Centre d'expertise hydrique du Québec



Rapport annuel de gestion 2007-2008











Québec

Centre
d'expertise hydrique
du Québec



Rapport annuel de gestion 2007-2008











Pour plus de renseignements, contactez le Centre d'expertise hydrique du Québec.

Centre d'expertise hydrique du Québec
Édifice Marie-Guyart
675, boulevard René-Lévesque Est
Aile René-Lévesque, 1er étage
Québec (Québec) G1R 5V7

Téléphone : 418 521-3866
Télécopieur : 418 643-6900

Courriel : cehq@mddep.gouv.qc.ca
Internet : www.cehq.gouv.qc.ca

Monsieur François Gendron
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

Je vous transmets le Rapport annuel de gestion du Centre d'expertise hydrique du Québec pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2008. Ce rapport présente les résultats atteints au regard du Plan d'action 2007-2008 et de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 décrit notamment l'état d'avancement de projets majeurs dans lesquels le Centre d'expertise hydrique du Québec joue un rôle essentiel en lien avec l'environnement, grâce à ses connaissances et à son savoir-faire dans les domaines des barrages, du régime hydrique et du domaine hydrique de l'État.

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

La ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs,



Line Beauchamp

Québec, octobre 2008

Madame Line Beauchamp
Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
Québec

Madame la Ministre,

Je vous transmets le Rapport annuel de gestion du Centre d'expertise hydrique du Québec pour l'exercice financier couvrant la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Le présent rapport est le septième produit par le Centre d'expertise hydrique du Québec depuis que le Centre a acquis son statut d'agence. Il présente les résultats atteints relativement au Plan d'action 2007-2008 ainsi qu'à l'utilisation des ressources humaines et financières.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre,

Madeleine Paulin

Madeleine Paulin

Québec, octobre 2008

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
Québec

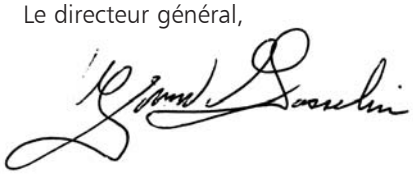
Madame la Sous-Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre d'expertise hydrique du Québec.

Les renseignements qu'il contient reflètent les résultats atteints au cours de l'exercice en fonction des défis et des objectifs 2007-2008 de l'agence.

Je vous prie de croire, Madame la Sous-Ministre, en l'expression de mes sentiments distingués.

Le directeur général,



Yvon Gosselin

Québec, octobre 2008

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DE L'INFORMATION ..... **IX**

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME ..... **X**

1 PRÉSENTATION DU CENTRE D'EXPERTISE HYDRIQUE DU QUÉBEC **1**

1.1 MISSION ET MANDATS 1

1.1.1 Principaux mandats 1

1.1.2 Champs d'activité 1

1.2 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE 3

1.3 PRODUITS ET SERVICES 3

1.4 CLIENTS ET PARTENAIRES 3

2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2007-2008 ..... **4**

2.1 UTILISATION DES RESSOURCES 4

2.1.1 Ressources humaines 4

2.1.2 Ressources financières 5

2.2 DÉFIS 2007-2008 9

2.3 CONTEXTE ENTOURANT L'ATTEINTE DES RÉSULTATS 9

2.4 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN D'ACTION 2007-2008 10

2.4.1 Résultats au regard des indicateurs de performance présentés dans la Convention de performance et d'imputabilité 10

2.4.2 Résultats au regard des objectifs liés aux défis 2007-2008 13

2.5 RÉSULTATS À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS ET À L'ÉGARD DES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES 19

2.5.1 Résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 19

2.5.2 Résultats par rapport aux plaintes sur la qualité des services 19

ANNEXE 1 : LISTE DES LOIS QUI RÉGISSENT LE CENTRE D'EXPERTISE HYDRIQUE DU QUÉBEC **20**

LISTE DES GRAPHIQUES

GRAPHIQUE 1 : ÉVOLUTION DES REVENUS SELON LES REGROUPEMENTS DE PRODUITS 9

GRAPHIQUE 2 : NOMBRE D'HEURES TOTALES CONSACRÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT 11

GRAPHIQUE 3 : REVENUS APPLICABLES À LA CIBLE DE 5 % 12

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : FONCTIONNEMENT 6

TABLEAU 2 : INVESTISSEMENT 7

TABLEAU 3 : REVENUS LIÉS À LA PRESTATION DE BIENS ET DE SERVICES DE MÊME QU'À L'ATTRIBUTION DE DROITS ET PERMIS 8

TABLEAU 4 : TAUX DE RESPECT DES DÉLAIS POUR LE TRAITEMENT DES ACTES LÉGAUX AU 31 MARS 2008 13

TABLEAU 5 : BILAN DE L'AUTOFINANCEMENT DES ACTIVITÉS DE LA DIRECTION DE LA SÉCURITÉ DES BARRAGES 17

TABLEAU 6 : REVENUS PROVENANT DE L'EXPERTISE HYDRIQUE 18

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DE L'INFORMATION

La fiabilité de l'information contenue dans le présent Rapport annuel de gestion 2007-2008 et des contrôles afférents relève de la responsabilité du directeur général et des directeurs de l'agence.

Le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre d'expertise hydrique du Québec (CEHQ)

- décrit fidèlement la mission, la clientèle et les produits et services du CEHQ ;
- présente les défis, les objectifs et les indicateurs de résultats 2007-2008 du CEHQ ainsi que les résultats obtenus et les principaux faits ayant influé sur l'atteinte de ceux-ci ;
- présente les engagements relatifs à la Déclaration de services aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) ainsi que les résultats par rapport à ces engagements ;
- présente les données financières.

À notre connaissance, l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 ainsi que les contrôles afférents sont fiables. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2008.



Yvon Gosselin, ing.
Directeur général du
Centre d'expertise hydrique du Québec



Pierre Aubé, ing., M. Sc.
Directeur de la Direction de l'expertise
et de la gestion des barrages publics



Paula Bergeron, ing.
Directrice de la Direction de la surveillance
des barrages et de l'hydrométrie



Michel Dolbec, ing., MBA
Directeur de la Direction de la
sécurité des barrages



Serge Goulet, ing.
Directeur de la Direction de la maintenance
des barrages



Peter Stevenson, MAP.
Directeur de la Direction de la gestion
du domaine hydrique de l'État

Québec, octobre 2008

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs

Madame la Sous-Ministre,

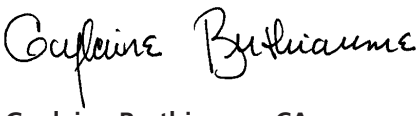
Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du Centre d'expertise hydrique du Québec (CEHQ). La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du CEHQ.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information présentée et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur.

Notre examen est fondé sur les normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne élaboré par l'Institut des auditeurs internes. Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le Rapport annuel de gestion 2007-2008 du CEHQ nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Guylaine Berthiaume, CA

Québec, octobre 2008

1 PRÉSENTATION DU CENTRE D'EXPERTISE HYDRIQUE DU QUÉBEC

Le Centre d'expertise hydrique du Québec est une unité administrative du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Conformément à la Convention de performance et d'imputabilité (CPI) conclue en avril 2001 avec le ministre de l'Environnement, le Centre forme une agence. Il évolue constamment pour rester à la fine pointe des connaissances et du savoir-faire dans les domaines des barrages, du régime hydrique et du domaine hydrique de l'État.

