



**Centre d'expertise en
analyse environnementale**



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2006-2007

Québec 



**Rapport annuel de gestion
2006-2007**

Pour plus de renseignements, contactez
le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec

2700, rue Einstein, bureau E.2.220
Québec (Québec) G1P 3W8

Téléphone : 418 643-1301
Télécopieur : 418 528-1091
Courriel : ceaeq@mddep.gouv.qc.ca

ISBN-13 : 978-2-550-50685-0 (version imprimée)
ISBN-13 : 978-2-550-50686-7 (PDF)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2007

Monsieur Michel Bissonnet

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2007. Ce rapport est le dixième que le Centre d'expertise publie, conformément aux obligations découlant de la Loi sur l'administration publique.

Ce rapport décrit notamment le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec et rend compte des résultats atteints en fonction des objectifs de son Plan d'action 2006-2007. Je porte à votre attention le fait qu'en plus d'offrir ses services au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, le Centre d'expertise contribue activement à la surveillance réglementaire en reconnaissant la compétence d'organismes et d'individus grâce aux divers programmes d'accréditation dont il est responsable. Il offre aussi des services à l'extérieur de l'Administration publique grâce à son expertise de pointe et à ses produits spécialisés dont l'entreprise privée ne dispose pas actuellement.

Ainsi, encore cette année, le Centre d'expertise a fait bénéficier la collectivité québécoise de ses connaissances et de ses compétences, tout en maintenant la qualité de ses services aux unités ministérielles. Ces actions démontrent les bienfaits de la synergie nécessaire entre les organismes gouvernementaux et les partenaires québécois pour assurer à la population les meilleurs services possible.

Enfin, le Centre d'expertise a maintenu sa contribution à l'image de marque du Québec en poursuivant des travaux au Chili, au Maroc, en Guinée ainsi qu'au Paraguay.

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 2007

Madame Line Beauchamp

Ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs
Édifice Marie-Guyart
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le Rapport annuel de gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec pour l'année financière qui s'est terminée le 31 mars 2007.

Ce rapport présente les résultats obtenus par le Centre d'expertise en regard de son Plan d'action 2006-2007. Tout au long de l'année, le Centre d'expertise a maintenu des systèmes de contrôle interne et des mécanismes de suivi de gestion. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs a procédé à la validation du contenu du rapport conformément aux normes de l'Institut des auditeurs internes.

Vous serez à même de constater, à la lecture du rapport, la contribution du Centre d'expertise et le rôle fondamental qu'il joue tant au Québec qu'à l'échelle internationale. Son équipe chevronnée et engagée soutient ainsi à maints égards la mission et les mandats du Ministère. Ses activités assurent les services essentiels en soutien à l'application de la réglementation et à l'acquisition des connaissances sur l'état de l'environnement, tout comme au développement et à la reconnaissance de l'expertise québécoise en analyse environnementale.

Veillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La sous-ministre,



Madeleine Paulin

Québec, octobre 2007

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

Madame la Sous-Ministre,

Je suis fier de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2006-2007 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec. Il témoigne de l'atteinte des objectifs fixés à son Plan d'action annuel ainsi que des engagements pris en vertu de sa Convention de performance et d'imputabilité.

Au cours de la dernière année, plusieurs réalisations ont confirmé l'implication et la mobilisation de l'équipe. Je fais référence, entre autres, à la cote obtenue lors du sondage sur la satisfaction de la clientèle, le dépassement de la cible d'autofinancement et le maintien des accréditations ISO/CEI.

Ces quelques exemples ainsi que l'ensemble des autres résultats présentés dans le rapport témoignent de la détermination de l'équipe du Centre d'expertise à fournir un service dynamique et avant-gardiste à sa clientèle.

Je tiens également à remercier notre clientèle, nos partenaires et la haute direction du Ministère de leur confiance et de leur appui tout au long de la dernière année. Tous peuvent être assurés de la volonté constante de l'équipe d'offrir un service de qualité et à la fine pointe des connaissances et des développements technologiques.

Le directeur général,



Marc Bisson

Québec, octobre 2007

Déclaration de la direction

Ce document constitue notre dixième Rapport annuel de gestion et le premier du Plan stratégique 2006-2011. Les renseignements qu'il contient relèvent de la responsabilité du directeur général, qui assure la gestion du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec selon les pouvoirs que la sous-ministre lui a délégués.

Conformément à notre mandat, nous nous sommes engagés, en tant qu'équipe de direction, à maintenir tout au cours de l'exercice financier des systèmes de contrôle interne et d'information de gestion, de façon à permettre une gestion ordonnée de nos activités et une reddition de comptes en fonction des engagements inscrits dans la Convention de performance et d'imputabilité, dans l'Entente de gestion ainsi que dans le Plan d'action 2006-2007. Ces systèmes sont mis en place pour assurer le respect des lois, des règlements et des directives qui régissent les ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles actuellement en usage au gouvernement du Québec.

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

Le directeur général



MARC BISSON

Le directeur de l'analyse et
de l'étude de la qualité du milieu



CLAUDE THELLEN

Le directeur de l'accréditation
et des relations externes
et coordonnateur qualité,



JULIEN MOREAULT

Le directeur du laboratoire
des pollutions industrielles,



CLAUDE LALIBERTÉ

L'adjoint exécutif,



SERGE NOËL

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme

Madame Madeleine Paulin
Sous-ministre 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 2006-2007 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction du Centre d'expertise.

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 élaborées 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 2006-2007 du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec nous paraît, à tous les égards importants, plausible et cohérente.

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



Guylaine Berthiaume, C.A.

Québec, octobre 2007

Table des matières

Déclaration de la direction	ix
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programme	xi
1 Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.....	1
1.1 Vision, mission, engagement et valeurs	1
1.2 Structure organisationnelle	2
1.3 Produits, services et clientèle	3
1.3.1 Produits et services.....	3
1.3.2 Politique de service	4
1.3.3 Clientèle	5
2 Plan d'action 2006-2007	7
2.1 Services rendus au Ministère	7
2.2 Autres engagements.....	8
3 Faits saillants	9
4 Résultats 2006-2007	11
4.1 Ressources	11
4.1.1 Ressources budgétaires et financières	11
4.1.2 Ressources humaines.....	12
4.1.3 Ressources informationnelles	12
4.1.4 Ressources matérielles	12
4.1.5 Facteurs de contingence.....	12
4.2 Rendement à l'égard du Plan d'action.....	13
4.2.1 Rendement à l'égard des objectifs annuels	13
4.2.2 Services rendus au Ministère	17
4.2.3 Rendement à l'égard des autres engagements	18
4.2.4 Volet scientifique et technique	20
4.3 Rendement à l'égard des indicateurs de résultats	21
4.3.1 Indicateurs d'ordre financier	21
4.3.2 Indicateurs d'ordre technique et scientifique	25
4.3.3 Indicateurs de qualité	28

Annexes

Annexe 1 – Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec	33
Annexe 2 – États financiers	35
Annexe 3 – Sondage – Analyse par critère	45

Liste des figures

Figure 1 – Autofinancement	22
Figure 2 – Activités hors Québec	23
Figure 3 – Coût de revient - Produits et services	24
Figure 4 – Activités de développement	25
Figure 5 – Formation et perfectionnement	27
Figure 6 – Investissement en formation et perfectionnement	27
Figure 7 – Satisfaction de la clientèle (cote)	29
Figure 8 – Satisfaction de la clientèle (taux)	29

1 *Présentation du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec*

Le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec est une agence gouvernementale du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs qui fournit des services professionnels en matière d'analyse de laboratoire et d'expertise spécialisée dans le domaine de l'environnement¹. Il exerce ses activités conformément à la Convention de performance et d'imputabilité signée en janvier 2002.

Le personnel du Centre d'expertise travaille à deux endroits, soit dans des laboratoires situés à Laval ainsi que dans des bureaux administratifs et des laboratoires au Complexe scientifique à Québec.

Les activités et les ressources du Centre d'expertise sont régies par la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique et la Loi sur l'administration financière.

1.1 **Vision, mission, engagement et valeurs**

Vision

La vision du Centre d'expertise est d'être une référence en matière d'analyse environnementale, tant pour le Ministère que pour l'ensemble de ses clientèles externes et de ses partenaires.

Mission

Le Centre d'expertise a comme mission de garantir la disponibilité, la qualité et la continuité de l'expertise et de l'information analytique pour les besoins de protection de l'environnement et de conservation des ressources. Sa raison d'être est liée au domaine de l'analyse environnementale.

Les principaux champs d'expertise du Centre d'expertise sont la biologie, la chimie, l'écotoxicologie, la microbiologie et les systèmes qualité.

Ses principales responsabilités sont :

- fournir des services d'analyse de laboratoire et des services d'études adaptés aux besoins du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs;
- assurer le développement méthodologique en soutien à la réglementation et au suivi du milieu qui sont rattachés à la mission du Ministère;

¹ Pour plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs aux activités du Centre d'expertise, accédez au site Internet de l'organisation à l'adresse www.ceaeq.gouv.qc.ca.

- assurer l'évolution de son expertise en fonction des exigences environnementales actuelles et futures de façon à contribuer au leadership du Ministère en matière de protection de l'environnement;
- exercer un rôle de conseil auprès des unités administratives du Ministère et d'organismes externes en matière d'analyse environnementale;
- participer à la surveillance de la réglementation en reconnaissant la compétence d'organismes ou d'individus de générer une information ou une expertise de qualité en matière :
 - d'analyse environnementale;
 - de protection et de réhabilitation des terrains (établissement de la liste d'experts en soutien à l'application de la section IV.2.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement);
 - d'analyse des émissions des véhicules lourds;
- reconnaître la compétence d'organismes ou d'individus de générer une information ou une expertise de qualité en matière :
 - d'analyse de sols agricoles;
 - d'échantillonnage environnemental;
- fournir, en l'absence de laboratoires québécois accrédités, l'expertise en analyse environnementale en soutien à l'application de la réglementation à l'intérieur du territoire.

Engagement

L'équipe du Centre d'expertise s'engage à offrir à sa clientèle et à ses partenaires une prestation de services fiable, innovatrice et respectueuse des délais convenus.

Valeurs

L'équipe du Centre d'expertise adhère sans réserve aux valeurs du Ministère, soit l'équité, la rigueur, la transparence, le respect et la responsabilité.

2 En plus de ces valeurs, le Centre d'expertise favorise la créativité et la recherche de l'excellence en vue de fournir des services innovateurs à la clientèle et aux partenaires.

1.2 Structure organisationnelle

La structure organisationnelle est présentée en annexe 1. Elle comprend trois directions, dont les activités sont orientées vers la prestation de services à la clientèle. L'une d'entre elles s'est aussi vu confier les mandats relatifs aux activités à caractère organisationnel et aux relations externes, incluant, entre autres, la planification et le suivi général des activités ainsi que la coordination des relations d'affaires.

Le Centre d'expertise est appuyé par six comités constitués de partenaires venant de l'intérieur et de l'extérieur du Ministère, dont un comité pour le suivi de la prestation de services au Ministère et cinq comités en soutien à la gestion des programmes d'accréditation.

1.3 Produits, services et clientèle

1.3.1 Produits et services

Le personnel du Centre d'expertise livre des produits et des services tout en conseillant sa clientèle dans trois champs distincts.

- Les *analyses de laboratoire* comprennent principalement les travaux analytiques de caractérisation et de quantification en biologie, en chimie, en microbiologie et en toxicologie environnementale; elles sont effectuées dans divers milieux environnementaux (eau, air, sol, faune et flore) et dans divers rejets (gazeux, liquides et solides).

Les équipes du Centre d'expertise peuvent identifier et quantifier plus de 200 substances en chimie inorganique de même que près de 800 substances en chimie organique et effectuer près de 50 tests et essais biologiques ou microbiologiques différents. Chaque année, les équipes du Centre d'expertise produisent entre 35 000 et 40 000 certificats d'analyse. Chaque certificat peut regrouper jusqu'à plusieurs dizaines de résultats.

- Les *services d'études* comprennent l'analyse de problématiques particulières dans le contexte d'un projet à partir d'approches systémiques et multidisciplinaires. Parmi ces services mentionnons l'expertise en écotoxicologie et en évaluation de problématiques de l'environnement de même que les études de terrain pour l'analyse sur place de l'air, la caractérisation d'odeurs, la détermination de sources de pollution, l'analyse de l'eau et des sols ainsi que les situations d'urgence environnementale. Au cours d'une année, plusieurs dizaines de projets sont réalisés par les équipes du Centre d'expertise à la demande de la clientèle.
- Les *services d'accréditation* comprennent les activités de reconnaissance et de vérification des systèmes qualité. Ces activités touchent le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale, le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse agricole, le Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, le Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds ainsi que la gestion de la liste d'experts en protection et en réhabilitation des terrains contaminés en conformité avec la section IV.2.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement. Ces services sont complétés par la préparation et la certification de matériaux de référence utilisés pour la vérification de la qualité de l'information analytique ainsi que par les essais d'aptitude servant à évaluer la compétence des laboratoires situés au Québec et hors Québec.

