

- Depuis le 1er janvier 2009, l'activation du limiteur de vitesse à 105 km/h maximum pour les camions et les véhicules de transport d'équipement assemblés après 1994, munis d'un limiteur de vitesse de série et dont le poids nominal atteint 11 794 kilogrammes et plus.
- L'harmonisation de la réglementation visant l'utilisation des trains routiers écoénergétiques en Ontario et au Québec. La mise en œuvre de cette mesure, qui est déjà en vigueur au Québec, est prévue au printemps 2009 en Ontario.
- L'harmonisation des charges admissibles pour permettre l'utilisation de pneus simples à bande large écoénergétiques sur les configurations de camions les plus populaires. Cette action est en cours de réalisation.

Les projets suivants permettront d'atteindre les objectifs de la Porte continentale :

- Le parachèvement de l'autoroute 30[10].
- L'amélioration de l'offre de services en transport en commun[11] à Montréal. Exemples : acquisition de 20 locomotives bimodes et de 160 nouvelles voitures de trains de banlieue à deux étages; nouvelle ligne de train de banlieue pour desservir l'est de l'île de Montréal et la couronne nord-est; remplacement des 336 voitures de première génération du métro.

10 À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le résultat de l'indicateur 36.

11 À ce sujet, le lecteur est invité à consulter les résultats des indicateurs 5 et 6.

Retour à la table des matières

Études sur les infrastructures et études issues des groupes de travail :

- Plusieurs études ont été entreprises conjointement par les gouvernements du Québec, de l'Ontario et du Canada, et quelques-unes par le ministère des Transports du Québec. Elles ont pour but d'analyser la capacité du système de transport multimodal à supporter les échanges commerciaux actuels et futurs ainsi que les éléments liés à son efficacité.
- Des études portant sur les infrastructures sont terminées ou en cours d'achèvement et les huit groupes de travail ont fourni des recommandations sur les aspects non liés aux infrastructures (mesures réglementaires ou opérationnelles, main-d'œuvre, développement durable, etc.).

Les travaux majeurs sur le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur

Le réseau routier supporte la plus grande partie des échanges commerciaux québécois sur le continent. Plusieurs grands projets doivent être entrepris pour améliorer la fluidité et la sécurité des déplacements dans les grands corridors routiers reliant le Québec à ses principaux partenaires économiques ou pour terminer le maillage de chacune des régions du Québec.

Les travaux majeurs effectués sur le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur ont une incidence sur la fonctionnalité de la route. Bien que ces travaux, de par leur nature, visent principalement à améliorer la fluidité du trafic, ils peuvent aussi être réalisés pour améliorer la sécurité des usagers.

Indicateur 8
Nombre de kilomètres du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
98,1	139,8

Commentaires :

- En 2008-2009, le nombre de kilomètres de réseau ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration a connu une hausse. L'élargissement de 2 à 4 voies sur 64 km de la route 175 reliant la région de la Capitale-Nationale à celle du Saguenay–Lac-Saint-Jean a contribué de manière importante à cette augmentation par rapport à 2007-2008.

OBJECTIF 2.2

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET L'INTÉGRATION DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PAR LA MISE EN ŒUVRE DE POLITIQUES ET STRATÉGIES

Afin d'améliorer l'efficacité des systèmes de transport et d'optimiser l'utilisation de chaque mode de transport, le Ministère assume un rôle de premier plan dans l'organisation des transports au Québec. La mise en place de politiques et de stratégies oriente les interventions du Ministère en matière de gouvernance en transport. Ces politiques et stratégies sont issues d'exercices de planification et souvent élaborées avec la collaboration de partenaires externes.

Indicateur 9 (nouvel indicateur)

Nombre de politiques et de stratégies réalisées

Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
1	4

Commentaires :

- En 2008-2009, une nouvelle politique sur le vélo a été rendue publique. Intitulée *Du loisir à l'utilitaire : le vélo, un moyen de transport à part entière*, cette politique permettra au Ministère, à la société et aux organismes relevant directement de la ministre des Transports du Québec de rendre leurs actions en matière de vélo encore plus efficaces. Elle est davantage tournée vers l'utilisation du vélo comme mode de transport, dans un contexte voulant favoriser les déplacements actifs, les saines habitudes de vie, la réduction des émissions de gaz à effet de serre et le développement économique, touristique et durable des régions.

Axe d'intervention
Des modes de transport diversifiés

OBJECTIF 2.3

PROMOUVOIR ET DÉVELOPPER L'UTILISATION DES MODES DE TRANSPORT COLLECTIF ET ALTERNATIF POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES

La Politique québécoise du transport collectif, rendue publique en juin 2006, s'inscrit dans la mise en œuvre de la Stratégie de développement durable 2009-2013 en raison notamment des dimensions économique, environnementale et sociale liées à l'utilisation du transport collectif et à son accessibilité.

Avec cette politique, le gouvernement vise à accroître l'utilisation du transport collectif partout au Québec, tant dans les milieux urbains que ruraux. Pour ce faire, il a fixé comme cible une augmentation de l'achalandage du transport en commun de 8 % d'ici 2012.

Ainsi, le Ministère a versé 123,1 millions de dollars pour soutenir l'exploitation des services de transport collectif, incluant 76,5 millions pour le transport adapté aux personnes handicapées. De plus, des subventions de 52,5 millions de dollars en provenance du Fonds vert ont servi à améliorer les services de transport collectif.

Indicateur 10

Achalandage du transport en commun au Québec (en millions de déplacements)

Résultat 2007-2008*	Résultat 2008-2009**	Cible de 2007 à 2012
524,0	530,9 Hausse de 1,3 %	Hausse de 8 %

* Le résultat présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008,* basé sur l'année civile 2006, a été redressé pour inclure l'achalandage des organismes municipaux et intermunicipaux de transport situés à l'extérieur des six régions métropolitaines de recensement.

** Le résultat 2008-2009 est basé sur l'achalandage de l'année civile 2007, soit les données les plus récentes disponibles.

Commentaires :

- En 2007, un total de 530,9 millions de déplacements en transport en commun ont été effectués au Québec, ce qui représente 30 % de l'achalandage canadien selon les services répertoriés par l'Association canadienne du transport urbain.
- L'achalandage dans les transports en commun au Québec s'est accru de 1,3 % en 2007, une hausse de 6,9 millions de déplacements par rapport à 2006.
- Les sociétés de transport, y compris l'AMT, ont vu leur achalandage augmenter de 6,3 millions de déplacements, c'est-à-dire de 1,25 %, comparativement à 0,5 million (+ 2,9 %) pour les organismes municipaux et intermunicipaux de transport.
- Avec une augmentation de 4,2 millions, la STM représente à elle seule 66 % de la hausse de l'achalandage pour les sociétés de transport, incluant l'AMT. La hausse de la STM est légèrement supérieure à celle observée en 2006, soit 4,1 millions.
- La Société de transport de l'Outaouais et le Réseau de transport de la Capitale ont connu respectivement des hausses de leur achalandage de 3,5 % ou 0,6 million de déplacements et de 3,1 % ou 1,3 million de déplacements en 2007.
- De plus, dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le transport routier des personnes, le Ministère a autorisé l'achat de neuf autobus électriques et douze taxis hybrides ont été subventionnés par ce programme.

Le transport alternatif

Le Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile comprend trois volets : le transport actif, le « programmes-employeurs » et la promotion des modes de transport alternatifs à l'automobile à l'échelle nationale.

Indicateur 11 (nouvel indicateur)
Nombre et nature des initiatives incitant au transport actif

Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile (PAGMTAA)	Résutat 2008-2009 Nombre de projets
Premier volet : transport actif	
· Infrastructures et équipements (construction de pistes cyclables)	5
· Activités de formation à l'intention des responsables municipaux	1
· Activités d'éducation, de sensibilisation et de promotion des déplacements actifs auprès de la population	7
TOTAL	**13**

Commentaires :

- L'ensemble du PAGMTAA a permis de verser 4 989 698 $ en subventions pour l'année 2008-2009 (dont 3 891 642 $ pour le volet « Transport actif ») afin de favoriser le transport actif et alternatif à l'automobile, en comparaison avec 241 295 $ pour l'année 2007-2008, qui était la première année de la mise en œuvre du programme.
- Les deux autres volets du programme touchant le « programmes-employeurs » et la promotion des modes de transport alternatifs à l'automobile ont bénéficié respectivement de 670 532 $ pour 18 projets et de 427 524 $ pour 7 projets.

OBJECTIF 2.4

ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES, AUX VÉHICULES ET AUX INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes, le gouvernement apporte son soutien financier pour la modification d'aménagements, d'infrastructures, de matériel roulant ou d'équipement visant à améliorer, pour les clientèles à mobilité réduite, l'accès au service régulier de transport en commun.

Le gouvernement et la STM profiteront de la réfection du métro pour rendre accessibles graduellement les stations et les voitures, lesquelles s'ajouteront aux stations déjà adaptées et pourvues d'ascenseurs de la nouvelle ligne de Laval. À l'échelle du Québec, on améliorera l'accessibilité des autocars et des taxis pour les personnes à mobilité réduite.

Indicateur 12 (nouvel indicateur)

Nombre et proportion de véhicules et infrastructures accessibles

Type de véhicule ou d'infrastructure	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
Stations de métro	3	3	11
Rames de métro	45 %	56 %	56 %
Voitures de trains de banlieue	41 %	37 %	88 %
Gares de trains de banlieue	3	3	14
Autobus à plancher surbaissé	59 %*	64 %*	95 %
Taxis**	46	101	361
Autocars interurbains**	16	29	24
Terminus d'autocars de lignes régulières**	0	3	20

* Les résultats 2007-2008 et 2008-2009 présentent les proportions calculées au 31 décembre des années civiles 2006 et 2007 respectivement.

** Pour ces trois composantes de l'indicateur, le Ministère rend compte du nombre total de véhicules ou d'infrastructures subventionnés par le Programme de subventions à l'adaptation des taxis et des autocars interurbains pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant adopté en février 2007.

Commentaires :

- Pour les stations de métro, des travaux sont en cours dans le cadre du programme Réno-Systèmes, et tout se déroule selon les échéanciers prévus. Toutefois, la situation demeure la même qu'en 2007-2008, puisqu'aucune nouvelle station n'a été ajoutée. Quant aux travaux sur les voitures de métro, ils sont terminés et ont permis d'augmenter le nombre de rames de métro accessibles. La proportion de voitures rénovées rendant les rames accessibles est ainsi passée de 45 % à 56 %.
- En 2008-2009, 37 % des voitures de trains de banlieue étaient accessibles pour les fauteuils roulants, mais cette accessibilité était limitée par la configuration des quais aux gares existantes. En ce qui a trait aux gares, aucune n'a été rendue accessible au cours de la période 2008-2009, ce qui maintient à trois le nombre de gares ouvertes à tous.

■ Le pourcentage d'autobus à plancher surbaissé que possèdent les sociétés de transport est en constante progression. Il est passé de 50 % en 2004 à 64 % en 2007. La STM, qui utilise à elle seule plus d'autobus à plancher surbaissé que l'ensemble des autres sociétés de transport, affichait le plus fort taux en 2007, soit 69 %.

Le transport adapté

Le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (PAGTAPH) a été mis en place en 1979. Depuis ce temps, ce sont 99 services de transport adapté qui ont été créés pour répondre aux besoins de la clientèle.

En 2008-2009, le Ministère a subventionné 55 taxis dans le cadre du Programme de subventions à l'adaptation des taxis et des autocars interurbains pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

De plus, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale oblige les organismes responsables du transport et les municipalités à établir un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes handicapées sur le territoire desservi. Il est à noter que le transport adapté est un élément essentiel de l'intégration sociale, professionnelle et économique de la personne handicapée. Dans ce contexte, le Ministère prévoit que le PAGTAPH entraînera une augmentation du nombre de municipalités participantes et, par conséquent, un accroissement possible des déplacements effectués.

Indicateur 13 (nouvel indicateur)
Achalandage du transport adapté (déplacements)

Résultat 2007-2008*	Résultat 2008-2009**	Cible 2011-2012
6 175 759	6 439 024 Hausse de 4,3 %	Hausse de 10 %

* Le résultat 2007-2008 concerne l'achaladage pour l'année civile 2006. Source : *Répertoire statistique-Transport adapté 2006,* ministère des Transports.
** Le résultat 2008-2009 concerne l'achalandage pour l'année civile 2007. Source : *Répertoire statistique-Transport adapté 2007,* ministère des Transports.

Commentaires :

■ Pour 2007, la hausse de l'achalandage se situe à 4,3 %.

■ En plus de sa contribution financière, qui s'est élevée à 69,1 millions de dollars en 2007-2008 et à 76,5 millions de dollars en 2008-2009, le Ministère vise une participation financière minimale du milieu municipal et des usagers.

■ Au Québec, 98,3 % de la population a accès à des services de transport adapté[12].

[12] Source : *Répertoire statistique-Transport adapté 2007,* ministère des Transports.

OBJECTIF 2.5

PROMOUVOIR L'UTILISATION ACCRUE DES MODES MARITIME ET FERROVIAIRE AINSI QUE DE L'INTERMODALITÉ DANS LE TRANSPORT DES MARCHANDISES

L'utilisation de modes de transport diversifiés pour le transport des marchandises permet d'optimiser les systèmes de transport en utilisant chacun des modes dans le créneau où il excelle et, simultanément, en les combinant de manière que la chaîne de transport permette aux entreprises de maintenir leur compétitivité et de développer de nouveaux marchés. Pour y arriver, divers aspects doivent être exploités dans un souci de diminuer les émissions de gaz à effet de serre : le maintien et le développement des infrastructures maritimes et ferroviaires, l'amélioration de l'efficacité du transport routier et l'accroissement de l'intermodalité.

Les Chemins de fer Québec-Gatineau inc. offrent aux expéditeurs une solution au transport de marchandises et contribuent ainsi à l'essor de l'économie des régions de la Capitale-Nationale, de la Mauricie, de Lanaudière, de Laval, des Laurentides et de l'Outaouais. Courtoisie des Chemins de fer Québec-Gatineau inc.

Le transport ferroviaire

Le réseau ferroviaire québécois est constitué de lignes principales et de lignes secondaires, appartenant aux chemins de fer d'intérêt local (CFIL) et qui, pour la plupart, relient les régions du Québec aux lignes principales. En 2007, les gouvernements du Canada et du Québec ont concrétisé officiellement une entente dont le budget se chiffre à 75 millions de dollars sur 5 ans pour la réhabilitation des infrastructures. En vertu de cette entente, le budget se divise ainsi : 30 millions provenant du gouvernement du Canada, 20 millions de la part du gouvernement québécois et 25 millions investis par les CFIL admissibles. En 2008-2009, le Ministère a consacré plus de 3,5 millions de dollars à des projets de réhabilitation de voies ferrées appartenant aux 9 CFIL admissibles.

Par ailleurs, le Ministère a acquis toute la subdivision Chaudière de La Compagnie du chemin de fer de Québec Central inc. (126 kilomètres) au coût de 8,3 millions de dollars par la convention de vente d'actifs du 26 juin 2008. Cette acquisition conclut la transaction d'octobre 2007 par laquelle le Ministère s'était porté acquéreur, notamment, de la subdivision Vallée.

Indicateur 14

Nombre de wagons circulant sur le réseau québécois des CFIL

Résultat 2007-2008*	Résultat 2008-2009**
176 326	154 291

* Le résultat 2007-2008 est basé sur l'année civile 2007.

** Le résultat 2008-2009 est basé sur l'année civile 2008.

Commentaires :

- La forte baisse du nombre de wagons constatée en 2008 par rapport à 2007 reflète l'ampleur de la crise qui frappe les CFIL. Le ralentissement économique affecte les CFIL, dont certains étaient déjà touchés par la crise dans le secteur du bois d'œuvre et des produits forestiers.

Le transport des marchandises et l'intermodalité

Le N/M Nordik Express*, propriété de Relais Nordik inc., une filiale de Groupe Desgagnés inc., assure le service de desserte maritime de la Moyenne et de la Basse-Côte-Nord à partir des installations portuaires de Rimouski-Est. Il s'agit d'un service régulier offert d'avril à janvier, et financé en partie par une contribution annuelle du gouvernement du Québec.*

En 2006, le Ministère a annoncé la mise en place du Programme d'aide à l'intégration modale, auquel il accordait 21 millions de dollars sur 5 ans. Ce programme vise à favoriser l'implantation, pour le transport des marchandises, de projets intermodaux permettant le maintien d'infrastructures ferroviaires et maritimes, en complémentarité avec le secteur routier. Il intègre les programmes maritime et ferroviaire qui comportaient notamment un volet intermodal.

Pour l'année 2008-2009, le Programme d'aide à l'intégration modale a permis d'annoncer des subventions totalisant environ 4,6 millions de dollars pour 17 projets. Ces subventions se répartissent ainsi : 1,6 million de dollars pour 8 projets dans le secteur maritime et près de 3 millions de dollars pour 9 projets dans le secteur ferroviaire.

De plus, le Programme d'aide à l'intégration modale a été modifié de façon à permettre une aide aux CFIL exclus de l'Entente Canada-Québec sur la réhabilitation des infrastructures de transport ferroviaire, ainsi qu'une aide ponctuelle aux CFIL qui font face à des situations urgentes.

Sommaire des projets subventionnés par volet dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration modale en 2008-2009

	Nombre de projets	Estimation des coûts ($)	Subventions annoncées ($)
Secteur ferroviaire			
Volet 1 : Infrastructures	4	3 232 435	907 000
Volet 1.1A : Réhabilitation des infrastructures ferroviaires (CFIL)*	1	5 800 000	1 940 000**
Volet 3 : Études	3	284 730	128 243
Volet 4 : Promotion	1	75 400	19 500
Total dans le secteur ferroviaire	**9**	**9 392 565**	**2 994 743**
Secteur maritime			
Volet 1 : Infrastructures	3	5 347 850	1 029 543
Volet 2 : Projets pilotes***	2	1 385 200	500 000
Volet 3 : Études	2	113 800	26 900
Volet 4 : Promotion	1	137 409	58 505
Total dans le secteur maritime	**8**	**6 984 259**	**1 614 948**
TOTAL DANS LES SECTEURS FERROVIAIRE ET MARITIME	**17**	**16 376 824**	**4 609 691**

* Les CFIL admissibles sont ceux qui sont exclus de l'Entente Canada-Québec.

** Cette somme correspond à la subvention annoncée et répartie sur trois ans.

*** Pour le volet « Projets pilotes », la contribution financière gouvernementale maximale est passée de 250 000 $ à 500 000 $.

Indicateur 15

Tonnage des marchandises généré par les projets d'infrastructures intermodales subventionnés

	Résultat 2007-2008 (tonnes)	Résultat 2008-2009 (tonnes)
Projets ferroviaires*	1 100 000	1 200 000
Projets maritimes**	10 600 000	10 200 000

* Les résultats 2007-2008 et 2008-2009 sont basés respectivement sur les années civiles 2007 et 2008.

**Les résultats 2007-2008 et 2008-2009 sont basés respectivement sur les années civiles 2006 et 2007.

Commentaires :

- Le tonnage des marchandises (chargées et déchargées) généré par les projets d'infrastructures intermodales subventionnés par le Ministère, qu'ils soient de nature maritime ou ferroviaire, permet d'avoir une idée globale de l'activité économique créée.

Axe d'intervention
La desserte des régions et le développement touristique

OBJECTIF 2.6
FAVORISER LE MAINTIEN D'UN SERVICE ADÉQUAT DE TRANSPORT AÉRIEN ENTRE LES RÉGIONS ET LES GRANDS CENTRES

Le transport aérien est essentiel au développement économique du Québec et de ses régions.

Le transport aérien présente un enjeu de taille pour le Québec. En fait, les changements au sein de l'industrie aérienne au Canada soulèvent de nombreuses préoccupations quant à la qualité de la desserte aérienne du Québec, particulièrement celle des régions. Le Ministère s'est engagé à soutenir ce mode de transport essentiel au développement de toutes les régions du Québec, de sa capitale nationale et de sa métropole. Dans ce contexte, il continuera de travailler au maintien d'une desserte de qualité. Le nombre de liaisons aériennes régionales indique qu'un service régulier de transport aérien sans correspondance est offert entre les régions et les grands centres.

Indicateur 16

Nombre de liaisons aériennes régionales au Québec

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
48	47

Commentaires :

- En 2008-2009, peu de changements se sont produits dans les services aériens régionaux; la clientèle a accès à 47 liaisons directes vers Montréal et Québec, une de moins que l'an dernier.
- Les services régionaux offrent plus de vols vers Montréal que vers Québec (28 liaisons versus 19).
- En 2008-2009, deux liaisons directes vers Québec se sont ajoutées par rapport à l'an dernier.
- En l'absence d'un lien direct (vol sans changement d'appareil), les passagers peuvent toutefois prendre une correspondance pour se rendre à destination.

OBJECTIF 2.7
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE EN APPUYANT L'AMÉNAGEMENT DE PISTES RÉCRÉOTOURISTIQUES

Le Parcours des Anses, à Lévis, fait partie du réseau cyclable de la Route verte.

La Route verte a été inaugurée en 2007. Certains tronçons demeurent à réaliser, notamment sur les routes entretenues par le Ministère (228 kilomètres). Ce dernier a annoncé la phase 2 en 2008, en particulier l'ajout de segments totalisant environ 900 kilomètres. Le présent rapport tient compte de cette nouvelle phase; ainsi, le taux de 90 % présenté dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* sur la base de la phase 1 se situe maintenant à 84 %. Il inclut les deux phases, pour une longueur totale prévue de près de 5 300 kilomètres.

Indicateur 17 (indicateur modifié)
Pourcentage réalisé de la Route verte consolidée

Résultat 2007-2008 (%)	Résultat 2008-2009 (%)	Cible 2011-2012 (%)
84 (4 440 km)	85 (4 486 km)	96

Commentaires :

- La phase 1 de la Route verte était terminée à 92 % au 31 octobre 2008, c'est-à-dire que 4 036 kilomètres étaient aménagés sur un total de 4 394 kilomètres.
- On planifie en ce moment la phase 2. Aussi, sur les 900 kilomètres qu'elle compte approximativement, on estime qu'environ la moitié serait déjà réalisée. Toutefois, tant que la planification du tracé détaillé n'est pas achevée, l'état d'avancement de la Route verte consolidée demeure une estimation. Cette planification devrait être terminée en 2010.

■ En additionnant les kilomètres réalisés durant la phase 1 à ceux que l'on considère comme réalisés pour la phase 2, on est en mesure d'estimer l'état d'avancement de la Route verte consolidée. Celui-ci serait de 85 % au 31 mars 2009, soit 4 486 kilomètres sur un total de 5 294 kilomètres à la fin du projet.

Les sentiers interrégionaux de motoneige et de motoquad

Après une consultation menée par la ministre des Transports dans toutes les régions du Québec en 2005, une commission parlementaire portant sur les véhicules hors route s'est tenue en 2006. Le gouvernement a par la suite adopté 34 mesures pour améliorer la cohabitation et la sécurité des utilisateurs. Parmi ces mesures se trouve la mise en place de tables de concertation régionale sur les véhicules hors route[13] pilotées par les conférences régionales des élus[14].

Le ministère des Transports a créé des tables de concertation régionale pour mettre en place deux réseaux de sentiers interrégionaux durables pour les VHR afin d'en permettre une pratique sécuritaire, respectueuse à la fois des citoyens, de l'environnement et de la législation en vigueur.

Indicateur 18

Livraison des tracés des deux réseaux de sentiers interrégionaux de motoneige et de motoquad*

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible
Une carte des tracés a été produite dans le contexte de l'arrêté ministériel publié le 29 novembre 2006	Une carte des tracés a été produite en décembre 2008	Novembre 2009

* Cet indicateur est tributaire de l'octroi des droits de passage par les propriétaires fonciers. Les cartes peuvent donc être modifiées d'une année à l'autre. Par ailleurs, certains sentiers ne seront pas opérationnels en novembre 2009.

Commentaires :

■ Les tables de concertation régionale ont cerné les problèmes relatifs aux tracés des deux sentiers interrégionaux et indiqué l'état d'avancement des tracés sur une carte produite en décembre 2008.

13 À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le résultat de l'indicateur 39.

14 Les conférences régionales des élus sont des instances de concertation et de planification composées à la base d'élus municipaux qui s'adjoignent des représentants de divers secteurs socio-économiques. Elles sont les interlocutrices du gouvernement en matière de développement régional pour le territoire qu'elles représentent.

Axe d'intervention
Le développement durable et la réduction des émissions de gaz à effet de serre

OBJECTIF 2.8
METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION MINISTÉRIEL DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Ministère a rendu publics, le 31 mars 2009, sa Stratégie de développement durable 2009-2013, son Plan d'action de développement durable 2009-2013 et un document intitulé *Les principales réalisations ministérielles en matière de développement durable : synthèse*.

La stratégie ministérielle présente 26 actions menées dans les 3 domaines d'intervention du Ministère que sont la planification des activités de transport, la gestion de réseaux de transport et la gouvernance. Il s'agit d'une initiative originale du Ministère pour mobiliser son personnel et ses partenaires au regard de la mobilité durable.

Pour sa part, le Plan d'action compte 14 actions prioritaires tirées de la stratégie ministérielle et qui contribueront à l'atteinte des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

La démarche de développement durable du Ministère s'inscrit dans la continuité de ses engagements envers le développement durable; c'est pourquoi il a produit une synthèse de plusieurs réalisations qui permettra d'illustrer, entre autres choses, l'expertise des employés et les solutions que des équipes de travail ont trouvées en cette matière.

En mettant en œuvre sa démarche ministérielle de développement durable, le Ministère montre qu'il entend tenir compte des principes de développement durable dans l'ensemble de ses produits, services et activités. La réalisation de ce plan d'action prend appui sur l'engagement et la contribution de tout le personnel et des partenaires du Ministère. Elle aura une influence certaine sur l'atteinte des objectifs gouvernementaux.

Indicateur 19 (nouvel indicateur)
Pourcentage de réalisation du Plan d'action de développement durable

Résultat 2008-2009	Cible
S.O.	80 % des cibles seront atteintes d'ici 2011-2012

Commentaires :

- Le Service du développement durable amorce le suivi des actions du Plan d'action de développement durable 2009-2013 afin de répondre aux exigences du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs sur les indicateurs de performance administrative.

OBJECTIF 2.9

CONTRIBUER À LA RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GES ET À L'ADAPTATION AUX IMPACTS DES CHANGEMENTS CLIMATIQUES DANS LE DOMAINE DES TRANSPORTS

Pour faire suite à l'entrée en vigueur du Protocole de Kyoto le 16 février 2005, le gouvernement du Québec a adopté une série d'initiatives, dont le Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques, *Le Québec et les changements climatiques - Un défi pour l'avenir*, et la Politique québécoise du transport collectif. Afin d'atteindre les objectifs, l'imposition d'une redevance sur les hydrocarbures est entrée en vigueur en décembre 2007, avec effet rétroactif au 1er octobre 2007. Les recettes de 200 millions de dollars par année sont versées au Fonds vert. Une somme de 349,9 millions consentie par le gouvernement fédéral a complété le financement en janvier 2008. Le Ministère recevra un total de 891,6 millions de dollars en 6 ans afin de mettre en œuvre les actions du Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques.

Le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le transport routier des personnes vise notamment à favoriser l'introduction des nouvelles technologies électriques et à réduire les émissions de GES.

Ces actions visent une augmentation de l'achalandage du transport collectif et alternatif, une utilisation accrue des modes de transport ferroviaire et maritime pour le transport des marchandises, ainsi qu'une meilleure efficacité énergétique du transport des marchandises. L'estimation de la réduction des émissions de gaz à effet de serre repose sur des hypothèses particulières pour chacune des actions, à l'exception de la mesure visant à réaliser des évaluations et des recherches en matière d'adaptation aux impacts des changements climatiques sur les infrastructures, la fonte du pergélisol et l'érosion côtière.

Indicateur 20 (nouvel indicateur)

Potentiel d'atténuation ou de réduction d'émissions de GES en transport

		Résultat 2008-2009 (kilotonnes)	Cible 2011-2012 (kilotonnes)
6. et 7.	Politique québécoise du transport collectif : favoriser le développement et l'utilisation du transport collectif des personnes et du transport alternatif (vélo, marche, covoiturage)	68	130
8.	Favoriser l'implantation de projets intermodaux pour le transport des marchandises	0	80
9.	Mettre sur pied un programme de soutien à la pénétration de l'innovation technologique en matière d'efficacité énergétique dans le transport des marchandises	0	1050
10.	Adopter une réglementation rendant obligatoire l'activation des limiteurs de vitesse des camions à un maximum de 105 km/h	**	330
16.	Améliorer l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics de 10 à 14 % sous le niveau de 2003 d'ici 2010, et réduire de 20 % la consommation de carburant des ministères et organismes	–	(150)
17.	Exiger que chaque ministère développe, d'ici 2008, un programme visant à réduire les émissions de GES occasionnées par les déplacements des employés pour se rendre au travail	–	(20)
23.	Réaliser diverses évaluations et recherches liées aux impacts et à l'adaptation aux changements climatiques à l'égard de la fonte du pergélisol et de l'érosion des berges	S.O.	
TOTAL		**68**	**1 590***

* La cible totale n'inclut pas la contribution du Ministère aux mesures 16 et 17 puisque les potentiels de réduction sont valables pour l'ensemble du gouvernement.