1.1 MISSION ET MANDATS

La mission du Centre d'expertise hydrique du Québec consiste à gérer le régime hydrique du Québec avec une préoccupation de sécurité, d'équité et de développement durable. À cette fin, il assure la régularisation du régime des eaux par l'exploitation des barrages publics, la gestion foncière et le maintien de l'intégrité du domaine hydrique de l'État et il veille à la sécurité des barrages. En outre, le Centre fournit un soutien aux municipalités dans la détermination des zones inondables et soutient le ministère de la Sécurité publique lors de situations d'urgence créées par des embâcles. De manière plus générale, le personnel du Centre acquiert les connaissances hydrologiques et hydrauliques nécessaires au Ministère pour assurer la gestion de l'eau.

1.1.1 Principaux mandats

- Exploiter quelque 250 stations de mesure des niveaux et des débits des principaux cours d'eau du Québec et traiter, analyser et diffuser les données recueillies.
- Exploiter quelque 725 barrages publics.
- Assurer la gestion foncière du domaine hydrique de l'État.
- Voir à l'application de la Loi sur la sécurité des barrages qui vise quelque 5 350 barrages au Québec.
- Fournir, en matière d'hydrologie et d'hydraulique, l'expertise nécessaire au soutien des activités ministérielles.
- Contribuer à la régularisation des bassins hydrographiques limitrophes du Québec (Saint-Laurent, Grands Lacs et Outaouais).
- Fournir un soutien aux municipalités dans la détermination des zones inondables.
- Fournir un soutien au ministère de la Sécurité publique lors des situations d'urgence créées par des embâcles ou par l'érosion de rives à la suite d'inondations.

1.1.2 Champs d'activité

Connaissance et expertise hydriques

- **Colliger les données** sur les niveaux et les débits des cours d'eau à partir de quelque 250 stations hydrométriques réparties sur l'ensemble du territoire québécois, dont quelque 170 transmettent les données au CEHQ par lien téléphonique ou par satellite. Traiter, analyser et diffuser ces données.

- **Fournir l'expertise hydrologique et hydraulique** nécessaire à la gestion de l'eau, à la détermination des zones inondables dans les cours d'eau à risque d'inondation, à l'application de la Loi sur la qualité de l'environnement et au calcul des débits réservés. Le CEHQ offre également une expertise sur la formation d'embâcles et l'érosion des berges.
- **Élaborer des modèles de simulation et de prévision** de débit de certains cours d'eau, notamment pour appuyer la gestion quotidienne de barrages, pour fournir l'expertise nécessaire aux intervenants de la sécurité civile en période de crue et pour étudier divers aspects de la gestion quantitative de l'eau, dont ceux liés aux impacts des changements climatiques.
- **Fournir l'expertise** et colliger des données relatives à l'hydrographie des lacs et des cours d'eau et à la délimitation des bassins versants du territoire québécois.

Exploitation des barrages publics

- **Gestion** – Déterminer et exécuter les manœuvres nécessaires à la régularisation des débits et au maintien des niveaux d'eau en fonction de l'usage des barrages et des réservoirs (protection contre les inondations, production hydroélectrique, approvisionnement en eau potable ou industrielle, villégiature, loisir ou conservation de la faune) ; au total, 38 barrages sont gérés en temps réel, c'est-à-dire qu'ils font l'objet d'un suivi constant par le personnel du Centre qui utilise l'instrumentation appropriée jour et nuit. La gestion des barrages comprend également la négociation d'ententes contractuelles avec des bénéficiaires des barrages publics et la coordination de la réponse en situation d'urgence.
- **Surveillance** – Détecter, par des inspections régulières et à l'aide d'instruments de mesure, les anomalies qui pourraient nuire au bon fonctionnement des barrages et, par conséquent, à leur sécurité ; l'ampleur et la fréquence des activités de surveillance varient en fonction de la vulnérabilité du barrage et des conséquences possibles en cas de rupture.
- **Maintenance** – Réaliser les travaux nécessaires au bon fonctionnement et à la sécurité des barrages, des digues et des appareils d'évacuation, ainsi que les travaux majeurs de reconstruction, de mise aux normes ou d'arasement des barrages publics.

Gestion du domaine hydrique de l'État

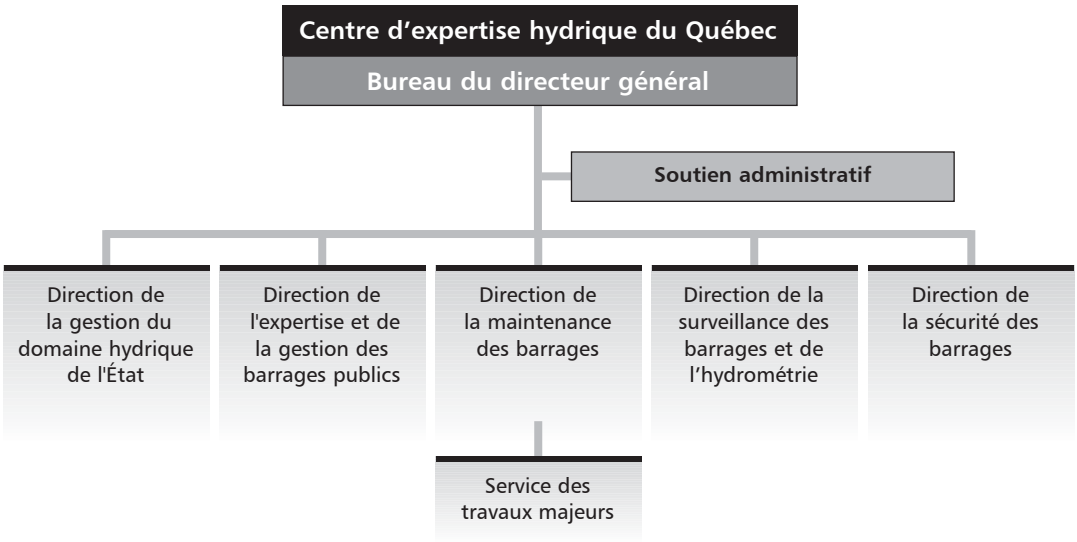
- **Gérer le lit des cours d'eau** navigables ainsi que celui des cours d'eau non navigables des lots concédés après le 1er juin 1884 afin de régir l'occupation du territoire et, au besoin, de détecter les empiétements sur le lit des lacs et des cours d'eau publics, en vue d'en régulariser l'occupation par un permis d'occupation, un bail, une servitude, une vente ou toute autre mesure nécessaire.
- **Fournir l'expertise** nécessaire à la régularisation foncière des terres de l'État qui sont occupées ou inondées par des ouvrages de retenue des eaux.
- **Réaliser des travaux d'arpentage** et préparer les documents juridiques requis pour des enquêtes et pour la délimitation d'aires protégées.

Sécurité des barrages

- **Contrôler la sécurité des barrages** en s'assurant que les propriétaires de barrages respectent les normes de sécurité et la réglementation, notamment par l'analyse de plans, de devis et d'études (hydrologie, hydraulique, stabilité de structure et de terrain de fondation) et par des inspections.
- **Préparer les documents techniques et juridiques** nécessaires pour appuyer les décisions ministérielles et gouvernementales relatives à la construction ou à la modification de barrages.
- **Maintenir à jour un répertoire** des barrages d'un mètre ou plus et en assurer la diffusion.