Pour soutenir la reconnaissance liée aux programmes d'accréditation, les équipes effectuent annuellement près de quarante audits et mettent en œuvre une vingtaine d'essais d'aptitude (envoi de matériaux de référence à l'ensemble des laboratoires accrédités et analyse des résultats obtenus en fonction des critères du programme).

1.3.2 Politique de service

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise souscrit entièrement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, lequel s'est donné pour objectif d'offrir des services accessibles, courtois, diligents et équitables.

La politique qualité du Centre d'expertise

Les gestionnaires et le personnel du Centre d'expertise souscrivent à une nette volonté d'amélioration continue de la prestation de services à la clientèle. C'est ainsi que le Centre d'expertise s'est doté d'une politique qualité pour assurer la satisfaction de sa clientèle par la livraison en temps utile des divers produits et services, en conformité avec les exigences préétablies de qualité et de production. Sous l'autorité du directeur général du Centre d'expertise, un coordonnateur de la qualité, appuyé par un adjoint à la coordination de la qualité, veille à la qualité des produits et des services livrés.

Les activités du Centre d'expertise respectent les normes internationales reconnues :

- ses laboratoires sont accrédités par le Conseil canadien des normes pour les analyses de laboratoire selon les prescriptions de la norme ISO/CEI 17025 (2005);
- la gestion des programmes d'accréditation s'appuie sur les exigences du guide ISO/CEI 58 (1992);
- le système de gestion des essais d'aptitude est accrédité par le Conseil canadien des normes selon les prescriptions du guide ISO/CEI 43 (1996) et des directives d'ILAC-G13 2000 : *Guidelines for the requirements for the competence of providers of proficiency testing schemes*;
- la production de matériaux de référence respecte les lignes directrices du document ILAC-G12 2000 : *Guidelines for the requirements for the competence of reference materials producers*.

La tarification des services

La prestation de services au Ministère est planifiée sur une base annuelle conjointement avec le Comité des priorités relatives à l'expertise analytique, qui détermine l'allocation des heures d'analyse de laboratoire et des heures d'expertise analytique en fonction des priorités et des ressources consenties. Le recueil intitulé *Temps d'analyse de laboratoire* permet de planifier ces besoins pour les analyses courantes.

La clientèle externe doit payer pour les services du Centre d'expertise. La tarification des services liés aux divers programmes d'accréditation est spécifiée dans le site Internet du Centre d'expertise ou celui du Ministère².

² Pour plus de renseignements ou pour consulter les documents relatifs à la tarification, consultez le site Internet du Centre d'expertise [www.ceaeq.gouv.qc.ca] ou celui du Ministère [www.mddep.gouv.qc.ca].

1.3.3 Clientèle

Les services offerts par le Centre d'expertise s'adressent principalement :

- aux unités administratives du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs nécessitant des analyses de laboratoire, des services d'études et du développement de méthodes d'analyse;
- aux laboratoires institutionnels, industriels, municipaux et privés qui doivent recevoir du Centre d'expertise l'autorisation nécessaire à leur reconnaissance comme laboratoire accrédité;
- aux laboratoires qui effectuent des analyses pour le suivi de la fertilité des sols agricoles et des engrais de ferme;
- aux entreprises qui pratiquent des activités d'échantillonnage;
- aux établissements d'analyse qui effectuent des réinspections des émissions des véhicules lourds;
- aux individus qui travaillent dans le secteur de la protection et de la réhabilitation des terrains;
- aux autres ministères, aux institutions, aux municipalités et aux industries qui ont recours à des services spécialisés non offerts par l'entreprise privée;
- aux laboratoires d'analyse environnementale canadiens et étrangers auxquels le Centre d'expertise fournit les matériaux de référence et des essais d'aptitude pour l'évaluation de leur performance analytique.

Le Centre d'expertise offre également des services hors Québec, soit directement, soit par l'entremise de CSI Environnement, une coopérative regroupant des entreprises québécoises du domaine de l'environnement. Sa clientèle compte, entre autres, les laboratoires hors Canada que le Centre d'expertise accrédite ou auxquels il fournit de l'expertise pour le développement de leurs compétences.

2 Plan d'action 2006-2007

L'exercice 2006-2007 est le premier à être associé à la quatrième planification stratégique de l'organisation. La reddition de comptes afférente s'effectue en fonction des enjeux et des orientations suivants, inscrits au Plan d'action.

La capacité organisationnelle

ORIENTATION : Organiser la force de production en vue d'assurer l'adéquation entre les besoins de la clientèle et la capacité de l'organisation

La relation avec la clientèle ministérielle

ORIENTATION : Renforcer le processus d'interaction avec la clientèle

Le développement des affaires

ORIENTATION : Structurer la démarche pour le développement des affaires

Le partenariat

ORIENTATION : Être une organisation accessible et ouverte au partenariat dans un souci d'amélioration de la prestation de services

Les communications

ORIENTATION : Être une organisation visible, présente auprès des partenaires et de la clientèle

Dans la continuité des mesures prises au cours de la période triennale précédente, le Centre d'expertise convenait de répondre au cours de l'exercice à huit objectifs annuels et d'atteindre les cibles fixées pour les indicateurs de résultats inscrits à sa Convention de performance et d'imputabilité tout en fournissant la prestation de services attendue. Les résultats obtenus à l'égard de ces engagements se trouvent dans le chapitre 4.

Les éléments décrits ci-dessous constituaient les engagements complémentaires intégrés au Plan d'action.

2.1 Services rendus au Ministère

Pour l'exercice 2006-2007, le Centre d'expertise s'était engagé à fournir au ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs l'équivalent de 95 725 heures de prestation de services. Au total, les unités clientes ministérielles pouvaient bénéficier de 69 725 heures d'expertise de laboratoire, de services d'études et d'expertises diverses ainsi que de 26 000 heures pour la gestion des programmes d'accréditation.

Aussi, à titre d'agence rattachée au Ministère, le Centre d'expertise contribue à la réalisation de son plan stratégique en fonction de ses champs d'intervention et de l'expertise de ses équipes.

2.2 Autres engagements

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise s'est engagé à respecter la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs. Dans ce contexte, il prévoyait s'assurer de respecter les cibles fixées en ce qui a trait aux engagements pour lesquels il s'est engagé.

Prestations de services à l'externe

Plusieurs ententes ont été conclues avec des organismes québécois et internationaux pour la prestation de services à moyen et à long terme. L'équipe du Centre d'expertise doit donc intégrer à sa prestation la réalisation des biens livrables prévus aux diverses ententes.

3 *Faits saillants*

Au cours de l'exercice 2006-2007, plusieurs réalisations, qui ont été rendues possibles grâce à la contribution dynamique du personnel, ont eu des retombées significatives. En voici quelques-unes.

Réorganisation administrative

Au début de l'exercice financier, une réorganisation administrative a mené à l'abolition d'une direction. Les mandats qui y étaient confiés ont été regroupés de façon à maximiser la synergie dans l'organisation (développement des affaires, relations avec la clientèle ministérielle et diffusion de l'information) et à soutenir plus efficacement les autres secteurs du Centre d'expertise.

Dossier des cyanobactéries et des microcystines

Près de 10 % de la capacité ministérielle en analyse de laboratoire a été associée à ce dossier pour l'exercice 2006-2007, alors que 5 693 heures ont été investies pour l'analyse des échantillons acheminés à l'intérieur du Plan d'intervention provincial.

Accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds

Le Centre d'expertise a annoncé le 7 décembre 2006 l'accréditation des huit premiers établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds en vertu du programme d'accréditation mis en œuvre en juin 2006 à la suite de la publication du Règlement sur les normes environnementales applicables aux véhicules lourds.

Aménagement d'un nouveau laboratoire pour la Division des matériaux de référence

Ce projet d'aménagement, complété en janvier 2007, avait pour objet d'optimiser les activités associées à la préparation des matériaux de référence. Il s'est réalisé en conformité avec les exigences du programme de certification Visez vert de l'Association des propriétaires et des administrateurs d'immeubles (BOMA Québec); plus de 75 % des rebuts de construction ont pu être détournés des sites d'enfouissement (dont 60 % sont recyclés ou récupérés, et 15 % sont réutilisés).

Reconnaissance de l'Institut d'administration publique du Québec

En novembre 2006, le Centre d'expertise a reçu une mention spéciale du Prix Rayonnement international de l'Institut d'administration publique du Québec pour son projet d'implantation d'un laboratoire de matériaux de référence et d'un système d'essais d'aptitude au *Centro nacional del medio ambiente*, à Santiago, au Chili.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Les résultats obtenus lors du cinquième sondage de la clientèle confirment la justesse des actions mises de l'avant pour offrir des services de qualité répondant aux besoins des utilisateurs. La cote générale obtenue (8,4 sur 10) et le pourcentage de répondants se disant satisfaits des services (98 %) correspondent aux meilleurs pointages obtenus par l'organisation.

Objectifs annuels et indicateurs de résultats

Les efforts fournis en vue d'atteindre les cibles fixées dans le Plan d'action ont permis de concrétiser quatre objectifs et de progresser de façon significative dans la réalisation de trois autres. En ce qui a trait aux huit indicateurs inscrits à la Convention de performance et d'imputabilité, quatre cibles ont été atteintes et deux autres font toujours l'objet de suivis annuels.

4 Résultats 2006-2007

4.1 Ressources

4.1.1 Ressources budgétaires et financières³

L'information détaillée concernant le rendement financier du Centre d'expertise est présentée en annexe 2 (états financiers). La présente section fait état des principaux résultats pour l'exercice.

Les crédits de dépenses utilisés par le Centre d'expertise ont été de 4 149 400 \$ en 2006-2007; c'est une hausse de 88 400 \$ par rapport à l'exercice précédent, s'expliquant principalement par un ajustement pour tenir compte de l'indexation des salaires au 1^{er} avril 2006.

En ce qui a trait aux contributions additionnelles du gouvernement sous forme de coûts assumés pour les avantages sociaux, la location de locaux, les services reçus du Ministère et l'amortissement dû aux immobilisations, elles sont demeurées à peu près au même niveau qu'en 2005-2006 et s'élèvent à 3 850 600 \$ (variation de 0,2 %). Les contributions du gouvernement totalisent par conséquent 8 000 000 \$, ce qui représente une hausse de 94 900 \$ par rapport à 2005-2006.

Les revenus du Centre d'expertise ont été de 2 316 900 \$ en 2006-2007 comparativement à 2 576 100 \$ lors de l'exercice précédent. Il s'agit d'une baisse de 259 200 \$ (10 %). La diminution s'est encore fait sentir dans les revenus d'analyses de laboratoire et de services d'études (145 000 \$ de moins). De plus, les revenus hors Québec ont connu une baisse de 370 300 \$. En contrepartie, les projets spéciaux par transfert de crédits, ceux de l'accréditation ainsi que ceux de la vente de matériaux de référence ont connu une augmentation combinée de 266 800 \$.

En vertu du programme de perception et de redistribution de la redevance à l'élimination des matières résiduelles, le Fonds vert a assumé pour le Centre d'expertise 332 400 \$ de dépenses associées à la gestion des matières résiduelles.

Le Centre d'expertise a encore réussi cette année à diminuer les dépenses qu'il assume directement⁴. C'est 184 400 \$ de moins qui ont été consacrés à ces postes comparativement à l'exercice précédent, soit 6 478 300 \$ par rapport à 6 662 700 \$ en 2005-2006. La diminution est principalement attribuable à la baisse des dépenses de traitement (114 900 \$) et de transport, communications et messagerie (134 200 \$), tandis qu'augmentaient de 55 200 \$ les dépenses relatives aux contrats de services et honoraires professionnels.

L'effet combiné de la variation des contributions du gouvernement, de la contribution du Fonds vert et des revenus s'est soldé par une hausse globale des produits de 168 100 \$, ceux-ci passant de 10 481 200 \$ en 2005-2006 à 10 649 300 \$ pour le présent exercice. Par ailleurs, les charges globales ont diminué de 196 700 \$ pour l'exercice grâce à un contrôle rigoureux

³ Information financière apparaissant aux registres comptables du 7 mai 2007. Ces données peuvent différer de celles qui paraîtront aux Comptes publics en raison des ajustements possibles par le contrôleur des finances.

⁴ Ces dépenses comprennent les postes suivants : les traitements, les contrats de service et les honoraires professionnels, le transport, les communications et la messagerie, les fournitures et les approvisionnements, et les autres dépenses.

des dépenses. Aussi, les résultats affichent un excédent des produits sur les charges de 203 000 \$. Toutefois, après versement de 350 000 \$ au Fonds consolidé du revenu assujettis au crédit net, cet excédent se transforme en déficit de 147 000 \$. Il n'en demeure pas moins que le déficit a subi une diminution appréciable de 364 800 \$ par rapport à l'exercice précédent.

