





Rapport annuel de gestion

**2010-2011**

Ministère des Transports

Cette publication peut également être consultée à l'adresse électronique suivante :  
[www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca)

Ministère des Transports du Québec

ISBN 978-2-550-62896-5 (version imprimée)

ISBN 978-2-550-62895-8 (cédérom)

ISBN 978-2-550-62897-2 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2011

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

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



**Recyclé**  
Contribue à l'utilisation responsable  
des ressources forestières  
[www.fsc.org](http://www.fsc.org) Cert no. SGS-COC-003885  
© 1996 Forest Stewardship Council



# Rapport annuel de gestion 2010-2011

## Table générale des matières

Le mot des ministres .....	5
Le mot de la sous-ministre .....	7
Le ministère des Transports .....	9
Le Centre de gestion de l'équipement roulant .....	161
L'organigramme au 31 mars 2011 .....	214



# Le mot des ministres

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec



Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère des Transports, comprenant celui du Centre de gestion de l'équipement roulant. Préparés conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ces rapports rendent compte des résultats obtenus en fonction des engagements du Ministère et de l'unité autonome de service.

Nous profitons du dépôt de ce rapport pour souligner certaines réalisations importantes du ministère des Transports pendant l'année 2010-2011. Nous sommes particulièrement fiers des actions menées par le Ministère pour améliorer le bilan en matière de sécurité routière et pour renforcer le réseau routier afin de léguer aux générations futures des infrastructures sécuritaires et de bonne qualité. Les investissements record réalisés sur le réseau routier ont ainsi contribué à la relance économique du Québec et de ses régions par le maintien et la création de quelque 56 000 emplois. Conjuguant à la fois le développement économique et l'amélioration de la qualité de vie de nos concitoyens, le Ministère continue également à investir massivement dans la modernisation des équipements de transport en commun et dans l'amélioration de l'efficacité, de la diversification et de l'intégration des divers modes de transport.

Ces réalisations, dont plusieurs sont le fruit d'une collaboration étroite avec divers partenaires, témoignent de la volonté du Ministère d'assurer, sur tout le territoire, la mobilité durable des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement du Québec.

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

Le ministre des Transports



PIERRE MOREAU

Québec, octobre 2011

Le ministre délégué aux Transports



NORMAN MacMILLAN

Québec, octobre 2011



# Le mot de la sous-ministre

Monsieur Pierre Moreau  
Ministre des Transports  
Hôtel du Parlement  
Québec

Monsieur Norman MacMillan  
Ministre délégué aux Transports  
Hôtel du Parlement  
Québec



Monsieur le Ministre,  
Monsieur le Ministre délégué,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère des Transports couvrant la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011. Ce document rend compte de la performance du Ministère relativement à l'atteinte des objectifs et engagements de son Plan stratégique 2008-2012, de son Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011, de sa Déclaration de services aux citoyens, de son Plan d'action de développement durable 2009-2013 et des résultats relatifs aux mandats du Bureau de la Capitale-Nationale. On y présente également les résultats issus des orientations du Plan d'action 2010-2011 du Centre de gestion de l'équipement roulant.

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance au personnel du Ministère qui, par son travail, son professionnalisme et son dévouement, contribue à l'accomplissement de notre mission.

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

La sous-ministre des Transports

A handwritten signature in black ink that reads "Dominique Savoie".

DOMINIQUE SAVOIE

Québec, octobre 2011



# Ministère des Transports





# Table des matières

<b>La déclaration de la direction</b> .....	13
<b>Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes</b> .....	15
<b>Le contexte et les faits saillants</b> .....	17
<b>Partie 1 : La présentation du ministère des Transports</b> .....	<b>21</b>
1.1 La mission .....	22
1.2 La clientèle et les partenaires .....	23
1.3 L'organisation administrative .....	23
<b>Partie 2 : Les ressources</b> .....	<b>25</b>
2.1 Les ressources humaines .....	26
2.2 Les ressources financières .....	30
2.3 Le Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011 .....	34
2.4 Les revenus .....	36
2.5 Les ressources informationnelles .....	38
<b>Partie 3 : Les résultats</b> .....	<b>41</b>
3.1 Les résultats du Plan stratégique 2008-2012 .....	42
Les résultats en bref .....	43
Les résultats détaillés .....	46
3.2 Les résultats des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens .....	92
3.3 Les résultats du Plan d'action de développement durable 2009-2013 .....	99
Les résultats en bref .....	100
Les résultats détaillés .....	104
3.4 Les résultats au regard des mandats du Bureau de la Capitale-Nationale .....	122
<b>Partie 4 : Les exigences législatives et gouvernementales</b> .....	<b>127</b>
4.1 L'application de la politique linguistique .....	128
4.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels .....	129
4.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles .....	130
4.4 L'égalité entre les femmes et les hommes .....	134
4.5 La Politique de financement des services publics .....	135
4.6 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec .....	138
4.7 L'allègement réglementaire et administratif .....	151
<b>Annexes</b> .....	<b>153</b>
Annexe I La classification du réseau routier 2010-2011 .....	154
Annexe II Les outils de gestion pour améliorer la performance .....	156
Annexe III Les sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière ayant fait l'objet d'investissements en 2010-2011 .....	157

# Liste des sigles et acronymes

<b>AMT</b>	Agence métropolitaine de transport
<b>BCN</b>	Bureau de la Capitale-Nationale
<b>CCNQ</b>	Commission de la capitale nationale du Québec
<b>CFIL</b>	Chemin de fer d'intérêt local
<b>CGER</b>	Centre de gestion de l'équipement roulant
<b>CIGC</b>	Centre intégré de gestion de la circulation
<b>CRÉ</b>	Conférence régionale des élus
<b>CSPQ</b>	Centre de services partagés du Québec
<b>CTQ</b>	Commission des transports du Québec
<b>FORT</b>	Fonds des réseaux de transport terrestre
<b>GES</b>	Gaz à effet de serre
<b>IRI</b>	Indice de rugosité international
<b>kt</b>	Kilotonne
<b>MAMROT</b>	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
<b>MRC</b>	Municipalité régionale de comté
<b>PAGD</b>	Plan annuel de gestion des dépenses
<b>PAGMTAA</b>	Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile
<b>PDEIPH</b>	Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées
<b>PMDRM</b>	Plan de mobilité durable de la région de Montréal
<b>PPP</b>	Partenariat public-privé
<b>RSSCE</b>	Réseau stratégique en soutien au commerce extérieur
<b>RTC</b>	Réseau de transport de la Capitale
<b>SAAQ</b>	Société de l'assurance automobile du Québec
<b>SGE</b>	Système de gestion environnementale
<b>SODES</b>	Société de développement économique du Saint-Laurent
<b>SOFIL</b>	Société de financement des infrastructures locales du Québec
<b>STM</b>	Société de transport de Montréal
<b>STQ</b>	Société des traversiers du Québec
<b>TQSR</b>	Table québécoise de la sécurité routière
<b>VHR</b>	Véhicule hors route

# La déclaration de la direction

Les résultats et les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de la responsabilité de la sous-ministre et des membres de la direction du ministère des Transports. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des données, ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À notre connaissance, les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère des Transports :

- décrivent fidèlement la mission, les domaines d'activité, la structure et l'utilisation des ressources de l'organisation;
- présentent les engagements, les principaux objectifs et les résultats de l'organisation;
- couvrent l'ensemble des interventions importantes du Ministère;
- fournissent de l'information sur les exigences législatives et gouvernementales;
- sont fiables et exacts.

Les membres de la direction approuvent le présent rapport annuel de gestion. De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a évalué le caractère plausible et cohérent des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés au rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation.

À notre avis, l'information contenue dans ce document ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Les membres de la direction,



DOMINIQUE SAVOIE  
Sous-ministre



JACQUES FILION  
Sous-ministre associé de la Direction générale  
de Montréal et de l'Ouest



CLAUDE PINAULT  
Sous-ministre associé du Bureau  
de la Capitale-Nationale



CHANTAL GINGRAS  
Sous-ministre adjointe de la Direction générale  
de Montréal et de l'Ouest



ANDRÉ CARON  
Sous-ministre adjoint de la Direction  
générale de Québec et de l'Est



ANNE-MARIE LECLERC  
Sous-ministre adjointe de la Direction générale  
des infrastructures et des technologies



ANDRÉ MELOCHE  
Sous-ministre adjoint de la Direction générale  
des politiques et de la sécurité en transport



JOSÉE DUPONT  
Directrice générale des services à la gestion



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

Madame la Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2011. Quant à la responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données, elle relève de la direction du Ministère.

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

Notre examen a été fondé sur les normes de l'Institut des vérificateurs internes à partir de collectes de renseignements, d'analyses, de révisions des calculs, de l'obtention de pièces justificatives et de discussions sur les informations fournies. Il ne visait pas la vérification des systèmes de compilation, ni l'évaluation du contrôle interne, ni la réalisation de sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011* du ministère des Transports paraissent plausibles et cohérents.

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

  
LOUISE BOILY

Québec, octobre 2011



# Le contexte et les faits saillants

## La pérennité des infrastructures routières et des systèmes de transport collectif

Les investissements record de 3,5 milliards de dollars réalisés sur le réseau routier en 2010-2011 ont contribué à améliorer de façon considérable la qualité et la sécurité des infrastructures qui sont à la disposition des usagers de la route et qui seront léguées aux générations futures. Ils ont, en plus, contribué à la relance économique du Québec et de ses régions en assurant le maintien ou la création de quelque 56 000 emplois.

En 2010, le gouvernement a adopté de nouvelles dispositions visant l'élargissement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier pour y inclure notamment le transport en commun. Ce fonds, dorénavant appelé le Fonds des réseaux de transport terrestre (FORT), est alimenté par des sources de revenus dédiés, soit principalement la taxe sur les carburants et les droits sur les permis de conduire et sur les immatriculations. Il lie le financement du transport collectif à celui du réseau routier dans une perspective de développement durable.

Sur le réseau routier supérieur, le bilan démontre que les objectifs ont été atteints et, même, dépassés. En effet, la proportion de chaussées en bon état sur l'ensemble du réseau a atteint 72,2 %, par rapport à une cible de 70,0 % fixée pour 2010-2011. Pour ce qui est des structures, cette proportion est passée à 66,2 %, comparativement à une cible fixée à 61,6 %. Bref, il s'agit des meilleurs résultats observés depuis 1999, ce qui montre que la remise en état du réseau routier supérieur se poursuit activement.

En ce qui concerne les ponts du réseau municipal sous la gestion du Ministère, on observe une hausse de 2,8 points de pourcentage du nombre de structures en bon état, c'est-à-dire du nombre de ponts qui ne nécessitent aucune intervention avant 5 ans. Il s'agit de la deuxième augmentation consécutive enregistrée pour ces structures depuis que la gestion de ces ponts a été reprise en charge par le Ministère en janvier 2008.

Au chapitre du transport collectif, des investissements majeurs ont permis un rajeunissement considérable des parcs d'autobus et de trains de banlieue. Au cours du dernier exercice, l'âge moyen du parc d'autobus est passé de 8,4 à 7,1 ans et celui des trains de banlieue de 22,4 à 17,2 ans, soit les améliorations les plus importantes des trois dernières années. Dans la continuité de ces investissements gouvernementaux, la Société de transport de Montréal (STM) a conclu avec le consortium Bombardier-Alstom, le 22 octobre 2010, un contrat visant l'acquisition de 468 voitures pour le métro de Montréal afin de remplacer progressivement les voitures qui roulent depuis 1966.

## Des systèmes de transport efficaces, diversifiés et intégrés qui contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, à la mobilité durable et à la compétitivité de l'économie

Depuis la mise en application de la Politique québécoise du transport collectif, l'achalandage annuel du transport en commun a augmenté de 5,9 % par rapport à l'année 2006. Le résultat atteint correspond à près des trois quarts de la cible de 8 % fixée pour une période de 5 ans. L'achalandage du transport adapté, quant à lui, avec une hausse de 3,7 % au cours de la dernière année, a augmenté de 13,8 % par rapport aux résultats présentés en 2007-2008, dépassant ainsi la cible fixée pour 2011-2012 à 10 %.

Le Ministère gère plusieurs programmes qui visent à favoriser l'efficacité des systèmes de transport dans une perspective de développement durable, tout en contribuant au maintien de la compétitivité de l'industrie québécoise. Ainsi, en ce qui concerne le transport des marchandises, 19 projets ont été annoncés dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration modale. Le Programme d'aide visant la réduction ou l'évitement des émissions de gaz à effet de serre par l'implantation de projets intermodaux dans le transport des marchandises a permis l'acceptation de 10 projets. De plus, le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le transport des marchandises a permis d'accepter 9 projets totalisant des engagements de 2,4 millions de dollars à déboursier en deux versements pour le volet maritime et ferroviaire et près de 800 demandes totalisant des subventions de 3,1 millions pour le volet camionnage.

Des travaux majeurs d'amélioration de la capacité ou de la sécurité du réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) ont été réalisés sur plus de 226 kilomètres, ce qui a contribué à faciliter les échanges économiques avec nos partenaires commerciaux. Parmi les projets majeurs, notons l'élargissement de deux à quatre voies de la route 175 reliant la région de la Capitale-Nationale à celle du Saguenay-Lac-Saint-Jean, le parachèvement des travaux sur l'autoroute 25 et le nouveau tronçon de l'autoroute 30 est.

Des progrès importants ont été accomplis dans la mise en œuvre du chapitre sur les transports de l'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario, qui est en place depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2009. En effet, une troisième mesure d'harmonisation de la réglementation est entrée en vigueur en mars 2011, soit la mise en place d'un programme autorisant la circulation des trains routiers en Ontario, alors que celle-ci est déjà permise au Québec. Les mesures d'harmonisation de la réglementation et les mesures de coopération de l'accord contribueront à améliorer la fluidité et la sécurité des transports entre le Québec et l'Ontario et à renforcer, par conséquent, l'intégration et la compétitivité des deux économies.

## La sécurité routière et les initiatives des partenaires

Bien que le bilan routier fasse état du plus bas nombre de décès des 60 dernières années, on déplore toujours 487 décès sur les routes du Québec en 2010. Ce résultat représente une baisse de 26,6 % par rapport à la moyenne quinquennale 2003-2007, pour laquelle une réduction de 30 % du nombre de décès est visée d'ici 2012. Parmi ces décès, notons que 85 accidents mortels ont impliqué des véhicules lourds, le plus bas nombre enregistré depuis les 20 dernières années.

Le rapport d'évaluation du projet pilote sur les radars photo et les appareils de surveillance aux feux rouges, déposé à l'Assemblée nationale le 20 octobre 2010, montre que ces outils ont une incidence sur le comportement des usagers de la route et peuvent, de ce fait, améliorer la sécurité routière au Québec. Par ailleurs, à la suite du dépôt par la Table québécoise de la sécurité routière (TQSR) du *Deuxième rapport de recommandations : Pour poursuivre l'amélioration du bilan routier*, l'Assemblée nationale a adopté, en décembre 2010, les mesures proposées dans le projet de loi n° 71. Le Québec donne ainsi une nouvelle impulsion au Code de la sécurité routière avec des mesures plus sévères qui se traduisent par des sanctions concrètes plus marquées envers les conducteurs délinquants sur le réseau routier, notamment les récidivistes de l'alcool au volant et les conducteurs qui commettent des excès de vitesse sur les chantiers routiers.

Le Ministère a investi plus d'un milliard de dollars pour rendre ses infrastructures routières plus sûres et corriger les sites à potentiel d'amélioration. À cet égard, 22 sites à potentiel d'amélioration ont été corrigés en 2010-2011. Diverses mesures ayant une efficacité reconnue afin d'améliorer la sécurité de l'environnement routier ont aussi été réalisées sur les routes du Québec, à savoir : la correction de l'orniérage, l'asphaltage des accotements, l'installation et le remplacement de glissières de sécurité, le remplacement des extrémités de glissières sur autoroutes, l'implantation de bandes rugueuses, la petite signalisation et le marquage. Ainsi, soulignons que la cible pour le marquage sur les routes a été dépassée au printemps 2011 pour une troisième année consécutive. En effet, un taux de présence de 85,6 % a été obtenu, ce qui est largement supérieur à la cible fixée de 77 % pour 2011-2012. Le Ministère, en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires, entend poursuivre ses efforts pour améliorer le bilan routier. À cet effet, notons que le Ministère s'est associé à l'initiative *Cool taxi*, lancée le 12 décembre dernier, qui vise à éviter, par le moyen de coupons prépayés acceptés par tous les chauffeurs de taxi, qu'un conducteur prenne le volant avec les facultés affaiblies.

L'aménagement de haltes routières sur les autoroutes et la mise en place d'un réseau de villages-relais contribuent à fournir des services et de l'information pertinente aux usagers de la route dans le but d'améliorer la sécurité routière. En 2010-2011, quatre nouvelles aires de service modernes ont été mises en place. Le Ministère a également ajouté cinq municipalités à son réseau de villages-relais, basé sur un programme de reconnaissance qui poursuit également un objectif de développement économique, culturel et paysager.

## Une organisation performante pour de meilleurs services aux citoyens

La forte croissance du volume de travaux d'infrastructures confirme le rôle du Ministère en tant que plus important donneur d'ouvrage du gouvernement. À ce titre, de nouvelles mesures ont été mises en place, encore une fois cette année, afin de resserrer davantage la gestion des contrats et de s'assurer que les contribuables québécois obtiennent des services et des biens conformes aux exigences applicables, au meilleur coût et dans le respect des règles et procédures en vigueur. Ces mesures s'inscrivent dans la mise en œuvre des recommandations que le Vérificateur général a formulées dans son rapport sur la gestion de contrats présentant des situations à risque rendu public en novembre 2009.

Les engagements de la Déclaration de services aux citoyens sont mis en application dans l'ensemble des unités du Ministère de façon à assurer : l'accessibilité des services, l'offre de services courtois, des réponses avec diligence, le traitement des démarches de manière confidentielle, la qualité de l'information fournie et la prise en compte de la satisfaction des citoyens. Le Ministère s'assure de diffuser une information pertinente et à jour sur ses produits et services non seulement au moyen du service Québec 511 Info Transports, que ce soit sur le Web ou par téléphone, mais aussi par les brochures et les dépliants qu'il met à la disposition du public. Selon un sondage réalisé pour le compte du Ministère en mars 2011, encore une fois cette année, les usagers du Québec 511 Info Transports sont généralement satisfaits des services offerts, que ce soit par téléphone (88 %) ou sur le Web (91 %).

## Le développement durable

Le pourcentage général de réalisation du Plan d'action de développement durable 2009-2013, en sa deuxième année de mise en œuvre, est de 72 %. Le Plan d'action a été mis à jour en 2011, notamment en ce qui concerne la publication d'indicateurs et de cibles en matière de sécurité routière et de gestion des matières résiduelles. Il comporte 14 actions qui sont considérées comme prioritaires dans la Stratégie de développement durable 2009-2013 du Ministère. Notons que toutes les actions du plan d'action ont été amorcées en 2010-2011.

## Les résultats au regard des mandats du Bureau de la Capitale-Nationale

Au cours de l'exercice 2010-2011, le Bureau de la Capitale-Nationale (BCN), une entité administrative qui relève du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, a été intégré à la structure du Ministère. Sa mission est de contribuer au développement social, culturel, touristique et économique de la région de la Capitale-Nationale et de favoriser la concertation des partenaires gouvernementaux et régionaux participant à l'essor de la région. Pour sa part, le Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale a contribué à la réalisation de 102 projets, sans compter l'aide financière versée à la Ville de Québec ainsi que l'appui à de nombreux organismes de développement local et régional pour un grand total d'investissement de 40,3 millions de dollars pour la région. En plus de la coordination interministérielle de plusieurs dossiers régionaux, soulignons que par son soutien au mandataire gouvernemental aux infrastructures et aux activités sportives de haut niveau de la Capitale-Nationale, le BCN a permis que soient réalisées quatre études d'infrastructures jugées prioritaires.

Partie I

# La présentation du ministère des Transports



## Partie I

# La présentation du ministère des Transports<sup>1</sup>

## I.1 La mission

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

Le Ministère agit comme un acteur de premier plan dans l'organisation des systèmes de transport au Québec. Il s'appuie sur une collaboration étroite avec ses partenaires pour optimiser les efforts de tous dans le respect des responsabilités de chacun. Il s'engage à effectuer une gestion compétente, responsable et innovatrice des réseaux dont il a la responsabilité directe et il est soucieux d'offrir à la population des systèmes de transport modernes, sécuritaires et efficaces, en interrelation avec leurs équivalents d'autres États.

Plus précisément, le Ministère élabore et propose au gouvernement des politiques relatives aux services, aux réseaux et aux systèmes de transport. Ces dernières se concrétisent par les activités suivantes :

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

<sup>1</sup> Le lecteur est invité à consulter le site Web du Ministère [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca), qui fournit l'ensemble de l'information concernant l'organisation.

## 1.2 La clientèle et les partenaires

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

Le Ministère compte sur l'appui, la collaboration et l'engagement de nombreux partenaires publics et privés pour offrir à la population et aux entreprises des systèmes de transport appropriés et fonctionnels. À cet égard, il maintient des liens étroits avec les ministères et organismes du gouvernement du Québec, avec les organismes publics de transport, avec les conseils intermunicipaux de transport, ainsi qu'avec les organismes municipaux et intermunicipaux de transport. Il travaille aussi en collaboration avec les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC), les communautés métropolitaines, les conférences régionales des élus (CRÉ)<sup>2</sup>, les communautés autochtones et les organismes qui les représentent, ainsi qu'avec le gouvernement du Canada et les organismes qui relèvent directement ou indirectement de sa responsabilité. Enfin, le Ministère entretient des relations notamment avec les gouvernements des autres États, provinces et territoires, les universités et les centres de recherche, de même qu'avec les associations ou entreprises de services de transport, de génie-conseil et de construction.

## 1.3 L'organisation administrative

Le personnel du Ministère est réparti dans les sept unités administratives<sup>3</sup> suivantes :

- le Bureau du sous-ministre;
- la Direction générale de Québec et de l'Est;
- la Direction générale de Montréal et de l'Ouest;
- la Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- la Direction générale des infrastructures et des technologies;
- la Direction générale des services à la gestion;
- le Bureau de la Capitale-Nationale (BCN).

Le Ministère compte aussi une unité autonome de service, le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER).

La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Société des traversiers du Québec (STQ), la Commission des transports du Québec (CTQ), l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Commission de la capitale nationale du Québec (CCNQ) relèvent directement du ministre des Transports. Ces organismes présentent leur propre rapport annuel.

<sup>2</sup> Les CRÉ sont des instances de concertation et de planification composées à la base d'élus municipaux qui s'adjoignent des représentants de divers secteurs socioéconomiques. Elles sont les interlocutrices du gouvernement en matière de développement régional pour le territoire qu'elles représentent.

<sup>3</sup> Le lecteur peut également se référer à l'organigramme du Ministère, qui est présenté après la section du CGER.



Partie 2

# Les ressources



## Partie 2

# Les ressources

## 2.1 Les ressources humaines



Le Ministère peut compter sur un important effectif<sup>4</sup> régulier<sup>5</sup> et occasionnel composé d'employés qui mettent leurs compétences et leurs habiletés au service de la population québécoise. Au 31 mars 2011, l'effectif régulier en place au Ministère s'élevait à 4 129 employés, soit 1 463 femmes (35,4 %) et 2 666 hommes (64,6 %). Le Ministère assure une présence sur l'ensemble du territoire québécois par l'entremise de 14 directions territoriales où sont concentrés les deux tiers du personnel.

*MM. Dominique Goulet et Pierre-Paul Landry, techniciens en électrotechnique au Centre intégré de gestion de la circulation de la Direction de la Capitale-Nationale, inspectent un coffret de relève pour panneaux à messages variables aériens sur le chantier de l'échangeur Charest/Robert-Bourassa, à Québec.*

Effectif régulier par territoire de travail au 31 mars (en nombre de personnes)

Territoire de travail	2009	2010	2011
<b>Québec et l'Est</b>	<b>2 610</b>	<b>2 643</b>	<b>2 609</b>
Bureaux centraux de Québec	1 159	1 195	1 224
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	299	292	282
Capitale-Nationale	324	345	321
Chaudière-Appalaches	272	252	243
Côte-Nord	154	156	155
Mauricie-Centre-du-Québec	219	212	195
Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	183	191	189
<b>Montréal et l'Ouest</b>	<b>1 603</b>	<b>1 555</b>	<b>1 520</b>
Bureaux centraux de Montréal	150	121	115
Abitibi-Témiscamingue	175	168	163
Est-de-la-Montérégie	191	184	184
Estrie	174	169	167
Île-de-Montréal	256	250	247
Laurentides-Lanaudière	207	210	203
Laval-Mille-Îles	120	124	117
Ouest-de-la-Montérégie	188	188	183
Outaouais	142	141	141
<b>TOTAL POUR L'ENSEMBLE DU MINISTÈRE</b>	<b>4 213</b>	<b>4 198</b>	<b>4 129</b>

<sup>4</sup> Ces chiffres incluent également les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant.

<sup>5</sup> Lorsqu'il est utilisé avec les mots « personnel », « effectif » ou « employé », l'adjectif *régulier* désigne le personnel permanent et temporaire.

Effectif régulier et occasionnel au 31 mars (en nombre de personnes)

Catégorie d'emploi	2010			2011			Variation (%)
	Régulier	Occasionnel	Total	Régulier	Occasionnel	Total	
Personnel d'encadrement	336	3	339	331	2	333	-1,8
Professionnels	736	78	814	764	110	874	7,4
Ingénieurs	531	28	559	558	26	584	4,5
Techniciens des travaux publics	787	134	921	790	133	923	0,2
Personnel de soutien et technique	1 077	448	1 525	1 007	517	1 524	-0,1
Ouvriers	731	2 383	3 114	679	2 407	3 086	-0,9
<b>TOTAL DES EMPLOYÉS</b>	<b>4 198</b>	<b>3 074*</b>	<b>7 272</b>	<b>4 129</b>	<b>3 195*</b>	<b>7 324</b>	<b>0,7</b>

\* Cette donnée correspond au nombre de personnes ayant occupé un emploi occasionnel au cours de l'année. Elle inclut les 1 916 employés saisonniers en 2010-2011 (1 756 en 2009-2010) qui figurent sur les listes de rappel si, pour eux, il s'agit de rappels récurrents. Les stagiaires et les étudiants sont exclus.

Le Ministère a vu son effectif régulier diminuer légèrement en 2010-2011. Il s'est tout de même assuré de disposer des ressources suffisantes pour mettre en œuvre le Plan de redressement du réseau routier. Pour l'année 2010-2011, le nombre d'employés réguliers a diminué de 1,6 %, c'est-à-dire de 69 personnes. Il est passé de 4 198 à 4 129. Le nombre d'employés occasionnels et saisonniers a pour sa part augmenté de 3,9 %, passant de 3 074 à 3 195 personnes. Étant donné les investissements importants annoncés dans le cadre du Plan québécois des infrastructures, le Secrétariat du Conseil du trésor a autorisé le Ministère, le 17 mars 2009, à mettre en place un plan d'effectifs pour l'exercice financier 2009-2010. Ce plan prévoyait notamment la levée de la règle selon laquelle un employé sur deux est remplacé lors d'un départ à la retraite. Cette disposition a été renouvelée en 2010-2011.

Indépendamment de l'effectif du Ministère, pour l'année financière 2010-2011, l'effectif du Bureau de la Capitale-Nationale (BCN) est resté stable totalisant 25 employés réguliers et occasionnels.

## Départs à la retraite

Exercice financier	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de départs à la retraite	271	382	312

Le nombre de départs en 2010-2011 correspond à 7,6 % de l'effectif régulier en place au 31 mars 2011, soit 312 départs pour 4 129 employés réguliers. Pour ce qui est du BCN, trois départs ont été considérés en 2010-2011.

## Le climat de travail

À la suite d'un sondage sur la mobilisation des personnes réalisé en novembre 2008 auprès des employés, le Ministère a élaboré en 2009 un plan d'action ministériel. Plusieurs actions ont été réalisées en lien avec ce plan d'action, dont la mise en place d'un programme de relève des chefs des opérations, l'accompagnement en gestion du changement et la promotion des concours de reconnaissance publique. De plus, le Ministère continue d'utiliser divers outils de soutien à la gestion, notamment l'accompagnement dans la gestion des conflits, le soutien dans l'accueil des nouveaux employés et la consolidation des équipes de travail.

La Direction des ressources humaines procède actuellement à la mise à jour du plan d'amélioration de la mobilisation des personnes pour 2011-2013.

## La formation et le perfectionnement du personnel

Pour l'année financière 2010-2011, le Ministère a investi 2 163 471 \$ en activités de formation et de perfectionnement. Ce montant inclut les coûts des ressources externes, les frais de déplacement et de séjour des employés ainsi que les salaires. Un grand nombre de ces activités ont été offertes par des ressources internes. Le bilan de la formation totalise 7 649 jours-personnes, ce qui représente une moyenne de 1,04 jour de formation par employé.

Malgré une diminution des investissements en formation, le Ministère continue de répondre aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les tableaux suivants présentent les ressources financières consacrées à la formation du personnel et les jours-personnes par catégorie d'emploi.

Sommes consacrées\* à la formation et au perfectionnement selon le domaine d'expertise

Domaine d'expertise	2008-2009 (\$)	2009-2010 (\$)	2010-2011 (\$)
Cadre administratif	765 482	709 483	366 081
Informatique et bureautique	351 175	592 830	434 939
Transports	365 845	415 795	199 324
Génie	784 997	913 630	439 300
Formation à la tâche du personnel ouvrier	102 478	135 633	93 332
Santé et sécurité au travail	329 175	380 523	213 113
Communication	166 999	153 755	140 932
Habilités de gestion	400 526	502 842	193 168
Autres	228 843	209 206	83 282
<b>TOTAL</b>	<b>3 495 520</b>	<b>4 013 697</b>	<b>2 163 471</b>

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

Activités de formation et de perfectionnement par catégorie d'emploi

Catégorie d'emploi	Effectif au 31 mars		Coûts de la formation (\$)		Jours-personnes de formation	
	2010	2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011
Personnel d'encadrement	339	333	528 559	272 675	1 175	615
Ingénieurs	559	584	991 336	463 023	2 720	1 365
Professionnels	814	874	712 612	462 484	1 804	1 224
Techniciens des travaux publics	921	923	766 014	423 695	2 847	1 738
Personnel de soutien et technique	1 525	1 524	550 125	311 346	2 202	1 362
Ouvriers	3 114	3 086	465 051	230 248	2 597	1 345
<b>TOTAL</b>	<b>7 272</b>	<b>7 324</b>	<b>4 013 697</b>	<b>2 163 471</b>	<b>13 345</b>	<b>7 649</b>

Par ailleurs, un budget de formation de 3 118 \$ a été investi pour l'ensemble des employés du BCN en 2010-2011.

## L'optimisation de la performance de l'organisation

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

## Les bonis au rendement accordés en 2010-2011

En 2010-2011, le Ministère a accordé 168 bonis au rendement totalisant 693 163 \$ pour la période d'évaluation du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010. Le décret 370-2010 du 26 avril 2010 a ordonné que le taux de bonis au rendement des titulaires d'un emploi supérieur soit de 0 % pour cette même période d'évaluation. Deux bonis au rendement totalisant 21 396 \$ ont été accordés aux gestionnaires du BCN pour la période d'évaluation du rendement comprise entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2010. Conformément à la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010, aucun boni fondé sur le rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux membres du personnel d'un cabinet pour l'exercice financier 2010-2011.

## Les budgets et les programmes

Le budget de dépenses du Ministère couvre les dépenses courantes et la portion imputable à l'exercice en cours des investissements à long terme (amortissement). Pour l'exercice 2010-2011, il a été établi à 775,9 millions de dollars après ajustement pour tenir compte de la création du Fonds des réseaux de transport terrestre (FORT). Quant au budget d'investissements, qui permet d'acquérir divers biens dont la durée de vie s'étend sur plusieurs années (principalement des infrastructures autres que routières ainsi que des équipements et systèmes informatiques capitalisables), il totalise 72,9 millions de dollars. Ces sommes sont réparties entre les trois programmes courants de la façon suivante :

Budget, dépenses et investissements du Ministère

Programmes courants	Budget* (000 \$)	Résultats* (000 \$)	
	2010-2011	2010-2011	2009-2010
<b>Budget de dépenses</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2009-2010</b>
<b>01 - Infrastructures de transport</b>	<b>415 228,9</b>	<b>407 112,1</b>	<b>390 553,8</b>
01 - Construction des infrastructures de transport	7 625,4	5 064,7	3 672,9
02 - Entretien des infrastructures de transport	397 498,5	363 789,0	339 929,8
03 - Aide financière au réseau local	10 105,0	38 258,4	46 951,1
<b>02 - Systèmes de transport</b>	<b>259 328,6</b>	<b>257 215,1</b>	<b>234 603,2</b>
01 - Transport terrestre	145 049,2	145 122,5	129 706,1
02 - Transport maritime	90 475,9	90 437,5	82 147,1
03 - Transport aérien	10 005,0	9 207,8	9 288,0
04 - Commission des transports du Québec	13 798,5	12 447,3	13 462,0
<b>03 - Administration et services corporatifs</b>	<b>101 369,5</b>	<b>80 177,1</b>	<b>93 401,0</b>
01 - Direction	8 837,8	7 965,1	8 147,1
02 - Services administratifs	72 487,6	59 937,1	68 375,0
03 - Planification et recherche-développement	20 044,1	12 274,9	16 878,9
<b>Budget de dépenses total</b>	<b>775 927,0</b>	<b>744 504,3</b>	<b>718 558,0</b>
<b>Budget d'investissements</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2010-2011</b>	<b>2009-2010</b>
<b>01 - Infrastructures de transport</b>	<b>50 400,4</b>	<b>31 420,7</b>	<b>35 095,6</b>
01 - Construction des infrastructures de transport	39 400,0	23 656,5	19 677,1
02 - Entretien des infrastructures de transport	11 000,4	7 764,2	15 418,5
03 - Aide financière au réseau local	—	—	—
<b>02 - Systèmes de transport</b>	<b>13 193,8</b>	<b>3 617,7</b>	<b>2 709,9</b>
01 - Transport terrestre	10 036,7	13,4	23,9
02 - Transport maritime	3,1	—	—
03 - Transport aérien	—	—	—
04 - Commission des transports du Québec	3 154,0	3 604,3	2 686,0
<b>03 - Administration et services corporatifs</b>	<b>9 282,5</b>	<b>2 473,7</b>	<b>4 963,6</b>
01 - Direction	15,0	3,5	18,4
02 - Services administratifs	9 239,4	2 470,2	4 904,3
03 - Planification et recherche-développement	28,1	—	40,9
<b>Budget d'investissements total</b>	<b>72 876,7</b>	<b>37 512,1</b>	<b>42 769,1</b>
<b>TOTAL POUR LES PROGRAMMES COURANTS</b>	<b>848 803,7</b>	<b>782 016,4</b>	<b>761 327,1</b>

\* Les données du budget ont été ajustées pour tenir compte de l'introduction du FORT; il en va de même pour les résultats 2009-2010 afin d'établir une base de comparaison.

Notons que la CTQ, dont le budget est inclus dans celui du Ministère (programme 02, élément 04), présente un rapport annuel de gestion distinct.

## Le programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale

Au cours de l'exercice 2010-2011, le programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale relevant du ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale, a été intégré à la structure administrative du Ministère. Le programme comprend le BCN et la CCNQ.

Budget, dépenses et investissements du programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale

Programme	Budget (000 \$)	Résultats (000 \$)	
	2010-2011	2010-2011	2009-2010
<b>Budget de dépenses</b>			
Développement de la Capitale-Nationale	62 567,2	62 197,6	62 000,0
<b>Budget d'investissements</b>			
Développement de la Capitale-Nationale	312,1	—	9,1
<b>TOTAL</b>	<b>62 879,3</b>	<b>62 197,6</b>	<b>62 009,1</b>

## Les programmes spéciaux

Pour l'exercice 2010-2011, le Ministère a aussi disposé de 4,3 millions de dollars pour la mise en place de programmes spéciaux. Cette somme provenait surtout de la signature d'ententes avec le gouvernement fédéral et se répartissait ainsi : 3,8 millions de dollars pour les infrastructures locales de transport et 0,2 million pour les études sur le train rapide Québec-Windsor. D'autres partenaires ont aussi contribué à cette étude pour une somme de 0,2 million. Une somme de 0,1 million a été attribuée aux mesures d'urgence dans le contexte des feux de forêt de l'été 2010.

## Le FORT — secteur travaux routiers

Au début de l'exercice financier, le Ministère a reçu l'autorisation de réaliser, par l'entremise du FORT, des investissements de 3 467,3 millions de dollars sur le réseau routier. Des contributions de 417,3 millions de dollars se sont ajoutées en cours d'exercice, ce qui porte les investissements totaux autorisés à 3 884,6 millions. Les résultats finaux font état d'investissements totaux de 3 501,9 millions de dollars en incluant les contributions des partenaires.

Budget, dépenses et investissements du FORT– secteur travaux routiers

	Budget (000 \$)		Résultats (000 \$)	
	2010-2011	2010-2011	2010-2011	2009-2010
<b>Axes routiers</b>				
<b>Axe 1 - Conservation des chaussées</b>	<b>787 694,9</b>	<b>725 726,2</b>	<b>693 705,8</b>	
Travaux	727 255,0	682 174,7	649 404,5	
Soutien technique	17 795,0	9 432,9	9 533,5	
Masse salariale	29 107,1	25 225,6	25 843,3	
Dépenses administratives	8 113,9	5 711,4	6 135,3	
Frais de financement	5 423,9	3 181,6	2 789,2	
<b>Axe 2 - Conservation des structures</b>	<b>1 192 854,2</b>	<b>804 763,1</b>	<b>828 236,8</b>	
Travaux	1 151 658,8	777 559,4	804 141,9	
Soutien technique	10 164,3	5 388,0	4 774,5	
Masse salariale	16 625,7	14 408,6	12 942,6	
Dépenses administratives	4 634,6	3 262,3	3 072,6	
Frais de financement	9 770,8	4 144,8	3 305,2	
<b>Axe 3 - Amélioration du réseau routier</b>	<b>483 854,1</b>	<b>416 375,8</b>	<b>426 975,0</b>	
Travaux	426 888,0	375 278,4	383 135,4	
Soutien technique	17 178,5	9 106,2	9 671,9	
Masse salariale	28 098,8	24 351,8	26 218,6	
Dépenses administratives	7 832,8	5 513,6	6 224,4	
Frais de financement	3 856,0	2 125,8	1 724,7	
<b>Axe 4 - Développement du réseau routier</b>	<b>1 300 250,7</b>	<b>1 447 174,6</b>	<b>1 112 211,1</b>	
Travaux	1 264 810,9	1 420 737,2	1 087 539,9	
Soutien technique	9 862,2	5 227,9	4 998,8	
Masse salariale	16 131,6	13 980,4	13 550,9	
Dépenses administratives	4 496,8	3 165,4	3 217,0	
Frais de financement	4 949,2	4 063,7	2 904,5	
<b>Sous-total pour les axes routiers</b>	<b>3 764 653,9</b>	<b>3 394 039,7</b>	<b>3 061 128,7</b>	
<b>Planification et frais généraux</b>				
Masse salariale	63 374,4	54 923,3	61 173,1	
Études et planification	25 361,0	23 167,5	23 872,2	
Développement des technologies de l'information	13 557,1	17 345,1	13 478,5	
Dépenses administratives	17 666,3	12 435,4	14 464,8	
<b>Sous-total pour la planification et les frais généraux</b>	<b>119 958,8</b>	<b>107 871,3</b>	<b>112 988,6</b>	
<b>Total FORT – secteur travaux routiers</b>	<b>3 884 612,7</b>	<b>3 501 911,0</b>	<b>3 174 117,3</b>	
<b>Capitalisé (axes routiers)</b>	<b>3 726 523,9</b>	<b>3 360 166,1</b>	<b>3 039 099,3</b>	
<b>Payé comptant (axes routiers, planification et frais généraux)</b>	<b>158 088,8</b>	<b>141 744,9</b>	<b>135 018,0</b>	

Les coûts de ces investissements sont financés à même les revenus provenant des droits sur les permis de conduire et sur les immatriculations, des taxes sur les carburants et des partenariats public-privé<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Pour obtenir plus de détails, le lecteur est invité à consulter la section 4.5 du présent rapport concernant la Politique de financement des services publics.