1.2 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le Centre se compose de cinq directions, d'un service et d'une unité de soutien administratif. Il comprend également neuf centres de services, répartis dans diverses régions du Québec, dont le mandat principal est l'exploitation des barrages publics.



1.3 PRODUITS ET SERVICES

Le Centre d'expertise hydrique du Québec fournit des produits et des services regroupés dans quatre champs de prestation :

- **les produits de connaissance** comprennent l'acquisition, le traitement, la production et la diffusion d'information dans les champs de compétence du Centre ;
- **le service de gérance** comprend la gestion, la surveillance et l'entretien des quelque 725 barrages et des quelque 250 stations hydrométriques sous la responsabilité du Centre d'expertise hydrique du Québec, ainsi que la gestion foncière du domaine hydrique de l'État ;
- **le service d'expertise-conseil** regroupe la production des avis, des études et des analyses ainsi que les services de conseils techniques et scientifiques dans les domaines de compétence du Centre ;
- **la production d'autorisations et d'actes statutaires** comprend l'analyse des dossiers et la production des divers actes administratifs ou légaux requis en vertu de la Loi sur la sécurité des barrages et de la Loi sur le régime des eaux.

1.4 CLIENTS ET PARTENAIRES

Le CEHQ est en relation constante avec de nombreux clients et réalise plusieurs activités avec différents partenaires.

Les **citoyens** sont les principaux clients du Centre et sont au cœur de ses préoccupations et de sa mission. Ce sont des utilisateurs du domaine hydrique de l'État, des riverains désirant obtenir un droit d'occupation du domaine hydrique de l'État, des personnes bénéficiant d'un plan d'eau régularisé par la présence d'un

barrage pour la villégiature, les loisirs ou l'approvisionnement en eau, des citoyens habitant en aval d'un barrage de régularisation des crues, des citoyens qui sont davantage en sécurité en raison de meilleures normes de sécurité des barrages ou qui bénéficient de la protection découlant de la détermination de zones inondables.

Les **municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC)** constituent également une clientèle pour plusieurs des produits et services du CEHQ, notamment la détermination des zones inondables, les niveaux et les débits des cours d'eau, les prévisions hydrologiques au moment des crues printanières ainsi que la gestion de certains barrages.

Les **propriétaires de barrages**, plus particulièrement des entreprises productrices ou utilisatrices d'énergie hydroélectrique, des regroupements de villégiateurs et des particuliers, font également partie de la clientèle visée par la Loi sur la sécurité des barrages.

Le CEHQ entretient aussi des liens de **partenariat avec des citoyens, des entreprises ou des organismes** (municipalités, régies intermunicipales, regroupements de villégiateurs, Hydro-Québec, etc.) qui bénéficient de la présence d'ouvrages publics et avec lesquels le gouvernement a conclu des contrats ou des ententes de partenariat. Il agit également en partenariat avec les organismes touchés par la régularisation des bassins limitrophes du Québec.

Le CEHQ reçoit également plusieurs demandes d'avis techniques par année de la part du MDDEP, principalement au regard de l'application de la Loi sur la qualité de l'environnement. Plusieurs autres ministères et organismes, dont Revenu Québec (administration des biens non réclamés, anciennement sous la responsabilité du Curateur public du Québec), le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Affaires municipales et des Régions, le ministère des Transports ainsi que le ministère des Ressources naturelles et de la Faune (MRNF) sont aussi des clients du CEHQ, car ils utilisent les données recueillies par le Centre ou font appel à son expertise.

2 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 2007-2008

2.1 UTILISATION DES RESSOURCES

2.1.1 Ressources humaines

Pour mener à bien la mission et les mandats qui lui sont confiés, le Centre d'expertise hydrique compte sur une équipe d'employés réguliers, occasionnels, saisonniers et étudiants.

Au 1er avril 2007, la cible d'effectifs utilisés autorisée par le Ministère au CEHQ était de 187 équivalents temps complets (ETC). Cette cible a été ajustée en cours d'année pour atteindre un total de 191 ETC. Un effectif de quatre personnes a été autorisé pour la réalisation d'un projet dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques.

Au cours de l'exercice, le CEHQ a utilisé un effectif total[1] de 179,2 ETC (2006-2007 : 174,8 ETC), soit 131,6 ETC pour le personnel régulier, auquel s'ajoutent 45,0 ETC pour le personnel occasionnel et 2,6 ETC pour les étudiants requis pour mener à bien ses activités opérationnelles, particulièrement en période de crue printanière et au cours de l'été. Ainsi, par rapport à l'exercice précédent, c'est donc une augmentation totale de 2,5 % de l'effectif.

2.1.2 Ressources financières

Produits

Globalement, les produits ont augmenté de 2,5 millions de dollars (13,6%), passant de 18,4 millions de dollars en 2006-2007 à 20,9 millions de dollars en 2007-2008 (voir le tableau 1).

Cette augmentation s'explique en grande partie par :

- une légère hausse des crédits de dépenses de portefeuille alloués par le MDDEP de l'ordre de 0,2 million de dollars (2 %) ; ces crédits sont passés de 9,3 millions de dollars en 2006-2007 à 9,5 millions de dollars en 2007-2008 ;
- une augmentation de 1,1 million de dollars (17,5 %) des autres contributions du gouvernement sans transfert de crédits causée principalement par une hausse de la dépense liée aux avantages sociaux et à l'amortissement des immobilisations ; mentionnons que ces contributions comprennent essentiellement les divers services de soutien administratif, les avantages sociaux et la dépense d'amortissement afférente aux immobilisations.
- une augmentation des crédits provenant de l'application du crédit au net de 14,8 %, passant de 2,7 millions de dollars en 2006-2007 à 3,1 millions de dollars en 2007-2008 (voir le tableau 3).
- une contribution de l'ordre de 0,8 million de dollars en provenance du Fonds vert, qui assume, depuis 2007-2008, certains coûts, dont ceux associés à des barrages et à des activités liées au Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques.

1 Source : MÉDIA, Secrétariat du Conseil du trésor, ETC utilisés au cours de l'exercice financier 2007-2008. Il est à noter que les ETC utilisés pour les étudiants sont inclus dans les données uniquement à titre d'information. Ils ne comptent pas dans le calcul final de l'atteinte de la cible des ETC utilisés.

Charges

Les charges de l'exercice 2007-2008 ont été de 20,9 millions de dollars, en hausse de 2,5 millions de dollars (13,6 %) par rapport à 2006-2007 (voir le tableau 1).

Les traitements et les avantages sociaux (1,0 million de dollars), les dépenses de fonctionnement et de transfert (0,7 million de dollars) ainsi que l'amortissement des immobilisations (0,5 million de dollars) constituent les principales variations par rapport à 2006-2007 et ces variations sont liées en partie à l'accroissement des travaux d'entretien, de modernisation et de mise aux normes des barrages.

Investissements

Au total, le CEHQ a investi 11,1 millions de dollars en immobilisations au cours de l'exercice (voir le tableau 2).