Par ailleurs, le Centre d'expertise s'est vu allouer des crédits d'investissement de 1 076 600 \$, lui permettant de poursuivre le renouvellement amorcé en 2002-2003 de l'équipement désuet de son parc d'instruments. Les investissements totaux réalisés à même les budgets accordés au Centre d'expertise ont été de 1 073 600 \$, comparativement à 381 200 \$ lors de l'exercice précédent.

4.1.2 Ressources humaines

Au 1^{er} avril 2006, l'effectif régulier autorisé du Centre d'expertise était de 107 équivalents temps complet (ETC). Quant à la cible d'effectifs utilisés pour l'exercice, elle était de 103,4 ETC. Ainsi, en 2006-2007, 79,7 ETC réguliers et 16,9 ETC occasionnels ont travaillé pour l'organisation. Par conséquent, le Centre d'expertise a utilisé un total 96,6 ETC (effectif régulier et occasionnel) en 2006-2007, comparativement à 106,5 ETC lors de l'exercice précédent, soit 9,9 ETC de moins, s'expliquant principalement par le non-remplacement de départs à la retraite et par une réorganisation administrative.

4.1.3 Ressources informationnelles

Le Centre d'expertise a besoin d'équipement informatique tant pour ses instruments de laboratoire que pour ses outils bureautiques. Selon le plus récent bilan, le parc informatique comporte 172 ordinateurs actifs, dont plusieurs postes sont branchés sur de l'équipement scientifique et utilisés pour le contrôle des instruments, la saisie et le traitement des données. La conception d'un nouveau logiciel pour la gestion intégrée des données de laboratoire a nécessité des investissements de 142 600 \$ en 2006-2007.

4.1.4 Ressources matérielles

Le Centre d'expertise bénéficie d'un parc d'instruments important. Depuis une vingtaine d'années, il s'est porté acquéreur d'équipement dont la valeur à neuf atteint plus d'une dizaine de millions de dollars. Durant l'exercice 2006-2007, le Centre d'expertise a investi 912 900 \$ pour continuer la consolidation de cet acquis et l'amélioration de l'efficacité et de l'efficience de ses laboratoires. Les principales acquisitions avaient pour objet d'améliorer la capacité d'intervention des équipes de terrain en changeant notamment l'analyseur spécialisé du laboratoire mobile TAGA.

4.1.5 Facteurs de contingence

Cinq facteurs de contingence ont été inscrits au Plan d'action 2006-2007 à titre d'éléments pouvant affecter l'atteinte des cibles et des objectifs annuels fixés. Aucun de ces facteurs n'a exercé d'influence marquée.

4.2 Rendement à l'égard du Plan d'action

4.2.1 Rendement à l'égard des objectifs annuels

Pour l'exercice 2006-2007, le Plan d'action du Centre d'expertise comportait huit objectifs rattachés à cinq orientations. Les résultats obtenus sont présentés ci-dessous.

Enjeu : La capacité organisationnelle

Orientation : Organiser la force de production en vue d'assurer l'adéquation entre les besoins de la clientèle et la capacité de l'organisation

Objectif annuel : Enclencher une démarche visant à porter un diagnostic organisationnel

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Diagnostic organisationnel enclenché Analyse des processus de travail réalisés 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux initiés

Au cours de l'année 2006-2007, le Centre d'expertise a initié un diagnostic organisationnel dont les objectifs principaux sont de favoriser la communication, de partager les meilleures idées entre les directions, de faire ressortir les forces et les points à améliorer et, enfin, d'accroître l'efficacité et l'efficience des processus. Le diagnostic sera complété pour le 1^{er} mars 2008.

Parallèlement, les pratiques d'embauche du personnel occasionnel ont été revues dans l'objectif de favoriser une meilleure adéquation entre le niveau du poste recherché et les tâches déterminées à l'intérieur du processus analytique.

Objectif annuel : Améliorer la méthode de calcul pour l'évaluation du temps associé aux analyses de laboratoire

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Méthode de calcul améliorée, normalisée et documentée 	<ul style="list-style-type: none"> Méthode de calcul améliorée, normalisée et documentée

Deux buts étaient poursuivis par cette démarche, soit l'amélioration du concept de calcul et l'uniformisation dans les divisions concernées. Il a été déterminé que l'exercice porterait sur les paramètres représentant 80 % du volume analytique annuel du Centre d'expertise.

Le temps d'analyse de 212 paramètres dans des échantillons de diverses natures a été réévalué. Globalement, il en a résulté une légère diminution du temps associé à l'analyse de ces paramètres. Cet exercice a donc conduit à une meilleure équité dans la tarification des services à la clientèle.

Enjeu : La relation avec la clientèle ministérielle

Orientation : Renforcer le processus d'interaction avec la clientèle

Objectif annuel : Améliorer les ententes conclues avec les unités ministérielles en ce qui a trait à la planification et la livraison des services

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Ententes de services conclues 	<ul style="list-style-type: none"> Une entente de service conclue Travaux en cours pour deux autres Deux ententes de fonctionnement conclues

En vue d'assurer l'adéquation entre la livraison des produits et les services attendus et pour améliorer le soutien technique à l'égard des problématiques émergentes, plusieurs actions ont été menées :

- une entente a été conclue avec une unité ministérielle pour préciser la prestation de services 2007-2008;
- une évaluation de la répartition annuelle des quotas a été initiée au sous-comité des priorités;
- un comité (Exp-Air) a été constitué afin d'encadrer les interventions des équipes liées aux dossiers associés à la problématique de l'air;
- un comité a été créé afin d'harmoniser les interventions relatives aux fleurs d'eau de cyanobactéries.

Enjeu : Le développement des affaires

Orientation : Structurer la démarche pour le développement des affaires

Objectif annuel : Mettre sur pied une cellule de développement des affaires dont l'objectif est d'assurer un carnet de commande suffisant

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Coordonnateur désigné Groupe de travail créé Démarches mercatiques poursuivies Veille commerciale instaurée 	<ul style="list-style-type: none"> Rôle de coordination distribué à l'interne Groupe de travail créé Plan mercatique sectoriel réalisé

Un groupe de travail dédié a été créé pour coordonner le mandat associé au développement des affaires. Parallèlement, plusieurs activités à caractère mercatique ont été réalisées au cours de l'exercice 2006-2007, dont :

- la participation à l'organisation de deux congrès et la tenue de deux stands;
- la conclusion de une entente de collaboration pour du démarchage hors Québec;
- la rencontre de quatre délégations gouvernementales;
- la conclusion d'une entente avec l'organisme Missions commerciales de l'Université Laval pour une mission d'exploration du marché en Argentine.

Enjeu : Le partenariat

Orientation : Être une organisation accessible et ouverte au partenariat dans un souci d'amélioration de la prestation de services

Objectif annuel : Soutenir davantage les initiatives de partenariat réalisées au sein de l'équipe

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Démarche de recherche de partenariat structurée Coordonnateur désigné Procédure d'évaluation des propositions instaurée 	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de travail mis en œuvre et coordonnateur désigné

Plusieurs actions ont été menées dans le but de conclure des ententes de partenariat, notamment :

- des rencontres avec cinq ministères et organismes québécois;
- des échanges avec le ministère de l'Environnement de l'Ontario;
- des discussions dans le contexte de la création du Centre interuniversitaire de recherche en écotoxicologie;
- des travaux avec des unités ministérielles pour la formation du groupe « Exp-Air ».

Parallèlement, la rédaction d'une procédure d'évaluation des propositions de partenariat a été amorcée au sein d'un groupe de travail.

Objectif annuel : Rencontrer les représentants de ministères et d'organismes pour établir des alliances en vue de la réalisation d'activités

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Rencontres avec des représentants de ministères et d'organismes (québécois) Collaborations et échanges amorcés 	<ul style="list-style-type: none"> Quatre rencontres réalisées Une entente conclue

Plusieurs organismes gouvernementaux québécois ont été rencontrés au cours de 2006-2007 pour présenter le Centre d'expertise. Les discussions se poursuivront avec trois de ces organismes (Institut national de santé publique du Québec, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail et Institut de recherche et de développement en agroenvironnement) et des ententes pourraient être signées au cours de 2007-2008.

En ce qui concerne le Centre québécois d'inspection des aliments et de santé animale, une entente a été conclue avec la Direction des laboratoires d'expertise et d'analyse alimentaire pour un échange de services complémentaires en respect de la mission et des responsabilités de chacune des organisations.

Parallèlement à ces rencontres d'organisations québécoises, le Centre d'expertise a maintenu ses échanges avec la Direction de l'innovation environnementale et des nouvelles sciences du ministère de l'Environnement de l'Ontario et il a intensifié sa collaboration avec la Direction des services de laboratoire de ce même ministère.

Il est aussi à noter que la collaboration avec l'Association canadienne des laboratoires d'analyse environnementale inc. s'est poursuivie. Le Centre d'expertise a été chargé dans ce contexte de l'organisation de deux projets d'essais d'aptitude pancanadiens dans le domaine de la microbiologie.

Enjeu : Les communications

Orientation : Être une organisation visible, présente auprès des partenaires et de la clientèle

Objectif annuel : Améliorer les modes d'interaction de l'organisation avec son milieu

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Présence maximisée sur les sites Internet et dans les moteurs de recherche Outils de communication adaptés 	<ul style="list-style-type: none"> Révision de pages dans Portail Québec Révision de pages dans l'intranet ministériel Acquisition d'un stand d'exposition Modification de documents promotionnels

En ce qui a trait à sa présence sur les sites Internet, le Centre d'expertise a participé à la révision et à la mise à jour des pages qui le concernent et qui se trouvent dans Portail Québec.

Il s'est impliqué au sein du groupe de travail qui effectue la révision du site intranet du Ministère en vue de renouveler l'information le concernant et il a entrepris une révision de son propre site Internet pour en faciliter la consultation et analyser les opportunités de le rendre plus interactif.

En ce qui concerne l'adaptation de ces outils de communication, le Centre d'expertise a acquis une structure modulaire (stand d'exposition portatif) pour faciliter sa participation à des événements externes et il a modifié certains documents promotionnels.

Objectif annuel : Mettre en place des mécanismes d'échange entre les divisions

Cible	Résultat
<ul style="list-style-type: none"> Atelier d'échanges techniques mis sur pied 	<ul style="list-style-type: none"> Trois présentations techniques réalisées Implantation d'un nouvel intranet

Des travaux issus de la Division écotoxicologie, de la Division des contaminants hautement toxiques et de la Division de chimie organique du laboratoire de Laval ont été présentés lors de trois conférences techniques.

Un nouvel intranet (outil Sharepoint) a aussi été implanté au Centre d'expertise au cours de 2006-2007. En plus de transmettre l'information en continu dans l'organisation, il permet de créer des lieux de travail communs, évolutifs et utilisables en temps réel, ce qui facilite la communication au sein des unités de travail.

4.2.2 Services rendus au Ministère

En début d'exercice, le Centre d'expertise garantissait 95 725 heures de prestation de services aux unités du Ministère. Elles se sont prévaluées d'un équivalent de 96 816 heures de services, dont 69 524 heures en analyses de laboratoire, en services d'études et en expertises diverses, et 27 292 heures en gestion et en développement des programmes d'accréditation. Les unités clientes ont donc bénéficié de plus d'heures que ne le prévoyait l'offre au départ en ayant recours aux services du Centre d'expertise dans une proportion de 101 % de sa capacité.

De plus, 4 865 heures ont été consacrées à des projets spéciaux qui ont fait l'objet d'un financement particulier, en marge de la planification annuelle. Cela représente une hausse de près de 38 % comparativement à 2005-2006, principalement associée à des travaux d'analyse de laboratoire effectués en soutien à des projets de développement écotoxicologique.

En ce qui concerne la gestion des programmes d'accréditation, la plupart des travaux sous la responsabilité directe du Centre d'expertise se sont déroulés selon la planification prévue. Pour les programmes relatifs aux laboratoires d'analyse environnementale (PALAE) et aux laboratoires d'analyse agricole (PALAA), 26 audits ont été faits, soit 5 de moins que ce qui était prévu. Cet écart s'explique par le fait que plusieurs audits hors programmation ont dû être réalisés. Finalement, un total de 40 audits a été effectué en 2006-2007, soit 9 de plus que le nombre fixé en début d'exercice.

En ce qui concerne les essais d'aptitude des laboratoires d'analyse environnementale, les 19 essais inscrits à la programmation ont été effectués. Il en est de même pour les 6 essais d'aptitude menés auprès de laboratoires réalisant des analyses de sols agricoles ainsi que des analyses d'engrais de ferme. De plus, 4 essais d'aptitude ont été réalisés pour la clientèle internationale.

En ce qui a trait au Programme d'accréditation d'échantillonnage environnemental, les 7 audits réguliers prévus des firmes d'échantillonnage du secteur agricole ont été réalisés.