## Le FORT — autres secteurs

Par ailleurs, les activités d'entretien des routes visant leur maintien en état, l'aide au transport en commun, les activités des parcs routiers, l'aide aux municipalités dans le cadre des contributions des automobilistes au transport en commun et l'aide pour les réseaux de véhicules hors route (VHR) ont été intégrées au FORT. Le tableau suivant présente les sommes affectées à ces diverses activités.

Budget, dépenses et investissements du FORT— autres secteurs

Secteurs d'activités	Budget (000 \$)	Résultats (000 \$)	
	2010-2011	2010-2011	2009-2010
<b>Entretien du réseau routier</b>	<b>226 820,8</b>	<b>253 702,7</b>	<b>262 935,9</b>
Entretien courant et périodique	107 683,0	104 565,6	97 559,1
Gestion des corridors	700,0	592,6	653,0
Aide à l'amélioration du réseau municipal	33 615,0	31 503,2	31 539,2
Aide à l'entretien du réseau municipal	11 395,0	44 933,9	55 961,8
Aide à l'entretien des routes d'accès	2 010,0	2 479,1	2 785,6
Masse salariale	57 908,2	59 090,4	50 844,5
Dépenses administratives	13 509,6	10 537,9	23 592,7
<b>Transport en commun</b>	<b>369 522,0</b>	<b>313 312,9</b>	<b>276 861,3</b>
Aide aux infrastructures	342 436,0	286 550,1	250 239,6
Aide aux déplacements	25 432,0	25 150,2	24 897,8
Masse salariale	1 341,1	1 368,5	1 177,5
Dépenses administratives	312,9	244,1	546,4
<b>Parcs routiers</b>	<b>37 146,3</b>	<b>22 919,0</b>	<b>10 240,6</b>
Partenariats public-privé	34 021,6	20 689,0	7 275,8
Mode conventionnel	2 030,3	1 513,9	2 274,9
Villages-relais	351,9	351,9	250,3
Masse salariale	742,5	364,2	439,6
<b>Contribution des automobilistes au transport en commun</b>	<b>78 679,2</b>	<b>78 679,2</b>	<b>76 129,6</b>
<b>Véhicules hors route</b>	<b>64,9</b>	<b>397,7</b>	<b>S.O.</b>
Aide aux clubs et fédérations de motoneigistes	—	184,4	S.O.
Aide aux clubs et fédérations de véhicules tout-terrain	—	150,0	S.O.
Masse salariale	52,6	53,7	S.O.
Dépenses administratives	12,3	9,6	S.O.
<b>Frais généraux</b>	<b>42 903,3</b>	<b>41 828,3</b>	<b>44 717,2</b>
Masse salariale	34 787,6	35 497,8	30 544,2
Dépenses administratives	8 115,7	6 330,5	14 173,0
<b>Total FORT – autres secteurs</b>	<b>755 136,5</b>	<b>710 839,8</b>	<b>670 884,6</b>

Ces activités sont financées elles aussi par les revenus provenant des droits d'immatriculation, des taxes sur les carburants et des partenariats public-privé, mais aussi par les contributions des automobilistes au transport en commun et les contributions des propriétaires de VHR pour l'aide aux réseaux de motoneiges et de véhicules tout-terrain.

## 2.3 Le Plan annuel de gestion des dépenses 2010-2011

Les choix budgétaires pour l'exercice 2010-2011 ont été fondés sur les quatre orientations stratégiques du Ministère.

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

Comme prévu dans le Plan québécois des infrastructures, des investissements considérables ont servi à la modernisation, à la réfection et à la préservation des infrastructures routières et de transport en commun afin d'en assurer la pérennité et d'en réduire le déficit d'entretien cumulé.

- Des investissements de 586,4 millions de dollars<sup>7</sup> ont été consacrés à la conservation des chaussées (auxquels s'ajoutent des contributions des partenaires de 139,3 millions).
- Les structures du réseau supérieur nécessitent une attention particulière. Une somme de 632,7 millions de dollars<sup>8</sup> a été affectée à leur conservation et 113,4 millions<sup>9</sup> ont été investis dans la réfection des ponts du réseau routier municipal, qui ont été repris en charge par le Ministère en janvier 2008 (auxquels s'ajoutent des contributions des partenaires de 58,7 millions).
- En 2010-2011, le Conseil du trésor a autorisé une enveloppe d'investissement de 534,5 millions de dollars pour la deuxième année du Plan quinquennal des immobilisations en transport en commun 2009-2014. Ce montant représente la portion des investissements qui sera à la charge du Ministère. La plus grande partie de cette somme sera consacrée au maintien des infrastructures de transport en commun. Ces investissements sont effectués dans le cadre du Plan québécois des infrastructures. Pour l'exercice 2010-2011, la dépense de transfert en remboursement de services de la dette correspondant aux investissements ainsi autorisés antérieurement a été de 286,6 millions.
- À cette somme vient s'en ajouter une autre de 93,5 millions de dollars qui provient de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL) et qui a été engagée en 2010-2011 pour les immobilisations dans le transport en commun. De cette somme, 32,3 millions proviennent de la contribution du Québec à la SOFIL et 61,2 millions, du gouvernement fédéral.

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

- Des investissements de 710,8 millions de dollars<sup>10</sup> ont été consacrés au développement du réseau routier afin d'améliorer l'efficacité des grands corridors internationaux et interrégionaux par des travaux majeurs sur certaines routes et autoroutes. À cette somme s'ajoutent les contributions des partenaires privés et publics de 561,6 et 174,8 millions respectivement.
- Des subventions de 151,6 millions de dollars ont été versées ou réservées à même le Fonds vert dans le cadre de programmes visant l'amélioration des services de transport collectif et la réduction des émissions de gaz à effet de serre, notamment dans le transport des marchandises. S'y ajoutent des dépenses de 134,1 millions pour l'aide à l'exploitation des services de transport collectif, y inclus le transport adapté aux personnes handicapées.

<sup>7</sup> Ces montants excluent les coûts de planification et les frais généraux qui totalisent 107,9 millions de dollars non répartis entre les axes du FORT.

<sup>8</sup> Idem à la note n° 7.

<sup>9</sup> Idem à la note n° 7.

<sup>10</sup> Idem à la note n° 7.

- Des investissements de 117,6 millions de dollars ont visé le maintien des services de transports aérien et maritime, ainsi que la mise en valeur et le soutien des transports maritime et ferroviaire. Ces dépenses incluent des projets qui ont pour objet d'encourager le recours accru à l'intermodalité ou qui sont liés aux pistes récréotouristiques, notamment la Route verte.

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

- Des investissements de 371,8 millions de dollars<sup>11</sup> ont été consacrés à l'amélioration du réseau routier supérieur, notamment sur le plan de la sécurité (auxquels s'ajoutent des contributions des partenaires de 44,6 millions). L'objectif est de contribuer à améliorer la sécurité des usagers et la fonctionnalité des infrastructures routières sous la responsabilité du Ministère.
- Le Ministère a aussi alloué 541,1 millions de dollars pour l'exploitation des infrastructures. Il poursuit ainsi l'objectif d'assurer un entretien de qualité des routes sous sa responsabilité par des interventions qui ont une incidence sur la pérennité et la sécurité du réseau. Les activités d'exploitation comprennent l'entretien hivernal, l'entretien courant et périodique réalisé en été de même que les activités de surveillance du réseau et de gestion des corridors routiers. Le Ministère voit également à l'entretien des aéroports, des quais et des autres infrastructures sous sa gestion.

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

#### **La poursuite de l'innovation**

- Une somme de 3,1 millions de dollars a été consacrée aux activités de recherche. De plus, une somme de 0,7 million provenant du Fonds vert a servi à réaliser des recherches et des évaluations liées aux conséquences des changements climatiques et à l'adaptation à ces derniers. Les objectifs de ces activités sont de maintenir l'expertise du personnel et de promouvoir les connaissances techniques et scientifiques en transport en lien avec la mission du Ministère.

#### **Les façons de faire et les services aux usagers**

- Les partenariats public-privé constituent l'une des approches explorées pour chaque grand projet dont les coûts estimés dépassent 40 ou 100 millions de dollars selon la nature du projet.
- Des investissements de 24,9 millions de dollars ont été consacrés au développement et à l'amélioration des systèmes d'information ministériels. L'adoption de nouvelles façons de faire et une meilleure diffusion de l'information aux usagers ont été soutenues par le développement des ressources informationnelles.

<sup>11</sup> Ces montants excluent les coûts de planification et les frais généraux qui totalisent 107,9 millions de dollars non répartis entre les axes du FORT.

## 2.4 Les revenus

Pour l'exercice 2010-2011, les revenus du Ministère versés au Fonds consolidé du revenu se chiffrent à 55,7 millions de dollars comparativement à 801,7 millions pour l'année précédente. Cette baisse est attribuable à la création du FORT dans lequel la presque totalité des revenus des droits et permis, ainsi que la totalité des dépenses sous forme d'indemnités sont maintenant imputés. Le tableau suivant établit une comparaison des revenus ministériels pour les trois dernières années financières.

### Revenus du Ministère<sup>1</sup>

	2010-2011 (\$) <sup>2</sup>	2009-2010 (\$)	2008-2009 (\$)
<b>Droits et permis<sup>3</sup></b>	<b>35 002 623</b>	<b>779 246 063</b>	<b>766 577 511</b>
Droits d'immatriculation <sup>4</sup>	34 998 476	693 963 935	680 916 605
Conducteurs et chauffeurs <sup>4</sup>	—	85 264 413	85 645 457
Droits et permis (autres)	4 147	17 715	15 449
<b>Revenus divers</b>	<b>10 601 096</b>	<b>8 306 515</b>	<b>16 213 694</b>
Disposition de surplus	1 043 606	859 726	791 656
Ventes de terrains et de bâtisses	7 758 605	4 096 618	12 662 972
Location de terrains et de bâtisses	1 535 507	1 815 769	2 341 679
Revenus divers (autres)	263 378	1 534 402	417 387
<b>Intérêts et ristournes</b>	<b>34 032</b>	<b>16 294</b>	<b>6 004</b>
Ristournes	—	8 409	—
Débiteurs	34 032	7 885	6 004
<b>Amendes et confiscations</b>	<b>990 036</b>	<b>1 119 576</b>	<b>1 158 670</b>
Alcofrein <sup>4</sup>	957 365	1 009 355	1 091 081
Amendes et confiscations (autres) <sup>5</sup>	32 671	110 221	67 589
<b>Recouvrements</b>	<b>8 732 132</b>	<b>12 670 297</b>	<b>7 470 674</b>
Dépenses sous forme d'indemnités <sup>3,6</sup>	—	4 396 307	3 686 910
Recouvrements (autres) <sup>7</sup>	8 732 132	8 273 990	3 783 764
<b>Transferts du gouvernement du Canada</b>	<b>352 830</b>	<b>339 303</b>	<b>405 991</b>
Entretien de chemins fédéraux	151 955	138 428	222 321
Transferts du gouvernement du Canada (autres)	200 875	200 875	183 670
<b>REVENUS TOTAUX</b>	<b>55 712 749</b>	<b>801 698 048</b>	<b>791 832 544</b>

Notes :

<sup>1</sup> L'ensemble de ces sommes est versé au Fonds consolidé du revenu.

<sup>2</sup> Les revenus pour 2010-2011 n'avaient pas été vérifiés au 18 mai 2011.

<sup>3</sup> Avec la création du FORT et l'affectation des revenus dédiés, la presque totalité des revenus des droits et permis, ainsi que la totalité des dépenses sous forme d'indemnités sont maintenant imputés au FORT.

<sup>4</sup> Ces revenus sont perçus par la SAAQ pour le compte du Ministère.

<sup>5</sup> Il s'agit de sommes perçues en cas d'inexécution ou de non-respect de contrats et de frais facturés pour des chèques retournés.

<sup>6</sup> Ces dépenses comprennent la facturation des dommages causés à la propriété du Ministère.

<sup>7</sup> Les recouvrements consistent en l'ajustement des dépenses pour des années antérieures.

Pour l'exercice 2010-2011, le FORT a pour sa part enregistré des revenus de 2 756,8 millions de dollars provenant majoritairement de la taxe sur les carburants, ainsi que des immatriculations et des permis de conduire. Ces sommes sont conservées au FORT et servent à couvrir les coûts du fonds. Le tableau suivant en présente le détail<sup>12</sup>.

Revenus du FORT

	2010-2011 (\$)
<b>Droits et permis</b>	<b>807 825 159</b>
Droits d'immatriculation	644 974 397
Conducteurs et chauffeurs	85 524 539
Contribution des automobilistes au transport en commun	77 233 898
Véhicules hors route	92 325
<b>Taxe sur les carburants</b>	<b>1 832 836 805</b>
<b>Contribution – Gouvernement du Canada</b>	<b>84 650 575</b>
<b>Contribution – Municipalités</b>	<b>23 775 740</b>
<b>Autres revenus</b>	<b>7 668 074</b>
<b>REVENUS TOTAUX</b>	<b>2 756 756 353</b>

<sup>12</sup> Pour obtenir plus de détails, le lecteur est invité à consulter la partie 4.5 du présent rapport concernant la Politique de financement des services publics.

## 2.5 Les ressources informationnelles

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

Pour 2010-2011 les débours planifiés s'élevaient à 81,1 millions de dollars, tandis que les débours réels ont été de 64,4 millions.

La différence s'explique principalement par le report du démarrage de certains projets. En effet, une réserve de plus de 9,7 millions de dollars pour des nouveaux projets n'a pas été utilisée. De plus, certains projets ont été décalés dans le temps ou suspendus et d'autres ont été moins coûteux que prévus. Une vigilance accrue sur le suivi de la portée, des budgets et des échéanciers des projets a permis de rationaliser les investissements en ressources informationnelles du Ministère.

Débours planifiés et réels en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Développement et évolution (000 \$)	Continuité et maintenance (000 \$)	Total (000 \$)
Débours planifiés	48 888	32 202	81 090
Débours réels	36 160	28 203	64 363
Écarts	12 728	3 999	16 727

Nombre de projets en ressources informationnelles pour la période 2010-2011

	Nombre de projets
En cours au début de l'exercice	43
Entrepris au cours de l'exercice	14
En cours à la fin de l'exercice	52
Terminés au cours de l'exercice	5

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

### La contribution au gouvernement en ligne

- Implantation d'une application gratuite du Québec 511 Info Transports accessible sur un téléphone intelligent donnant accès à l'information sur les conditions routières hivernales et sur les entraves liées aux travaux routiers. L'application vise à favoriser des déplacements plus sécuritaires et mieux planifiés.
- Refonte du site Web du Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général afin d'ajouter des fonctionnalités d'édition et de collaboration dans un environnement sécurisé. Ce site s'avère un mécanisme innovateur qui favorise un dialogue continu entre les divers acteurs de l'industrie du camionnage général.
- Mise en place d'un site Web sur la gestion environnementale des sels de voirie afin d'adopter de meilleures pratiques tout en assurant la sécurité routière et le maintien efficace de la circulation des personnes et des biens.

- Refonte du site Web de la Table québécoise de la sécurité routière afin de favoriser l'échange d'information entre les différents partenaires.
- Mise en place d'un système plus efficace et efficient des demandes de remboursement dans le cadre du Programme de réduction des tarifs aériens.

#### **L'exploitation efficiente des réseaux de transport**

- Amélioration du système de gestion des stations météorologiques afin de mieux soutenir les opérations de déneigement au Ministère.
- Amélioration du registre des opérations d'hiver afin de permettre une gestion efficace des commandes de sel de voirie.
- Modification du système d'inspection des ponceaux afin de permettre l'arrimage des interventions au système de planification et de programmation des travaux et d'améliorer les informations de localisation des conduites.
- Élaboration d'une version améliorée de l'application liée au relevé de durabilité du marquage afin de réduire la manipulation de données.
- Ajout de fonctionnalités au système de surveillance du réseau routier pour accélérer le signalement de problèmes potentiels aux différentes structures du Ministère.

#### **L'optimisation des processus d'affaires**

- Poursuite de l'implantation d'un système de gestion des projets routiers qui intègre les outils soutenant la planification et le suivi de l'ensemble des projets routiers.
- Implantation d'une application permettant de soutenir le processus de gestion des ententes qui impliquent la participation d'un partenaire externe.
- Déploiement d'indicateurs de gestion stratégiques dont ceux concernant le suivi de la programmation et de la gestion des projets routiers.
- Poursuite de la mise en application d'un système d'évaluation du rendement des fournisseurs afin de prendre en compte le rendement antérieur des prestataires de services lors de l'attribution de contrats.

#### **La sécurité des transports**

- Évolution du système de données de sécurité routière avec l'ajout du suivi des accidents mortels et le suivi des recommandations des coroners afin de compléter l'information relative aux accidents survenus sur les réseaux routiers du Ministère et des municipalités.
- Consolidation des applications de gestion des événements de circulation dans les centres intégrés de gestion de la circulation (CIGC) afin d'améliorer la sécurité des usagers et de diminuer la congestion sur le réseau autoroutier.

#### **L'augmentation de l'efficacité des ressources informationnelles**

- Intégration des publications de nature technique au dépôt de documents ministériels et ajout de fonctionnalités facilitant l'application du règlement sur la diffusion de l'information ainsi que la reddition de comptes aux autorités à ce sujet.
- Consolidation et évolution des infrastructures technologiques afin d'être mieux outillé pour faire face aux besoins actuels et aux défis de demain.

Des travaux d'entretien et d'amélioration de plusieurs systèmes informatiques ont également été réalisés.



Partie 3

# Les résultats



## 3.1 Les résultats du Plan stratégique 2008-2012

La présente partie fait état des résultats découlant des actions que le Ministère a menées au cours de l'exercice financier 2010-2011 relativement aux orientations, aux axes d'intervention et aux objectifs énoncés dans son Plan stratégique 2008-2012. La répartition correspondante des ressources financières inscrites au Plan annuel de gestion des dépenses (PAGD) 2010-2011 y est également présentée.

Afin de remplir sa mission, le Ministère a retenu quatre grandes orientations pour son plan stratégique. Pour chacune d'elles, les objectifs poursuivis sont associés à 12 axes d'intervention.

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

- Les infrastructures routières
- Les équipements de transport en commun

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

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

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

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

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

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

## Les résultats en bref

### Plan stratégique 2008-2012 du Ministère

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012	
<b>Orientation 1 : Assurer la pérennité des systèmes de transport pour les générations futures</b>						
1 Proportion de chaussées du réseau routier supérieur en bon état selon l'IRI (%)						46
·RSSCE	82,1	83,1	84,0	83,5	84,0	
·Hors RSSCE	62,0	64,1	67,5	66,0	68,0	
·Ensemble du réseau supérieur	67,7	69,4	72,2	70,0	72,0	
2 Proportion des structures en bon état du réseau routier supérieur (%)	57,7	61,8	66,2	61,6	65,0	48
3 Proportion des ponts du Ministère en bon état sur le réseau municipal (%)	38,6	43,8	46,6	43,5	45,3	49
4 Proportion des ponceaux en bon état (%)						50
·RSSCE	80,8	83,2	83,4	—	84,9	
·Hors RSSCE	76,3	79,0	78,4	—	83,5	
5 Âge moyen des autobus et des trains de banlieue						51
·Autobus (ans)	8,7	8,4	7,1	—	< 8,0	
·Trains de banlieue (ans)	26,2	22,4	17,2	—	< 14,0	
6 Nombre de voitures de métro remplacées	Appel d'offres réalisé	Avis d'intention publié	Contrat signé entre la STM et le consortium	—	54 voitures de métro livrées	52
<b>Orientation 2 : Soutenir des systèmes de transport efficaces, diversifiés et intégrés qui contribuent à la réduction des émissions de gaz à effet de serre</b>						
7 Nombre de projets et de mesures liés à la Stratégie globale d'intervention de la Porte continentale Ontario-Québec et à l'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario						53
·Réalisés (total depuis 2008-2009)	10	14	19	—	—	
·En cours (lors de l'exercice financier)	12	20	14	—	—	
8 Nombre de kilomètres du RSSCE ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration	139,8	183,7	226,9	—	—	54
9 Nombre de politiques et de stratégies réalisées (depuis 2008-2009)	1	2	2	—	4	56
10 Achalandage du transport en commun au Québec (millions de déplacements)	530,9	556,5	555,2	—	566,0	57
·Hausse depuis 2007-2008 (%)	1,3	6,2	5,9	—	8,0	
11 Nombre et nature des initiatives incitant au transport actif	13	16	27	—	—	58

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012	
12 Nombre et proportion de véhicules et infrastructures accessibles (aux personnes à mobilité réduite)						59
·Stations de métro	3	5	7	—	11	
·Rames de métro (%)	56	56	56	—	56	
·Voitures de trains de banlieue (%)	25	42	58	—	88	
·Gares de trains de banlieue	3	3	3	—	14	
·Autobus à plancher surbaissé (%)	64	70	76	—	95	
·Taxis	101	172	353	—	361	
·Autocars interurbains	29	35	47	—	24	
·Terminus d'autocars de lignes régulières	3	4	5	—	20	
13 Achalandage du transport adapté (millions de déplacements)	6,4	6,8	7,0	—	6,8	60
·Hausse depuis 2007-2008 (%)	4,3	9,7	13,8	—	10,0	
14 Nombre de wagons circulant sur le réseau québécois des CFIL (milliers)	154,3	95,5	101,5	—	—	63
15 Tonnage des marchandises généré par les projets d'infrastructures intermodales subventionnés						64
·Projets ferroviaires (kt)	1 200	1 440	1 806	—	—	
·Projets maritimes (kt)	11 745	6 270	2 421	—	—	
16 Nombre de liaisons aériennes régionales au Québec	47	45	46	—	—	65
17 Pourcentage réalisé de la Route verte consolidée (%)	85	86	89	—	96	66
·Kilomètres	4 486	4 562	4 688	—	5 088	
18 Livraison des tracés des deux réseaux de sentiers interrégionaux de motoneige et de motoquad	Des cartes des tracés ont été produites en décembre 2008	Des cartes des tracés ont été produites en novembre 2009	Des plans de travail ont été fournis en vue de produire des cartes pour l'automne 2011	—	—	68
19 Pourcentage de réalisation du Plan d'action de développement durable	S.O.	57	72	—	80	69
20 Potentiel d'atténuation ou de réduction d'émissions de GES en transport (kt)	68	254	321	—	1 590	70
<b>Orientation 3 : Assurer aux usagers des systèmes de transport sécuritaires</b>						
21 Nombre de décès et de blessés graves						72
·Décès	558	516	487	—	< 464	
·Blessés graves	2 360	2 251	2 313	—	< 2 525	
22 Taux de décès par milliard de véhicules-km	8,0	7,1	6,7	—	—	73
23 Nombre de sites à potentiel d'amélioration corrigés	19	21	22	20	20	74
24 Évaluation du projet pilote (9 radars photo et 6 appareils de surveillance aux feux rouges)	Planification des travaux Collecte des informations de base Mise sur pied du groupe d'experts	Collecte des statistiques du projet Études et analyses réalisées Rédaction en cours	Dépôt du rapport d'évaluation en août 2010	Dépôt du rapport d'évaluation en août 2010	—	74

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012	
25 Dépôt d'un bilan annuel (coroner)	Aucun	1	1	—	—	75
26 Nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd	111	92	85	—	< 110	76
27 Nombre de haltes routières modernisées et de villages-relais reconnus (total depuis 2007-2008)	18	35	44	—	55	78
· haltes routières modernisées	3	3	7	—	9	
· villages-relais reconnus	15	32	37	—	46	
28 Mise en place d'un système de gestion de la sécurité aux 27 aéroports et aérodromes du Ministère	100 % des éléments de la phase 1	90 % des éléments de la phase 2	90 % des éléments de la phase 3	—	100 % des éléments des 4 phases	78
29 Nombre de décès en VHR	62	40	54	—	—	79
30 Proportion des entrepreneurs en entretien hivernal répondant bien aux exigences chaque année (%)	92,0	96,2	92,2	100	100	80
31 Taux de présence du marquage sur les routes au printemps (%)	78,4	88,8	85,6	—	77,0	81
32 Taux de réalisation de la surveillance (patrouille) du réseau routier (%)	—	—	—	—	95	82
<b>Orientation 4 : Optimiser la performance de l'organisation pour de meilleurs services à la population</b>						
33 Nombre annuel de jours-personnes de formation associés à l'expertise ciblée	11 132	13 345	7 649	—	—	83
34 Taux de rétention du personnel régulier (%)	96,3	96,5	96,6	—	—	84
35 Nombre d'initiatives dans le domaine de la recherche et de l'innovation	94	111	101	—	—	84
36 Nombre de projets réalisés (Associés à de nouveaux modèles de gouvernance, y compris les PPP)	2 ententes signées	Aucune entente signée	Aucune entente signée	—	4	85
37 Taux de satisfaction de la clientèle utilisant le Québec 511 Info Transports tant au téléphone que sur le Web (%)	Préparation de l'étude					86
· 511 téléphonique		84	88	—	—	
· 511 Web		95	91	—	—	
38 Fréquentation de la nouvelle section du site Web « Ponts et routes — Information aux citoyens »	Travaux préparatoires à la mise en ligne prévue en 2009-2010	La section n'est pas en ligne	La section n'est pas en ligne	—	Mise en ligne de la section en 2009 et mise à jour régulière	87
39 Nombre et nature des initiatives issues des tables et forums de concertation du Ministère	45	11	10	—	—	88

## Les résultats détaillés

### Orientation I

#### Assurer la pérennité des systèmes de transport pour les générations futures

Dans le cadre du Plan québécois des infrastructures intitulé *Des fondations pour réussir*, des investissements considérables servent à la modernisation, à la réfection et à la préservation des infrastructures routières et des équipements de transport en commun afin d'assurer leur pérennité et leur qualité. Ainsi, ces investissements permettront au Québec non seulement d'assurer la remise en état et le maintien de la qualité de ses infrastructures et de ses équipements, mais de se comparer avantageusement aux normes de qualité nord-américaines.

#### Axe d'intervention Les infrastructures routières

##### OBJECTIF 1.1

#### AMÉLIORER LA QUALITÉ DES CHAUSSÉES DU RÉSEAU ROUTIER SUPÉRIEUR



Pose de la couche de roulement sur la route 175 dans la réserve faunique des Laurentides, entre les kilomètres 167 et 168

L'important plan d'investissement dans les infrastructures du Québec vise à ce que 83 % des chaussées du réseau routier supérieur soient en bon état d'ici 2022. Ainsi, en 2010-2011, des investissements de 725,7 millions de dollars ont été consacrés à la conservation des chaussées. Ces sommes et leur utilisation optimale dans la planification des travaux ont permis d'améliorer la qualité des chaussées sur l'ensemble du réseau, c'est-à-dire autant sur le RSSCE qu'en dehors de celui-ci.

##### Indicateur I

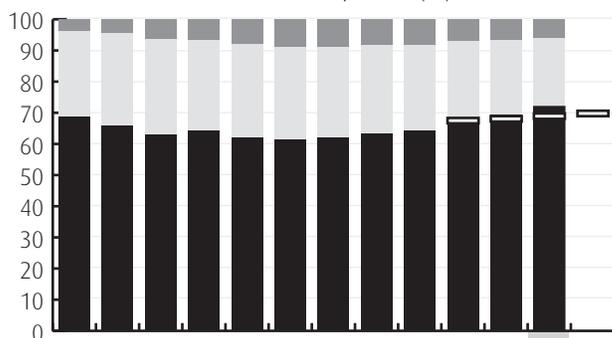
Proportion de chaussées du réseau routier supérieur en bon état selon l'IRI\*(%)

(Cet indicateur correspond à l'indicateur I1 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

	Résultats			Cibles	
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012
RSSCE	82,1	83,1	84,0	83,5	84,0
Hors RSSCE	62,0	64,1	67,5	66,0	68,0
Ensemble du réseau	67,7	69,4	72,2	70,0	72,0

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

État des chaussées  
Ensemble du réseau routier supérieur (%)



Résultats

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Déf. majeure (%)	3,7	4,6	6,5	6,9	7,9	9,0	9,2	8,2	8,1	6,8	6,8	5,8	-
■ Déf. mineure (%)	27,6	29,5	30,4	28,8	29,9	29,7	28,8	28,6	27,7	25,5	23,8	22,0	-
■ Bon état (%)	68,7	65,9	63,1	64,3	62,2	61,3	62,1	63,2	64,2	67,7	69,4	72,2	-

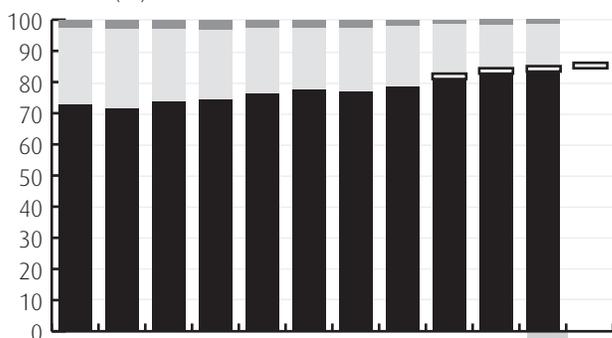
Cibles

	2008	2009	2010	2011
■	-	-	-	-
■	67,7	69,0	70,0	72,0

Commentaires

- En 2010, la chaussée était en bon état sur 72,2 % du réseau routier québécois selon l'IRI, ce qui surpasse la cible fixée pour 2010. Cette proportion est aussi la plus élevée depuis que l'IRI est comptabilisé sur le réseau du Ministère, c'est-à-dire depuis 1999. Il s'agit d'une augmentation de 2,8 points de pourcentage par rapport à 2009 et de la sixième année consécutive où l'on observe une amélioration de l'état des chaussées.
- Une chaussée en bon état présente un indice de confort au roulement inférieur au seuil acceptable pour une classe de route donnée. Le seuil a été fixé de façon à assurer confort et sécurité aux usagers selon la classe de la route.
- Une chaussée déficiente présente un confort au roulement jugé inapproprié. Cette déficience est jugée mineure ou majeure selon le degré de dégradation de la chaussée. De façon générale, une intervention de surface est suffisante pour corriger une déficience mineure et une intervention en profondeur est requise pour une déficience majeure.

État des chaussées  
RSSCE (%)



Résultats

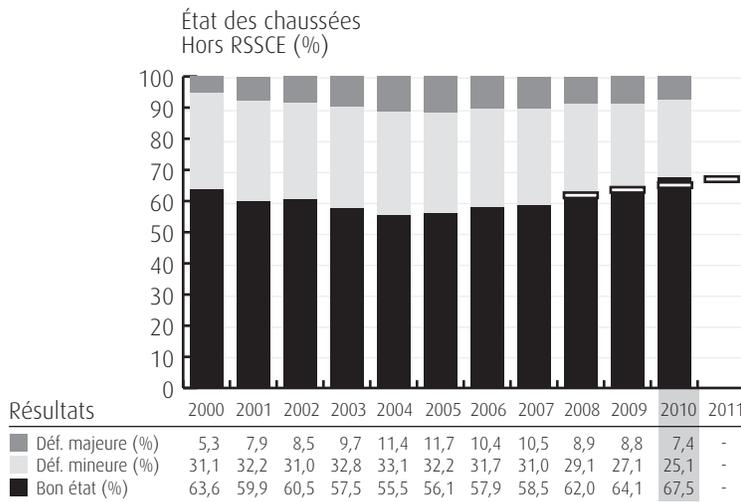
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Déf. majeure (%)	2,5	3,0	3,0	3,3	2,8	2,7	2,4	2,0	1,5	1,6	1,6	-
■ Déf. mineure (%)	24,8	25,4	23,2	22,4	20,8	19,8	20,6	19,4	16,3	15,3	14,4	-
■ Bon état (%)	72,7	71,5	73,8	74,3	76,4	77,5	76,9	78,6	82,1	83,1	84,0	-

Commentaires

- Sur le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur, la proportion de chaussées en bon état selon l'IRI a augmenté de 0,9 point pour atteindre 84,0 %. La cible de 2010 a donc été atteinte, alors qu'il s'agit du pourcentage le plus élevé depuis 1999.
- La proportion de chaussées en déficience majeure s'est maintenue à 1,6 % en 2010.

Cibles

	2008	2009	2010	2011
■	-	-	-	-
■	82,1	83,0	83,5	84,0



### Commentaires

- Pour le réseau routier qui ne fait pas partie du RSSCE, la proportion de chaussées en bon état selon l'IRI se chiffrait à 67,5 % en 2010. Il s'agit d'une augmentation de 3,4 points par rapport à 2009, qui permet de surpasser la cible qui avait été fixée.
- Les routes dont la chaussée présente une déficience majeure représentent 7,4 % du réseau à l'extérieur du RSSCE, une baisse de 1,4 point par rapport à l'an dernier.

Cibles	2008	2009	2010	2011
■	-	-	-	-
■	-	-	-	-
■	62,0	64,0	66,0	68,0

### OBJECTIF 1.2

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DES STRUCTURES DU RÉSEAU SUPÉRIEUR ET DES PONTS DU MINISTÈRE SUR LE RÉSEAU MUNICIPAL



Pont sur la route 138 à Beaupré, au-dessus de la rivière Sainte-Anne-du-Nord, au pied de la Côte-de-la-Miche.

Le réseau routier dont la gestion incombe au Ministère comprend plus de 5 200 structures<sup>13</sup>. Plus de 70 % de l'actif a été construit entre les années 1960 et 1980. Puisque des travaux de réparation sont habituellement nécessaires 30 ans après la construction d'un ouvrage, les besoins d'entretien et de réparation sont considérables en ce moment. Les efforts se poursuivent afin d'atteindre un objectif de 80 % des structures en bon état d'ici 2022. Ainsi, en 2010-2011, des investissements de 804,8 millions de dollars ont été consacrés aux structures, y compris aux ponts situés sur le réseau municipal.

### Indicateur 2

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

(Cet indicateur correspond à l'indicateur I2 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

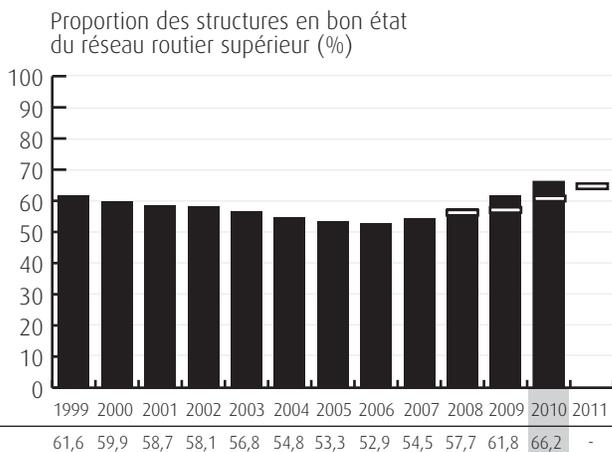
Une structure en bon état est une structure qui ne nécessite aucune intervention avant cinq ans.

Résultats			Cibles	
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012
57,7	61,8	66,2	61,6	65,0

<sup>13</sup> Ces données ne comprennent pas les quelque 4 300 ponts municipaux dont l'entretien a été repris par le Ministère en janvier 2008, dont l'état est présenté à l'indicateur 3 du Plan stratégique 2008-2012.

### Commentaires

■ Les résultats montrent que la remise en état du parc de structures amorcée en 2007-2008 s'est poursuivie activement au cours de l'année 2010-2011 sur le réseau supérieur:



■ La proportion des structures en bon état sur le réseau routier supérieur a augmenté de 4,4 points par rapport à l'année 2009-2010. Depuis 2006-2007, c'est une augmentation de plus de 13 points de pourcentage du nombre de structures en bon état qui a été enregistrée.

■ Les cibles du plan stratégique ont été atteintes pour l'année 2010-2011 et les résultats ont même permis de dépasser la cible fixée pour 2011-2012 (65,0 %).

### La gestion des ponts situés sur le réseau municipal

En janvier 2008, le Ministère a repris, par décret gouvernemental, la gestion de près de 4 300 ponts situés sur le réseau municipal. Au 1<sup>er</sup> avril 2008, 43 % de ces ponts étaient en bon état, tandis que plusieurs autres présentaient des pertes de fonctionnalité. Compte tenu de l'état de certains de ces ouvrages et afin de prolonger leur maintien en service, le Ministère y a limité la circulation des véhicules lourds. Il arrive également que certains ponts soient interdits à la circulation, le temps de les réparer, de les remplacer ou de les démolir. Ainsi, 40,5 % des ponts sous la responsabilité du Ministère et situés sur le réseau municipal étaient touchés par l'une ou l'autre de ces mesures en 2008.

### Indicateur 3

Proportion des ponts du Ministère en bon état sur le réseau municipal (%)

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 13 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

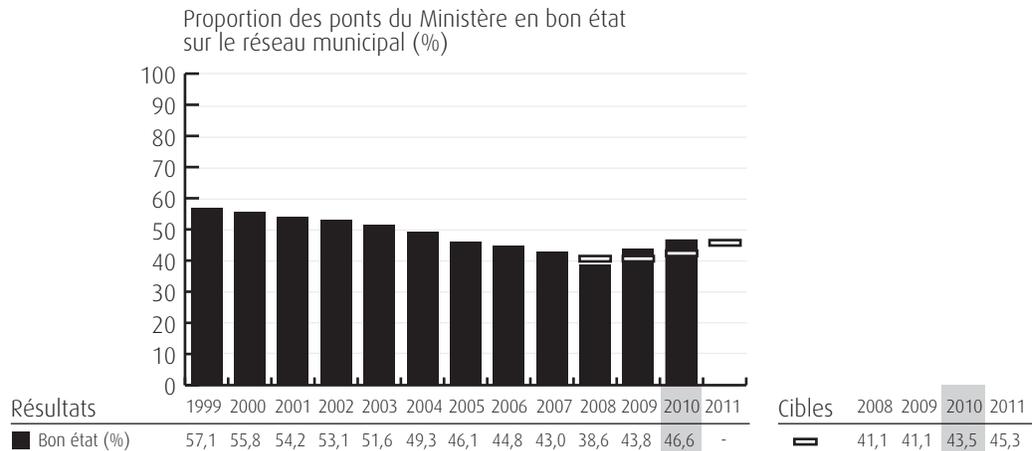
*Un pont en bon état est un pont qui ne nécessite aucune intervention avant cinq ans.*

Résultats			Cibles	
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012
38,6	43,8	46,6	43,5	45,3

### Commentaires

■ Pour 2010-2011, on observe une hausse de 2,8 points de pourcentage du nombre de ponts en bon état sur le réseau municipal. C'est la deuxième hausse consécutive pour cet indicateur après neuf années de baisse, alors que la gestion de ces ponts a été reprise en charge par le Ministère en janvier 2008.

■ L'ampleur des investissements des trois dernières années financières a permis au Ministère d'amorcer le redressement de la situation et même de surpasser de 1,3 point la cible de 45,3 % fixée pour 2011-2012.



### OBJECTIF 1.3

#### AMÉLIORER LA QUALITÉ DES PONCEAUX DU RÉSEAU ROUTIER SUPÉRIEUR



Inspection d'un ponceau.

Les ponceaux jouent un rôle majeur dans la préservation des infrastructures routières, puisqu'ils assurent l'écoulement efficace de l'eau de drainage. Le Ministère a d'ailleurs mis en place un nouveau processus de vérification pour améliorer l'évaluation de l'état des quelque 57 000 ponceaux du réseau routier sous sa gestion et faciliter l'établissement des priorités d'intervention dans ce domaine.