D'une part, les investissements totaux réalisés à même les budgets accordés au Centre d'expertise ont été de 10,1 millions de dollars, comparativement à 8,0 millions de dollars lors de l'exercice précédent. De ces investissements, 9,2 millions de dollars (7,5 millions de dollars en 2006-2007) ont servi à effectuer des travaux sur les barrages publics, dont le CEHQ a la responsabilité, et le reste des investissements de ce portefeuille, soit 0,9 million de dollars (0,5 million de dollars en 2006-2007), a servi notamment à l'acquisition de matériels et d'équipements.

D'autre part, les immobilisations acquises directement par le Ministère et le Fonds vert s'élèvent à 1,0 million de dollars (0,2 million de dollars en 2006-2007) et touchent le développement de systèmes informatiques ainsi que l'achat de véhicules et d'équipements spécialisés.

Tableau 1 : Fonctionnement (en milliers de dollars)

PRODUITS	2007-2008 Réel A	2006-2007 Réel B	Écart Réel (A – B)
Crédits de dépenses portefeuille MDDEP[2]	9 528,0	9 310,2	217,8
Crédits reportés de 2006-2007[3]	0,0	0,0	0,0
Autres contributions du gouvernement sans transfert de crédits[4]	7 379,0	6 326,2	1 052,8
Crédits provenant de l'application du crédit au net[5]	3 103,2	2 684,8	418,4
Fonds vert[6]	818,3	0,0	818,3
Entente – Ministère du Revenu du Québec	66,0	91,8	(25,8)
TOTAL DES PRODUITS	**20 894,5**	**18 413,0**	**2 481,5**

2 Les dépenses correspondent aux données financières comptabilisées à l'aide du système SAGIR au 30 avril 2008. Ces données peuvent toutefois différer de celles qui apparaissent aux Comptes publics, et ce, en raison notamment des ajustements possibles par le Contrôleur des finances.

3 Le solde non utilisé des crédits de dépenses, en respectant la ventilation par «supercatégorie» à la fermeture des livres jusqu'à concurrence de 0,6 million de dollars en excluant les parties de transfert en investissements, peut être reporté.

4 Comprend les dépenses liées aux avantages sociaux, au soutien administratif, à l'amortissement des immobilisations et aux dépenses d'immobilisations comptabilisées dans les années antérieures, mais transférées à la dépense en cours d'exercice.

5 Le crédit au net est présenté avec les revenus au tableau 3.

6 Le Fonds vert assume certains coûts, notamment ceux associés à des barrages.

Tableau 1 suite

CHARGES	2007-2008 Réel A	2006-2007 Réel B	Écart Réel (A – B)
Traitement et avantages sociaux	11 365,5	10 320,2	1 045,3
Dépenses de fonctionnement et de transfert	3 580,8	2 854,9	725,9
Soutien administratif	2 149,4	2 031,3	118,1
Amortissement des immobilisations	3 592,2	3 066,5	525,7
Dépenses d'immobilisations comptabilisées dans les années antérieures, mais transférées à la dépense de fonctionnement	206,6	140,1	66,5
TOTAL DES CHARGES	**20 894,5**	**18 413,0**	**2 481,5**

Tableau 2 : Investissements (en milliers de dollars)

PROVENANCE	2007-2008 Réel A	2006-2007 Réel B	Écart Réel (A – B)
Crédits d'investissement portefeuille MDDEP	10 064,7	8 029,4	2 035,3
Autres investissements ministériels sans transfert de crédits	499,1	208,4	290,7
Fonds vert	501,5	0,0	501,5
TOTAL	**11 065,3**	**8 237,8**	**2 827,5**

UTILISATION	2007-2008 Réel A	2006-2007 Réel B	Écart Réel (A – B)
Barrages	9 196,7	7 467,2	1 729,5
Terrains	0,0	0,0	0,0
Aménagements	2,7	0,0	2,7
Bâtiments	230,3	32,2	198,1
Matériels et équipements	1 464,1	601,2	862,9
Systèmes informatiques	171,5	137,2	34,3
TOTAL	**11 065,3**	**8 237,8**	**2 827,5**

Revenus

Le CEHQ a perçu des revenus totalisant 5,1 millions de dollars qui ont été versés au Fonds consolidé du revenu (voir le tableau 3). Les revenus ont augmenté de plus de 0,4 million de dollars par rapport à l'exercice précédent, soit de 9,0%. Cette augmentation s'explique notamment par une hausse exceptionnelle des revenus issus du regroupement de la vente de biens et de services (voir le graphique 1).

En 2007-2008, le CEHQ a reçu près de 3,1 millions de dollars en crédits additionnels de dépenses, grâce au crédit au net[7] (voir le tableau 3), représentant une augmentation de 15,6% par rapport à l'exercice précédent.

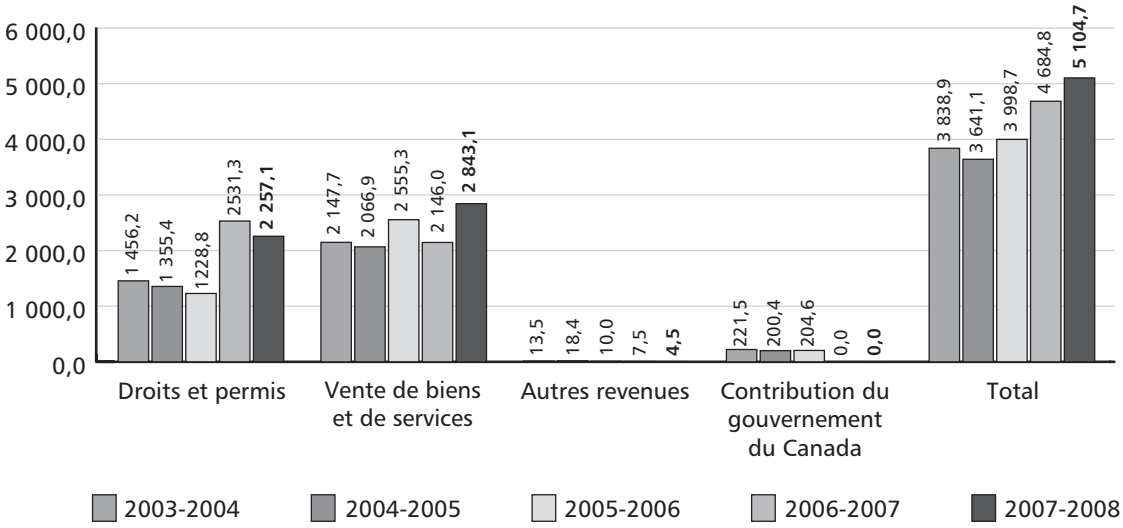
Tableau 3 : Revenus liés à la prestation de biens et de services de même qu'à l'attribution de droits et permis (en milliers de dollars)

REVENUS	2007-2008 Réel A	2006-2007 Réel B	Écart Réel (A – B)
Gestion des barrages publics	1 848,5	2 065,0	(216,5)
Droits annuels en vertu de la Loi sur la sécurité des barrages	456,7	453,4	3,3
Autorisations en vertu de la Loi sur la sécurité des barrages	1 209,4	671,2	538,2
Location et concession de lots de grève	811,0	882,8	(71,8)
Vente de lots de grève, de terrains et de bâtisses	653,1	294,8	358 ,3
Autres revenus	126,0	317,6	(191,6)
TOTAL	**5 104,7**	**4 684,8**	**419,9**
Total des revenus applicables au crédit au net	5 103,2	4 684,8	418,4
Prévision de crédit au net	(2 000,0)	(2 000,0)	0,0
CRÉDITS ADDITIONNELS AUTORISÉS	**3 103,2**	**2 684,8**	**418,4**

Au cours des cinq dernières années, la progression des revenus du CEHQ a été de l'ordre de 33%. Le graphique 1 montrant l'évolution des revenus par regroupement de produits illustre cet accroissement. La plus forte hausse de ces cinq dernières années touche les droits et les permis qui ont connu une augmentation de 55% par rapport à 32,4% pour la vente de biens et de services. Il est à noter que la contribution du gouvernement du Canada est versée depuis l'exercice 2006-2007 au Fonds vert comme revenu relatif à des ententes fédérales et provinciales.