Quant au Programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds, aucune planification d'audit n'avait été effectuée, car ce tout nouveau programme était tributaire du nombre de demandes d'inscription reçues à la suite de son lancement le 1^{er} juin 2006. Un total de 27 demandes d'inscription a été reçu et traité entre le 12 juillet 2006 et le 31 mars 2007. De plus, un total de 25 audits a été planifié et 24 audits ont été réalisés entre le 31 août 2006 et le 31 mars 2007 en collaboration avec le personnel de la Direction des politiques de l'air du Ministère. Ainsi, au 31 mars 2007, 17 établissements détenaient un certificat d'accréditation.

Le 1^{er} avril 2006, 90 personnes étaient inscrites sur la liste officielle des experts habilités à attester les documents requis dans l'application de la section IV.2.1 de la Loi sur la qualité de l'environnement. En cours d'année, 2 experts se sont retirés volontairement et un expert a été radié de la liste. Un autre expert s'est ajouté à la suite d'une demande de révision de son dossier. À l'automne 2006, 10 nouvelles demandes d'inscription ont été reçues et analysées par le comité d'évaluation. De ce nombre, 9 candidats ont été invités à se présenter à l'examen de novembre en plus de 4 autres qui avaient droit à une reprise d'examen. Sept de ces 13 candidats ont réussi l'examen et ils ont été inscrits sur la liste des experts, portant ainsi le nombre total à 95 au 31 mars 2007.

4.2.3 Rendement à l'égard des autres engagements

4.2.3.1 Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Le Centre d'expertise a maintenu ses efforts pour répondre aux engagements et aux objectifs qui le concernent à l'intérieur de la Déclaration ministérielle de services aux citoyennes et aux citoyens. Il est en effet interpellé par cinq éléments.

Pour l'exercice 2006-2007, mentionnons qu'aucune activité d'évaluation (l'évaluation par sondage s'effectue tous les deux ou tous les trois ans) n'a été menée par le Ministère pour mesurer le respect des deux premiers engagements.

- *Offrir de parler à une personne si l'intervenant le désire lors d'un appel effectué pendant les heures d'ouverture des bureaux.*
- *Rappeler l'intervenant dans un délai de un jour ouvrable lorsque ce dernier laisse un message dans une boîte vocale.*

Au quotidien, le Centre d'expertise a maintenu la présence de répondants locaux aux demandes de renseignements ainsi qu'à la prise d'appels téléphoniques durant les heures d'ouverture, incluant le renvoi d'appels en cas d'absence.

- *Faire parvenir à l'intervenant un accusé de réception ou une réponse dans les cinq jours ouvrables suivant la réception d'une correspondance postale qui demande un traitement.*

La correspondance acheminée au Centre d'expertise a reçu l'attention prévue par l'engagement associé au suivi du courrier; dans ce contexte, 92 % de la correspondance demandant un traitement a fait l'objet d'un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables⁵.

- *Assurer l'intervenant de la compétence des laboratoires accrédités par le Ministère à fournir une information de qualité dans leurs domaines d'accréditation.*

Cet engagement a plus spécifiquement pour objet les activités du Centre d'expertise. Il est assuré par deux actions : la réalisation d'audits des laboratoires d'analyse environnementale et l'envoi aux laboratoires d'échantillons lors d'essais d'aptitude⁶.

En conformité avec le Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale, qui spécifie que la fréquence normale des audits pour chacun des laboratoires est d'une fois tous les deux ans, 93 % des 68 laboratoires inscrits aux planifications annuelles ont été visités au cours des exercices financiers 2005-2006 et 2006-2007. L'écart s'explique par le fait que certains des laboratoires pour lesquels des audits étaient prévus ont abandonné leur accréditation, que 24 audits non prévus à la planification ont dû être réalisés et que certains audits planifiés ont été reportés à l'année suivante. Ces reports ont porté l'intervalle à 26 mois, plutôt que 24 mois tel que prévu.

⁵ Pour cet indicateur n'est concernée que la correspondance reçue en provenance de la clientèle associée aux programmes d'accréditation et à la fourniture de matériaux de référence.

⁶ Pour connaître les domaines d'accréditation des laboratoires inscrits au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale ainsi que la planification annuelle des essais d'aptitude, il est possible de consulter le site Internet du Centre d'expertise à l'adresse www.ceaeg.gouv.qc.ca, dans la section Accréditation et systèmes qualité/Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale.

Pour l'exercice 2006-2007, les 68 laboratoires inscrits au Programme d'accréditation des laboratoires d'analyse environnementale ont participé aux essais d'aptitude requis pour confirmer leur maîtrise des méthodes et des processus analytiques. Le nombre d'essais d'aptitude auxquels participe un laboratoire accrédité est fonction de la portée de son accréditation. Tous les essais d'aptitude planifiés en début d'exercice ont été réalisés.

- *Rendre l'information accessible à l'intervenant.*

Le Centre d'expertise a mis 51 nouveaux documents en ligne et a effectué la mise à jour de 78 documents de gestion (programmes d'accréditation, documents portant sur le Centre d'expertise, etc.), ou documents techniques ou scientifiques (méthodes, textes de référence, documents d'orientation, etc.).

4.2.3.2 Gestion des plaintes

Aucune plainte n'a été déposée pendant l'exercice 2006-2007. La procédure de gestion des plaintes en vigueur au Centre d'expertise est conforme à celle en application dans tout le Ministère.

4.2.3.3 Actions de développement durable

En 2006-2007, le Centre d'expertise s'est inscrit aux actions retenues par le Ministère. Cette activité avait pour objet de réduire la consommation de solvants organiques utilisés, et par conséquent de solvants usés générés, lors de l'analyse d'échantillons solides. Pour ce faire, une méthode a été mise au point et rendue disponible sur le site Internet de l'organisation (voir la méthode MA. 400 – SPE – BPC/Cibz/HAP 1.0).

Une évaluation des économies associées à la méthode permet d'estimer qu'il y aurait une réduction annuelle de solvant de l'ordre de 144 litres d'hexane, de 11 litres de dichlorométhane et de 25 litres d'acétone. L'économie de réactifs, quant à elle, est de l'ordre de 9 kilogrammes (alumine, cuivre, etc.).

4.2.3.4 Comités

La plupart des comités qui appuient le Centre d'expertise dans ses travaux ont poursuivi leurs activités au cours de 2006-2007. Le Sous-comité des priorités relatives à l'expertise analytique s'est réuni à cinq reprises pour assurer un suivi de l'utilisation de l'allocation annuelle et pour discuter des éléments de gestion des quotas (planification annuelle, besoins particuliers, suivi des demandes de mises en priorité d'échantillons, etc.).

Les membres du Comité d'accréditation – Secteur environnement se sont prononcés sur 64 dossiers lors de votes par voie électronique, ce qui a conduit à 42 renouvellements de certificats d'accréditation, à 20 élargissements de la portée d'accréditation et à l'accréditation de 2 nouveaux laboratoires.

Le Comité d'accréditation – Secteur agricole a tenu un seul vote par voie électronique, lequel a permis de recommander deux renouvellements de dossier.

Le Comité d'évaluation – Liste d'experts a tenu une rencontre pour évaluer dix candidatures, ce qui a porté à treize le nombre de candidats inscrits à l'examen de novembre 2006.

Le Comité d'accréditation – Secteur établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds a tenu une rencontre pour entériner l'accréditation de huit entreprises. Des votes par voie électronique ont, par la suite, permis de recommander l'ajout de neuf autres établissements à la liste.

4.2.3.5 Prestation de services à l'externe

Au cours de 2006-2007, l'équipe du Centre d'expertise a effectué un total de 33 425 heures de prestation de services à l'intérieur de projets réalisés en partenariat ou pour répondre à des demandes acheminées par la clientèle externe. Ces efforts sont répartis ainsi : 81 % en analyses de laboratoire en relation avec le volet réglementaire et avec l'acquisition de connaissances; 12 % en services d'études; 7 % en assurance et en contrôle de la qualité. Il est à noter que 26 % de ces heures ont été consacrées à des projets menés en partenariat.

4.2.4 Volet scientifique et technique

À l'intérieur de son Plan d'action 2006-2007 et au-delà des objectifs annuels, le Centre d'expertise visait à réaliser certains travaux de nature scientifique et technique sous quatre thèmes. La présente section fait état des principales réalisations de la période.

4.2.4.1 Contrôle réglementaire et urgences

La principale unité mobile du Centre d'expertise, le TAGA, a fait l'objet d'une mise à niveau et d'ajout d'équipement en vue d'augmenter sa capacité de détection, principalement pour l'analyse directe de matières toxiques dans les liquides et les solides.

Des efforts ont aussi été investis pour la mise au point d'une méthode d'analyse des polybromodiphényl éthers (PBDE), contaminants potentiellement présents dans les effluents industriels et municipaux.

4.2.4.2 Surveillance environnementale

Le dossier des fleurs d'eau de cyanobactéries et des cyanotoxines a demandé des efforts importants. En effet, 1 219 échantillons ont été reçus au cours de l'exercice financier. En vue de fournir l'expertise et la prestation de services requise, des ressources supplémentaires ont été affectées aux travaux et de l'équipement supplémentaire a été acquis.

L'équipe a travaillé à l'adaptation de la méthode d'analyse des métaux pour abaisser les limites de détection de ces substances dans la chair des poissons. La méthode devrait être finalisée au cours de 2007-2008.

Les méthodes d'analyse pour les substances d'intérêt tels l'acide perfluorooctanoïque, le perfluorooctane sulfonate et les toxines paralysantes (*paralytic shell-fish poisoning*) ont été mises au point et sont maintenant disponibles en soutien aux activités ministérielles de surveillance et de suivi environnemental. Dans le secteur de la microbiologie, la méthode pour

la détermination des salmonelles dans les matières résiduelles fertilisantes a aussi été rendue disponible. De plus, les méthodes d'analyse des coliformes fécaux ont été adaptées pour réduire le temps d'analyse requis.

La mise en place d'une démarche d'évaluation écotoxicologique des sédiments contaminés s'est poursuivie à l'intérieur de collaborations institutionnelles et d'un stage postdoctoral au Cemagref, à Lyon.

4.2.4.3 Assurance de la qualité

Au cours de l'exercice 2006-2007, le laboratoire Hidronor, au Chili, a reçu une accréditation du Centre d'expertise. Il s'agit du deuxième laboratoire chilien accrédité par l'organisation.

Le Centre d'expertise a aussi mis en œuvre le nouveau programme d'accréditation des établissements d'analyse des émissions des véhicules lourds. Dix-sept établissements ont reçu une accréditation au cours de 2006-2007.

Finale­ment, le Centre d'expertise a entrepris des démarches auprès de laboratoires d'analyse environnementale et d'organismes gouvernementaux hors Québec pour offrir ses services comme fournisseur d'essais d'aptitude.

4.2.4.4 Développement du secteur de l'analyse environnementale

Le Centre d'expertise a investi 13 % de sa capacité totale dans des activités de développement. La section 4.3.2 fait état des principales réalisations.

4.3 Rendement à l'égard des indicateurs de résultats

Les résultats obtenus pour les huit indicateurs prévus à la Convention de performance et d'imputabilité sont présentés dans cette section. Trois sont d'ordre financier (taux d'autofinancement, pourcentage des revenus provenant des activités hors Québec, coût de revient horaire), trois sont d'ordre technique et scientifique (efforts consacrés au développement, au rayonnement scientifique, à la formation et au perfectionnement) et, enfin, deux concernent la qualité (taux de satisfaction de la clientèle et maintien du système qualité). Ces indicateurs servent à la réalisation d'un suivi temporel de la performance de l'organisation.

4.3.1 Indicateurs d'ordre financier

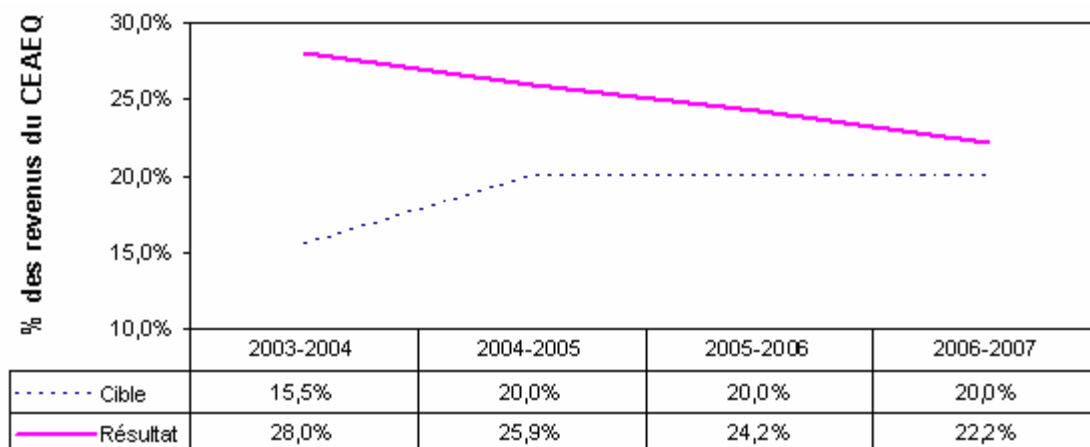
4.3.1.1 Autofinancement

Cible	Résultat
20,0 % des revenus par rapport aux dépenses	22,2 %

Avec un taux d'autofinancement de 22,2 % le Centre d'expertise a réussi à dépasser la cible qu'il s'était fixée.