** Méthodologie en cours d'évaluation.

Commentaires :

- Actions 6 et 7 : La mise en place des différents programmes associés à la Politique québécoise du transport collectif s'est achevée en février 2008. Selon les données prévisionnelles soumises par les autorités organisatrices de transport en commun, l'offre de services de transport en commun augmenterait de plus de 20 % d'ici le 31 décembre 2011.
- Action 8 : Le Programme d'aide visant la réduction ou l'évitement des émissions de gaz à effet de serre par l'implantation de projets intermodaux dans le transport des marchandises a été lancé en mai 2008. Pour l'instant, aucune réduction ne peut être estimée.
- Action 9 : Le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le transport des marchandises sera mis en place en 2009-2010. Ainsi, aucune réduction ne peut être considérée pour 2008-2009.
- Action 10 : La réglementation concernant l'activation obligatoire du limiteur de vitesse des véhicules lourds et le réglage à 105 km / h maximum est en vigueur depuis le 1er janvier 2009.
- Action 23 : Au 31 mars 2009, 5 projets et activités liés aux évaluations et recherches étaient démarrés.

Orientation 3

Assurer aux usagers des systèmes de transport sécuritaires

La mise en place de mesures de sécurité repose de plus en plus sur la responsabilisation des acteurs et l'amélioration de l'information et de la formation. C'est pourquoi le Ministère et ses nombreux partenaires poursuivent leurs efforts de concertation. Parmi ces mesures, on trouve également l'implantation d'un nouveau système de gestion de la sécurité dans les aéroports du Ministère et un nouveau concept de haltes routières.

Par ailleurs, en tant que gestionnaire du réseau routier, le Ministère a réalisé des investissements de 351,9 millions de dollars pour améliorer le réseau routier supérieur, notamment sur le plan de la sécurité. S'y ajoutent des dépenses de 520,6 millions de dollars pour l'exploitation des infrastructures, afin d'assurer un bon entretien des routes sous la responsabilité du Ministère par des interventions qui ont une incidence sur la pérennité et la sécurité du réseau.

Axe d'intervention
La sécurité routière

OBJECTIF 3.1

CONTRIBUER À AMÉLIORER LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE ET À RÉDUIRE LE NOMBRE DE DÉCÈS ET DE BLESSÉS GRAVES

Le bilan routier s'est encore une fois grandement amélioré en 2008, avec une diminution de 10,3 % des décès et de 17,4 % des blessés graves. Toutefois, avec 557 décès et 2 363 blessés graves, trop de personnes sont encore victimes d'un accident routier au Québec. C'est pourquoi le Ministère, en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires, entend poursuivre ses efforts pour sauver des vies et réduire le nombre d'accidents routiers.

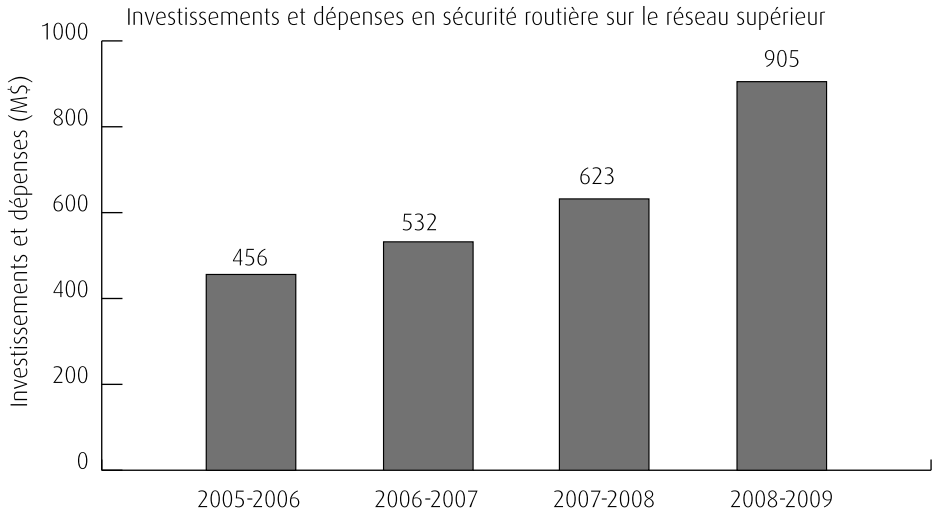
Indicateur 21 (nouvel indicateur)
Nombre de décès et de blessés graves

Moyenne quinquennale (2003-2007)	Résultat 2008-2009*	Cible
663 décès et 3 607 blessés graves	557 décès et 2 363 blessés graves	Réduction de 30 % sur 5 ans (464 décès et 2 525 blessés graves en 2012-2013)

* Le résultat 2008-2009 est calculé pour l'année civile 2008.

Commentaires :

- Le *Plan stratégique 2005-2008* suivait l'évolution des décès et des blessés graves uniquement sur la partie du réseau routier qui est sous la responsabilité du Ministère. Cette méthode d'analyse complexifiait la reddition de comptes de l'indicateur et ne permettait pas l'étalonnage avec d'autres administrations publiques car les bases d'analyse étaient différentes, donc non comparables. On a jugé préférable de revenir à la méthode utilisée pour les plans stratégiques antérieurs, qui suivaient l'évolution des décès et des blessés graves sur l'ensemble du réseau routier québécois, incluant les données du réseau routier sous la responsabilité du Ministère. Cette façon de faire permet ainsi une analyse comparative avec, entre autres, des administrations publiques performantes pour déterminer des mesures applicables permettant d'améliorer le bilan routier québécois.
- La poursuite des performances enregistrées en 2008, soit une diminution de 64 décès et de 498 blessés graves, permettrait de dépasser la cible fixée à 30 % de réduction sur 5 ans.
- Les investissements en sécurité routière permettent d'améliorer le réseau afin de réduire le nombre d'accidents et leur gravité. Ils sont en nette augmentation, ce qui encouragera la poursuite des performances des deux dernières années. Le tableau suivant permet de constater l'évolution des investissements et des dépenses en sécurité routière d'une période à l'autre.



Indicateur 22 (nouvel indicateur)
Taux de décès par milliard de véhicules-km[15]

Résultat 2007-2008*	Résultat 2008-2009**
6,9	6,3

* Le résultat 2007-2008 présente le taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres pour l'année civile 2007.

** Le résultat 2008-2009 présente le taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres pour l'année civile 2008.

- Comme le démontre le tableau suivant, en 2007, qui est la dernière année de comparaison possible, le Québec se situait dans le peloton de tête des administrations publiques les plus performantes en regard du taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres parcourus. L'amélioration du bilan routier en 2008 devrait permettre au Québec de maintenir sa position.

Administrations publiques	Nouvelle-Zélande	États-Unis	France	Québec	Suède	Grande-Bretagne
Taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres parcourus en 2007	10,5	8,6	8,2	6,9	6,1	5,7

Sources : Irtad database, April 2009—Risk Indicators et NHTSA, Traffic Safety Facts, August 2008.

[15] La méthode d'estimation du kilométrage est en cours de révision. L'estimation du kilométrage est effectuée par une actualisation d'une donnée de référence de 1996 à l'aide de données sur des ventes brutes annuelles d'essence au Québec.

Les sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière

Parmi les nombreux travaux effectués sur son réseau, le Ministère accorde une attention particulière à la correction des sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière. Un site à potentiel d'amélioration est un site de dimension restreinte qui a été le lieu d'un accident mortel, d'accidents graves ou d'un nombre anormalement élevé d'accidents pouvant être réduit de manière efficace par une intervention sur l'infrastructure. La correction de ces sites nécessite généralement de modifier les caractéristiques géométriques de la route (courbe, pente, intersection), mais elle peut aussi requérir la mise en œuvre d'autres types de mesures, comme l'installation de feux de circulation, d'une glissière de sécurité ou encore l'amélioration de la surface de roulement. Au cours de l'année 2008-2009, une somme de 193,5 millions de dollars a été consacrée à 69 sites à potentiel d'amélioration. Ces investissements couvrent les frais pour toutes les activités nécessaires à la correction de ces sites, tels les travaux, les honoraires professionnels et les activités immobilières. L'annexe III présente la liste de ces 69 sites.

Indicateur 23 (nouvel indicateur)
Nombre de sites à potentiel d'amélioration corrigés

Résultat 2008-2009	Cible
19	20 sites corrigés par année

Commentaires :

- Pour 2008-2009, on a corrigé 19 sites. Comme l'atteinte de la cible pour cet indicateur est directement liée à la réalisation de travaux, différentes circonstances peuvent retarder soit le début des travaux, soit leur avancement et influencer ainsi le nombre de sites où les travaux ont pu être réalisés au cours d'une année. En raison de la complexité des interventions, les travaux s'échelonnent généralement sur plus d'un an.

Les radars photo et appareils de surveillance aux feux rouges

Le 5 juillet 2007, la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR)[16] déposait son premier rapport de recommandations contenant 23 mesures pour améliorer le bilan routier. À la même occasion, la ministre des Transports annonçait un accueil favorable à l'ensemble des recommandations et établissait six actions prioritaires dont l'une vise l'utilisation de nouvelles technologies pour assurer le contrôle de la vitesse et le respect des feux rouges.

Le projet de loi 42 modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude a été adopté le 19 décembre 2007. Cette loi permet, notamment, la mise en œuvre d'un projet pilote sur les radars photographiques et les appareils de surveillance aux feux rouges. Le 24 février 2009, la ministre des Transports a dévoilé les endroits où seront installés les neuf radars photo et les six appareils de surveillance aux feux rouges, répartis dans trois régions : Montréal, Montérégie et Chaudière-Appalaches. D'une durée de 18 mois, le projet pilote débutera le 19 août 2009.

[16] Pour plus d'information sur cette table, voir le résultat de l'indicateur 39.

Indicateur 24 (nouvel indicateur)
Évaluation des projets pilotes (9 radars photo et 6 appareils de surveillance aux feux rouges)

Résultat 2008-2009	Cible
· Planification des travaux · Collecte des informations de base · Mise sur pied du groupe d'experts	Dépôt du rapport d'évaluation en août 2010

Commentaires :

- Au 31 mars 2009, les versions définitives des documents administratifs nécessaires au lancement et à la gestion du projet pilote étaient rédigées. Le contrat avec CGI, le fournisseur principal, était signé et le Fonds de la sécurité routière était institué.
- Le Ministère, en collaboration avec ses partenaires, a planifié les travaux concernant le rapport d'évaluation devant être déposé en août 2010. Le mandat du groupe d'experts mis à contribution pour le rapport d'évaluation ainsi que les échéanciers ont également été précisés.

OBJECTIF 3.2
FAIRE LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU CORONER

Pour chaque accident mortel qui survient sur le réseau routier, un coroner produit un rapport d'investigation. Le Ministère reçoit ces rapports, dans lesquels des recommandations peuvent lui être adressées. Afin d'assurer le suivi de ces recommandations, il produit un bilan détaillé, *Suivi des recommandations des coroners - Rapports d'investigation et rapports d'enquêtes publiques*, qui est acheminé à la coroner en chef.

Indicateur 25 (nouvel indicateur)
Dépôt d'un bilan annuel

Résultat 2008-2009
Aucun

Commentaires :

- En 2008, environ 68 % des accidents mortels sont survenus sur le réseau sous la responsabilité du Ministère. Conformément à la Politique de gestion du suivi des accidents mortels, le personnel du Ministère se rend sur les lieux de l'accident dans un délai de 24 heures afin de recueillir les informations relatives à l'environnement routier. L'analyse de ces renseignements permettra de savoir si l'environnement routier est un facteur contributif ayant pu provoquer l'accident et de déterminer les correctifs à apporter s'il y a lieu.
- Pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, les coroners ont transmis au Ministère 24 rapports d'investigation et d'enquêtes publiques contenant au total 35 recommandations. Le Ministère a également reçu 6 rapports d'investigation pour information, pour un total de 30 rapports.

Le suivi des recommandations des rapports d'investigation et d'enquête des coroners au 31 mars 2009

Le suivi des recommandations formulées pour 2008-2009 est le suivant :

- Pour dix-sept recommandations, les actions sont terminées.
- Pour onze recommandations, les actions sont en préparation.
- Le Ministère a déterminé que quatre recommandations ne relevaient pas de sa compétence.
- Pour trois recommandations, les actions, à la suite d'une analyse du Ministère, n'ont pas été retenues ou d'autres actions que celles recommandées par le coroner ont été réalisées.

Parmi les réalisations de 2008-2009 :

- Le Ministère a versé 26 782 000 $ pour l'élargissement de la route 185, de 2 à 4 voies divisées, dans le secteur sud de Cabano.
- Dans la municipalité de Sacré-Cœur, sur la route 172, des investissements de 1 262 000 $ ont été consentis pour la correction de courbes sous-standards et la correction du profil de la route.
- Les travaux de réaménagement de l'intersection des routes 158 et 347 dans la municipalité de Sainte-Geneviève-de-Berthier ont été amorcés. Un investissement de 41 000 $ a permis d'installer des feux de circulation.
- À l'Assomption, des investissements de 52 000 $ ont été réalisés afin d'amorcer les travaux pour l'aménagement d'un brise-vent.

La Politique de gestion du suivi des accidents mortels est en cours de révision.

OBJECTIF 3.3
CONTRIBUER À AMÉLIORER LE BILAN DES ACCIDENTS LIÉS AUX VÉHICULES LOURDS

En raison de leur taille et de leur nombre, les véhicules lourds constituent un enjeu particulier en matière de bilan routier. Le Ministère y porte donc une attention spéciale afin d'atteindre son objectif de réduire le nombre d'accidents mortels.

Indicateur 26

Nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd

Moyenne quinquennale (2003-2007)	Résultat 2008-2009*	Cible
119	111	Moins de 110 d'ici 2011-2012

* Le résultat 2008-2009 est calculé pour l'année civile 2008.

Commentaires :

Les collisions impliquant des véhicules lourds peuvent causer des dommages corporels plus importants compte tenu de la masse de ces derniers. Les mesures pour la prévention des accidents doivent être appropriées à cette réalité.

- En 2008, le nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd s'élevait à 111, ce qui représente 22 % de l'ensemble des accidents mortels.
- Comparativement au nombre moyen d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd durant la période 2003-2007, l'année 2008 affiche une diminution de 7 %. Cependant, si l'on compare 2007 avec 2008, on observe une hausse de 18 % du nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd. Il est à noter que le nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd survenus en 2007 a été le plus faible depuis près de 20 ans.

OBJECTIF 3.4
FOURNIR AUX USAGERS DES SERVICES VISANT UNE MEILLEURE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

L'aire de services du Cap-de-Pierre à Saint-Augustin-de-Desmaures est gérée en mode PPP depuis l'automne 2008.

Le nouveau concept des haltes routières contribue à fournir aux usagers des services et de l'information pertinente afin d'améliorer la sécurité routière. Il comporte deux volets principaux : l'aménagement d'aires de service sur les autoroutes et la mise en place d'un réseau de villages-relais sur les routes nationales du réseau routier, sur les routes stratégiques ou sur les routes touristiques. Le développement du réseau de villages-relais est basé sur un programme de reconnaissance qui poursuit également un objectif de développement économique, culturel et paysager.

Indicateur 27 (nouvel indicateur)

Nombre de haltes routières modernisées et de villages-relais reconnus

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
5	18	55

Commentaires :

- En 2007-2008, deux villages-relais étaient reconnus et trois aires de service étaient en place. Au cours de l'année 2008-2009, treize nouveaux villages-relais ont été reconnus.
- En 2008-2009, le Ministère a signé un premier partenariat public-privé avec une entreprise privée pour la conception, la construction, le financement, l'exploitation et l'entretien de sept aires de service. Aucune de celles-ci n'était réalisée au 31 mars 2009.

Axe d'intervention
La sécurité liée aux infrastructures aéroportuaires et aux véhicules hors route

OBJECTIF 3.5
ACCROÎTRE LA SÉCURITÉ DES OPÉRATIONS EN MILIEU AÉROPORTUAIRE

La sécurité dans les 27 aéroports constitue une priorité pour le Ministère. Un système de gestion de la sécurité sera mis en place en quatre phases échelonnées sur quatre ans, conformément au Règlement de l'aviation canadienne. La mise en œuvre du système de gestion de la sécurité implique une nouvelle approche de la gestion de ces infrastructures basée sur des mesures proactives.

Indicateur 28 (nouvel indicateur)
Mise en place d'un système de gestion de la sécurité aux 27 aéroports et aérodromes du Ministère

Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
100 % des éléments de la première phase	100 % des éléments des 4 phases

Commentaires :

- Bien que le Ministère soit propriétaire de 27 aéroports, il n'est responsable de la mise en œuvre des systèmes de gestion de sécurité que pour 14 de ses installations. En fait, la gestion des 13 aéroports situés au Nunavik relève de l'Administration régionale Kativik puisqu'elle est titulaire des certificats d'exploitation. Ainsi, le résultat pour 2008-2009 correspond à la mise en œuvre des systèmes pour les 14 aéroports relevant du Ministère.
- La phase 1 comprenait la nomination du gestionnaire supérieur responsable et du gestionnaire de la mise en œuvre, la réalisation d'une analyse des écarts et le dépôt d'un projet de mise en œuvre des systèmes de gestion de la sécurité.

OBJECTIF 3.6
CONTRIBUER À AMÉLIORER LE BILAN DES ACCIDENTS LIÉS AUX VHR

Depuis quelques années, le nombre de véhicules hors route (VHR) immatriculés a augmenté de façon marquée pour atteindre, en 2008, un sommet inégalé de 529 689. Le nombre de décès attribuables aux VHR est demeuré relativement stable à environ 59 par année en moyenne de 2003 à 2007. Trop de personnes étant victimes de tels accidents et la sécurité figurant au centre des préoccupations du Ministère, il est important de poursuivre les campagnes de sensibilisation destinées aux utilisateurs.

Indicateur 29 (indicateur modifié)
Nombre de décès en VHR

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
46	61

Commentaires :

- Le nombre de VHR immatriculés augmente de façon significative à chaque année. En 2008, il y en avait 529 689, soit 21 457 de plus qu'en 2007. Par ailleurs, le nombre de décès en motoneige est directement relié à la durée de la saison.

Axe d'intervention
L'exploitation du réseau routier

Le Ministère consacre des ressources importantes à l'exploitation du réseau routier supérieur. Ces activités d'exploitation comprennent l'entretien hivernal, l'entretien courant et périodique réalisé en été de même que les activités de surveillance du réseau et de gestion des corridors routiers.

OBJECTIF 3.7
ASSURER UNE SURVEILLANCE ET UN ENTRETIEN ADÉQUAT DES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES DU RÉSEAU SUPÉRIEUR AU MOYEN D'INTERVENTIONS QUI CONTRIBUENT AU MAINTIEN DE LA SÉCURITÉ ET DE LA MOBILITÉ DE LA CLIENTÈLE DU RÉSEAU

L'entretien hivernal

À l'hiver 2008-2009, l'ensemble des équipes de déneigement qui travaillent pour le compte du ministère des Transports du Québec a maintenu sur le réseau routier une qualité d'entretien élevée.

L'entretien hivernal des routes du réseau supérieur est fait selon des exigences de qualité parmi les plus élevées, et qui assurent des déplacements sécuritaires et fonctionnels en période hivernale. Une stratégie globale en viabilité hivernale et un plan d'action sont mis de l'avant afin que la qualité de l'entretien continue de répondre aux exigences ministérielles.

Près de 80 % du déneigement est effectué à forfait. Le déneigement à forfait comprend les travaux exécutés par les entrepreneurs et les municipalités. Cependant, l'indicateur tient compte seulement des circuits du réseau qui sont entretenus par les entrepreneurs.

Indicateur 30 (indicateur modifié)
Proportion des entrepreneurs en entretien hivernal répondant bien aux exigences chaque année

Résultat 2007-2008 (%)	Résultat 2008-2009 (%)	Cible (%)
92,3	92,0	100

Commentaires :

- En 2008-2009, la grille d'évaluation a établi un pourcentage d'entrepreneurs qui répondent bien aux exigences du Ministère. Puisqu'il s'agit d'un indicateur modifié, le résultat 2007-2008 a été actualisé afin de le rendre comparable.

Le marquage sur les routes au printemps

Le marquage consiste à tracer des lignes sur la chaussée afin de délimiter les voies de circulation et signifier les mesures à prendre pour assurer le bon usage de la route et la sécurité de ceux qui l'empruntent. Le marquage sur les routes du réseau routier supérieur a un effet bénéfique indéniable sur la sécurité routière. L'importance accordée au marquage tient au fait qu'un marquage visible dans toutes les conditions climatiques facilite la circulation routière.

Indicateur 31
Taux de présence du marquage sur les routes au printemps

Résultat 2007-2008 (%)	Résultat 2008-2009 (%)	Cible 2011-2012 (%)
72,6	73,4	77

Commentaires :

- Le taux de présence du marquage sur les routes au printemps atteint 73,4 % pour le Ministère. Ce résultat est basé sur des longueurs de segments inspectées de 58 117 kilomètres de réseau routier.
- Compte tenu des obligations environnementales auxquelles le Ministère devra faire face dans les prochaines années, ces données permettront un suivi global du marquage afin de pouvoir faire des choix quant aux types de produits à utiliser et à la façon de réaliser les travaux.

La surveillance du réseau routier

La surveillance du réseau permet de relever tout type d'anomalie observable afin de maintenir la sécurité et la mobilité des usagers du réseau. À cet égard, un cadre ministériel de gestion décrit les fréquences minimales de surveillance du réseau routier applicables tout au long de l'année à l'ensemble du réseau routier du Ministère.

Indicateur 32 (nouvel indicateur)
Taux de réalisation de la surveillance (patrouille) du réseau routier

Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012 (%)
Aucun résultat compilé	95

Commentaires :

- En 2008-2009, la conception de nouveaux outils de communication véhiculaire de données était en cours. Lorsqu'ils seront installés dans les véhicules de surveillance routière, ces outils permettront de conserver l'historique des parcours quotidiens effectués par les patrouilleurs.

Orientation 4

Optimiser la performance de l'organisation pour de meilleurs services à la population

Par la réalisation de sa mission, le Ministère contribue de façon importante au développement du Québec. Pour relever les défis que cette mission comporte, le Ministère dispose d'une organisation de plus de 7 000 personnes réparties à l'échelle du Québec.

Le Ministère doit également accroître sa performance par l'amélioration des systèmes d'information ministériels et la mise en place de systèmes d'information aux usagers. Des investissements de 19,6 millions de dollars ont été réalisés à ces fins.

Axe d'intervention
Le maintien de l'expertise et la poursuite de l'innovation

Dans le but de maintenir l'expertise et de poursuivre l'innovation, le Ministère a consacré 3,3 millions de dollars à des activités de recherche et 3,5 millions à la formation de son personnel.

OBJECTIF 4.1
ASSURER LA RELÈVE AINSI QUE LE MAINTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE

Le nombre de départs à la retraite et la difficulté à assurer la relève, en particulier dans des catégories d'emplois spécialisés, posent un sérieux défi. Afin de préparer l'avenir, le Ministère a choisi d'offrir à son personnel de la formation dans des domaines de compétence bien précis.

Indicateur 33 (nouvel indicateur)
Nombre annuel de jours-personnes de formation associés à l'expertise ciblée

Expertise ciblée	Jours-personnes de formation
Cadre administratif	2 443
Informatique et bureautique	1 148
Transports	822
Génie	2 451
Formation à la tâche du personnel ouvrier	590
Santé et sécurité au travail	1 727
Communication	418
Habiletés de gestion	954
Autres	579
TOTAL	**11 132**

L'arrivée de nouveaux employés, les progrès scientifiques rapides dans le domaine des transports et du génie, les nouvelles technologies et la nomination de nouveaux gestionnaires ont fait en sorte que les efforts de formation sont surtout liés à ces aspects.

OBJECTIF 4.2
FAVORISER L'ATTRACTION ET LA FIDÉLISATION DU PERSONNEL

La Direction des ressources humaines met l'accent sur la formation, le transfert de compétences, le travail en équipe et la qualité de la vie au travail afin de développer une synergie entre les ressources permettant d'atteindre les objectifs du Ministère. La mobilisation du personnel et la reconnaissance de son travail sont également situées au cœur des actions du Ministère. Un plan de communication interne vise d'ailleurs à mettre en valeur les réalisations des équipes du Ministère dans le contexte des activités courantes et des grands projets.

Indicateur 34 (nouvel indicateur)

Taux de rétention du personnel régulier

	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Départs volontaires		
Démission	35	70
Mutation	97	86
Total	132	156
Effectif régulier au début (1er avril)	4 457	4 297
Effectif régulier à la fin (31 mars)	4 297	4 213
Pourcentage*	97,0	96,3

* 1 – (Départs volontaires / Effectif régulier moyen) x 100

Commentaires :

- Le contexte actuel du marché du travail lié au vieillissement de la population, qui se concrétise par le départ à la retraite des bébé-boumeurs, et le manque de relève anticipé font de l'attraction et de la fidélisation du personnel un enjeu de taille.
- À cet effet, le Plan d'action ministériel de la planification de la main-d'œuvre vise à définir les risques inhérents à cette situation et à mettre en place des mécanismes pour résoudre les problématiques qui ont été cernées. Dans le présent rapport, la section sur le suivi des recommandations du Vérificateur général fait état de diverses activités que le Ministère a réalisées.
- La baisse du taux de rétention indique bien que la mobilité de la main-d'œuvre a tendance à augmenter. Ce résultat vient confirmer l'importance de poursuivre les actions visant à favoriser l'attraction et la fidélisation.

OBJECTIF 4.3
FAVORISER LA RECHERCHE ET L'INNOVATION

La recherche et l'innovation sont essentielles à la performance du Ministère; elles représentent un processus qui intègre l'acquisition de nouvelles connaissances par la recherche, le transfert de ces connaissances aux utilisateurs (activités de diffusion et de transfert technologique) et leur appropriation par ces mêmes utilisateurs (implantation et utilisation).

Indicateur 35 (nouvel indicateur)
Nombre d'initiatives dans le domaine de la recherche et de l'innovation

Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
75	94

Commentaires :

- En 2008-2009, le Ministère a financé 48 contrats de recherche et subventionné 46 autres initiatives en matière de recherche et d'innovation (chaires de recherche, projets en partenariat, etc.), pour un total de 94 initiatives.
- On constate une augmentation du nombre d'activités de recherche et d'innovation.
- Les activités de recherche et d'innovation visent à favoriser l'atteinte de tous les objectifs du *Plan stratégique 2008-2012* du Ministère.

Axe d'intervention
Les façons de faire

OBJECTIF 4.4
ÉVALUER ET ADOPTER, SI CELA EST OPPORTUN, DE NOUVEAUX MODÈLES DE GOUVERNANCE PLUS APPROPRIÉS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS D'INFRASTRUCTURES OU DE SERVICES MINISTÉRIELS

Les modèles de gouvernance sont des initiatives ayant une incidence importante sur l'organisation et sur la manière d'assurer la mission du Ministère ou d'optimiser les services aux citoyens.

Indicateur 36 (indicateur modifié)
Nombre de projets réalisés (y compris les PPP)

Résultat 2008-2009	Cible 2011-2012
2 ententes de partenariat signées	4

Commentaires :

- Deux ententes de partenariat public-privé ont été signées :
  - parachèvement de l'autoroute 30;
  - aires de service (premier groupe).
- Pour les projets déjà mentionnés dans le *Plan stratégique 2005-2008*, la reddition de comptes fera le suivi des ententes de partenariat public-privé signées :
  - autoroute 25 : mise en service prévue en juillet 2011;
  - autoroute 30 : mise en service prévue en décembre 2012;
  - aires de service (premier groupe) : mise en service prévue graduellement de septembre 2009 à juin 2011.
- Par ailleurs, tout nouveau projet majeur d'infrastructure publique est assujetti à la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique, entrée en vigueur le 5 novembre 2008.

Axe d'intervention
Les relations avec les citoyens et les partenaires

OBJECTIF 4.5
OFFRIR AUX CITOYENS UNE INFORMATION ADÉQUATE ET FACILEMENT ACCESSIBLE AFIN DE FACILITER LEURS DÉPLACEMENTS

Le Ministère accorde une grande importance à la pertinence et à la qualité de l'information visant le public voyageur.

Indicateur 37 (nouvel indicateur)
Taux de satisfaction de la clientèle utilisant le Québec 511 tant au téléphone que sur le Web

Résultat 2008-2009
Préparation de l'étude sur le taux de satisfaction des usagers prévue en 2009-2010

Commentaires :

- Parmi les diverses mesures visant à permettre aux usagers de prendre une décision éclairée quant à leurs déplacements, au moment opportun, mentionnons la mise en place, en octobre 2008, du service Québec 511 Info Transports[17].

[17] Au sujet du service Québec 511 Info Transports, le lecteur est invité à consulter également la partie 4 du présent rapport, qui traite de la *Déclaration de services aux citoyens*.

OBJECTIF 4.6
RENDRE PUBLIC L'ÉTAT DES STRUCTURES ET DES CHAUSSÉES

Dans le but d'assurer une gestion plus transparente des infrastructures, le public aura accès, dans Internet, à de l'information complète sur l'état de l'ensemble des structures et de la chaussée.

Indicateur 38 (nouvel indicateur)
Fréquentation de la nouvelle section du site Web « Ponts et routes – Information aux citoyens »

Résultat 2008-2009	Cible
Travaux préparatoires à la mise en ligne prévue en 2009-2010	Mise en ligne de la section « Ponts et routes – Information aux citoyens » en 2009 et mise à jour régulière

Commentaires :

- La section « Ponts et routes – Information aux citoyens » a été créée au cours de la période 2008-2009 et traitera principalement des investissements routiers, de l'état des structures et de plusieurs sujets relatifs à la sécurité routière.

OBJECTIF 4.7
SOUTENIR LES INITIATIVES DES PARTENAIRES ISSUES DES TABLES ET FORUMS DE CONCERTATION DU MINISTÈRE

Afin de relever les multiples défis qui se posent dans le domaine des transports, la collaboration de tous les partenaires du secteur est essentielle. Pour que les systèmes de transport soient les plus performants possible, leur intégration et leur complémentarité exigent que tous les partenaires concernés conjuguent leurs efforts en vue d'atteindre les mêmes objectifs. C'est pourquoi le Ministère participe activement à diverses tables et à de nombreux forums de concertation afin que les initiatives que favorise une telle collaboration se concrétisent.