7 Les revenus perçus sont versés au Fonds consolidé du revenu. Toutefois, en vertu du mécanisme de crédit au net, l'excédent de la prévision de crédit au net donne droit à une hausse du crédit de ce programme d'un montant équivalant aux revenus qui excèdent la prévision.

Graphique 1 : Évolution des revenus selon les regroupements de produits exercices financiers 2003-2004 à 2007-2008 (en milliers de dollars)



2.2 DÉFIS 2007-2008

Les défis à relever au cours de l'exercice 2007-2008 sont au nombre de trois. Parmi ces défis, deux sont issus de la Convention de performance et d'imputabilité de 2001. Voici les trois défis :

- moderniser la gestion des barrages publics ;
- poursuivre l'amélioration de la performance ;
- mener à terme les dossiers prioritaires et stratégiques.

2.3 CONTEXTE ENTOURANT L'ATTEINTE DES RÉSULTATS

La mise en œuvre des orientations gouvernementales à l'égard de la modernisation de la gestion des barrages publics, issue de la deuxième vague du Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement, s'est poursuivie au cours de l'exercice. Les actions marquantes de cette mise en œuvre ont été l'intégration, au parc de barrages sous la responsabilité du CEHQ, de barrages essentiels à la mission de l'État d'autres ministères, la prise en charge de l'exploitation des barrages transférés par le gouvernement fédéral ainsi que l'évaluation de la sécurité et la mise aux normes de certains barrages à forte contenance.

L'amélioration de la performance, représentée par les enjeux portant sur la connaissance et le savoir-faire du personnel, le service à la clientèle et la marge budgétaire, est demeurée au cœur des préoccupations du CEHQ. Le CEHQ a donc poursuivi ses efforts pour accroître son efficacité. L'exercice 2007-2008 est comparable aux exercices précédents et démontre l'importance que le CEHQ accorde à ce défi dans le contexte d'une utilisation optimale des ressources disponibles pour mener à terme l'ensemble de ses activités.

Au-delà de ses activités courantes et de grands chantiers en œuvre, le CEHQ a consacré une partie de ses ressources à des dossiers prioritaires et stratégiques. Au cours de l'exercice 2007-2008, ces dossiers ont porté sur la délimitation du domaine hydrique de l'État dans le Haut-Richelieu et sur la surveillance hydrométrique du territoire québécois, particulièrement pour conclure une entente avec le gouvernement fédéral.

2.4 RÉSULTATS DÉTAILLÉS DU PLAN D'ACTION 2007-2008

Les résultats obtenus à l'égard des objectifs présentés dans le Plan d'action 2007-2008 du CEHQ sont présentés ci-dessous. Les objectifs de ce plan touchent la Convention de performance et d'imputabilité (trois objectifs) et les défis du CEHQ (douze objectifs).

2.4.1 Résultats au regard des indicateurs de performance présentés dans la Convention de performance et d'imputabilité

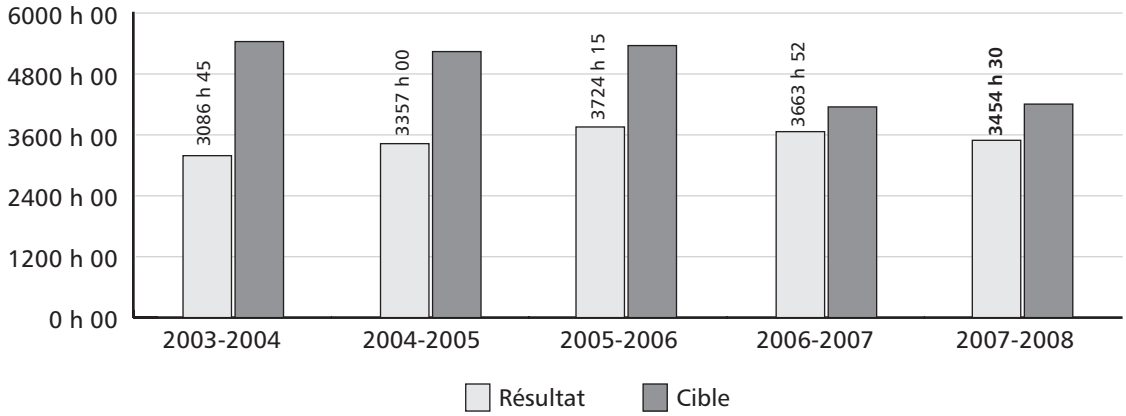
Cible au regard des indicateurs de performance (CPI) :	Consacrer dans l'année au moins 1,5% des heures productives[8] à la formation et au perfectionnement, à l'exclusion de la formation non structurée à la tâche.	
Indicateur :	Pourcentage des heures productives (formation et perfectionnement)	
Résultat :	**2007-2008**	2006-2007
	1,3%	1,4%

Le résultat atteint au cours de l'exercice correspond à 3 454 heures de formation et de perfectionnement, soit 1,3% des heures productives, ce qui représente une baisse de 5,7%, soit 209 heures, par rapport au résultat de l'exercice 2006-2007 qui était de 3 663 heures. Le montant des dépenses consacrées à la formation et au perfectionnement en 2007-2008 par le CEHQ représente 2,2% de la masse salariale et dépasse l'objectif de 1% fixé par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Depuis les cinq dernières années, c'est une moyenne annuelle d'environ 3 450 heures de formation que le CEHQ a cumulée pour le développement et le maintien des compétences du personnel.

8 Selon la Convention de performance et d'imputabilité, les heures productives excluent les jours de vacances, les jours fériés et les jours de maladie attribués. En 2007-2008, 1 ETC équivaut à 1 498 heures (1 526 heures par ETC en 2006-2007).