De façon plus détaillée, les revenus générés par les analyses de laboratoire et les services d'études ont baissé de 145 000 \$ alors que ceux liés à l'accréditation ont augmenté de 85 300 \$. La vente de matériaux de référence a également augmenté de 76 100 \$, tandis que les autres revenus baissaient de 10 700 \$. Par ailleurs, le Centre d'expertise a enregistré une baisse importante de 67 % au chapitre de ses revenus hors Québec et internationaux, avec un écart de 370 300 \$ comparativement à l'exercice précédent. Enfin, les revenus des projets spéciaux par transfert de crédits ont augmenté de 105 400 \$.

Figure 1 – Autofinancement



Évolution temporelle

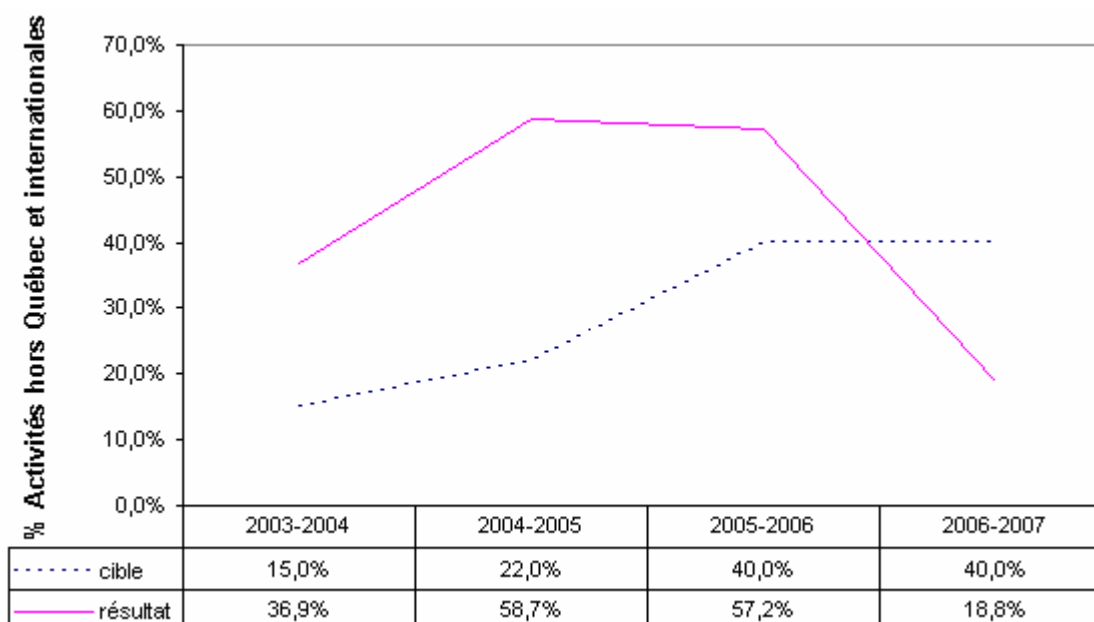
La figure 1 montre que le résultat relatif à l'autofinancement a toujours été supérieur à la cible fixée. En fait, au cours des quatre derniers exercices, le Centre d'expertise a accumulé plus de 10 700 000 \$ en revenus autonomes, diminuant d'autant la charge sur les finances publiques. Il demeure toutefois que les revenus sont à la baisse depuis 2002-2003 (année exceptionnelle à ce chapitre, avec des revenus de 3 257 000 \$). La principale cause de cette diminution est une baisse de la demande pour les analyses de dioxines et furanes et de pesticides, résultat de la prise en charge de ces analyses par les laboratoires privés.

4.3.1.2 Activités hors Québec et internationales

Cible	Résultat
40,0 % des revenus (sur la base des revenus de 1999-2000)	18,8 %

Les revenus des activités menées hors Québec ont chuté de façon importante en 2006-2007. Avec des revenus de 370 300 \$ de moins qu'en 2005-2006, la baisse représente 67 % à ce chapitre. Les revenus générés proviennent principalement des activités d'accréditation menées au Maroc et au Chili, d'un projet d'implantation d'un laboratoire de matériaux de référence au Chili et de la vente de matériaux de référence hors Québec.

Figure 2 – Activités hors Québec et internationales



Évolution temporelle

Cet indicateur introduit en 2000-2001 permet de démontrer l'intérêt de la démarche entreprise en vue d'offrir des services à l'extérieur du Québec. Les efforts faits par le Centre d'expertise et la reconnaissance de l'expertise de ses équipes ont fait progresser de façon marquée les revenus à ce chapitre. On constate cependant que le résultat de 2006-2007 est significativement inférieur à ceux des exercices antérieurs. Cette baisse des revenus s'explique principalement par la fin de certains contrats pluriannuels avec le Maroc et le Chili. Au cours des quatre derniers exercices, le Centre d'expertise a tout de même accumulé plus de 1 600 000 \$ en revenus générés hors Québec.

4.3.1.3 Coût de revient horaire

Suivi	Résultat (\$/h)
Global	85,37
✓ Analyse de laboratoire	80,36
✓ Services d'études	92,10
✓ Accréditation	104,02

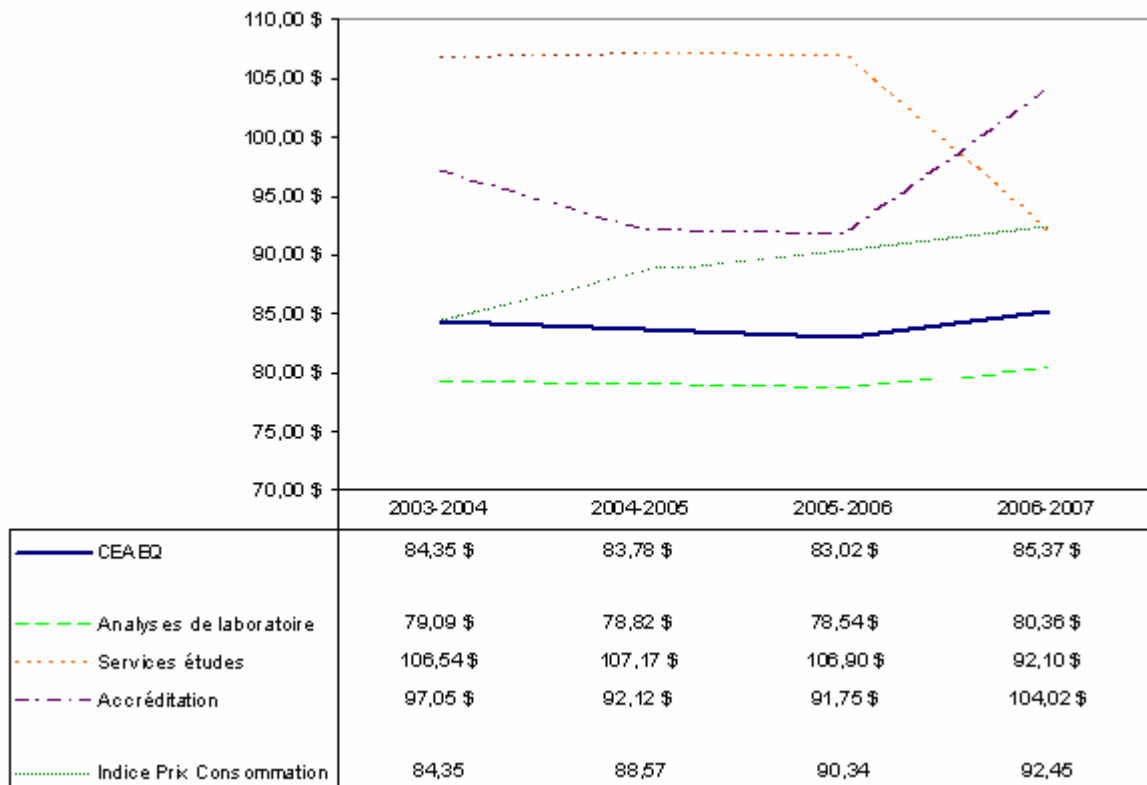
Au cours de l'exercice, le Centre d'expertise a maintenu le calcul de son coût de revient horaire. Il faut rappeler que plus de 80 % des charges sont des paramètres conventionnés (rémunération, avantages sociaux, loyers, etc.).

Le coût de revient horaire du Centre d'expertise s'est accru de 2,35 \$ (2,8 %), passant de 83,02 \$ en 2005-2006 à 85,37 \$ pour l'exercice actuel. Cette augmentation s'est produite malgré les efforts consacrés au contrôle des coûts et à l'augmentation de la productivité. Les charges totales de l'exercice ont baissé de 196 700 \$ pour l'exercice. De plus, le Centre

d'expertise a pu livrer 101 % de son offre à sa clientèle ministérielle avec 9,9 ETC de moins qu'en 2005-2006.

De façon détaillée, les coûts de revient par produit et par service ont varié de la façon suivante par rapport à l'exercice précédent. Pour les analyses de laboratoire, le coût de revient horaire est passé de 78,54 \$ à 80,36 \$, celui des services d'études de 106,90 \$ à 92,10 \$ et celui des accréditations de 91,75 \$ à 104,02 \$. La diminution du coût de revient horaire des services d'études est attribuable à l'augmentation des heures de prestations réalisées par les équipes de terrain. Par ailleurs, la variation à la hausse pour les services d'accréditation est principalement due au départ en préretraite de ressources professionnelles, au jumelage pour le transfert des connaissances et à de nouveaux mandats à caractère institutionnel pris en charge par ce secteur lors de la réorganisation administrative réalisée en début d'année.

Figure 3 – Coût de revient - Produits et services



Évolution temporelle

La figure 3 montre que le coût de revient horaire global du Centre d'expertise est maintenu bien en deçà de la courbe de l'indice des prix à la consommation.

4.3.2 Indicateurs d'ordre technique et scientifique

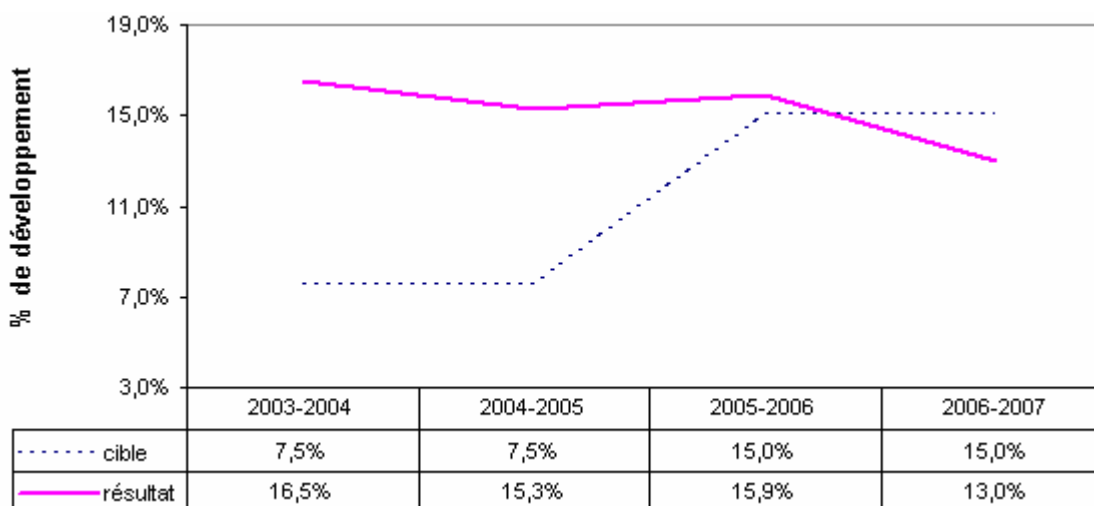
4.3.2.1 Activités de développement

Cible	Résultat
15 % des heures de travail directement associées à la livraison des produits et des services	13,0 %

Le Centre d'expertise a consacré 15 827 heures au développement technique et scientifique, alors que la cible était de 18 306 heures. Le manquement de la cible s'explique notamment par le fait que l'équipe a investi beaucoup d'efforts pour assurer l'implantation du nouveau logiciel de gestion des activités de laboratoire. La clientèle et les partenaires ont financé plusieurs projets parmi les 33 activités menées au cours de l'année. Ainsi, 70 % des efforts de développement ont été consacrés à des demandes provenant des unités du Ministère et à des projets réalisés avec des partenaires externes (université, industrie, etc.), 18 % ont servi à l'amélioration et à la mise en œuvre des divers programmes d'accréditation et, enfin, 12 % ont servi au développement et à l'amélioration des méthodes d'analyse.