Indicateur 39 (nouvel indicateur)

Nombre et nature des initiatives issues des tables et forums de concertation du Ministère

	Résultat 2008-2009	
	Réalisées	Entreprises
Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général	Deux rapports portant sur l'iniquité fiscale Mise sur pied d'un comité sur l'image	Plan d'action sur l'apport de l'industrie
Forum de concertation sur le transport maritime	Adoption d'un nouveau plan d'action Étude sur le Corridor de commerce Saint-Laurent–Grands Lacs Signature d'une nouvelle entente sur la main-d'œuvre Un aménagement d'infrastructure	Mise en œuvre du plan d'action
Table québécoise de la sécurité routière	Deux guides s'adressant aux élus et aux municipalités Projet pilote d'implantation de radars photo et d'appareils de surveillance aux feux rouges Réalisation de 35 audits de sécurité routière	Deuxième rapport de recommandations
Table de concertation de l'industrie du transport par taxi		Présentation du projet de loi n° 96 (38e législature, 1re session)
Table permanente sur le transport collectif en milieu rural		Guide d'intervention en transport collectif en milieu rural
Tables de concertation régionale sur les véhicules hors route[18]		Rapports régionaux en préparation
Initiatives réalisées	45	

Commentaires :

- Le Ministère s'appuie sur la collaboration étroite de ses partenaires publics et privés pour offrir des systèmes de transport appropriés. Il doit également assumer un leadership clair et jouer un rôle rassembleur pour l'ensemble de la communauté des transports. Les initiatives sont des actions significatives réalisées au cours de l'année auxquelles correspond un produit livrable : une étude, un rapport, un changement législatif, une campagne publicitaire ou un projet précis.

[18] À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le résultat de l'indicateur 18.

Le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général

Constitué par une loi du gouvernement du Québec en juin 2000, le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général est une table de concertation permanente qui a pour mandat de favoriser le dialogue continu entre le routier (camionneur-propriétaire) et ses donneurs d'ouvrage.

Le Forum s'appuie sur les forces du regroupement et de la concertation afin de mettre en lumière les problèmes vécus dans le secteur du camionnage général et, par la suite, d'élaborer et de promouvoir des solutions susceptibles de répondre à ces préoccupations. Les travaux et les actions 2008-2009 du Forum ont porté notamment sur les sujets d'intérêt suivants :

- Mise sur pied d'un comité superviseur sur l'image de l'industrie du camionnage dont le mandat est de préparer un plan d'action pour mieux faire connaître cette industrie, pour la valoriser et pour démontrer l'importance de son apport économique dans tous les secteurs d'activité.
- Production de deux rapports sur la compétitivité de l'industrie. La veille technologique a été maintenue concernant la recherche sur les iniquités fiscales pouvant nuire à l'industrie. Les recherches ont notamment porté sur la représentativité des parts de marché de l'industrie québécoise du transport routier des marchandises selon différents segments de marché transfrontaliers et interprovinciaux, ainsi que sur le taux de productivité des entreprises québécoises de camionnage par rapport à celui des compétiteurs des autres provinces.
- Poursuite des activités du comité sur le passage aux frontières, dont les activités ont consisté principalement à diffuser par Internet, sur le site du Forum, et par courriel à un groupe de personnes et d'organismes intéressés, toute l'information et les outils pertinents pour l'industrie du camionnage et les exportateurs du Québec. Ces renseignements étaient le plus souvent d'ordre général mais pouvaient aussi concerner des postes frontaliers spécifiques.

Le Forum de concertation sur le transport maritime

Le Forum de concertation sur le transport maritime a été créé par la volonté commune du gouvernement du Québec et de l'industrie maritime d'en faire un outil permanent de concertation et de développement de l'industrie maritime québécoise. Coprésidé par le ministre délégué aux Transports et le président du conseil de la Société de développement économique du Saint-Laurent (Sodes), ce forum regroupe 14 représentants du milieu des transports. Ses travaux et ses actions ont notamment porté sur les dossiers suivants :

- Adoption d'un nouveau plan d'action 2008-2010 axé sur le réseau portuaire et l'intermodalité, la valorisation et la promotion du Saint-Laurent, la formation et la main-d'œuvre, la coopération et le partenariat ainsi que le développement durable du transport maritime;

- Réalisation d'une étude menée par le Conseil du corridor de commerce Saint-Laurent–Grands Lacs. Cette dernière contribue à la démarche du Ministère concernant la Porte continentale et le Corridor de commerce Ontario-Québec puisqu'elle évalue les besoins futurs pour le développement du corridor[19].
- Poursuite d'une campagne de valorisation du transport maritime amorcée en 2007 avec le soutien du Ministère et du secteur privé.
- Retour de la journée maritime québécoise. Celle-ci contribue à mettre en valeur le rôle économique et social déterminant de l'industrie maritime. En 2008, le thème choisi était *Le transport maritime, ici depuis 400 ans*.
- Promotion des croisières internationales. Les travaux exécutés au quai A.-Lepage pour le développement des croisières internationales à Saguenay se sont terminés en octobre 2008. Le gouvernement fédéral, la Ville de Saguenay et le ministère des Transports financent ce projet à parts égales.
- Signature d'une nouvelle entente de perfectionnement de la main-d'œuvre qui prévoit le versement de 235 000 $ en 5 ans, notamment pour faire face à des problèmes de financement de la formation et de perfectionnement de la main-d'œuvre de l'industrie maritime du Québec.

La Table québécoise de la sécurité routière (TQSR)

Lancée en 2005, la TQSR constitue un forum permanent d'échanges et de discussions réunissant une quarantaine de partenaires concernés par la sécurité routière. Elle a regroupé ses premières recommandations, au nombre de 23, dans un rapport publié en juillet 2007. Neuf de ces recommandations concernent directement le ministère des Transports. Voici quelques exemples de l'application de ces recommandations en 2008.

En matière de partenariat, le Ministère a partagé avec les municipalités des connaissances et des outils d'intervention par la mise à jour de l'information concernant la sécurité routière sur son site Internet. Il a aussi préparé des documents à l'intention des élus, des gestionnaires et du personnel technique des municipalités, par exemple les documents : *Aide à la détermination des limites de vitesse sur le réseau routier municipal et Redécouvrir le chemin de l'école - Guide d'implantation de trajets scolaires favorisant les déplacements actifs et sécuritaires vers l'école primaire*.

Par ailleurs, le projet pilote d'implantation de radars photo et d'appareils de surveillance aux feux rouges a été annoncé en février 2009 et sera mis en place à quinze endroits accidentogènes du réseau routier québécois.

En ce qui concerne l'environnement routier, le Ministère a poursuivi l'élaboration d'un diagnostic et l'identification des sites à concentration anormalement élevée d'accidents. Une liste des sites à potentiel d'amélioration est diffusée sur le site Internet du Ministère et comprend l'état d'avancement des travaux.

[19] À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le résultat de l'indicateur 7.

En outre, le Ministère investit désormais davantage dans l'amélioration des abords de routes et le maintien en bon état des équipements de sécurité afin de réduire les sorties de route et les collisions frontales. Ces mesures comprennent l'asphaltage des accotements, l'installation de bandes rugueuses, la correction de l'orniérage et le remplacement de glissières de sécurité.

La réalisation d'audits de sécurité routière consiste en une procédure proactive d'examen d'un projet routier effectuée par un groupe d'experts techniques afin d'en améliorer les caractéristiques avant les travaux d'implantation. Pour l'année 2008-2009, 35 audits ont été ainsi réalisés, dans diverses régions, sur le réseau routier sous la responsabilité du Ministère.

En 2008, la TQSR a entrepris une seconde phase de travaux dont l'objectif reste la formulation de recommandations porteuses visant la réduction du nombre d'accidents dans le bilan routier. Un repositionnement stratégique a été effectué et quatre groupes de travail ont été formés pour traiter des sujets suivants :

- les capacités de conduite affaiblies et les distractions au volant;
- les règles d'accès à la conduite et le maintien des compétences;
- la vitesse en milieu municipal;
- les transports actifs et alternatifs.

La production d'un second rapport de recommandations est en cours.

La Table de concertation de l'industrie du transport par taxi

Mise sur pied en 2005 au moment du dépôt du Rapport sur la Loi concernant les services de transport par taxi, cette table visait l'étude des pistes de solution contenues dans ce rapport et les suites appropriées qui auront fait consensus. La Table, composée d'une dizaine de représentants de l'industrie et de sa clientèle, peut également conseiller la ministre sur toutes les questions relatives à l'industrie. Le projet de loi n° 96 a été présenté le 13 juin 2008.

La Table permanente sur le transport collectif en milieu rural

Formée en novembre 2008, la Table regroupe l'ensemble des acteurs en transport collectif. Coprésidée par la Fédération des municipalités du Québec et le Ministère, elle a notamment comme mandat de sensibiliser les acteurs à l'importance du transport collectif en milieu rural, de soutenir la mise en œuvre de la Politique québécoise de transport collectif et d'accompagner les organismes responsables des services.

Les premières rencontres ont permis de définir les objectifs, le mandat et le fonctionnement de la Table ainsi que d'ébaucher un plan de travail.

Les tables de concertation régionale sur les véhicules hors route

Créées en 2006, les tables de concertation régionale sur les véhicules-hors route (VHR) ont pour mandat de trouver des pistes de solutions pour améliorer la cohabitation entre les résidents qui demeurent en bordure des sentiers et les utilisateurs de véhicules hors route. Ces tables poursuivent parcitulièrement l'objectif de définir, d'ici novembre 2009, deux réseaux interrégionaux de sentiers durables, l'un pour la pratique de la motoneige et l'autre pour la pratique de la motoquad (véhicule tout-terrain). Ces réseaux devront avoir fait l'objet d'un consensus dans les régions en vue de permettre une pratique du VHR respectueuse à la fois des citoyens, des communautés, de l'environnement et de la législation en vigueur.

Les tables regroupent tous les acteurs régionaux concernés par les VHR, notamment des représentants de groupes de citoyens, les fédérations de VHR, les instances locales et régionales (comme les municipalités et les MRC), les milieux agricole, touristique et d'affaires, des groupes environnementaux, de même que plusieurs ministères. Un comité de liaison, regroupant les coordonnateurs de toutes les tables de concertation régionale ainsi qu'un représentant régional du Ministère, a pour mandat de suivre les travaux des tables sur les véhicules hors route. Son rôle consiste aussi à présenter le mandat des tables, à échanger, à uniformiser les façons de faire et à s'assurer de la compréhension uniforme du mandat.

Partie 4

Les résultats des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*

Partie 4

Les résultats des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*

Le personnel du Ministère accorde tous les jours une attention particulière à la qualité des services qu'il assure aux citoyens. Conformément à la Loi sur l'administration publique, il a rendu publique, le 1er avril 2001, sa première *Déclaration de services aux citoyens*. En vigueur pour la période 2008-2009, elle est l'objet du présent rapport et présente quatre objectifs particuliers à l'égard des services aux citoyens :

Objectif 1 : L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept

Objectif 2 : La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions

Objectif 3 : Un service de renseignements offert de 8 h 30 à 16 h 30

Objectif 4 : Un suivi diligent des plaintes

Le service Québec 511 Info Transports

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

L'année 2008-2009 a été une année charnière avec la mise sur pied du nouveau service Québec 511 Info Transports, le 25 octobre 2008. Avec cet outil, le Ministère se joint à la communauté nord-américaine en rendant accessible, grâce à un numéro de téléphone abrégé et unique, le 511, un vaste service d'information sur le transport. Il s'agit d'un portail intégré et multimodal, que l'on peut consulter par téléphone ou sur le Web.

Québec 511 Info Transports a pour mission fondamentale de permettre au public voyageur d'accéder plus facilement aux renseignements sur le transport. Par téléphone ou sur le Web, il fournit l'information qui était auparavant disponible sur l'Inforoutière : conditions routières hivernales, travaux routiers et principales entraves à la circulation, messages de sécurité, distances routières et autres. Depuis peu, les utilisateurs peuvent aussi obtenir de l'information sur l'état du service des traversiers du Québec et un accès rapide à leur horaire, de même que le temps d'attente aux postes frontaliers. De plus, une option permet aux citoyens de rapporter un accident. Le Ministère vise également à fournir au public des renseignements généraux sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. Il est également possible de formuler un commentaire ou de déposer une plainte.

Les services téléphoniques

Le service téléphonique Québec 511 intègre une technologie de pointe permettant d'uniformiser l'information diffusée. Le système de transfert automatisé du texte à la parole permet de s'assurer que l'information consultée sur le site Web du Ministère est la même que celle qui est accessible par téléphone.

Ce service simple et convivial fonctionne par la reconnaissance vocale, mais il permet aussi à l'utilisateur de demander des renseignements en utilisant le clavier de son téléphone. Ainsi, les utilisateurs qui ont des difficultés d'élocution, par exemple, peuvent consulter Québec 511 sans problème.

Les résultats atteints concernant la fréquentation de la ligne téléphonique sont probants. Après seulement six mois d'existence, le nombre d'appels reçus équivaut à deux fois le nombre d'appels habituellement reçus en un an.

M^me Claude-Andrée Maillé est préposée aux renseignements au Service du renseignement et du soutien en communication, à Montréal.

Service téléphonique automatisé

	Résultat 2006-2007 (Inforoutière)	Résultat 2007-2008 (Inforoutière)	Résultat 2008-2009 (Québec 511 Info Transports)
Nombre de demandes de renseignements téléphoniques	263 405	330 629	853 521

L'arrivée du service Québec 511 Info Transports a également eu une incidence directe sur le volume d'appels traités par les préposés aux renseignements. On note une augmentation de près de 83 % du nombre d'appels reçus durant l'année.

Système téléphonique de renseignements avec préposé de 8 h 30 à 16 h 30 durant les jours ouvrables

	Résultat 2006-2007	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Nombre d'appels	56 045	49 230	90 152

Les services Internet

Pour obtenir de l'information sur le Ministère, les citoyens peuvent consulter son site Web. Il est également possible de faire une demande de renseignements ou de déposer une plainte par courriel.

Service Internet

	Résultat 2006-2007	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Nombre mensuel moyen de pages vues sur le site Internet	1 609 097	2 961 543	2 571 380

Québec 511 Info Transports

Le site Québec 511 Info Transports maintient ses acquis auprès de la population. En effet, plus de 2,5 millions de pages ont été vues chaque mois sur le site du Ministère. Ce chiffre indique une baisse de 13 % par rapport à l'année précédente. Toutefois, cette situation s'explique en grande partie par le fait que l'hiver 2007-2008 a été l'un des plus neigeux de l'histoire du Québec, alors que l'hiver 2008-2009 a été assez doux et que les précipitations totales ont atteint des niveaux près de la moyenne. Le nombre mensuel moyen de pages vues en 2008-2009 est cependant nettement supérieur à celui de 2006-2007.

Le Service du renseignement et du soutien en communication a également traité 4 420 demandes de renseignements reçues par courriel, ce qui représente une augmentation de 30 % par rapport à 2007-2008. Cette hausse est attribuable à la notoriété du service Québec 511 Info Transports qui est en expansion continue depuis sa mise en fonction en octobre 2008.

La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions

Le Ministère privilégie les actions qui visent à améliorer la sécurité des usagers de la route. L'une de celles-ci concerne les campagnes de communication relatives à la sécurité et est abordée dans la présente section.

En outre, le Ministère mène beaucoup d'actions ayant une incidence sur la sécurité. Comme l'une des orientations du *Plan stratégique 2008-2012* concerne directement la sécurité des systèmes de transport, la majeure partie de l'information à ce sujet est présentée dans la partie 3 du présent rapport[20].

Les campagnes de communication relatives à la sécurité

Pour faire part aux citoyens de ses préoccupations en matière de sécurité routière, le Ministère mène plusieurs campagnes de communication. L'objectif principal de ces campagnes est de sensibiliser les clientèles concernées à l'importance d'adopter des comportements plus sécuritaires dans leurs déplacements.

Campagnes de communication relatives à la sécurité

	Résultat 2006-2007	Résultat 2007-2008	Résultat 2008-2009
Nombre de campagnes	5	1	2

20 Il faut noter que dans les précédentes éditions du rapport annuel, la reddition de comptes concernant le suivi des recommandations formulées dans les rapports d'investigation et d'enquête des coroners était présentée dans cette section. À ce sujet, le lecteur est invité à consulter les résultats de l'indicateur 25 « Dépôt d'un bilan annuel (coroner) » du plan stratégique présentés dans la partie 3.

Prudence aux abords des chantiers!

Les investissements record consentis en 2008-2009 se sont traduits par une hausse importante du nombre de chantiers et, par le fait même, par la probabilité que les usagers de la route aient à traverser une ou des zones de travaux routiers. Comme prévu dans le *Plan d'action en matière de sécurité sur les sites de travaux routiers - Saison 2008-2009*, une campagne de sécurité d'envergure a été mise en œuvre. Elle visait principalement à poursuivre les efforts entrepris afin de responsabiliser les usagers de la route quant à la nécessité d'adopter des comportements sécuritaires à l'approche des zones de travaux en les incitant à respecter la signalisation routière, en particulier les limites de vitesse.

Conçue autant pour les médias électroniques que les médias imprimés, cette campagne a débuté en mai 2008 par un lancement original lors d'une conférence de presse nationale au circuit Gilles-Villeneuve. Les premiers messages ont été diffusés à la télévision durant sept semaines, du mois de juillet au mois d'août 2008 et, en reprise, du 18 août au 8 septembre 2008. La population québécoise a pu entendre les messages radiophoniques durant la période des vacances du mois de juin au mois d'août. Ces messages ont été appuyés par de l'affichage et par plusieurs activités publiques telle la journée Opération orange, qui s'est tenue à l'échelle nationale en collaboration avec la Sûreté du Québec le 13 juillet 2008. L'Internet a aussi été utilisé pour diffuser des informations sur le déroulement des différents chantiers.

Les résultats du sondage CROP mené à la suite de cette campagne montrent que 96 % des répondants ont vu ou entendu l'un ou l'autre des messages de la campagne de Sécurité-Travaux 2008-2009 du Ministère. La télévision a rejoint 74 % des répondants. Aussi, 69 % d'entre eux ont remarqué les affiches et 61 % ont entendu les messages radiophoniques. Finalement, 60 % des répondants estiment que ces messages amènent les conducteurs à ralentir.

Campagne sur la sécurité routière dans des conditions hivernales, comprenant un volet pour la promotion du tout nouveau service Québec 511 Info Transports et un volet sur les pneus d'hiver

Dans le contexte de ses activités, le Ministère diffuse chaque année une campagne de publicité pour inciter les usagers du réseau routier à la prudence lorsqu'ils doivent circuler en hiver et pour promouvoir les comportements à adopter dans ces conditions. En 2008-2009, cette campagne s'est déroulée de la fin octobre 2008 à la fin mars 2009. Soulignons que, dans les messages diffusés, l'accent était mis sur l'utilisation du tout nouveau service Québec 511 Info Transports, lancé en octobre 2008. Les usagers du réseau routier étaient invités de façon particulière à utiliser Québec 511 Info Transports au cours de l'hiver pour connaître les conditions routières et prendre la route de façon plus sécuritaire et efficace.

Un sondage Léger Marketing effectué à la suite de cette campagne a permis de constater que la moitié (51 %) des conducteurs connaît maintenant le nouveau service Québec 511 Info Transports. Parmi ceux-ci, 73 % savent qu'il est accessible par téléphone ou assistant numérique de poche et 46 %, qu'ils peuvent le consulter par Internet.

Pneus d'hiver obligatoires

Une nouvelle mesure du Code de la sécurité routière stipule qu'entre le 15 décembre et le 15 mars tous les véhicules de promenade ou taxis immatriculés au Québec et tous les véhicules de promenade offerts en location au Québec doivent être chaussés de pneus conçus spécialement pour la conduite hivernale. Cette initiative est l'aboutissement d'une démarche de sensibilisation échelonnée sur plusieurs années, au cours de laquelle le Ministère et ses partenaires ont insisté sur l'importance de munir son véhicule de pneus d'hiver, car les études scientifiques démontrent que les pneus d'hiver sont beaucoup plus efficaces que les pneus quatre saisons. Le Ministère a lancé une campagne spéciale visant à faire connaître cette nouvelle obligation qui est en vigueur depuis l'automne 2008.

Un des objectifs du volet « pneus d'hiver » de cette campagne consistait à informer les automobilistes de la date d'entrée en vigueur et des paramètres d'application de la nouvelle réglementation et à les inciter à faire installer leurs pneus d'hiver avant le 15 décembre 2008.

Un sondage « postcampagne » effectué par Léger Marketing a démontré que l'information véhiculée a porté des fruits puisque la quasi-totalité (99 %) des usagers de la route interrogés ont fait poser des pneus d'hiver sur leur principal véhicule.

Un suivi diligent des plaintes

Tout citoyen insatisfait d'un produit, d'un service ou de la manière dont ceux-ci ont été fournis ou assurés est invité à en informer le Ministère par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou en personne à l'un ou l'autre de ses bureaux.

En vertu des objectifs contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens*, une réponse à une plainte verbale doit être donnée dans les cinq jours ouvrables. De plus, s'il est nécessaire de rappeler le citoyen pour lui indiquer que sa plainte est prise en charge, cette action doit être posée dans les 24 heures suivant la réception de l'appel. Par ailleurs, un délai de 10 jours ouvrables est prévu pour répondre à une plainte écrite reçue par l'unité administrative ou la direction concernée. S'il est impossible de fournir une réponse dans ce délai, un accusé de réception est expédié, indiquant le nom d'une personne-ressource et le temps de réponse estimé. Chaque plainte est examinée avec objectivité et célérité.

Le Ministère se donne comme objectif de bien documenter les plaintes, de manière à les distinguer clairement des demandes d'intervention qui ont directement trait à un événement survenu sur le réseau routier. La Politique sur la gestion des plaintes définit une plainte et une demande d'intervention comme suit :

Plainte : expression orale ou écrite d'une insatisfaction d'un citoyen qui s'estime lésé ou allègue avoir subi un inconvénient à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission en lien avec les produits ou services du Ministère.

Demande d'intervention : expression orale ou écrite d'un citoyen qui désire signaler un incident, une situation, une lacune ou un autre événement en lien avec la mission du Ministère.

Plaintes	Résultat		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Total des plaintes relatives au réseau routier	**2 480**	**3 659**	**4 008**
Plaintes relatives à la viabilité hivernale	690	1 423	1 203
Plaintes relatives à la chaussée	663	717	938
Plaintes relatives aux travaux routiers	432	597	795
Autres sujets relatifs au réseau routier	695	922	1 072
Total des plaintes relatives aux lois, aux règlements, aux politiques, à l'administration, etc.	**227**	**196**	**239**
NOMBRE TOTAL DE PLAINTES	**2 707**	**3 855**	**4 247**
Nombre de plaintes verbales	2 325	3 335	3 502
Nombre de plaintes écrites	382	520	745
Délai moyen de réponse			
Plaintes verbales (jours)	1,9	3	4,5
Plaintes écrites (jours)	6	7,1	6,8
Réclamations sur dommages			
Demandes de réclamations	997	1 037	1 253
Compensations pour réclamations	699 843 $*	698 573 $**	675 208 $***

* Ce montant comprend une somme de 291 781 $, qui correspond aux compensations versées pour les dossiers ouverts et fermés durant l'année financière 2006-2007, et une somme de 408 062 $, qui représente les dossiers des années antérieures traités et pour lesquels les compensations ont été payées au cours de l'année 2006 2007.

** Ce montant comprend une somme de 215 447 $, qui correspond aux compensations versées pour les dossiers ouverts et fermés durant l'année financière 2007-2008, et une somme de 483 126 $, qui représente les dossiers des années antérieures traités et pour lesquels les compensations ont été payées au cours de l'année 2007 2008.

*** Ce montant comprend une somme de 364 875 $, qui correspond aux compensations versées pour les dossiers ouverts et fermés durant l'année financière 2008-2009, et une somme de 310 333 $, qui représente les dossiers des années antérieures traités et pour lesquels les compensations ont été payées au cours de l'année 2008 2009.

Commentaires :

- Pour l'année financière 2008-2009, le Ministère a reçu au total 4 247 plaintes, ce qui représente une augmentation de 10 % (392 plaintes) par rapport à l'exercice précédent.
  - Le réseau routier a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, soit 94,4 % de toutes les plaintes reçues au Ministère. Ce sont les conditions routières en hiver, l'état de la chaussée, les travaux routiers et le drainage qui ont suscité le plus d'insatisfaction chez les citoyens.
  - Les plaintes relatives aux conditions routières en hiver, notamment une chaussée glacée ou un déneigement incomplet, représentent le plus grand nombre de plaintes, soit 30 % de toutes les plaintes liées au réseau routier. Cependant, l'hiver plus clément que l'on a connu en 2008-2009 a permis de diminuer de 15 % le nombre de plaintes comparativement à l'année précédente.
  - La comparaison des années 2007-2008 et 2008-2009 montre que le nombre de plaintes associées à la chaussée a connu une hausse. Ces plaintes représentent 23 % de l'ensemble des plaintes à propos du réseau routier, une augmentation de 31 %. C'est l'état de la chaussée, surtout en période de dégel, qui suscite le plus d'insatisfaction de la part des citoyens.
  - Les plaintes concernant les travaux routiers représentent 20 % de toutes les plaintes relatives au réseau routier en 2008-2009. Les problèmes de congestion et les détournements de la circulation constituent la plus grande source de mécontentement chez les usagers.
- Au cours de l'exercice financier 2008-2009, le Ministère a reçu 7 503 demandes d'intervention, une augmentation de 158 signalements par rapport à l'exercice précédent.

Partie 5

Les exigences législatives et gouvernementales

Partie 5

Les exigences législatives et gouvernementales

5.1 L'application de la Politique linguistique

Dans le cadre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a énoncé sa propre politique linguistique en mars 1998. Le texte de cette politique est accessible dans l'intranet.

M^me^ Isabelle Turgeon est linguiste au Service du renseignement et du soutien en communication, à Québec.

Au cours de l'exercice financier 2008-2009, la responsable de l'application de la politique linguistique au Ministère est intervenue à plusieurs reprises auprès de membres du personnel pour expliquer les dispositions de cette politique ainsi que les droits et obligations du Ministère à cet égard. Ses interventions ont porté notamment sur la signalisation, les consultations publiques, l'affichage et la production de documents à l'occasion d'événements spéciaux ou internationaux. De façon générale, le personnel du Ministère comprend et respecte les exigences linguistiques qui s'appliquent à l'Administration. Toutefois, des précisions supplémentaires seront apportées dans la nouvelle politique linguistique du Ministère afin que tout le personnel en soit informé.

La responsable de la politique linguistique a également participé au règlement de plaintes relatives à des panneaux de signalisation, plaintes qui ont été reçues par l'Office québécois de la langue française puis transmises au Ministère.

La Direction des communications assure également les services de révision linguistique de tous les documents publiés à l'extérieur du Ministère et dans le site Internet, ainsi que de ceux destinés à l'ensemble du personnel. Elle offre également un service de consultations ponctuelles et de recherche terminologique.

Les documents révisés au Ministère

2006-2007		
Révisés à l'interne (50 pages et moins)	824 travaux	6 588 pages
Révisés à l'externe (50 pages et plus)	99 travaux	5 388 pages
TOTAL	**923 travaux**	**11 976 pages**
2007-2008		
Révisés à l'interne (50 pages et moins)	865 travaux	5 721 pages
Révisés à l'externe (50 pages et plus)	90 travaux	4 981 pages
TOTAL	**955 travaux**	**10 702 pages**
2008-2009[21]		
Révisés à l'interne	1 063 travaux	5 688 pages
Révisés à l'externe	85 travaux	5 778 pages
TOTAL	**1 148 travaux**	**11 466 pages**

[21] La taille des documents n'est plus le seul critère pour faire réviser ou non un document à l'externe. L'urgence de la demande et la charge de travail de la linguiste sont également prises en considération.

Les consultations ponctuelles par téléphone ou sur place :

2006-2007	2007-2008	2008-2009
1 739 questions	1 200 questions	1 807 questions

5.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. c. A-2.1), le Ministère assume des responsabilités concernant l'accès aux documents qu'il a en sa possession relativement à la réalisation de son mandat et à l'égard de mesures visant à assurer la protection des renseignements personnels.

Pour l'exercice financier 2008-2009, le personnel du Ministère a traité 197 demandes faites en vertu de la Loi. Une légère augmentation par rapport à l'exercice financier précédent (176 demandes) démontre une hausse constante des demandes d'accès à l'information. Les demandeurs sont, pour la plupart, des journalistes, des associations et des entreprises; un faible pourcentage des demandes provient des citoyens.

Un nombre important des demandes d'accès à l'information a trait à des documents contenant des avis et des recommandations formulés dans le cadre de processus décisionnels, ainsi que des renseignements de nature économique, scientifique ou technique dans les domaines contractuels ou en gestion des structures. Par ailleurs, de nouveaux sujets suscitant un intérêt parmi la population, tels les projets de partenariat public-privé, ont généré plus d'activité d'analyse et de traitement en raison de la complexité des sujets et du nombre de documents à traiter.

Sur le nombre total de demandes, auxquelles on a toutes répondu dans les délais prévus par la Loi, soit entre 20 et 30 jours, 54 % ont reçu une réponse donnant accès aux documents demandés en totalité ou en partie, alors que 27 % ont dû être refusées en raison des restrictions aux droits d'accès prévues à la Loi. Ces restrictions se rapportent souvent aux motifs liés aux décisions administratives et aux renseignements d'ingénierie. Enfin, 19 % des demandes ont fait l'objet d'une demande de précision ou de renvoi à un autre organisme public, ou encore ont démontré l'inexistence de documents.