Graphique 2 : Nombre d'heures totales[9] consacrées à la formation et au perfectionnement exercices financiers 2003-2004 à 2007-2008



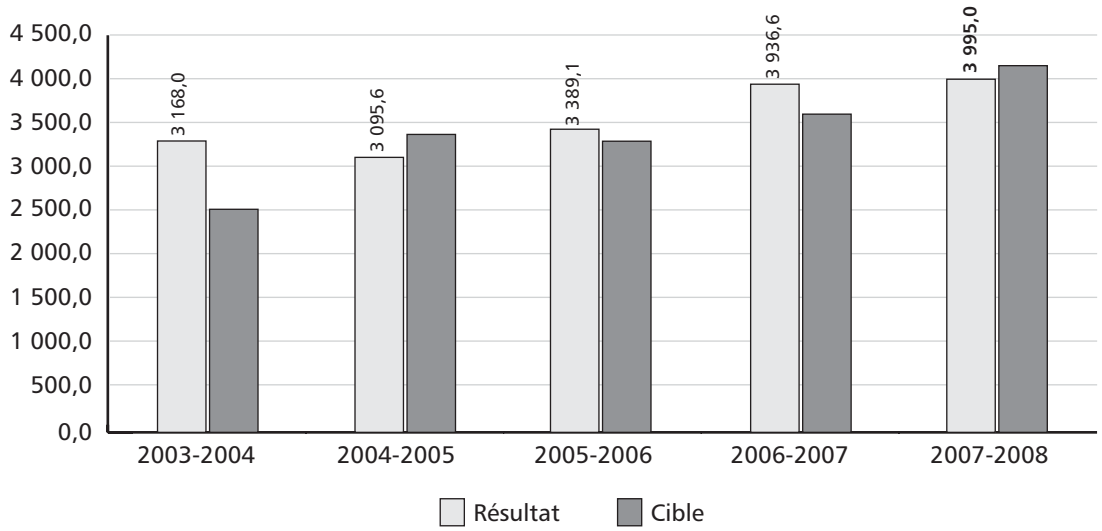
Cible au regard des indicateurs de performance (CPI) :	Accroître de 5 % les revenus au 31 mars 2008	
Indicateur :	Pourcentage d'accroissement des revenus	
Résultat :	**2007-2008**	2006-2007
	1,5 %	16,2 %

La variation par rapport à la cible s'explique principalement par un montant non récurrent perçu en 2006-2007 concernant les loyers pour l'emmagasinement de l'eau.

Entre les exercices financiers 2003-2004 et 2007-2008, les revenus du CEHQ applicables à cette cible ont connu une croissance de 26,1 %. Le graphique 3, portant sur les revenus applicables à la cible de 5 %, traduit cette croissance.

9 Le bilan exclut les heures de formation pour les employés qui reçoivent une paie variable.

Graphique 3 : Revenus applicables à la cible de 5 %
exercices financiers 2003-2004 à 2007-2008 (en milliers de dollars)



Cible au regard des indicateurs de performance (CPI) :	Traiter 80 % des actes légaux requis en vertu de la Loi sur la sécurité des barrages dans un délai égal ou inférieur aux délais suivants : • **150 jours civils** pour la construction ou la modification de structure d'un barrage; • **45 jours civils** pour la démolition, le changement d'utilisation ou la cessation définitive ou temporaire de l'exploitation d'un barrage; • **8 jours civils** pour la modification des plans et devis.	
Indicateur :	Taux de respect des délais	
Résultat :	**2007-2008**	2006-2007
	97,1 %	97,1 %

La cible a été atteinte, affichant un résultat de 97,1 %. Au 31 mars 2008, le CEHQ avait traité un total de 104 demandes d'autorisation, soit 70 demandes de plus que l'année précédente. Cette augmentation exceptionnelle n'est pas récurrente. Elle est due uniquement aux nombreuses autorisations reliées au projet de la dérivation de la rivière Rupert, située à la Baie-James. Ainsi, 101 des 104 actes légaux requis en vertu de la Loi sur la sécurité des barrages ont été traités dans un délai égal ou inférieur au délai cible. Ce délai correspond à environ 80 % des délais prévus par la Loi[10].

10 En vertu de l'article 36, 1er alinéa, paragraphe 6 de la Loi sur la sécurité des barrages, le gouvernement peut prescrire par règlement les délais dans lesquels les décisions de la ministre doivent être rendues. L'article 62 du Règlement sur la sécurité des barrages fixe ces délais à six mois pour l'autorisation de construction ou de modification de structure d'un barrage visée à l'article 5 de la Loi ; à deux mois pour l'autorisation de démolition, de changement d'utilisation ou de cessation définitive ou temporaire de l'exploitation d'un barrage visée par l'article 5 de la Loi et de dix jours pour l'autorisation de modification des plans et devis visée à l'article 9 de la Loi.

Tableau 4 : Taux de respect des délais pour le traitement des actes légaux au 31 mars 2008

	Demandes traitées		Demandes traitées dans un délai égal ou inférieur à la cible		Taux de respect (en %)	
Délai selon la catégorie d'actes légaux	**2007-2008**	2006-2007	**2007-2008**	2006-2007	**2007-2008**	2006-2007
150 jours civils (construction / modification)	**100**	32	**99**	31	**99,0**	96,9
45 jours civils (démolition / changement d'utilisation/ cessation)	**4**	1	**2**	1	**50,0**	100,0
8 jours civils (modification de plans et de devis)	**0**	1	**0**	1	**0,0**	100,0
Total	**104**	**34**	**101**	**33**	**97,1**	**97,1**

2.4.2 Résultats au regard des objectifs liés aux défis 2007-2008

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics				
Objectif	Au 31 mars 2008, avoir accompli toutes les formalités administratives et légales nécessaires pour transférer au CEHQ l'administration des barrages essentiels à la mission de l'État qui relèvent du ministère des Ressources naturelles et de la Faune, de la Société des établissements de plein air du Québec et du ministère des Transports.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultats	**2007-2008**			**2006-2007**
	Réalisations :	**Échéance**	**Date de réalisation**	**Réalisations**
	Transfert de responsabilité de 64 barrages du MRNF au MDDEP	2008-03-31	**2008-02-18**	Démarche complétée le 8 août 2006 en ce qui concerne les barrages relevant du ministère du Revenu du Québec
				Démarche en cours de réalisation en ce qui concerne les barrages relevant du ministère des Ressources naturelles et de la Faune

Le 18 février 2008, le ministère du Développement Durable, de l'Environnement et des Parcs a pris en charge 64 barrages transférés par le ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Cette intégration au parc de barrages sous la responsabilité du CEHQ s'inscrit dans la mise en œuvre des orientations gouvernementales à l'égard de la modernisation de la gestion des barrages publics.

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics				
Objectif	Au 22 septembre 2007, avoir pris en charge l'exploitation du barrage des Quinze.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultat	2007-2008			2006-2007
	Réalisation :	**Échéance**	**Date de réalisation**	s.o.
	Prise en charge de l'exploitation du barrage des Quinze	2007-09-22	**2007-09-22**	

Au moment de la signature de l'entente de transfert par le gouvernement fédéral au gouvernement du Québec de trois barrages situés au Témiscaminque, le CEHQ a convenu d'une entente administrative avec le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada pour les six premiers mois de la prise en charge. Cette entente portait notamment sur l'aide apportée au CEHQ afin que celui-ci puisse prendre en charge l'exploitation du barrage des Quinze y compris les opérations au barrage des Quinze.

Le CEHQ a de plus mis en place un nouveau centre de services à Angliers pour l'exploitation des barrages de cette région.

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics				
Objectif	Au 22 septembre 2007, avoir pris en charge la surveillance et l'entretien du barrage de Kipawa.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultat	2007-2008			2006-2007
	Réalisation :	**Échéance**	**Date de réalisation**	s.o.
	Prise en charge de la surveillance et de l'entretien du barrage de Kipawa	2007-09-22	**2007-09-22**	

Le barrage Kipawa a été transféré en vertu de l'entente de transfert entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec le 22 mars 2007. Il est cependant prévu que le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada conserve la gestion du lac Kipawa jusqu'au moment où les travaux de reconstruction du barrage Laniel, l'ouvrage de contrôle principal de ce réservoir, soient complétés au début de l'année 2009. Le barrage de Kipawa a été intégré au programme de surveillance du CEHQ et son entretien est également sous son entière responsabilité depuis le 22 septembre 2007.