#### Indicateur 4

Proportion des ponceaux en bon état (%)

*Un ponceau en bon état est un ponceau dont l'indice d'état est supérieur à 55 sur 100 et qui ne nécessite aucune intervention majeure avant cinq ans.*

	Résultats			Cibles
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
RSSCE (tous les ponceaux)	80,8	83,2	83,4	84,9
Hors RSSCE (1 500 mm < ouverture < 3 000 mm)	76,3	79,0	78,4	83,5

#### Commentaires

- En 2010-2011, le Ministère note une amélioration légère de 0,2 point de pourcentage de l'état du parc des 11 063 ponceaux situés sur le RSSCE.
- À l'extérieur du RSSCE, sur les 3 199 ponceaux ayant une ouverture de 1 500 mm à 3 000 mm, on note une légère baisse de 0,6 point de la proportion des ponceaux en bon état.
- Il importe de signaler que lors des interventions d'amélioration de la qualité des chaussées que le Ministère a effectuées sur les routes situées en dehors du RSSCE, il a aussi remis en bon état les ponceaux qui s'y trouvent. En conséquence, la proportion des ponceaux en bon état non situés sur le RSSCE dont l'ouverture est inférieure à 1 500 mm a augmenté par rapport à 2009-2010 (hausse de 1,8 point de pourcentage), bien que cette hausse ne constitue pas une cible du Plan stratégique 2008-2012.

## Axe d'intervention Les équipements de transport en commun

### OBJECTIF 1.4

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

Comme il est prévu dans le Plan stratégique 2008-2012, la rénovation et le remplacement des systèmes et des infrastructures de transport en commun exigent des investissements majeurs afin d'éviter leur vieillissement, c'est-à-dire de maintenir ces actifs en bon état et de contribuer à leur amélioration. Dans le cadre de la Politique québécoise du transport collectif publiée en 2006, les besoins d'investissements en transport en commun ont été évalués à au moins 4,6 milliards de dollars sur un horizon de 10 ans. Ainsi, en 2010-2011 l'enveloppe d'investissement autorisée par le Conseil du trésor pour la portion qui est à la charge du Ministère s'est élevée à 534,5 millions de dollars dans le cadre du Plan québécois des infrastructures. Une somme de 286,6 millions a ainsi été affectée à la dépense de transfert en remboursement de services de la dette pour les investissements autorisés antérieurement. La SOFIL a pour sa part investi 93,5 millions dans les infrastructures de transport en commun.

#### Indicateur 5

Âge moyen des autobus et des trains de banlieue

	Résultats				Cibles
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Autobus	8,7 ans	8,7 ans	8,4 ans	7,1 ans	Moins de 8 ans
Trains de banlieue	23,5 ans	26,2 ans	22,4 ans	17,2 ans	Moins de 14 ans

#### Commentaires

- Selon les données disponibles en novembre 2010, l'âge moyen du parc d'autobus des sociétés de transport est de 7,1 ans, ce qui représente une diminution notable de l'âge moyen des véhicules par rapport à 2009 (8,4 ans). La cible de moins de 8 ans qui avait été fixée pour 2011-2012 est donc atteinte.
  - L'âge moyen des autobus de la STM est passé de 8,4 ans en 2009 à 6,2 ans en 2010, ce qui correspond au plus jeune parc de véhicules de l'ensemble des sociétés de transport. La STM comptait 1 660 véhicules actifs en novembre 2010, soit 47,7 % du parc total des sociétés de transport, ce qui a une influence considérable sur le résultat atteint pour l'indicateur.
  - En plus de la STM, deux autres sociétés possèdent des parcs dont l'âge moyen est inférieur à 8 ans, soit le Réseau de transport de la Capitale (RTC) (6,8 ans) et le Réseau de transport de Longueuil (7,7 ans).
  - Signalons que la Société de transport de Lévis a connu une baisse appréciable de l'âge moyen de ses autobus, celui-ci passant de 15 ans en 2009 à 11 ans en 2010. Ce résultat signifie toutefois que ce parc est encore le plus âgé parmi l'ensemble des sociétés de transport en 2010.
- En 2010-2011, l'âge moyen des trains de banlieue a rajeuni de plus de 5 années, alors qu'il est passé de 22,4 ans à 17,2 ans. En effet, sur les 160 voitures de banlieue à deux étages qui ont été commandées en 2007, 137 nouvelles voitures ont été reçues, dont 103 en 2010-2011. De plus, l'AMT s'est départie d'une locomotive électrique, alors que la moyenne d'âge de cette catégorie d'équipement est de 53 ans.

### Le remplacement des voitures du métro de Montréal

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

#### Indicateur 6

Nombre de voitures de métro remplacées

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Appel d'offres réalisé	Publication, par la STM, d'un avis public international	Contrat signé entre la STM et le consortium Bombardier-Alstom	54 voitures de métro livrées sur les 336 à remplacer

#### Commentaires

- À la suite de l'appel d'offres lancé le 31 juillet 2008, la STM a reçu une seule proposition, celle du consortium Bombardier-Alstom.
- Par la suite, les négociations qui ont été entreprises entre la STM et le consortium se sont traduites par la diffusion d'un avis public international par la STM en 2010. Des requêtes en justice ont été intentées par le consortium au printemps et à l'été 2010.
- En octobre 2010, l'Assemblée nationale a adopté le projet de loi concernant l'acquisition de voitures pour le métro de Montréal permettant à la STM d'offrir au consortium de conclure avec elle un contrat de gré à gré. Par la suite, la STM a conclu, avec le consortium, un contrat pour l'acquisition de 468 voitures de métro.
- Le 27 octobre 2010, le gouvernement du Québec a adopté le décret 898-2010 ordonnant que soit approuvé le contrat conclu entre la STM et le consortium.

## Orientation 2

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

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

Au total, 1 447,2 millions de dollars ont été consacrés au développement du réseau routier en 2010-2011. En outre, 117,6 millions ont visé les autres modes de transport, notamment afin d'assurer la réhabilitation de lignes ferroviaires, les dessertes en transport maritime et aérien ainsi que la réalisation de projets liés aux pistes récréotouristiques, en particulier la Route verte. Aussi, le Ministère a contribué à l'exploitation des services de transport collectif et des services de transport adapté en versant des subventions de 134,1 millions, alors que des contributions du Fonds vert de 143,8 millions ont permis d'améliorer les services de transport collectif. Les sommes investies dans la pérennité des équipements et des infrastructures de transport en commun sont prises en considération dans l'orientation précédente.

## Axe d'intervention Des systèmes de transport efficaces et intégrés

### OBJECTIF 2.1

#### ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES GRANDS CORRIDORS INTERNATIONAUX ET INTERRÉGIONAUX

##### La Porte continentale et le Corridor de commerce Ontario-Québec

L'initiative de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec<sup>14</sup> fait suite à la signature d'un protocole d'entente par les ministres des Transports du Québec, de l'Ontario et du Canada, le 30 juillet 2007. Ce protocole a pour objectif de définir une stratégie d'intervention accompagnée d'un plan d'action visant le développement d'un système de transport intégré, durable, sûr et compétitif pour soutenir le commerce international. La stratégie pourra comprendre autant des projets d'infrastructures (y compris des projets d'études) que des mesures règlementaires, opérationnelles ou des politiques.

Plusieurs études ont été amorcées afin de soutenir l'élaboration de la stratégie de la Porte continentale et de son plan d'action.

#### Indicateur 7

Nombre de projets et de mesures liés à la Stratégie globale d'intervention de la Porte continentale Ontario-Québec et à l'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario\*

(Cet indicateur est lié à l'indicateur 20 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

	Résultats					
	2008-2009		2009-2010		2010-2011	
	Réalisés	En cours**	Réalisés***	En cours**	Réalisés****	En cours**
Études sur les infrastructures	2	5	4	5	7	2
Études réalisées par les groupes de travail****	6	4	8	3	9	1
Projets qui permettent d'atteindre les objectifs de la Porte continentale	—	2	—	3	—	3
Mesures règlementaires découlant de l'Accord de commerce et de coopération Québec-Ontario	2	1	2	9	3	8
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>14</b>

\* Le libellé original de cet indicateur du Plan stratégique 2008-2012, qui a été déposé en juin 2009, a été revu afin d'inclure une référence à l'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario, signé en septembre 2009.

\*\* Il s'agit des projets et mesures qui sont en cours, mais non complétés, lors de l'exercice financier concerné; certains de ces projets et mesures peuvent se poursuivre sur plusieurs exercices financiers.

\*\*\* Il s'agit du total des projets et mesures réalisés depuis 2008-2009.

\*\*\*\* Considérant les difficultés méthodologiques rencontrées, une des études réalisées par les groupes de travail ne sera pas complétée. Elle a donc été retirée du bilan pour l'année 2010-2011.

#### Commentaires

##### Études sur les infrastructures et études réalisées par les groupes de travail

- Au cours des dernières années, plusieurs études ont été entreprises conjointement par les gouvernements du Québec, de l'Ontario et du Canada, et quelques-unes par le ministère des Transports du Québec. Elles ont pour objectif d'analyser la capacité du système de transport multimodal à soutenir les échanges commerciaux actuels et futurs ainsi que les éléments liés à son

<sup>14</sup> Le lecteur est invité à consulter le site Web [www.portecontinentale.ca](http://www.portecontinentale.ca) pour en savoir davantage.

efficacité. Deux importantes études ont été complétées dans la dernière année, soit l'étude sur les Prévisions des mouvements de biens, d'échanges et de demande en transport à l'échelle canadienne et l'Étude multimodale sur les infrastructures et les mouvements de marchandises et des personnes.

Par ailleurs, les projets suivants permettront d'atteindre les objectifs de la Porte continentale :

- Le parachèvement de l'autoroute 30<sup>15</sup>;
- Le réaménagement de l'échangeur Dorval;
- L'amélioration de l'offre de services en transport en commun<sup>16</sup> à Montréal.

### L'Accord de commerce et de coopération entre le Québec et l'Ontario

En septembre 2009, les gouvernements du Québec et de l'Ontario ont signé un accord de commerce et de coopération afin de renforcer l'espace économique des deux provinces et d'accroître l'avantage concurrentiel de ce dernier tant au niveau nord-américain qu'au niveau international. Considérant le rôle essentiel que jouent les transports dans l'intégration des deux économies, les deux gouvernements se sont engagés à mettre en œuvre une série de mesures visant à améliorer la fluidité et la sécurité des transports, de même qu'à augmenter l'efficacité des activités de transport entre les deux territoires.

Ces mesures comprennent cinq mesures de coopération et onze mesures d'harmonisation (conciliation) de la réglementation. Trois de ces mesures d'harmonisation sont en vigueur. Celles-ci concernent la réglementation sur les limites de charges admissibles permettant l'utilisation des pneus simples à bande large, en vigueur depuis décembre 2008, l'obligation d'activer les limiteurs de vitesses à 105 km/h sur les camions lourds circulant sur les deux territoires, depuis janvier 2009, et la mise en place, en mars 2011, d'un programme autorisant la circulation des trains routiers en Ontario, alors que celle-ci est déjà permise au Québec. Les travaux se poursuivent afin de compléter la mise en œuvre des huit autres mesures d'harmonisation de l'accord. Parmi celles-ci, mentionnons notamment la simplification des opérations des véhicules commerciaux qui comprend neuf volets. Un de ces volets a été achevé en janvier 2011 par l'adoption, au Québec, d'une nouvelle définition de véhicule lourd afin qu'elle soit compatible avec celle de l'Ontario et des autres provinces canadiennes.

Conformément à l'article 8.6.f de l'accord, le Québec et l'Ontario ont convenu, en mars 2011, d'entreprendre les travaux concernant une sixième mesure de coopération liée au corridor intelligent<sup>17</sup>.

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

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

Les travaux majeurs effectués sur le RSSCE ont une incidence sur la fonctionnalité de la route. Bien qu'en raison de leur nature, ces travaux visent surtout à améliorer la fluidité du trafic, ils peuvent aussi être réalisés pour renforcer la sécurité des usagers.

### Indicateur 8

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

Résultats			
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
98,1	139,8	183,7	226,9

<sup>15</sup> À ce sujet, le lecteur est invité à consulter le résultat de l'indicateur 36 du Plan stratégique 2008-2012.

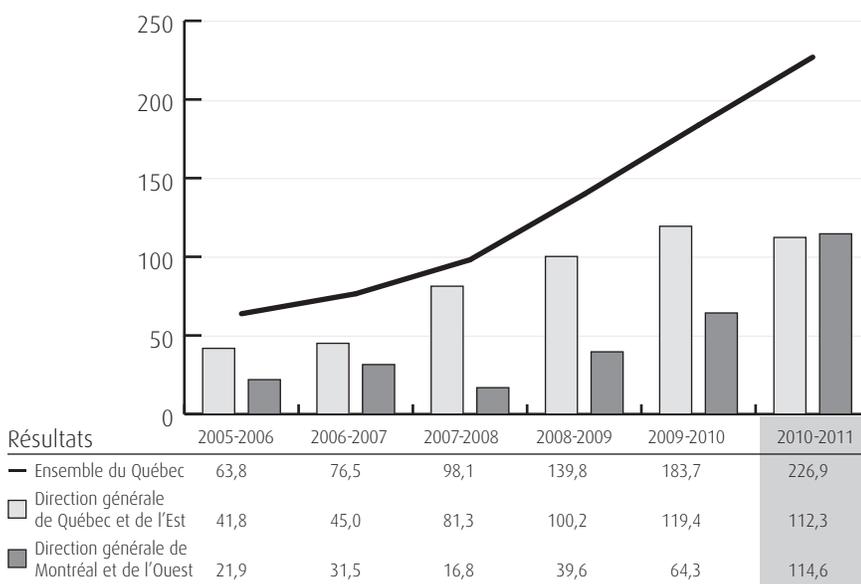
<sup>16</sup> À ce sujet, le lecteur est invité à consulter les résultats des indicateurs 5 et 6 du Plan stratégique 2008-2012.

<sup>17</sup> Un corridor intelligent est un corridor dans lequel de multiples réseaux de transport sont coordonnés sur le plan opérationnel, notamment par des correspondances intermodales et par la collaboration entre les organisations qui participent à l'exploitation du corridor. La technologie, comme outil facilitateur, constitue un moyen d'intégration.

### Commentaires

- En 2010-2011, 226,9 kilomètres du RSSCE ont fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration, ce qui représente une augmentation de 23,5 % par rapport à l'année précédente.
- Sur le territoire de la Direction générale de Québec et de l'Est, 112,3 kilomètres de travaux majeurs d'amélioration ont été réalisés en 2010-2011, par rapport à 119,4 kilomètres l'année précédente. L'élargissement de deux à quatre voies de la route 175 reliant la région de la Capitale-Nationale à celle du Saguenay-Lac-Saint-Jean a nécessité à elle seule des travaux sur 81,5 kilomètres en 2010-2011, alors que 77 kilomètres avaient été réalisés en 2009-2010.
- Quant à la Direction générale de Montréal et de l'Ouest, 114,6 kilomètres de travaux majeurs d'amélioration ont été réalisés sur son territoire en 2010-2011, par rapport à 64,3 kilomètres l'année précédente. Le projet de l'autoroute 30 est a contribué de façon importante à cette hausse en ajoutant plus de 35,3 kilomètres en 2010. De plus, les travaux de réaménagement géométrique de l'échangeur A-15/A-640/R-117 à Boisbriand (19,9 kilomètres) ainsi que le projet de parachèvement des travaux sur l'autoroute 25 sur une distance de 17,4 kilomètres ont également contribué à cette hausse.

Nombre de kilomètres du RSSCE ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration



**OBJECTIF 2.2****AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ET L'INTÉGRATION DES SYSTÈMES DE TRANSPORT PAR LA MISE EN ŒUVRE DE POLITIQUES ET STRATÉGIES**

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

**Indicateur 9**

Nombre de politiques et de stratégies réalisées\*

Résultats		Cible
2008-2009	2009-2010	2011-2012
1	2	4

\* Il s'agit du résultat cumulatif des politiques et stratégies réalisées depuis la mise en place du Plan stratégique 2008-2012. Voir également la section du Plan d'action de développement durable 2009-2013 qui aborde le pourcentage de réalisation des actions prévues dans les plans d'action annuels issus de la Politique sur le transport routier des marchandises 2009-2014 (indicateur 5) ainsi que l'état de la mise en œuvre de la Vision québécoise des transports à l'horizon 2030 (indicateur 19), de la Stratégie de mise en œuvre de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec (indicateur 20) et de la Politique québécoise sur l'intermodalité des transports (indicateur 22).

**Commentaire**

- Aucune nouvelle politique ou stratégie n'a vu le jour en 2010-2011. Cependant, le Ministère s'est engagé dans une nouvelle étape visant la mobilité durable des personnes et des marchandises en confirmant la réalisation d'une deuxième génération de plans de transport : les plans territoriaux de mobilité durable. Un guide et des documents de soutien ont été élaborés à l'intention des directions territoriales pour les soutenir dans cet exercice.

## Axe d'intervention

### Des modes de transport diversifiés

**OBJECTIF 2.3****PROMOUVOIR ET DÉVELOPPER L'UTILISATION DES MODES DE TRANSPORT COLLECTIF ET ALTERNATIF POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES**

*Le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes permet aux organismes de transport de moderniser leur flotte de véhicules.*

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

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

## Indicateur 10

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

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 15 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

Résultats*				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	de 2007 à 2012
524,1	530,9	556,5	555,2	566,0
	Hausse de 1,3 %**	Hausse de 6,2 %**	Hausse de 5,9 %**	Hausse de 8,0 %**

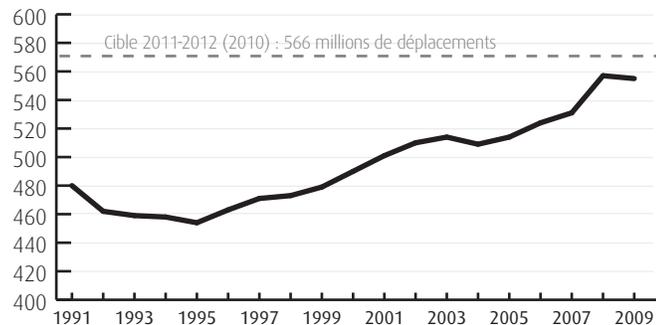
\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 correspondent respectivement aux achalandages des années civiles 2006 à 2009. Ces données sont les plus récentes disponibles au moment de produire le rapport annuel de gestion.

\*\* La hausse en pourcentage correspond à la variation par rapport aux résultats de l'année 2007-2008 (c'est-à-dire ceux de l'année civile 2006). L'achalandage du transport en commun exclut les passagers des services de transport adapté.

### Commentaires

- En 2009, un total de 555,2 millions de déplacements en transport en commun ont été effectués au Québec, ce qui représente une hausse de 5,9 % depuis la mise en application de la Politique québécoise du transport collectif en 2006. C'est donc dire qu'en 3 ans, le résultat atteint correspond à près des trois quarts de la cible de 8 % fixée pour une période de 5 ans.
- Par rapport à 2008, l'achalandage dans les transports en commun au Québec a connu un taux de diminution de 0,2 %, ce qui correspond à une baisse de 1,3 million de déplacements. Il s'agit de la première diminution d'achalandage observée depuis 2004.
- Parmi les principaux facteurs pouvant expliquer ces diminutions de déplacements en transport en commun, on trouve la récession économique ayant sévi en 2009, ainsi que le coût relativement élevé du carburant en 2008 qui aurait pu susciter alors un plus fort taux d'utilisation du transport en commun.
- Concernant la performance des organismes québécois de transport en commun, mentionnons que :
  - Cette performance est comparable à celle qui a eu cours dans le reste du Canada où le taux d'augmentation n'a été que de 0,3 %, quoique supérieure à celle de l'Ontario qui a connu une chute de 1,2 % de son achalandage en 2009. Signalons également qu'alors que les organismes de transport de Montréal (STM) et de Toronto (Toronto Transit Commission) ont réussi à hausser légèrement leur achalandage en 2009 (moins de 1,0 %) par rapport à 2008, ailleurs dans le monde, d'importantes villes comme New York et Londres n'ont pu éviter une baisse de leur achalandage;
  - Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) a connu une diminution de 1,1 million de déplacements en 2009, ce qui représente une baisse de 2,4 % par rapport à l'année 2008. Cette baisse en 2009 est toutefois essentiellement attribuable aux activités entourant les festivités du 400<sup>e</sup> à Québec qui ont généré une hausse importante de l'achalandage en 2008. Cependant, depuis 2007, l'achalandage du RTC a augmenté de 7,8 %, ce qui est supérieur à la moyenne provinciale (4,6 %). Les fêtes du 400<sup>e</sup> peuvent également expliquer la baisse de 0,2 million de déplacements pour la Société de transport de Lévis;
  - Le réseau de trains de banlieue de l'AMT a connu la 2<sup>e</sup> plus importante baisse d'achalandage au Québec après le RTC, soit 0,5 million de déplacements. Outre les effets de la récession économique ayant sévi en 2009, ces résultats s'expliquent par les perturbations dans le service offert au cours des premiers mois de l'année.

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



#### Résultats

Millions de déplacements	480	462	459	458	454	463	471	473	479	490	501	510	514	509	514	524	531	557	555
--------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

#### Le transport alternatif

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

#### Indicateur 11

Nombre et nature des initiatives incitant au transport actif

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 17 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile	Nombre de projets		
	Résultats*		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Volet : transport actif</b>			
· Plans de mobilité active	—	4	4
· Infrastructures et équipements	5	5	14
· Activités de formation à l'intention des responsables municipaux	1	1	1
· Activités d'éducation, de sensibilisation et de promotion des déplacements actifs auprès de la population	7	6	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>27</b>

\* Il s'agit des nouveaux projets qui ont débuté pendant l'année en cours.

#### Commentaires

- En 2010-2011, le volet « transport actif » du PAGMTAA a permis de verser 7 913 271 \$ en subventions et d'amorcer 27 projets. L'année précédente, les versements avaient totalisé 788 676 \$ et l'on avait entrepris 16 projets.
- Les montants versés dans le cadre des autres volets du programme, à savoir les volets « programmes-employeurs » et « promotion des modes de transport alternatifs à l'automobile », ont été de 1 023 335 \$ pour 35 projets et de 872 203 \$ pour 15 projets respectivement en 2010-2011<sup>18</sup>. Au cours de l'année précédente, 893 457 \$ ont été versés pour 27 projets dans le cadre du volet « programmes-employeurs », et 815 075 \$ pour 13 projets dans le cadre du volet relatif à la promotion.

<sup>18</sup> Parmi les projets financés pour ces deux volets, 21 et 9 projets ont été amorcés respectivement en 2010-2011, alors que les autres projets financés avaient été entrepris les années précédentes.

- Au total, les trois volets du PAGMTAA ont permis le versement des sommes de 9 808 808 \$ en 2010-2011 et de 2 497 208 \$ en 2009-2010.

#### OBJECTIF 2.4

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

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

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

#### Indicateur I2

Nombre et proportion de véhicules et infrastructures accessibles (aux personnes à mobilité réduite)

Type de véhicule ou d'infrastructure	Résultats				Cibles
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Stations de métro	3	3	5	7	11
Rames de métro	45 %	56 %	56 %	56 %	56 %
Voitures de trains de banlieue	28%*	25%*	42 %	58%	88 %
Gares de trains de banlieue	3	3	3	3	14
Autobus à plancher surbaissé**	60 %	64 %	70 %	76 %	95 %
Taxis***	46	101	172	353	361
Autocars interurbains***	16	29	35	47	24
Terminus d'autocars de lignes régulières***	—	3	4	5	20

\* Les résultats antérieurs à 2009-2010 ont été révisés l'an dernier, car pour un certain type de voitures qui avait été considéré comme accessible dans son ensemble (automotrices et remorques), une partie (les voitures-remorques) n'est pas accessible aux fauteuils roulants.

\*\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 présentent les proportions calculées au 31 décembre des années civiles 2006 à 2009 respectivement. Ils incluent les autobus articulés qui ont un plancher surbaissé.

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

#### Commentaires

- Pour les stations de métro, des travaux sont en cours dans le cadre du programme Réno-Systèmes qui vise à maintenir la fiabilité des équipements fixes du métro de Montréal. Ainsi, deux nouvelles stations ont été rendues accessibles. La proportion de voitures rénovées afin de rendre les rames accessibles est demeurée la même à 56 %.
- En 2010-2011, les personnes en fauteuil roulant avaient accès à 58 % des voitures de trains de banlieue, mais cette accessibilité était limitée par la configuration des quais aux gares existantes. L'amélioration du résultat dans la dernière année, de 42 % à 58 %, est due en grande partie aux 103 voitures de modèle 3000 nouvellement acquises qui sont conçues pour être accessibles.

- En ce qui a trait aux gares, aucune n'a été rendue accessible au cours de la période 2010-2011; le nombre de gares ouvertes à tous se maintient donc à 3, par rapport à une cible de 14 pour 2011-2012.
- Le pourcentage d'autobus à plancher surbaissé que possèdent les sociétés de transport est en constante progression. Ce taux, qui était de 51 % en 2004, se situait à 76 % au 31 décembre 2009. Le Réseau de transport de Longueuil affichait le plus fort taux en 2009, soit 87 %, suivi de la Société de transport de Laval et du RTC à 80 %.
- Depuis 2007-2008, le Ministère a versé près de 8,9 millions de dollars (dont près de 4 millions en 2010-2011) pour la modification de 353 taxis, de 47 autocars interurbains et de 5 terminus d'autocars de lignes régulières. La cible fixée pour 2011-2012 relativement aux autocars interurbains (24 autocars) a donc été largement dépassée, alors que l'on a presque atteint celle concernant les taxis (361 taxis). Par contre, les résultats atteints ne représentent qu'un quart de la cible de 20 terminus d'autocars de lignes régulières pour 2011-2012.

### Le transport adapté



*Près de 20 % des déplacements en taxi sont effectués à l'aide de taxis adaptés.*

Le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées a été mis en place en 1979. Depuis ce temps, ce sont 101 services de transport adapté qui ont été créés pour répondre aux besoins de la clientèle.

De plus, la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale oblige les organismes responsables du transport et les municipalités à établir un plan de développement visant à assurer, dans un délai raisonnable, le transport en commun des personnes

handicapées sur le territoire desservi. Il est à noter que le transport adapté est un élément essentiel de l'intégration sociale, professionnelle et économique de la personne handicapée. Dans ce contexte, le Ministère prévoit que ce programme entraînera une augmentation du nombre de municipalités participantes et, par conséquent, un accroissement possible des déplacements effectués.

### Indicateur I3

Achalandage du transport adapté (déplacements)

(Cet indicateur correspond à l'indicateur I6 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

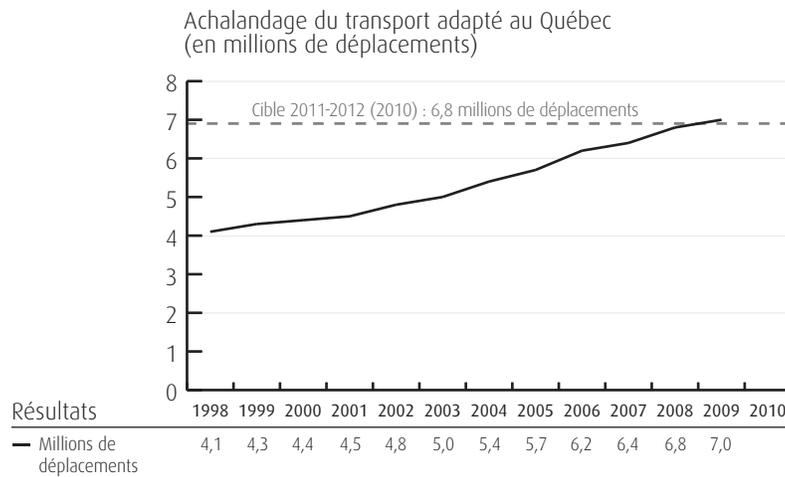
Résultats*				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
6 175 759	6 439 024 Hausse de 4,3 %**	6 777 895 Hausse de 9,7 %**	7 027 582 Hausse de 13,8 %**	6 793 335 Hausse de 10 %**

\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 correspondent respectivement aux achalandages des années civiles 2006 à 2009.

\*\* La hausse présentée en pourcentage correspond à la variation par rapport aux résultats de 2007-2008 (année civile 2006).

## Commentaires

- En 2009, l'achalandage du transport adapté atteignait un peu plus de 7 millions de déplacements, une hausse de 3,7 % par rapport à l'année précédente ou de 13,8 % par rapport à 2006. Le Ministère atteint donc la cible qu'il s'est fixée pour 2011-2012, soit une hausse de 10 % de l'achalandage par rapport à 2006.
- En plus de sa contribution financière, qui s'est élevée à 73,5 millions de dollars en 2008 et à 79,5 millions de dollars en 2009 (soit 63,5 % des dépenses liées au service régulier de déplacement des personnes handicapées), le Ministère vise une participation financière minimale du milieu municipal et des usagers.
- Au Québec, 98,9 % de la population a accès à des services de transport adapté.



## OBJECTIF 2.5

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

Pour permettre aux entreprises de maintenir leur compétitivité et de créer de nouveaux marchés dans une perspective de développement durable, l'utilisation de plusieurs modes de transport doit être envisagée. En effet, le recours à plusieurs modes de transport est souhaitable lorsque les avantages de chacun s'additionnent au profit tant des utilisateurs que des transporteurs des divers modes associés. Pour y arriver, le maintien et le développement des infrastructures maritimes et ferroviaires, l'amélioration de l'efficacité des modes routier, maritime et ferroviaire et le recours accru à l'intermodalité contribuent à une meilleure intégration des modes de transport.



*Financé à 50 % par le Ministère, l'embranchement ferroviaire de Chemins de fer Québec-Gatineau inc. permettra d'expédier des composantes d'éoliennes par voie ferrée. Courtoisie : François Jolin*

#### Le transport ferroviaire

En 2010-2011, le Ministère a consacré plus de 5,5 millions de dollars pour des projets de réhabilitation de voies ferrées appartenant à sept chemins de fer d'intérêt local (CFIL) admissibles qui, pour la plupart, relient les régions du Québec aux lignes principales.

Par ailleurs, en 2010-2011, le Ministère a investi plus de 1,9 million de dollars dans le réseau ferroviaire en Gaspésie. Ce montant correspond à une subvention pour la gestion, l'exploitation, l'entretien et la réhabilitation des voies ferrées de la Société du chemin de fer de la Gaspésie.

Enfin, dans la même année financière, le Ministère a injecté plus de 900 000 \$ dans le réseau du Chemin de fer de Québec Central, notamment pour l'entretien et la réhabilitation des voies ferrées.

## Indicateur 14

Nombre de wagons circulant sur le réseau québécois des CFIL

Résultats*			
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
176 326	154 291	95 498	101 532

\* Les résultats de chaque année financière sont basés sur ceux de l'année civile précédente. Par exemple, le résultat de 2009-2010 est basé sur l'année civile 2009.

### Commentaires

- Une légère hausse du nombre de wagons a été constatée en 2010 par rapport à 2009. Cependant, le ralentissement économique affecte toujours les CFIL, dont certains étaient déjà touchés par la crise dans le secteur du bois d'œuvre et des produits forestiers.
- Par ailleurs, deux CFIL ont été achetés par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en novembre 2008 et leurs wagons ne sont désormais plus comptabilisés.

### Le transport des marchandises et de l'intermodalité

En 2006, le Ministère a annoncé la mise en place du Programme d'aide à l'intégration modale, auquel il accordait un budget de 21 millions de dollars sur 5 ans. Ce programme, qui a pris fin en mars 2011, s'adressait aux expéditeurs et visait à favoriser l'implantation de projets intermodaux permettant le maintien d'infrastructures ferroviaires et maritimes, en complémentarité avec le secteur du transport routier des marchandises. Il intègre les programmes maritime et ferroviaire qui comportaient notamment un volet intermodal.

Pour l'année 2010-2011, le Ministère a accordé des subventions totalisant près de 3,5 millions de dollars pour 19 projets dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration modale. Ces subventions se répartissent ainsi : plus de 2,2 millions de dollars pour 10 projets dans le domaine ferroviaire et un peu plus de 1,2 million de dollars pour 9 projets dans le secteur maritime.

Le Ministère a versé 20,3 millions de dollars en contributions financières au cours de la période 2006 à 2011, dont environ 12,4 millions dans le domaine ferroviaire et 7,9 millions dans le secteur maritime. Ces sommes ont permis la réalisation de 87 projets structurants : 49 projets dans le domaine ferroviaire et 38 dans le secteur maritime. Cette aide gouvernementale a généré des investissements qui ont atteint environ 92,3 millions de dollars.

Sommaire des projets subventionnés pour chaque volet  
dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration modale en 2010-2011

	Nombre de projets	Estimation des coûts (\$)	Subventions annoncées (\$)
<b>Secteur ferroviaire (total)</b>	<b>10</b>	<b>8 595 515</b>	<b>2 239 613</b>
Volet 1 : Infrastructures	5	5 625 915	1 531 407
Volet 1.1A : Réhabilitation des infrastructures ferroviaires (CFIL)	1	657 000	216 678
Volet 1.1B : Intervention urgente nécessaire au maintien des activités de transport ferroviaire	2	2 100 000	431 528
Volet 3 : Étude	1	140 000	50 000
Volet 4 : Promotion	1	72 600	10 000
<b>Secteur maritime (total)</b>	<b>9</b>	<b>9 403 618</b>	<b>1 242 885</b>
Volet 1 : Infrastructures	4	9 080 817	1 119 385
Volet 3 : Études	2	200 000	100 000
Volet 4 : Promotion	2	56 801	7 500
Volet 5 : Valorisation	1	66 000	16 000
<b>TOTAL DANS LES SECTEURS FERROVIAIRE ET MARITIME</b>	<b>19</b>	<b>17 999 133</b>	<b>3 482 498</b>

#### Indicateur 15

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

	Résultats* (tonnes)			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Projets ferroviaires	1 100 000	1 200 000	1 440 000	1 806 000
Projets maritimes	10 200 000	11 745 000	6 270 000**	2 421 000**

\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 sont basés respectivement sur les années civiles 2007 à 2010. Les résultats incluent le tonnage des projets subventionnés depuis la mise en place du PAIM en 2006-2007. Pour les projets maritimes, les résultats de 2007-2008 et de 2008-2009 présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* ont été redressés afin de représenter respectivement les tonnages des années civiles 2007 et 2008.

\*\* Pour 2009-2010 et 2010-2011, une partie de la réduction des tonnages s'explique par le fait que l'obligation de transmettre les données au Ministère s'est terminée en 2009 pour plusieurs projets qui génèrent des tonnages importants.

#### Commentaires

- Le tonnage de marchandises (chargées et déchargées) généré par les projets d'infrastructures intermodales que le Ministère subventionne, qu'ils soient de nature maritime ou ferroviaire, permet d'avoir une idée globale de l'activité économique créée.
- Par ailleurs, les résultats de l'indicateur 15 ne tiennent pas compte des investissements effectués dans le cadre du Programme d'aide visant la réduction ou l'évitement des émissions de gaz à effet de serre par l'implantation de projets intermodaux dans le transport des marchandises, qui est issu du Plan d'action 2006-2012, *Le Québec et les changements climatiques — Un défi pour l'avenir*. De même, les résultats de l'indicateur 15 n'incluent pas les investissements effectués en vertu du Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le transport des marchandises.

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

### OBJECTIF 2.6

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

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



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

#### Indicateur 16

Nombre de liaisons aériennes régionales au Québec

Résultats			
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
48	47	45*	46*

\* Pour les années 2009-2010 et 2010-2011, les résultats incluent sept liaisons avec un temps d'arrêt de plus de 45 minutes.

#### Commentaires

- En 2010-2011, divers changements se sont produits dans les services aériens régionaux. Néanmoins, la clientèle a accès à 46 liaisons directes vers Montréal et Québec, par rapport à 45 l'an dernier. Globalement, on observe donc un gain d'une liaison entre les régions et les grands centres (Montréal et Québec) par rapport à 2009-2010.
- Plus précisément, deux liaisons vers Québec ont été abandonnées par rapport à 2009-2010 et trois nouvelles liaisons vers Montréal se sont ajoutées.
- Les services régionaux offrent plus de vols vers Montréal que vers Québec (31 liaisons contre 15).

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

*Tronçon d'une voie cyclable rattachée à la Route verte à La Prairie*

La Route verte a été inaugurée en 2007. Une deuxième phase, annoncée en 2008, comprend l'ajout de segments totalisant environ 996 kilomètres. La cible fixée pour le Plan stratégique 2008-2012 tient compte de ces deux phases. La longueur totale prévue de la Route verte consolidée avait été estimée initialement à 5 300 kilomètres; cette longueur a été précisée à l'automne 2010 et s'établit à 5 357 kilomètres.

**Indicateur I7**

Pourcentage réalisé de la Route verte consolidée

Résultats				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
84 % (4 440 km)	85 % (4 486 km)	86 % (4 562 km)	89 % (4 688 km)	96 % (5 088 km*)

\* La cible de 96 % présentée au Plan stratégique 2008-2012 a été établie sur un tracé estimé à 5 300 kilomètres à compléter d'ici 2011-2012.

**Commentaires**

- En additionnant les kilomètres réalisés de la phase 1 et de la phase 2, le Ministère est en mesure d'évaluer l'état d'avancement de la Route verte consolidée. Il estime que celui-ci était de 89 % au 31 mars 2011, ce qui correspond à 4 688 kilomètres.
- La phase 1 de la Route verte était terminée à 96 % au 31 octobre 2010, c'est-à-dire que 4 167 kilomètres étaient aménagés sur un total de 4 361.
- Bien qu'il reste encore 133 kilomètres à planifier dans la phase 2 (tracé détaillé non défini), cette nouvelle phase devrait comporter 996 kilomètres. Au 31 octobre 2010, la phase 2 était terminée à 52 %, c'est-à-dire que 521 kilomètres étaient aménagés sur un total de 996.
- La Route verte regroupe des liens cyclables qui sont sous la responsabilité du Ministère (42 %) et des municipalités (58 %). En 2010-2011, la plupart des projets déposés par les municipalités dans le cadre du Programme d'aide financière au développement de la Route verte ont été des projets d'amélioration de segments existants, tels la correction de tracés et des mises à la norme. Pour aider les municipalités à compléter la Route verte en procédant à des travaux souvent majeurs, le programme Véloce annoncé dans le Discours sur le budget 2011-2012 devrait accélérer l'atteinte des objectifs visés, tant pour la phase 1 que pour la phase 2.

### Réalisation de la Route verte consolidée (total des phases 1 et 2)



#### Résultats

Kilomètres réalisés	1 015	1 687	2 005	2 414	2 846	3 123	3 269	3 400	3 598	3 923	4 440	4 486	4 562	4 688
Pourcentage réalisé	19,2	31,8	37,8	45,5	53,7	58,9	61,7	64,2	67,9	74,0	83,8	84,6	86,1	88,5

Cible	2011
---	5 088
---	96,0

### Les sentiers interrégionaux de motoneige et de motoquad

Après une consultation menée par le Ministère dans toutes les régions du Québec en 2005, une commission parlementaire portant sur les véhicules hors route (VHR) s'est tenue en 2006. Le gouvernement a par la suite adopté 34 mesures pour améliorer la cohabitation et la sécurité des utilisateurs de motoneige et de motoquad. Parmi ces mesures figure la mise en place de tables de concertation régionale sur les VHR<sup>19</sup> pilotées par les conférences régionales des élus (CRÉ). Lors du dépôt du *Rapport sur les véhicules hors route – Vers un développement durable de la pratique* le 1<sup>er</sup> décembre 2009, le ministre délégué a annoncé le prolongement, pour trois autres années, du mandat confié aux CRÉ, de même que la mise en place de mesures de financement des sentiers et l'instauration du Prix de reconnaissance des bénévoles. En janvier 2011, le Ministère a confié aux tables de concertation régionale sur les VHR le mandat de mettre sur pied deux réseaux de sentiers permanents, soit un pour la motoquad et un pour la motoneige.



En janvier 2011, le ministre délégué aux Transports a confié aux tables de concertation régionale sur les VHR le mandat de concevoir, d'ici à 2012, deux réseaux de sentiers permanents, soit un pour la motoneige et un autre pour la motoquad.

<sup>19</sup> Le lecteur est invité à consulter le résultat de l'indicateur 39.