En 2008-2009, la Commission d'accès à l'information a rendu deux décisions concernant les renseignements d'ingénierie. L'une porte sur les rapports d'inspection et d'évaluation des structures et ouvrages d'art sous la responsabilité du Ministère et l'autre, sur un audit de sécurité. La Commission a ainsi confirmé la confidentialité des renseignements contenus dans ces documents. À la suite de ces décisions et dans un souci d'informer le public, des renseignements généraux concernant les structures ont été publiés sur le site Internet du Ministère.

Pour l'exercice financier 2008-2009, 11 demandes de révision ont été déposées à la Commission d'accès à l'information concernant des réponses transmises en vertu de la Loi, ce qui représente moins de 6 % du total des demandes. La plupart des dossiers en litige concernent des demandes liées aux plans et aux inspections des structures relevant de la compétence du Ministère.

Les efforts déployés au cours de l'exercice financier 2008-2009 ont été consacrés à la mise en œuvre des mesures prévues au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (R.R.Q., c. A-2.1, r.0.2), qui est en vigueur depuis le 29 mai 2008.

Ainsi, le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels a été mis sur pied. Il est composé du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels et, le cas échéant, des responsables de la sécurité de l'information et de la gestion documentaire, de même que de toute autre personne dont l'expertise est requise. Ce comité a notamment pour mandat d'indiquer les mesures particulières à respecter en matière de protection des renseignements personnels dans le cas de projets qui utilisent des renseignements personnels, comme les projets d'acquisition, de développement et de refonte des systèmes d'information ou de prestation électronique de service, de même que les projets de vidéosurveillance et de sondage. De plus, le Ministère a entrepris les travaux requis en vue de la diffusion dans son site Internet, le 29 novembre 2009, des documents et renseignements visés par le Règlement.

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

1. Les renseignements généraux

Le Ministère souscrit aux principes gouvernementaux visant à accroître le nombre d'employés appartenant à des groupes sous-représentés au sein de l'effectif gouvernemental. Les programmes d'accès à l'égalité s'adressent aux membres des communautés culturelles, aux autochtones, aux anglophones, aux personnes handicapées ainsi qu'aux femmes dans certains secteurs d'emploi.

Rappelons qu'en vertu de l'article 53 de la Loi sur la fonction publique : « À la suite d'un concours, la nomination d'un fonctionnaire est faite au choix parmi les personnes inscrites sur la liste de déclaration d'aptitudes. Lorsqu'une liste de déclaration d'aptitudes comprend un candidat visé par un programme d'accès à l'égalité ou un plan d'embauche pour les personnes handicapées, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme tient compte des objectifs fixés par ce programme ou ce plan. Il tient aussi compte des objectifs d'embauche, déterminés par le Conseil du trésor, à l'égard des diverses composantes de la société québécoise ».

2. Les données globales

Embauche totale en 2008-2009

	Réguliers[22]	Occasionnels[23]	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	326	809	303	248

Nombre d'employés réguliers en place au 31 mars 2009

Effectif total (personnes)	4 213

[22] Cette donnée n'inclut que les recrutements.

[23] Cette donnée n'inclut que les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

3. Les membres de communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2008-2009

Rappel de l'objectif d'embauche : atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires provenant de membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

		Nombre d'embauches de membres de groupes cibles en 2008-2009					
Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	TOTAL	Taux d'embauche par statut d'emploi(%)[24]
Réguliers	326	32	9	3	9	53	16
Occasionnels	809	28	6	8	5	47	6
Étudiants	303	15	2	1	4	22	7
Stagiaires	248	19	2	1	1	23	9

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2006-2007	22	5	11	13
2007-2008	23	6	10	10
2008-2009	16	6	7	9

[24] Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2008-2009 dans le statut d'emploi.

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Rappel des objectifs : pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	2007		2008		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles	138	3,1	158	3,7	176	4,2
Autochtones	20	0,4	18	0,4	18	0,4
Anglophones	25	0,6	23	0,5	25	0,6
Personnes handicapées	42	0,9	42	1,0	47	1,1

Source : SAGIP-Paie-26

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel encadrement		Personnel professionnel[25]		Personnel ingénieur		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		TOTAL	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	6	1,8	39	5,5	69	13,2	40	2,9	15	2,8	7	0,9	176	4,2
Autochtones	2	0,6	–	–	–	–	11	0,8	2	0,4	3	0,4	18	0,4
Anglophones	–	–	4	0,6	2	0,4	6	0,4	2	0,4	11	1,5	25	0,6
Personnes handicapées	–	–	4	0,6	1	0,2	21	1,5	14	2,6	7	0,9	47	1,1

Source : SAGIP-Paie 2008-26

[25] Cette donnée inclut les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

4. Les femmes

Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	TOTAL
Nombre de femmes embauchées	113	167	129	93	502
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009 (%)	35	21	43	38	30

Source : SAGIP

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2009

	Personnel encadrement	Personnel professionnel[26]	Personnel ingénieur	Personnel technicien[27]	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	TOTAL
Nombre total d'employés réguliers	332	709	521	1373	535	743	4 213
Nombre de femmes ayant le statut d'employé régulier	48	297	122	484	434	15	1 400
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	14	42	23	35	81	2	33

Source : SAGIP-Paie 2008-26

[26] Cette donnée inclut les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.
[27] Cette donnée inclut les 791 techniciens des travaux publics, dont 115 femmes, soit 15 %.

5. Les mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	2008-2009
Nombre de participants au PDEIPH accueillis au cours de l'année (cohorte de 2008)	1
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH (en prévision de la cohorte débutant en 2009)	6

	2008-2009	
Mesure ou action	Groupe cible visé	Nombre de personnes concernées
En vue d'informer les nouveaux arrivants des emplois offerts au Ministère, ce dernier a participé au Salon d'emploi et de formation de l'Est de Montréal qui s'est déroulé sous le signe de la diversité culturelle.	Membres de communautés culturelles	Plus de 2 000
Tous les nouveaux gestionnaires reçoivent une formation comprenant un volet sur la gestion de la diversité.	Membres de communautés culturelles Personnes handicapées	9
Divers articles ont été diffusés dans l'intranet lors de semaines thématiques consacrées à l'interculturalisme ou aux personnes handicapées afin de sensibiliser le personnel.	Membres de communautés culturelles Personnes handicapées Femmes	Plus de 5 000

5.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Depuis l'année 2001-2002, le Vérificateur général du Québec a fait des recommandations au Ministère à la suite des vérifications suivantes :

- la planification des ressources humaines de la fonction publique;
- la gestion de l'amélioration des services aux citoyens;
- le suivi de vérification de l'optimisation des ressources - subventions aux municipalités;
- le suivi de vérification de l'optimisation des ressources - subventions aux organismes publics de transport en commun concernant leurs immobilisations;
- le suivi de vérification de l'optimisation des ressources - subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif;
- la gestion de la conservation des ponts;
- le développement durable;
- le suivi de vérification de l'optimisation des ressources - gestion des technologies de l'information;
- la gestion du projet de prolongement du réseau du métro sur le territoire de la Ville de Laval;
- la vérification interne au gouvernement du Québec;
- la prestation de services du gouvernement en ligne;
- le suivi de vérification de l'optimisation des ressources - acquisition de services;
- la planification du transport et de l'aménagement dans la région métropolitaine de Montréal;
- l'application de la Loi sur le développement durable.

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du Ministère assure le suivi des recommandations du Vérificateur général. Le tableau suivant présente les mesures que le Ministère a prises a l'égard des recommandations du Vérificateur général.

Pour faciliter la lecture du tableau, seuls les faits nouveaux concernant le suivi des recommandations depuis le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* sont présentés. On a retiré du tableau les vérifications pour lesquelles le Ministère a réalisé l'ensemble de ses mesures.

Rapport du Vérificateur général 2001-2002, tome II, chapitre 2
Planification des ressources humaines de la fonction publique

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Entreprendre, dans une perspective à long terme, une démarche de planification de la main-d'œuvre et la poursuivre d'une manière continue. Cette démarche doit tenir compte de l'aspect financier et s'arrimer aux orientations stratégiques.	Les activités relatives à une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre se poursuivent : · réalisation d'une analyse prévisionnelle de la main-d'œuvre 2008-2011; · dépôt d'un plan d'action sur un horizon de trois ans incluant des mesures en matière d'attraction et de fidélisation; · mise en œuvre du plan de relève pour les gestionnaires; · élaboration d'un plan de relève pour les chefs des opérations.
S'assurer de disposer d'une information sur la gestion suffisante, pertinente et fiable afin de pouvoir prendre, au moment opportun, des décisions éclairées en matière de ressources humaines.	Le Ministère a mis en place les améliorations suivantes : · modifications d'applications locales en périphérie du SAGIP en vue d'un traitement et d'une exploitation efficace des données en ressources humaines; · raffinement des outils et des méthodes d'exploitation utilisés pour la majorité des applications en ressources humaines.
Se doter d'une stratégie comportant des objectifs mesurables, notamment en matière d'embauche de jeunes.	Le Ministère a mené les actions suivantes en matière de renouvellement de la main-d'œuvre : · participation, au cours de l'année, à une dizaine de journées carrière en génie afin de promouvoir les emplois que le Ministère offre aux récents diplômés et à une quinzaine d'autres rencontres dans des collèges; · diffusion de publicités dans le magazine *Jobboom* et dans le Réseau des ingénieurs du Québec; · amélioration de la rubrique « Emploi » dans le site Web du Ministère; · poursuite des activités du réseau jeunesse du Ministère afin d'intégrer les employés de 35 ans et moins dans l'organisation. Au cours de l'année, 954 jeunes ont été embauchés à des postes permanents ou occasionnels, ou encore à titre d'étudiants ou de stagiaires. Ce nombre équivaut à 57 % du total des personnes embauchées.
Fournir, en temps opportun, une information suffisante, pertinente et fiable aux parlementaires sur les principaux risques au chapitre des ressources humaines et sur leurs conséquences prévisibles, de même que la stratégie afférente.	En 2008, le Ministère a élaboré un plan pluriannuel de main-d'œuvre. Ce plan permet de définir les risques inhérents à la gestion des ressources humaines.

Rapport du Vérificateur général 2002-2003, tome I, chapitre 3
Gestion de l'amélioration des services aux citoyens

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Pour les ministères et organismes ayant fait l'objet du sondage, porter une attention particulière à l'accessibilité de leurs services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis.	Le Ministère s'est doté d'un nouveau service de renseignements en transports destiné aux usagers en quête d'informations. Ce service est constitué d'un service téléphonique abrégé, le Québec 511 Info Transports, qui s'inscrit dans la tendance nord-américaine comme source de renseignements en transports pour les voyageurs soucieux, notamment, de planifier leurs déplacements. Les informations qu'on y trouve, à savoir les conditions routières hivernales, les entraves causées par les travaux routiers et les événements ponctuels, sont aussi diffusées sur le site Web Québec 511 Info Transports. Le Ministère considère donc qu'avec ce nouveau numéro abrégé mnémonique, il a atteint son objectif d'accroître l'accessibilité des informations en transports dont il est responsable. Dans cette foulée, le Ministère s'est doté de mécanismes de contrôle qualité en continu, s'assurant ainsi que les renseignements que le service diffuse sont les plus justes possible.

Rapport du Vérificateur général 2002-2003, tome I, chapitre 6
Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Veiller à ce que la reddition de comptes des organismes sans but lucratif fasse état de cibles précises et que la performance soit évaluée à l'aide d'indicateurs appropriés.	L'évaluation du programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000 confiée à l'École nationale d'administration publique s'est poursuivie en 2008-2009.

Rapport du Vérificateur général 2002-2003, tome II, chapitre 4
Gestion de la conservation des ponts

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Veiller à obtenir une information fiable et utile sur les ponts inspectés.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les engagements[28] qu'il a pris sont toujours valables. La Direction des structures a implanté la gestion intégrée des documents, qui s'est terminée en mars 2007. Pour ce qui est de la numérisation des dossiers d'ouvrages d'art, le processus s'est terminé en mars 2009. Résultat : Tous les documents avaient été numérisés au 31 mars 2009, pour un total de 9 781 368 pages. Des travaux sont en cours afin de mettre en œuvre une approche de numérisation continue et de dépôt des documents électroniques portant sur un ouvrage d'art. Trois projets pilotes seront réalisés en avril et mai 2009 pour valider les processus. Les résultats serviront d'intrants au déploiement de l'organisation du travail. On prévoit que le déploiement progressif de l'organisation du travail dans les directions territoriales se réalisera entre septembre et novembre 2009. Les processus validés par les projets pilotes seront alors intégrés dans les activités courantes : sélection et numérisation des documents, chargement des documents dans l'outil électronique et consultation des documents. Pour assurer la fiabilité des informations déposées dans le système électronique, divers points de contrôle seront intégrés dans l'organisation du travail. La structure de classement retenue répondra aux besoins des utilisateurs et sera appuyée par des méthodes de recherche simples et efficaces. Elle permettra aux utilisateurs d'obtenir une information utile. Selon la planification approuvée, l'ensemble des travaux seront terminés en mars 2010. Cependant, pour faciliter l'utilisation quotidienne des documents numérisés, la consultation devra être grandement améliorée.

[28] Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2004-2005* et au *Rapport annuel de gestion 2005-2006* disponibles sur le site Internet du Ministère (**www.mtq.gouv.qc.ca**).

Rapport du Vérificateur général 2002-2003, tome II, chapitre 4
Gestion de la conservation des ponts (suite)

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Établir des stratégies de planification adéquates.	En juillet 2005, le Ministère a accordé à un consortium le mandat de concevoir un système moderne de gestion des structures. L'implantation du module inventaire-inspection s'est terminée en mars 2008. La saisie des données dans le nouveau système de gestion des structures se fera en trois ans, l'année 2008 étant la première année.
Améliorer le suivi des projets de réparation et de réfection majeure.	Le Ministère a exigé, avec un délai de trois ans, que tous les surveillants de chantiers d'ouvrages d'art possèdent une connaissance de base en construction et en réparation, acquise au moyen d'une formation particulière préparée et offerte par le Ministère. Aussi bien les employés du Ministère que les consultants peuvent suivre la formation. En 2006, cette exigence s'est étendue aux chantiers de 100 000 $ et plus. En mars 2008, le devis de surveillance des travaux de structures a été modifié pour renforcer les exigences : non seulement le surveillant, mais aussi ses représentants doivent avoir suivi cette formation spéciale.
Intensifier ses communications avec les municipalités de moins de 100 000 habitants.	Le Ministère a repris la gestion des ponts sur le réseau appartenant aux municipalités de moins de 100 000 habitants. Des actions ont été entreprises pour assurer les communications nécessaires.
Améliorer sa reddition de comptes quant à la gestion de la conservation des ponts.	Le Ministère a réalisé cet objectif en 2005-2006, comme il l'a précisé dans son rapport annuel.

Rapport du Vérificateur général 2003-2004, tome II, chapitre 6
Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – gestion des technologies de l'information

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Selon le Vérificateur général, les recommandations ont suscité des gestes concrets de la part du Ministère dans une proportion de 95 %. De plus, le taux des recommandations qui ont été appliquées ou qui ont donné lieu à des progrès satisfaisants est élevé, soit 82 % (31 recommandations sur 38).	Le Ministère a franchi des étapes importantes dans l'amélioration du rendement des technologies de l'information, notamment par la mise en place d'un suivi du portefeuille des projets avec la production d'indicateurs et par l'acceptation d'un scénario de gouvernance par la haute direction.

Rapport du Vérificateur général 2003-2004, tome II, chapitre 6
Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – gestion des technologies de l'information (suite)

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Ces résultats reflètent les efforts considérables consacrés par le Ministère au cours des trois dernières années afin de redresser la situation. Une initiative importante concerne la mise en place d'un nouveau cadre de gestion pour remédier à plusieurs des faiblesses décelées à l'époque. Ainsi, outre une meilleure planification et un suivi des activités plus serré, des améliorations notables ont été constatées en ce qui a trait aux processus de conception de système, à la gestion de la sécurité, à l'administration du réseau de communications informatiques, au soutien technique aux utilisateurs de même qu'à la reddition de comptes. À notre avis, le Ministère a procédé à des changements qui accroissent le rendement de ses technologies de l'information. Par ailleurs, la gestion des bénéfices mérite toujours une attention soutenue. À noter cependant que des guides opérationnels doivent bientôt encadrer les actions à ce chapitre. Les recommandations de l'étude de 1999-2000 avaient trait aux domaines suivants : · la planification et le suivi des activités; · l'estimation des projets; · l'assurance qualité et la revue par les pairs; · l'intégrité des systèmes; · les risques; · les bénéfices; · la gestion de la sécurité des données et des systèmes; · l'administration du réseau de communications informatiques; · le soutien technique aux utilisateurs; · la reddition de comptes.	Les processus de gestion des ressources informationnelles font l'objet d'améliorations continues pour tenir compte de l'évolution du contexte et des orientations gouvernementales en matière de ressources informationnelles. Le cadre de gestion dont le Ministère est maintenant doté permet une meilleure planification et une plus grande cohérence dans le développement et l'utilisation des différentes ressources informationnelles.

Rapport du Vérificateur général 2004-2005, tome I, chapitre 4
Vérification interne au gouvernement du Québec

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Surveiller périodiquement la suite donnée aux constatations et aux recommandations formulées dans les rapports de vérification interne.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures qu'il a prises sont toujours valables[29].
Procéder à l'évaluation des ressources nécessaires pour s'assurer que l'unité de vérification interne dispose de ces ressources.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures qu'il a prises sont toujours valables[30].
Adopter une stratégie à moyen terme prévoyant un échéancier pour tenir compte de l'ensemble des activités de l'organisation qui comportent un risque important.	Implantation de la gestion intégrée des risques : le Ministère a déployé son cadre de gestion intégrée des risques en 2008-2009.

Rapport du Vérificateur général 2004-2005, tome II, chapitre 3
Prestation de services du gouvernement en ligne

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
La performance globale du Ministère au regard des recommandations formulées en 2000-2001 a été jugée très satisfaisante, avec un taux de satisfaction de 93 %. Aucun élément n'a été jugé insatisfaisant.	Lors de l'implantation de la prestation électronique de services, le Ministère a reconfiguré son site Web afin de simplifier l'accès à ses services en les regroupant selon les besoins de ses trois grandes clientèles : le grand public, les entreprises et les partenaires. Le nouveau site, mis en ligne le 4 juin 2007, permet d'offrir une information mieux adaptée aux besoins de la population et des entreprises tout en ouvrant la voie à des services interactionnels et transactionnels évolués. Au moment de la mise en ligne, deux services transactionnels étaient en préparation, à savoir la livraison des permis spéciaux et le traitement des plaintes. Pour les permis spéciaux de circulation, le dossier d'affaires et les travaux d'architecture ont été réalisés en 2008-2009. Les travaux de conception des permis spéciaux de la livraison 1 sont en cours.

29 Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2005-2006* disponible sur le site Internet du Ministère (**www.mtq.gouv.qc.ca**).

30 Idem

Rapport du Vérificateur général 2008-2009, tome II, chapitre 3
Planification du transport et de l'aménagement dans la région métropolitaine de Montréal

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) (incidences sur le ministère des Transports) : • S'assurer que les schémas d'aménagement et de développement sont révisés avec diligence, notamment : - en veillant au respect des délais prévus dans la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme; - en terminant la révision du processus d'élaboration et d'approbation des schémas.	Le Vérificateur général a transmis le 30 mars 2009 au Ministère sa version définitive du rapport de vérification. Le Ministère adhère aux recommandations de ce rapport.
Au ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (incidences sur le ministère des Transports) : • Terminer la réflexion entreprise sur le partage des compétences en aménagement de la région métropolitaine de Montréal afin de la préciser.	
Développer des mécanismes permettant d'assurer la cohérence des interventions.	
Améliorer la qualité et la fiabilité des données que le Ministère utilise pour tracer un portrait des déplacements le plus complet possible et pour mieux apprécier les incidences des interventions envisagées.	
Élargir ses connaissances quant aux incidences associées à la mobilité, entre autres dans le domaine de la santé publique, de l'environnement et de l'économie et les tenir à jour.	
Évaluer systématiquement et de façon globale les effets rattachés aux différents scénarios envisagés au moment de l'élaboration du plan.	
Mettre à jour la planification des transports de la région métropolitaine et s'assurer qu'elle : - tient compte des orientations en matière d'aménagement et de l'évolution des enjeux; - assure une adéquation claire et explicite entre les orientations, les objectifs et les cibles utilisées; - établit des échéances claires pour la mise en œuvre des interventions et les résultats attendus; - précise pour chacune des interventions les responsabilités et les rôles de l'ensemble des intervenants impliqués dans la mise en œuvre; - présente les investissements requis pour chacune des interventions selon les évaluations les plus récentes.	
Terminer le processus menant au développement des indicateurs métropolitains.	
Mettre en place un mécanisme formel de suivi des résultats et des interventions.	
Produire un bilan périodique qui fait état des progrès réalisés par rapport aux résultats attendus et aux interventions prévues, des écarts relevés et des causes à l'origine de ces écarts ainsi que des solutions envisagées pour corriger la situation, le cas échéant.	

Rapport du Vérificateur général 2008-2009, tome II, chapitre 4
Application de la Loi sur le développement durable

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Intégrer dans les activités de sensibilisation et de formation découlant de l'application de la Loi sur le développement durable, les dimensions sociales et économiques du développement, en plus de celle relative à l'environnement.	Le Vérificateur général a transmis le 30 mars 2009 au Ministère sa version définitive du rapport de vérification. Le Ministère adhère aux recommandations de ce rapport.
S'assurer que l'ensemble du personnel ait une compréhension des exigences de la loi, notamment sur la prise en compte des principes, ainsi que sur la portée de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.	
Évaluer les répercussions des activités de sensibilisation et de formation afin d'apprécier si elles ont donné les résultats souhaités.	
Accompagner l'élaboration du plan d'action en développement durable d'une révision des pratiques de gestion et d'une rectification de tir, s'il y a lieu.	
Poursuivre les efforts quant à l'adaptation et à l'utilisation d'outils d'aide à la décision pour assurer la prise en compte des principes de développement durable.	
Intensifier la collaboration interministérielle dans le développement d'outils d'aide à la décision et dans la diffusion de bonnes pratiques.	

5.5 L'égalité entre les femmes et les hommes

Pour contribuer à la nouvelle Politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, le ministère des Transports a produit le Plan d'action ministériel en matière d'égalité entre les femmes et les hommes 2009-2012. Ce dernier a été approuvé le 20 janvier 2009 par le comité de gestion et lancé le 10 mars 2009 par le sous-ministre des Transports. Les actions que l'on y trouve reflètent :

- les orientations et les obligations contenues dans la politique gouvernementale;
- l'analyse différenciée selon les sexes (ADS);
- les engagements du Ministère par rapport aux actions présentées dans le document *Pour la progression des Québécoises en sciences et en technologies – Plan d'action interministériel 2007-2010* du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation.

Le Plan d'action ministériel en matière d'égalité entre les femmes et les hommes comprend trois orientations, desquelles découlent des stratégies d'action et des activités. Les orientations, qui sont des axes d'intervention définis aussi bien pour la population féminine que pour les employées du Ministère, ont été formulées pour :

- prendre en considération les besoins de la population féminine en matière de transport;
- affirmer la présence des femmes dans le domaine des transports;
- offrir au personnel du Ministère une meilleure qualité de vie au travail.

5.6 L'allégement réglementaire et administratif

Le Ministère prend les mesures nécessaires afin de donner suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allégement réglementaire et administratif.

Sur un projet de loi sanctionné et quatre projets de règlement édictés durant l'exercice financier 2008-2009, aucun n'a nécessité une analyse ou une déclaration d'impact réglementaire au regard de l'imposition d'un fardeau additionnel pour l'entreprise privée, au sens de la Politique gouvernementale sur l'allégement du fardeau réglementaire et administratif des entreprises. En effet, selon cette politique, chaque ministère et organisme public doit produire une analyse des répercussions de tout projet de législation ou de norme réglementaire susceptible d'imposer un fardeau additionnel ou de comporter des effets importants de plus de un million de dollars sur les entreprises.

Annexe I

La classification[31] du réseau routier 2008-2009

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 236 000 kilomètres. Il est composé de routes sous la gestion du Ministère (principalement du réseau routier supérieur, d'une longueur réelle de près de 30 300 kilomètres[32]), des municipalités (réseau routier local : environ 102 000 kilomètres), du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (routes d'accès aux ressources : environ 100 000 kilomètres), d'Hydro-Québec (environ 3 300 kilomètres) et du gouvernement fédéral (environ 500 kilomètres).

Le réseau routier sous la responsabilité du Ministère comprend près de 30 300 kilomètres (longueur réelle en 2008) de routes, réparties comme suit :

- Le réseau routier supérieur :
  - Le réseau autoroutier, qui englobe 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 qui relient les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) entre elles et avec 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, de récréation ou de conservation publiques, à l'exclusion des routes relevant du ministère des Ressources naturelles et de la Faune.
- Les chemins d'accès aux ressources et aux localités isolées, qui comprennent les chemins du domaine de l'État, y compris les chemins forestiers et de mines, ou de propriété amérindienne qui donnent accès à des zones d'exploitation forestière ou minière, à des installations hydroélectriques ou encore à des localités isolées, principalement des communautés autochtones.

31 **www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/transports/html/1c1.html**

32 La longueur réelle est définie ici : **www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01400_Def_longueur2008H00F00.pdf**

Le tableau suivant présente la répartition des routes du réseau routier sous la responsabilité du Ministère selon cette classification.

CLASSES DE ROUTES	Longueur réelle (kilomètres)
Réseau routier supérieur[33]	
Autoroutes	5 755
Routes nationales	8 892
Routes régionales	5 513
Routes collectrices	7 819
Autres routes	
Routes d'accès aux ressources	1 437
Chemins d'accès aux ressources et aux localités isolées	848
Autres (routes locales 2 et 3)	35

Le réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur que le Québec effectue avec le reste du Canada et avec les principaux partenaires internationaux, en particulier les États-Unis. Le RSSCE s'étend sur environ 7 700 kilomètres (longueur réelle), dont la quasi-totalité fait partie du réseau routier supérieur.

[33] www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/reseau_routier/voirielocale.pdf

Annexe II

Les outils de gestion pour améliorer la performance

Le Ministère a maintenu en place des outils de gestion pour améliorer sa performance et des mécanismes de contrôle pour assurer la réalisation de sa mission, l'atteinte de ses objectifs stratégiques ainsi que la fiabilité des données et de l'information, notamment au moyen des activités des unités administratives suivantes :

- une direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes;
- une direction des ressources financières responsable de la production du plan de contrôle interne et de supervision ainsi que de la planification budgétaire ministérielle;
- une direction des ressources humaines responsable d'élaborer un plan de relève;
- une direction des affaires corporatives responsable de l'élaboration et du suivi du plan stratégique ministériel.

En 2008-2009, le Ministère a déployé son cadre de gestion intégrée des risques pour mettre en œuvre la gestion des risques à l'échelle ministérielle.

La gestion intégrée des risques est un processus systématique, proactif et continu pour connaître, comprendre et gérer les risques relatifs aux mandats et aux activités d'une organisation.

La gestion intégrée des risques permet :

- d'avoir une vision globale des risques stratégiques du Ministère;
- de connaître le niveau de maîtrise actuel de ces risques;
- de doter la haute direction et l'ensemble des gestionnaires de méthodes pour identifier, évaluer et traiter, de façon continue, les risques liés à leurs responsabilités.

Le Ministère se conforme ainsi à une exigence du Secrétariat du Conseil du trésor exposée dans le *Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement du Québec* qui demande à tous les ministères et organismes gouvernementaux d'appliquer une démarche rigoureuse de gestion des risques et que des contrôles soient établis pour améliorer l'efficacité et l'efficience.

En matière de vérification interne, des travaux ont porté sur l'environnement de contrôle, de même que sur la gestion des contrats et des chantiers de construction. En matière d'évaluation de programmes, des travaux ont contribué à évaluer la mise en œuvre de la Loi sur le développement durable au sein du Ministère.