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics		
Objectif	Au 31 mars 2008, avoir conclu trois ententes avec des MRC concernant la mise aux normes et l'exploitation des barrages publics dont elles bénéficient.	
Indicateur	Nombre d'ententes conclues	
Résultat	**2007-2008**	2006-2007
	Aucune entente conclue	s.o.

Des discussions ont été menées avec quelques municipalités et municipalités régionales de comté (MRC) tout au long de l'année 2007-2008 dans le but de convenir d'ententes concernant la mise aux normes et l'exploitation des barrages publics dont elles bénéficient, sans toutefois que ne soient conclues de telles ententes.

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics				
Objectif	Au 31 mars 2008, avoir soumis aux autorités ministérielles une proposition quant à la prise en charge et au financement des barrages non utiles à Hydro-Québec.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultat	**2007-2008**			2006-2007
	Réalisation :	**Échéance**	**Date de réalisation**	
	Proposition d'orientations transmise aux autorités ministérielles	2008-03-31	**2007-06-07**	s.o.

Un comité regroupant des représentants du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, d'Hydro-Québec et du ministère des Ressources naturelles et de la Faune s'est réuni à quelques reprises pour discuter de la problématique des barrages non utiles à Hydro-Québec et pour trouver des solutions. Une proposition d'orientations a été transmise aux autorités ministérielles en juin 2007.

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics		
Objectif	Au 31 mars 2008, avoir évalué la sécurité de 20 barrages.	
Indicateur	Nombre de barrages dont la sécurité a été évaluée	
Résultat	**2007-2008**	2006-2007
	34 barrages	37 études d'évaluation de la sécurité ou exposé des correctifs terminées

Au cours de l'exercice 2007-2008, le CEHQ a évalué la sécurité de 34 barrages publics à forte contenance. L'évaluation de la sécurité présente notamment des conclusions et des recommandations relatives à la sécurité fonctionnelle et structurale du barrage ainsi qu'à sa surveillance, sa gestion et sa maintenance. Elle indique également les correctifs à apporter ainsi que leur calendrier de mise en œuvre.

Défi : Moderniser la gestion des barrages publics		
Objectif	Au 31 mars 2008, avoir mis aux normes 20 barrages.	
Indicateur	Nombre de barrages mis aux normes	
Résultat	**2007-2008**	2006-2007
	20 barrages mis aux normes	23 barrages mis aux normes

Le CEHQ a effectué la mise aux normes de vingt barrages au cours de l'exercice 2007-2008. La mise aux normes des barrages à forte contenance vise à en assurer la sécurité et la pérennité en conformité avec les exigences de la Loi sur la sécurité des barrages. Le développement et la réalisation de ces projets auront nécessité l'exécution de plusieurs activités de conception, d'ingénierie et de gestion de projets.

Défi : Poursuivre l'amélioration de la performance – fournir à la clientèle du Centre une expertise et des services de grande qualité				
Objectif	Avoir implanté, avant le 1er septembre 2007, le logiciel de suivi et de gestion du temps pour le suivi des heures d'expertise en arpentage fournies au Ministère dans le cadre des enquêtes en matière environnementale.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultat	**2007-2008**			2006-2007
	Réalisation :	**Échéance**	**Date de réalisation**	**Réalisation :**
	Logiciel implanté pour le suivi et la gestion du temps consacré aux enquêtes	2007-09-01	**2007-11-16**	Implanté le 1er novembre 2006 à la Direction de la sécurité des barrages
				Implanté le 1er décembre 2006 au soutien informatique
				Orientation prise le 6 février 2007 quant à l'implantation et à l'acquisition de nouvelles licences afin d'augmenter le nombre d'utilisateurs

Le début de l'exercice 2007-2008 a été marqué par diverses présentations du mode de fonctionnement du logiciel de suivi et de gestion du temps ainsi que par la détermination des activités d'enquêtes nécessitant un suivi du temps. Au 16 novembre 2007, la Direction de la gestion du domaine hydrique de l'État était donc en mesure de compiler le temps consacré aux enquêtes en vertu de la Loi sur la qualité de l'environnement.

Défi : Poursuivre l'amélioration de la performance – accroître la marge de manœuvre budgétaire du Centre		
Objectif	Avoir assuré, au 31 mars 2008, l'autofinancement à 100 % des activités de la Direction de la sécurité des barrages.	
Indicateur	Taux d'autofinancement	
Résultat	**2007-2008**	2006-2007
	160 %	129 %

L'administration de la Loi sur la sécurité des barrages doit s'autofinancer. La tarification découlant de cette loi avait d'ailleurs été établie de manière à couvrir les dépenses engagées pour son administration.

Les revenus de la Direction de la sécurité des barrages relatifs à l'application de la Loi sur la sécurité des barrages se sont élevés à 1 666 100 $ pour l'exercice 2007-2008. En contrepartie, les dépenses directes de la Direction ont été de l'ordre de 1 038 900 $[11], soit un écart de 627 200 $. L'autofinancement des activités de la Direction de la sécurité des barrages a donc été nettement au-delà de la cible, ce qui s'explique par une hausse des revenus issus de l'analyse des demandes d'autorisation en vertu de la Loi sur la sécurité des barrages. Les revenus ont connu une augmentation exceptionnelle au cours de l'exercice, principalement en raison de la délivrance des autorisations requises pour le projet de la dérivation de la rivière Rupert qui compte près de 80 ouvrages.

Tableau 5 : Bilan de l'autofinancement des activités de la Direction de la sécurité des barrages (en milliers de dollars)

Dépenses	2007-2008	2006-2007
Rémunération	939,8 $	803,7 $
Fonctionnement	99,1 $	69,1 $
Total des dépenses à autofinancer	**1 038,9 $**	**872,8 $**
Revenus	**2007-2008**	**2006-2007**
Autorisations	1 209,4 $	671,2 $
Droits annuels	456,7 $	453,4 $
Total des revenus servant à l'autofinancement	**1 666,1 $**	1 124,6 $
Autofinancement	**160 %**	129 %

Défi : Poursuivre l'amélioration de la performance – accroître la marge de manœuvre budgétaire du Centre		
Objectif	Avoir accru de 10 %, au 31 mars 2008, les revenus provenant de l'expertise hydrique.	
Indicateur	Pourcentage d'accroissement des revenus provenant de l'expertise hydrique	
Résultat	**2007-2008**	2006-2007
	90 %	- 21 %

La possibilité de bénéficier d'un crédit au net permet au Centre d'accroître sa marge de manœuvre budgétaire afin de pouvoir financer, notamment, l'ensemble des activités de détermination des zones inondables. Au cours de l'exercice financier 2007-2008, les revenus provenant de l'expertise hydrique ont connu une forte hausse. Ce résultat provient surtout de revenus exceptionnels provenant d'ententes conclues avec la Ville de Québec et avec des producteurs de canneberges.