À titre d'exemple, dix nouvelles méthodes d'analyse ou procédures sont maintenant accessibles pour les unités ministérielles ainsi que la clientèle externe et cinq méthodes d'analyse ont fait l'objet d'amélioration.

Figure 4 – Activités de développement



Note : La donnée pour 2004-2005 a été ajustée à la suite d'une modification à la méthode de calcul de l'indicateur.

Évolution temporelle

La figure 4 montre que la cible fixée pour le développement a régulièrement été dépassée par le passé et que l'effort investi cette année demeure important malgré le fait que la cible n'a pas été atteinte en raison des efforts investis pour l'implantation du logiciel de gestion des activités de laboratoire.

4.3.2.2 Rayonnement scientifique

Cible	Résultat
(indicateur en cours de validation)	39,0

La validation de cet indicateur se poursuit. En 2006-2007, l'équipe du Centre d'expertise a réalisé 60 activités de rayonnement constituées de 4 publications (dont une présentée devant jury), de 36 présentations, de 12 cours sur mesure et de 8 codirections de thèse. L'indice pour l'exercice atteint ainsi 39,0 comparativement à 48 en 2005-2006.

4.3.2.3 Formation et perfectionnement

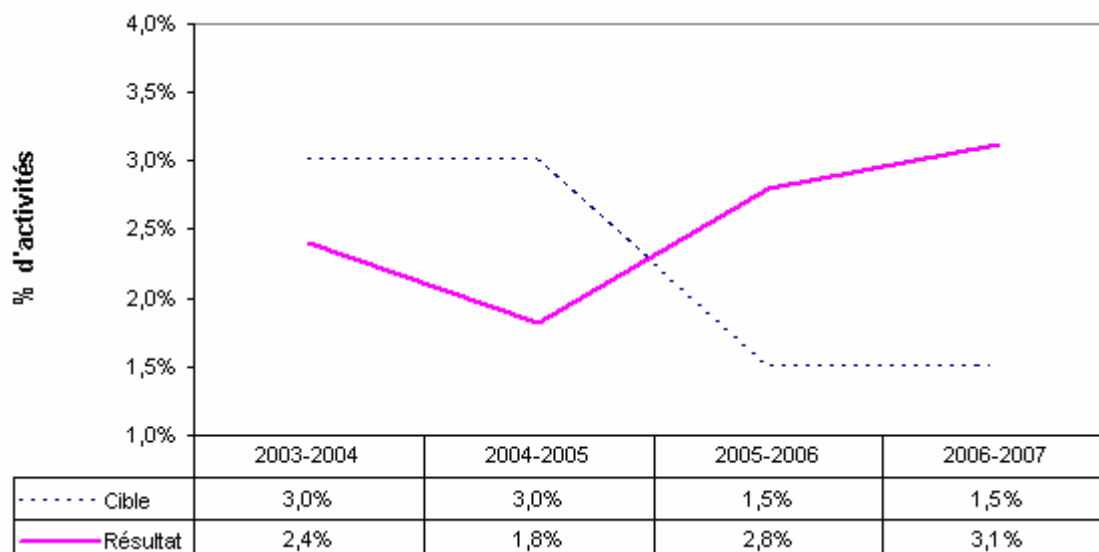
Cible	Résultat
1,5 % des heures de travail directement associées à la livraison des produits et des services	3,1 %

La cible a été dépassée en 2006-2007, un total de 3 480 heures ayant été consacré à l'acquisition de connaissances. Cela représente 3,1 % des heures de travail directement associées à la livraison des produits et des services.

Au total, 113 activités de formation ont été répertoriées, comparativement à 111 au cours de 2005-2006. Cette formation se répartit de la façon suivante : 25 % a été consacré à l'administration (santé et sécurité au travail, gestion de personnel, etc.), 4 % au secteur de l'informatique et 71 % à l'apprentissage à caractère technique et scientifique.

Par ailleurs, la part d'investissement consacré à la formation et au perfectionnement pour s'assurer du respect des engagements liés à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, représente 3,1 % de la masse salariale de l'organisation, comparativement à 2,6 % en 2005-2006.

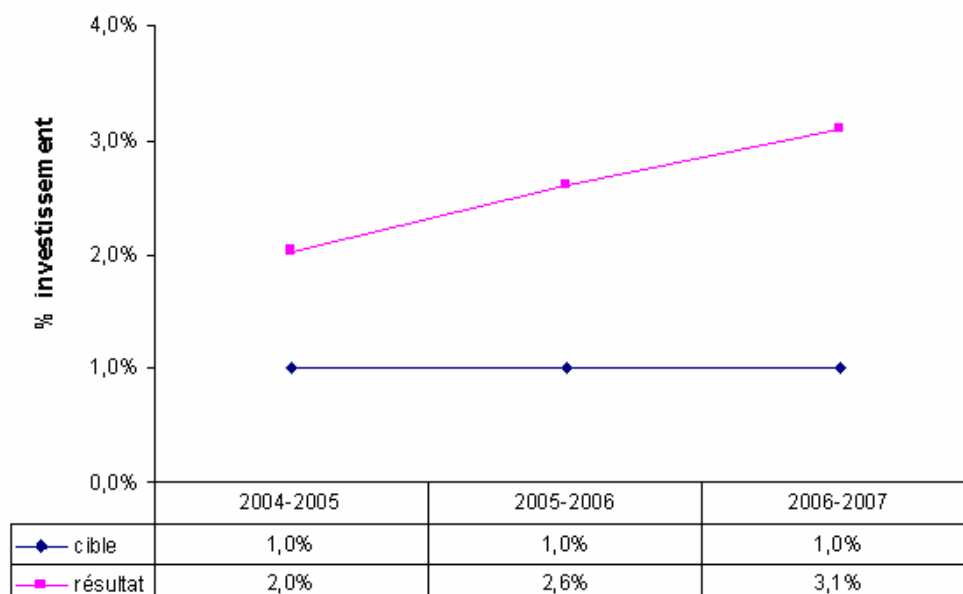
Figure 5 – Formation et perfectionnement



Évolution temporelle

Depuis sa création, le Centre d'expertise a mis en place les moyens pour répondre aux besoins de formation et de perfectionnement des équipes. Soumis à des contraintes et devant répondre à plusieurs défis, il a établi cette cible à 1,5 % à compter de 2005-2006. Le Centre d'expertise a alloué en moyenne, au cours des 4 dernières années, près de 3 000 heures annuellement à la formation et au perfectionnement.

Figure 6 – Investissement en formation et en perfectionnement



La figure 6 présente les investissements en formation et en perfectionnement. Cet indicateur montre que la cible prévue de 1 % est largement dépassée chaque année.

4.3.3 Indicateurs de qualité

4.3.3.1 Satisfaction de la clientèle

Cible	Résultat
Cote de 8,0 sur 10	8,4

En ce qui a trait à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, l'exercice financier 2006-2007 a été une année de sondage auprès de la clientèle. La cote obtenue est de 8,4, ce qui représente le meilleur résultat depuis la création du Centre d'expertise. De façon générale, les données indiquent que le taux de personnes satisfaites est de 98 %, soit le plus haut taux de satisfaction reçu en 5 sondages. Le taux d'insatisfaits demeure très marginal, soit 1,3 %.

Les aspects les plus appréciés par la clientèle sont : la qualité du travail effectué, la rapidité du service, le service à la clientèle et le professionnalisme de l'équipe. Par ailleurs, les répondants insatisfaits citent les délais à titre d'aspect le moins apprécié.

L'annexe 3 présente une analyse complémentaire des résultats en fonction des cinq critères inscrits à la Convention de performance et d'imputabilité du Centre d'expertise, soit l'accessibilité du service, le suivi de la demande, la prestation de services, la satisfaction du besoin exprimé et le respect des délais. De plus, cette année, des questions permettant de mesurer le taux de satisfaction à l'égard du site Internet du Centre d'expertise ont été ajoutées au sondage.

Évolution temporelle

Le graphique suivant démontre qu'à l'intérieur des sondages menés auprès de la clientèle, la cote obtenue s'est maintenue de façon constante au-dessus de 8,0 sur 10, ce qui est élevé. Elle est même, de façon générale, en hausse depuis le premier sondage.

De plus, il est possible de constater que la satisfaction générale de la clientèle (figure 8) est en hausse régulière depuis 1998-1999. Ces deux données constituent une démonstration probante des efforts investis par l'équipe du Centre d'expertise en vue d'offrir une prestation de services adaptée et répondant aux besoins de la clientèle.

Figure 7 – Satisfaction de la clientèle (cote)

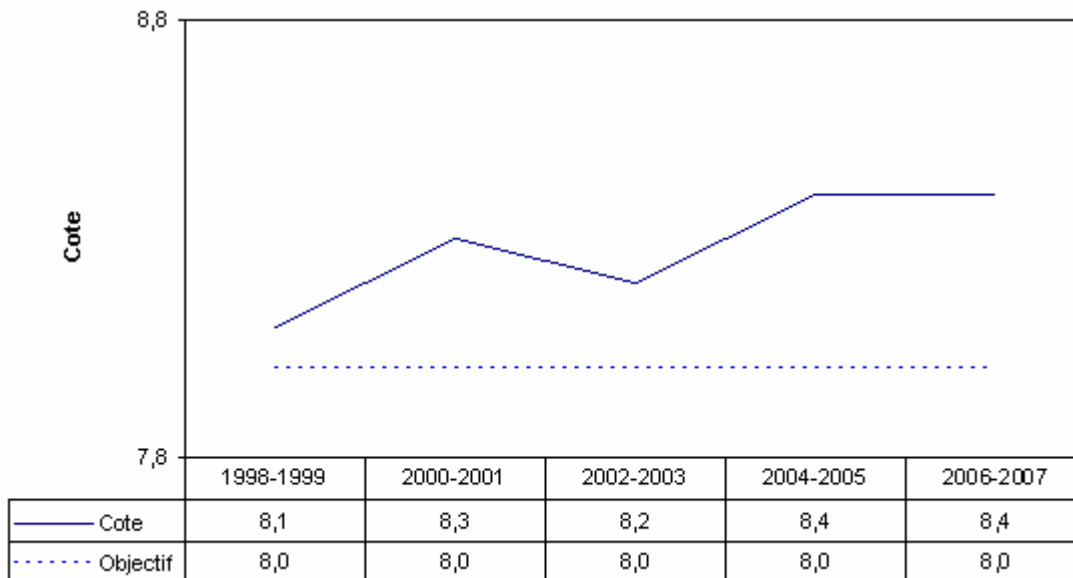
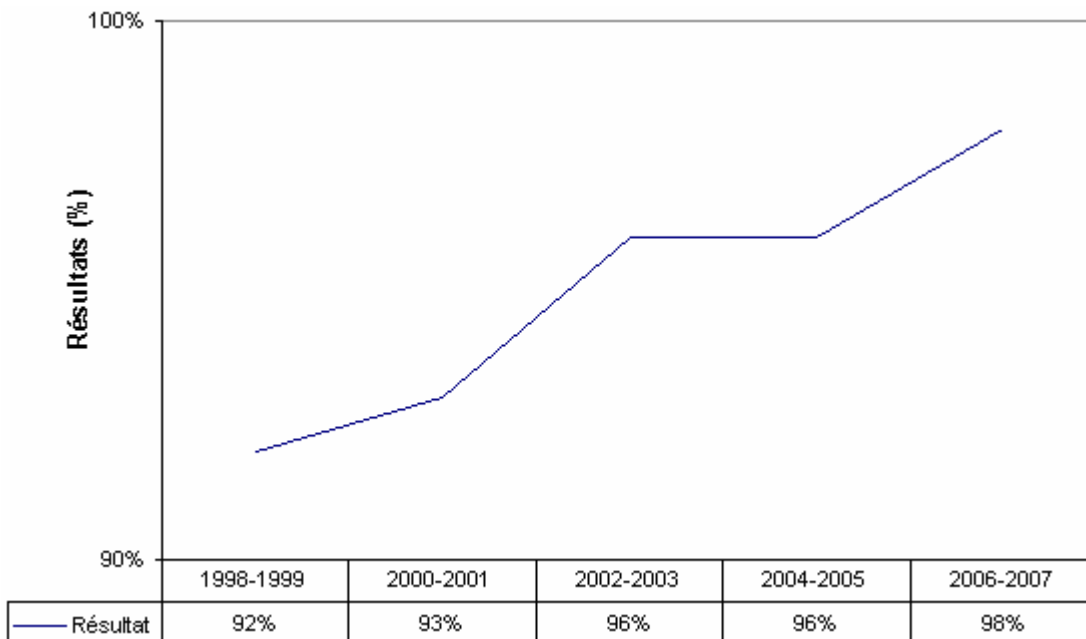