Annexe III

Les sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière ayant fait l'objet d'investissements en 2008-2009

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Chandler	132	De l'ouest de la rivière du Grand Pabos au secteur de la baie Saint-Hubert	Réaménagement de la route, correction du profil et de courbes
Escuminac	132	Escuminac Centre, de l'ouest de la traverse n° 18 à la rivière Escuminac	Correction de courbes
Gaspé	132	Courbe Alexander à Sandy Beach	Correction d'une courbe
Gaspé (secteur de Rivière-au-Renard)	132	Route 132, entre la rue Antoine-Roy et la rue Parent	Réaménagement de la route et des intersections
New Richmond	132	Approches de l'intersection de la route 132 et du chemin Cyr	Construction d'un carrefour giratoire et réaménagement des approches
La Martre	132	Courbe à l'ouest du village de La Martre	Correction d'une courbe
Îles-de-la-Madeleine	199	Courbe près du Château Madelinot (route 199)	Correctifs inclus dans le réaménagement de la route en section urbaine
La Pocatière	132	Intersection de la route 132 et de la rue Guimond	Réaménagement de l'intersection et urbanisation
Saint-Michel-du-Squatec	232	Intersection des routes 232 et 295	Réaménagement de la route, de la courbe et de l'intersection
Rimouski	232	Secteur de Sainte-Odile	Aménagement des abords de routes (haies brise-vent)
Saint-René-de-Matane	195	Secteur de la Petite rivière Matane, secteur courbe près de l'hôtel Métropole	Correction de cinq courbes
Cabano	185	Secteur de Cabano Sud	Élargissement de deux à quatre voies divisées
Amqui	132	Secteur du golf	Réaménagement de la route

Sites corrigés

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Dégelis	185	Au kilomètre 0 (zéro) situé près de la frontière (Station Irving) et de la courbe de l'Arc-en-ciel	Élargissement de deux à quatre voies divisées
Warwick	78341 et 78260	Intersection du 4e rang et de la route Saint-Albert	Construction d'un îlot de séparation sur le 4e rang, marquage, plantation d'arbres, signalisation, déplacement d'une clôture
Victoriaville	116	Intersection du boulevard de la Bonaventure, de la rue Steve et de la route 116	Installation de feux de circulation
Sainte-Eulalie	161	Intersections nord et sud de la route 161 avec les bretelles d'entrée et de sortie sur l'autoroute 20	Correction du profil, normalisation des accès et aménagement d'îlots
La Tuque	155	Intersection de la route 155 avec les rues Saint-Louis et Caron	Correctifs inclus dans le projet de construction d'une nouvelle route
Lévis	116	Intersection de la route 116 et de la rue de l'Escale	Réaménagement géométrique de l'intersection
Laurier-Station	00271 et 86466	Intersection du boulevard Laurier et de la route 271	Réaménagement géométrique de l'intersection
Lac-Etchemin	277	Route 277, Sanatorium et Manoir du Lac-Etchemin	Réaménagement géométrique de l'intersection et correction du profil urbain
Saint-Charles-de-Bellechasse	00218 et 00279	Intersection des routes 218 et 279	Réaménagement géométrique de l'intersection
Montmagny	132	Entre la rue Jacques-Posé et l'hôpital de Montmagny	Aménagement d'une haie brise-vent
Sacré-Cœur	172	Kilomètre 28 de la route 172	Correction du tracé
Rivière-aux-Outardes	389	Kilomètre 103 de la route 389	Correction du tracé
Longue-Rive	138	Route 138 (secteur de Saint-Paul-du-Nord) devant l'adresse 304	Correctifs inclus dans le projet de construction d'une route de contournement
Saint-François-de-Sales et Chambord	155	Traverse à niveau au lac à Belley	Correction de courbes et du profil vertical
Saint-Gédéon	170	Intersection de la route 170 et de la rue Dequen	Construction d'un carrefour giratoire et amélioration du corridor routier
Métabetchouan—Lac-à-la-Croix	170	Courbe à l'ouest de Belle-Rivière	Correction des courbes et amélioration du corridor routier
Québec	440	Autoroute Charest, dans le secteur de la rue Cyrille-Duquet et de l'avenue Saint-Sacrement	Réaménagement géométrique de l'intersection

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Québec	740	Courbe et intersection de l'échangeur Robert-Bourassa et Charest	Réaménagement de l'échangeur
Baie-Sainte-Catherine	138	Approche du traversier	Aménagement d'une aire d'attente et installation de panneaux à messages variables
Sainte-Anne-de-Beaupré	138	Route 138 et Place Sainte-Anne	Réaménagement géométrique de l'intersection
Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier	41631	Intersection des routes Fossambault et Duchesnay	Réaménagement géométrique de l'intersection, amélioration des abords de routes
Lac-Pikauba	381	Courbe prononcée au kilomètre 32	Couche d'usure
Laval	15	Intersection de la voie de desserte de l'autoroute 15 nord et de la rue Gutenberg	Réaménagement de l'intersection
Boisbriand et Sainte-Thérèse	640	Voies rapides de l'autoroute 640, du kilomètre 19,7 au kilomètre 21,2	Réaménagement de l'échangeur
Boisbriand	640	Zones d'entrecroisement, bretelles de l'autoroute 15 sud/autoroute 640 ouest et bretelle de l'autoroute 15 nord/autoroute 640 ouest	Correctifs inclus au réaménagement de l'échangeur
Boisbriand et Sainte-Thérèse	640	Collecteurs de l'autoroute 640, du kilomètre 19,8 au kilomètre 20,8	Réaménagement de l'échangeur
Sainte-Anne-des-Plaines	335	Route 335, courbes au sud de la rivière Mascouche (courbe à Monette)	Réaménagement des courbes et du profil
Laval	15	Entre le pont Gédéon-Ouimet et l'autoroute 40	Installation d'une glissière de sécurité dans le terre-plein central
L'Assomption	40	Entre les kilomètres 116 et 115,5	Aménagement d'un brise-vent
Montréal/Dorval	13	Tunnel Dorval	Démolition des paralumes et amélioration de l'éclairage
Dorval		De l'autoroute 20 à l'aéroport P.-E.-Trudeau	Correctifs inclus dans le réaménagement de l'échangeur
Montréal		Intersections de la rue Notre-Dame et du boulevard Pie-IX, et des rues Notre-Dame et Dickson	Correctifs inclus dans le projet de modernisation de la rue Notre-Dame
Montréal	15	Autoroute 720 Ouest : divergence vers l'autoroute15 Nord (0,6 km)	Correctifs inclus dans le réaménagement géométrique du complexe Turcot

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Montréal	15	Autoroute 15 sud : divergence vers l'autoroute 720 est (0,6 km)	Correctifs inclus dans le réaménagement géométrique du complexe Turcot
Montréal	15	Autoroute 15 sud — De La Vérendrye (1,3 km)	Correctifs inclus dans le réaménagement géométrique du complexe Turcot
Sainte-Cécile-de-Milton	137	De 400 mètres au nord du 3e Rang à 200 mètres au sud de la rue Lachapelle	Réaménagement géométrique d'intersections et reconstruction de la route
Saint-Mathieu-de-Belœil	229	Du ruisseau Belœil à 500 mètres au sud de l'autoroute 20	Réaménagement géométrique d'intersections et reconstruction de la route
La Prairie	104	Intersection des routes 104 et 134	Réaménagement géométrique de l'intersection et urbanisation de la route 104
Salaberry-de-Valleyfield	201	Intersection de la route 201 et du boulevard Bord-de-l'Eau	Réaménagement géométrique de l'intersection
Sainte-Geneviève-de-Berthier	158	Intersection des routes 158 et 347	Installation de feux de circulation
Mont-Tremblant	117	Intersection de la route 117 et de la Montée Kavanagh et intersection de la route 117 et de la rue Vaillancourt	Étagement des carrefours
Grenville-sur-la-Rouge	148	Intersection de la route 148 et de la rue McIntyre	Construction d'une voie de virage
Lac-des-Plages	323	Courbe à l'entrée sud du village, carrefour en T au centre du village et profil vertical à l'entrée nord du village	Correctifs inclus dans les travaux de contournement du village de Lac-des-Plages
Chelsea	5	Du chemin de la Rivière au ruisseau Meech à la courbe du secteur « Pine »	Correctifs inclus dans le projet de construction de l'autoroute
Chelsea	105	Route 105, à 0,5 kilomètre au sud de Saint-Clément	Construction d'une voie de virage
Maniwaki—Egan-Sud	105	Route 105, de la rue Christ-Roi à l'accès à l'hôpital	Couche d'usure et régularisation d'accès
Gatineau	25750	Chemin du pont A.-Wright à l'intersection de la route 307	Réaménagement géométrique
Plaisance	148	Courbes près de la Montée Saint-François	Correction de courbes

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Waterville	143	Courbe du chemin de Courval	Correction d'une courbe
Waterville	108	Intersection des routes 108 et 147	Réaménagement géométrique
Ascot Corner	112	Intersection de la route 112, de la rue Blais et du chemin Biron	Réaménagement géométrique
Compton	147	École des Arbrisseaux	Construction d'une voie de virage
Sainte-Cécile-de-Whitton	263	Ancienne voie ferrée, Saint-Samuel-Station	Correction du profil vertical
Rivière-Héva	117	Courbe Brière	Correction d'une courbe
Rouyn-Noranda	117	Entre l'avenue du Lac et l'avenue Dallaire et l'intersection des rues Gamble, Québec et Rideau	Correctifs inclus dans la construction d'une voie de contournement
Amos	111	Entrée est d'Amos, section entre la route de l'Hydro et le chemin Croteau	Correctifs inclus dans la reconstruction de la route

Centre de gestion de l'équipement roulant

Rapport annuel de gestion 2008 2009

Table des matières

Le mot du directeur 125

La déclaration de la direction 127

Le rapport de validation de Mallette, SENCRL, comptables agréés 129

La présentation de l'organisation 130

Le comité consultatif 130

La structure de l'organisation et les ressources humaines 131

Les faits saillants 133

Le profil de la clientèle 2008-2009 pour chacun des produits et services 134

Les relations avec la clientèle 137

Le profil du parc de véhicules 139

Les acquisitions et ventes de véhicules 141

Les réalisations en 2008-2009 143

Les perspectives pour 2009-2010 161

Les états financiers 2008-2009 163

Le mot du directeur

C'est avec plaisir que je vous présente les résultats atteints pour l'exercice 2008-2009. Au cours de cette année, de nombreux changements ont eu lieu au sein du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER), dont la conclusion du dossier concernant la privatisation de nos activités, le déménagement des bureaux du centre administratif et le changement à la direction du CGER.

Cette année a été marquée par un énorme travail de préparation pour l'implantation en 2009-2010 d'un nouveau système informatique de gestion de parc de véhicules. Ce système permettra d'offrir un service amélioré, particulièrement pour ce qui est de la facturation de nos services.

En 2008-2009, le CGER a poursuivi ses efforts en matière de développement durable. Dans le contexte de la gestion des biens durables, il a intégré plusieurs produits environnementaux, dont les garde-boue recyclés, les cylindres nitrurés et les épandeurs en acier inoxydable. Le CGER entend poursuivre, au cours des prochaines années, la mise en place de nouvelles technologies qui permettront de réduire la consommation de carburant telles que la télémétrie véhiculaire et le limiteur de moteur au ralenti. Toujours en lien avec les orientations gouvernementales, le CGER a obtenu la certification ISO 14001 concernant le management environnemental. Elle vient s'ajouter à la certification ISO 9001 que le CGER a déjà reçue.

Enfin, je m'en voudrais de terminer sans souligner les excellents résultats du CGER lors d'un exercice de balisage en se comparant à huit autres gestionnaires de parc, dont trois de taille similaire. Le CGER se classe bon premier au chapitre des dépenses d'exploitation avec un taux de 16,5 % inférieur à la moyenne des répondants. Les coûts associés à l'entretien et aux réparations courantes de son parc de véhicules sont aussi de 18,5 % moins élevés que ceux des autres gestionnaires (ces chiffres ont été calculés en se basant sur des moyennes pondérées). Le CGER offre ainsi un service de qualité, et ce, à des coûts inférieurs au marché.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a atteint la plupart des cibles de son plan d'action. Ces résultats sont évidemment obtenus grâce au travail constant de ses employés, sans lesquels la réussite de l'organisation ne serait pas possible. Je tiens donc à les remercier pour leur précieuse collaboration. Je profite également de l'occasion pour remercier tous les clients du CGER de leur confiance.

Le directeur

PAUL-YVAN DESCHÊNES
Québec, septembre 2009

La déclaration de la direction

Ce document constitue le douzième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur et des chefs de service du Centre. Ces derniers sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans le rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2008-2009.

La direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2008-2009, 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 firme Mallette, SENCRL, comptables agréés 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 2008-2009. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2009.

Le directeur,

PAUL-YVAN DESCHÊNES

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

MARC-ANDRÉ BOIS, ingénieur

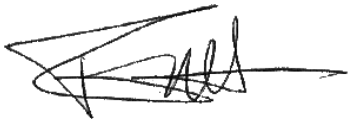
Le chef du Service des opérations,

ALAIN COSSETTE

Le chef du Service à la clientèle,

CLAUDE OTIS

Le chef du Service du soutien à la gestion,



FRANÇOIS WISEMAN

Le rapport de validation de Mallette, SENCRL, comptables agréés

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du CGER. Notre 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.

Notre examen s'est appuyé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification.

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

Les chiffres correspondants de l'exercice précédent ont été examinés par un autre expert-comptable.

Mallette [1]

Mallette
SENCRL
Comptables agréés

Québec, Canada
Septembre 2009

[1] CA auditeur permis nº 19905

La présentation de l'organisation

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports du Québec (MTQ). Il gère un parc de quelque 7 931 véhicules et équipements connexes, dont 6 342 lui appartiennent, tandis que 1 589 sont entretenus et réparés selon une tarification horaire. Un réseau de 63 ateliers de mécanique répartis sur l'ensemble du territoire québécois relève également du CGER.

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

Le comité consultatif

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, un comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il doit également fournir son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Nommés par le sous-ministre des Transports, les membres de ce comité sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du CGER participe aux délibérations du comité consultatif. En 2008-2009, ce dernier était formé des membres suivants :

RONALD COQUELIN, conseiller au Service des relations de travail et de la défense des services publics, Syndicat de la fonction publique du Québec;

LOUIS FERLAND, directeur de l'Estrie, MTQ;

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

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

JEAN ROBITAILLE, directeur général, Kenworth Montréal.

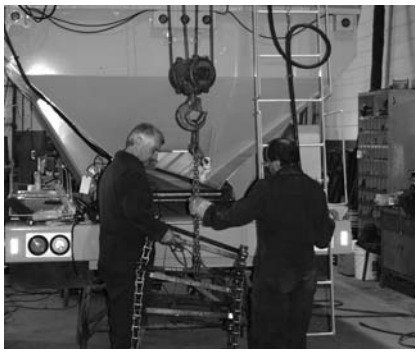
La rencontre du comité consultatif 2008

Le 13 juin 2008, le directeur du CGER rencontrait les membres du comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2007-2008 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2008-2009. Les membres ont été satisfaits des résultats que le CGER a obtenus au cours de la dernière année. Les commentaires concernant le Plan d'action 2008-2009 ont principalement porté sur les efforts pour réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES). Ces efforts ont été jugés intéressants et très pertinents dans un contexte de développement durable.

La structure de l'organisation et les ressources humaines

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec et de 63 ateliers de mécanique répartis dans 16 zones d'exploitation régionale. Une clientèle répartie dans l'ensemble du Québec peut donc bénéficier des services du CGER. La carte des régions où le CGER offre ses services se trouve dans la rubrique « Ateliers de mécanique » de son site Internet au **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Le CGER compte 466 employés, dont plus de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.



Nos quelque 260 mécaniciens possèdent une expertise en matière d'entretien et de réparation de tout type d'équipement.

Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant selon la catégorie d'emploi au 31 mars 2009

	Effectif							
	Permanent		Occasionnel		Total		%	
Catégorie d'emploi	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Cadres	31	32	0	2	31	34	7,01	7,30
Professionnels	17	18	8	9	25	27	5,66	5,79
Techniciens	34	32	10	11	44	43	9,96	9,23
Personnel de bureau	21	20	24	30	45	50	10,18	10,73
Ouvriers	99	85	198	227	297	312	67,19	66,95
TOTAL	**202**	**187**	**240**	**279**	**442**	**466**	**100**	**100**

Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par région administrative au 31 mars 2009

Région	Total	
	2008	2009
Zone de l'Est-de-l'Abitibi	16	17
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue	23	24
Zone du Bas-Saint-Laurent	20	18
Zone de la Chaudière-Appalaches	26	24
Zone du Centre-du-Québec	15	18
Zone de la Côte-Nord	13	15
Zone de l'Estrie	20	19
Zone de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	17	17
Zone des Laurentides-Lanaudière	25	30
Zone de la Mauricie	25	26
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	13	12
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	18	23
Zone de Montréal	43	40
Zone de l'Outaouais	9	10
Zone de Québec	49	47
Zone du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	18	17
Centre administratif[1]	92	109
TOTAL	**442**	**466**

1. L'augmentation du nombre d'employés au centre administratif est notamment due à la création d'un secteur dédié à l'implantation du nouveau système informatique de mission du CGER, GUIDE TI, et à la formation des employés à ce sujet, à la création d'un bureau de projet concernant la télémétrie véhiculaire et au regroupement de 17 employés en préretraite dans un centre de responsabilité du centre administratif.

Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par catégorie d'emploi et selon le sexe au 31 mars 2009

	Effectif					
	Femmes		Hommes		TOTAL	
Catégorie d'emploi	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Cadres	0	0	31	34	31	34
Fonctionnaires	49	56	40	37	89	93
Ouvriers	0	1	297	311	297	312
Professionnels	9	10	16	17	25	27
TOTAL	**58**	**67**	**384**	**399**	**442**	**466**
POURCENTAGE (%)	**13,12**	**14,38**	**86,88**	**85,62**	**100**	**100**

Des tableaux présentant l'effectif du CGER selon d'autres critères se trouvent à la section « Profil des ressources humaines » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**. L'organigramme du Centre de gestion de l'équipement roulant figure au même endroit.

Les faits saillants

La conclusion du dossier de privatisation

En juin 2008, au terme des travaux menés afin d'établir la faisabilité de différents scénarios de privatisation du CGER, le ministère des Transports du Québec a décidé de mettre fin à ce projet. Le CGER peut ainsi poursuivre ses activités.

L'autorisation du Conseil du trésor concernant la mise en place d'un système de télémétrie véhiculaire

En novembre 2008, le Conseil du trésor a autorisé le CGER à implanter la télémétrie véhiculaire pour l'ensemble de son parc de véhicules routiers, et ce, conformément à la Directive sur la gestion des ressources informationnelles.

L'étude de balisage en gestion de parc de véhicules

En décembre 2008, la firme Raymond Chabot Grant Thornton a réalisé une étude de balisage en gestion de parc de véhicules. Demandée par Hydro-Québec, cette étude a permis de comparer les principaux indicateurs liés à la gestion du parc de véhicules de différentes organisations semblables. Les données présentées dans cette étude démontrent que le CGER occupe une position avantageuse par rapport aux autres participants.

L'intégration de plusieurs produits environnementaux

Le CGER maintient une veille environnementale en intégrant de nouvelles technologies qui ont des effets directs sur la diminution de la consommation de carburant ou sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre. En 2008-2009, plusieurs technologies ont été expérimentées ou intégrées dans le parc du CGER, notamment des épandeurs en acier inoxydable, des cylindres hydrauliques à tige nitrurée, des garde-boue faits de matériaux recyclés et des systèmes limiteurs de ralenti. Aussi, le CGER possède un parc de 174 véhicules hybrides.

Le CGER a fait l'acquisition d'épandeurs en acier inoxydable pour mise en service avec les camions de déneigement neufs.

Le profil de la clientèle 2008-2009 pour chacun des produits et services

Les produits et services offerts par le CGER sont la location clés en main, la réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire, l'analyse en gestion de parc de véhicules, la formation des conducteurs et la fourniture de carburant.

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

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

La location à long terme

Au 31 mars 2009, un total de 389 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 224 avec des ministères et des organismes autres que le ministère des Transports du Québec et le secteur municipal. Ces ententes représentaient, à la même date, 5 532 véhicules et équipements connexes. En 2008-2009, le revenu annuel résultant de la location clés en main a atteint 68 759 145 $, y inclus la location à court terme.

Clientèle pour la location clés en main selon l'année

Type d'organisation (nombre)	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	101	3 280	103	3 306	102	3 503
Autres ministères (19)	118	477	140	486	156	530
Organismes (18)	27	148	31	174	31	188
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (24)	23	98	26	119	26	125
Organismes liés au réseau de l'éducation (9)	12	35	12	28	11	25
Organismes municipaux (8)	8	16	9	15	7	13
Municipalités (56)	47	827	45	916	56	1 148
TOTAL (135)	**336**	**4 881**	**366**	**5 044**	**389**	**5 532**

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

La location à court terme

Clientèle pour la location à court terme selon l'année

Type d'organisation (nombre)	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	63	299	72	336	71	397
Autres ministères (8)	9	15	11	23	12	19
Organismes (6)	6	14	3	6	5	8
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (7)	2	3	6	7	5	5
Organismes liés au réseau de l'éducation (4)	3	6	2	3	2	3
Organismes municipaux (2)	1	1	1	1	2	3
Municipalités (32)	23	138	21	137	24	163
TOTAL (60)	**107**	**476**	**116**	**513**	**121**	**598**

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

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

Au 31 mars 2009, 3 830 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient enregistrés dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2008-2009, le Centre de gestion de l'équipement roulant a réparé et entretenu 1 589 véhicules et équipements connexes, pour une somme de 3 943 285 $, y compris différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également fait appel à ce service pour apporter des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements, ce qui équivaut à une somme de 2 564 605 $. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 6 507 890 $.

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

Type d'organisation (nombre)	Nombre de véhicules					
	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Enregistrés dans le système d'information	Réparés ou entretenus	Enregistrés dans le système d'information	Réparés ou entretenus	Enregistrés dans le système d'information	Réparés ou entretenus
Ministère des Transports (1)	140	85	174	87	335	104
Autres ministères (10)	886	517	978	519	1 055	488
Organismes (14)	1 836	846	3 236	957	1 617	584
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (8)	12	14	22	17	29	23
Organismes liés au réseau de l'éducation (7)	227	81	241	59	264	54
Organismes municipaux (6)	51	97	55	21	62	23
Municipalités (28)	403	262	375	233	444	296
Organismes fédéraux et amérindiens (4)	–	–	–	–	24	17
TOTAL (78)	**3 555**	**1 902**	**5 081**	**1 893**	**3 830**	**1 589**

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

L'analyse en gestion de parc de véhicules

En 2008-2009, le CGER a effectué une analyse partielle du parc de véhicules de la Ville de Saint-Bruno-de-Montarville. Cette analyse a généré des revenus de 4 000 $.

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

La formation des conducteurs

En 2008-2009, plusieurs unités du ministère des Transports, des municipalités et l'École Polytechnique de Montréal ont eu recours aux services de formation du CGER. Ce dernier a offert 17 types de cours à 526 participants. Les revenus découlant de la formation des conducteurs en 2008-2009 se sont élevés à 153 707 $.

De l'information supplémentaire sur ce service et un tableau présentant les formations données en 2008-2009 ainsi que le nombre de participants qui les ont suivies se trouvent à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

La fourniture de carburant

Consommation par type de carburant

Type d'organisation (nombre)	Nombre de litres consommés					
	2007-2008			2008-2009		
	Essence	Diesel	Total	Essence	Diesel	Total
Ministère des Transports (1)	4 968 117	6 896 507	11 864 624	5 454 714	6 334 449	11 789 163
Autres ministères (9)	351 058	40 271	391 329	387 939	37 870	425 809
Organismes (8)	624 268	5 311	629 579	673 999	10 255	684 254
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (16)	45 816	31 623	77 439	48 551	31 040	79 591
Organismes liés au réseau de l'éducation (6)	31 909	57 437	89 346	35 074	43 987	79 061
Organismes municipaux (2)	218	–	218	2 109	–	2 109
Municipalités (6)	133 621	237 668	371 289	129 608	236 677	366 285
Consommation par le CGER (1)	310 544	92 628	403 172	329 450	91 943	421 393
TOTAL (49)	**6 465 551**	**7 361 445**	**13 826 996**	**7 061 444**	**6 786 221**	**13 847 665**

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

Les relations avec la clientèle

Le service à la clientèle

Afin d'assurer un service partout au Québec, le Service à la clientèle, composé principalement de conseillers à la clientèle, est présent à deux endroits : une équipe est située à Québec et l'autre, à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les divers responsables des ministères et des organismes publics et de leur faire des recommandations quant à la gestion de leur parc et à leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. La recherche de nouveaux clients et l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

La gestion des plaintes

En 2008-2009, le CGER a reçu 21 plaintes, dont 6 ont été formulées verbalement.

Description de la plainte	Nombre
Service de dépannage mécanique 1 888-314-CGER	5
Comportement du personnel	4
Qualité des travaux	3
Fonctionnement du système de distribution automatisé	2
Conformité des véhicules neufs livrés par le CGER	1
Accueil lors d'une visite	1
Présentation des nouveaux véhicules par les formateurs du CGER	1
Taux de location des véhicules	1
Efficacité des véhicules	1
Délai de livraison	1
Respect de la prise de rendez-vous	1
TOTAL	**21**

Les conseillers à la clientèle sont toujours heureux de vous rencontrer et de discuter avec vous de vos besoins.

Il est à noter que 13 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec et 8, de clients d'autres ministères et organismes publics.

En ce qui a trait à l'engagement du CGER concernant le délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent à la section « Réalisations 2008-2009 » du présent rapport annuel.

Le service de dépannage mécanique

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage d'un véhicule ou d'un équipement connexe qu'il a mis en location. Le client n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le 1 888 314-CGER, peu importe l'heure et l'endroit où il se trouve au Québec.

De l'information concernant le nombre d'appels reçus en 2008-2009 se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

La Déclaration de services à la clientèle

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

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

Les résultats pour l'année 2008-2009 en ce qui a trait à ces engagements se trouvent à la section « Réalisations 2008-2009 » du présent document.

Le profil du parc de véhicules

Le parc total, qui comprend les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules pour le prêt et ceux utilisés par le CGER, comptait 6 342 unités au 31 mars 2009.

Parc de véhicules du Centre de gestion de l'équipement roulant au 31 mars 2009 par Super catégorie

Super catégorie	Location au MTQ		Location à d'autres clients		Véhicules pour le prêt		Véhicules en disponibilité		Véhicules utilisés par le CGER		TOTAL	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Véhicule léger	1 264	1 295	1 057	1 107	57	59	475	346	141	150	2 994	2 957
Camion	363	361	110	122	15	18	21	5	3	3	512	509
Matériel-outil remorqué	130	131	9	15	1	1	8	7	13	12	161	166
Matériel remorqué	232	219	32	33	0	0	14	12	2	2	280	266
Véhicule-outil	206	201	163	197	1	2	17	13	12	14	399	427
Équipement	1 057	1 243	345	522	51	68	115	81	7	14	1 575	1 928
Matériel divers	54	53	22	33	0	0	1	0	3	3	80	89
TOTAL	**3 306**	**3 503**	**1 738**	**2 029**	**125**	**148**	**651***	**464***	**181****	**198****	**6 001**	**6 342**

* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2007-2008 et en 2008-2009 étaient en disponibilité au 31 mars de chaque année. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant de 6 à 10 mois, normalement entre mai et novembre.

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

Un tableau présentant plus d'information sur le profil du parc de véhicules se trouve à la section « Profil du parc de véhicules » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Le rajeunissement du parc de véhicules

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

Le tableau suivant présente le rajeunissement, au fil des ans, du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Les véhicules pour le prêt, les véhicules en disponibilité et ceux utilisés par le CGER sont considérés comme faisant partie du parc du MTQ. La section « Acquisitions et ventes » du présent document indique les véhicules qui ont été remplacés en 2008-2009.

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

Catégorie	Âge moyen			Durée de vie optimale	Pourcentage des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale (%)		
	2003-2004	2007-2008	2008-2009		2003-2004	2007-2008	2008-2009
Automobile	4,1	3,4	4,4	7	0,87	14,57	16,00
Camionnette	3,8	3,8	3,8	7	3,79	12,85	9,30
Fourgonnette	3,8	4,0	4,0	7	1,20	18,06	16,83
Camion 6-roues	6,3	7,7	8,0	15	1,86	3,37	4,12
Camions 10-roues	5,4	7,2	8,1	12	4,84	5,94	5,66
Niveleuse	8,1	8,6	9,0	15	20,00	3,13	3,45
Chargeuse	8,7	8,5	7,7	15	7,46	17,46	13,04
Pelle	6,8	8,9	8,9	18	7,69	0,00	0,00

Dans six catégories sur huit, l'âge moyen des véhicules a augmenté en 2008-2009 par rapport à 2003-2004, alors que pour la même période, le pourcentage des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale est plus élevé également dans six catégories.

Les catégories du tableau ci-dessus regroupaient 2 403 véhicules en 2003-2004 et, de ce nombre, 3,2 % dépassaient leur durée de vie optimale. En 2008-2009, parmi les 2 339 véhicules, 11 % étaient dans la même situation. Cette proportion représente quand même une amélioration par rapport à 2007-2008, où 13 % des 2 437 véhicules dépassaient leur durée de vie optimale.

En plus des 6 342 unités que possède le CGER, 1 589 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans les ateliers de mécanique du Centre de gestion de l'équipement roulant selon une tarification horaire. Au 31 mars 2009, un total de 3 830 véhicules et équipements connexes étaient enregistrés dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. Le tableau ci-après présente la répartition de ces 1 589 unités par grande catégorie de véhicules.

Véhicules réparés et entretenus par le Centre de gestion de l'équipement roulant selon une tarification horaire au 31 mars 2009

Super catégorie	Nombre de véhicules	
	2007-2008	2008-2009
Véhicule léger	1 420	1 168
Camion	72	63
Matériel-outil remorqué	43	47
Matériel remorqué	126	84
Véhicule-outil	82	88
Équipement	44	50
Matériel divers	105	89
TOTAL	**1 892**	**1 589**

Les acquisitions et ventes de véhicules

Les acquisitions

En 2008-2009, le CGER a acheté 765 véhicules et équipements connexes, dont la valeur totale se chiffre à 32 036 637 $. De ce nombre, 361 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec, pour une somme de 13 193 422 $. Au total, 108 unités (5 227 220 $) ont servi à remplacer les véhicules et les équipements qui avaient dépassé leur durée de vie optimale, et 253 autres unités (7 966 202 $) ont été achetées pour combler des besoins supplémentaires. Pour la somme de 18 843 215 $, le CGER a également acquis 404 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics. Les données du tableau ci-après indiquent les acquisitions réelles faites en 2008-2009 et les réparations capitalisables qui s'y rattachent.

Acquisitions de 2008-2009 selon la Super catégorie

Super catégorie	Ministère des Transports		Autres clients		Total	
	Acquisitions	Coût ($)	Acquisitions	Coût ($)	Acquisitions	Coût ($)
Véhicule léger	228	6 813 036	235	6 883 917	463	13 696 953
Camion	20	2 291 825	18	1 872 541	38	4 164 366
Matériel-outil remorqué	10	290 726	5	118 620	15	409 346
Matériel remorqué	11	157 774	2	24 223	13	181 997
Véhicule-outil	15	1 968 150	33	6 141 761	48	8 109 911
Équipement	75	1 661 632	87	2 275 695	162	3 937 327
Matériel divers	1	7 595	13	1 470 447	14	1 478 042
Appareillage technologique	1	2 684	11	56 011	12	58 695
TOTAL	**361**	**13 193 422**	**404**	**18 843 215**	**765**	**32 036 637**

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

Le CGER a fait l'acquisition de camions à chargement arrière pour la collecte des ordures.