**Indicateur I8**

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

Résultats				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Des cartes des tracés ont été produites dans le contexte de l'arrêté ministériel publié le 29 novembre 2006	Des cartes des tracés ont été produites en décembre 2008	Des cartes des tracés ont été produites en novembre 2009	Des plans de travail ont été fournis en vue de produire des cartes pour l'automne 2011	Novembre 2009

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

**Commentaire**

- Les CRÉ travaillent sur les réseaux de sentiers permanents pour les VHR. À l'automne 2011, elles devront fournir les tracés projetés des sentiers, la liste des conditions pour rendre ces sentiers permanents et un échéancier pour la réalisation des sentiers.

## Axe d'intervention

### Le développement durable et la réduction des émissions de gaz à effet de serre

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

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

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

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

En entreprenant cette démarche de développement durable, le Ministère poursuit les engagements qu'il avait déjà pris dans ce domaine et montre qu'il entend tenir compte des principes de développement durable dans l'ensemble de ses produits, services et activités. La réalisation de ce plan d'action prend appui sur l'engagement et la contribution de tout le personnel et des partenaires du Ministère.

## Indicateur 19

Pourcentage de réalisation du Plan d'action de développement durable

Résultats %			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	
S.O.	57	72	80 % des cibles seront atteintes d'ici 2011-2012

### Commentaires

- Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 a été mis à jour en 2011. Il comporte 14 actions qui comprennent maintenant 30 indicateurs et 32 cibles (3 cibles ont été fixées pour l'indicateur 11). En effet, l'action 3.1 sur la sécurité routière comprend maintenant 3 indicateurs, tandis que l'action 5.1 sur les pratiques de réduction à la source, de réemploi, de recyclage et de valorisation des matières résiduelles avant de procéder à leur élimination en comprend 5. Toutefois, pour la reddition de comptes 2010-2011, on ne considère que 31 cibles, puisque l'indicateur 10e et sa cible ne seront évalués qu'en 2011-2012.
- Pour la deuxième année de mise en œuvre du plan, le pourcentage de réalisation s'élève à 72 %. Les cibles des 11 indicateurs suivants sont considérées comme atteintes : 3, 7, 8, 9, 10a, 10d, 11, 12, 13, 16 et 17. La section 3.3 en détaille les résultats.
- Toutes les actions du Plan d'action de développement durable 2009-2013 sont amorcées.

### OBJECTIF 2.9

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

Pour faire suite à l'entrée en vigueur du Protocole de Kyoto le 16 février 2005, le gouvernement du Québec a adopté une série d'initiatives, dont le Plan d'action 2006-2012, *Le Québec et les changements climatiques — Un défi pour l'avenir*. Afin d'atteindre les objectifs, une redevance sur les hydrocarbures est imposée depuis décembre 2007, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> octobre 2007. Selon ce plan d'action, les revenus provenant de cette redevance pourront atteindre 1,2 milliard de dollars sur 6 ans et ils sont versés au Fonds vert. En janvier 2008, le gouvernement fédéral a consenti une somme de 349,9 millions de dollars pour compléter le financement. Le coût total de la mise en œuvre des actions sous la responsabilité du Ministère dans ce plan d'action pourra s'élever à 891,6 millions sur 6 ans.



Le chargeur de navires du terminal de Beauport fait partie intégrante d'un système de manutention qui, en plus d'augmenter la productivité lors des chargements et des déchargements de marchandise en vrac, contribue à la réduction d'émissions de gaz à effet de serre.  
Courtoisie : Arrimage du Saint-Laurent

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

### Indicateur 20

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

(Cet indicateur est lié aux indicateurs 18 et 24 du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

		Résultats (kilotonnes)			Cibles (kilotonnes)
		2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
6. et 7.	Politique québécoise du transport collectif : favoriser le développement et l'utilisation du transport collectif des personnes et du transport alternatif (vélo, marche, covoiturage) <sup>1</sup>	68	84	109	130
8.	Favoriser l'implantation de projets intermodaux pour le transport des marchandises	—	40 <sup>2</sup>	47 <sup>2</sup>	80
9.	Mettre sur pied un programme de soutien à la pénétration de l'innovation technologique en matière d'efficacité énergétique dans le transport des marchandises	—	— <sup>3</sup>	35	1 050
10.	Adopter une réglementation rendant obligatoire l'activation des limiteurs de vitesse des camions à un maximum de 105 km/h	— <sup>3</sup>	130	130	330
16.	Améliorer l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics de 10 à 14 % sous le niveau de 2003 d'ici 2010, et réduire de 20 % la consommation de carburant des ministères et organismes	— <sup>4</sup>	— <sup>4</sup>	— <sup>4</sup>	(150)
17.	Exiger que chaque ministère développe, d'ici 2008, un programme visant à réduire les émissions de GES occasionnées par les déplacements des employés pour se rendre au travail	— <sup>4</sup>	— <sup>4</sup>	— <sup>4</sup>	(20)
23.	Réaliser diverses évaluations et recherches liées aux impacts et à l'adaptation aux changements climatiques à l'égard de la fonte du pergélisol et de l'érosion des berges	S.O. <sup>5</sup>	S.O. <sup>5</sup>	S.O. <sup>5</sup>	
<b>TOTAL</b>		<b>68</b>	<b>254</b>	<b>321</b>	<b>1 590<sup>4</sup></b>

- La reddition de comptes des actions 6 et 7 ne concerne que les initiatives visant l'augmentation de l'offre de services de transport en commun. Le Ministère ne dispose présentement pas d'informations permettant d'estimer la réduction des émissions de GES des autres aspects du transport collectif des personnes et du transport alternatif.
- Le potentiel d'atténuation ou de réduction présenté est détaillé dans les notes d'information de projet déposées par les demandeurs. Par le passé, il reposait sur des rapports de vérification basés sur la norme ISO 14064-3.
- Une méthodologie est en cours d'élaboration.
- La cible totale n'inclut pas la contribution du Ministère aux mesures 16 et 17, puisque les potentiels de réduction sont valables pour l'ensemble du gouvernement.
- Aucune réduction des émissions de GES ne peut être rattachée, puisqu'il s'agit de projets en adaptation aux impacts des changements climatiques. Le nombre de projets réalisés apparaît toutefois dans la section des commentaires.

## Commentaires

- **Actions 6 et 7** : La mise en place des différents programmes associés à la Politique québécoise du transport collectif s'est achevée en février 2008. Selon les données prévisionnelles soumises par les autorités organisatrices de transport en commun, l'offre de services de transport en commun augmenterait de plus de 25 % d'ici le 31 décembre 2011, dépassant l'objectif initial qui était fixé à 16 %.
- **Action 8** : Le Programme d'aide visant la réduction ou l'évitement des émissions de GES par l'implantation de projets intermodaux dans le transport des marchandises a été lancé en mai 2008. Entre le lancement du programme et le 31 mars 2011, 16 projets ont été acceptés, dont 10 l'ont été en 2010-2011. L'ensemble de ces projets estiment, pour l'année 2010-2011, des évitements ou des réductions d'émissions de GES de l'ordre de 47 kilotonnes. Toutefois, un des projets n'a pas atteint en 2010-2011 le potentiel d'atténuation ou de réduction présenté dans la note d'information de projet déposée en raison de facteurs conjoncturels qui ne remettent pas en cause les paramètres de cette dernière.
- **Action 9** : Le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le transport des marchandises a été lancé en juin 2009. Pour le volet maritime et ferroviaire du programme, 9 projets totalisant des engagements de 2,4 millions de dollars à déboursier en deux versements ont été acceptés au cours de l'année 2010-2011. Pour le volet camionnage, près de 800 demandes totalisent des subventions de 3,1 millions depuis le lancement du programme.
- **Action 10** : La réglementation concernant l'activation obligatoire du limiteur de vitesse des véhicules lourds et le réglage à 105 km/h maximum est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009. La disposition pénale s'applique depuis juillet de la même année.
- **Action 23** : Trois projets liés aux évaluations et aux recherches se sont terminés au cours de l'année financière 2010-2011, alors que 11 se poursuivaient en date du 31 mars 2011.

## Orientation 3

### Assurer aux usagers des systèmes de transport sécuritaires

L'efficacité du réseau routier dépend du niveau de sécurité des usagers et de leurs conditions de mobilité. En tant que gestionnaire du réseau routier, le Ministère a réalisé des investissements importants de plus d'un milliard<sup>20</sup> de dollars pour améliorer le réseau routier supérieur, notamment sur le plan de la sécurité.

La mise en place de mesures de sécurité repose de plus en plus sur la responsabilisation des acteurs et l'amélioration de l'information et de la formation. C'est pourquoi le Ministère et ses nombreux partenaires poursuivent leurs efforts de concertation. Parmi ces mesures, on trouve le développement d'un nouveau système informatisé de gestion de la sécurité dans les aéroports du Ministère et un nouveau concept d'aires de service en bordure des autoroutes et de villages-relais le long des routes nationales.

<sup>20</sup> Ce montant diffère de celui inscrit au PAGD 2010-2011. Le présent résultat est estimé en additionnant la partie des coûts de chacun des projets routiers qui contribue à l'amélioration de la sécurité, provenant de quatre axes d'intervention du FORT : chaussées, structures, amélioration et développement. À cela, s'ajoutent certaines dépenses liées à l'entretien des équipements de sécurité. Pour sa part, le PAGD ne considère que les investissements de l'axe « amélioration » en plus des dépenses en exploitation.

Par ailleurs, lors de situations d'urgence, la responsabilité du Ministère est de réduire la vulnérabilité de la communauté et de restaurer ses conditions de vie normale, conformément au Plan national de sécurité civile du gouvernement du Québec. Ainsi, au cours de l'année 2010-2011, il y a eu 1 378 événements majeurs sur le réseau routier et 125 mesures d'urgence liées aux glissements de terrain (sur et hors réseau routier). Plus de 800 des événements majeurs ont été causés par des accidents routiers. Les autres étaient surtout liés à des opérations de déneigement ou de déglacage



Inondation de la route 276 à Saint-Joseph-de-Beauce.

(159), à des inondations (85) ou à des situations touchant la sécurité civile (78). Les trois principaux événements de sécurité civile survenus en 2010-2011 sont le glissement de terrain à Saint-Jude, le séisme de magnitude 5,0 dans l'Outaouais qui a généré de nombreux désordres dans les sols et quelques bris aux infrastructures routières du Ministère et, enfin, les hautes marées qui ont causé d'importants dommages le long des côtes gaspésiennes et madelinienes.

## Axe d'intervention La sécurité routière

### OBJECTIF 3.1

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

Le bilan routier s'est encore une fois amélioré en 2010, avec une diminution de 29 décès. Même si on déplore une augmentation de 62 blessés graves, le nombre demeure inférieur à la cible fixée pour 2012. Toutefois, avec 487 décès et 2 313 blessés graves, encore trop de personnes sont victimes d'un accident routier au Québec. C'est pourquoi le Ministère, en collaboration avec l'ensemble de ses partenaires, entend poursuivre ses efforts pour sauver des vies et réduire le nombre d'accidents sur les routes.

#### Indicateur 21

Nombre de décès et de blessés graves\*

	Moyenne quinquennale	Résultats**				Cibles
	2003-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Décès	663	622	558	516	487	464
Blessés graves	3 607	2 860	2 360	2 251	2 313	2 525 (Réduction de 30 % sur 5 ans)

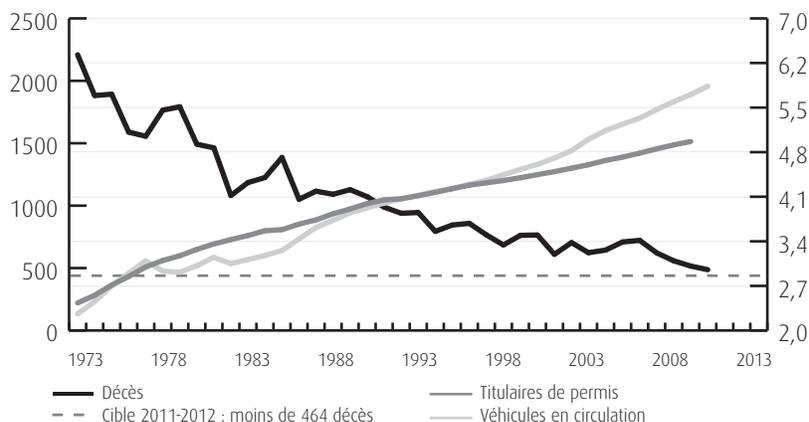
\* Ces données peuvent différer légèrement de celles des rapports précédents, car de nouvelles informations peuvent être recueillies après leur publication.

\*\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 sont calculés respectivement pour les années civiles 2007 à 2010.

#### Commentaires

- Malgré la hausse continue du nombre de titulaires de permis de conduire et de véhicules en circulation sur l'ensemble du réseau routier québécois, le bilan routier s'est largement amélioré au cours des dernières décennies. Des efforts considérables sont faits chaque année afin d'améliorer davantage le bilan routier.
- Les investissements en sécurité routière permettent d'améliorer le réseau afin de réduire le nombre d'accidents et leur gravité. Ils sont en nette augmentation depuis 2003-2004.

Nombre de décès (axe de gauche) en comparaison du nombre de véhicules en circulation et de titulaires de permis (axe de droite en millions)



### Indicateur 22

Taux de décès par milliard de véhicules-km<sup>21</sup>

Résultats**				
2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
10,3	8,7	8,0	7,1	6,7**

\* Le résultat de 2006-2007 présente le taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres pour l'année civile 2006, celui de 2007-2008 présente le taux pour l'année civile 2007 et ainsi de suite.

\*\* Taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres obtenu à partir du kilométrage de 2009, puisqu'il s'agit de la dernière diffusion de cette enquête par Statistique Canada.

### Commentaire

- Le taux de décès par milliard de véhicules-kilomètres est à l'image du bilan routier, car il s'est amélioré de façon continue au Québec depuis 2006.

### Les sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière

Parmi les nombreux travaux effectués sur son réseau, le Ministère accorde une attention particulière à la correction des sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière. Un site à potentiel d'amélioration est un site de dimension restreinte qui a été le lieu d'un accident mortel, d'accidents graves ou d'un nombre anormalement élevé d'accidents pouvant être réduit de manière efficace par une intervention sur l'infrastructure. La correction de ces sites nécessite généralement de modifier les caractéristiques géométriques de la route (courbe, pente ou intersection), mais elle peut aussi requérir d'autres types de mesures, comme l'installation de feux de circulation ou d'une glissière de sécurité, ou encore l'amélioration de la surface de roulement.

<sup>21</sup> La méthode de calcul de l'indicateur concernant l'estimation du kilométrage parcouru a été révisée en 2010, notamment pour assurer une meilleure harmonisation avec la SAAQ. En conséquence, les résultats des années passées ont aussi été revus.

**Indicateur 23**

Nombre de sites à potentiel d'amélioration corrigés

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	
19	21	22	20 sites corrigés par année

**Commentaires**

- Au cours de l'année 2010-2011, une somme de 278,1 millions de dollars a été consacrée à la correction de 70 sites à potentiel d'amélioration, dont 22 ont vu leurs travaux complétés. Le Ministère a donc dépassé la cible annuelle qu'il s'était fixée.
- Les investissements effectués couvrent les frais pour toutes les activités nécessaires à la correction de ces sites, tels les travaux, les honoraires professionnels et les activités immobilières. L'annexe III présente la liste de ces 70 sites.

**Les radars photo et les appareils de surveillance aux feux rouges**

Le 5 juillet 2007, la TQSR<sup>22</sup> a déposé son premier rapport de recommandations, qui contenait 23 mesures pour améliorer le bilan routier. Le ministère des Transports a réservé un accueil favorable à l'ensemble des recommandations et a annoncé six actions prioritaires, dont l'une consiste en l'utilisation de nouvelles technologies pour assurer le contrôle de la vitesse et le respect des feux rouges.

Le projet de loi n° 42 modifiant le Code de la sécurité routière et le Règlement sur les points d'inaptitude a été adopté le 19 décembre 2007. Cette loi a permis notam-

ment la mise en œuvre d'un projet pilote sur les radars photo et les appareils de surveillance aux feux rouges. Le 24 février 2009, le ministère des Transports a dévoilé les endroits où les 9 radars photo et les 6 appareils de surveillance aux feux rouges allaient être installés; ceux-ci sont répartis dans les régions de Montréal, de la Montérégie et de la Chaudière-Appalaches. Le projet pilote a débuté le 19 août 2009.

**Indicateur 24**

Évaluation du projet pilote (9 radars photo et 6 appareils de surveillance aux feux rouges)\*

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des travaux</li> <li>• Collecte des informations de base</li> <li>• Mise sur pied du groupe d'experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte des informations statistiques du projet</li> <li>• Réalisation des études et analyses</li> <li>• Rédaction en cours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction finale</li> <li>• Dépôt du rapport d'évaluation en août 2010**</li> </ul>	Dépôt du rapport d'évaluation en août 2010

\* Les termes utilisés dans la loi pour désigner ces appareils respectifs sont « cinémomètres photographiques » et « systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges ». En outre, dans le Plan stratégique 2008-2012, le libellé de cet indicateur est « Évaluation des projets pilotes... »; chaque appareil y était considéré comme un projet pilote en soi, alors qu'il ne s'agit en fait que d'un seul projet pilote qui inclut 15 appareils.

\*\* Conformément à la loi, le ministre des Transports a fait rapport au gouvernement sur l'application des cinémomètres photographiques et des systèmes photographiques de contrôle de circulation aux feux rouges au mois d'août 2010. Le rapport d'évaluation fut ensuite déposé officiellement à l'Assemblée nationale le 20 octobre 2010.

## Commentaires

- Au 31 mars 2011, le projet pilote était en cours depuis plus de 19 mois. Les équipements étaient en fonction et le traitement des dossiers se faisait sur une base régulière, autant au Centre de traitement de la preuve qu'au Bureau des infractions et amendes. Le Ministère, en collaboration avec ses partenaires, a réalisé la totalité des études et analyses nécessaires à l'évaluation du projet pilote.
- Le rapport d'évaluation a été déposé tel que prévu. Il dresse un bilan positif de l'expérience pilote, démontrant que les radars photo et les appareils de surveillance aux feux rouges ont une incidence sur le comportement des usagers de la route. Il fait état de 51 constats sur différents aspects tels que la sécurité routière et l'acceptabilité sociale, mais également sur les aspects opérationnels, technologiques, organisationnels et financiers<sup>23</sup>.
- L'Assemblée nationale a mandaté la Commission des transports et de l'environnement pour étudier le rapport d'évaluation du projet. Une présentation technique a été offerte par le Ministère et ses partenaires à la Commission parlementaire le 30 mars 2011.

## OBJECTIF 3.2

### FAIRE LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU CORONER

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

## Indicateur 25

Dépôt d'un bilan annuel

Résultats		
2008-2009	2009-2010	2010-2011
Aucun	1*	1*

\* Le bilan transmis en décembre 2010 concernait les rapports reçus au 31 mars 2009, alors que celui transmis en juillet 2009 concernait les rapports reçus au 31 décembre 2007.

## Commentaire

- Conformément à la Politique de gestion du suivi des accidents mortels, lorsqu'un accident survient sur le réseau du Ministère, le personnel de l'organisation se rend sur les lieux dans un délai de 24 heures afin de recueillir l'information sur l'environnement routier. L'analyse de ces renseignements ainsi que d'autres relevés et analyses complémentaires permettent de savoir si l'environnement routier a pu contribuer à provoquer l'accident et de déterminer les correctifs à apporter s'il y a lieu.

<sup>23</sup> Les lecteurs sont invités à consulter le rapport d'évaluation à l'adresse suivante : [www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/bpm/radarsphotos\\_rapport\\_eval.pdf](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/bpm/radarsphotos_rapport_eval.pdf).

### Le suivi des recommandations des rapports d'investigation et d'enquête des coroners au 31 mars 2011

Pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2010 au 31 mars 2011, le Bureau du coroner a transmis au Ministère 26 rapports d'investigation et d'enquêtes publiques contenant au total 29 recommandations.

Le suivi des recommandations formulées pour 2010-2011 est le suivant :

- Pour 10 recommandations, les actions sont terminées;
- Pour 16 recommandations, les actions sont en cours ou en préparation;
- Le Ministère a déterminé qu'une recommandation ne relevait pas de sa compétence;
- Pour deux recommandations, les actions n'ont pas été retenues ou d'autres actions que celles recommandées par le coroner ont été réalisées, à la suite d'une analyse du Ministère.

Pour 2010-2011, le Ministère a investi 64 889 000 \$ pour donner suite aux recommandations des coroners.

Parmi les réalisations de 2010-2011 :

- Le Ministère a investi 13 942 000 \$ pour l'élargissement de deux à quatre voies divisées de la route 185 au sud de Dégelis;
- À Saint-Mathieu-de-Belœil, 2 015 000 \$ ont été investis pour le réaménagement géométrique de l'intersection de la route 229 et du chemin des Vingt;
- Des investissements de 233 000 \$ ont été réalisés pour l'aménagement d'éclairage dans la courbe de la route 138, à Pessamit.

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

### OBJECTIF 3.3

#### CONTRIBUER À AMÉLIORER LE BILAN DES ACCIDENTS LIÉS AUX VÉHICULES LOURDS

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

#### Indicateur 26

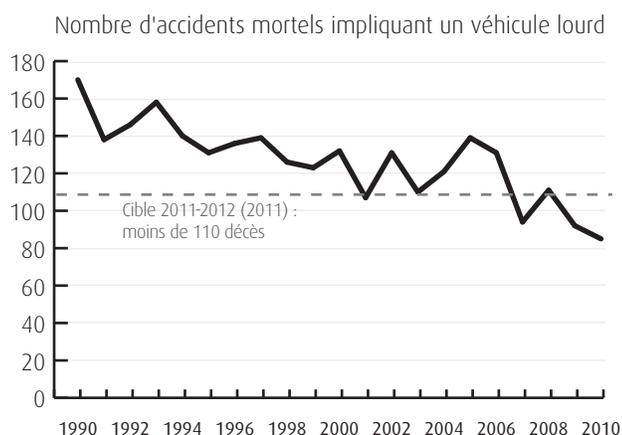
Nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd

Moyenne quinquennale (2003-2007)	Résultats*				Cible
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
119	94	111	92	85	Moins de 110

\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 sont calculés respectivement pour les années civiles 2007 à 2010 et ne tiennent pas compte des accidents mortels impliquant les véhicules-outils et d'équipement, ainsi que les minibus.

## Commentaires

- En 2010, le nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd s'élevait à 85, ce qui représente 19 % de l'ensemble des accidents mortels.
- Le nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd a diminué de 8 % en 2010 comparativement à 2009. Cette proportion atteint 29 % lorsque l'on compare le résultat de 2010 avec la moyenne de la période 2003-2007.
- Il est à noter que le nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd enregistré en 2010 a été le plus faible depuis les 20 dernières années.



## OBJECTIF 3.4

### FOURNIR AUX USAGERS DES SERVICES VISANT UNE MEILLEURE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le Ministère a annoncé sa volonté en 2002 de mettre en place un nouveau concept de « parcs routiers » qui comprend l'aménagement de haltes routières<sup>24</sup> modernisées et la mise en place d'un réseau de villages-relais<sup>25</sup>. Au total le Ministère s'est fixé, d'ici 2012, la cible de 55 « parcs routiers » qui vont contribuer à fournir des services et de l'information pertinente aux usagers de la route dans le but d'améliorer la sécurité routière.

La construction des haltes routières modernisées vise l'ajout d'aires de service mieux adaptées aux besoins des usagers sur les autoroutes, tandis que le développement du réseau de villages-relais est basé sur un programme de reconnaissance qui poursuit également un objectif de développement économique, culturel et paysager.



Aire de service de la Rivière-Beaudette, mise en exploitation le 16 juillet 2010

<sup>24</sup> Conformément à la décision prise par la Commission de toponymie en avril 2010, les haltes routières comprennent les aires de service, les aires de repos, les aires de repos pour les camionneurs et les belvédères. Ce terme exclut cependant la notion de village-relais.

<sup>25</sup> Un village-relais est une municipalité qui offre, avec l'aide de ses commerçants, des services au moins comparables à ceux que l'on trouve dans les aires de service. On parle, entre autres, de services de restauration, de distribution d'essence, de stationnements et d'installations sanitaires. Les villages-relais sont situés en moyenne à toutes les heures de déplacement sur les routes nationales du réseau routier stratégique ainsi que sur les routes nationales et régionales reconnues par le programme de signalisation des routes et circuits touristiques.

**Indicateur 27**

Nombre de haltes routières modernisées et de villages-relais reconnus

	Résultats				Cibles
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Haltes routières modernisées	3	3	3	7	9
Villages-relais reconnus	2	15	32	37	46
<b>TOTAL (depuis 2007-2008)</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>35</b>	<b>44</b>	<b>55 *</b>

\* L'atteinte de la cible est prévue pour le 31 décembre 2012.

**Commentaires**

- Un premier partenariat public-privé (PPP) est en cours, en vertu d'une entente signée en septembre 2008 pour la conception, la construction, le financement, l'exploitation et l'entretien de sept aires de service. Cette entente a été conclue avec un consortium composé d'investisseurs québécois sous la gouverne de la Société en commandite aires de service Québec. Quatre nouvelles aires de service modernes ont été mises en place en 2010-2011, soit à Rigaud sur l'autoroute 40, à Rivière-Beaudette sur l'autoroute 20, à Canton-de-Melbourne sur l'autoroute 55 et à Maskinongé sur l'autoroute 40.
- En 2010-2011, le Ministère a ajouté 5 municipalités au réseau des villages-relais pour un total de 37 villages-relais mis en place depuis 2007-2008. Les nouveaux villages-relais comprennent les municipalités de Gaspé (secteur Rivière-au-Renard), de Saint-Maxime-du-Mont-Louis, de Murdochville et de Pointe-à-la-Croix de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, ainsi que la municipalité de Deschambault-Grondines de la région de la Capitale-Nationale.

**Axe d'intervention**

La sécurité liée aux infrastructures aéroportuaires et aux véhicules hors route

**OBJECTIF 3.5****ACCROÎTRE LA SÉCURITÉ DES OPÉRATIONS EN MILIEU AÉROPORTUAIRE**

La sécurité dans ses 27 aéroports constitue une priorité pour le Ministère. Conformément au Règlement de l'aviation canadienne, un système de gestion de la sécurité en quatre phases, échelonnées sur quatre ans, est en cours de réalisation. La mise en œuvre du système de gestion de la sécurité implique une nouvelle approche de la gestion de ces infrastructures basée sur des mesures de gestion proactives.

**Indicateur 28**

Mise en place d'un système de gestion de la sécurité aux 27 aéroports et aérodromes du Ministère

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
100 % des éléments de la phase 1	90 % des éléments de la phase 2	90 % des éléments de la phase 3	100 % des éléments des 4 phases

## Commentaires

- Bien que le Ministère soit propriétaire de 27 aéroports, il n'est responsable de la mise en œuvre des systèmes de gestion de la sécurité que pour 14 de ses installations. En fait, la gestion des 13 aéroports situés au Nunavik relève de l'Administration régionale Kativik, puisqu'elle est titulaire des certificats d'exploitation. Ainsi, les résultats présentés correspondent à la mise en œuvre des systèmes pour les 14 aéroports relevant du Ministère.
- Le Ministère a choisi de mettre en place un seul système de gestion de la sécurité pour ses 14 aéroports, sous la forme d'un cadre ministériel dont les politiques, processus et procédures sont identiques. Il favorise ainsi une cohérence dans les façons de faire en matière de gestion aéroportuaire.
- La phase 3 de la mise en œuvre des systèmes de gestion de la sécurité comprenait la mise en place de cinq éléments. Au 31 mars 2011, cela a été complété pour quatre de ces éléments, alors que le cinquième n'a été réalisé qu'à 50 %. En effet, les composantes sur la gestion de la documentation et la surveillance de la sécurité sont réalisées à 100 %. Il reste à compléter la formation qui est jusqu'ici réalisée à 50 %. Il faut noter que la phase 2 qui n'était réalisée qu'à 90 % au 31 mars 2010 a été complétée dans la dernière année.

## OBJECTIF 3.6

### CONTRIBUER À AMÉLIORER LE BILAN DES ACCIDENTS LIÉS AUX VHR

Depuis quelques années, le nombre de VHR immatriculés a augmenté de façon marquée pour atteindre, en 2010, un sommet inégalé de 545 101, soit 9 569 de plus qu'en 2009. Or, environ 49 décès par année sont attribuables aux VHR selon la moyenne de 2006 à 2010. Puisque la sécurité est au centre des préoccupations du Ministère, il est important de poursuivre les campagnes de sensibilisation destinées aux utilisateurs.

#### Indicateur 29

Nombre de décès en VHR

Résultats*			
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
47**	62**	40**	54

\* Pour les véhicules tout-terrain, les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 sont calculés respectivement pour les années civiles 2007 à 2010; pour les motoneiges, les résultats couvrent la dernière saison hivernale qui s'étend de septembre à juin.

\*\* Les résultats de 2007-2008 à 2009-2010 ont été révisés à la suite de l'évaluation des rapports de coroner afin de déterminer si la cause du décès était vraiment attribuable à la pratique de ces véhicules.

#### Commentaire

- Sur les 54 décès recensés en 2010-2011, on en compte 21 qui sont survenus en motoneige et 33 en véhicule tout-terrain. Le nombre de décès en motoneige est directement lié à la durée de la saison.

## Axe d'intervention L'exploitation du réseau routier

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

### OBJECTIF 3.7

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

##### L'entretien hivernal

L'entretien hivernal des routes du réseau supérieur est fait selon des exigences de qualité élevées qui assurent des déplacements sécuritaires et fonctionnels. Une stratégie globale axée sur la viabilité hivernale et un plan d'action sont appliqués afin que la qualité de l'entretien continue de répondre aux exigences ministérielles.

Près de 80 % du déneigement est effectué par des tiers, c'est-à-dire qu'il est exécuté par des entrepreneurs (67 %) et les municipalités (13 %), le solde étant fait en régie par le personnel du Ministère. Cependant, l'indicateur tient compte seulement du réseau routier qui est entretenu par des entrepreneurs, soit environ 67 % de la longueur totale de celui-ci.



*Entretien hivernal pour des routes sécuritaires.*

### Indicateur 30

Proportion des entrepreneurs en entretien hivernal répondant bien aux exigences chaque année\*

Résultats %				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Cible annuelle %
92,3	92,0	96,2	92,2	100

\* Pour qu'un entrepreneur en entretien hivernal réponde bien aux exigences, le résultat de son évaluation annuelle doit être supérieur ou égal à 80 %.

### Commentaires

- En 2010-2011, 92,2 % des entrepreneurs ont bien répondu aux exigences du Ministère. Cette proportion est comparable à celles des saisons hivernales 2007-2008 (92,3 %) et 2008-2009 (92,0 %). En ce qui concerne la saison 2009-2010, les conditions météorologiques plus clémentes pour l'ensemble du Québec ont certes contribué à une meilleure performance (96,2 %) et à l'atteinte des objectifs de la part des entrepreneurs quant au respect des exigences du Ministère.
- Chaque circuit que les entrepreneurs entretiennent est évalué selon des critères de qualité de service liés essentiellement à la qualité du service rendu en déneigement et déglçage, à la qualité des ressources, à la qualité des communications, au niveau de collaboration avec le Ministère et au respect des échéances.

### Le marquage sur les routes au printemps

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



*Le marquage des routes a un effet bénéfique indéniable sur la sécurité routière.*

### Indicateur 3 I

Taux de présence du marquage sur les routes au printemps

(Cet indicateur est lié à la mesure 7 de l'indicateur 4c du Plan d'action de développement durable 2009-2013)

Résultats %				Cible %
2007-2008*	2008-2009*	2009-2010	2010-2011	2011-2012
73,3	78,4	88,8	85,6	77,0

\* En 2009-2010, le Ministère a travaillé à accroître la précision des données sur l'état du taux de présence du marquage sur les routes au printemps. Il a harmonisé plus efficacement les modes de collecte et de traitement pour chacune des régions. Ces ajustements expliquent la révision des résultats publiés dans les rapports annuels antérieurs à 2009-2010.

### Commentaires

- Pour une troisième année consécutive, la cible du taux du marquage sur les routes au printemps a été dépassée, atteignant 85,6 % en 2010-2011. Cet excellent résultat s'explique par le traçage de toutes les lignes de bordures chaque année.
- Les résultats, depuis 2007-2008, sont basés sur des longueurs de segments inspectées relativement constantes. En effet, les longueurs de réseau inspectées ont varié de 77 646 kilomètres à 81 857 kilomètres.

### La surveillance du réseau routier

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



*Un surveillant du réseau routier au service des usagers.*

### Indicateur 32

Taux de réalisation de la surveillance (patrouille) du réseau routier

Résultats %			Cible %
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Aucun résultat compilé	Aucun résultat compilé	Aucun résultat compilé	95

#### Commentaire

- Rappelons que le réseau routier est bien couvert par une surveillance routière selon les fréquences de patrouille établies par le Ministère. En 2009-2010, les outils véhiculaires ont été installés sur la plupart des véhicules de patrouille. En 2010-2011, le Ministère a poursuivi le développement de son système informatique en vue d'établir le taux de réalisation de la surveillance du réseau routier.

## Orientation 4

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

En remplissant sa mission, le Ministère contribue de façon importante au développement du Québec. Pour relever les défis que cette mission comporte, il dispose d'une organisation de plus de 7 300 personnes réparties à l'échelle du Québec.

Le Ministère doit également accroître sa performance par l'amélioration des systèmes d'information ministériels et la mise en place de systèmes d'information aux usagers. Ainsi, des investissements de 24,9 millions de dollars ont été consacrés à cet effet.

#### Axe d'intervention

Le maintien de l'expertise et la poursuite de l'innovation

#### OBJECTIF 4.1

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

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

### Indicateur 33

Nombre annuel de jours-personnes de formation associés à l'expertise ciblée

Domaine d'expertise	Jours-personnes de formation		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Cadre administratif	2 443	2 366	1 180
Informatique et bureautique	1 148	1 985	1 735
Transports	822	1 081	521
Génie	2 451	2 752	1 468
Formation à la tâche du personnel ouvrier	590	655	457
Santé et sécurité au travail	1 727	1 928	1 112
Communication	418	543	424
Habiletés de gestion	954	1 471	496
Autres	579	564	256
<b>TOTAL</b>	<b>11 132</b>	<b>13 345</b>	<b>7 649</b>

#### Commentaires

- Comme par les années passées, l'arrivée de nouveaux employés dont le personnel ouvrier; les nouvelles technologies de traitement de l'information (informatique et bureautique) et la nomination de nouveaux gestionnaires ont fait en sorte que les efforts en matière de formation sont surtout liés à ces aspects.
- La diminution du nombre de jours-personnes de formation en 2010-2011 par rapport au nombre observé en 2009-2010 s'explique par une période de transition vers des modes modernes d'offres de formation de manière à réduire les frais de déplacement. Au cours de l'année 2010-2011, le déploiement de ces nouveaux modes a été amorcé : téléconférence, formation en ligne, formation par *coaching* en équipe, etc.

#### OBJECTIF 4.2

##### FAVORISER L'ATTRACTION ET LA FIDÉLISATION DU PERSONNEL

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

**Indicateur 34**

Taux de rétention du personnel régulier

	Résultats			
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Départs volontaires</b>	<b>132</b>	<b>156</b>	<b>149</b>	<b>142</b>
Démission	35	70	59	42
Mutation	97	86	90	100
<b>Effectif régulier au début (1<sup>er</sup> avril)</b>	<b>4 457</b>	<b>4 297</b>	<b>4 213</b>	<b>4 174</b>
<b>Effectif régulier à la fin (31 mars)</b>	<b>4 297</b>	<b>4 213</b>	<b>4 198</b>	<b>4 129</b>
<b>Taux de rétention (%)<sup>*</sup></b>	<b>97,0</b>	<b>96,3</b>	<b>96,5</b>	<b>96,6</b>

\* Ce taux est calculé de la façon suivante :  $(1 - (\text{départs volontaires} / \text{effectif régulier moyen})) \times 100$

**Commentaires**

- Le contexte actuel du marché du travail lié au vieillissement de la population, qui se concrétise par le départ à la retraite des *baby-boomers*, et le manque de relève anticipé font de l'attraction et de la fidélisation du personnel un enjeu de taille.
- À cet effet, le Plan d'action ministériel de la planification de la main-d'œuvre vise à définir les risques inhérents à cette situation et à mettre en place des mécanismes pour résoudre les problématiques qui ont été cernées. Dans le présent rapport, la section sur le suivi des recommandations du Vérificateur général fait état de diverses activités que le Ministère a réalisées.

**OBJECTIF 4.3****FAVORISER LA RECHERCHE ET L'INNOVATION**

La recherche et l'innovation sont essentielles à la performance du Ministère; elles représentent un processus qui intègre l'acquisition de nouvelles connaissances par la recherche, le transfert de ces connaissances aux utilisateurs (activités de diffusion et de transfert technologique) et leur appropriation par ces mêmes utilisateurs (implantation et utilisation). L'acquisition de nouvelles connaissances par la recherche se concrétise par la mise en place d'activités de recherche à contrat, par le financement de chaires de recherche ainsi que par des subventions versées pour des projets de recherche en partenariat. Le Ministère réalise des activités de transfert de connaissances en participant à des associations vouées à la recherche, à l'innovation et à l'échange dans le domaine des transports, en prenant part à des colloques, en finançant des programmes de bourses et des activités favorisant la relève, en fournissant un soutien à des réseaux de recherche ainsi que par d'autres types d'initiatives.

**Indicateur 35**

Nombre d'initiatives dans le domaine de la recherche et de l'innovation

Résultats			
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
75	94	111	101

## Commentaires

- Depuis les trois dernières années, le Ministère finance annuellement, en moyenne, une centaine d'initiatives dans le domaine de la recherche et de l'innovation.
- Sur les 101 initiatives réalisées en 2010-2011, on dénombre 80 activités de recherche et 21 activités de transfert des connaissances. Les activités de recherche comprennent les contrats attribués et les chaires de recherche financées, ainsi que les projets de recherche en partenariat subventionnés. Les activités de transfert de connaissances comprennent, quant à elles, les programmes de bourses financés, les événements subventionnés (colloques, relève) et d'autres initiatives de recherche tels les réseaux de recherche.
- Tout comme en 2009-2010, la majorité des activités de recherche concerne les infrastructures routières (64 initiatives), y compris les domaines des structures, des chaussées, de la sécurité routière et de l'exploitation du réseau routier. Les autres activités de recherche ont trait notamment au transport des personnes (4 initiatives) et au transport des marchandises (7 initiatives).

## Axe d'intervention Les façons de faire

### OBJECTIF 4.4

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

Les modèles de gouvernance sont des initiatives ayant une incidence importante sur l'organisation et sur la manière dont le Ministère remplit sa mission ou optimise les services aux citoyens.

#### Indicateur 36

Nombre de projets réalisés (Associés à de nouveaux modèles de gouvernance, y compris les PPP)

	Résultats			Cible
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
2 ententes de partenariat signées		Aucune nouvelle entente de partenariat signée  Un* projet visé par la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique s'est inscrit dans la démarche exigée.	Aucune nouvelle entente de partenariat signée  Trois projets visés par la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique se sont inscrits dans la démarche exigée.	4

\* Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* faisait état de deux projets visés par la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique. Toutefois, le projet de contournement de la Ville de Rouyn-Noranda a été retiré, puisque les plans et devis étaient amorcés au 5 novembre 2008.

## Commentaires

- Depuis septembre 2007, trois ententes de PPP ont été conclues.
- Les deux premières concernent le parachèvement des autoroutes 25 et 30. La mise en service de l'autoroute 25 a eu lieu en mai 2011 et celle de l'autoroute 30 est prévue pour décembre 2012.
- L'autre entente signée en septembre 2008 concerne la mise en service graduelle du premier groupe de sept aires de service (grappe 1) sur le réseau autoroutier québécois.

Par ailleurs, tout nouveau projet majeur d'infrastructure publique (de 40 millions de dollars et plus) est assujéti à la Politique-cadre sur la gouvernance des grands projets d'infrastructure publique, entrée en vigueur le 5 novembre 2008 et révisée le 17 mars 2010.

- En 2009-2010, un projet s'est inscrit dans la démarche exigée par cette politique-cadre :
  - Route 167 : projet de prolongement vers la région des monts Otish (Plan Nord).
- En 2010-2011, trois projets se sont inscrits dans la démarche exigée :
  - Aires de service (grappe 2);
  - Parachèvement de l'autoroute 19 à Laval;
  - Projet d'amélioration et de réfection de la route 389 reliant Baie-Comeau à la frontière du Labrador.