11 Ces dépenses excluent le soutien administratif à la charge du Ministère.

Tableau 6 : Revenus provenant de l'expertise hydrique (en milliers de dollars)

Revenus	2007-2008	2006-2007
Cartes et plans	4,2	2,9
Avis, études et rapports	123,4	64,3
Total	**127,6**	**67,2**
Pourcentage d'accroissement	**90 %**	

Défi : Mener à terme les dossiers prioritaires et stratégiques				
Objectif	Avoir soumis à l'approbation des autorités ministérielles, avant le 31 décembre 2007, une version révisée, à la suite de la concertation interministérielle, du mémoire de présentation du projet de loi spéciale sur la délimitation du domaine hydrique de l'État et la protection des milieux humides du Haut-Richelieu.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultat	**2007-2008**			2006-2007
	Réalisation :	**Échéance**	**Date de réalisation**	**Réalisation :**
	Projet de loi 59 déposé à l'Assemblée nationale	2007-12-31	**2007-11-27**	Poursuite des consultations interministérielles

Des consultations interministérielles se poursuivaient au 31 mars 2007 et ont mené au dépôt, le 27 novembre 2007, du projet de loi numéro 59 concernant la délimitation du domaine hydrique de l'État et la protection de milieux humides le long d'une partie de la rivière Richelieu. L'adoption du principe a été faite le 6 décembre 2007 et le projet de loi a été renvoyé à la Commission des transports et de l'environnement pour une étude détaillée.

Des échanges ont eu lieu avec les principales clientèles visées par le projet de loi pour leur expliquer la teneur du projet, notamment avec l'Association des riverains de la rivière Richelieu, avec la MRC du Haut-Richelieu et avec les municipalités concernées.

Défi : Mener à terme les dossiers prioritaires et stratégiques				
Objectif	Avoir soumis à l'approbation des autorités ministérielles, avant le 31 mai 2007, un projet d'entente avec le gouvernement fédéral concernant la surveillance hydrométrique sur le territoire québécois.			
Indicateur	État d'avancement			
Résultat	**2007-2008**			2006-2007
	Réalisation :	**Échéance**	**Date de réalisation**	s.o.
	Projet d'entente soumis aux autorités ministérielles	2007-05-31	**2007-04-20**	

Le projet d'entente entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada concernant la surveillance hydrométrique sur le territoire québécois a été soumis et approuvé par les autorités ministérielles. Le projet favorisera la collaboration des parties en vue de mesurer les niveaux et les débits des cours d'eau d'intérêt pour le gouvernement fédéral ainsi que pour valider et rendre disponibles les données colligées.

2.5 RÉSULTATS À L'ÉGARD DES ENGAGEMENTS DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS ET À L'ÉGARD DES PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

2.5.1 Résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise hydrique du Québec adhère à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Le CEHQ est directement visé par trois engagements de cette déclaration quant à l'accueil et aux renseignements. Ces engagements sont les suivants :

- communiquer avec les citoyens dans un délai maximal d'un jour ouvrable lorsqu'ils laissent un message dans une boîte vocale ;
- assurer les citoyens de pouvoir parler à une personne s'ils le désirent quand ils appellent lors des heures d'ouverture des bureaux ;
- répondre aux citoyens ou leur transmettre un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la réception de leur demande écrite.

Les deux premiers engagements font l'objet d'une évaluation par sondage ministériel, qui inclut le CEHQ, une fois tous les deux ou trois ans. En 2008, le MDDEP a fait réaliser un sondage auprès de l'ensemble de ses unités par une firme indépendante. Le CEHQ analysera les résultats qui lui sont attribuables en considérant la taille réduite de l'échantillon lié à son organisation. Concernant le troisième engagement, le CEHQ reverra le processus entourant le cumul de l'information, dans le cadre plus général de la révision du système d'information entourant la production de ces renseignements au MDDEP.

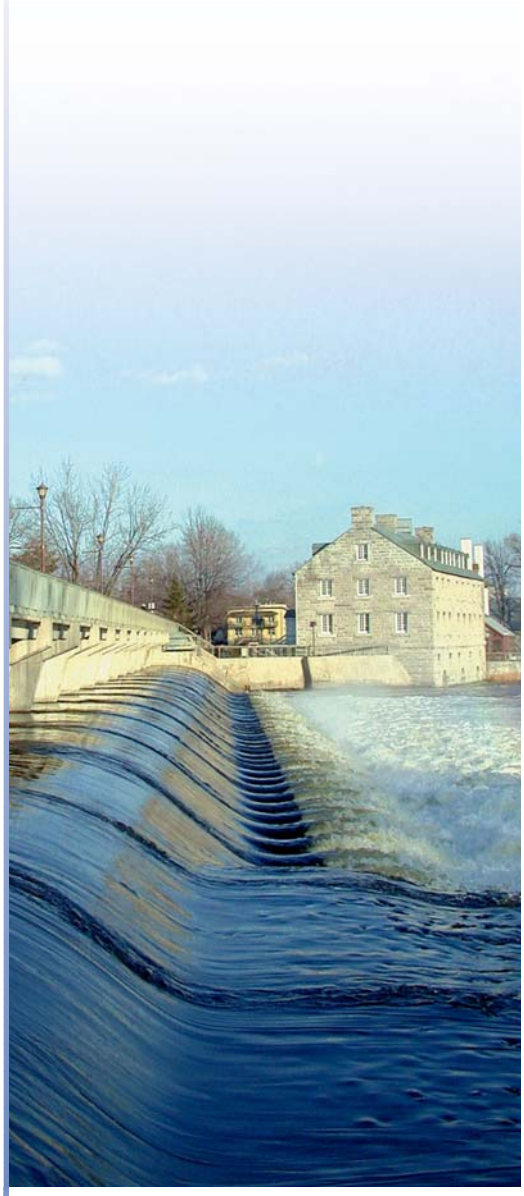
2.5.2 Résultats par rapport aux plaintes sur la qualité des services

Au cours de l'exercice, aucune plainte de nature administrative portant sur la qualité des services offerts par le personnel du CEHQ n'a été formulée.

ANNEXE 1

LISTE DES LOIS QUI RÉGISSENT LE CENTRE D'EXPERTISE HYDRIQUE DU QUÉBEC

- Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1)
- Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (L.R.Q., M-30.001)
- Loi sur la sécurité des barrages (L.R.Q., c. S-3.1.01)
- Loi sur le régime des eaux (L.R.Q., c. R-13)





Pour des renseignements généraux, contactez
le Centre d'information du ministère du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs.

Centre d'information
Ministère du Développement durable,
de l'Environnement et des Parcs
Édifice Marie-Guyart, 29e étage
675, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5V7

Téléphone :
Québec (appel local) : 418 521-3830
Ailleurs au Québec : 1 800 561-1616

Télécopieur : 418 646-5974
Courriel : info@mddep.gouv.qc.ca
Internet : www.mddep.gouv.qc.ca

Crédits photo : Centre d'expertise hydrique du Québec
Claudette St-Arneault, © Le Québec en images, CCDMD
Denis Chabot, © Le Québec en images, CCDMD

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

ISBN : 978-2-550-54169-1 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-54170-7 (pdf)

Centre d'expertise hydrique
Québec

Ce papier contient 100 % de fibres recyclées après consommation. 6135-08-10