Les nouveaux véhicules

Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules ou d'équipements en 2008-2009, notamment des épandeurs à sel en acier inoxydable, une nacelle remorquée, un écureur d'égout remorqué et des camions à chargement arrière pour la collecte des ordures. Le CGER s'est également procuré plusieurs véhicules légers à motorisation hybride en 2008-2009.

Les ventes

En 2008-2009, le CGER a vendu 599 véhicules et équipements connexes, pour une somme nette de 2 490 454 $. Ces unités ont été mises en vente parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie optimale ou parce que le kilométrage total excédait la valeur maximale à partir de laquelle des réparations majeures doivent être effectuées. De ce nombre, 571 ont été vendues dans des ventes aux enchères publiques qui ont rapporté 2 065 050 $. Le CGER s'est également défait de 28 véhicules et équipements connexes à l'occasion d'autres ventes et d'appels d'offres, pour une somme de 425 404 $.

Le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) gère sans frais les ventes aux enchères et les appels d'offres publics. Le CGER doit utiliser les services du CSPQ pour se défaire de ses biens. En 2008-2009, les revenus totaux générés par la vente de véhicules et d'équipements connexes, avant les 37 145 $ de frais versés au Fonds consolidé du revenu pour les lots de moins de 1 000 $, se chiffraient à 2 527 599 $.

Des tableaux présentant plus d'information sur les revenus tirés de la vente de véhicules, sur l'âge des véhicules et sur le revenu moyen rapporté par certaines catégories vendues en 2008-2009 se trouvent à la section « Profil du parc de véhicules » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Les réalisations en 2008-2009

Dans son Plan d'action 2008-2009, le CGER s'est fixé 12 objectifs liés à des axes d'intervention et à 7 grandes orientations.

Synthèse des résultats obtenus pour les indicateurs 2008-2009

Thème	Objectif	Cible	Résultat
Satisfaction de la clientèle	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	94 %	94 %
Volume d'affaires	Augmenter les revenus totaux du CGER	4 000 000 $	3 834 862 $
Mobilisation du personnel	Augmenter ou maintenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2008-2009	Indicateur mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel sera réalisé en 2009-2010.
Expertise et compétence du personnel	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2,5 %	3,19 %
Compétitivité des tarifs de location	Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	36 %
Performance financière	Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	100,08 %
Performance opérationnelle	Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	83,7 %
Contrôle des coûts d'exploitation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* comparable au taux de variation des prix à la consommation	≤ 0 %	– 1,73 %
Amélioration continue	Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	3
Veille technologique	Intégrer au moins une innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	1	1
Développement durable	Installer dans des véhicules du parc du CGER un système de télémétrie véhiculaire	500	0
Veille environnementale	Intégrer de nouvelles technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental	4	4

* Unité active équivalent temps plein

Les résultats détaillés pour les indicateurs 2008-2009

ORIENTATION 1
POURSUIVRE LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

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

À l'automne 2008, le CGER effectuait un sondage auprès de sa clientèle. Cette dernière est constituée de clients qui ont signé une entente de service de location ou qui utilisent les services de réparation et d'entretien de véhicules selon une tarification horaire ainsi que de clients du produit formation.

Un questionnaire a été posté à 592 clients. De ce nombre, 252 l'ont rempli et retourné, ce qui a donné un taux de réponse de 43 %, comparativement à 38 % en 2006-2007. Parmi tous les répondants, 26 % étaient des clients du ministère des Transports, 68 % provenaient de différents ministères et organismes publics autres que le MTQ et 6 % n'ont pas précisé leur provenance. Le taux de réponse des clients du ministère des Transports a atteint 66 %, alors que celui des autres ministères et organismes publics s'est élevé à 38 %.

Le questionnaire comptait 61 questions mesurant le taux de satisfaction. Le taux de satisfaction global de la clientèle du CGER était de 94 %, comparativement à 95 % en 2006-2007. Pour les répondants du ministère des Transports, il se situait à 92 %, par rapport à 96 % pour ceux des autres ministères et organismes.

Le 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 ».

Taux de satisfaction par produit et service

Produits et services	Satisfaction 2008-2009 (%)	Satisfaction 2006-2007 (%)
Location et gestion de parc de véhicules	92	93
Entretien, installation et réparation de véhicules	95	95
Distribution de carburant	95	96
Recherche et développement	90	91
Services de génie-conseil	93	95
Formation et évaluation des conducteurs	97	95
Communications du CGER	95	97

Par rapport aux résultats du sondage de 2006-2007, on note une amélioration importante du taux de satisfaction pour certains **éléments** :

	2008-2009 (%)	2006-2007 (%)
Qualité des changements de configuration des véhicules selon les besoins saisonniers	96	92
Disponibilité des véhicules pour l'été	97	94
Atteinte des objectifs du projet (recherche et développement)*	88	82
Délai entre la demande et la réponse (service de génie-conseil)*	93	88
Contenu de la formation (formation et évaluation des conducteurs)	100	93
Délai entre votre requête et la date à laquelle la formation a été donnée (formation et évaluation des conducteurs)	100	96
Présentation du formateur (formation et évaluation des conducteurs)	100	89

* Même si la satisfaction à l'égard de ces éléments a augmenté, la cible de 94 % n'a pas été atteinte.

D'autres éléments ont obtenu une cote inférieure à celle de 2006-2007, en plus de ne pas avoir atteint la cible de 94 % de taux de satisfaction. Le CGER devra par conséquent revoir ses façons de faire concernant ces éléments.

	2008-2009 (%)	2006-2007 (%)
Délai de livraison des véhicules légers	82	88
Délai de livraison des véhicules lourds	69	74
Disponibilité des véhicules pour l'hiver	92	95
Présentation des nouveaux véhicules par les formateurs du CGER (location et gestion de parc)	86	94
Fonctionnement du système de distribution automatisé	85	94
Respect des idées (recherche et développement)*	88	96
Service reçu (service de génie-conseil)*	93	100
Exactitude des renseignements paraissant sur vos factures	89	95
Rapidité du personnel à traiter vos plaintes	92	97

* Pour les sections « Recherche et développement » et « Service de génie-conseil », seulement 27 personnes ont répondu. Ainsi, il existe une importante variation dans le taux de réponse. En effet, une seule personne insatisfaite équivaut à une diminution de 4 % du taux de satisfaction.

Ce sondage sur la satisfaction de la clientèle a permis au CGER de recueillir quelque 368 commentaires et suggestions. Le Centre de gestion de l'équipement roulant privilégie cet outil pour corriger et améliorer ses façons de faire.

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

Volume d'affaires

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Augmenter les revenus totaux du CGER	4 000 000 $	Revenus totaux de plus qu'en 2007-2008	3 834 862 $	– 165 138 $

Le tableau ci-dessous présente les revenus totaux pour 2007-2008 et 2008-2009 :

Revenus au 31 mars

	2009 ($)	2008 ($)
Locations	68 759 145	64 314 387
Réparations	6 548 876	6 668 251
Carburant	13 816 367	13 020 685
Contributions du gouvernement du Québec	681 215	572 529
Autres revenus	2 968 939	4 363 828
TOTAL	**92 774 542**	**88 939 680**

L'augmentation des revenus en 2008-2009 s'élève à 3 834 862 $. Elle est obtenue en soustrayant les revenus totaux de 2007-2008 de ceux de 2008-2009 (92 774 542 $ - 88 939 680 $).

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
Augmenter ou maintenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2008-2009	Pourcentage de mobilisation du personnel	–	–

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans.

Expertise et compétence du personnel

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel	2,5 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	3,19 %	+ 0,69 %

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

En 2008-2009, une somme de 677 838 $ a été consacrée à la formation du personnel, sur une masse salariale totale de 21 261 671 $, ce qui représente 3,19 % de la masse salariale. Les coûts associés à la formation se répartissent de la manière suivante :

Type de formation	Coût ($)	%
Informatique		
Bureautique, informatique, système de gestion de parc de véhicules (GUIDE)	145 058	21,40
Formation technique		
Mécanique	293 043	43,24
Santé et sécurité au travail	16 829	2,48
Sciences de l'administration		
Gestion	46 121	6,80
Administration, marketing, communication, divers	176 787	26,08
TOTAL	**677 838**	**100,00**

Au cours de l'année 2008-2009, le CGER a misé sur le maintien de la veille technologique. Afin d'offrir un meilleur service à la clientèle, il a consacré 43,24 % de ses activités de formation au développement des habiletés techniques en mécanique, comme il l'avait prévu dans son plan d'action annuel.

ORIENTATION 4

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

Compétitivité des tarifs de location

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	Pourcentage d'écart inférieur entre les taux du CGER et ceux du marché	36 %	6 %

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 (catégories les plus demandées). À cette fin, il a retenu les fournisseurs inscrits au répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs* qui offraient les plus bas tarifs dans les 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous montre que, en moyenne, les taux de location à long terme du CGER ont été inférieurs de 36 % à ceux du marché en 2008-2009. Il établit également une comparaison avec l'année précédente.

Type de véhicule	Taux moyen du marché ($)		Taux du CGER ($)		Écart ($)		Écart (%)	
	2007 2008	2008 2009	2007 2008	2008 2009	2007 2008	2008 2009	2007 2008	2008 2009
Véhicule de tourisme	895	906	556	604	339	302	38	33
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	1 088	1 118	871	690	217	428	20	38
Camionnette à 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 261	1 285	965	861	296	424	23	33
Fourgonnette compacte	1 110	1 152	694	720	416	432	37	37
MOYENNE (%)							**30**	**36**

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses en ce qui a trait à la possession et au fonctionnement du véhicule, certains éléments diffèrent. Cette situation peut expliquer en partie l'écart entre les tarifs, comme le démontre le tableau suivant :

Éléments	Offre permanente	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2008-2009	Véhicules de 2006 ou plus récents, en bon état et fonctionnel en tout temps	Véhicules en bon état et fonctionnels en tout temps. Évalués selon une durée totale de location variant entre 2 et 7 ans en fonction du kilométrage parcouru annuellement
Période de location	Mensuelle	Au minimum 12 mois, renouvelable
Pneus d'hiver	Coût additionnel de 115 $ par mois	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 35 000 km* facturé selon un taux variant de 0,18 $ à 0,52 $ par kilomètre selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Coût additionnel	Comprise dans le tarif du CGER
Fourniture de lave-glace	Non comprise	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Comprise dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

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

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure important. En outre, les taux de location du CGER sont très compétitifs, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de 30 % par rapport au prix du marché (voir la page 1 du répertoire).

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

On a également comparé les taux de location à court terme avec ceux du marché, par rapport aux mêmes fournisseurs et aux mêmes catégories que pour la location à long terme, sauf pour la camionnette quatre portières, qui n'est pas disponible en location à court terme au CGER. Il est à noter que les fournisseurs privés ont les mêmes taux de location à court terme, mais que la tarification du CGER est plus élevée. Le tableau ci-dessous montre que, malgré cette différence, les taux de location à court terme du Centre de gestion de l'équipement roulant ont été inférieurs de 13 % en moyenne à ceux du marché en 2008-2009.

Type de véhicule	Taux moyen du marché ($)	Taux du CGER ($)	Écart ($)	Écart (%)
Véhicule de tourisme	906	814	92	10
Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2	1 118	1 002	116	10
Camionnette à 4 portières, 1 tonne, 4 x 2	1 285	nd		
Fourgonnette compacte	1 152	955	197	17
MOYENNE (%)				**13**

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

Performance financière

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	Pourcentage d'autofinancement	100,08 %	+ 0,08 %

Les revenus autonomes du CGER pour 2008-2009 s'élèvent à 92 774 542 $, tandis que les dépenses se chiffrent à 92 702 327 $, ce qui représente un taux d'autofinancement de 100,08 %.

ORIENTATION 5
ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

Performance opérationnelle

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique	83,7 %[2]	+ 3,7 %

Le taux de productivité des ateliers de mécanique du CGER correspond aux heures productives travaillées par les employés de ces ateliers, divisées par les heures productives potentielles effectuées par ces mêmes employés. En 2008-2009, le nombre d'heures productives travaillées s'élève à 362 731 heures.

Les heures productives potentielles, quant à elles, s'obtiennent en multipliant le nombre d'employés à temps complet (ETC) travaillant dans les ateliers de mécanique par 1 500 heures productives potentielles pour une année, ce qui correspond à 433 455 heures productives potentielles pour 2008-2009. Le résultat des heures productives travaillées divisées par les heures productives potentielles atteint 83,7 %.

Contrôle des coûts d'exploitation

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat
Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* comparable au taux de variation des prix à la consommation	≤ 0 %	Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* et le taux de variation des prix à la consommation	– 1,73 %

* Unité active équivalent temps plein

On obtient le pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein en soustrayant le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2007-2008 (6 588 $) de celui de l'année 2008-2009 (6 553 $), puis en divisant ce nombre par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2007-2008 (6 588 $).

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2008-2009 s'élève donc à - 0,53 %. Selon Statistique Canada, le taux de variation des prix à la consommation se situe à 1,2 % pour la même période, ce qui donne un résultat de – 1,73 %.

[2] Pour les données de 2008-2009, la méthode de calcul des heures productives potentielles a été revue et ajustée afin de ne pas tenir compte des salaires des préretraites, et ce, dans le but de mieux refléter la réalité.

Amélioration continue

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	Nombre d'ateliers de mécanique où la méthode Kaizen a été implantée	3	-2

Cet indicateur a été introduit en 2008-2009 dans le but de réduire les coûts d'exploitation et d'améliorer la performance des processus opérationnels du CGER. Ce dernier désire implanter une démarche d'amélioration continue en suivant la méthode Kaizen. Le réaménagement de l'organisation du travail devrait permettre d'augmenter l'efficacité et l'efficience du service d'entretien et de réparation des véhicules.

Les trois ateliers où la méthode Kaizen a été mise en place sont ceux de Baie-Comeau, de Laurier-Station et de Trois-Rivières. Pour chacun de ces ateliers, il y a eu :

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

En 2008-2009, le CGER a entrepris l'implantation de la méthode dans quatre autres ateliers de mécanique, à savoir ceux de Chicoutimi, de Vaudreuil, de Saint-Jérôme et de Matane. Des éléments extérieurs et indépendants de la volonté du CGER n'ont pas permis de mener le projet à terme.

Pour atteindre la cible prévue, le CGER n'a pas fait appel à une firme externe. Un membre du personnel du CGER a été nommé responsable du dossier Kaizen et a reçu une formation à l'externe dans ce domaine.

ORIENTATION 6
MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE

Veille technologique

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Intégrer au moins une innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	1	Intégration d'une innovation dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	1	0

Le CGER veut suivre l'évolution des technologies dans le domaine de l'automobile et de la machinerie lourde. Pour ce faire, il désire continuer à réaliser des projets-pilotes faisant appel à de nouvelles technologies, favorisant ainsi l'intégration d'innovations dans son parc. À cette fin, le CGER a intégré, au cours de l'année 2008-2009, de nouvelles technologies de signalisation pour les équipements de déneigement.

Pour augmenter la sécurité des activités de déneigement, des feux ont été installés à l'arrière des camions, sur les bennes et à l'arrière des ailes des chasse-neige. Utilisant la technologie DEL, ces feux améliorent grandement la visibilité des camions par l'arrière lors de précipitations hivernales.

On a également ajouté des feux rotatifs à l'ensemble des camions du CGER et repositionné la flèche de signalisation afin d'en augmenter sa visibilité.

Au cours de l'année 2008-2009, le CGER a intégré de nouvelles technologies de signalisation pour les équipements de déneigement.

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

Développement durable

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Installer dans des véhicules du parc du CGER un système de télémétrie véhiculaire	500	Implantation d'un système de télémétrie véhiculaire dans certains véhicules du parc du CGER	0	– 500

La cible concernant l'installation de systèmes de télémétrie véhiculaire n'a pas été atteinte puisque le CGER a obtenu l'autorisation du Conseil du trésor en novembre 2008. L'appel d'offres pour obtenir les services d'un fournisseur dans ce domaine a été lancé à l'hiver 2009.

Le projet de télémétrie véhiculaire

Le CGER a défini les fonctionnalités de l'unité de télémétrie à installer sur ses véhicules. Elle doit permettre de mesurer notamment la performance d'un véhicule (consommation de carburant, distances parcourues, etc.) et de connaître le comportement routier du conducteur (accélérations excessives, ralentis prolongés, etc.). Cet outil de télémétrie aidera non seulement le gestionnaire à gérer les véhicules, mais aussi à orienter le comportement de ses conducteurs, ce qui aura sans doute une incidence directe sur la consommation de carburant et les émissions des gaz à effet de serre.

Le CGER compte 86 unités de télémétrie. Elles servent principalement à soutenir les opérations en matière de viabilité hivernale. Installée sur divers types de véhicules, surtout des camions de déneigement, cette technologie ne permet cependant pas de répondre aux objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable.

Dans le but de trouver un partenaire clé pour le déploiement de la technologie de télémétrie véhiculaire, le CGER a lancé un appel d'offres public à l'hiver 2009. Celui-ci définit un processus d'exécution d'un banc d'essai pour le plus bas soumissionnaire conforme. À la fin de l'année 2008-2009, ce processus n'était pas achevé.

Veille environnementale

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

Le CGER tient à maintenir une veille environnementale en intégrant de nouvelles technologies ayant des effets directs sur la diminution de la consommation de carburant ou des émissions de gaz à effet de serre. Il veut suivre de près l'évolution des nouvelles technologies hautement environnementales. Pour ce faire, durant l'année 2008-2009, le CGER a intégré les technologies suivantes à son parc de véhicules :

Les épandeurs en acier inoxydable

Le CGER a acquis des épandeurs en acier inoxydable qu'il a installés sur les camions de déneigement neufs. Ces épandeurs présentent des avantages environnementaux en comparaison avec les épandeurs qui sont peints. En effet, puisqu'ils ne requièrent pas de revêtement de finition, ils réduisent les émissions de gaz à effet de serre. On estime que ces épandeurs auront une durée de vie plus longue et qu'ils nécessiteront moins d'entretien.

Les cylindres hydrauliques à tige nitrurée

Au cours de l'année 2008-2009, le CGER a commencé à acheter des cylindres hydrauliques pour ses équipements de déneigement munis d'une tige faisant appel à un procédé de nitruration. Ce procédé en est un de traitement de surface qui élimine le procédé de chromage traditionnel. Il présente des avantages environnementaux, notamment sur le plan de la gestion des résidus produits, tout en étant aussi performant, sinon plus, que le procédé utilisant le chrome.

Les garde-boue faits de matériaux recyclés

La grande majorité des camions lourds que la clientèle du CGER utilise possède des garde-boue en caoutchouc. En 2008-2009 sont apparus sur le marché des garde-boue en caoutchouc recyclé. Tous les équipements neufs du CGER sont munis de ces garde-boue lorsque ces derniers sont offerts ou que les mécaniciens exécutent des remplacements sur d'anciens modèles de camions. Des ententes d'approvisionnement sont sur le point d'être conclues.

Le système limiteur de ralenti

Après avoir effectué une période d'expérimentation en 2007-2008, le CGER travaille maintenant à mettre en marché un système électronique limitant les périodes de ralenti moteur. Celui-ci éteint automatiquement le moteur d'un véhicule tout en permettant le fonctionnement des accessoires électriques (flèche, feux rotatifs, etc.). Lorsque la tension de la batterie atteint un seuil critique, le système redémarre le véhicule afin de recharger la batterie et de maintenir le véhicule en état de marche. Ce système permettra d'importantes économies de carburant et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, notamment pour la majorité des véhicules légers qui servent à entretenir le réseau routier.

Les résultats des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle 2008-2009

ENGAGEMENT 1

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

Qualité du service en 2008-2009

Nombre total de réparations et d'entretiens en 2008-2009	Plaintes enregistrées en 2008-2009 concernant le service en ateliers	Résultat (%)
87 045	10	99,99

Pour vérifier le respect de cet engagement, le CGER doit s'assurer que le service est courtois et que l'entretien ou la réparation du véhicule du client se fait dans les délais convenus. Il doit en même temps s'assurer qu'aucune plainte n'a été enregistrée au sujet de la qualité du service et du délai de réparation en 2008-2009 ni qu'aucune carte commentaire ne fait mention d'une mauvaise qualité du service. Les cartes commentaires sont disponibles seulement depuis le début de l'année 2008-2009. Donc, très peu de données sont disponibles pour la période couverte par ce rapport. En ce qui concerne les plaintes déposées en 2008-2009, dix d'entre elles se rattachent à cet engagement : fiabilité des véhicules (une plainte), qualité des travaux (trois plaintes), comportement du personnel (quatre plaintes), accueil lors d'une visite (une plainte) et délai entre la prise de rendez-vous et la réparation (une plainte).

ENGAGEMENT 2

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

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande du client et diviser ce nombre par le nombre total de véhicules livrés en 2008-2009.

Le tableau ci-dessous présente le calcul effectué pour évaluer le respect de cet engagement et les résultats atteints en 2008-2009.

Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client en 2008-2009

	Types de véhicules		
	Lourds et équipements connexes	Légers	TOTAL
Nombre total de véhicules livrés	225	572	**797**
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande****	223	571	**794***
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande	203	539	**742**
Pourcentage de conformité[1] (%)	90	94	**93****
Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conformes aux spécifications de même que les véhicules non-conformes mais pour lesquels un véhicule de remplacement est prévu	210	556	**766**
Pourcentage de conformité, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé[2](%)	93	97	**96*****

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

** On calcule ce pourcentage en divisant par 797 le nombre total de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées (742 véhicules).

*** On calcule ce pourcentage en divisant par 797 le nombre total de véhicules livrés à la date indiquée et conformes aux spécifications, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement et les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant le véhicule commandé (766 véhicules).

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

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

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

Il est important de noter que le CGER ne peut pas contrôler toutes les étapes de l'achat et de la livraison des véhicules légers. La gestion de l'acquisition de ces véhicules ne relève pas du CGER. Ce dernier doit également composer avec les délais de livraison des fabricants.

ENGAGEMENT 3

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

Nombre de dépannages pour lesquels le service a été offert en 2008-2009

Nombre total de dépannages	Plaintes enregistrées concernant ce service	Résultat (%)
2 399	5	99,79

Pour vérifier le respect de cet engagement, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée au sujet de l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2008-2009. Il s'avère que le CGER a reçu 3 plaintes pour le délai de la prise en charge et 2 plaintes pour la qualité du service en 2008-2009. Cependant, le CGER a respecté le délai de 2 heures dans le cas d'une plainte pour le délai de prise en charge. Le délai total du moment de l'appel à la prise en charge du fournisseur privé était de 1 heure 30.

ENGAGEMENT 4

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

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

Le tableau ci-dessous présente le calcul effectué pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints en 2008-2009.

Nombre de plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté en 2008-2009

Type de plainte	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lesquelles l'accusé de réception a été envoyé dans les délais prévus	Résultat (%)
Plainte écrite	15	14	93
Plainte verbale	6	5	83

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

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2008-2009 se trouvent à la section « Relations avec la clientèle » du présent document.

Les autres résultats

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

Les coûts administratifs

Le ratio des dépenses administratives

	2008-2009	2007-2008
Total des dépenses administratives du centre administratif ($)	6 652 951	5 780 415
Total des dépenses du CGER ($)	92 702 327	88 903 810
RÉSULTAT (%)	**7,18**	**6,50**

La couverture des coûts administratifs

	2008-2009	2007-2008
Total des dépenses administratives du centre administratif ($)	6 652 951	5 780 415
Total des revenus de location et des revenus générés par les travaux à taux horaire ($)	75 308 021	70 982 638
RÉSULTAT (%)	**8,83**	**8,14**

Le prix de revient des ateliers de mécanique

	2008-2009	2007-2008
Total des coûts imputables aux opérations ($)	29 660 770	27 900 403
Nombre d'heures productives potentielles	433 455	431 730
RÉSULTAT ($ l'heure)	**68,43**	**64,62**

Le coût d'exploitation par unité pondérée

	2008-2009	2007-2008
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER ($)	38 132 841	35 634 486
Nombre total des unités actives équivalent temps plein ($)	5 818,75*	5 408,64*
RÉSULTAT ($ par unité pondérée)	**6 553**	**6 588**

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

Les dépenses administratives affectées aux opérations

	2008-2009	2007-2008
Dépenses administratives affectées aux opérations ($)	3 246 615	3 216 227
Nombre d'employés dans les ateliers de mécanique, les bureaux de zone et au centre d'appels	357,97	354,12
RÉSULTAT ($ par employé)	**9 070**	**9 082**

Les dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes

	2008-2009	2007-2008
Pièces ($)	9 176 789	10 632 745
Réparations externes ($)	3 424 942	4 404 766
Pièces et réparations externes capitalisées ($)	6 686 254	2 653 145
TOTAL ($)	**19 287 985**	**17 690 656**

Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes par région

	2008-2009 ($)	2007-2008 ($)
Est-de-l'Abitibi	796 202	648 509
Ouest-de-l'Abitibi–Témiscamingue	1 300 825	1 086 890
Bas-Saint-Laurent	774 071	764 262
Chaudière-Appalaches	1 669 175	1 229 391
Centre-du-Québec	1 021 486	932 478
Côte-Nord	615 051	598 235
Estrie	1 079 475	1 024 434
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	848 145	739 002
Laurentides-Lanaudière	1 147 993	1 030 370
Mauricie	1 273 622	1 002 425
Est-de-la-Montérégie	664 189	725 907
Ouest-de-la-Montérégie	920 014	785 123
Montréal	2 750 995	2 461 138
Outaouais	625 289	506 429
Québec	1 893 208	2 056 544
Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau	933 369	878 553
Centre administratif (y compris le centre d'appels)	974 876	1 220 966
TOTAL ($)	**19 287 985**	**17 690 656**

Le taux de location des véhicules et des équipements connexes

Une méthode de calcul a également été établie pour déterminer le taux de location de chaque catégorie de véhicules et d'équipements. Elle 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.

Après avoir considéré tous ces éléments et avant de fixer officiellement le taux de location, le CGER doit comparer ce taux avec ceux du marché.

Les perspectives pour 2009-2010

Le CGER est actuellement à la croisée des chemins et veut profiter de cette occasion pour revoir sa vision et ses stratégies afin de développer son plein potentiel. C'est ainsi que, au cours de la prochaine année, le CGER se dotera d'un plan stratégique et d'un plan d'affaires. Cette phase de positionnement stratégique et de consolidation de la prestation de services permettra au CGER de dégager les stratégies et les actions à mettre en œuvre pour atteindre l'objectif de devenir la référence en gestion de parc de véhicules au Québec et le partenaire d'affaires choisi par les organismes publics.

En matière de développement durable, le CGER se dotera d'un plan d'action environnemental afin de contribuer à l'atteinte des objectifs gouvernementaux et de devenir un chef de file dans son domaine. Cette contribution exigera que le CGER réalise des travaux de veille technologique et des essais sur les produits et les équipements. Il devra également mettre en place des mécanismes de gestion assurant une utilisation efficace des équipements.

Très préoccupé par le développement durable, le CGER travaille actuellement sur le dossier d'une nouvelle technologie de télémétrie véhiculaire dont l'implantation débutera en 2009-2010. D'ici 2013, tous les véhicules du parc du CGER seront équipés de ce nouveau système, qui permettra la collecte, le transfert et le traitement de données produites par l'utilisation de ces véhicules. Cette technologie soutiendra, entre autres choses, les initiatives destinées à réduire la consommation de carburant des clients en fournissant des informations très pertinentes sur l'utilisation de leurs véhicules. Le CGER se fera bien sûr un devoir d'aider sa clientèle à trouver des pistes d'amélioration et l'assistera dans la mise en place des solutions.