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

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

Le Ministère accorde une grande importance à la pertinence et à la qualité de l'information pour le public voyageur. Ainsi, parmi les diverses mesures visant à permettre aux usagers de prendre une décision éclairée quant à la planification de leurs déplacements, au moment opportun, mentionnons la mise en place, en octobre 2008, du service Québec 511 Info Transports<sup>26</sup>. Il s'agit d'un système intégré ayant pour objet de faciliter l'accès aux renseignements sur les transports, par téléphone ou sur le Web. Ce service connaît un succès remarquable depuis ses débuts.

#### Indicateur 37

Taux de satisfaction de la clientèle utilisant le Québec 511 Info Transports tant au téléphone que sur le Web

	Résultats		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011 <sup>*</sup>
Préparation de l'étude sur le taux de satisfaction des usagers qui est prévue en 2009-2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 511 – par téléphone : 84 %</li> <li>• 511 – sur le Web : 95 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 511 – par téléphone : 88 %</li> <li>• 511 – sur le Web : 91 %</li> </ul>	

\* Il s'agit des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service Québec 511 Info Transports pour 2010-2011. Ce sondage a été réalisé par la firme Léger Marketing du 7 au 29 mars 2011 auprès de 1 511 détenteurs d'un permis de conduire valide au Québec âgés de 16 ans ou plus et qui sont des utilisateurs de Québec 511 Info Transports. De ce nombre, 750 ont été joints au moyen d'un sondage téléphonique et 761 au moyen d'un sondage en ligne.

<sup>26</sup> Pour en savoir davantage sur le service Québec 511 Info Transports, le lecteur est invité à consulter également la partie 3.2 du présent rapport, qui traite de la Déclaration de services aux citoyens.

### Commentaires

- Encore une fois cette année, les usagers de Québec 511 Info Transports sont satisfaits des services offerts, que ce soit par téléphone (88 %) ou sur le Web (91 %).
- En ce qui concerne le service téléphonique Québec 511 Info Transports, les répondants au sondage considèrent, dans une proportion de 84 %, que l'outil interactif est très facile à utiliser et 82 % d'entre eux trouvent que l'information est accessible rapidement.
- Parmi les usagers du service téléphonique Québec 511 Info Transports qui ont déjà parlé à un préposé, 90 % considèrent que ce dernier a été courtois et 78 % se déclarent satisfaits du temps requis pour parler à un préposé.
- Pour ce qui est du service Web Québec 511 Info Transports, la grande majorité des usagers (88 %) juge que l'information contenue dans le site est facile à comprendre.

### OBJECTIF 4.6

#### RENDRE PUBLIC L'ÉTAT DES STRUCTURES ET DES CHAUSSÉES

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

#### Indicateur 38

Fréquentation de la nouvelle section du site Web « Ponts et routes — Information aux citoyens »

	Résultats		Cible
	2008-2009	2009-2010	
Travaux préparatoires à la mise en ligne qui est prévue en 2009-2010		En date du 31 mars 2010, la section « Ponts et routes — Information aux citoyens » n'était pas en ligne	Mise en ligne de la section « Ponts et routes — Information aux citoyens » en 2009 et mise à jour régulière
		En date du 31 mars 2011, la section « Ponts et routes — Information aux citoyens » n'était pas en ligne	

#### Commentaire

- La création de la section « Ponts et routes — Information aux citoyens » a été amorcée en 2008-2009. Celle-ci n'était toutefois pas en ligne en date du 31 mars 2011. Elle devrait traiter principalement des investissements routiers, de l'état des structures et de sujets relatifs à la sécurité routière.

### OBJECTIF 4.7

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

Le Ministère s'appuie sur la collaboration étroite qu'il entretient avec ses partenaires publics et privés pour offrir des systèmes de transport appropriés. Il doit également assumer un leadership clair et jouer un rôle de rassembleur pour l'ensemble de la communauté des intervenants en transports. C'est pourquoi il participe activement à diverses tables et à de nombreux forums de concertation afin de permettre la concrétisation des initiatives qu'une telle collaboration favorise.

### Indicateur 39

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

	Résultats 2010-2011	
	Réalisées	Entreprises
Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général	<b>Deux initiatives</b> Rapport d'analyse comparative des sondages sur la perception de l'image de l'industrie Diffusion publique des résultats des sondages	Actualisation du plan d'action sur l'image de l'industrie Devis technique pour un contrat concernant l'image de l'industrie Cadre de référence sur la veille des mesures fiscales de l'industrie Projet de décret pour modifier le contrat type et abolir le Centre de médiation et d'arbitrage du Forum (CMAF) Collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour faciliter la conformité de l'industrie du camionnage aux exigences du nouveau manifeste électronique Refonte et actualisation du site Web du Forum
Forum de concertation sur le transport maritime	<b>Cinq initiatives</b> Adoption d'un nouveau plan d'action Soutien du MTQ à la réalisation de 4 actions du Forum, avec son appui ou à l'issue de ses démarches	Mise en œuvre du plan d'action Réalisation d'études (2)
Table québécoise de la sécurité routière		Redémarrage des travaux de la Table et des quatre groupes de travail
Table de concertation de l'industrie du transport par taxi	<b>Une initiative</b> Adoption, le 20 octobre 2010, du Décret 874-2010 modifiant le Règlement sur les services de transport par taxi	
Table permanente sur le transport collectif en milieu rural		Aucune rencontre de la Table tenue pendant l'année 2010-2011
Tables de concertation régionale sur les véhicules hors route	<b>Deux initiatives</b> Tenue d'un colloque Journée de formation	En continu (le mandat a été prolongé pour trois ans à l'automne 2009) Mandat de réaliser deux réseaux permanents de sentiers de VHR
Forum de concertation sur le transport aérien au Québec (nouveau)		Mandat de réaliser une étude « Le transport aérien au Québec : Profil de l'industrie et contribution au développement économique et social du Québec et de ses régions » Élaboration d'un guide des bonnes pratiques en matière de gestion du bruit
<b>Initiatives réalisées*</b>	<b>10</b>	—

\* Aux fins du calcul, les initiatives considérées sont les actions réalisées auxquelles correspond un produit livrable (rapport, étude, changement législatif, campagne publicitaire) ou un projet précis. Pour plus de détails sur les 11 initiatives issues des tables et forums de concertation du Ministère qui ont été réalisées en 2009-2010, le lecteur peut consulter le *Rapport annuel de gestion 2009-2010*.

## Commentaires

### Le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général

Le Forum des intervenants de l'industrie du camionnage général s'appuie sur les forces du regroupement et de la concertation pour mettre en lumière les problèmes vécus dans le secteur du camionnage général et, par la suite, élaborer et promouvoir des solutions susceptibles de les régler. Les travaux et les actions concrètes réalisés par les membres du Forum en 2010-2011 ont porté notamment sur les thématiques suivantes :



- La poursuite des travaux du Comité superviseur sur l'image de l'industrie du camionnage, dont notamment l'amorce d'une analyse plus approfondie des résultats de sondages sur la perception de l'image de l'industrie du camionnage conduits en 2010. Des séances plénières sont prévues afin d'en approfondir les constats. Les résultats de cette analyse des constats soutiendront l'élaboration éventuelle d'un plan d'action visant à valoriser cette industrie et à en démontrer l'importance sur le plan socioéconomique;
- La poursuite des activités du Comité sur le passage aux frontières. Celles-ci ont consisté principalement en une collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada pour faciliter la conformité aux exigences du nouveau manifeste électronique par les transporteurs et expéditeurs de fret routier;
- La poursuite des activités de veille sur les mesures de fiscalité en faveur de l'industrie du camionnage au Québec, dont les réflexions sur un nouveau cadre de référence;
- La préparation du projet de décret gouvernemental en vue de la modification du contrat type du Forum et de l'abolition du Centre de médiation et d'arbitrage du Forum.

### Le Forum de concertation sur le transport maritime

Coprésidé par le ministre délégué aux Transports et le président du conseil de la Société de développement économique du Saint-Laurent, le Forum de concertation sur le transport maritime est composé de 15 représentants du milieu des transports. Il constitue un outil permanent de concertation et de développement de l'industrie maritime québécoise. Ses travaux, issus de son plan d'action, renouvelé en 2010 pour une période de 4 ans, ont notamment contribué aux réalisations suivantes :

- Le renouvellement de l'entente de financement de la Chaire de recherche en transport maritime où le Ministère s'est engagé à en financer le fonctionnement à raison de 50 000 \$ par an pendant 5 ans. Parallèlement, une entente entre la Société de développement économique du Saint-Laurent (SODES) et l'Université du Québec à Rimouski prévoit un financement du secteur privé de 40 000 \$ par an pendant 3 ans pour le fonctionnement;
- La remise du droit de douane canadien de 25 % sur les navires importés pour l'ensemble des navires de transport, à l'exception des traversiers de moins de 129 mètres de longueur, des barges et de leurs remorqueurs. Cette annonce allait pleinement dans le sens des demandes des membres du Forum et du Ministère;

- La Journée maritime québécoise, qui contribue à mettre en valeur le rôle économique et social déterminant de l'industrie maritime, dont le thème en 2010 était « L'industrie maritime : une composante essentielle du développement durable ». Celle-ci a bénéficié d'un soutien financier du Ministère de 10 000 \$;
- La participation et le soutien financier de 16 000 \$ du Ministère à l'édition 2010 du Salon de promotion des carrières maritimes qui vise notamment à promouvoir des carrières dans le domaine maritime auprès des jeunes;
- Dans le cadre des travaux du Forum, le Ministère et la SODES ont convenu de financer à parts égales la réalisation d'une étude évaluée à 100 000 \$ portant sur l'impact économique de l'ensemble de l'industrie maritime du Québec;
- L'étude de faisabilité et de viabilité logistique et économique d'un service de transport maritime pouvant prendre en charge une partie des mouvements de marchandises générés par les grands chantiers de la Côte-Nord. Le Ministère, l'association des Armateurs du Saint-Laurent et Hydro-Québec contribuent au financement de l'étude évaluée à 100 000 \$, avec des engagements respectifs de 50 000 \$, 25 000 \$ et 25 000 \$.

#### **La Table québécoise de la sécurité routière**

Réunissant près de 50 membres concernés par la sécurité routière, la Table québécoise de la sécurité routière constitue un forum permanent d'échanges et de discussions qui a pour mandat de formuler des recommandations au Ministère afin d'améliorer la sécurité routière. À la suite d'une consultation des membres, le mode de fonctionnement de la Table a été revu et les travaux des quatre groupes de travail ont redémarré. Ces travaux portent sur les thèmes suivants : capacité de conduite affaiblie et distractions au volant, règles d'accès à la conduite et maintien des compétences, transports actif et alternatif et vitesse en milieu municipal.

Un deuxième rapport contenant 27 recommandations a été déposé en novembre 2009. De ce second rapport, 4 mesures prioritaires ont fait l'objet du projet de loi n° 71, adopté le 10 décembre 2010. Le Québec donne ainsi une nouvelle impulsion au Code de la sécurité routière avec des mesures plus sévères qui se traduisent par des sanctions concrètes plus marquées envers les conducteurs délinquants sur le réseau routier; notamment les récidivistes de l'alcool au volant et les conducteurs qui commettent des excès de vitesse sur les chantiers routiers.

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

La Table de concertation de l'industrie du transport par taxi vise l'étude des pistes de solution contenues dans le rapport sur la Loi concernant les services de transport par taxi et qui font consensus.

Les recommandations de la Table ont mené à la modification du Règlement sur les services de transport par taxi, permettant ainsi de porter à 6 ans l'âge des véhicules accessibles aux personnes handicapées susceptibles d'être attachés à un permis de propriétaire de taxi par la CTQ.

### **La Table permanente sur le transport collectif en milieu rural**

Coprésidée par la Fédération québécoise des municipalités du Québec et par le Ministère, la Table permanente sur le transport collectif en milieu rural a notamment comme mandat de sensibiliser les acteurs du milieu à l'importance du transport collectif en milieu rural, de soutenir la mise en œuvre de la Politique québécoise de transport collectif et d'accompagner les organismes responsables des services. Cette table a été formée à la demande de l'Association des transports collectifs ruraux du Québec et de l'Association des propriétaires d'autobus du Québec, tandis que le Ministère en assure le secrétariat.

- Aucune rencontre de la Table n'a été tenue pendant l'année 2010-2011 et aucune rencontre n'est prévue à court terme.

### **Les tables de concertation régionale sur les VHR**

Les tables de concertation régionale sur les VHR sont pilotées par les CRÉ et elles regroupent tous les acteurs régionaux concernés par les VHR. Elles ont le mandat de trouver des pistes de solution pour améliorer la cohabitation entre les résidents qui demeurent en bordure des sentiers et les utilisateurs de VHR ainsi que d'établir des réseaux de sentiers interrégionaux qui font consensus dans les régions. Le Comité consultatif sur les VHR, présidé par le ministre délégué aux Transports, est devenu permanent en novembre 2009. En 2010-2011, notons :

- Un deuxième mandat confié aux CRÉ jusqu'à l'automne 2012, avec un soutien financier du Ministère aux CRÉ;
- La tenue d'un colloque sur les VHR, le 17 juin 2010 à Québec, à l'intention des membres des tables de concertation, des bénévoles de clubs VHR et des représentants des différents ministères;
- La tenue de la journée de formation des bénévoles des clubs de VHR le 18 juin 2010;
- En janvier 2011, le ministre délégué aux Transports a confié aux tables de concertation régionale sur les VHR le mandat de réaliser, d'ici 2012, deux réseaux de sentiers permanents de VHR, soit un pour la motoneige et un autre pour la motoquad.

### **Le Forum de concertation sur le transport aérien au Québec**

En février 2011, un nouveau forum de concertation a vu le jour; le Forum de concertation sur le transport aérien au Québec qui rassemble 17 représentants des principaux secteurs de l'industrie du transport aérien : transporteurs aériens, aéroports, contrôleurs de la circulation aérienne, écoles de formation, fournisseurs de services, spécialistes en environnement et autres. Les objectifs du Forum sont de :

- Soutenir la croissance, le développement, l'innovation et la modernisation de l'industrie;
- Concilier le développement des activités de transport aérien avec les attentes des communautés locales et régionales;
- Favoriser la formation et la relève de la main-d'œuvre;
- Mettre en valeur le savoir-faire et les atouts du Québec dans le domaine du transport aérien.

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

Le personnel du Ministère place au cœur de ses préoccupations quotidiennes la qualité des services qu'il offre aux citoyens. Le 24 mars 2009, la deuxième Déclaration de services aux citoyens du Ministère était rendue publique, afin de répondre aux nouvelles réalités engendrées par ses rapports directs avec la population. Ainsi, le Ministère déploie les efforts nécessaires pour respecter chacun des six engagements qu'il s'est donnés à l'égard des services aux citoyens :

- **Assurer l'accessibilité des services**
- **Offrir des services courtois**
- **Répondre de façon diligente**
- **Traiter les démarches de manière confidentielle**
- **Fournir de l'information de qualité**
- **Tenir compte de la satisfaction des citoyens**



### Assurer l'accessibilité des services

Le Ministère s'est engagé à faciliter les échanges avec les citoyens en offrant diverses façons de communiquer avec lui : par son site Web, par courriel, par téléphone ou au comptoir à l'un de ses points de service<sup>27</sup>.

Depuis le 25 octobre 2008, le Ministère s'est joint à la communauté nord-américaine en rendant accessible partout au Québec, grâce à un numéro de téléphone abrégé et unique, le 511, un vaste service d'information sur le transport. Ce portail intégré a pour objet de faciliter l'accès aux renseignements sur les transports, permettant ainsi aux usagers de mieux planifier leurs déplacements partout au Québec.

Le service Québec 511 Info Transports<sup>28</sup> diffuse en continu (24/7)<sup>29</sup>, par téléphone et sur le Web, de l'information gratuite sur l'état du réseau routier : conditions routières hivernales, principales entraves à la circulation causées par les travaux routiers, messages de sécurité, distances routières et autres. Les utilisateurs peuvent aussi obtenir rapidement l'horaire et l'état du service des traversiers du Québec, de même que de l'information sur le temps d'attente aux postes frontaliers. Sur le Web, il est aussi possible de regarder les images captées par les caméras de circulation du Ministère et d'avoir des renseignements sur les services offerts par les haltes routières, le réseau des pistes cyclables du

<sup>27</sup> Les points de service du Ministère, soit ses bureaux centraux de Québec et de Montréal, le Bureau de la coordination du Nord-du-Québec et les bureaux de ses 14 directions territoriales, sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception des jours fériés.

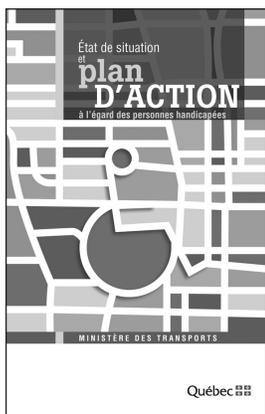
<sup>28</sup> Le service Québec 511 Info Transports bonifie l'information qui était auparavant fournie par l'Inforoutière.

<sup>29</sup> Le service est offert jour et nuit, sept jours sur sept.

Québec, les distances routières estimées d'un parcours et la façon de s'abonner à une liste de covoiturage. Que ce soit par téléphone ou sur le Web, le public peut aussi signaler un incident, formuler un commentaire ou une demande de renseignement sur tout sujet lié à la mission du Ministère ou encore déposer une plainte.

Au moyen de l'ensemble des modes de communication qu'il a mis en place, le Ministère vise également à fournir au public des renseignements généraux sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. De plus, il mène plusieurs campagnes de communication pour faire part aux citoyens de ses préoccupations en matière de sécurité routière.

### Des services accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles



Conformément à la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, le Ministère prend chaque année des dispositions pour que ses produits et services soient accessibles aux personnes ayant des limitations. Pour 2010-2011, le bilan des actions menées concernant le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées du Ministère fait état de nombreuses réalisations :

- Une soixantaine d'actions ont été déterminées afin d'améliorer l'accessibilité des lieux et des infrastructures de transport, la disponibilité et l'adaptation des services de transport, l'embauche et le soutien en emploi des personnes ayant des limitations ainsi que la prise en considération de cette démarche lors de la tenue d'activités de recherche, de développement et de planification ministérielle<sup>30</sup>;
- Sept actions ont été proposées pour améliorer l'accessibilité des services du Ministère (accueil, communications, documentation et accès aux points de service).

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

Le Ministère porte également une grande attention à l'accessibilité de l'information qu'il présente sur le Web. Certaines modifications ont été apportées à son site Web à la suite des commentaires recueillis et des besoins exprimés relativement au service Québec 511 Info Transports, tant par téléphone que sur le Web.

Il importe de souligner la participation active du Ministère au Comité interministériel de normalisation afin de terminer l'élaboration de trois projets de standards sur l'accessibilité aux sites du gouvernement du Québec et la création de divers outils, documents et guides pour aider les organisations à mettre en ligne des contenus respectant les futurs standards gouvernementaux. Enfin, les nouveaux employés ont été informés des engagements ministériels à l'égard des personnes handicapées lors des journées d'accueil tenues les 19 octobre et 30 novembre 2010.

<sup>30</sup> Les lecteurs sont invités à consulter l'adresse suivante pour en savoir plus sur les actions du Ministère à l'égard des personnes handicapées : [www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/personnes\\_incapacites/accueil/actions](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/personnes_incapacites/accueil/actions).

## Offrir des services courtois

Conformément aux engagements du Ministère, son personnel doit accueillir le client avec courtoisie et respect. Il doit aussi écouter attentivement ses demandes et, au besoin, le mettre en communication avec la personne concernée en réduisant le nombre d'intermédiaires. Ainsi, le Ministère prévoit évaluer régulièrement la satisfaction de sa clientèle à l'égard de la courtoisie de son personnel, notamment celle des usagers du service Québec 511 Info Transports.

Selon les résultats du sondage 2010-2011 sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service Québec 511 Info Transports réalisé du 7 au 29 mars 2011, 90 % des usagers considèrent que les préposés du service sont courtois.



M<sup>me</sup> Marcela Avendano est préposée aux renseignements au Service d'information aux citoyens, à Montréal.

## Répondre de façon diligente

En vertu des engagements contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens, le Ministère a fixé à 5 jours ouvrables le délai de réponse à une demande verbale et à 10 jours celui pour une demande écrite qui lui est adressée, et ce, qu'il s'agisse d'une demande de renseignements, d'une réclamation pour dommages ou d'une plainte. De plus, s'il est nécessaire de rappeler le citoyen pour lui indiquer que sa demande est prise en charge, l'employé doit le faire dans la journée ouvrable suivant la réception de la demande. S'il est impossible de fournir une réponse dans les délais précédemment mentionnés, un accusé de réception doit être expédié, indiquant le nom d'une personne-ressource et le temps de réponse estimé.

### Un suivi diligent des demandes de renseignements

En 2010-2011, la fréquentation de la ligne téléphonique s'est maintenue, marquant une légère augmentation de 3 %. Le nombre de demandes de renseignements verbales adressées aux préposés du Québec 511 Info Transports a quant à lui légèrement fléchi d'un peu moins de 6 %.

Pour sa part, la fréquentation du site Web Québec 511 Info Transports a légèrement diminué, le nombre mensuel moyen de pages vues fléchissant d'un peu moins de 7 %.

Nombre total de demandes de renseignements	Résultats	
	2009-2010	2010-2011
Nombre total d'appels aux services téléphoniques Québec 511 Info Transports*	1 602 614	1 654 313
Nombre de demandes de renseignements verbales aux préposés du Québec 511 Info Transports**	31 417	29 554
Nombre mensuel moyen de pages vues sur le site Web du Québec 511 Info Transports	2 741 958	2 558 913

\* Ces appels comprennent ceux qui ont été faits au service automatisé et au service avec préposé, que ce soit pour une demande de renseignements, le signalement d'un incident ou la formulation d'une plainte ou d'une réclamation pour dommages.

\*\* Ce nombre comprend seulement les demandes adressées aux préposés du Service d'information aux citoyens du Ministère, alors qu'une partie des appels est traitée par les préposés de Services Québec et par ceux d'une firme privée.

À l'heure actuelle, le Ministère travaille à l'amélioration de son système de suivi des demandes écrites de renseignements, afin de s'assurer du respect des délais fixés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

### Un suivi diligent des signalements d'incidents

Les services et systèmes du Ministère liés à la surveillance du réseau routier ne cessent de s'améliorer et de se développer, et ce, dans le but d'accroître la sécurité des usagers, d'assurer leur mobilité, et de réduire l'impact de la congestion incidente sur la circulation. Ainsi, jour et nuit, sept jours par semaine, les centres intégrés de gestion de la circulation (CIGC) de Québec et de Montréal assurent la télésurveillance, les communications opérationnelles, et le soutien aux intervenants terrain, alors qu'ils traitent aussi en priorité tous les appels d'urgence et les demandes d'intervention effectués sur les territoires qu'ils desservent.

Pour ce faire, les CIGC s'appuient sur des salles de contrôle et de télécommunications à la fine pointe de la technologie ainsi que sur l'expertise des ressources opérationnelles du Ministère, notamment les surveillants (patrouilleurs) du réseau routier. En outre, au moyen du service Québec 511 Info Transports et de plusieurs panneaux à messages variables aux abords des routes, le Ministère est en mesure de communiquer, en temps réel, de l'information efficace à la population.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les CIGC de Québec et de Montréal ont eu à traiter en moyenne environ 115 et 302 situations par jour<sup>31</sup> respectivement. La grande majorité des signalements transmis aux CIGC proviennent des partenaires du Ministère (p. ex. : corps policiers, pompiers, 911), alors que 7 134 demandes d'intervention<sup>32</sup> de la part des citoyens ont été répertoriées pour l'ensemble du Ministère, soit 409 signalements de plus que lors de l'exercice précédent.

Selon les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens, chaque signalement d'incident ou demande d'intervention doit être transmis immédiatement aux intervenants concernés. Ces derniers ont le devoir de s'assurer que le signalement ou la demande a été traité.

### Un suivi diligent des plaintes

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



*M<sup>me</sup> Nancy Beauregard, contrôlease de la circulation au Centre de contrôle du pont-tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine, veille à détecter tout évènement et assure la supervision des équipements électromécaniques de cette importante infrastructure sous-marine.*

<sup>31</sup> Les situations que les CIGC gèrent sont variées : interventions sur le réseau routier à la suite d'un accident, de la présence de véhicules en panne, de débris ou d'animaux sur la route, de travaux routiers, de problématiques liées aux conditions hivernales, de situations particulières liées à la sécurité civile, etc.

<sup>32</sup> On entend par « demande d'intervention », une expression orale ou écrite d'un citoyen qui désire signaler un incident, une situation, une lacune ou un autre élément en lien avec la mission du Ministère.

Chaque plainte<sup>33</sup> ou réclamation pour dommages<sup>34</sup> formulée au Ministère est alors examinée avec objectivité et célérité, puis une réponse est fournie.

	Résultats					
	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Taux de conformité au délai de réponse fixé (%)</b>						
Plaintes verbales (5 jours)	93	91	88	85	84	89
Plaintes écrites (10 jours)	84	83	82	81	81	87
<b>Nombre total de plaintes</b>	<b>4 177</b>	<b>2 717</b>	<b>3 874</b>	<b>4 246</b>	<b>4 150</b>	<b>5 767</b>
Nombre de plaintes verbales	3 688	2 342	3 352	3 501	3 079	4 315
Nombre de plaintes écrites	489	375	522	745	1 071	1 452
<b>Nombre de plaintes par sujet</b>	<b>4 177</b>	<b>2 717</b>	<b>3 874</b>	<b>4 246</b>	<b>4 150</b>	<b>5 767</b>
<b>Plaintes relatives au réseau routier</b>	<b>3 963</b>	<b>2 496</b>	<b>3 678</b>	<b>4 009</b>	<b>3 759</b>	<b>5 052</b>
Plaintes relatives à la viabilité hivernale	1 363	702	1 439	1 203	697	1 005
Plaintes relatives à la chaussée	1 193	665	718	938	828	1 317
Plaintes relatives aux travaux routiers	539	431	598	796	1 045	1 065
Autres sujets relatifs au réseau routier	868	698	923	1 072	1 189	1 665
Autres plaintes	214	221	196	237	391	715
<b>Réclamations pour dommages</b>						
Nombre de demandes de réclamations	1 453	997	1 037	1 253	1 215	1 295
Compensations versées pour les réclamations (en milliers de dollars)	1 136	700	699	675	563	719
Compensations versées pour les dossiers ouverts et fermés durant l'année financière (en milliers de dollars)	413	292	216	365	263	236
Compensations versées pour les dossiers des années antérieures (en milliers de dollars)	723	408	483	310	300	483

### Commentaires

Pour l'année financière 2010-2011, le Ministère a été en mesure de répondre à 89 % des plaintes qui lui ont été formulées verbalement à l'intérieur du délai prévu de 5 jours ainsi qu'à 87 % des plaintes écrites dans le délai fixé de 10 jours. Il s'agit de la meilleure performance des quatre dernières années, alors que le Ministère a reçu au total 5 767 plaintes, ce qui représente une augmentation de 39 % (1 617 plaintes) par rapport à l'exercice précédent.

- Le réseau routier a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, soit 88 % de toutes les plaintes reçues au Ministère. Ce sont les conditions routières en hiver, l'état de la chaussée et les travaux routiers qui ont suscité le plus de plaintes de la part des citoyens.
- Les plaintes relatives à l'état de la chaussée représentent le plus grand nombre de plaintes, soit 26 % de toutes les plaintes liées au réseau routier. Il s'agit d'une hausse de 59 % par rapport à l'année précédente. Ces plaintes portent en grande partie sur la surface de roulement.
- Le nombre de plaintes liées aux travaux routiers pour l'année 2010-2011 s'élève à 21 % du total des plaintes du réseau routier, comparativement à 28 % en 2009-2010.
- Les plaintes concernant la viabilité hivernale représentent 20 % de toutes les plaintes relatives au réseau routier qui ont été formulées en 2010-2011. Le plus fréquemment, ces plaintes portent sur le déneigement et le déglçage. La rigueur de l'hiver 2010-2011 a contribué à la hausse des 308 plaintes reçues par rapport à l'année précédente.

<sup>33</sup> On entend par « plainte », l'expression orale ou écrite de l'insatisfaction d'un citoyen qui s'estime lésé ou qui allègue avoir subi un inconvénient à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission liés aux produits ou aux services du Ministère.

<sup>34</sup> On entend par « réclamation pour dommages », toute demande, mise en demeure ou facture signifiée au Ministère relativement à des situations pouvant impliquer sa responsabilité extracontractuelle et comportant un dommage.

## Traiter les démarches de manière confidentielle

Lorsqu'un citoyen fait une demande de renseignements, une réclamation pour dommages ou une plainte, le Ministère s'est engagé à assurer la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis dans le cadre de l'application des lois et règlements et à ne permettre l'utilisation de ces renseignements qu'aux seules fins prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1). Pour plus d'information à ce sujet, le lecteur peut consulter la section 4.2 du présent rapport.

## Fournir de l'information de qualité

Le Ministère met en place différents systèmes et diverses technologies afin d'assurer aux citoyens que l'information diffusée sur ses produits et services est pertinente et à jour. Cela s'applique à l'information diffusée au moyen du service Québec 511 Info Transports, que ce soit sur le Web ou par téléphone, et aux brochures et dépliants qu'il met à la disposition du public.

Par exemple, le service téléphonique Québec 511 Info Transports intègre une technologie de pointe conçue pour uniformiser l'information diffusée. Le système de transfert automatisé du texte à la parole permet de s'assurer que l'information consultée sur le site Web du Ministère est la même que celle qui est accessible par téléphone, et ce, qu'il s'agisse de l'information fournie par le système automatisé ou par les préposés aux renseignements.



*Éric Garon, Nicole Desjardins et Bernard Normand font partie de l'équipe responsable du Québec 511 du Service d'information aux citoyens, à Québec. Absente de la photo : Josée Séguin, du bureau de Montréal.*

Conscient des effets perturbateurs des travaux routiers, le Ministère s'est doté de procédures de transmission de l'information et d'outils de diffusion pour joindre les usagers de la route et ses divers partenaires. Ainsi, une équipe met régulièrement à jour l'information sur les travaux routiers qui est diffusée au moyen du service Québec 511 Info Transports. Selon l'évolution des travaux routiers, l'information est saisie dans le système de diffusion informatique interne et transférée en quelques minutes au Québec 511 Info Transports. Les données sont également transmises par divers moyens (communiqués, avis, etc.) aux nombreux partenaires du Ministère (corps policiers, services d'urgence, municipalités, etc.) de même qu'aux médias régionaux et nationaux.

Parallèlement aux travaux d'entretien hivernal qu'il effectue pour assurer la sécurité et la fiabilité du réseau, le Ministère informe les usagers de la route sur les conditions routières hivernales depuis maintenant plus de 40 ans. Le réseau couvert est découpé en plusieurs tronçons (environ 335, leur nombre pouvant varier d'une année à l'autre). Pour chacun de ces tronçons, un responsable est chargé d'observer les conditions routières et de les communiquer au moyen du système provincial de gestion des conditions routières. Dès leur réception dans le système, les données sont transmises pour qu'une mise à jour de l'information du Québec 511 Info Transports soit faite, et ce, dans un délai maximal de cinq minutes. Les données sont aussi envoyées régulièrement aux médias d'information ainsi qu'à des médias spécialisés tel MétéoMédia, qui diffuse en saison un bulletin sur les conditions routières deux fois par heure.

Ainsi, au chapitre des conditions routières hivernales, le Ministère met en œuvre un important processus de suivi de la qualité de l'information transmise aux usagers au moyen du Québec 511 Info Transports afin notamment de s'assurer qu'elle concorde avec ce que l'on observe sur les routes et autoroutes du Québec. Afin d'améliorer la qualité (pertinence, fiabilité, cohérence, etc.) de cette information, il s'affaire donc continuellement à parfaire ses processus de collecte et de diffusion de l'information ainsi qu'à rappeler les bonnes façons de faire à l'ensemble des personnes concernées.

Par ailleurs, le Ministère accorde une grande importance à la diffusion diligente de l'information générale concernant les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. Ainsi, toutes les conférences de presse majeures que les ministres ont tenues ont été intégrées dans la salle de presse virtuelle du site Web. Les communiqués et la documentation officielle s'y rattachant ont été mis en ligne à l'intérieur d'un jour ouvrable. Dans le cas des autres conférences de presse, une procédure assure la diffusion des communiqués de presse sur le site Web des communiqués du gouvernement du Québec dans l'heure suivant le début de la conférence. De plus, le Ministère prend les dispositions nécessaires pour se conformer au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (voir la section 4.2).

## Tenir compte de la satisfaction des citoyens

En 2010-2011, le Ministère a poursuivi différentes démarches pour mesurer le degré de satisfaction des citoyens quant à l'évaluation des produits et services qu'il met à leur disposition. Parmi celles-ci, on trouve le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du service Québec 511 Info Transports, dont les principaux résultats sont détaillés dans le présent rapport au niveau de l'indicateur 37 du Plan stratégique 2008-2012.

## 3.3 Les résultats du Plan d'action de développement durable 2009-2013



Le 31 mars 2009, le Ministère rendait public son Plan d'action de développement durable 2009-2013 conformément à l'article 15 de la Loi sur le développement durable du Québec. Ce plan constitue l'engagement explicite du Ministère quant à la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. En 2010-2011, il y a eu une mise à jour de ce plan d'action qui regroupe les 14 actions et les 30 indicateurs qui sont considérés comme prioritaires dans la Stratégie de développement durable 2009-2013 du Ministère, elle aussi mise à jour. Pour 2010-2011, le pourcentage de réalisation mesuré du plan d'action de développement durable est de 72 % (voir les résultats de l'indicateur 19 du Plan stratégique 2008-2012). La présente partie fait état des résultats atteints pour ce plan d'action.

Par ailleurs, la Stratégie de développement durable 2009-2013 du ministère des Transports vise, tout comme le plan d'action de développement durable, à assurer en tout temps des déplacements sécuritaires et efficaces, pour soutenir le développement économique et social, dans le respect de l'environnement et sans entraver les capacités des générations futures. Elle constitue un élément mobilisateur pour l'organisation et un outil de soutien pour la prise en considération du concept de développement durable dans l'ensemble de ses produits, services et activités. Elle est appliquée dans les trois domaines d'intervention du Ministère, soit la planification des activités de transport, la gestion de réseaux de transport et la gouvernance. Elle incarne l'engagement du Ministère en matière de développement durable pour la période 2009-2013.

## Les résultats en bref

### Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Ministère<sup>35</sup>

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2009-2013	
Objectif 1 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre						
Objectif ministériel 1 : Sensibiliser et former le personnel aux principes et aux applications du développement durable en transport						
Action 1.1 : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique						
1. Pourcentage du personnel joint par les activités de sensibilisation au développement durable	S.O.	52 %	56 %	—	80 % du personnel joint d'ici à 2011	104
2. Pourcentage du personnel joint ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes	S.O.	S.O.	S.O.	—	50 % du personnel joint d'ici à 2013	105
Objectif 3 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec						
Objectif ministériel 2 : Stimuler la recherche et l'innovation favorisant le développement durable						
Action 2.1 : Élaborer et mettre en œuvre un cadre ministériel pour la priorisation de la recherche et de l'innovation favorisant entre autres le développement durable						
3. Nombre de projets de recherche présentant une forte composante en développement durable démarrés dans l'année par rapport au nombre de projets démarrés inscrits dans la programmation de recherche annuelle	S.O.	67 %	77 %	50 %	—	105
Objectif 4 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement						
Objectif ministériel 3 : Assurer la sécurité des usagers						
Action 3.1 : Publier et mettre en œuvre le Plan d'action ministériel en matière de sécurité routière 2009-2012 – volet environnement routier						
4a. Pourcentage des sommes investies en sécurité routière par rapport à trois milliards de dollars (1 milliard par année sur 3 ans)	S.O.	35,9 %	73,1 %	—	100 % en 2011-2012	106

<sup>35</sup> La Loi sur le développement durable précise à l'article 15 que « [...] chaque ministère, organisme et entreprise compris dans l'Administration identifie dans un document qu'il doit rendre public les objectifs particuliers qu'il entend poursuivre pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la stratégie (gouvernementale) [...] ». Le ministère des Transports a rendu public son Plan d'action de développement durable 2009-2013, qui vise à contribuer à l'atteinte de huit des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. En vertu de l'article 17 de cette loi, soulignons que les objectifs qui n'ont pas été retenus et les motifs à l'appui se trouvent à l'annexe C du Plan d'action de développement durable 2009-2013 du Ministère.

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2009-2013	
4b. Pourcentage du nombre de sites à potentiel d'amélioration corrigés par rapport à 60 sites (20 sites par année sur 3 ans)	S.O.	35 %	71,7 %	—	100 % en 2011-2012	107
4c. Pourcentage combiné de réalisation des mesures adaptées aux problématiques régionales par rapport au total respectif de réalisation de chacune des mesures	S.O.	36,7 %	77,3 %	—	100 % en 2011-2012	107
<b>Action 3.2 : Mettre en œuvre la Politique ministérielle sur le transport routier des marchandises 2009-2014</b>						
5. Pourcentage de réalisation des actions prévues dans les plans d'action annuels	S.O.	82,5 %	76,2 %	80 %	—	108
Objectif 6 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux						
Objectif ministériel 4 : Optimiser la prise en compte du développement durable et de l'environnement dans la gestion des produits, services et activités						
<b>Action 4.1 :</b> Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable, notamment un système de gestion environnementale (SGE)						
6. État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale au Ministère	S.O.	10 %	45 %	—	SGE adopté d'ici à 2011	109
7. État d'avancement de la mise en œuvre de mesures ou d'activités contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale	S.O.	6	8	—	Nombre de mesures ou d'activités	110
8. État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsables	S.O.	5	11	—	Nombre de pratiques	110
Objectif 7 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services						
Objectif ministériel 5 : Favoriser une exploitation des infrastructures de transport dont l'impact est moindre sur l'environnement						
<b>Action 5.1 :</b> Pratiquer la réduction à la source, le réemploi, le recyclage et la valorisation des matières résiduelles avant de procéder à leur élimination						
9. État de réalisation (élaboration et publication) d'indicateurs et de cibles	S.O.	5 %	100 %	—	Établis d'ici à 2011	112
10a. Pourcentage d'enrobés à chaud contenant des granulats bitumineux concassés	S.O.	S.O.	29,6 %	—	25 % en 2013	112
10b. Pourcentage de granulats recyclés dans les infrastructures routières	S.O.	S.O.	6,4 %	—	8 % en 2013	113
10c. Pourcentage de granulats recyclés utilisés dans la structure de chaussée	S.O.	S.O.	8,4 %	—	10 % en 2013	113
10d. Pourcentage de ponts acier-bois remplacés annuellement par des ponts d'un autre type	S.O.	S.O.	29 %	—	25 % en 2013	113
10e. Quantité de rebuts métalliques recyclés annuellement par le Ministère (en tonnes métriques)	S.O.	S.O.	S.O.	—	Quantité de rebuts métalliques recyclés	113

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2009-2013	
<b>Objectif ministériel 6 : Assurer la pérennité des infrastructures par une amélioration de leur état</b>						
<b>Action 6.1 :</b> Poursuivre la mise en œuvre du Plan de redressement du réseau routier 2007-2022 afin d'améliorer la qualité des chaussées						
11. Pourcentage des chaussées du réseau routier supérieur en bon état						114
· RSSCE	82,1	83,1	84,0	83,5	84,0*	
· Hors RSSCE	62,0	64,1	67,5	66,0	68,0*	
· Ensemble du réseau supérieur	67,7	69,4	72,2	70,0	72,0*	
<b>Action 6.2 :</b> Poursuivre la mise en œuvre du Plan de redressement du réseau routier 2007-2022 afin d'améliorer la qualité des structures						
12. Pourcentage des structures du réseau routier supérieur en bon état	57,7	61,8	66,2	61,6	65,0*	114
13. Pourcentage des ponts du Ministère sur le réseau municipal en bon état	38,6	43,8	46,6	43,5	45,3*	115
<b>Objectif 18 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux</b>						
<b>Objectif ministériel 7 : Favoriser la concertation avec les principaux acteurs en matière d'aménagement et de développement du territoire</b>						
<b>Action 7.1 :</b> Mettre en œuvre les dispositions du Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement des acteurs du milieu municipal qui soutiennent le dynamisme territorial						
14. Nombre de dispositions du Plan d'action gouvernemental appliquées, auxquelles participe le Ministère	S.O.	3	3	—	Ensemble des dispositions appliquées d'ici à 2013	115
<b>Objectif 20 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience</b>						
<b>Objectif ministériel 8 : Favoriser le transport collectif et actif</b>						
<b>Action 8.1 :</b> Mettre en œuvre les programmes prévus dans la Politique québécoise du transport collectif relevant du Ministère						
15. Achalandage du transport en commun au Québec (millions de déplacements)	530,9	556,5	555,2	—	566,0	116
· Hausse depuis 2007-2008 (%)	1,3	6,2	5,9	—	8,0*	
16. Achalandage du transport adapté (déplacements)	6 439 024	6 777 895	7 027 582	—	6 793 335	117
· Hausse depuis 2007-2008 (%)	4,3	9,7	13,8	—	10,0*	
17. Nombre des initiatives incitant au transport actif grâce au Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile (PAGMTAA)	13	16	27	—	Nombre total d'initiatives	117
18. Quantité d'émissions de GES qui peut être potentiellement évitée et réduite	68	84	109	—	130*	117

\* Cible applicable au 31 mars 2012.