Figure 8 – Satisfaction de la clientèle (taux)



4.3.3.2 Système qualité

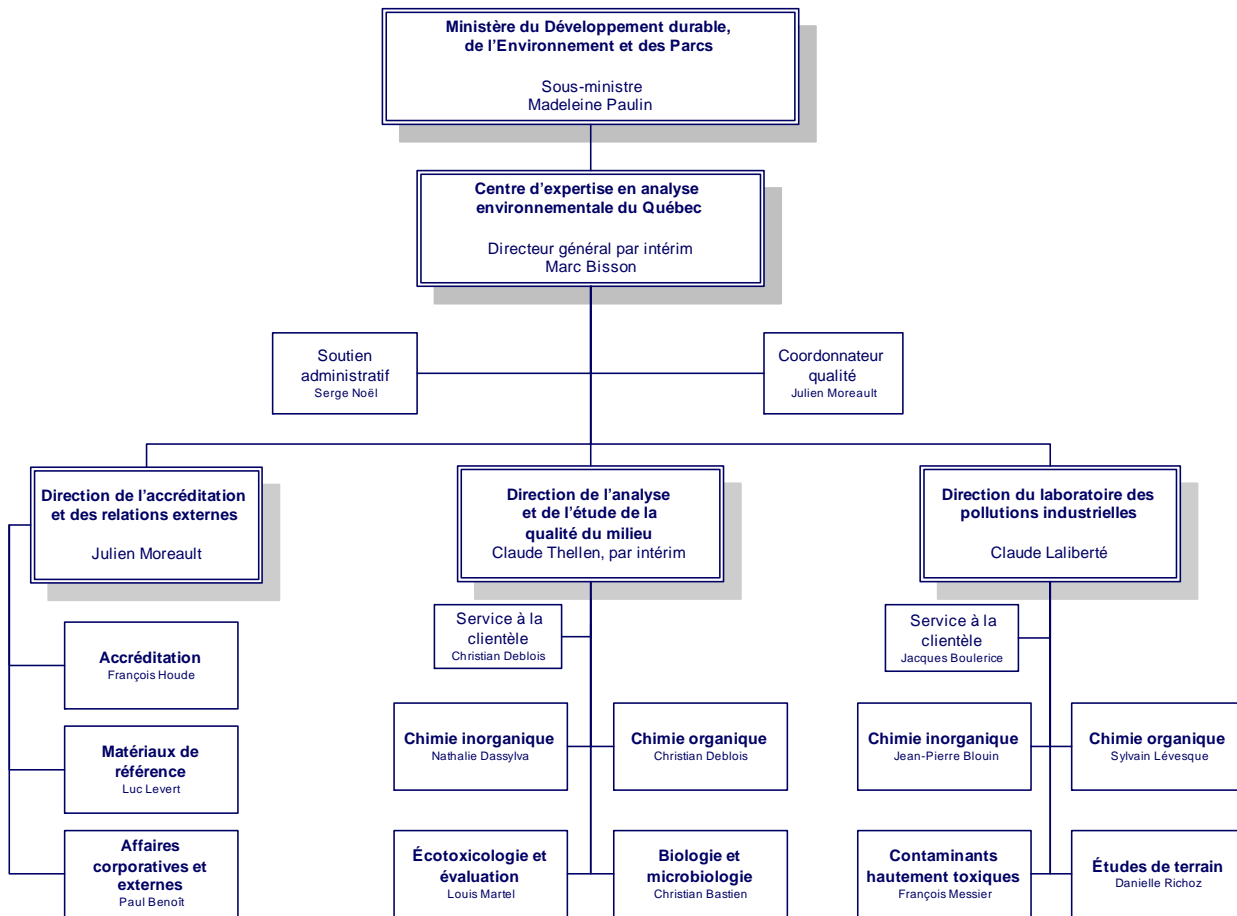
Cible	Résultat
Maintien des homologations : <ul style="list-style-type: none">➤ Laboratoires d'analyse de Québec et de Laval (ISO/CEI 17025 - 2005)➤ Fournisseur d'essais d'aptitude (Guide ISO/CEI 43 -1996 et ILAC-G13 2000)	Accréditations maintenues

Au cours du dernier exercice, le Centre d'expertise a maintenu les activités de suivi de l'assurance de la qualité requises à son système. En janvier et en février 2007, le Bureau de normalisation du Québec a procédé aux audits, au nom du Conseil canadien des normes, des laboratoires d'analyse du Centre d'expertise et de la Direction de l'accréditation et des relations externes (fournisseur d'essais d'aptitude). À la suite des ces audits, le Centre d'expertise a vu ses trois accréditations confirmées et maintenues.

Annexes

Annexe 1

Organigramme du Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec



Annexe 2

États financiers

RÉSULTATS¹

de l'exercice terminé le 31 mars 2007
(en milliers de dollars)

	2006-2007	2005-2006
PRODUITS		
Contributions du gouvernement du Québec (note 3)	8 000,0	7 905,1
Revenus liés à la prestation de biens et de services (note 4)	2 316,9	2 576,1
Contributions du Fonds vert (note 5)	332,4	0,0
	<u>10 649,3</u>	<u>10 481,2</u>
CHARGES		
Traitements	5 310,9	5 425,8
Avantages sociaux	822,7	778,3
Location de locaux	1 947,8	1 988,7
Services du Ministère	628,6	621,4
Amortissement des immobilisations	568,9	591,9
Contrats de services et honoraires professionnels	279,8	224,6
Transport, communications et messagerie	191,8	326,0
Fournitures et approvisionnements	692,6	677,0
Autres dépenses	3,2	9,3
	<u>10 446,3</u>	<u>10 643,0</u>
EXCÉDENT (DÉFICIT)		
Excédent (déficit) des produits sur les charges avant versement au Fonds consolidé du revenu	203,0	(161,8)
Versement au Fonds consolidé du revenu des revenus assujettis au crédit au net (note 6)	(350,0)	(350,0)
DÉFICIT DES PRODUITS SUR LES CHARGES	<u>(147,0)</u>	<u>(511,8)</u>

¹ Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SURPLUS²de l'exercice terminé le 31 mars 2007
(en milliers de dollars)

	<u>2006-2007</u>	<u>2005-2006</u>
SOLDE AU DÉBUT	1 238,2	1 750,0
Déficit des produits sur les charges	<u>(147,0)</u>	<u>(511,8)</u>
SOLDE À LA FIN	<u><u>1 091,2</u></u>	<u><u>1 238,2</u></u>

² Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN³au 31 mars 2007
(en milliers de dollars)

	2006-2007	2005-2006
ACTIF		
À court terme		
Compte à fin déterminée (note 7)	1 703,6	1 213,9
Avances temporaires	0,0	0,7
Débiteurs	10,6	216,6
Stocks	9,6	23,6
Dû par le gouvernement du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	1 103,8	818,2
	<u>2 827,6</u>	<u>2 273,0</u>
Investissement (parts) dans CSI Environnement, au coût (note 8)	15,5	15,5
Dû par le gouvernement du Québec, sans intérêt ni modalité de remboursement	2 102,9	2 030,0
Immobilisations (note 9)	<u>4 726,4</u>	<u>4 160,4</u>
	<u>9 672,4</u>	<u>8 478,9</u>
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus (note 10)	1 338,5	936,4
Revenus reportés	413,5	114,0
Versement sur le dû au Fonds consolidé du revenu (note 11)	109,8	109,8
	<u>1 861,8</u>	<u>1 160,2</u>
Provision pour congés de maladie (note 12)	2 102,9	2 030,0
Dû au Fonds consolidé du revenu (note 11)	230,2	340,0
Contributions reportées du gouvernement du Québec afférentes aux immobilisations (note 13)	4 386,3	3 710,5
Surplus	<u>1 091,2</u>	<u>1 238,2</u>
	<u>9 672,4</u>	<u>8 478,9</u>

³ Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

de l'exercice terminé le 31 mars 2007
(en milliers de dollars)

1 CONSTITUTION ET OBJET

Constitué en unité autonome de service le 13 mai 1997, le Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec (Centre d'expertise) est une unité administrative du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs reconnue comme agence gouvernementale en vertu de la Convention de performance et d'imputabilité intervenue en janvier 2002.

Le Centre d'expertise effectue des analyses de laboratoire et des expertises relatives au domaine de l'environnement. Ses activités et ses ressources sont régies par la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (L.R.Q., chapitre M-30.001) et la Loi sur la qualité de l'environnement (L.R.Q., chapitre Q-2) et, le cas échéant, les autres lois, règles et procédures en vigueur dans la fonction publique québécoise. Ses activités sont principalement financées à même les crédits budgétaires liés au portefeuille Développement durable, Environnement et Parcs, programme 1 – Protection de l'environnement et gestion des parcs, élément 5 – Centre d'expertise en analyse environnementale du Québec.

2 CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada comporte le recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif comptabilisés, sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels à la date des états financiers ainsi que sur les montants des produits et des charges comptabilisés au cours de l'exercice. Les résultats réels peuvent différer des résultats estimatifs. Par ailleurs, l'état des flux de trésorerie est absent, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Stocks

Les produits chimiques et autres fournitures de laboratoire sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations et amortissement

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur leur durée de vie utile estimative, selon les taux suivants :

- Équipement de laboratoire 10 %
- Matériel et équipement de bureau 20 %
- Matériel roulant 20 %
- Équipement informatique 33 1/3 %
- Systèmes informatiques 20 %

Les immobilisations en voie de réalisation seront amorties à partir du moment où elles seront mises en exploitation, selon les règles décrites précédemment.

Les immobilisations sont révisées pour dépréciation lorsqu'il y a des indications que leurs valeurs comptables pourraient ne pas être recouvrables. Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

Contributions reportées du gouvernement du Québec afférentes aux immobilisations

Les contributions relatives au transfert et à l'acquisition d'immobilisations sont reportées et imputées aux résultats au même rythme que l'amortissement des immobilisations auxquelles elles font référence.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu que le Centre d'expertise ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3 CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

	2006-2007	2005-2006
Charges – quote-part portefeuille Développement durable, Environnement et Parcs pour la réalisation des activités courantes⁴		
♦ Traitements	4 105,7	4 035,7
♦ Fonctionnement	43,7	25,3
	<u>4 149,4</u>	<u>4 061,0</u>
Contributions additionnelles du gouvernement		
♦ Avantages sociaux assumés à même le portefeuille Développement durable, Environnement et Parcs ou par le Conseil du trésor	822,7	778,3
♦ Location de locaux assumée par le Ministère	1 940,2	1 962,3
♦ Services reçus du Ministère	628,6	621,4
	<u>3 391,5</u>	<u>3 362,0</u>
Charges assumées par le gouvernement du Québec à même le Fonds consolidé du revenu	7 540,9	7 423,0
Amortissement des contributions reportées du gouvernement du Québec afférentes aux immobilisations	459,1	482,1
	<u>8 000,0</u>	<u>7 905,1</u>

⁴ Aucun montant provenant de crédits reportés de 2005-2006 n'est inclus pour l'exercice 2006-2007.

Les avantages sociaux comprennent les obligations découlant des congés de maladie, des vacances et des heures supplémentaires accumulées par les employés de même que les cotisations aux régimes de retraite, au Fonds des services de santé, à l'Assurance emploi, aux assurances collectives ainsi qu'à la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Les services reçus du Ministère comprennent l'utilisation par le Centre d'expertise des ressources du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs pour certains biens et services. Ces biens et ces services sont reçus sans transfert de crédits et font l'objet d'ententes de service. Il s'agit principalement de soutien administratif, de soutien informatique et de charges corporatives. Ces opérations non monétaires sont inscrites à la juste valeur des biens et des services reçus et sont incluses aux postes correspondants des états financiers.

4 REVENUS LIÉS À LA PRESTATION DE BIENS ET DE SERVICES

	<u>2006-2007</u>	<u>2005-2006</u>
Analyses de laboratoire et services d'études	1 209,7	1 354,7
Accréditation des laboratoires québécois (<i>note 6</i>)	526,6	441,3
Vente de matériaux de référence	194,5	118,4
Revenus hors Québec	181,8	552,1
Autres revenus	78,9	89,6
TOTAL PARTIEL	2 191,5	2 556,1
Projets spéciaux par transfert de crédits	125,4	20,0
TOTAL	2 316,9	2 576,1

5 CONTRIBUTIONS DU FONDS VERT

Le Fonds vert, constitué en vertu de la Loi sur le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (L.R.Q., chapitre M-30.001), est affecté au financement de mesures ou de programmes que le ministre peut réaliser dans le cadre de ses fonctions. Le Fonds vert a débuté ses activités le 28 juin 2006.