Centre de gestion de l'équipement roulant

États financiers 2008-2009

Rapport annuel de gestion 2008 2009

RÉSULTATS ET EXCÉDENT – NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
REVENUS		
Locations	**68 759 145 $**	64 314 387 $
Réparations	**6 548 876**	6 668 251
Carburant	**13 816 367**	13 020 685
Contributions du gouvernement (note 3)	**681 215**	572 529
Autres	**2 968 939**	4 363 828
	92 774 542	88 939 680
FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)		
Pièces	**17 639 669**	16 289 884
Carburant	**13 637 349**	12 871 142
Salaires et avantages sociaux	**17 406 098**	16 245 533
Loyers	**5 255 670**	5 006 348
	53 938 786	50 412 907
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Salaires et avantages sociaux	**4 996 940**	4 755 709
Loyers et entretien d'immeubles	**414 437**	275 777
Entretien informatique	**277 927**	299 039
Frais de bureau	**293 058**	285 184
Télécommunications	**610 730**	590 665
Déplacements	**1 080 475**	841 244
Contrats de service et honoraires professionnels	**263 338**	375 736
Publicité et marketing	**61 800**	97 365
Perfectionnement	**251 510**	256 937
Autres	**258 829**	202 466
	8 509 044	7 980 122
AMORTISSEMENTS, MOINS-VALUES ET PERTE SUR CESSION		
Amortissement et moins-values du matériel roulant lourd	**11 870 109**	10 932 514
Amortissement et moins-values du matériel roulant léger	**8 828 750**	8 734 986
Amortissement des réservoirs et pompes	**322 924**	259 943
Amortissement des autres immobilisations corporelles	**480 849**	414 006
Amortissement des logiciels et du développement informatique	**1 719 595**	2 428 579
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	**527 449**	598 339
	23 749 676	23 368 367
FRAIS FINANCIERS		
Intérêts sur marge de crédit	**947 550**	1 626 180
Intérêts sur dette à long terme	**5 405 630**	5 366 144
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	**136 534**	134 878
Intérêts et frais bancaires	**15 107**	15 212
	6 504 821	7 142 414
	92 702 327	88 903 810
BÉNÉFICE NET	**72 215**	35 870
EXCÉDENT au début	**429 627**	393 757
EXCÉDENT à la fin	**501 842 $**	429 627 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

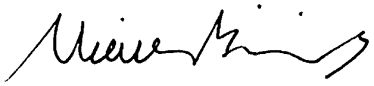
BILAN – NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	**1 178 885 $**	2 662 218 $
Débiteurs (note 5)	**14 095 392**	15 314 544
Stocks (note 6)	**3 152 729**	2 949 060
Frais payés d'avance	**713 628**	630 720
Contributions recouvrables du gouvernement (note 7)	**331 000**	401 000
	19 471 634	21 957 542
Contributions recouvrables du gouvernement (note 7)	**1 683 308**	1 963 308
Immobilisations corporelles (note 8)	**152 027 356**	140 358 704
Frais d'émission de la dette à long terme	**650 901**	595 935
	173 833 199 $	164 875 489 $
PASSIF		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus (note 10)	**14 290 562 $**	9 717 207 $
Versements sur dette à long terme (note 12)	**22 219 090**	20 754 758
	36 509 652	30 471 965
Revenus reportés	**3 028 394**	3 045 169
Contributions reportées du gouvernement	**3 060 969**	3 253 184
Avances du Fonds de financement (note 11)	**31 098 338**	38 072 450
Dette à long terme (note 12)	**99 634 004**	89 603 094
EXCÉDENT	**501 842**	429 627
	173 833 199 $	164 875 489 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Paul-Yvan Deschênes
Administrateur du Fonds



Michel Boivin
Sous-ministre des Transports

FLUX DE TRÉSORERIE – NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2009

	2009	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	**72 215 $**	35 870 $
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	**136 534**	134 878
Amortissement et moins-values des immobilisations corporelles	**23 222 227**	22 770 028
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	**527 449**	598 339
Amortissement des revenus reportés	**(826 684)**	(816 208)
Amortissement des contributions reportées	**(587 415)**	(478 729)
	22 544 326	22 244 178
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	**1 219 152**	484 382
Stocks	**(203 669)**	(192 431)
Frais payés d'avance	**(82 908)**	(69 651)
Contributions recouvrables du gouvernement	**350 000**	159 000
Créditeurs et frais courus	**4 573 355**	155 197
Revenus reportés	**809 908**	221 340
Contributions reportées	**395 200**	465 200
	7 061 038	1 223 037
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**29 605 364**	23 467 215
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations corporelles	**(37 915 341)**	(32 591 033)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	**2 497 014**	2 574 597
Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement	**(35 418 327)**	(30 016 436)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Frais d'émission de la dette à long terme	**(191 500)**	(202 992)
Émission de dette à long terme	**33 100 000**	38 001 726
Remboursement de la dette à long terme	**(21 604 757)**	(35 239 206)
Avances du Fonds de financement	**(6 974 112)**	5 873 106
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	**4 329 631**	8 432 634
AUGMENTATION DE L'ENCAISSE	**(1 483 333)**	1 883 413
ENCAISSE au début	**2 662 218**	778 805
ENCAISSE à la fin	**1 178 885 $**	2 662 218 $
Intérêts payés au cours de l'exercice financier	**5 186 885 $**	5 516 078 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2009

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1er avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., c. 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

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

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu 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 corporelles

Le 1er avril 2008, le Fonds a apporté certaines modifications au taux annuel d'amortissement du matériel roulant léger, à la suite de la révision de la durée de vie probable de cette catégorie d'actif. Les immobilisations corporelles sont comptabilisées selon le coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé ainsi que d'autres coûts directs. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

	Durée de vie	Valeur résiduelle
Matériel roulant et équipement lourd	5, 10, 15 ans	12 %, 15 %
Matériel roulant léger	6 ans	15 %
Réservoirs et pompes	3 et 15 ans	–
Outillage	10 ans	–
Équipements informatiques	3 et 5 ans	–
Mobilier de bureau	5 ans	–
Améliorations locatives	5 ans	–
Logiciels	3 ans	–
Développement informatique	5 ans	–

Avant le 1er avril 2008, le matériel roulant léger était amorti sur une durée de vie utile de 5 ans avec une valeur résiduelle de 20 %.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2009

2. CONVENTIONS COMPTABLES (Suite)

Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont reportés et sont amortis sur la durée de la dette en cause, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Revenus et contributions reportés

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

3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT

Les contributions gouvernementales comprennent 655 301 $ (470 307 $ en 2008) provenant du Québec et 26 885 $ (8 422 $ en 2008) alloués par le gouvernement fédéral. Ces sommes correspondent à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations. Elles incluent également une contribution du gouvernement du Québec de 93 800 $ servant à compenser le coût des loyers.

	2009	2008
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	**217 970 $**	182 921 $
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	**280 000**	280 000
Amortissement des contributions reportées, contrat d'approvisionnement	**62 560**	7 386
Amortissement des contributions reportées, programme écoAUTO	**26 885**	8 422
Contribution pour les loyers	**93 800**	93 800
	681 215 $	572 529 $

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2009	2008
Pièces		
Stocks au début	**2 039 671 $**	2 011 203 $
Achat de pièces, réparations externes et immatriculation	**18 012 379**	16 318 352
Stocks à la fin	**(2 412 381)**	(2 039 671)
	17 639 669 $	16 289 884 $

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2009

4. FRAIS D'EXPLOITATION (Suite)

	2009	2008
Carburant		
Stocks au début	**909 389 $**	745 426 $
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	**13 468 308**	13 035 105
Stocks à la fin	**(740 348)**	(909 389)
	13 637 349 $	12 871 142 $

5. DÉBITEURS

	2009	2008
Ministère des Transports	**7 951 617 $**	8 992 633 $
Autres ministères et organismes	**2 603 985**	2 716 844
Municipalités et autres	**3 539 790**	3 605 067
	14 095 392 $	15 314 544 $

6. STOCKS

	2009	2008
Pièces	**2 412 381 $**	2 039 671 $
Carburant	**740 348**	909 389
	3 152 729 $	2 949 060 $

7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT

	2009	2008
Solde à recevoir du gouvernement du Québec, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 280 000 $, échéant au cours de l'exercice 2018	**1 963 308 $**	2 243 308 $
Solde à recevoir du gouvernement du Canada, sans intérêt, recouvrable au cours du prochain exercice	**51 000**	121 000
	2 014 308	2 364 308
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	**331 000**	401 000
	1 683 308 $	1 963 308 $

Les encaissements en capital s'élèveront à 331 000 $ au cours du prochain exercice financier et à 280 000 $ au cours des quatre exercices suivants.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2009

8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2009			2008
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd[1]	**168 058 358 $**	**72 070 318 $**	**95 988 040 $**	87 098 602 $
Matériel roulant léger	**93 066 818**	**44 881 041**	**48 185 777**	44 776 406
Réservoirs et pompes	**4 200 512**	**2 319 539**	**1 880 973**	2 177 022
Outillage	**2 950 803**	**1 666 673**	**1 284 130**	1 269 868
Équipements informatiques	**3 266 514**	**2 542 842**	**723 672**	352 075
Mobilier de bureau	**121 081**	**54 420**	**66 661**	10 874
Améliorations locatives	**208 168**	**206 318**	**1 850**	30 092
Logiciels	**109 277**	**82 401**	**26 876**	36 732
Développement informatique[2]	**15 954 869**	**12 085 492**	**3 869 377**	4 607 033
	287 936 400 $	**135 909 044 $**	**152 027 356 $**	140 358 704 $

[1] Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception pour un montant de 548 767 $ (896 535 $ au 31 mars 2008), n'ont pas été amortis.

[2] Des activités de développement informatique pour un montant de 2 274 514 $ (1 305 578 $ au 31 mars 2008) n'ont pas été amorties.

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

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

10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2009	2008
Fournisseurs	**10 988 283 $**	6 936 924 $
Intérêts courus sur la dette à long terme	**1 993 726**	1 774 981
Taxes de vente	**298 308**	246 900
Salaires et avantages sociaux	**1 010 245**	758 402
	14 290 562 $	9 717 207 $

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 2011.

NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2009

12. DETTE À LONG TERME

	2009	2008
Fonds de financement du gouvernement du Québec **Billets portant intérêt à taux fixe, remboursables par versement annuel :**		
5,958 %, 1 299 094 $, échéant le 1er décembre 2010	**2 598 187 $**	3 897 281 $
6,094 %, 1 149 505 $, échéant le 1er octobre 2012	**4 598 019**	5 747 524
4,8 %, 1 052 601 $, échu le 16 juillet 2008	**–**	1 052 601
5,031 %, 948 816 $, échéant le 16 juillet 2009	**948 816**	1 897 632
5,474 %, 782 656 $, échéant le 16 juillet 2012	**3 130 623**	3 913 279
5,788 %, 725 583 $, échéant le 16 juillet 2018	**7 255 827**	7 981 409
4,195 %, 766 400 $, échu le 16 janvier 2009	**–**	766 400
3,844 %, 500 000 $, échu le 19 janvier 2009	**–**	500 000
5,267 %, 1 000 000 $, échéant le 5 mai 2014	**6 000 000**	7 000 000
3,937 %, 1 000 000 $, échéant le 28 avril 2011	**7 000 000**	8 000 000
4,524 %, 300 000 $, échéant le 1er décembre 2015	**3 300 000**	3 600 000
3,893 %, 1 500 000 $, échéant le 1er juin 2009	**1 500 000**	3 000 000
4,813 %, 1 000 000 $, échéant le 1er décembre 2015	**7 000 000**	8 000 000
4,855 %, 1 000 000 $, échéant le 1er décembre 2016	**8 000 000**	9 000 000
4,151 %, 2 000 000 $, échéant le 1er décembre 2011	**6 000 000**	8 000 000
4,88 %, 300 000 $, échéant le 9 mai 2012	**2 700 000**	3 000 000
5,065 %, 900 000 $, échéant le 1er décembre 2017	**12 600 000**	13 500 000
4,504 %, 1 680 671 $, échéant le 28 avril 2011	**5 042 014**	6 722 686
4,546 %, 317 554 $, échéant le 10 mai 2012	**1 270 215**	1 587 769
5,598 %, 531 879 $ échéant le 1er octobre 2013	**2 659 393**	3 191 271
3,973 %, 2 000 000 $, échéant le 1er octobre 2012	**8 000 000**	10 000 000
4,024 %, 850 000 $, échéant le 1er octobre 2013	**4 250 000**	–
4,024 %, 1 000 000 $, échéant le 1er octobre 2013	**10 000 000**	–
4,418 %, 400 000 $ échéant le 1er décembre 2017	**6 000 000**	–
4,542 %, 700 000 $ échéant le 1er décembre 2018	**7 000 000**	–
3,032 %, 833 333 $, échéant le 1er octobre 2014	**5 000 000**	–
	121 853 094	110 357 852
Versements échéant au cours du prochain exercice	**22 219 090**	20 754 758
	99 634 004 $	89 603 094 $

12. DETTE À LONG TERME (Suite)

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

2010	22 219 090 $
2011	19 770 274
2012	22 471 180
2013	15 290 509
2014	14 240 795

13. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Certains services de soutien administratif et technique fournis par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été fournis gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment, qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a effectué aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas mentionnées distinctement dans les états financiers.

14. AVANTAGES SOCIAUX

Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 052 199 $ (857 107 $ en 2008). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds remboursés par le gouvernement du Québec et imputés aux résultats de l'exercice s'établissent à 385 872 $ (83 694 $ en 2008).

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 2009, la juste valeur de la dette à long terme de 121 853 094 $ (110 357 852 $ au 31 mars 2008) s'établissait à 133 396 303 $ (115 597 070 $ au 31 mars 2008), compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

Instruments financiers à court terme

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

16. CHIFFRES COMPARATIFS

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

Centre de signalisation

Rapport annuel de gestion 2008 2009

Table des matières

Le mot du directeur 179
La déclaration de la direction 181
Le rapport de validation de Morin Desrochers Beaulieu, comptables agréés, S.E.N.C. 183
L'historique du Centre de signalisation 185
Les faits saillants de 2008-2009 189
La synthèse des résultats 2008-2009 193
Les résultats détaillés 2008-2009 193
Conclusion 198
Les états financiers 2008-2009 199

Le mot du directeur

Dans le budget adopté le 20 juin 2007, une décision gouvernementale proposait de privatiser cinq organismes, dont le Centre de signalisation (CSi) du ministère des Transports du Québec. Après une analyse exhaustive de la situation, le Ministère a choisi de privatiser les activités du CSi sur une période de deux ans et de fixer la date de fin des activités au 31 mars 2009. Le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* constitue donc le dernier rapport annuel du Centre de signalisation.

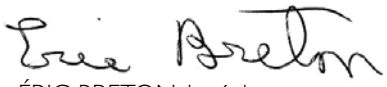
Quelques faits importants méritent d'être soulignés. De mars à la fin novembre 2008, le Centre de signalisation a réalisé sa dernière haute saison de production. Le placement du personnel du CSi s'est achevé à la fin de novembre 2008. À partir du 1er novembre de la même année, les unités territoriales du Ministère ont commencé à s'approvisionner en panneaux sur tôle d'aluminium auprès du fournisseur retenu. Pour les panneaux de supersignalisation, les premières commandes ont été acheminées au fournisseur à partir du 1er janvier 2009. La période de décembre 2008 à mars 2009 a permis de liquider par appels d'offres les équipements et matières premières. En ce qui a trait aux panneaux des campagnes d'information gouvernementale, la responsabilité a été confiée au Centre de services partagés du Québec, qui a choisi un nouveau fournisseur en avril 2009. À la fin de mars 2009, un bilan de fermeture du Centre de signalisation a été déposé.

Outre ces étapes importantes, il importe de rappeler certains faits saillants. À bien des égards, la privatisation des activités du CSi constituait une première pour l'ensemble des acteurs concernés. Néanmoins, le bilan tracé à la fin de cette démarche est fort positif. Les lignes d'affaires des panneaux à messages variables mobiles et fixes ont été conservées au Ministère parce qu'il fallait maintenir les connaissances relatives à leur important contenu technologique. Quant aux panneaux de signalisation routière, les processus d'appels d'offres retenus ont permis de minimiser les risques et de choisir des fournisseurs devant se soumettre à un processus d'assurance qualité des produits livrés. Malgré une dernière année de production d'une durée de 8 mois, le CSi a tout de même réalisé 90 % du volume produit en 2007-2008.

Le placement du personnel et le soutien aux clientèles ministérielles ont été réalisés avec succès. Grâce à une approche de gestion du changement, la plupart des employés ont été replacés au sein du Ministère. Certes, il a fallu y consacrer du temps et des efforts. Deux grandes activités ont assuré un soutien aux clientèles ministérielles : le maintien d'un approvisionnement continu et un plan de communication proactif. La chaîne d'approvisionnement en panneaux de signalisation routière a été maintenue par la réalisation d'une haute saison de production qui s'est terminée à la fin de novembre 2008 et par le début, au moment opportun, de l'approvisionnement par le secteur privé. Pour informer les clientèles ministérielles de l'avancement de la privatisation du CSi, un plan de communication a été réalisé; de plus, 11 bulletins *INFO CSi* ont été acheminés à des groupes ciblés.

Pour l'année 2008-2009, le Centre de signalisation avait défini quatre indicateurs stratégiques. La cible a été dépassée pour trois d'entre eux : livraison dans les délais, volume d'affaires MTQ et volume d'affaires Autres clientèles. Par contre, et pour une première fois, le CSi n'a pas été en mesure d'autofinancer ses activités.

Malgré la privatisation prochaine du CSi, le personnel a maintenu sa productivité et l'équipe de gestion tient à le souligner. Bonne chance dans la poursuite de vos carrières! Enfin, et c'est le plus important, au nom des 75 personnes qui ont travaillé au Centre de signalisation au cours des 5 dernières années, un grand merci à nos clientèles pour leur confiance sans cesse renouvelée.



ÉRIC BRETON, ingénieur
Québec, juin 2009

La déclaration de la direction

Ce document constitue le huitième et dernier rapport annuel de gestion du Centre de signalisation. L'information, les résultats et les états financiers qu'il contient 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 2008-2009.

La direction du CSi a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2008-2009, des systèmes d'information et des mesures de contrôle qui ont permis d'assurer la réalisation des objectifs fixés dans son plan d'action et sa convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, la firme Morin Desrochers Beaulieu, comptables agréés, S.E.N.C., 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 portant sur les états financiers 2008-2009. Au terme de son mandat d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* correspondent à la situation telle qu'elle était au 31 mars 2009.

Le directeur et responsable du service à la clientèle et du soutien à la gestion

ÉRIC BRETON, ingénieur

Responsable de la production, de l'approvisionnement et du contrôle de la qualité

ALAIN VALLÉE, ingénieur

Responsable de la recherche et développement et du soutien technique

DENIS CORMIER, ingénieur

Responsable de la fabrication

DENIS DORION, contremaître

Le rapport de validation de Morin Desrochers Beaulieu, comptables agréés, S.E.N.C.

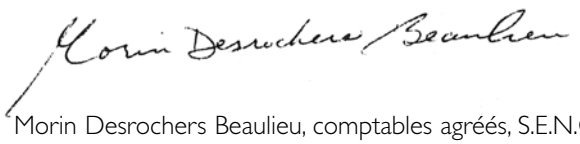
Monsieur le Sous-ministre,

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** pour l'exercice terminé le 31 mars 2009, à l'exception des états financiers du Centre. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à sa direction.

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

Notre examen a été fondé sur les 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 de 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 concluons que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion paraissent plausibles et cohérents.



Morin Desrochers Beaulieu, comptables agréés, S.E.N.C.

Québec, juin 2009

L'historique du Centre de signalisation

Le Centre de signalisation (CSi) est une unité administrative du ministère des Transports (MTQ) régie par une convention de performance et d'imputabilité. Il a l'obligation de rendre compte de ses activités depuis le 1er avril 2001. Le principal client du CSi est le MTQ, bien qu'il soit autorisé à traiter avec l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux et, dans les situations d'urgence, avec tous les organismes publics et privés.

La mission

Au fil des ans, la mission du Centre de signalisation a été sensiblement modifiée pour s'adapter à l'environnement externe et à l'évolution de ses pratiques de gestion. Depuis le 1er avril 2006, les actions du CSi visaient à accomplir la mission suivante :

> *Fournir à des clientèles gouvernementales des services et des produits de signalisation routière et d'information tout en améliorant continuellement l'efficacité de ses processus et en instaurant de saines pratiques de développement durable.*

En activité depuis le 1er avril 2001, le Centre de signalisation a fermé ses portes le 31 mars 2009 à la suite de sa privatisation. Avec un effectif moyen de 30 ETC (équivalents temps complet), le CSi a produit, pendant 8 ans, des panneaux de signalisation routière et de campagnes d'information gouvernementale pour des ministères et organismes, principalement pour le ministère des Transports du Québec. Il exploite, depuis novembre 2002, un parc de panneaux à messages variables mobiles (PMVM) offerts en location aux unités territoriales du MTQ. Pour ces mêmes unités territoriales, il gère des projets de mise en place de panneaux à messages variables fixes de différentes natures. Voici l'historique du CSi à partir de quelques données financières et remarques.

Année 2001-2002

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
3 822 649	970 843	4 793 492	111 244

Remarques

- Première année d'activité en tant qu'unité administrative sous convention de performance et d'imputabilité
- Livraison de plus de 68 000 panneaux sur tôle d'aluminium
- Sondage démontrant un taux de satisfaction de 96 %

Année 2002-2003

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
6 928 882	374 970	7 303 852	472 606

Remarques

- En novembre 2002, gestionnaire du parc de PMVM pour le MTQ
- Livraison de plus de 41 000 panneaux sur tôle d'aluminium
- Première intervention en gestion de projet de signalisation dynamique

Année 2003-2004

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
4 613 120	912 158	5 525 578	830 080

Remarques

- Accent mis sur le développement de nouveaux produits en signalisation dynamique
- Livraison de plus de 34 000 panneaux sur tôle d'aluminium
- Sondage démontrant un taux de satisfaction de 96 %

Année 2004-2005

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
5 703 526	426 527	6 130 053	1 122 140

Remarques

- À l'automne 2004, obtention de la certification ISO 9001 (2000)
- Plus de 2 000 commandes au cours de l'année
- Résultats positifs quant à la performance du CSi à titre de fournisseur en signalisation routière
- Production de plus de 31 000 panneaux sur tôle d'aluminium et, de 600 panneaux de supersignalisation

Année 2005-2006

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
5 676 262	460 791	6 137 053	1 546 769

Remarques

- Amélioration notable des processus de gestion du parc de PMVM
- Nouveau plan d'affaires comprenant l'ajout de produits hautement technologiques et la diversification des clientèles
- Sondage démontrant un taux de satisfaction de 95 %
- Même niveau de production que l'année précédente
- Maintien de la certification ISO 9001 (2000)

Année 2006-2007

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
5 687 030	634 102	6 321 132	1 809 760

Remarques

- Division des produits et services en cinq lignes d'affaires pour suivre leur évolution dans le temps
- Accent mis sur le développement des produits et services hautement technologiques
- Première réunion du comité consultatif pour avis au sous-ministre des Transports
- Baisse de la production de panneaux sur tôle d'aluminium et stabilité concernant la production de panneaux de supersignalisation
- Maintien de la certification ISO 9001 (2000)
- Consolidation de l'équipe de gestion
- Gestes concrets en développement durable

Année 2007-2008

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
7 061 210	335 300	7 396 510	2 463 244

Remarques

- Non-renouvellement de la certification ISO 9001 (2000)
- Abandon du sondage prévu sur la satisfaction de la clientèle, pour cause de privatisation à court terme
- Année record pour la production de panneaux de supersignalisation avec 804 unités
- Production de plus de 43 000 panneaux sur tôle d'aluminium

Année 2008-2009

Revenus provenant du MTQ ($)	Revenus provenant d'autres ministères et organismes ($)*	Total ($)	Surplus accumulé ($)
6 347 887	790 109	7 137 996	1 840 249

Remarques

- Première année où le CSi n'atteint pas ses objectifs d'autofinancement
- Année de production écourtée du tiers avec fin des activités en novembre 2008
- Ventes par appels d'offres des équipements et des matières premières
- Maintien du design des panneaux de signalisation routière du MTQ
- En octobre 2008, transfert au MTQ du parc de PMVM et des effectifs en gestion de projet de signalisation dynamique
- Livraison de plus de 34 000 panneaux sur tôle d'aluminium et de 686 panneaux de supersignalisation
- Transfert de responsabilité au Centre de services partagés du Québec en ce qui a trait aux panneaux des campagnes d'information gouvernementale

* Les revenus provenant d'autres ministères et organismes ne comprennent pas les sommes obtenues par la récupération de l'aluminium.

Au cours de ses 8 années d'existence, le Centre de signalisation a généré des revenus de plus de 50 millions de dollars et a rendu disponible pour la Direction des parcs routiers du ministère des Transports du Québec un surplus accumulé de 1 840 249 $ correspondant au solde de l'encaisse avant sa fermeture. Les activités des sept premières années se sont pleinement autofinancées, à l'inverse de celles de la dernière année.

Les faits saillants de 2008-2009

Sans surprise, les faits saillants de l'année 2008-2009 découlent en grande partie du plan de privatisation des activités du Centre de signalisation. Tout d'abord, la présente section trace le bilan de cette privatisation sous l'angle des cinq lignes d'affaires du CSi. Par la suite, elle rend compte de la tâche délicate qui a consisté à replacer le personnel au sein du MTQ. Enfin, elle met en évidence la stratégie de soutien aux clientèles ministérielles et fournit de l'information sur la dernière haute saison de production.

Panneau à messages variables mobile.

La privatisation des lignes d'affaires du CSi : un bilan positif

Dans son dernier plan d'affaires qui devait couvrir la période 2007-2010, le CSi visait à articuler son action autour de cinq lignes d'affaires : deux lignes d'affaires hautement technologiques et trois lignes d'affaires en fabrication de panneaux.

Les deux lignes hautement technologiques

- Location de panneaux à messages variables mobiles
- Gestion de projets de signalisation dynamique (panneaux à messages variables fixes, caméras de chantier, etc.)

Les trois lignes en fabrication de panneaux

- Panneaux de signalisation routière sur tôle d'aluminium
- Panneaux de supersignalisation routière sur profilés d'aluminium
- Panneaux de campagnes d'information gouvernementale

En ce qui a trait à ces cinq lignes d'affaires, le comité de privatisation du Centre de signalisation a convenu de mettre en application les orientations suivantes pour l'année 2008-2009 :

Le maintien de l'expertise en signalisation dynamique au sein du MTQ afin d'encadrer son expansion

- Le 30 septembre 2008, cession du parc de panneaux à messages variables mobiles aux deux centres de gestion intégrée de la circulation de Québec et de Montréal selon leur utilisation réciproque
- À la même date, transfert de la gestion des projets de signalisation dynamique aux deux centres de gestion intégrée de la circulation de Québec et de Montréal qui en poursuivront le développement

Le transfert de la fabrication de panneaux de signalisation routière vers le privé

- Proposition de scénarios après un appel d'intérêt et une analyse de risques
- Pour les panneaux sur tôle d'aluminium, signature d'un contrat de deux ans (avec une année d'option) débutant le 1er novembre 2008 avec la firme Spectralite de Trois-Rivières
- Pour les panneaux de supersignalisation, signature d'un contrat de trois ans (avec une année d'option) débutant le 1er janvier 2009 avec la firme Signotech de Montréal
- Dans les deux cas, mise en place de mécanismes pour assurer la qualité des produits livrés

Le transfert de la gestion des panneaux de campagnes d'information gouvernementale au Centre de services partagés du Québec

- Après une entente de principe, signature d'une entente de transfert avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ) le 11 février 2009
- Pour le MTQ et les autres ministères et organismes, accès aux nouveaux services à partir du 27 avril 2009

Campagne d'information.

Dans sa mission, le MTQ met l'accent sur la sécurité routière et sur la fluidité de la circulation en milieu urbain, deux enjeux fort importants. En conservant l'expertise en signalisation dynamique, le Ministère se donne les moyens de répondre à ces deux enjeux en utilisant la signalisation dynamique à des endroits bien précis.

En confiant la fabrication de panneaux de signalisation routière et de campagnes d'information gouvernementale à des entreprises privées, le gouvernement du Québec remet en question ses façons de faire et accomplit un geste concret pour la modernisation de l'État. Les premiers contrats permettront de réaliser des économies appréciables.

Le placement du personnel au sein du MTQ : un franc succès

En ce qui a trait aux ressources humaines, la privatisation du Centre de signalisation posait le défi de délaisser une approche de gestion des effectifs pour adopter une approche de gestion des personnes, une à la fois. L'orientation ministérielle était claire : utiliser le principe de gestion du changement pour le placement de tous les employés dans d'autres unités administratives du Ministère.

Pour préparer ce placement, les activités suivantes ont été réalisées :

- des présentations fréquentes à l'ensemble des employés;
- des rencontres individuelles répétées entre chacun des employés et le directeur du Centre de signalisation;
- une présentation générale faite aux employés par la Direction des ressources humaines et le directeur du Centre de signalisation;

- des rencontres individuelles entre chacun des employés, le directeur du Centre de signalisation et un professionnel de la Direction des ressources humaines;
- des formations spécialisées offertes à certains employés (aides en usine et apprêteurs).

À la fin de novembre 2008, les 30 employés permanents et occasionnels avaient, soit été placés, soit opté pour une autre solution. Parmi eux, 23 ont été affectés au MTQ et 2, mutés au Centre de services partagés du Québec. Deux employés ont pris leur retraite et un employé atteint d'invalidité a été pris en charge par son assureur. Seulement deux employés occasionnels ont refusé les emplois qu'on leur a proposés.

La stratégie de soutien aux clients ministériels : des communications proactives

Dans les semaines suivant l'annonce de la privatisation, le Centre de signalisation a consulté des représentants de ses principaux clients, les unités territoriales du MTQ. Pour ces derniers, la continuité dans la chaîne d'approvisionnement constituait le principal enjeu de la privatisation du CSi.

L'expertise de la Direction des contrats et des ressources matérielles et sa connaissance des unités du MTQ ont contribué à minimiser les répercussions sur les clients. La division du territoire québécois en zones, la date de début et la durée des contrats, le mécanisme de renouvellement et le contrôle de la qualité ont fait l'objet de discussions et de consensus permettant de répondre aux attentes des unités territoriales.

Pour assurer le respect des normes du *Tome V - Signalisation routière* et soutenir les unités territoriales dans la définition de leurs besoins, le MTQ a décidé de rester le maître d'œuvre de la conception de panneaux de signalisation routière. Les processus de conception et d'approbation de ces panneaux de signalisation routière ont été revus afin de les uniformiser.

Pour ses clients du MTQ, le CSi a préparé un plan de communication axé sur les deux stratégies suivantes : une synchronisation avec les phases de la privatisation et une utilisation des canaux de communication en place. Des groupes de clients ont été créés. On a également conçu le bulletin *INFO CSi*. Selon le message à véhiculer, un bulletin était envoyé à un ou plusieurs groupes. Du lancement de l'*INFO CSi* jusqu'à l'annonce de la fermeture définitive du Centre de signalisation, 11 bulletins *INFO CSi* ont été distribués pour informer les clients ministériels.

La haute saison de production 2008 : un volume très important

La décision de maintenir une haute saison de production de mars à novembre 2008, tout en procédant aux appels d'offres pour trouver de nouveaux fournisseurs, a permis un approvisionnement continu qui a répondu aux attentes et aux besoins exprimés par les unités territoriales du MTQ.

Panneau de supersignalisation.