Indicateurs	Résultats			Cibles		Page
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2009-2013	
Objectif 22 de la Stratégie gouvernementale de développement durable : Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes						
Objectif ministériel 9 : Assurer une planification intégrée pour l'optimisation des réseaux de transport						
<b>Action 9.1</b> : Élaborer et mettre en œuvre la Vision québécoise des transports à l'horizon de 2030						
19. Pourcentage de réalisation (élaboration et publication) de la Vision	S.O.	20 %	50 %	—	100 % en 2010	118
<b>Action 9.2</b> : Élaborer la stratégie et le plan d'action d'accompagnement de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec dans une perspective de développement durable et en assurer le suivi						
20. Pourcentage de réalisation (élaboration et publication) de la stratégie de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec	S.O.	40 %	40 %	—	100 % d'ici à 2010	119
21. Quantité d'émissions de GES qui peut être potentiellement évitée et réduite	S.O.	S.O.	S.O.	—	Potentiel de réduction et d'évitement de 2010 à 2013	119
<b>Action 9.3</b> : Élaborer et mettre en œuvre une politique québécoise sur l'intermodalité des transports						
22. Pourcentage de réalisation (élaboration et publication) de la politique québécoise sur l'intermodalité des transports	29 %	57 %	61 %	—	100 % en 2009	120
23. Quantité d'émissions de GES qui peut être potentiellement évitée et réduite	S.O.	S.O.	S.O.	—	Potentiel de réduction et d'évitement de 2010 à 2013	120
Objectif ministériel 10 : Contribuer à l'évitement et à la réduction des émissions de GES par des mesures visant l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le secteur du transport des marchandises						
<b>Action 10.1</b> : Mettre en œuvre les actions d'évitement et de réduction inscrites dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques 2006-2012 et les mesures d'efficacité énergétique inscrites dans la Stratégie énergétique du Québec 2006-2015 qui relèvent du Ministère et qui sont du domaine du transport des marchandises						
24. Quantité d'émissions de GES prévue dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques 2006-2012 qui peut être potentiellement évitée et réduite et qui relève du Ministère	S.O.	170 kt	212 kt	—	1 460 kt*	121

\* Cible applicable au 31 mars 2012.

## Les résultats détaillés

### OBJECTIF I

#### DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière ainsi que l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

**Objectif ministériel I** - Sensibiliser et former le personnel aux principes et aux applications du développement durable en transport

#### ACTION I.1

##### Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique

L'action I.1 vise à informer tout le personnel du Ministère des démarches gouvernementales et ministérielles en matière de développement durable ainsi que de leurs implications. Elle a également pour objectif de fournir au personnel des outils lui permettant de mettre en pratique les nouvelles connaissances acquises afin que sa contribution aux activités du Ministère tienne compte des principes du développement durable.

Cette action constitue une activité incontournable de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Dans son Plan d'action de développement durable 2009-2013, le Ministère s'engage à mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation des personnels de l'administration publique. Pour ce faire, il a adopté en juillet 2010 un plan ministériel de sensibilisation et de formation qui vise notamment à accompagner le personnel dans sa démarche de développement durable.

#### Indicateur I

Pourcentage du personnel joint par les activités de sensibilisation au développement durable

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011
S.O.	52 %	56 %	80 % du personnel sera joint d'ici à 2011

#### Commentaires

##### Journée d'accueil ministériel

- Le Ministère a organisé deux journées d'accueil ministériel pour ses 311 nouveaux employés, soit 4 % du total des employés au 31 mars 2011. Ces journées visaient à fournir de l'information sur le Ministère, à permettre aux nouveaux employés de comprendre leur rôle au sein de l'organisation, ainsi qu'à leur faire connaître la démarche gouvernementale et ministérielle de développement durable.

##### Outil de sensibilisation en ligne

- Le Ministère élabore, en collaboration avec une firme externe, un outil en ligne de sensibilisation au développement durable, comprenant un questionnaire facultatif permettant d'évaluer les connaissances acquises lors de la sensibilisation. Cet outil devrait être en ligne à l'automne 2011.

**Indicateur 2**

Pourcentage du personnel joint ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	S.O.	S.O.	50 % du personnel joint aura, d'ici à 2013, une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans ses activités courantes

**Commentaire**

- Aucune activité de formation n'a été réalisée en 2010-2011, puisque la priorité a été accordée à la sensibilisation.

**OBJECTIF 3****DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013**

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec

**Objectif ministériel 2** - Stimuler la recherche et l'innovation favorisant le développement durable

**ACTION 2.1**

**Élaborer et mettre en œuvre un cadre ministériel pour la priorisation de la recherche et de l'innovation favorisant entre autres le développement durable**

Afin de s'assurer que le développement durable est au cœur de ses priorités de recherche, le Ministère favorise les projets de recherche présentant une forte composante en développement durable. Cette démarche est réalisée grâce à un mécanisme de priorisation des projets de recherche à contrat dans lequel le niveau d'intégration des principes de développement durable est l'un des critères d'évaluation servant à bâtir la programmation de recherche annuelle approuvée par les autorités du Ministère.

**Indicateur 3**

Nombre de projets de recherche présentant une forte composante en développement durable démarrés dans l'année par rapport au nombre de projets démarrés inscrits dans la programmation de recherche annuelle

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011
S.O.	8 sur 12 67 %*	10 sur 13 77 %**	50 % du total des projets démarrés dans l'année présentent une forte composante en développement durable

\* Les projets démarrés en 2009-2010, mais n'ayant pas été soumis lors de l'appel de projets pour établir la programmation 2009-2010, n'ont pas été évalués pour le critère d'intégration des principes de développement durable.

\*\* Une évaluation systématique du critère d'intégration des principes de développement durable pour tous les projets démarrés en 2010-2011 a été effectuée.

### Commentaire

- Les 13 projets de recherche démarrés dans l'année ont été soumis à la nouvelle procédure d'analyse de la composante en développement durable et 77 % ont obtenu une note supérieure ou égale à 6/10; ils comprennent donc une forte composante en développement durable. Ainsi, la cible a été atteinte en 2010-2011.

### OBJECTIF 4

#### DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

**Objectif ministériel 3** - Assurer la sécurité des usagers

#### ACTION 3.1

#### Publier et mettre en œuvre le Plan d'action ministériel en matière de sécurité routière 2009-2012 – volet environnement routier (nouveau libellé)

Afin que le Québec devienne un chef de file mondial en sécurité routière, le Ministère s'associe à plusieurs partenaires déterminés à atteindre des objectifs communs en la matière.

Une des contributions du Ministère en sécurité routière, afin d'assumer pleinement son rôle de leader dans ce domaine, est reprise dans son plan d'action ministériel, publié le 4 mai 2010, qui a pour objet d'améliorer le bilan routier au Québec et de s'assurer d'optimiser les gains de sécurité dans les divers projets routiers qui se réaliseront dans les prochaines années.

Le Ministère a procédé à la reformulation du libellé de l'action dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 et il a développé trois nouveaux indicateurs.

#### Indicateur 4a (nouvel indicateur)

Pourcentage des sommes investies en sécurité routière par rapport à 3 milliards de dollars (1 milliard de dollars par année sur 3 ans)

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2011-2012
35,9 % (1,08 G\$)	73,1 % (2,19 G\$)	100 % des investissements prévus dans le Plan d'action ministériel en matière de sécurité routière seront réalisés (3 G\$)

### Commentaires

- Au cours des deux dernières années, le Ministère a respecté son engagement d'effectuer des investissements annuels d'au moins 1 milliard de dollars (G\$) pour rendre ses infrastructures routières plus sécuritaires. En effet, 1,078 milliard et 1,116 milliard ont été investis respectivement en 2009-2010 et 2010-2011, ce qui totalise 2,194 milliards.
- Par ailleurs, le Ministère a réalisé en 2010-2011, 59 audits et avis. Ces mesures proactives ont comme principal objectif d'améliorer la sécurité des déplacements sur le réseau routier.

**Indicateur 4b (nouvel indicateur)**

Pourcentage du nombre de sites à potentiel d'amélioration corrigés par rapport à 60 sites (20 sites par année sur 3 ans)

(Cet indicateur est lié à l'indicateur 23 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2011-2012
35,0 % (21 sites)	71,7 % (43 sites)	100 % du nombre de sites à potentiel d'amélioration prévus dans le Plan d'action ministériel en matière de sécurité routière seront corrigés (60 sites)

**Commentaire**

- En 2010-2011, le Ministère a corrigé 22 sites à potentiel d'amélioration, respectant ainsi pour une deuxième année consécutive son engagement de corriger au moins 20 sites par année. Ainsi, avec un total de 43 sites corrigés en deux ans, le Ministère a atteint 71,7 % de la cible fixée pour la période 2009-2012.

**Indicateur 4c (nouvel indicateur)**

Pourcentage combiné de réalisation des mesures adaptées aux problématiques régionales par rapport au total respectif de réalisation de chacune des mesures

(La mesure 7 est liée à l'indicateur 31 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Mesures	Résultats		Cibles
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Réalisation combinée des mesures adaptées aux problématiques régionales*	36,7 %	77,3 %	100 %
1. Correction de l'orniérage (km)	554	1 174	1 500
2. Asphaltage des accotements (km - un côté)	1 039	2 165	2 500
3. Installation/remplacement de glissières de sécurité (km)	253	499	750
4. Remplacement des extrémités de glissières sur autoroute (unités)	773	2 389	3 000
5. Implantation de bandes rugueuses (km)	594	1 032	1 800
6. Petite signalisation (nombre d'interventions)	85 847	177 216	180 000
7. Marquage (taux de présence sur les routes au printemps)**	88,8 %	85,6 %	77 %

\* Moyenne arithmétique du pourcentage de réalisation des mesures 1 à 7.

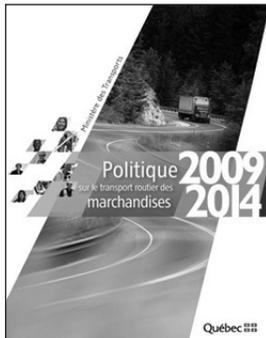
\*\* Comme cette mesure n'est pas cumulative, le pourcentage utilisé dans le calcul du pourcentage de réalisation combinée des mesures pour chacune des trois années d'application du plan est établi comme suit : résultat de l'année divisé par la cible 2011-2012, lequel résultat est ensuite multiplié par les facteurs de pondération suivants : 1/3 en 2009-2010, 2/3 en 2010-2011 et 1 en 2011-2012.

**Commentaires**

- Le plan d'action cible la réalisation de sept mesures de sécurité ayant une efficacité reconnue sur l'amélioration de la sécurité de l'environnement routier; à savoir : la correction de l'orniérage, l'asphaltage des accotements, l'installation et le remplacement de glissières de sécurité, le remplacement des extrémités de glissières sur autoroutes, l'implantation de bandes rugueuses, la petite signalisation et le marquage.
- En 2010-2011, le Ministère a respecté la majorité de ses engagements liés aux mesures adaptées aux problématiques régionales, ce qui lui a permis d'atteindre 77,3 % de la cible fixée pour la période 2009-2012.

### ACTION 3.2

#### Mettre en œuvre la Politique ministérielle sur le transport routier des marchandises 2009-2014



Afin de soutenir la croissance et la compétitivité de l'industrie du transport des marchandises, le Ministère, en collaboration avec ses partenaires gouvernementaux, a rendu publique, en juin 2009, une politique ministérielle propre au transport routier des marchandises. La mise en œuvre de cette politique repose sur un plan d'action annuel qui établit les cibles à atteindre, qui favorise et met en évidence la contribution des partenaires privés et gouvernementaux et qui tient compte de la conjoncture changeante de cet environnement particulier.

#### Indicateur 5

Pourcentage de réalisation des actions prévues dans les plans d'action annuels

(Cet indicateur est lié à l'indicateur 9 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

2008-2009	Résultats		Cible (nouveau libellé)*
	2009-2010	2010-2011	2010-2011
S.O.	82,5 %	76,2 %**	L'ensemble des actions prévues dans les plans d'action annuels sera réalisé à 80 %

\* Le Ministère a procédé à une reformulation du libellé de cette cible par souci de clarté. En effet, l'évaluation de cet indicateur ne comptabilise pas uniquement les mesures réalisées dans les plans d'action annuels, mais elle établit plutôt la compilation du degré de réalisation de chaque action prévue.

\*\* À noter que pour 2010-2011, 65 actions ont été considérées pour le calcul du niveau de performance. De plus, un certain nombre d'actions inscrites dans le plan annuel relèvent de la responsabilité des partenaires privés et publics du Ministère. Le degré de réalisation de ces dernières n'est donc pas sous le contrôle direct du Ministère, notamment parce que les partenaires n'ont pas les mêmes calendriers de reddition de comptes.

#### Commentaires

- Le plan d'action visait à établir clairement les cibles à atteindre pour l'année 2010-2011. Il a fait l'objet d'un consensus parmi tous les acteurs concernés, qui ont été consultés lors de sa préparation.
- Pour l'année 2010-2011, les 14 axes d'intervention de la politique ont été abordés. De plus, 41 pistes d'action inscrites dans le plan ont été mises en œuvre et concrétisées par 65 actions du Ministère et de ses partenaires. Le pourcentage de réalisation des actions prévues (76,2 %) a été légèrement en deçà de la cible de 80 %, soit un écart de 3,8 %.
- Bien que 46 actions aient été réalisées à 75 % et plus, l'écart provient de 14 actions qui n'ont pu cheminer significativement ou être menées à terme, notamment en raison de retards administratifs liés à l'agenda ministériel et législatif ainsi qu'au contexte organisationnel et budgétaire.

**OBJECTIF 6****DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013**

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

**Objectif ministériel 4** - Optimiser la prise en compte du développement durable et de l'environnement dans la gestion des produits, services et activités

**ACTION 4.1**

**Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable, notamment un système de gestion environnementale (SGE)**

La Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable, signée le 16 juin 2009 par le secrétaire général du Conseil exécutif, a pour objet d'inciter l'administration publique à mener des actions et à adopter des pratiques concrètes de gestion environnementale et d'acquisition écoresponsables.

Afin de s'assurer que l'environnement et le développement durable sont adéquatement considérés dans l'ensemble de ses produits, services et activités, le Ministère s'est engagé à adopter une approche globale en matière de gestion environnementale, c'est-à-dire à implanter un SGE. La mise sur pied de cette initiative se fera de manière progressive et débutera avec la ligne d'affaires « Gestion des infrastructures de transport », qui comprend :

- la conservation des chaussées;
- la conservation des structures;
- l'amélioration des infrastructures routières;
- le développement des infrastructures routières.

**Indicateur 6**

État d'avancement de la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale au Ministère\*

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011
S.O.	10 %	45 %	Avoir adopté un système de gestion environnementale d'ici à 2011 (100 %)

\* La mise en place d'un SGE selon le modèle ISO 14001 se fait en quatre étapes : l'engagement et la planification, la mise en œuvre, le contrôle et l'évaluation. Cet indicateur mesure l'état d'avancement de la première étape du processus d'implantation d'un SGE selon la norme ISO.

**Commentaire**

- En 2010-2011, le Ministère a poursuivi sa démarche d'implantation du SGE. Les actions ont été menées sur les aspects environnementaux et leurs impacts, de même que sur les obligations légales et réglementaires.

**Indicateur 7**

État d'avancement de la mise en œuvre de mesures ou d'activités contribuant à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	6	8	Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale

**Commentaires**

Les mesures ou activités suivantes ont été mises en œuvre ou consolidées en 2010-2011 :

1. Le Ministère met à la disposition de ses employés 67 salles de vidéoconférence. Des systèmes portatifs sont également disponibles. De plus, chaque directeur territorial détient un système personnel qui favorise les échanges entre directions.
2. Le Ministère prévoit dans ses projets, lors de certains aménagements et lorsque la situation s'y prête, l'installation d'interrupteurs à détection de mouvement pour l'éclairage des salles de bain et des salles de repos. Il a aussi négocié une entente avec les propriétaires des immeubles qu'il occupe pour réduire la climatisation et l'éclairage de nuit. Il les incite également à installer des systèmes de balayage pour une extinction des lumières à heure fixe.
3. Au moins 60 % du personnel du Ministère a accès à un système de récupération multimatière (papier ou carton, verre, métal, plastique).
4. Afin de réduire la consommation d'eau embouteillée au bureau, le Ministère a fait installer des refroidisseurs reliés au système des municipalités.
5. La déclaration des biens excédentaires (mobilier, fournitures, espaces réservés, cartouches d'imprimantes, etc.) faite auprès du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) favorise le réemploi de ces biens.
6. Les imprimantes du Ministère sont configurées par défaut en mode recto verso. Au moment de l'acquisition de nouvelles imprimantes, l'option recto verso est commandée. Le personnel a également été sensibilisé à l'importance d'imprimer recto verso, de faire de la lecture à l'écran, de privilégier l'impression en noir et blanc et de n'imprimer que lorsque nécessaire.
7. Pour l'année 2010-2011, deux nouvelles technologies ont été intégrées au parc roulant du Ministère : la conversion d'une automobile hybride régulière en automobile hybride de type « branchable » et la mise en service d'un camion lourd utilisant la technologie hybride électrique.
8. Un modèle d'analyse de la consommation de carburant par kilomètre parcouru pour les principales catégories de véhicules lourds et légers du CGER a été réalisé en 2010-2011. Ce modèle est présentement à l'état de projet et vise une réduction globale importante de la consommation de carburant du parc de matériel roulant du Ministère.

**Indicateur 8**

État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques d'acquisition écoresponsables

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	5	11	Nombre des pratiques d'acquisition écoresponsables

## Commentaires

Les pratiques d'acquisition écoresponsables suivantes ont été mises en œuvre ou consolidées en 2010-2011 :

1. Un agent de prétrempage a été ajouté au sel de déglçage. Il s'agit d'un projet pilote dont les résultats devaient être connus en juin 2010. Toutefois, les conditions climatiques ont obligé le Ministère à poursuivre son expérimentation. Les résultats devraient être connus en 2011.
2. La peinture alkyde a été remplacée par de la peinture à base d'eau près de quatre ans avant la date fixée par la réglementation fédérale. Le Ministère a acheté, en 2010, environ 2 500 000 litres de peinture à base d'eau, ce qui représente environ 90 % de tous ses besoins en peinture (signalisation).
3. Le Ministère a entrepris des démarches pour sensibiliser un fournisseur québécois à produire un abat-poussière de type organique et certifié pour ses aéroports nordiques. Une réponse positive a été reçue de sa part selon laquelle il entamera les démarches pour faire certifier son produit.
4. Une démarche structurée de pratiques d'acquisition écoresponsables a été mise en œuvre au Service des acquisitions. Le champ d'action et la démarche à suivre pour atteindre les objectifs du présent indicateur ont été définis. Le Ministère a aussi établi la procédure à suivre pour documenter et compiler tous les gestes faits en matière de développement durable afin que ses données soient fiables et facilement vérifiables.
5. Au 31 mars 2011, le parc informatique du Ministère était composé d'au moins 80 % d'appareils répondant aux critères *Electronic Product Environmental Assessment Tool*. Notons que pour les acquisitions d'ordinateurs, le Ministère vise notamment à atteindre obligatoirement le niveau de classification « Argent » de ces critères.
6. Le Ministère acquiert des imprimantes moins dommageables pour l'environnement car les modèles offerts dans l'offre permanente du CSPQ répondent à des critères environnementaux.
7. Le Ministère a acheté au moins 80 % de papiers et de cartons contenant des fibres postconsommation pour les papiers fins, les fournitures de bureau et les papiers sanitaires.
8. Le Ministère utilise du papier recyclé contenant au moins 50 % de fibres postconsommation dans 95,6 % de ses impressions. Il surpasse donc les critères du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs quant à cette pratique écoresponsable qui demande qu'au moins 50 % des contrats d'impression soient faits de papier recyclé contenant au moins 30 % de fibres postconsommation.
9. En 2010-2011, 48,7 % des cartouches d'impression laser acquises par le Ministère étaient des cartouches réusinées.
10. Le Ministère loue du CGER plus de 1 800 véhicules légers dont 41 berlines hybrides, 58 utilitaires hybrides, 2 camionnettes hybrides et 1 microvoiture.
11. Le CGER dispose d'une équipe de conseillers à la clientèle dont la fonction est de recueillir les besoins des utilisateurs et de leur proposer les véhicules les mieux adaptés. Cette année, un mécanisme formel d'approbation des ajouts de véhicules a été mis en place au Ministère.

**OBJECTIF 7****DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013**

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services

**Objectif ministériel 5** - Favoriser une exploitation des infrastructures de transport dont l'impact est moindre sur l'environnement

**ACTION 5.1****Pratiquer la réduction à la source, le réemploi, le recyclage et la valorisation des matières résiduelles avant de procéder à leur élimination**

Compte tenu de l'importance de poursuivre la réduction, le réemploi, le recyclage et la valorisation des matières résiduelles (3RV-E) lors de travaux routiers, le Ministère s'est engagé à entreprendre les démarches nécessaires afin de produire un ou des indicateurs mesurables (indicateur 9). Les résultats de l'action sont mesurés par les indicateurs retenus pour la première fois cette année (indicateur 10).

**Indicateur 9**

État de réalisation (élaboration et publication) d'indicateurs et de cibles

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011
S.O.	5 %	100 %	Le ou les indicateurs et cibles seront établis d'ici à 2011

**Commentaires**

- Le Ministère a mis en place un groupe de travail ministériel sur les pratiques de réduction, de réemploi, de recyclage et de valorisation des matières résiduelles dont le mandat consistait à élaborer des indicateurs accompagnés d'une ou de cibles mesurables d'ici au 31 mars 2011 pour l'action 5.1 du Plan d'action de développement durable 2009-2013.
- Le groupe de travail a proposé cinq indicateurs qui ont été soumis et approuvés par les autorités du Ministère le 30 mai 2011. En 2010-2011, quatre de ces cinq indicateurs font l'objet d'une reddition de comptes.

**Indicateur 10a (nouvel indicateur)**

Pourcentage d'enrobés à chaud contenant des granulats bitumineux concassés

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	29,6 %	25 % en 2013

**Commentaire**

- En 2010-2011, la quantité d'enrobés à chaud contenant des granulats bitumineux recyclés ou concassés a atteint 1 268 315 tonnes. La proportion d'enrobés à chaud contenant des granulats bitumineux recyclés ou concassés par rapport à la quantité totale d'enrobés produite (4 279 358 tonnes) est donc de 29,6 %. L'objectif de 25 % prévu pour 2012-2013 est donc atteint et même dépassé.

**Indicateur 10b (nouvel indicateur)**

Pourcentage de granulats recyclés dans les infrastructures routières

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	6,4 %	8 % en 2013

**Commentaire**

- En 2010-2011, la quantité totale de granulats utilisés dans les infrastructures routières a été de 19 698 883 tonnes, et la quantité de granulats recyclés qui y ont été incorporés a été de 1 267 208 tonnes. Le pourcentage de granulats recyclés utilisés dans les infrastructures routières est donc de 6,4 %.

**Indicateur 10c (nouvel indicateur)**

Pourcentage de granulats recyclés utilisés dans la structure de chaussée

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	8,4 %	10 % en 2013

**Commentaires**

- Une large part des matériaux recyclés sont réutilisés dans les matériaux granulaires constituant la structure de chaussée, principalement grâce à la technique de décohesionnement d'une épaisseur d'enrobé avec une épaisseur de matériau granulaire en place.
- En 2010-2011, la quantité totale des matériaux granulaires utilisés dans la structure de chaussée a été de 11 907 567 tonnes, et la quantité de granulats recyclés qui y ont été incorporés a été de 997 945 tonnes. Le pourcentage de granulats recyclés utilisés dans la structure de chaussée est donc de 8,4 %.

**Indicateur 10d (nouvel indicateur)**

Pourcentage de ponts acier-bois remplacés annuellement par des ponts d'un autre type (sans bois traité sous pression)

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	29%	25 % en 2013

**Commentaire**

- En 2010-2011, 38 ponts acier-bois ont été remplacés. De ce nombre, 11 ponts (29 %) l'ont été par un autre type de pont qu'acier-bois.

**Indicateur 10e (nouvel indicateur)**

Quantité de rebuts métalliques recyclés annuellement par le Ministère (en tonnes métriques)

Résultats		Cible
2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	S.O.	Quantité de rebuts métalliques recyclés par le Ministère (en tonnes métriques)

**Commentaire**

- La reddition de comptes sur cet indicateur débutera en 2011-2012.

**Objectif ministériel 6** - Assurer la pérennité des infrastructures par une amélioration de leur état

### **ACTION 6.1**

#### **Poursuivre la mise en œuvre du Plan de redressement du réseau routier 2007-2022 afin d'améliorer la qualité des chaussées**

Conformément au Plan québécois des infrastructures intitulé *Des fondations pour réussir*, le Ministère s'est doté d'un plan de redressement de l'état du réseau routier pour la période 2007-2022 comportant, entre autres choses, un volet qui est consacré au redressement du réseau routier et qui a comme objectif d'assurer l'amélioration de la qualité des infrastructures routières sur un horizon de 15 ans. Ce plan prévoit que 83 % des chaussées seront en bon état selon le confort de roulement en 2022.

#### **Indicateur I1**

Pourcentage des chaussées du réseau supérieur en bon état

(Cet indicateur correspond à l'indicateur I du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

	Résultats			Cibles	
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012
RSSCE	82,1	83,1	84,0	83,5	84,0
Hors RSSCE	62,0	64,1	67,5	66,0	68,0
Ensemble du réseau	67,7	69,4	72,2	70,0	72,0

### **ACTION 6.2**

#### **Poursuivre la mise en œuvre du Plan de redressement du réseau routier 2007-2022 afin d'améliorer la qualité des structures**

En ce qui concerne l'amélioration de la qualité des structures, le plan de redressement du réseau routier québécois pour la période 2007-2022 du Ministère prévoit globalement que 80 % des structures seront en bon état en 2022.

#### **Indicateur I2**

Pourcentage des structures du réseau routier supérieur en bon état

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 2 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

*Une structure en bon état est une structure qui ne nécessite aucune intervention avant cinq ans.*

	Résultats			Cibles*	
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012
	57,7	61,8	66,2	61,6	65,0

\* Les cibles qui avaient été publiées à l'origine dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 ont été harmonisées avec celles du Plan stratégique 2008-2012 du Ministère.

**Indicateur 13**

Pourcentage des ponts du Ministère sur le réseau municipal en bon état

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 3 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Un pont en bon état est un pont qui ne nécessite aucune intervention avant cinq ans.



Pont en arc sur l'ancien canal à Salaberry-de-Valleyfield

Résultats			Cibles*	
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2010-2011	2011-2012
38,6	43,8	46,6	43,5	45,3

\* Les cibles qui avaient été publiées à l'origine dans le Plan d'action de développement durable 2009-2013 ont été harmonisées avec celles du Plan stratégique 2008-2012 du Ministère.

**OBJECTIF 18****DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013**

Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

**Objectif ministériel 7** - Favoriser la concertation avec les principaux acteurs en matière d'aménagement et de développement du territoire

**ACTION 7.1**

**Mettre en œuvre les dispositions du Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement des acteurs du milieu municipal qui soutiennent le dynamisme territorial**

L'orientation 6 de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 comprend une activité qui porte sur « [...] l'accompagnement des principaux acteurs qui interviennent et animent la dynamique locale et régionale, dont prioritairement les municipalités, les établissements des réseaux de l'éducation, de la santé et des services sociaux, ainsi que des entreprises ».

Le Ministère participe aux travaux de la Table d'accompagnement conseil auprès des organismes municipaux. Cette table interministérielle, composée de représentants de neuf ministères et de deux organismes gouvernementaux, a élaboré le Plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement conseil des organismes municipaux dans leurs démarches de développement durable.

**Indicateur 14**

Nombre de dispositions du Plan d'action gouvernemental appliquées auxquelles participe le Ministère

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	3	3	L'ensemble des dispositions du Plan d'action gouvernemental auxquelles participe le Ministère seront appliquées d'ici à 2013

## Commentaires

- Comme membre de la Table d'accompagnement conseil auprès des organismes municipaux, le Ministère a poursuivi en 2010-2011 la mise en œuvre, amorcée l'an passé, de trois actions du plan d'action :
  - **Action 1.1.1** Dresser un portrait de situation des démarches de développement durable menées par les organismes municipaux, et ce, par l'entremise d'une recherche du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) qui vise à répertorier des initiatives significatives de développement durable de municipalités.
  - **Action 1.1.4** Inventorier les actions des ministères et organismes, contribuant à un développement durable, qui ont des incidences sur les interventions des organismes municipaux et qui nécessitent un accompagnement. Ce recensement va permettre de dégager des gestes conjoints ou concertés pour accompagner les organismes municipaux.
  - **Action 1.1.5** Réaliser un inventaire des outils et moyens d'accompagnement existants tant par les ministères et organismes que par les organisations externes.

## OBJECTIF 20

### DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience

**Objectif ministériel 8** - Favoriser le transport collectif et actif

#### **ACTION 8.1**

**Mettre en œuvre les programmes prévus dans la Politique québécoise du transport collectif relevant du Ministère**

La Politique québécoise du transport collectif comprend sept programmes d'aide financière. En plus de concourir à la réduction des émissions de GES, l'application de ces programmes accroîtra l'accessibilité du transport collectif partout au Québec, autant dans les villes que dans les milieux ruraux.

## Indicateur 15

Pourcentage d'augmentation de l'achalandage du transport en commun

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 10 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Résultats*				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	de 2007 à 2012
524,1	530,9 Hausse de 1,3 %**	556,5 Hausse de 6,2 %**	555,2 Hausse de 5,9 %**	566,0 Hausse de 8,0 %**

\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 correspondent respectivement aux achalandages, en millions de déplacements, des années civiles 2006 à 2009. Ces données sont les plus récentes disponibles au moment de produire le rapport annuel de gestion.

\*\* La hausse en pourcentage correspond à la variation par rapport aux résultats de l'année 2007-2008 (c'est-à-dire ceux de l'année civile 2006). L'achalandage du transport en commun exclut les passagers des services de transport adapté.

**Indicateur 16**

Pourcentage d'augmentation de l'achalandage du transport adapté

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 13 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Résultats*				Cible
2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
6 175 759	6 439 024	6 777 895	7 027 582	6 793 335
	Hausse de 4,3 %**	Hausse de 9,7 %**	Hausse de 13,8 %**	Hausse de 10,0 %**

\* Les résultats de 2007-2008 à 2010-2011 correspondent respectivement aux achalandages des années civiles 2006 à 2009.

\*\* La hausse présentée en pourcentage correspond à la variation par rapport aux résultats de 2007-2008 (année civile 2006).

**Indicateur 17**

Nombre des initiatives incitant au transport actif grâce au Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile (PAGMTAA)

(Cet indicateur correspond à l'indicateur 11 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile	Nombre de projets		
	Résultats**		
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Volet : transport actif</b>			
• Plans de mobilité active	—	4	4
• Infrastructures et équipements	5	5	14
• Activités de formation à l'intention des responsables municipaux	1	1	1
• Activités d'éducation, de sensibilisation et de promotion des déplacements actifs auprès de la population	7	6	8
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>27</b>

\* Il s'agit des nouveaux projets qui ont débuté pendant l'année en cours.

**Indicateur 18**

Quantité d'émissions de GES qui peut être potentiellement évitée et réduite

(Cet indicateur correspond aux actions 6 et 7 de l'indicateur 20 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Résultats (kilotonnes)*			Cible (kilotonnes)
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012
68	84	109	130

\* La reddition de comptes des actions 6 et 7 ne concerne que les initiatives visant l'augmentation de l'offre de services de transport en commun. Le Ministère ne dispose présentement pas d'information permettant d'estimer la réduction des émissions de GES des autres aspects du transport collectif des personnes et du transport alternatif.

## OBJECTIF 22

### DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2008-2013

Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes

**Objectif ministériel 9** - Assurer une planification intégrée pour l'optimisation des réseaux de transport

#### **ACTION 9.1**

#### **Élaborer et mettre en œuvre la Vision québécoise des transports à l'horizon de 2030**

Avec la réalisation des plans territoriaux de mobilité durable, un engagement du Plan stratégique 2008-2012, le Ministère entend favoriser une planification intégrée des systèmes de mobilité et d'aménagement du territoire en conformité avec les grandes orientations gouvernementales, comme celles qui découlent de la Loi sur le développement durable et celles relatives à la réduction des émissions de GES. Le succès d'un tel exercice est conditionnel à la mise en place d'un cadre stratégique permettant d'orienter les décisions et les interventions du Ministère à long terme. La Vision québécoise des transports à l'horizon de 2030 répondra notamment à cette exigence, puisqu'elle permettra de mieux comprendre les tendances et les enjeux qui façonneront l'évolution des transports au Québec à court, moyen et long terme. Elle constituera un outil d'aide à la prise de décision permettant de déterminer et de prioriser les interventions en fonction d'objectifs stratégiques. Ainsi, elle est intrinsèque à l'élaboration des plans territoriaux de mobilité durable.

#### **Indicateur 19**

Pourcentage de réalisation (élaboration et publication) de la Vision

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2009-2010
S.O.	20 %	50 %	100 % de la Vision sera réalisée en 2010

#### **Commentaires**

- En 2010-2011, le projet de Vision 2030 a été discuté avec les autorités ministérielles à diverses reprises. Un programme de travail a été approuvé.
- Des biens livrables, validés par les autorités, ont été réalisés aux fins de documents support en prévision d'une séance de remue-méninges qui vise à discuter et analyser les enjeux proposés. Cette réflexion constitue une étape prépondérante dans l'élaboration de la Vision québécoise des transports à l'horizon de 2030.

**ACTION 9.2****Élaborer la stratégie et le plan d'action d'accompagnement de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec dans une perspective de développement durable et en assurer le suivi**

L'initiative de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec fait suite à la signature d'un protocole d'entente par les ministres des Transports du Québec, de l'Ontario et du Canada, le 30 juillet 2007. Ce protocole a pour objectif de définir une stratégie d'intervention accompagnée d'un plan d'action visant le développement d'un système de transport intégré, durable, sûr et compétitif pour soutenir le commerce international.

**Indicateur 20**

Pourcentage de réalisation (élaboration et publication) de la stratégie de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec

(Cet indicateur est lié à l'indicateur 7 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2009-2010
S.O.	40 %	40 %	100 % de la stratégie de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec sera réalisée d'ici à 2010

**Commentaires**

- Lors de la définition de l'indicateur, la stratégie de la Porte continentale comprenait également un plan d'action. Depuis, le document de la stratégie a été scindé en deux documents distincts (Stratégie et Plan d'action). Le document portant sur la stratégie est terminé. Les trois gouvernements (Québec, Ontario et Canada) l'ont entériné. La stratégie n'a cependant pas encore été publiée. Quant au plan d'action, il est en cours de préparation.
- La cible n'était pas atteinte au 31 mars 2011. Le processus d'approbation du gouvernement fédéral s'est terminé en février 2011. Les discussions sont en cours entre les trois gouvernements pour déterminer le moment où la stratégie sera publiée. Celle-ci devrait être accompagnée d'un plan d'action annuel.

**Indicateur 21**

Quantité d'émissions de GES qui peut être potentiellement évitée et réduite

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	S.O.	S.O.	Potentiel de réduction et d'évitement de kt de GES de 2010 à 2013 (à déterminer en fonction des mesures retenues)

**Commentaire**

- Puisque cet indicateur dépend de l'atteinte de la cible de l'indicateur 20, aucune évaluation ne peut être effectuée pour 2010-2011.

### **ACTION 9.3**

#### **Élaborer et mettre en œuvre une politique québécoise sur l'intermodalité des transports**

Le premier ministre a annoncé, en 2008, que le Québec allait se doter d'une politique gouvernementale sur l'intermodalité afin d'améliorer les infrastructures et services de transport et d'augmenter la compétitivité des entreprises, et ce, dans une perspective de développement durable. Dans cette optique, le Ministère travaille en ce moment à l'élaboration de la politique sur l'intermodalité du transport des marchandises. Cette politique vise à accroître la complémentarité entre le transport routier et les modes ferroviaire, maritime et aérien, pour l'établissement d'un véritable système de transport intermodal.

#### **Indicateur 22**

Pourcentage de réalisation (élaboration et publication) de la politique québécoise sur l'intermodalité des transports

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2008-2009
29 %*	57 %	61 %	100 % de la politique québécoise sur l'intermodalité des transports sera réalisée en 2009

\* En 2008-2009, le projet de politique a été présenté dans ses grandes lignes aux autorités et aux partenaires clés du Ministère.

#### **Commentaires**

- Le projet de politique a fait l'objet d'une consultation interministérielle en octobre 2009. Les commentaires recueillis par les ministères consultés ont été intégrés dans la deuxième version du projet de la politique. Une actualisation de ce projet a été effectuée à l'été 2010.
- Faisant suite à la mesure proposée dans le projet de la politique, la préparation d'un bilan intégré des coûts et des revenus pour les différents réseaux de transport du Québec est présentement en cours.

#### **Indicateur 23**

Quantité d'émissions de GES qui peut être potentiellement évitée et réduite

Résultats			Cible
2008-2009	2009-2010	2010-2011	2012-2013
S.O.	S.O.	S.O.	Potentiel de réduction et d'évitement de kt de GES de 2010 à 2013 (à déterminer en fonction des mesures retenues)

#### **Commentaire**

- Puisque cet indicateur dépend de l'atteinte de la cible de l'indicateur 22, aucune évaluation ne peut être effectuée pour 2010-2011.

**Objectif ministériel 10** - Contribuer à l'évitement et à la réduction des émissions de GES par des mesures visant l'amélioration de l'efficacité énergétique dans le secteur du transport des marchandises

**ACTION 10.1**

**Mettre en œuvre les actions d'évitement et de réduction inscrites dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques 2006-2012 et les mesures d'efficacité énergétique inscrites dans la Stratégie énergétique du Québec 2006-2015 qui relèvent du Ministère et qui sont du domaine du transport des marchandises**

Dans le contexte de l'effort gouvernemental en matière de lutte contre les changements climatiques et d'amélioration de l'efficacité énergétique, le Ministère a la responsabilité de mettre en œuvre certaines actions décrites dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques 2006-2012 et dans la Stratégie énergétique du Québec 2006-2015, notamment dans le domaine du transport des marchandises.