En 2006-2007, le principal champ d'intervention du Fonds vert a été la perception et la redistribution de la redevance à l'élimination des matières résiduelles. En vertu de ce programme, le Fonds vert a assumé pour le Centre d'expertise 332,4 \$ de dépenses associées à la gestion des matières résiduelles.

6 REVENUS ASSUJETTIS AU CRÉDIT AU NET

L'Entente de gestion intervenue avec le Conseil du trésor permet au Centre d'expertise de bénéficier d'un crédit au net associé aux revenus provenant de la tarification des services d'accréditation et d'agrément. Le crédit au net est un mécanisme qui fait en sorte que les revenus qui excèdent la prévision inscrite au Livre des crédits permettent d'augmenter les dépenses du Centre d'expertise selon les conditions décrites dans l'Entente de gestion. Les revenus correspondant à la prévision continuent d'être versés au Fonds consolidé du revenu.

Pour l'exercice 2006-2007, le montant prévu des revenus associés au crédit au net était de 350,0 \$; l'excédent s'établit donc à 176,6 \$ et est présenté à même les revenus d'accréditation.

7 COMPTE À FIN DÉTERMINÉE

L'utilisation d'un compte à fin déterminée intitulé « Compte pour le financement des unités autonomes de service » est l'un des allègements consentis par le gouvernement du Québec au Centre d'expertise depuis sa création, en 1997. Son utilisation permet le dépôt des sommes reçues dans le contexte de contrats ou d'ententes qui en prévoient leur affectation à des fins spécifiques.

8 INVESTISSEMENTS DANS CSI ENVIRONNEMENT

La Coopérative de solidarité d'expertise environnementale internationale (CSI Environnement) est constituée en vertu de la Loi sur les coopératives du Québec (L.R.Q., chapitre C-67.2). Son but est de favoriser l'exportation du savoir-faire en matière de gestion environnementale. Elle regroupe l'expertise d'entreprises privées et d'organismes gouvernementaux aptes à offrir les produits et des services appropriés. Le Centre d'expertise est l'un de ses membres fondateurs et en assure le soutien administratif. Au 31 octobre 2006, la part du Centre d'expertise dans l'avoir déficitaire de CSI Environnement est de 11,6 \$.

9 IMMOBILISATIONS

	2006-2007			2005-2006
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Équipement de laboratoire	10 234,2	6 481,0	3 753,2	3 362,1
Matériel et équipement de bureau	14,1	11,9	2,2	2,9
Équipement informatique	824,5	772,0	52,5	53,6
Matériel roulant	110,7	51,0	59,7	25,6
	11 183,5	7 315,9	3 867,6	3 444,2
Système informatique en développement	858,8	---	858,8	716,2
	12 042,3	7 315,9	4 726,4	4 160,4

Le coût des immobilisations a été reconstitué en considérant les acquisitions depuis 1990-1991. En conséquence, le Centre d'expertise dispose de biens dont le coût est exclu de ce calcul, puisqu'ils ont été acquis antérieurement à cette période. Bien que la valeur nette de certaines immobilisations soit minime, leur valeur de remplacement peut être importante. Le coût des immobilisations acquises au cours de l'année s'élève à 1 134,9 \$⁵ (comparativement à 416,1 \$ en 2005-2006). Pour l'exercice en cours, l'amortissement des immobilisations s'établit à 568,9 \$ (comparativement à 591,9 \$ en 2005-2006).

⁵ Incluant 61,3 \$ des autres investissements assumés par le Ministère (voir note 13 des états financiers).

10 CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	<u>2006-2007</u>	<u>2005-2006</u>
Fournisseurs	582,9	196,9
Traitements	63,4	53,8
Heures supplémentaires	25,7	30,5
Vacances	666,5	655,2
	<u>1 338,5</u>	<u>936,4</u>

11 DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

	<u>2006-2007</u>	<u>2005-2006</u>
Dû au Fonds consolidé du revenu, sans intérêt, remboursable par versements annuels à même le solde du compte à fin déterminée, au rythme de l'amortissement des immobilisations auxquelles il fait référence, échéant en 2010-2011	340,0	449,8
Versement échéant en deçà de un an	(109,8)	(109,8)
	<u>230,2</u>	<u>340,0</u>

Les versements sur l'emprunt s'établissent à 109,8 \$ par exercice jusqu'en 2008-2009, puis à 91,3 \$ en 2009-2010 et, finalement, à 29,1 \$ pour le dernier terme, en 2010-2011.

12 PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE

	<u>2006-2007</u>	<u>2005-2006</u>
SOLDE AU DÉBUT	2 030,0	1 982,2
Charges de l'exercice	180,3	181,8
Prestations versées au cours de l'exercice	(107,4)	(134,0)
SOLDE À LA FIN	<u>2 102,9</u>	<u>2 030,0</u>

13 CONTRIBUTIONS REPORTÉES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS

	2006-2007	2005-2006
SOLDE AU DÉBUT	3 710,5	3 776,5
Quote-part investissement – portefeuille Développement durable, Environnement et Parcs	1 073,6	381,2
Autres investissements assumés par le Ministère	61,3	34,9
Amortissement des contributions reportées	(459,1)	(482,1)
SOLDE À LA FIN	4 386,3	3 710,5

14 RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel du Centre d'expertise participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics, au Régime de retraite des fonctionnaires et au Régime de retraite du personnel d'encadrement. Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Centre d'expertise imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 227,8 \$ (comparativement à 195,0 \$ en 2005-2006). Les cotisations du Centre d'expertise dans ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur et sont assumées par le gouvernement du Québec.

15 OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

16 INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à leur valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

17 CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de l'exercice 2005-2006 ont été reclassés pour rendre leur présentation comparable à celle adoptée en 2006-2007.

Annexe 3

Sondage – Analyse par critère

Les tableaux suivants présentent, pour chacun des sondages effectués, les tendances relativement aux cinq critères de satisfaction de la Convention de performance et d'imputabilité du Centre d'expertise. Ces tableaux présentent les taux de satisfaction exprimés en pourcentage à l'égard des sujets qui ont été abordés.

Accessibilité du service

Le taux de satisfaction est très élevé en ce qui concerne l'accessibilité du service. Les clients apprécient la façon dont le dossier est traité et, selon eux, la personne en charge du projet au Centre d'expertise est facile à joindre. Pour chacun des deux premiers sujets sur lesquels les répondants ont été interrogés, le taux de satisfaction est très élevé, et même en croissance marquée pour le second.

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Manière dont le dossier est traité en général	98	97	97	99	99
Facilité à joindre la personne chargée du projet	86	88	81	84	95

Suivi de la demande

Le tableau suivant fait état de deux points qui ont été soulevés lors de sondages antérieurs. Un intervenant sur deux a indiqué être satisfait du suivi fait par la personne chargée du projet au Centre d'expertise. Au sujet d'un contact entre le Centre d'expertise et le client à la suite du dépôt du rapport (ou du certificat), le nombre de réponses positives a augmenté. Ces éléments ont été retirés du sondage de 2004-2005, puisque la majorité des dossiers soumis par la clientèle ne nécessitent pas de rétroaction de la part des équipes du Centre d'expertise.

Par ailleurs, en 2006-2007, trois nouveaux sujets ont été ajoutés au sondage. Ils portent sur le traitement des dossiers par le personnel du Centre d'expertise (équité, point de vue du client, confidentialité). La clientèle est très satisfaite de l'équité démontrée dans le traitement des dossiers et satisfaite du respect des points de vue exprimés et de la confidentialité démontrée par le personnel.

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Suivi par la personne chargée du projet	52	53	53	n.d.	n.d.
Contact après le dépôt du rapport (RÉPONSE - OUI)	11	17	18	n.d.	n.d.
Traitement équitable et avec respect par le personnel du centre d'expertise	---	---	---	---	93
Prise en considération du point de vue du client dans le dossier	---	---	---	---	70
Traitement confidentiel par le Centre d'expertise des renseignements personnels transmis à l'intérieur du dossier	---	---	---	---	78

Prestation de services

À l'égard de la prestation de services, six sujets ont fait l'objet de questions dans le sondage. Les taux de satisfaction sont très élevés pour cinq d'entre eux et ils sont relativement stables dans le temps. Pour le sixième sujet, qui concerne la clarté du contrat ou de l'entente, il est normal que le taux de satisfaction soit moyen, puisque dans la majorité des dossiers traités, il n'y a pas d'entente officielle.

Cette situation est confirmée par le nombre de répondants affirmant que cet élément ne s'applique pas dans leur cas; pour les 4 derniers sondages, le taux varie entre 34 et 42 %. Cependant, la tendance depuis quelques années est d'adapter les ententes en fonction des besoins particuliers.

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Clarté de la demande et des procédures	90	85	90	81	79
Rigueur avec laquelle le travail a été fait	91	95	89	90	89
Compétence technique démontrée par le CEAEQ	96	99	98	98	97
Compétence de la personne chargée du projet en général	95	92	86	89	95
Clarté du rapport	98	93	93	95	91
Clarté du contrat ou de l'entente qui a été conclu	56	54	61	64	57
<i>Dernier élément sans objet (% répondants)</i>	---	42	34	35	38

Satisfaction du besoin exprimé

Pour savoir dans quelle mesure les besoins du client sont comblés, les questions du sondage ont porté sur quatre aspects pour lesquels le taux de satisfaction est élevé et semble se maintenir au fil des années.

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Rapidité avec laquelle la personne chargée du projet a compris le besoin du client	84	89	87	88	89
Clarté de la demande et des procédures	90	85	90	81	79
Contenu du rapport vis-à-vis des attentes initiales	98	91	91	94	91
Contenu du rapport qui a été remis	95	90	96	94	89

Respect des délais

Les taux de satisfaction sont associés dans le tableau ci-dessous à un élément de réponse important. En effet, entre 18 et 24 % des répondants indiquent que la notion d'information concernant le début des travaux n'est pas pertinente à leur cas, alors que ce taux se situe entre 13 et 30 % pour l'information concernant la fin des travaux.

Considérant cela, la satisfaction portant sur le respect et sur l'information claire à l'égard du début et de la fin des travaux serait plutôt élevée et semble acceptable (plus de 80 % à chaque sondage).

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Respect et information claire quant au début des travaux	72	66	67	68	70
<i>Élément non applicable (% des répondants)</i>	---	19	24	18	21
Respect et information claire quant à la fin des travaux	73	69	65	70	70
<i>Élément non applicable (% des répondants)</i>	---	30	18	13	15

Taux d'insatisfaction

Le taux général d'insatisfaction se situe entre 1,3 et 8 % depuis le premier sondage et il est en baisse significative et constante depuis le sondage de 2000-2001. Il est donc très faible compte tenu de la diversité des services demandés et de la nature souvent complexe des dossiers que le Centre d'expertise reçoit.

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
Taux d'insatisfaction	4,2 %	8 %	3,3 %	3,3 %	1,3 %
<i>Nombre total de répondants</i>	190	150	150	151	150
<i>Nombre de répondants insatisfaits</i>	8	12	5	5	2

Cause principale d'insatisfaction

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Délais (longs, non respectés) d'émission du rapport	40	41	27	50	50

Aspects moins appréciés

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Cumul des insatisfactions relativement aux délais	31	28	29	37	49
<i>Délais trop longs</i>	28	24	25	35	47
<i>Délais non respectés</i>	3	4	4	2	2

Les deux tableaux précédents indiquent le pourcentage de clients sondés qui précisent, au moyen des diverses questions posées dans le sondage, que le non-respect des délais est leur principale cause d'insatisfaction. Ce pourcentage demeure très marginal compte tenu du taux général d'insatisfaction exprimé.

Taux d'intervenants moins satisfaits qu'auparavant

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
Pourcentage d'intervenants moins satisfaisants	----	2 %	3 %	9 %	7 %
Nombre total de répondants	----	133	110	117	125

Le tableau ci-dessus montre que le nombre de répondants insatisfaits est resté stable au cours des dernières années. Cependant, le taux de répondants ayant déjà fait affaires avec le Centre d'expertise qui sont maintenant plus insatisfaits qu'avant s'est maintenu plus élevé au cours des derniers sondages. Le Centre d'expertise poursuivra une analyse attentive de l'évolution de cette donnée dans les prochains sondages.

Taux de satisfaction à l'égard du site Internet du Centre d'expertise

Une nouvelle section a été ajoutée dans le sondage 2006-2007. Elle concerne la satisfaction de la clientèle relativement au site Internet de l'organisation. Le taux de satisfaction est très élevé selon les cinq aspects sondés.

	1998-1999	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
	%				
Pourcentage d'intervenants qui ont indiqué avoir consulté le site Internet	---	---	---	---	77
TAUX DE SATISFACTION					
– Facilité d'accès au site	---	---	---	---	96
– Information adaptée au besoin	---	---	---	---	94
– Clarté et facilité à comprendre l'information	---	---	---	---	88
– Pertinence de l'information (complète)	---	---	---	---	93
– Facilité à trouver l'information sur le site	---	---	---	---	96