Écourtée de quatre mois, la dernière haute saison de production a nécessité la mise en place d'une logistique de planification, de production et de livraison plus serrée qui a fait augmenter le nombre et l'importance des activités de coordination. Il fallait maintenir la production dans un climat de travail en mouvance et avec l'ajout de personnel (non gouvernemental) ayant peu d'expérience dans le domaine. Ces efforts de coordination ont porté des fruits :

- Pour les panneaux sur tôle d'aluminium : 1 236 commandes pour une livraison de plus de 34 000 panneaux;
- Pour les panneaux de supersignalisation : 100 commandes pour une livraison de 686 panneaux;
- Respect des délais de livraison : 91 % par rapport à une cible de 85 %.

Des efforts importants ont été réalisés afin de diminuer au maximum les stocks de produits finis. Ainsi, les prix ont été baissés de 25 %. Cette offre a été faite sur la base du premier arrivé, premier servi.

Le Centre de signalisation a cessé ses activités à la fin de novembre 2008. Par la suite, une série d'appels d'offres a permis d'écouler les équipements et les matières premières encore en stock.

La synthèse des résultats 2008-2009

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
1- Fournir des produits selon les besoins et attentes du MTQ	Pourcentage des produits courants livrés dans les délais fixés	85 %	91 %	92 %
2- Produire selon le volume des commandes du MTQ	Volume d'affaires provenant du MTQ en proportion de la durée de la haute saison de production 2008	3 M$	6 347 887 $	7 061 210 $
3- Répondre aux besoins des autres clients	Volume d'affaires diminué des deux tiers par rapport à celui de l'année 2006-2007 compte tenu de la réduction de la clientèle	200 000 $	790 109 $	335 300 $
4- Maintenir la productivité de l'usine	Pourcentage d'autofinancement	101 %	Non atteint	108 %

Les résultats détaillés 2008-2009

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
1. Fournir des produits selon les besoins et attentes du MTQ	Pourcentage des produits courants livrés dans les délais fixés	85 %	91 %	92 %

Au cours de l'exercice financier 2007-2008, le CSi avait respecté les délais de livraison des produits courants dans 92 % des cas, un résultat de 2 % supérieur à la cible de 90 %. Pour l'année 2008-2009, la cible a été ramenée à 85 % compte tenu de la privatisation prochaine du CSi et d'une dernière année de production écourtée du tiers.

En 2008-2009, le CSi a de nouveau obtenu des résultats intéressants : les délais de livraison ont été respectés dans 91 % des cas malgré un climat de travail en mouvance. Pour cet indicateur, le Centre de signalisation considère seulement les données portant sur les délais de livraison des panneaux de supersignalisation et sur ceux des panneaux standards normalisés (panneaux ayant trait à la norme de sécurité routière, communément appelée « NSR »). Ces deux types de panneaux représentent la plus grande part du volume produit.

En ce qui a trait à la production de panneaux de signalisation routière, d'avril 2008 à la fin novembre de la même année, le Centre de signalisation a répondu à 1 236 commandes de panneaux sur tôle et à 100 commandes de panneaux de supersignalisation. Par rapport à l'année précédente, les commandes ont été moins nombreuses, mais plus importantes en volume. En 8 mois, le CSi a fabriqué 34 497 panneaux sur tôle d'aluminium et 686 panneaux de supersignalisation.

Il faut également ajouter la production des panneaux pour les campagnes d'information gouvernementale. En 8 mois, le Centre de signalisation a produit plus de 2 000 panneaux de différentes grandeurs sur des substrats de nature différente.

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
2. Produire selon le volume des commandes du MTQ	Volume d'affaires provenant du MTQ en proportion de la durée de la haute saison de production 2008	3 M$	6 347 887 $	7 061 210 $

Durant la dernière année de production du CSi, qui n'a duré que 8 mois, le volume d'affaires provenant du ministère des Transports a atteint 6 347 887 $, ce qui représente 90 % de celui de l'année précédente. Ce montant dépasse largement la cible de 3 millions de dollars fixée pour cette dernière année.

Répartition des revenus par lignes d'affaires et clientèle

Lignes d'affaires	MTQ ($)	Autres ministères ($)	Organismes gouvernementaux ($)	Municipalités ($)	Entreprises privées ($)	Totaux ($)
Panneaux sur tôle d'aluminium	1 693 352	10 330	242 903	30 782	16 153	1 993 520
Panneaux sur profilé d'aluminium	2 182 477	–	3 531	168	15 794	2 201 970
Panneaux d'information sur divers matériaux	666 842	9 045	31 401	48 963	330	756 581
Location de panneaux à messages variables mobiles	1 297 903	37 800	4 364	–	1 200	1 341 267
Gestion de projet et circuits touristiques régionaux	161 071	–	295 733	–	–	456 804
Produits divers	346 242	5 564	19 868	20 924	(4 744)	387 854
	6 347 887	**62 739**	**597 800**	**100 837**	**28 733**	**7 137 996**

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
3. Répondre aux besoins des autres clients	Volume d'affaires diminué des deux tiers par rapport à celui de l'année 2006-2007 compte tenu de la réduction de la clientèle	200 000 $	790 109 $	335 300 $

Pour ce dernier exercice financier écourté, le CSi voulait essentiellement répondre aux besoins du MTQ en diminuant sa clientèle de manière progressive. Comme il avait cessé, dès l'annonce de sa privatisation, d'approfondir ses relations d'affaires avec d'autres clients que le MTQ, le Centre de signalisation s'était fixé une cible modeste de 200 000 $.

Avec des revenus de 790 109 $ provenant de quatre types de clients externes, la cible de 200 000 $ a été nettement dépassée.

Répartition des ventes à la clientèle externe

	2008-2009 ($)	2007-2008 ($)
Autres ministères	62 739	67 523
Organismes gouvernementaux	597 800	195 422
Municipalités	100 837	37 368
Entreprises privées	28 733	34 987
	790 109	**335 300**

Petite signalisation.

Les revenus provenant de la clientèle « Organismes gouvernementaux » ont augmenté de plus de 400 000 $ grâce à une importante commande de Vélo Québec. L'organisme a procédé à une mise à jour de la signalisation de la Route verte qui parcourt le Québec sur plus de 4 000 kilomètres. Pour ce qui est des municipalités, l'augmentation de plus de 60 000 $ s'explique par une hausse de la demande en panneaux pour des campagnes d'information gouvernementale.

Objectif	Indicateur	Cible	Résultat 2008-2009	Résultat 2007-2008
4. Maintenir la productivité de l'usine	Pourcentage d'autofinancement	101 %	Non atteint	108 %

À titre d'unité administrative du MTQ sous convention de performance et d'imputabilité, le CSi a pleinement autofinancé ses activités pendant les sept premières années de production.

Selon les états financiers 2008-2009, les revenus totaux se sont élevés à 7 417 754 $ (7 137 996 $ auxquels s'ajoutent 279 758 $ provenant de la récupération de l'aluminium). Par ailleurs, les dépenses de 2008-2009 ont atteint 8 059 591 $. Cela représente donc une perte de 641 837 $, qui a empêché le Centre de signalisation d'atteindre l'autofinancement de ses activités pour 2008-2009. Ce déficit découle surtout de hausses de loyer pour les périodes d'avril 2005 à mars 2009 pour les locaux situés au 4715, boulevard Pierre-Bertrand. Ces rajustements ont été comptabilisés dans l'exercice 2008-2009 et payés durant la même année.

Les revenus de plus de 6 340 000 $ rapportés par un seul client, le MTQ, constituaient 89 % du chiffre d'affaires du CSi en 2008-2009, les cinq principales lignes d'affaires du Centre de signalisation ayant généré 95 % de ses revenus annuels.

Répartition des revenus par lignes d'affaires

Lignes d'affaires	Produits et services	Revenus ($)	Revenus (%)
Panneaux sur tôle d'aluminium	Signalisation routière selon les normes ou pour des besoins spéciaux	1 993 520	28
Panneaux sur profilé d'aluminium	Supersignalisation routière	2 201 970	31
Panneaux d'information sur divers matériaux	Campagnes annuelles ou particulières d'information sur le réseau	756 581	11
Location de panneaux à messages variables mobiles	Gestion de la circulation sur le réseau	1 341 267	19
Gestion de projet et circuits touristiques régionaux	Signalisation dynamique (panneaux à messages variables), circuits touristiques et projet de remplacement des lampes d'Hydro-Québec	456 804	6
	Total partiel	**6 750 142**	**95**
Produits divers	Délinéateur, poteaux de différentes grandeurs, etc.	387 854	5
	Total	**7 137 996**	**100**

Des revenus d'autres sources, notamment le recyclage d'aluminium récupéré, représentent une somme de 279 758 $. Bien qu'ils ne soient pas considérés comme une ligne d'affaires à proprement parler, ils font augmenter les revenus totaux à 7 417 754 $.

Conclusion

Au cours des 22 mois qui se sont écoulés entre l'annonce de sa privatisation et sa fermeture définitive, le CSi a fait des efforts importants pour s'adapter à des situations nouvelles et souvent imprévues.

Après avoir réalisé sa dernière haute saison de production, de mars à novembre 2008, le Centre de signalisation a mis l'accent sur le volet administratif du plan de privatisation. À la fin de mars 2009, ce dernier volet s'est terminé par la réalisation d'un bilan de fermeture. L'objectif de privatiser le Centre de signalisation pour le 31 mars 2009 a donc été entièrement atteint, et l'opération correspondante a été couronnée de succès.

Pour trois des quatre indicateurs de gestion stratégique, la cible a été dépassée. Ces résultats positifs confirment que la dernière haute saison de production a répondu aux besoins et aux attentes des clientèles du CSi. Simultanément, le placement du personnel et le soutien aux clientèles ministérielles se sont très bien déroulés.

Centre de signalisation

États financiers 2008-2009

Rapport annuel de gestion 2008 2009

FONDS POUR LA VENTE DE BIENS ET SERVICES – Centre de signalisation

ÉTAT DES RÉSULTATS

Non vérifié, non consolidé

Pour l'exercice final terminé le 31 mars	**2009**	2008
PRODUITS		
Panneaux de signalisation et d'information	**4 678 986 $**	4 717 707 $
Panneaux à messages variables	**1 341 266**	2 189 708
Divers autres produits de signalisation	**521 912**	184 776
	6 542 164	7 092 191
COÛT DES MARCHANDISES VENDUES		
Produits finis – début de période	**258 881**	345 453
Coût des produits fabriqués (annexe A)	**4 114 459**	5 400 065
	4 373 340	5 745 518
Produits finis – fin de période	**–**	258 881
	4 373 340	5 486 637
	2 168 824 $	1 605 554 $
FRAIS D'EXPLOITATION		
Frais de livraison	**153 255 $**	159 195 $
Location et entretien d'équipement	**144 067**	119 342
Loyer et entretien des locaux	**1 574 443**	403 904
	1 871 765	682 441
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Salaires et avantages sociaux	**250 331**	469 174
Frais d'occupation	**56 341**	49 119
Frais de déplacement et de représentation	**11 783**	20 619
Frais de télécommunications	**28 436**	30 306
Honoraires professionnels	**348 870**	242 801
Dépenses de bureau	**3 580**	20 834
Frais financiers	**130 665**	38 610
Amortissement des autres immobilisations	**19 616**	27 019
	849 622	898 482
AUTRES ÉLÉMENTS		
Autres revenus	**(875 590)**	(659 721)
Autres frais	**37 723**	66 425
Autres pertes	**–**	12 343
	(837 867)	(580 953)
PERTE SUR CESSATION DES ACTIVITÉS (note 7)	**927 141**	–
BÉNÉFICE NET (PERTE NETTE)	**(641 837)$**	605 584 $

FONDS POUR LA VENTE DE BIENS ET SERVICES – Centre de signalisation

ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ

Non vérifié, non consolidé

Pour l'exercice final terminé le 31 mars	**2009**	2008
SURPLUS ACCUMULÉ au début de l'exercice		
Déjà établi	**2 463 244 $**	1 809 760 $
Redressements de l'exercice antérieur (note 3)	**18 842**	47 900
Redressé	**2 482 086**	1 857 660
Bénéfice net (perte nette)	**(641 837)**	605 584
Surplus accumulé avant fermeture	**1 840 249**	2 463 244
Transfert du surplus (note 5)	**(1 840 249)**	–
SURPLUS ACCUMULÉ à la fin de l'exercice	**– $**	2 463 244 $

FONDS POUR LA VENTE DE BIENS ET SERVICES – Centre de signalisation

BILAN

Non vérifié, non consolidé

Au 31 mars	**2009**	2008
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	**– $**	1 368 079 $
Créances	–	756 455
Stocks	–	1 704 818
	–	3 829 352
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	–	2 026 941
	– $	5 856 293 $
PASSIF		
Passif à court terme		
Dettes d'exploitation	**– $**	1 178 079 $
Produits reportés	–	239 776
Dette à long terme échéant au cours du prochain exercice	–	240 462
	–	1 658 317
DETTE À LONG TERME	–	1 734 732
	–	3 393 049
SURPLUS ACCUMULÉ	–	2 463 244
	– $	5 856 293 $

Éric Breton
Administrateur du Fonds
Directeur du Centre de signalisation

Michel Boivin
Sous-ministre des Transports

FONDS POUR LA VENTE DE BIENS ET SERVICES – Centre de signalisation

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Non vérifié, non consolidé

Pour l'exercice final terminé le 31 mars	**2009**	2008
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net (perte nette)	**(641 837) $**	605 584 $
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	**287 335**	372 305
Redressement de l'exercice antérieur	**18 842**	47 900
Pertes sur cessation des activités (note 7)	**927 141**	–
	1 233 318	420 205
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation	**130 928**	453 514
	722 409	1 479 303
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	**(458 906)**	(781 740)
Produit de la cession d'immobilisations corporelles (note 7)	**2 183 861**	–
	1 724 955	(781 740)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de capital	**(1 975 194)**	(231 348)
Transfert du surplus – Encaisse (note 5)	**(1 840 249)**	–
	(3 815 443)	(231 348)
AUGMENTATION (DIMINUTION) DE LA TRÉSORERIE ET DES ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE	**(1 368 079)**	466 215
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE au début de l'exercice	**1 368 079**	901 864
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE à la fin de l'exercice	**– $**	1 368 079 $

NOTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Non vérifiés, non consolidés
Au 31 mars 2009

1. STATUTS CONSTITUTIFS ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Centre de signalisation (CSi) est devenu une unité sous convention de performance et d'imputabilité le 1er avril 2001. À cette date, il a acquis les actifs qu'il utilisait alors comme unité du ministère des Transports du Québec (MTQ) en contrepartie d'un financement par le Fonds consolidé du revenu.

Le gouvernement du Québec a annoncé, lors du dépôt du budget des dépenses 2007-2008, la privatisation de certains services gouvernementaux, dont le CSi, dans le contexte de la modernisation de l'État. La fermeture du CSi a donc été annoncée pour le 31 mars 2009.

Le CSi a cessé ses activités de production le 30 novembre 2008. Il a vendu ses éléments d'actifs et remboursé ses éléments de passifs à compter de cette date. Il a fermé ses portes le 31 mars 2009.

Les états financiers 2008-2009 présentent les résultats du dernier exercice du CSi et constituent, de fait, les états financiers de fermeture.

Toutes réclamations éventuelles découlant de cette fermeture seront assumées par le Fonds pour la vente de biens et services ou par le MTQ.

2. PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Présentation des états financiers non consolidés

Les états financiers du CSi sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada, à l'exception du fait qu'ils ne sont pas consolidés. Ces états financiers n'incluent pas les données relatives au réseau des parcs routiers ajoutées au Fonds pour la vente de biens et services du MTQ le 1er avril 2006. Cependant, aux fins de la présentation des comptes publics, ils sont consolidés avec ceux de la Direction des parcs routiers.

Comptabilisation des produits

Les produits sont comptabilisés dès que les biens ont été livrés aux clients et que les risques et avantages inhérents à la propriété ont été transférés. Ils sont aussi comptabilisés lorsque les services sont rendus.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisation déterminée est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, étant donné que le CSi ne possède pas assez d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. REDRESSEMENT DE L'EXERCICE ANTÉRIEUR

Le solde de l'état du surplus accumulé au 31 mars 2008 a été augmenté de 18 842 $, ce qui correspond à un paiement de la dette inscrit à l'état des résultats plutôt qu'au bilan. Le poste de la dette à long terme a été diminué d'autant.

4. AVANTAGES SOCIAUX

Le poste « salaires et avantages sociaux » comprend la part de l'employeur aux régimes de retraite des employés. Cette part totalise 47 482 $ pour l'exercice 2008 2009 (58 092 $ en 2007-2008).

5. TRANSFERT DU SURPLUS

Le surplus accumulé au 31 mars 2009 par les activités du CSi, soit 1 840 249 $ correspondant au solde de l'encaisse avant la fermeture, a été transféré à la Direction des parcs routiers, qui est l'autre constituante du Fonds pour la vente de biens et services. Ce surplus est donc demeuré à l'intérieur du même Fonds.

6. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Le CSi est apparenté à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et toutes les 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 CSi 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 dans les états financiers.

7. PERTES SUR CESSATION DES ACTIVITÉS

	Produit de disposition	**Valeur comptable nette**	Pertes
Immobilisations	2 183 861 $	2 198 512 $	14 651 $
Stocks	518 823	1 412 807	893 984
Mauvaises créances	–	8 506	18 506
	2 702 684 $	3 629 825 $	927 141 $

FONDS POUR LA VENTE DE BIENS ET SERVICES – Centre de signalisation

ANNEXE A – ÉTAT DU COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS

Non vérifié, non consolidé

Pour l'exercice final terminé le 31 mars	**2009**	2008
Stocks de produits en cours au début de l'exercice	**405 573 $**	11 643 $
Matières premières		
Stocks au début de l'exercice	**973 733**	863 940
Achats	**2 771 432**	3 884 446
Valeur comptable nette des stocks liquidés (note 7)	**(1 412 807)**	–
	2 332 358	4 748 386
Stocks à la fin de l'exercice	–	973 733
	2 332 358	3 774 653
Main-d'œuvre directe et charges sociales	**676 062**	891 858
Frais généraux de fabrication		
Main-d'œuvre indirecte et avantages sociaux	**207 529**	319 393
Fournitures diverses	**76 967**	66 160
Travail extérieur	**136 877**	95 438
Élimination de déchets dangereux	**11 374**	1 207
Amortissement	**267 719**	345 286
	700 466	827 484
	4 114 459	5 805 638
Stocks de produits en cours à la fin de l'exercice	**–**	405 573
	4 114 459 $	5 400 065 $

Notes

Transports Québec

Organigramme

au 31 mars 2009

Ministre
Julie Boulet

- Cabinet de la ministre — Jean-Philippe Brunet

Ministre délégué
Norman MacMillan

- Cabinet du ministre délégué — Daniel Desharnais

- Société des traversiers du Québec — Georges Farrah
- Commission des transports du Québec — Me Lise Lambert
- Société de l'assurance automobile du Québec — John Harbour
- Agence métropolitaine de transport — Joël Gauthier

Sous-ministre
Denys Jean

- Communications — Christian Therrien
  - Activités de communication — Robert Poirè
  - Renseignement et soutien en communication — Linda Jasmin
- Secrétariat du Ministère — Josée Dupont
- Parcs routiers* — Claude Marquis
- Centre de signalisation* — Éric Breton, int.
- Vérification interne et évaluation de programmes — Louise Bolly
- Bureau des partenariats public-privé — Sandra Sultana
- Affaires juridiques — Me Hugues Côté, int.

- Soutien à la gestion — François Wiseman
- Service à la clientèle — Claude Otis
- Ingénierie et acquisitions — Marc-André Bois
- Opérations — Alain Cossette

- Centre de gestion de l'équipement roulant — Paul-Yvan Deschênes

- Affaires corporatives — Bertrand Fournier
  - Bureau de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec — Évangéline Lévesque
  - Bureau des relations extérieures — Pierre Leblond
  - Affaires socio-économiques — Sophie Morin
  - Orientations et planification stratégique — Bernard Letarte
  - Coordination des affaires autochtones — Josée Arseneault
- Sécurité civile* — Line Tremblay
- Analyse et coordination de la programmation — Dominique Robert
- Enquêtes — Gilles Roberge

Direction générale des services à la gestion
André Caron

- Ressources financières — Danièle Cantin
  - Opérations financières et normalisation — Raymond Cloutier
  - Planification financière et contrôle budgétaire — Danièle Cantin, int.
  - Expertise immobilière — Mario Pilote
- Contrats et ressources matérielles — Jacques Darveau
  - Acquisitions — Roch Huet
  - Gestion contractuelle — Renée Delisle
  - Soutien aux occupants — Réal Girard
- Ressources humaines — Hélène Vernet
  - Développement et formation — Bernard Lanctôt
  - Relations professionnelles et santé-sécurité — Robert Jobidon
  - Gestion de la main-d'œuvre — Pierre Charbonneau
- Gestion intégrée de l'information — Richard Dionne
  - Gestion intégrée des documents et de l'information — Hélène Laverdure
  - Soutien à l'optimisation des processus — Marie-Josée Martin
  - Pilotage intégré des systèmes informationnels — Mario Blackburn
- Technologies de l'information — Odile Béland
  - Systèmes de gestion et de soutien — Dominique Jodoin
  - Systèmes de mission — Guy Leclerc
  - Clientèle — Christian Hulley
  - Géomatique — Pierre Lessard
  - Exploitation des infrastructures technologiques — Marc Pepin
  - Planification et intégration — Martine Caron
  - Technologies appliquées aux opérations — Luc Pépin

Direction générale des infrastructures et des technologies
Anne-Marie Leclerc, s.m.a.

- Laboratoire des chaussées — Claude Tremblay
  - Chaussées — Guy Tremblay
  - Matériaux d'infrastructures — Jean-Paul Gervais
  - Géotechnique et géologie — Danielle Fleury
- Structures — Daniel Bouchard
  - Conception — Gérard Desgagné
  - Entretien — Daniel Bouchard, int.
  - Électrotechnique — André Gagnon
- Soutien aux opérations — Éric Breton
  - Normes et documents contractuels — David Desaulniers
  - Exploitation — Anne Baril
  - Gestion des projets routiers — Philippe Vaillette
- Développement durable, environnement et recherche — Christine Duby
  - Coordination de la recherche et de l'innovation — Nathalie Hamel
  - Environnement — Thérèse A. Trépanier
  - Développement durable — Joanne Laberge

Direction générale des politiques et de la sécurité en transport
Jean-Pierre Bastien, s.m.a.

- Transport routier des marchandises — Claude Larose
  - Politiques économiques — Benoit Cayouette
  - Normalisation technique — Gervais Cortin
- Transport maritime, aérien et ferroviaire — André Melloche
  - Secrétariat au transport maritime et à la mise en valeur du Saint-Laurent — Claire Poulin
  - Transport aérien — Denis Simard
  - Transport ferroviaire — Josée Hallé
- Transport terrestre des personnes — Claude Martin
  - Politiques et programmes — France Dompierre
  - Conseil et soutien aux partenaires — Martin Hotte
- Sécurité en transport — Claude Morin
  - Politiques de sécurité — Stéphanie Cashman-Pelletier
  - Expertise et soutien technique en sécurité — Carl Bélanger
  - Bureau de projet – cinémomètres photographiques et caméras aux feux rouges — Mathieu Grondin

Direction générale de Montréal et de l'Ouest
Jacques Gagnon, s.m.a.

- Planification et coordination des ressources — Pierre Fernandez Galvan
  - Modélisation des systèmes de transport — Pierre Tremblay
  - Ressources et coordination de l'exploitation — Pierre Fernandez Galvan, int.
  - Programmation routière et transport collectif — Jean-Marie Durand
  - Planification et stratégies d'intervention — Geneviève Côté
- Bureau de projet de l'Autoroute 30 — Jacques Filion

- Île-de-Montréal — Mario Turcotte
  - Liaisons avec les partenaires et les usagers — Vacant
  - Inventaires et Plan — Ivan Ruscitti
  - Projets — Doris Mercier
  - Soutien à la gestion — Josée Garant
  - Exploitation — André Marcotte
  - Centres d'opérations (Anjou, Turcot, tunnel et station de pompage) — Rémi Sylvain
  - Centre intégré de la gestion de la circulation — Alexandre Debs
- Laval–Mille-Îles — Chantal Gingras
  - Inventaires et Plan — Yves St-Laurent
  - Projets — Fadi Moubayed
  - Soutien à la gestion — Serge Boisjoli, int.
  - Laval et coordination territoriale de l'exploitation — Guy Chatel
  - Repentigny — Guy Chatel
- Est-de-la-Montérégie — Sylvie Laroche
  - Inventaires et Plan — Sylvie Laroche, int.
  - Projets — Michel Rochon
  - Soutien à la gestion — Yvan Roy
  - Boucherville et coordination territoriale de l'exploitation — Marc Desrochers
  - Foster — Marc Desrochers
  - Saint-Hyacinthe — Jules Gilbert
- Ouest-de-la-Montérégie — Bernard Caron
  - Inventaires et Plan — Jocelline Bélland
  - Projets — Guy Lavoie
  - Soutien à la gestion — Lyse Primeau
  - Saint-Jean-sur-Richelieu et coordination territoriale de l'exploitation — François Hallé
  - Napierville — François Hallé
  - Vaudreuil — François Hallé
  - Ormstown — François Hallé
- Estrie — Louis Fortland
  - Inventaires et Plan — Gilles Bourque
  - Projets — Bruno Lacasse
  - Soutien à la gestion — Francine Douville
  - Sherbrooke et coordination territoriale de l'exploitation — Yves Fournaise
  - Richmond — Yves Fournaise
  - Cookshire — Yves Fournaise
  - Lac-Mégantic — Yves Fournaise
  - Magog — Yves Fournaise
- Laurentides-Lanaudière — Pierre Lambert
  - Inventaires et Plan — Michell Ménard
  - Projets — Robert Bellelle
  - Soutien à la gestion — Luc Cossette
  - Joliette et coordination territoriale de l'exploitation — André Sanschagrin
  - Saint-Jérôme — Gérald Chartrand
  - Lachute — Gérald Chartrand
  - Mont-Laurier — Pierre Thibault
- Outaouais — Marcun Shaneen
  - Inventaires et Plan — Jacques Henry
  - Projets — Jacques Henry, int.
  - Soutien à la gestion — François Rossignol
  - Gatineau — Claude De Grâce
  - Campbell's Bay — Claude De Grâce
  - Papineauville — Claude De Grâce
  - Maniwaki — Claude De Grâce
- Abitibi-Témiscamingue — Yves Coutu
  - Inventaires et Plan — Jean Iracà
  - Projets — Vacant
  - Soutien à la gestion — Louise Lafortune
  - Ville-Marie et coordination territoriale de l'exploitation — Claudine Desjardins
  - Rouyn-Noranda — Claude Gagnon
  - Macamic — Claude Gagnon
  - Val-d'Or — Mario Grenier
  - Amos — Mario Grenier

Direction générale de Québec et de l'Est
Henri Gilbert, s.m.a.

- Coordination, planification et ressources — Robert Beaulieu
  - Coordination et ressources — Marie Lalancette
  - Planification et programmation — Yvon Villeneuve
- Bureau de gestion de projet de l'axe routier 73/175 — Jean-François Saulnier
- Bureau de la coordination du Nord-du-Québec — Denis Bâss

- Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine — Mario Bergeron
  - Inventaires et Plan — Victor Bérubé
  - Projets — Jean Bélair
  - Soutien à la gestion — Mireille Parent
  - Îles-de-la-Madeleine — Louis Vigneau
  - Gaspé — Bruno Laflamme
  - Sainte-Anne-des-Monts — Luc St-Pierre
  - New Carlisle — Louis Bélanger
  - Mont-Joli — Ghislain Lafrenière
  - Cabano — Gilles Michaud
  - Cacouna — Gilles Michaud, int.
  - Saint-Pascal — Gilles Michaud
- Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau — Jean-François Saulnier
  - Inventaires et Plan — Donald Turgeon
  - Projets — Donald Boily
  - Soutien à la gestion — Germain Tremblay
  - Chicoutimi — Yves Laberge
  - Alma — Yves Laberge
  - Roberval — Jean-Guy Lévesque
  - Chibougamau — Charles Roy
- Côte-Nord — Michel Bérubé
  - Inventaires et Plan — Marc Larin
  - Projets — Thérèse Bélisle
  - Soutien à la gestion — Lise Fortin
  - Havre-Saint-Pierre — Étienne Cormier
  - Sept-Îles — Serge Deschênes, int.
  - Baie-Comeau — Jean-François Harvey
  - Bergeronnes — Jean-François Harvey
- Capitale-Nationale — Luc Bergeron
  - Inventaires et Plan — Gabriel Lavoiette
  - Projets — Gilles Sawyer
  - Soutien à la gestion — Sylvie Bédard, int.
  - Capitale-Nationale — Rémy Guay
  - La Malbaie — Rémy Guay
  - Cap-Santé — Rémy Guay
  - Centre intégré de la gestion de la circulation — Richard Côté
- Chaudière–Appalaches — Richard Charpentier
  - Inventaires et Plan — Luc Bilodeau
  - Projets — Richard Ringuette
  - Soutien à la gestion — Yvon Labonté
  - Beauceville — Carol Chayer
  - Thetford Mines — Carol Chayer
  - Laurier-Station et Lévis — Carol Chayer
  - Saint-Jean-Port-Joli — Jacques Dionne
  - Saint-Charles-de-Bellechasse — Jacques Dionne
  - Lac-Etchemin — Jacques Dionne
- Mauricie–Centre-du-Québec — Marcel Carpentier
  - Inventaires et Plan — Donald L. Desjardins
  - Projets — Jean Ouvrille
  - Soutien à la gestion — Yves Landry
  - Shawinigan — Daniel Leclerc
  - Trois-Rivières — Daniel Leclerc
  - Nicolet — Yvan Barrette
  - Victoriaville — Yvan Barrette
  - Drummondville — Yvan Barrette

Légende

- Direction
- Service

* Cette unité relève administrativement de la Direction générale des infrastructures et des technologies

Transports Québec

Retour à la table des matières générale