**Indicateur 24**

Quantité d'émissions de GES prévue dans le Plan d'action québécois sur les changements climatiques 2006-2012 qui peut être potentiellement évitée et réduite et qui relève du Ministère

(Cet indicateur correspond aux actions 8, 9 et 10 de l'indicateur 20 du Plan stratégique 2008-2012, auquel le lecteur peut se référer pour obtenir un complément d'information)

	Résultats (kilotonnes)			Cible 2011-2012
	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
Favoriser l'implantation de projets intermodaux pour le transport des marchandises	—	40*	47*	Potentiel de réduction et d'évitement de 1 460 kt de GES d'ici à 2012
Mettre sur pied un programme de soutien à la pénétration de l'innovation technologique en matière d'efficacité énergétique dans le transport des marchandises	—	**	35	
Adopter une réglementation rendant obligatoire l'activation des limiteurs de vitesse des camions à un maximum de 105 km/h	**	130	130	
<b>TOTAL</b>	<b>—</b>	<b>170</b>	<b>212</b>	

\* Le potentiel d'atténuation ou de réduction présenté est détaillé dans les notes d'information de projet déposées par les demandeurs. Par le passé, il reposait sur des rapports de vérification basés sur la norme ISO 14064-3.

\*\* Une méthodologie est en cours d'élaboration.

## 3.4 Les résultats au regard des mandats du Bureau de la Capitale-Nationale

Le Bureau de la Capitale-Nationale (BCN) a pour mission de contribuer au développement social, culturel, touristique et économique de la région de la Capitale-Nationale et de favoriser la concertation des partenaires gouvernementaux et régionaux participant à l'essor de la région.

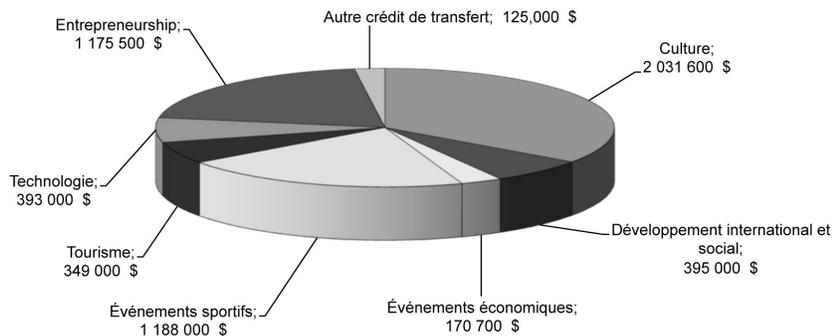
De portée horizontale, les mandats du BCN sont axés notamment sur les responsabilités décrites ci-dessous.

### 1. Gestion des programmes d'aide financière – Soutien aux projets de développement économique

En 2010-2011, 102 projets ont été financés dans le cadre du Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale. L'ensemble de ces projets totalise une somme de 5,8 millions de dollars.

Le graphique suivant illustre la répartition par secteur de l'aide financière du BCN en 2010-2011.

Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale  
Répartition sectorielle de l'aide financière 2010-2011



### 2. Gestion déléguée – Aide financière à la Ville de Québec

- Le BCN a versé 2,8 millions de dollars à la Ville de Québec à titre de capitale nationale dans le cadre du Pacte fiscal 2007-2013, lequel prévoit aussi le versement de 5 millions par la Commission de la capitale nationale du Québec pour un total de 7,8 millions.
- L'Entente sur le fonctionnement de l'agglomération de Québec accorde une subvention totale de 12 millions de dollars à la Ville de Québec. Cette subvention comprend 7 millions à titre de capitale et 5 millions pour le financement du Fonds des événements. L'entente prévoit que cette aide financière sera maintenue au même niveau jusqu'en 2012-2013 pour ensuite être réduite à 7 millions sur une base récurrente.

- Une somme de 5 millions de dollars a aussi été versée à la Ville de Québec dans le cadre de la stratégie de développement de toutes les régions du Québec vouée au développement économique.

### 3. Gestion déléguée – Appui aux organismes de développement local et régional

#### Centres locaux de développement

- Un budget de 5,9 millions de dollars a été alloué aux centres locaux de développement des six MRC et de la Ville de Québec (ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation).

#### Politique nationale de la ruralité (Pacte rural)

- Un budget de 1,9 million de dollars a été alloué aux six MRC pour la mise en application de la Politique nationale de la ruralité (MAMROT);
  - Une table régionale regroupant les huit agents de développement rural de la région de la Capitale-Nationale a été mise en place par le BCN en juin 2008. Conformément aux obligations inscrites dans les pactes ruraux, quatre rencontres ont eu lieu au cours de l'année 2010-2011 sous la coordination du BCN.

#### Fonds de développement régional

- Un budget de 1,9 million de dollars a été alloué à la CRÉ par le Fonds de développement régional (MAMROT).

### 4. Partage des excédents budgétaires des fêtes du 400<sup>e</sup> anniversaire de Québec

- Plusieurs rondes de négociations entre les bailleurs de fonds (gouvernement du Québec représenté par le BCN, gouvernement du Canada et Ville de Québec) et la Société du 400<sup>e</sup> anniversaire de Québec ont eu lieu entre l'automne 2010 et le printemps 2011. Le principal enjeu était la répartition des excédents budgétaires issus des célébrations du 400<sup>e</sup> anniversaire de Québec.
- Les négociations ont fait en sorte que la Société du 400<sup>e</sup> anniversaire de Québec devait verser au gouvernement du Québec sa quote-part des excédents budgétaires évaluée à 2 millions de dollars.
- Les excédents budgétaires versés au gouvernement du Québec ont été affectés au financement des études commandées par le mandataire gouvernemental aux infrastructures et aux activités sportives de haut niveau de la Capitale-Nationale.

### 5. Signature et mise en œuvre d'ententes de partenariat en réponse à des problématiques particulières

- Entente spécifique sur le développement de la filière agroalimentaire de la région de la Capitale-Nationale.
- Entente spécifique sur l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes dans la région de la Capitale-Nationale.

## 6. Coordination de dossiers régionaux

### Coordination interministérielle

- Poursuite de la mise en œuvre de la démarche d'action concertée de coopération régionale de développement pour la région de la Capitale-Nationale (ACCORD).
- Présidence du comité directeur du Fonds de l'innovation : attribution d'une aide totale de 1,7 million de dollars à six projets par les partenaires du Fonds de l'innovation de la région de la Capitale-Nationale.
- Coordination de la Table de concertation interministérielle sur le financement d'événements majeurs de la région de la Capitale-Nationale.
- Coordination du Comité interministériel du projet de développement du Massif de Charlevoix.

### Coordination régionale

- Coordination du Comité stratégique d'accès à la région, en collaboration avec la CRÉ de la Capitale-Nationale.
- Entente de partenariat régional sur l'offre touristique avec l'Office du tourisme de Québec et le ministère du Tourisme.
- Entente de partenariat avec l'Office du tourisme de Wendake.
- Entente administrative avec la Ville de Québec sur la contribution du BCN au Fonds des grands événements visant le financement d'événements sportifs de calibre international.
- Coordination du comité de suivi – Projet de développement Saumon Rivière-Malbaie.

## 7. Adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de la région par des mécanismes de concertation et de consultation régionaux

- Coordination des travaux de la Conférence administrative régionale.
- Coordination du Comité régional de réflexion sur le concept de nordicité.
- Poursuite des travaux entourant la mise en œuvre du plan d'action de Québec horizon culture : Mesure régionale de démarrage de productions cinématographiques et télévisuelles.

## 8. Soutien du BCN au mandataire gouvernemental aux infrastructures et aux activités sportives de haut niveau de la Capitale-Nationale

Quatre infrastructures jugées prioritaires ont fait l'objet d'études :

- Amphithéâtre multifonctionnel : Le mandat était de définir un modèle d'affaires optimal pour un nouvel amphithéâtre multifonctionnel, de le comparer à la situation actuelle du Colisée Pepsi ainsi que d'en évaluer les retombées socioéconomiques pour la région. Une conférence de presse le 7 septembre 2010 en présence du premier ministre a confirmé l'engagement du gouvernement dans la construction d'un nouvel amphithéâtre;
- Mise aux normes du Colisée Pepsi : Le mandat était de réaliser une étude de faisabilité sur la transformation éventuelle du Colisée Pepsi pour la présentation des épreuves olympiques de patinage artistique et de patinage de vitesse courte piste. Cette étude a été coordonnée par la Ville de Québec;

- Anneau de glace couvert : Le mandat était de dégager des constats et des enjeux qui touchent la planification, la modélisation d'affaires, la programmation ainsi que l'exploitation que suppose la mise en place de ce type d'infrastructure, tant dans l'optique d'y accueillir le Centre national d'entraînement que dans celle d'une éventuelle candidature olympique;
- Piste de descente masculine de ski alpin au Massif de Petite-Rivière-Saint-François : Le mandat était d'évaluer la faisabilité de pistes de descente masculine de ski alpin de niveau olympique au centre de ski Le Massif et de faire une proposition de scénario de réalisation.

Toutes ces études ont été accompagnées par un rapport du comité Équipe Québec faisant état de ses constats et recommandations qui ont été présentés au ministre responsable de la région de la Capitale-Nationale.

Le mandataire gouvernemental aux infrastructures et aux activités sportives de haut niveau de la Capitale-Nationale a présidé huit rencontres du comité Équipe Québec en 2010-2011.

En appui au comité Équipe Québec, le comité interministériel présidé par le sous-ministre associé du BCN a tenu quatre rencontres en 2010-2011 pour assurer la cohérence des orientations gouvernementales, générales et spécifiques, en matière de politiques et de programmes.

## 9. Développement durable

En 2010-2011, le BCN a poursuivi l'application de son plan d'action en développement durable en adoptant plusieurs mesures ciblant autant son personnel que ses partenaires et clientèles externes. Les actions menées sont de l'ordre suivant :

- Des présentations thématiques ont été entreprises auprès du comité de gestion du BCN;
- Le comité de gestion a nommé les membres d'un comité de développement durable couvrant l'ensemble des secteurs de l'organisation;
- Le comité de développement durable a élaboré un projet de cadre de gestion environnementale qu'il a proposé pour adoption au comité de gestion du BCN du 31 mars 2011.



Partie 4

# Les exigences législatives et gouvernementales



## Partie 4

# Les exigences législatives et gouvernementales

## 4.1 L'application de la politique linguistique



M<sup>me</sup> Isabelle Turgeon est linguiste au Service d'information aux citoyens, à Québec.

La politique linguistique du Ministère a été réalisée en mars 1998. Sa mise à jour a été entreprise en janvier 2011 après la constitution d'un groupe de travail, soit le comité permanent de la politique linguistique. Ce comité, relevant du sous-ministre et chapeauté par la mandataire qui veille à l'application de la Charte de la langue française au Ministère, a tenu des réunions de travail en vue de produire la nouvelle politique en 2011.

En 2010-2011, les différentes interventions de la responsable de l'application de la politique linguistique du Ministère auprès du personnel ont porté sur la signalisation, l'affichage, l'utilisation d'une autre langue que le

français dans l'Administration, la production de documents à l'occasion d'activités spéciales ou internationales, ainsi que sur la pertinence de la traduction de documents. En 2010-2011, cinq plaintes de nature linguistique ont été adressées par des citoyens à l'Office québécois de la langue française, qui les a transmises au Ministère. Elles ont été traitées dans les meilleurs délais par la responsable de l'application de la Charte de la langue française.

Comme le prévoit la Politique linguistique du Ministère, tous les documents destinés à l'ensemble du personnel, ainsi que ceux qui sont diffusés à l'extérieur du Ministère et sur son site Web, font l'objet d'une révision linguistique. Le personnel a aussi accès à un service de consultations ponctuelles et de recherche terminologique.

### Les documents révisés au Ministère

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
<b>Révisés à l'interne*</b>				
Nombre de travaux	865	1 063	1 086	824
Nombre de pages	5 721	5 688	5 615	4 370
<b>Révisés à l'externe*</b>				
Nombre de travaux	90	85	60	99
Nombre de pages	4 981	5 778	2 632	3 973
<b>TOTAL</b>				
Nombre de travaux	955	1 148	1 146	923
Nombre de pages	10 702	11 466	8 247	8 343

\* En 2007-2008, les documents de 50 pages et plus étaient automatiquement révisés à l'externe, alors que ceux de moins de 50 pages étaient révisés à l'interne. Depuis 2008-2009, la taille des documents n'est plus le seul critère pour faire réviser ou non un document à l'externe. L'urgence de la demande et la charge de travail de la linguiste sont également prises en considération.

### Les consultations ponctuelles par téléphone ou sur place

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de questions	1 200	1 807	1 486	1 406

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

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

Pour l'année 2010-2011, le personnel du Ministère a traité 366 demandes d'accès sur les 401 adressées en vertu de la Loi sur l'accès. L'entièreté des demandes reçues concernait des demandes d'accès à des documents. Comparativement à l'année 2009-2010, l'augmentation enregistrée pour les demandes traitées est de l'ordre de 24 %. Cette croissance s'explique en partie par les demandes concernant le nom des membres ayant participé aux comités de sélection. La majorité des demandes proviennent de journalistes et de représentants de compagnies.

### Nombre de demandes reçues et traitées au 31 mars 2011

Demandes	Nombre	Pourcentage de demandes traitées
<b>Reçues</b>	<b>401</b>	—
<b>Traitées</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>
Acceptées	181	49%
Partiellement acceptées	80	22%
Refusées	61	17%
Transférées	4	1%
Aucun document retracé	26	7%
Autres	14	4%
<b>En traitement*</b>	<b>35</b>	—

\* Il s'agit de demandes reçues en mars 2011 pour lesquelles le traitement se situait toujours à l'intérieur des délais prescrits par la loi au 31 mars 2011.

L'ensemble des demandeurs ont reçu une réponse dans les délais fixés par la loi. À cet égard, la revue des décisions rendues montre que pour 49 % des demandes traitées, tous les documents recherchés ont pu être transmis au demandeur, alors que dans 22 % des cas, l'information demandée n'a été divulguée qu'en partie. Enfin, la transmission des documents a été refusée pour 17 % des demandes, en vertu des restrictions prévues à la loi. Ces restrictions concernent notamment les analyses, les avis et les recommandations assujettis aux processus décisionnels, les renseignements techniques et d'ingénierie, de même que ceux obtenus des tiers et jugés confidentiels. Quelques demandes ont été transférées à un autre organisme public ou concernaient des documents inexistantes. En ce qui concerne les recours devant la Commission d'accès à l'information, une demande de révision a été enregistrée.

Au cours de l'exercice financier 2010-2011, les efforts se sont poursuivis quant à la mise en œuvre des mesures prévues dans le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (R.R.Q., c. A-2.1, r.0.2).

Depuis le 29 novembre 2009, le Ministère diffuse dans son site Web les documents et renseignements visés par la section III du Règlement qui le concerne. Les documents à publier ont été mis en ligne au fur et à mesure de leur production. Au cours de l'été 2010, une autoformation en ligne a été offerte aux répondants afin de les habiliter à utiliser le système informatique développé par le Ministère pour le suivi des documents visés.

Comme stipulé à la section II du Règlement, le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du Ministère se rencontre sur une base trimestrielle. Le Ministère s'est doté d'un plan d'action concernant l'accès aux documents, la protection des renseignements personnels et la diffusion de l'information à l'intérieur duquel des sessions de sensibilisation et de formation au personnel sont prévues au printemps 2011.

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

### a. Les renseignements généraux

Conformément à l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique : « Le rapport annuel d'un ministère ou d'un organisme doit contenir, sous une rubrique particulière, un compte rendu des résultats obtenus par rapport aux objectifs d'un programme d'accès à l'égalité ou d'un plan d'embauche pour les personnes handicapées qui lui était applicable ainsi qu'aux objectifs d'embauche des diverses composantes de la société québécoise. »

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

### b. Les données globales<sup>36</sup>

#### Embauche totale en 2010-2011

	Réguliers*	Occasionnels**	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	214	1 018	501	336	2 069

\* Cette donnée inclut seulement les recrutements.

\*\* Cette donnée inclut seulement les nouvelles entrées en fonction durant la période visée; elle exclut donc les employés occasionnels sur des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

#### Nombre d'employés réguliers au 31 mars 2011

Effectif total (personnes)	4 129
----------------------------	-------

<sup>36</sup> Les données fournies sur l'embauche et la représentativité de l'effectif proviennent du système de paie SAGIP.

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

#### Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2010-2011

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

Statut d'emploi	Embauche totale 2010-2011	NOMBRE DE MEMBRES DE GROUPES CIBLES EMBAUCHÉS EN 2010-2011					Taux d'embauche par statut d'emploi (%) <sup>*</sup>
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	
Réguliers	214	43	2	5	1	51	23,8
Occasionnels	1 018	35	12	8	7	62	6,1
Étudiants	501	16	3	1	1	21	4,2
Stagiaires	336	20	2	—	1	23	6,8

\* Le taux d'embauche par statut d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé pour un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2010-2011 pour ce statut d'emploi.

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

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

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2008-2009	16	6	7	9
2009-2010	20	9	19	15
2010-2011	24	6	4	7

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

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

Groupes cibles	2009		2010		2011	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	176	4,2	193	4,6	240	5,8
Autochtones	18	0,4	20	0,5	26	0,6
Anglophones	25	0,6	31	0,7	33	0,8
Personnes handicapées	47	1,1	50	1,2	46	1,1

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier :  
résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2011

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Ingénieurs		Techniciens des travaux publics		Personnel technicien**		Personnel de bureau		Personnel ouvrier		Total	
	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%	N <sup>bre</sup>	%
Communautés culturelles	7	2,1	53	6,9	85	15,2	39	4,9	26	4,4	17	4,1	13	1,9	240	5,8
Autochtones	2	0,6	2	0,3	—	—	9	1,1	4	0,7	2	0,5	7	1,0	26	0,6
Anglophones	—	—	7	0,9	2	0,4	3	0,4	4	0,7	1	0,2	16	2,4	33	0,8
Personnes handicapées	—	—	9	1,2	—	—	6	0,8	14	2,4	11	2,6	6	0,9	46	1,1

\* Cette donnée inclut les conseillers en gestion des ressources humaines.

\*\* Cette donnée exclut les techniciens des travaux publics.

**d. Les femmes**

Taux d'embauche des femmes en 2010-2011 par statut d'emploi

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Personnel étudiant	Personnel stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	76	242	211	106	635
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2010-2011 (%)	35,5	23,8	42,1	31,5	30,7

Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier au 31 mars 2011

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Ingénieurs	Personnel technicien**	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	331	764	558	1 380	417	679	4 129
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	61	347	141	537	363	14	1 463
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	18	45	25	39	87	2	35

\* Cette donnée inclut les conseillers en gestion des ressources humaines.

\*\* Cette donnée inclut les 790 techniciens des travaux publics, dont 151 femmes (19 % des employés de ce groupe).

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

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

	Automne 2008 (cohorte 2009)	Automne 2009 (cohorte 2010)	Automne 2010 (cohorte 2011)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	6	8	3
	2008-2009	2009-2010	2010-2011
Nombre de participants au PDEIPH accueillis du 1 <sup>er</sup> avril au 31 mars	1	2	6

Mesure ou action	2010-2011	
	Groupes cibles visés	Nombre de personnes concernées
Tous les nouveaux gestionnaires (de niveau 4 et plus) reçoivent une formation comprenant un volet sur la gestion de la diversité.	Membres de communautés culturelles Personnes handicapées	6
Divers articles ont été diffusés dans l'intranet à l'occasion de semaines thématiques consacrées à la <i>Journée internationale de la femme</i> , à l'interculturalisme ou aux personnes handicapées afin de sensibiliser le personnel.	Membres de communautés culturelles Personnes handicapées Femmes	Plus de 5 000
Des employés membres de communautés culturelles ont été rencontrés en groupes de discussions afin de mieux cerner leurs préoccupations en matière d'intégration en milieu de travail.	Membres de communautés culturelles	240
Plusieurs activités destinées aux femmes concernant les métiers et professions traditionnellement masculins ont été réalisées et sont énumérées dans la section <i>L'égalité entre les femmes et les hommes</i> du présent rapport.	Femmes	1 463

## 4.4 L'égalité entre les femmes et les hommes

Pour contribuer à la Politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes intitulée *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*, le Ministère poursuit la mise en œuvre de son Plan d'action ministériel en matière d'égalité entre les femmes et les hommes 2009-2012. Les actions que l'on y trouve reflètent :

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



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

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

### Les quelques réalisations du Ministère en 2010-2011

- En 2010-2011, le Ministère a publié trois numéros de son bulletin électronique *Feu vert* à l'intention des femmes gestionnaires. Ce bulletin se veut un outil pour faciliter l'établissement d'une démarche de réseautage au sein du groupe de cadres féminins et pour sensibiliser l'ensemble des gestionnaires à l'apport d'une diversité des points de vue au sein des instances dirigeantes. Les sujets traités touchaient la gestion au féminin, le réseautage et la relève de gestion.
- Dans le contexte de la réalisation du Plan d'action ministériel en matière d'égalité entre les femmes et les hommes 2009-2012, pour améliorer les connaissances en matière de sécurité routière et de mobilité des femmes et des hommes, un projet de recherche intitulé *Analyse différenciée selon le sexe de l'accidentologie au Québec et de la mobilité à Québec* a démarré.
- Aussi, dans le contexte de la réalisation de son plan d'action, le Ministère désire accroître la présence des femmes dans les formations liées au domaine des transports et ainsi augmenter leur présence dans les bassins de recrutement. Ainsi, pour une cinquième année consécutive, des étudiantes du collégial qui prévoient s'inscrire à un programme universitaire en génie ont été accueillies à l'occasion d'une journée d'information en janvier dernier. Cette activité est mise en œuvre par la Chaire Marianne-Mareschal et vise à faire connaître certaines professions scientifiques aux jeunes filles. Quelques ingénieures du Ministère ont bien voulu satisfaire la curiosité de ces étudiantes et partager avec elles leurs expériences et ce qui les anime dans les projets auxquels elles prennent part depuis le début de leur carrière.

- Également, pour la sixième fois en 2010-2011 et pour les 15 ans du concours, le Ministère a appuyé fièrement le concours *Chapeau les filles!* par sa participation annuelle de 11 000 \$ en bourses, afin d'inciter les jeunes femmes à s'intéresser davantage au domaine des transports.
- Pour améliorer les actions du Ministère en matière de santé et de sécurité, le rapport ministériel *Statistiques 2009 sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, paru en septembre 2010, incluait des données spécifiques sur les femmes victimes d'accidents. Le recensement des accidents impliquant des femmes contribuera à mieux cibler les activités de prévention.

## 4.5 La Politique de financement des services publics

### La Politique de financement des services publics

En vertu de la Politique de financement des services publics publiée à l'occasion du dépôt du budget 2009-2010 et révisée en 2011, les ministères et organismes sont tenus de rendre compte de leur tarification des biens et des services qu'ils fournissent à la population et aux entreprises. Les organismes relevant du ministre des Transports répondront à ces exigences dans leur propre rapport de fin d'année. Ainsi, la STQ, l'AMT, la CTQ de même que la SAAQ, dont les vocations commerciales sont établies depuis plusieurs années, feront part respectivement de leurs revenus provenant de la tarification. Le Ministère est, pour sa part, responsable des revenus qu'il perçoit ainsi que de ceux des fonds sous sa responsabilité.

En 2010, le gouvernement a adopté de nouvelles dispositions visant l'élargissement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier pour y inclure notamment le transport en commun. Ce fonds, dorénavant appelé le Fonds des réseaux de transport terrestre (FORT), intègre ainsi le Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun et le Fonds pour la vente de biens et services du ministre des Transports. Il est alimenté par des sources de revenus dédiés, soit principalement la taxe sur les carburants et les droits sur les permis de conduire et sur les immatriculations.

À titre d'agent perceuteur auprès des usagers, la SAAQ a la responsabilité des revenus liés à cette tâche ainsi que des revenus perçus par l'agence de Contrôle routier Québec. Il en est de même de ses fonctions fiduciaires liées au Fonds d'assurance automobile du Québec. Cette reddition de comptes concerne le FORT ainsi que le Fonds de gestion de l'équipement roulant.

### Les revenus et les coûts des produits et services

Le tableau suivant présente les revenus qui relèvent de la responsabilité du Ministère, les coûts, la base de fixation du tarif et de l'indexation ainsi que le niveau de financement atteint pour les grandes catégories de produits et services telles que définies par le Contrôleur des finances.

Les sommes les plus importantes du Ministère proviennent des revenus perçus des usagers routiers par l'intermédiaire des immatriculations et des permis de conduire qui contribuent à 37,4 % au financement du FORT. Puisque les infrastructures de transport bénéficient à l'ensemble de la collectivité, le gouvernement verse au FORT les revenus de la taxe sur les carburants. Bien qu'ils proviennent également des usagers routiers, ces revenus ne sont pas considérés comme un revenu de tarification et ne sont pas calculés dans le niveau de financement du FORT.

En 2011, les droits sur les immatriculations et les permis de conduire ont été indexés tel que le préconisait la nouvelle politique, ce qui n'avait pas été fait depuis 1991.

Parmi les lignes d'affaires qui soutiennent la mission du Ministère, mentionnons les revenus perçus par les haltes routières ainsi que ceux provenant de l'ensemble des activités d'acquisition et d'aliénation immobilières afin de répondre aux besoins des autres ministères et organismes gouvernementaux et paragonnementaux. La vente d'immeubles excédentaires est rigoureusement encadrée par des articles de la Loi sur le ministère des Transports. De façon générale, toute disposition d'immeuble doit se faire au prix et aux conditions du marché immobilier.

Les autres revenus proviennent de la ligne de soutien technique qui regroupe les produits et services techniques et administratifs pour l'usage interne du Ministère ou, exceptionnellement, pour des tiers qui se voient facturer les services rendus. On y retrouve notamment divers revenus provenant de la vente ou de l'usage de matériel et fournitures, d'aide technique et de soutien, ainsi que de la vente de documents. Ces revenus représentent 263 378 \$.

Le Ministère est également responsable du Fonds du CGER. Selon l'entente de gestion, cette unité autonome de service a notamment pour objectif d'assurer l'autofinancement de l'ensemble de ses activités tout en offrant des services à tarifs concurrentiels.

## Les produits et services qui ne sont pas tarifés

L'inventaire des produits et services réalisé au Ministère dans le cadre de la politique a révélé que la majorité des produits et services pouvant être tarifés le sont déjà. Cependant, au cours de la prochaine année, le Ministère poursuivra sa réflexion afin de s'assurer que son expertise et ses diverses données sont tarifées, le cas échéant, à leur valeur marchande.

Dans le cas des permis d'utilisation du réseau routier pour la tenue d'événements spéciaux, le permis, obligatoire et gratuit, permet d'analyser les demandes du point de vue de la sécurité routière et leur tarification d'usage n'est pas appliquée aux événements caritatifs, mais le sont aux événements, peu nombreux, à but lucratif.

**Tableau I : Liste des revenus de tarification<sup>1</sup> perçus par catégorie, la base de tarification et de l'indexation, les coûts et le taux de financement atteint en 2010-2011**

	Revenus perçus en 2010-2011 (000 \$)		Tarification		Indexation		Coût (G\$)	Niveau de financement atteint
	Ministère	FORT	Base de fixation <sup>2</sup>	Date dernière révision	Base	Date dernière révision		
<b><i>Droits et permis</i></b>	<b>35 002</b>	<b>807 836</b>						
Immatriculation <sup>3</sup> – droits et permis	34 998 <sup>4</sup>	645 066 <sup>5</sup>	A	1991	IPC	2011	<b>2,16</b>	<b>37,4<sup>6</sup> %</b>
Conducteurs et chauffeurs (permis)	S.O.	85 524		1991	IPC	2011		
Immatriculation (contribution au transport en commun)	S.O.	77 234		1991	Non <sup>7</sup>	1991		
Autres droits et permis	4 <sup>8</sup>	12 <sup>9</sup>						
<b><i>Ventes de biens et services</i></b>	<b>9 557</b>	<b>348</b>						
Terrains et bâtisses	7 758	—	M	continu	M	continu	S.O.	S.O.
Location de terrain, bâtisses et autres	1 536	145	M	continu	M	continu	S.O.	S.O.
Revenus des haltes routières et des villages relais	S.O.	203 <sup>10</sup>	M	continu	M	continu	S.O.	S.O.
Divers	263	—						
<b><i>Fonds CGER</i></b>								
<b>Location de machinerie et équipements</b>	<b>22 992</b>	<b>S.O.</b>	M	continu	M	continu	Voir note <sup>11</sup>	Voir note <sup>11</sup>

1. Seuls les revenus de tarification selon les codes définis par le Contrôleur des finances sont considérés.
2. La base de fixation du tarif correspond à l'une des méthodologies suivantes (selon les termes du ministère des Finances du Québec) : le marché (M), la récupération des coûts (RC), le prix de revient (PR), ou une directive administrative (A).
3. Sont exclus les revenus des immatriculations prélevés sur les véhicules munis de moteurs de forte cylindrée qui sont versés à la SOFIL.
4. Ce résultat inclut les permis spéciaux de circulation, les droits courants de véhicules hors route et les vignettes de stationnement pour les personnes handicapées.
5. Les revenus des véhicules hors route sont inclus.
6. Le calcul est le suivant : revenus du FORT payé par l'utilisateur (droits+ permis) x 100 / dépenses du FORT= 37,4 %.
7. La contribution des automobilistes au transport en commun n'est pas un tarif au sens de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c.A-6.001) et n'a donc pas à être soumis à l'indexation.
8. Les permis pour les événements spéciaux.
9. Les permis d'affichage commercial.
10. Ce résultat n'inclut pas les revenus des haltes routières en mode PPP.
11. Le CGER doit s'autofinancer selon l'entente de gestion. Se référer aux états financiers dans la section de leur rapport annuel de gestion. Les revenus proviennent de clients autres que les ministères et organismes gouvernementaux du Québec.

Depuis 2001-2002, le Vérificateur général du Québec a fait des recommandations à la suite des vérifications touchant directement le Ministère ou l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux dans les domaines suivants :

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

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

Pour faciliter la lecture du tableau, les faits nouveaux depuis le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* sont détaillés. Les recommandations pour lesquelles le Ministère a réalisé l'ensemble des mesures ont été retirées.

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

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
<p>Appliquer, dans une perspective à long terme, une démarche de planification de la main-d'œuvre et la poursuivre d'une manière continue. Cette démarche devrait tenir compte de l'aspect financier et s'arrimer aux orientations stratégiques.</p>	<p>Les activités relatives à une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre se poursuivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dernière année de la mise en œuvre du plan d'action dans le cadre de l'analyse prévisionnelle de la main-d'œuvre 2008-2011, y inclus des mesures en matière d'attraction et de fidélisation;</li> <li>• Conception et développement d'un système informatique à l'intention des gestionnaires pour réaliser le prochain exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre;</li> <li>• Bilan et évaluation des actions du plan de relève pour les gestionnaires visant à assurer la disponibilité de la main-d'œuvre apte à occuper des postes d'encadrement;</li> <li>• Poursuite du plan de relève pour les chefs des opérations.</li> </ul>
<p>S'assurer de disposer d'une information de gestion suffisante, pertinente et fiable afin de pouvoir prendre, au moment opportun, des décisions éclairées en matière de ressources humaines.</p>	<p>Le Ministère a mis en place les améliorations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation des données SAGIR (Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources) afin de standardiser et d'améliorer l'information disponible;</li> <li>• Évaluation du Système d'entrepôt de données ministérielles afin de développer des indicateurs de gestion stratégiques en ressources humaines.</li> </ul>
<p>Se doter d'une stratégie d'intervention qui comporte des objectifs mesurables, notamment en matière d'embauche de jeunes.</p>	<p>Le Ministère a mené plusieurs actions en matière de renouvellement de la main-d'œuvre afin d'accroître l'attrait pour ses emplois auprès des jeunes. En voici quelques-unes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à 19 reprises à des journées carrière, des salons de l'emploi ou des rencontres d'information afin de promouvoir les emplois offerts au Ministère auprès des futurs diplômés en génie;</li> <li>• Diffusion de la publicité « Des défis qui vous transportent » dans plusieurs journaux et magazines spécialisés;</li> <li>• Ajout, à la section Emploi du site Web, d'un bandeau animé informant les étudiants sur les périodes de recrutement qui leur sont destinées;</li> <li>• Envoi d'une lettre aux étudiants et stagiaires du cégep et de l'université qui travaillent ou qui ont travaillé pour le Ministère afin de les inviter à s'inscrire au concours de recrutement étudiant de la fonction publique;</li> <li>• Participation au programme Jeunes explorateurs d'un jour;</li> <li>• Organisation d'une demi-journée spéciale pour les futures ingénieures.</li> </ul>
<p>Communiquer en temps opportun une information suffisante, pertinente et fiable aux parlementaires sur les principaux risques au chapitre des ressources humaines et sur leurs effets prévisibles ainsi que sur la stratégie y afférente.</p>	<p>Des fiches d'information sur la main-d'œuvre ont été produites à partir de l'analyse prévisionnelle.</p>

## Rapport du Vérificateur général 2002-2003, tome I, chapitre 6

### Suivi de vérification de l'optimisation des ressources – subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Veiller à ce que la reddition de comptes des organismes sans but lucratif fasse état de cibles précises et que la performance soit évaluée à l'aide d'indicateurs appropriés.	L'évaluation du programme Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000 confiée à l'École nationale d'administration publique est réalisée et un rapport final a été produit. Le MAMROT a autorisé sa diffusion sur son site Web le 10 novembre 2010, tandis que Développement Économique Canada l'a mis en ligne le 14 janvier 2011.

## Rapport du Vérificateur général 2002-2003, tome II, chapitre 4

### Gestion de la conservation des ponts

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Veiller à obtenir une information fiable et utile sur les ponts que le Ministère inspecte.	<p>Depuis 2003-2004, le Ministère a mené un certain nombre d'actions majeures afin d'obtenir une information fiable et utile sur les ponts qu'il inspecte. Sur la base des actions qu'il avait annoncées dans son <i>Rapport annuel de gestion 2003-2004</i> (en réponse à cette même recommandation issue du Vérificateur général en 2002-2003), le Ministère fait le point :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En 2004-2005, le Ministère a amené l'ensemble des 14 directions territoriales à adopter un processus dûment reconnu par la certification ISO 9001, pour procéder à ses activités d'« inventaire » qui décrivent les caractéristiques physiques de tous les ponts et d'« inspection » de ces derniers, tant ceux situés sur le réseau routier supérieur que sur le réseau municipal.</li><li>2. Annuellement, des vérifications (audits) du processus d'inspection sont réalisées dans au moins trois directions territoriales pour s'assurer de la qualité des inspections qui y sont faites.</li><li>3. Un délai maximal de six semaines est maintenant imposé pour la saisie, par les directions territoriales, des données d'inspection des ponts dans le système ministériel de gestion des structures.</li><li>4. Depuis 2009-2010, les 14 directions territoriales et la Direction des structures ont accès à l'outil ministériel de gestion intégrée des documents (Livelink), ce qui permet aux intervenants de l'utiliser pour numériser, déposer, retrouver et consulter un document technique concernant une structure.</li><li>5. En matière de capacité portante des ponts, le Ministère a pris les mesures suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>• Le <i>Manuel d'évaluation de la capacité portante des structures</i> a été révisé en décembre 2005 et récemment en mars 2011. Il s'agit d'un document de référence qui décrit en détail les exigences du Ministère pour ces analyses;</li><li>• Dès 2004-2005, il a commencé à utiliser un logiciel spécialisé pour procéder à l'évaluation de la capacité portante et a revu les critères de sélection des ponts à évaluer;</li></ul></li></ol>

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
	<p>• En 2004-2005, il a rédigé un devis type de services professionnels pour retenir les services de firmes aptes à réaliser des évaluations de la capacité portante des ponts. Après une période de rodage par la réalisation de projets pilotes, les premiers mandats ont été accordés en 2006-2007.</p> <p>Le Ministère a ainsi complété les actions prévues pour donner suite à la recommandation visant à obtenir une information fiable et utile sur les ponts qu'il inspecte.</p>
<p>Établir des stratégies de planification adéquates.</p>	<p>Dans son <i>Rapport annuel de gestion 2003-2004</i>, le Ministère avait annoncé les engagements suivants en réponse à cette recommandation, visant à établir des stratégies de planification adéquates : il entendait mettre en place un nouveau système de gestion des structures et s'assurer, dans le cadre de ses audits, que les besoins en matière d'entretien préventif des ponts sont bien consignés lors des inspections. Les actions réalisées ont été regroupées sous trois volets :</p> <p>1. Implantation d'un nouveau système de gestion des structures</p> <p>En juillet 2005, un mandat a été accordé à un consortium pour le développement d'un système moderne de gestion des structures. L'implantation du module inventaire-inspection a été achevée en mars 2008. Depuis janvier 2011, les données d'inventaire et d'inspection sont complètes pour toutes les structures.</p> <p>2. Stratégie d'intervention</p> <p>En 2006-2007, le Ministère a adopté un plan de redressement 2007-2012 visant à améliorer l'état général des structures et à étaler dans le temps la pointe des besoins en matière de travaux. Des cibles concernant la proportion des structures en bon état ont également été définies dans le Plan stratégique 2008-2012 du Ministère. Une stratégie d'intervention a été mise en place afin de sélectionner les travaux permettant d'atteindre les objectifs du plan de redressement et du plan stratégique tout en mettant en priorité la sécurité des ouvrages.</p> <p>3. Module de planification stratégique</p> <p>Le module de planification stratégique, intégré au nouveau système de gestion des structures, permettra au Ministère, lors de l'exercice annuel de programmation 2013-2014, de faire des analyses de niveaux « réseau » et « projet » pour utiliser de façon optimale des budgets alloués à la conservation des structures. Il est à l'étape du rodage et de la calibration des divers modèles utilisés dans le système de gestion.</p> <p>Le Ministère a ainsi fait rapport des actions prévues pour donner suite à la recommandation visant à établir des stratégies de planification adéquates.</p>

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
<p>Selon le Vérificateur général, les recommandations ont suscité des gestes concrets de la part du Ministère dans une proportion de 95 %. De plus, le taux des recommandations qui ont été appliquées ou qui ont donné lieu à des progrès satisfaisants est élevé, soit 82 % (31 recommandations sur 38).</p>	<p>Le Ministère a poursuivi ses efforts pour améliorer le rendement des technologies de l'information, en renforçant les mécanismes de suivi du portefeuille des projets et de production des indicateurs. Le nouveau modèle organisationnel implanté a permis de rationaliser les efforts, de réduire les effectifs consacrés au soutien en milieu utilisateur, de faire des choix éclairés en matière d'investissement et de faire, en somme, une meilleure utilisation des ressources.</p>
<p>Ces résultats reflètent les efforts considérables consacrés par le Ministère au cours des trois dernières années afin de redresser la situation. Une initiative importante concerne la mise en place d'un nouveau cadre de gestion pour remédier à plusieurs des faiblesses décelées à l'époque. Ainsi, outre une meilleure planification et un suivi des activités plus serré, des améliorations notables ont été constatées en ce qui a trait aux processus de conception de système, à la gestion de la sécurité, à l'administration du réseau de communications informatiques, au soutien technique aux utilisateurs de même qu'à la reddition de comptes. À notre avis, le Ministère a procédé à des changements qui améliorent le rendement de ses technologies de l'information.</p> <p>Par ailleurs, la gestion des bénéfices mérite toujours une attention soutenue. À noter cependant que des guides opérationnels encadreront bientôt les actions à ce chapitre.</p> <p>Les recommandations de l'étude de 1999-2000 avaient trait aux domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la planification et le suivi des activités;</li> <li>• l'estimation des projets;</li> <li>• l'assurance qualité et la revue par les pairs;</li> <li>• l'intégrité des systèmes;</li> <li>• les risques;</li> <li>• les bénéfices;</li> <li>• la gestion de la sécurité des données et des systèmes;</li> <li>• l'administration du réseau de communications informatiques;</li> <li>• le soutien technique aux utilisateurs;</li> <li>• la reddition de comptes.</li> </ul>	<p>Les processus de gestion des ressources informationnelles font l'objet d'améliorations continues afin de produire la reddition de comptes exigée par les politiques gouvernementales en matière de ressources informationnelles. Le cadre de gestion dont le Ministère est maintenant doté permet une meilleure planification et une plus grande cohérence en ce qui concerne le développement et l'utilisation des différentes ressources informationnelles. Ce cadre a été enrichi par l'adoption de processus précis ayant trait à la prise de décision d'investissement, à la gestion du portefeuille de projets et des continuités ainsi qu'à la gestion des ressources.</p>

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
<p>Au MAMROT (incidences sur le ministère des Transports) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que les schémas d'aménagement et de développement sont révisés avec diligence, notamment :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- en veillant au respect des délais prévus dans la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme;</li> <li>- en terminant la révision du processus d'élaboration et d'approbation des schémas d'aménagement et de développement.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>37</sup> qu'il a prises sont toujours valables</p>
<p>Au MAMROT (incidences sur le ministère des Transports) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer la réflexion entreprise sur le partage des compétences en aménagement de la région métropolitaine de Montréal afin de le préciser.</li> </ul>	<p>Action complétée. Le projet de loi n° 58, devenu Loi modifiant la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme et d'autres dispositions législatives concernant les communautés métropolitaines, a été adopté en juin 2010 et la Communauté métropolitaine de Montréal élabore son projet de plan métropolitain d'aménagement et de développement qui devrait être adopté et déposé au gouvernement pour avis au plus tard le 30 avril 2011.</p>
<p>Développer des mécanismes permettant d'assurer la cohérence de l'ensemble des interventions.</p>	<p>La révision du mode de gouvernance et de financement du transport en commun est un enjeu indissociable de la mise en place d'un cadre intégré de planification des transports dans la région de Montréal.</p> <p>À l'automne 2007, la Communauté métropolitaine de Montréal a mis sur pied un comité de travail composé d'élus municipaux et d'observateurs venant de l'AMT, du MAMROT et du ministère des Transports pour revoir l'ensemble de la gouvernance et du financement du transport en commun métropolitain.</p> <p>Un mandataire désigné par le ministre des Transports a accompagné les élus municipaux jusqu'au terme de leur démarche en février 2010. Le mandataire a remis son rapport au ministre en septembre 2010.</p> <p>Par ailleurs, le Ministère prévoit toujours associer ses partenaires à la démarche qui est en cours et qui vise l'élaboration d'un plan de mobilité durable des personnes et des marchandises pour la région de Montréal (PMDRM) et des plans territoriaux de mobilité durable pour l'ensemble des autres régions du Québec.</p> <p>Cette démarche sera l'occasion pour le Ministère de préciser le mécanisme de coordination à privilégier afin d'assurer une meilleure cohérence des interventions. À cet égard, une stratégie de consultation dans le cadre du PMDRM est en cours d'élaboration.</p>

<sup>37</sup> Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* disponible sur le site Web du Ministère [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca).

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
<p>Améliorer la qualité et la fiabilité des données que le Ministère utilise afin de pouvoir tracer un portrait des déplacements le plus complet possible et pour mieux apprécier les incidences des interventions envisagées.</p>	<p>Réalisation des études suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude de prévisions macroscopiques des flux économiques et des mouvements de marchandises dans les principaux corridors interurbains et internationaux (étude dirigée par le Bureau de la Porte continentale et du Corridor de commerce Ontario-Québec) – Étude terminée;</li> <li>• Étude sur l'évaluation de l'accès aux terminaux intermodaux et aux installations de distribution et de transbordement du Québec, dont la plupart sont situés dans la région de Montréal (collaboration entre le Ministère et Transports Canada dans le cadre des travaux sur la Porte continentale et le Corridor de commerce Ontario-Québec) – Étude terminée.</li> </ul> <p>Le traitement et l'analyse des données de l'enquête routière nationale réalisée en 2006-2007 sont en cours. Cette enquête réalisée conjointement par le Ministère, le ministère des Transports de l'Ontario et Transports Canada permet de brosser un portrait des déplacements interurbains de marchandises effectués par camion et d'en suivre l'évolution depuis l'enquête de 1999 – Étude en cours.</p> <p>L'actualisation de l'étude (2006) sur les générateurs de transport dans la région de Montréal a été complétée et déposée – Étude terminée.</p> <p>Une vaste opération de relevés de comptage a été réalisée sur le réseau routier supérieur et artériel de la région métropolitaine de Montréal en 2008 et 2009. Les données sont disponibles et ont été intégrées au modèle régional de simulation. L'analyse et l'exploitation des données sont en cours.</p> <p>Des relevés de temps de parcours (traces GPS) sur plusieurs circuits routiers ont aussi été réalisés en 2009 et sont disponibles pour analyse.</p> <p>Les travaux se poursuivent en collaboration avec l'École polytechnique de Montréal pour exploiter les données disponibles sur les temps de parcours sur le réseau routier supérieur de la région de Montréal ainsi que pour optimiser les futurs plans de collecte de relevés de temps de parcours. L'École polytechnique de Montréal a livré les résultats de ses travaux analytiques et se penche actuellement sur la comparaison de différentes techniques de collecte et sources commerciales de données sur la performance du réseau. Le rapport préliminaire de cette étude a été déposé en février 2011.</p> <p>Le Ministère a confié à l'Institut de la statistique du Québec un projet de recherche afin d'établir un cadre de référence pour la conduite d'une enquête-chargeurs au Québec et de tester la démarche</p>

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

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
	envisagée auprès d'un certain nombre d'expéditeurs. Le rapport de recherche a permis de tester l'applicabilité de la méthodologie et du questionnaire mis au point dans une perspective d'application à une enquête panquébécoise auprès des expéditeurs. Le rapport indique également les points faibles sur lesquels des efforts devront être faits lors de la conception de l'enquête. L'Institut de la statistique du Québec recommande la tenue d'une enquête pilote au préalable avant de passer à la tenue d'une enquête plus élargie.
Élargir ses connaissances quant aux incidences associées à la mobilité, entre autres dans le domaine de la santé publique, de l'environnement et de l'économie et les tenir à jour.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>38</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
Évaluer systématiquement et de façon globale les effets des différents scénarios envisagés au moment de l'élaboration d'un plan de transport.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>39</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
Mettre à jour la planification du transport dans la région métropolitaine et s'assurer qu'elle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- tient compte des orientations en matière d'aménagement et de l'évolution des enjeux;</li> <li>- permet une adéquation claire et explicite entre les orientations, les objectifs et les cibles utilisées;</li> <li>- établit des échéances précises pour la mise en œuvre des interventions et les résultats attendus;</li> <li>- détermine pour chacune des interventions les responsabilités et les rôles de l'ensemble des intervenants dans la mise en œuvre;</li> <li>- présente les investissements requis pour chacune des interventions selon les évaluations les plus récentes.</li> </ul>	Le Ministère règle les derniers détails du programme de travail décrivant la démarche d'élaboration du PMDRM aux fins d'approbation par les autorités ministérielles.
Terminer le processus menant au développement des indicateurs pour la région métropolitaine.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>40</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
Mettre en place un mécanisme formel de suivi des résultats et des interventions.	Action toujours en cours dans le cadre de l'élaboration du PMDRM.  L'étude sur les mesures de l'accessibilité au transport dans la région de Montréal – Étude terminée.  Un mécanisme formel de suivi des résultats et des interventions du plan de mobilité durable de la région de Montréal a été proposé et fera partie du PMDRM.
Produire un bilan périodique qui fait état des progrès réalisés par rapport aux résultats attendus et aux interventions prévues, des écarts relevés et des causes à l'origine de ces écarts ainsi que des solutions envisagées pour corriger la situation, le cas échéant.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>41</sup> qu'il a prises sont toujours valables.

<sup>38</sup> Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* disponible sur le site Web du Ministère [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca).

<sup>39</sup> Idem à la note n° 38.

<sup>40</sup> Idem à la note n° 38.

<sup>41</sup> Idem à la note n° 38.

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

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
Intégrer, dans les activités de sensibilisation et de formation découlant de l'application de la Loi sur le développement durable, les dimensions sociales et économiques du développement, en plus de celle relative à l'environnement, en cohérence avec le plan gouvernemental à cet effet.	Le Plan de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable 2009-2013 du Ministère a été présenté et approuvé par le comité de gestion le 19 juillet 2010.
S'assurer que l'ensemble du personnel comprend les exigences de la loi, notamment en ce qui a trait à la prise en compte des principes prévus par celle-ci, ainsi que la portée de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.	Le Plan de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable 2009-2013 du Ministère comprend la mise en place d'un module de sensibilisation en ligne qui sera accessible au personnel ayant accès à un ordinateur. La démarche ministérielle de développement durable présentée et approuvée par le comité de gestion le 19 juillet 2010 prévoit l'élaboration d'une stratégie afin de sensibiliser les employés qui n'ont pas accès à un ordinateur, notamment le personnel ouvrier.
Évaluer les répercussions des activités de sensibilisation et de formation concernées afin d'apprécier si ces dernières ont donné les résultats souhaités.	<p>Le Ministère fait une reddition de comptes de son Plan d'action de développement durable 2009-2013 dans son rapport annuel de gestion.</p> <p>Le Ministère a élaboré, en collaboration avec une firme, un outil en ligne de sensibilisation au développement durable, comprenant un questionnaire facultatif permettant d'évaluer les connaissances acquises lors de la sensibilisation, qui a été déposé pour approbation au Comité ministériel sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels le 30 mars 2011.</p>
Profiter de l'élaboration du plan d'action en développement durable pour revoir les pratiques de gestion en conséquence et rectifier le tir, s'il y a lieu.	La démarche ministérielle de développement durable a été présentée et approuvée par le comité de gestion le 19 juillet 2010. Cette démarche comprend la mise en place d'un réseau de répondants en développement durable de même que celle du comité ministériel de coordination de développement durable.
Poursuivre les efforts quant à l'adaptation et à l'utilisation d'outils d'aide à la décision pour assurer la prise en compte des principes de développement durable.	La prise en compte des principes de développement durable se fait en matière de recherche au Ministère (Action 2.1 du Plan d'action de développement durable, voir aussi le <i>Rapport annuel de gestion 2009-2010</i> , p. 104-105). De plus, le Guide pour l'élaboration des plans territoriaux de mobilité durable, approuvé par le comité ministériel de concertation le 14 décembre 2010, prévoit la production d'un guide pour la prise en compte des principes de développement durable.
Intensifier la collaboration interministérielle dans le développement d'outils d'aide à la décision et dans la diffusion de bonnes pratiques.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>42</sup> qu'il a prises sont toujours valables.

<sup>42</sup> Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* disponible sur le site Web du Ministère [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca).

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
En situation d'urgence, préciser et diffuser les critères servant à établir que la sécurité des personnes ou des biens est en cause afin de communiquer à son effectif des balises favorisant un traitement cohérent quant aux situations d'urgence et de s'assurer de leur respect.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>43</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
En situation d'urgence, s'assurer que les autorisations requises sont obtenues avant de procéder à tout paiement.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>44</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
En situation d'urgence, s'assurer, pour les contrats accordés en vertu des situations d'urgence, que les conditions de réalisation sont clairement définies et que des mesures de contrôle permettent une gestion rigoureuse des coûts.	<p>Les directives ministérielles sont révisées et précisent que la portée du mandat, pour tout type de contrat en situation d'urgence, doit être bien circonscrite de façon à ne pas inclure des éléments pouvant être réalisés ultérieurement, notamment en limitant la zone de travaux et la période de réalisation.</p> <p>Les modalités de rémunération doivent préalablement être établies. Lorsque la rémunération est basée sur le coût majoré, tous les états de compte transmis par l'entrepreneur doivent être détaillés et accompagnés des pièces justificatives.</p> <p>L'ensemble des documents doit être conservé dans le dossier officiel. Échéance : 31 mars 2010 Mesure en application</p>
Étayer adéquatement la décision de ne pas lancer d'appel d'offres lorsque le Ministère se réfère à l'une ou l'autre des situations de fournisseur unique énoncées dans la réglementation.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>45</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
Dans le cas d'un montant estimé inférieur au seuil requis pour procéder par appel d'offres, s'assurer que les pratiques du Ministère quant au respect des seuils de sollicitation par appel d'offres sont conformes en tout temps à la réglementation et à ses procédures.	Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures <sup>46</sup> qu'il a prises sont toujours valables.
Analyser les situations où il n'y a qu'une seule offre à la suite d'un appel d'offres et veiller à ce que le sous-ministre détienne l'information requise afin d'autoriser l'attribution des contrats en pareil contexte.	<p>Les directives ministérielles sont révisées, et ce, dans les cas où une seule soumission conforme a été reçue, à la suite d'un appel d'offres public, l'unité administrative qui requiert les services communique avec les entreprises s'étant procuré les documents d'appel d'offres afin de connaître les motifs pour lesquels elles n'ont pas présenté de soumissions.</p> <p>L'information obtenue accompagne la demande d'autorisation transmise au sous-ministre.</p> <p>L'ensemble des documents est conservé dans le dossier officiel.</p> <p>Mesures additionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère exige que chaque soumissionnaire signe une déclaration attestant l'absence, au cours des cinq dernières années, de collusion ou de condamnation au sens de la Loi fédérale sur la concurrence. À défaut de transmettre et de signer ce document, la soumission est déclarée non admissible;</li> </ul>

<sup>43</sup> Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* disponible sur le site Web du Ministère [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca).

<sup>44</sup> Idem à la note n° 43.

<sup>45</sup> Idem à la note n° 43.

<sup>46</sup> Idem à la note n° 43.

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un formulaire a été élaboré afin de déterminer les questions à poser aux non-soumissionnaires et ainsi assurer une uniformité des renseignements recueillis et la possibilité de compiler des statistiques;</li> <li>• Le Ministère peut procéder à des vérifications aléatoires de la véracité des attestations de non-condamnation.</li> </ul> <p>Échéance : 31 mars 2010</p> <p>Mesures en application</p> <p>Si un renseignement indique une situation possiblement suspecte, l'information est immédiatement transmise au sous-ministre.</p> <p>Échéance : Déjà en application</p>
<p>Pour les contrats autres que ceux relatifs aux services professionnels, appliquer, lorsque cela est requis, la procédure du Ministère relative à l'autorisation des contrats pour lesquels le montant de la soumission retenue dépasse de plus de 10 p. cent celui qu'il a estimé et fournir des explications suffisamment détaillées aux autorités.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>47</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>Pour les contrats autres que ceux relatifs aux services professionnels, analyser les situations où le montant de la soumission retenue est inférieur de façon importante à celui qu'il a estimé à l'égard du contrat dans le but d'en préciser la cause et de communiquer les résultats de cet exercice aux autorités.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>48</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>Pour les contrats de services professionnels, s'assurer que le montant du contrat, montant établi après négociation avec la firme retenue, est appuyé par une estimation détaillée des honoraires professionnels qu'il entend lui verser.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>49</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>Pour les contrats de services professionnels, utiliser les sommes affectées à la réalisation du contrat pour couvrir uniquement les coûts y afférents.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>50</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>Pour les contrats de services professionnels, veiller à ce que le contrat soit signé avant le début de la prestation de services.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>51</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>S'assurer que la préparation des travaux permet au Ministère de minimiser les dépassements de coûts.</p>	<p>Le Ministère réalise actuellement des analyses de risques pour certains projets majeurs. Il étendra systématiquement l'analyse de risques à l'ensemble des projets pour lesquels la présomption de risque le justifie. Ce processus ministériel de gestion des risques de projets routiers sera modulé par la nature et l'envergure des projets et mènera à des actions concrètes en ce qui concerne la préparation des projets et l'estimation de leurs coûts, et ce, afin de minimiser les dépassements de coûts.</p> <p>Échéance : En voie d'application</p>

<sup>47</sup> Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* disponible sur le site Web du Ministère [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca).

<sup>48</sup> Idem à la note n° 47.

<sup>49</sup> Idem à la note n° 47.

<sup>50</sup> Idem à la note n° 47.

<sup>51</sup> Idem à la note n° 47.

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
	<p>Mesure additionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le Ministère mesure le rendement des firmes pour tout contrat de 25 000 \$ et plus afin d'évaluer la qualité des services rendus, notamment dans la préparation des plans et devis qui seront utilisés pour l'appel d'offres.</li> </ul>
<p>S'assurer que les travaux imprévus et les dépassements de coûts sont dûment autorisés avant leur paiement.</p>	<p>Le Ministère applique un nouveau processus d'approbation des modifications aux contrats qui occasionnent une dépense supplémentaire.</p> <p>Les autorisations requises dépendent de la nature et de la valeur du contrat, et du pourcentage que représente la somme des suppléments par rapport au montant initial du contrat.</p> <p>Échéance : Déjà en application</p>
<p>Revoir les procédures d'autorisation du Ministère lorsque des dépassements de coûts significatifs sont occasionnés par des variations de quantité.</p>	<p>Bien qu'il soit indiqué, dans la Loi sur les contrats des organismes publics, qu'une variation de quantité pour laquelle un prix unitaire a été convenu ne requiert pas d'autorisation, le Ministère porte une attention particulière aux estimations de quantité. Une analyse de ces estimations est effectuée au regard des volumes effectivement mesurés, des effets possibles sur les prix soumissionnés et d'autres éléments, le cas échéant.</p> <p>Les directives ministérielles sont révisées et précisent qu'une autorisation du directeur général ou du sous-ministre adjoint est requise pour tout dépassement de coûts qui survient au cours de l'exécution des travaux et qui résulte d'une variation de quantité de 20 % et plus pour tout contrat d'une valeur initiale inférieure à 5 millions de dollars et de 15 % et plus pour tout contrat d'une valeur initiale de plus de 5 millions. La demande d'autorisation est accompagnée d'un document expliquant la cause du dépassement. Cette autorisation vise non pas à interférer dans la poursuite du contrat, mais plutôt à documenter les causes des estimations erronées et leurs effets sur les prix payés par le Ministère.</p> <p>L'ensemble des documents doit être conservé dans le dossier officiel.</p> <p>Échéance : 31 mars 2010</p> <p>Mesure en application</p>

**Rapport du Vérificateur général 2009-2010, tome II, chapitre 4**  
**Gestion de contrats présentant des situations à risque (suite)**

Recommandations du Vérificateur général	Mesures et actions du Ministère
<p>Veiller à ce que les paiements ne soient pas effectués avant que la recommandation à cet égard attestant la réalisation des travaux soit faite et à ce que les éléments figurant dans le bordereau de soumission soient liés à des travaux précis.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>52</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>Prendre des mesures supplémentaires pour que le suivi exercé à l'égard de la réalisation des contrats donne au Ministère l'assurance que ses exigences sont respectées et que l'évaluation du fournisseur est effectuée lorsque celle-ci est requise.</p>	<p>Les commentaires que le Ministère a formulés, les actions qu'il a menées ou les mesures<sup>53</sup> qu'il a prises sont toujours valables.</p>
<p>Procéder à des analyses, notamment en matière de coûts, en établissant des parallèles entre les données du Ministère et celles d'autres organisations similaires, d'une part, et, d'autre part, entre les données propres à chaque région du Québec.</p>	<p>Le Ministère, en collaboration avec les ministères des Transports du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, a procédé à la réalisation d'une étude visant à comparer objectivement les coûts associés à la construction d'une chaussée routière. La méthodologie et les résultats de cette étude ont été rendus publics en juillet 2010 et confirment que les coûts de construction d'un projet routier au Québec ne sont pas plus élevés qu'en Ontario ou au Nouveau-Brunswick.</p> <p>Échéance : Premier livrable réalisé en juillet 2010</p> <p>Le Ministère a défini la méthodologie permettant la comparaison des coûts des travaux entre les régions du Québec. Les analyses comparatives sont en cours.</p>
<p>Établir une stratégie visant à détecter des conditions de marché problématiques.</p>	<p>La mise en œuvre de la recommandation précédente contribuera à déterminer dans quelles régions les conditions du marché pourraient être problématiques. De même, le fait de communiquer avec les non-soumissionnaires (recommandation n° 6), lorsqu'une seule soumission a été reçue, aide à détecter les conditions de marché particulières.</p> <p>Trois mesures déjà en place donnent suite à cette recommandation : création de l'unité anticollusion, collaboration avec Revenu Québec pour contrer l'évasion fiscale et participation du Ministère à l'initiative de lutte contre la malversation et la corruption coordonnée par le ministère de la Sécurité publique. Une quatrième mesure est en voie d'implantation, soit la création d'une unité administrative au Ministère dont le mandat est de faire des analyses permettant de suivre l'évolution et d'anticiper les tendances des marchés.</p> <p>Échéance : En voie d'application</p> <p>Comme il a été mentionné précédemment, toute situation particulière est portée à l'attention du sous-ministre (mesure déjà en application).</p>

<sup>52</sup> Pour plus de détails, le lecteur peut se référer au *Rapport annuel de gestion 2009-2010* disponible sur le site Web du Ministère [www.mtg.gouv.qc.ca](http://www.mtg.gouv.qc.ca).

<sup>53</sup> Idem à la note n° 52.

## 4.7 L'allègement réglementaire et administratif

Le Ministère prend les mesures nécessaires pour donner suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allègement réglementaire et administratif.

Sur trois projets de loi sanctionnés et sept projets de règlement édictés durant l'exercice financier 2010-2011, deux projets de règlement ont fait l'objet d'une même analyse d'impact réglementaire encadrée par la Politique gouvernementale sur l'allègement du fardeau réglementaire et administratif des entreprises. Selon cette politique, chaque ministère et organisme public doit produire une analyse des répercussions de tout projet de législation ou de norme réglementaire susceptible d'imposer un fardeau additionnel ou de comporter des effets importants de plus d'un million de dollars sur les entreprises.

Dans le cadre de ses efforts d'allègement réglementaire et administratif, le Ministère met en œuvre des mesures d'harmonisation réglementaire et de coopération avec l'Ontario. Ces mesures font partie de l'Accord de commerce et de coopération Québec-Ontario, en vigueur depuis octobre 2009. Elles visent à améliorer la compétitivité de l'espace économique Québec-Ontario notamment par :

- la poursuite des mesures relatives à l'Accord sur le commerce intérieur en matière de charges et de dimensions des véhicules lourds, de normes de sécurité concernant les transporteurs routiers et de révision de la réglementation;
- l'harmonisation des réglementations en matière d'autobus scolaires et de charges et de dimensions des véhicules lourds, ainsi que des programmes relatifs aux trains routiers (mars 2011);
- l'harmonisation des réglementations concernant les limiteurs de vitesse (en vigueur depuis janvier 2009) et l'utilisation des pneus simples à bande large;
- la simplification des opérations pour les transporteurs (par exemple, nouvelle définition de véhicule lourd au Québec depuis janvier 2011 conformément à celle en vigueur en Ontario et dans les autres provinces canadiennes);
- l'harmonisation des systèmes d'information aux voyageurs (service Québec 511 Info Transports).

Enfin, le Ministère collabore à la révision de la Loi sur l'aménagement et l'urbanisme, dans laquelle les objectifs définis par le MAMROT visent notamment l'efficacité opérationnelle en simplifiant les processus de planification et de réglementation.



# Annexes



## Annexe I

### La classification<sup>54</sup> du réseau routier 2010-2011

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 325 000 kilomètres<sup>55</sup>. Il est composé de routes sous la gestion :

• du Ministère (principalement le réseau routier supérieur)	environ 30 450 kilomètres (longueur réelle) <sup>56</sup>
• des municipalités (réseau routier local)	environ 105 000 kilomètres
• du ministère des Ressources naturelles et de la Faune (routes d'accès au territoire)	environ 186 000 kilomètres <sup>56</sup>
• d'Hydro-Québec	environ 3 300 kilomètres
• du gouvernement fédéral	environ 500 kilomètres

Le réseau routier sous la responsabilité du Ministère comprend environ 30 450 kilomètres de routes et inclut, en quasi-totalité, le réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE), qui s'étend sur près de 7 850 kilomètres. Ce dernier est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur que le Québec fait avec le reste du Canada et avec les principaux partenaires internationaux, en particulier les États-Unis.

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

<sup>54</sup> [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/transports/html/1c1.html](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/transports/html/1c1.html).

<sup>55</sup> Il s'agit d'une estimation.

<sup>56</sup> La longueur réelle est définie au [au www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01400\\_Def\\_longueur2008H00F00.pdf](http://www.bdso.gouv.qc.ca/docs-ken/multimedia/PB01400_Def_longueur2008H00F00.pdf).

## Répartition des routes du réseau routier sous la responsabilité du Ministère

Classes de routes <sup>57</sup>	Longueur réelle (kilomètres)	
	Total	RSSCE
<b>Réseau routier supérieur</b>	<b>28 131</b>	<b>7 847</b>
<b>Autoroutes</b> Le réseau autoroutier englobe l'ensemble des infrastructures autoroutières numérotées de 0 à 99 et de 400 à 999.	5 783	4 080
<b>Routes nationales</b> Le réseau national rassemble les grands axes routiers interrégionaux et ceux qui relient les agglomérations principales (généralement de 25 000 habitants et plus). Ces axes routiers sont numérotés de 100 à 199.	9 016	3 540
<b>Routes régionales</b> Le réseau régional regroupe les routes qui relient les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) entre elles et avec les agglomérations principales. Ces axes routiers sont numérotés de 200 à 399.	5 512	202
<b>Routes collectrices</b> Le réseau collecteur sert à relier les petites agglomérations (moins de 5 000 habitants) aux agglomérations plus importantes, directement ou par une route de classe supérieure. Ces routes ne sont pas numérotées.	7 820	25
<b>Autres routes</b>	<b>2 320</b>	<b>—</b>
<b>Routes d'accès aux ressources</b> Le réseau d'accès aux ressources donne accès à des zones de ressources naturelles, de récréation ou de conservation publiques, à l'exclusion des routes relevant du ministère des Ressources naturelles et de la Faune.	1 439	—
<b>Chemins d'accès aux ressources et aux localités isolées</b> Les chemins d'accès aux ressources et aux localités isolées comprennent les chemins du domaine de l'État, y compris les chemins forestiers et de mines, ou de propriété amérindienne qui donnent accès à des zones d'exploitation forestière ou minière, à des installations hydroélectriques ou encore à des localités isolées, principalement des communautés autochtones.	847	—
<b>Autres</b> (routes locales 2 et 3)	34	—
<b>TOTAL</b>	<b>30 451</b>	<b>7 847</b>

<sup>57</sup> [www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/entreprises/camionnage/reseau\\_routier/routes/classes\\_route](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/entreprises/camionnage/reseau_routier/routes/classes_route)

## Annexe II

### Les outils de gestion pour améliorer la performance

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

- une direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes;
- une direction des ressources financières responsable de la production du plan de contrôle interne et de supervision ainsi que de la planification budgétaire ministérielle. Par ailleurs, l'application du plan de contrôle interne et de supervision relève de l'ensemble des gestionnaires du Ministère;
- une direction des ressources humaines responsable d'élaborer un plan de relève;
- une direction des affaires corporatives responsable de l'élaboration et du suivi du plan stratégique ministériel;
- les directions de coordination rattachées aux deux directions générales territoriales sont responsables d'assurer le suivi de l'application des orientations des directions centrales et des recommandations de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes.

En matière de gestion intégrée des risques, le Ministère se conforme à une exigence du Secrétariat du Conseil du trésor relativement à une démarche rigoureuse de gestion des risques et d'examen des contrôles pour en améliorer l'efficacité et l'efficience.

En matière de vérification interne, le Ministère a poursuivi ses travaux en ce qui concerne la gestion des contrats. Pour ce qui est de l'évaluation de programmes, des travaux ont porté sur des programmes en lien avec le développement durable et le transport collectif.

## Annexe III

### Les sites à potentiel d'amélioration en sécurité routière ayant fait l'objet d'investissements en 2010-2011

Légende : Les éléments grisés du tableau correspondent aux sites qui ont été corrigés durant l'année.

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Gaspé (secteur de Rivière-au-Renard)	132	Route 132, entre la rue Antoine-Roy et la rue Parent	Réaménagement de la route et des intersections
Chandler	132	Entre les avenues Daignault et Rehel	Installation d'un feu de circulation avec un passage pour piétons
Saint-René-de-Matane	195	Secteur de la Petite rivière Matane, secteur de la courbe près de l'hôtel Métropole	Correction de 5 courbes
Témiscouata-sur-le-Lac	185	Secteur Cabano	Élargissement de 2 à 4 voies divisées
Amqui	132	Secteur du golf	Réaménagement de la route
Dégelis	185	Au kilomètre 0 situé près de la frontière (station Irving) et courbe de l'Arc-en-ciel	Élargissement de 2 à 4 voies divisées
Daveluyville	261	Route 261, face à l'école et à l'église	Éclairage, marquage et signalisation
Trois-Rivières	40	Autoroutes 40 et 55 sud, bretelles A et B	Reconstruction de bretelles
Saint-Narcisse	359	Intersection des routes 359 et Trépanier	Correction du profil
La Tuque	155	Intersection de la route 155 et des rues Saint-Louis et Caron	Correctifs inclus dans le projet de construction d'une nouvelle route
Lévis	116	Intersection de la route 116 et du chemin Craig	Réaménagement géométrique de l'intersection
Saint-Charles-de-Bellechasse	00218 et 00279	Intersection des routes 218 et 279	Réaménagement géométrique de l'intersection
Montmagny	132	Entre la rue Jacques-Posé et l'Hôpital de Montmagny	Aménagement d'une haie brise-vent
Baie-Comeau	138	Route 138, boul. Laflèche, accès au Tim Horton	Réaménagement des accès
Rivière-aux-Outardes	389	Route 389, km 97	Correction du tracé
Les Bergeronnes	138	Côte Arsène Gagnon / Lac Gobeil	Reconstruction du profil rural
Longue-Rive	138	Route 138 (secteur de Saint-Paul-du-Nord), pont de la rivière du Sault au Mouton	Correctifs inclus dans le projet de construction d'une route de contournement

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Hébertville	169	Intersection des routes 169 nord et 169 sud	Réaménagement géométrique de l'intersection et correction de dévers
Québec	440	Autoroute Charest, secteur de la rue Cyrille-Duquet et de l'avenue Saint-Sacrement	Réaménagement géométrique de l'intersection
Québec	740	Courbe et intersection de l'échangeur Robert-Bourassa et Charest	Réaménagement de l'échangeur
Baie-Sainte-Catherine	138	Approche du traversier	Aménagement d'une aire d'attente et installation de panneaux à messages variables
Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier	41631	Intersection des routes Fossambault et Duchesnay	Réaménagement géométrique de l'intersection, amélioration des abords de la route
Boisbriand et Sainte-Thérèse	640	Voies rapides de l'autoroute 640, du kilomètre 19,7 au kilomètre 21,2	Réaménagement de l'échangeur
Boisbriand	640	Zones d'entrecroisement, bretelles de l'autoroute 15 sud/autoroute 640 ouest et bretelle de l'autoroute 15 nord/autoroute 640 ouest	Correctifs inclus dans le réaménagement de l'échangeur
Boisbriand et Sainte-Thérèse	640	Collecteurs de l'autoroute 640, du kilomètre 19,8 au kilomètre 20,8	Réaménagement de l'échangeur
Sainte-Anne-des-Plaines	335	Route 335, courbes au sud de la rivière Mascouche (Courbe à Monette)	Réaménagement des courbes et du profil
Montréal/Dorval	13	Tunnel Dorval	Destruction des paralumens et amélioration de l'éclairage
Dorval		De l'autoroute 20 à l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau	Correctifs inclus dans le réaménagement de l'échangeur
Montréal		Intersection de l'avenue Papineau et de l'avenue Viger Est et intersection de l'avenue Papineau et de l'autoroute Ville-Marie/boulevard Ville-Marie	Correctifs inclus dans le projet de modernisation de la rue Notre-Dame
Montréal	15	Autoroute 720 ouest, divergence vers l'autoroute 15 nord (0,6 km)	Correctifs inclus dans le réaménagement géométrique du complexe Turcot
Montréal	15	Autoroute 15 sud, divergence vers l'autoroute 720 est (0,6 km)	Correctifs inclus dans le réaménagement géométrique du complexe Turcot
Montréal	15	Autoroute 15 sud De La Vérendrye (1,3 km)	Correctifs inclus dans le réaménagement géométrique du complexe Turcot

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Sainte-Cécile-de-Milton	137	De 400 mètres au nord du 3 <sup>e</sup> Rang à 200 mètres au sud de la rue Lachapelle	Réaménagement géométrique de l'intersection et reconstruction de la route
Saint-Mathieu-de-Belœil	229	Du ruisseau Belœil à 500 mètres au sud de l'autoroute 20	Réaménagement géométrique d'une intersection et installation de feux de circulation
Salaberry-de-Valleyfield	201	Intersection de la route 201 et du boulevard Bord-de-l'Eau	Réaménagement géométrique de l'intersection
Notre-Dame-de-Lourdes	131	Intersection de la route 131 et de la rue Principale	Élargissement de 2 à 4 voies divisées et contrôle des accès
Mont-Tremblant	117	Intersection de la route 117 et de la rue Siméon et intersection de la route 117 et de la rue Vaillancourt	Réaménagement des intersections en carrefours giratoires
Plaisance	148	Courbes près de la montée Saint-François	Correction de courbes
Waterville	108	Intersection des routes 108 et 147	Réaménagement géométrique
Rivière-Héva	117	Courbe Brière	Correction d'une courbe
Rouyn-Noranda	117	Entre l'avenue du Lac et l'avenue Dallaire et l'intersection des rues Gamble, Québec et Rideau	Correctifs inclus dans la construction d'une voie de contournement
Amos	111	Entrée est d'Amos - Section entre la route de l'Hydro et le chemin Croteau	Correctifs inclus dans la reconstruction de la route
Notre-Dame-du-Mont-Carmel	157	Intersection de la route 157 et du Rang Saint-Félix	Réaménagement géométrique de l'intersection
Saint-Georges	271	Intersection de la route 271 et des Rangs Sainte-Anne et Saint-Guillaume	Réaménagement géométrique de l'intersection
Rivière-aux-Outardes	389	Route 389, au kilomètre 109 rivière Pagé	Correction du tracé
Lac-Pikauba	175	Intersection des routes 169 et 175	Réaménagement géométrique de l'intersection
Sainte-Catherine-de-la-Jacques-Cartier	367	De la voie ferrée à la route Grand Capsa	Correctifs inclus dans la construction d'une route de contournement
Clermont	138	Secteur de la côte du Calvaire	Construction d'un lit d'arrêt
L'Assomption	341	Intersection de la route 341 et du chemin des Commissaires et intersection de la route 341 et du Rang de la Presqu'île	Réaménagement des intersections avec installation de feux de circulation et d'un système d'éclairage
Cantley	307	Intersection de la route 307 et du chemin Sainte-Élizabeth	Réaménagement géométrique et correction du profil

Municipalité	Route	Localisation	Intervention
Gatineau	148	Route 148, du chemin Terry-Fox au chemin Perry	Reconstruction, régularisation d'accès et drainage
Sherbrooke	410	Intersection de l'autoroute 410 et du boulevard de l'Université	Construction d'un échangeur
Lévis	116	Intersection de la route 116/Perce-Neige/ S. M. Chartrand	Installation de feux de circulation et réaménagement des rayons de virage
Saint-Malachie	277	Feux de circulation, intersection de la route 277, Saint-Malachie	Installation de feux de circulation
Scott	173	Réaménagement géométrique de la route 173	Élargissement de la chaussée, correction du dévers de la courbe, marquage et trottoirs
Saguenay	47340 et 47350	Intersection du chemin Saint-Léonard et chemin Dam II	Correction du dévers et aménagement des abords de la route
Lac Ashuapmushuan	167	Route 167, courbe au kilomètre 114	Correction d'une courbe sous-standard
Saint-Félicien	169	Intersection de la route 169 et chemin de la Pointe	Réaménagement géométrique de l'intersection
Péribonka	46680	Route d'accès au barrage, rivière Péribonka	Correction d'une courbe sous-standard
Chambord	155	Courbes avant le lac Belley	Correction d'une courbe sous-standard
Saint-Adelphe	352	Route 352, face au numéro d'immeuble 700	Correction d'une courbe et du profil vertical
Saint-Joseph-du-Lac	640	Intersection de l'autoroute 640 et de la route 344	Construction d'un carrefour giratoire
Vaudreuil-Dorion	20	Intersection de l'autoroute 20 et du boulevard Harwood (route 342)	Installation de feux de circulation et aménagement d'une voie de virage
Léry	132	Intersection de la route 132 et de la rue Asselin	Installation de feux de circulation
Saint-Lin – Laurentides	335	Intersection des routes 335 et 337	Réaménagement de l'intersection en carrefour giratoire
Sainte-Adèle	117	Intersection de la route 117 et du chemin Mont-Gabriel	Installation de feux de circulation
Courcelles	108	Courbe près de la rivière aux Bluets	Correction d'une courbe sous-standard et construction d'une voie auxiliaire
Stoke	216	Du ruisseau Dormant à la rue du Mont-Dufresne	Reconstruction du profil rural et correction du profil vertical
Bury	108	Intersection des routes 108 et 214	Réaménagement géométrique de l'intersection
Rouyn-Noranda	117	Courbe horizontale à l'ouest du pont Kinojévis	Correction du dévers

# Centre de gestion de l'équipement roulant





# Table des matières

Le mot du directeur . . . . .	165
La déclaration de la direction . . . . .	167
Le rapport de mission d'examen de Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L . . . . .	169
La présentation de l'organisation . . . . .	170
Le comité consultatif . . . . .	170
La structure de l'organisation et les ressources humaines . . . . .	171
Les faits saillants . . . . .	173
Le profil de la clientèle 2010-2011 pour chacun des produits et services. . . . .	174
Les relations avec la clientèle . . . . .	178
Le profil du parc de véhicules. . . . .	180
Les acquisitions et les ventes de véhicules . . . . .	182
Les réalisations en 2010-2011 . . . . .	184
Les perspectives pour 2011-2012 . . . . .	202
Les états financiers 2010-2011 . . . . .	203



# Le mot du directeur

Au cours de cette année 2010-2011, le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a poursuivi ses efforts d'optimisation de l'utilisation des ressources de toutes natures.

Sur le plan des ressources humaines, nous avons dû pallier plusieurs départs tant chez nos gestionnaires que chez d'autres catégories d'employés et avons rigoureusement poursuivi nos efforts de rationalisation.

D'autre part, en matière de ressources financières, l'objectif d'autofinancement a été atteint et même légèrement dépassé. Le contrôle des coûts directs sur véhicule, exercé depuis plusieurs années, constitue une base très solide assurant l'autofinancement.

De plus, nous avons poursuivi nos travaux afin d'élaborer et de mettre à jour un plan de développement durable visant à soutenir nos clients dans l'atteinte des objectifs de diminution de consommation de carburant et d'émissions de gaz à effet de serre (GES).

Notre gestion, axée sur les résultats et le service à la clientèle, vise l'amélioration constante de nos processus d'affaires et de livraison des produits et des services. C'est ainsi que des efforts considérables ont été consacrés au processus visant la livraison de véhicules conformes, et ce, à la demande de nos clients. Dans la même foulée, tous les processus majeurs ont été revus conformément à nos certifications ISO 9001 et 14 0001.

C'est donc avec plaisir et fierté que nous vous présentons les résultats obtenus en 2010-2011, qui sont conformes aux cibles de résultat de notre plan d'action, sauf en ce qui concerne le pourcentage des dépenses liées à la formation, conformément aux orientations gouvernementales.

Ces résultats sont le fruit du travail et de la mobilisation de tous nos employés. Je profite de cette occasion pour les remercier très sincèrement, de même que tous les clients du CGER.



PAUL-YVAN DESCHÊNES

Directeur

Québec, juin 2011



# La déclaration de la direction

Ce document constitue le quatorzième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur et des chefs de service du Centre. Ces derniers sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans le rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2010-2011.

La direction du Centre a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2010-2011, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le plan d'action.

De plus, la firme Raymond Chabot Grant Thornton s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée dans le présent rapport, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2010-2011. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2010-2011 correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2011.

Le directeur,



PAUL-YVAN DESCHÊNES

Le chef du Service de l'ingénierie et des acquisitions  
et du Service à la clientèle, par intérim,



MARC-ANDRÉ BOIS, ingénieur

Le chef du Service du soutien à la gestion,



FRANÇOIS WISEMAN

Le chef du Service des opérations, par intérim,



PAUL-YVAN DESCHÊNES



# Le rapport de mission d'examen de Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.

Madame la Sous-Ministre,

À la demande du ministère des Transports du Québec, nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2011, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction du CGER. Notre examen a été effectué conformément aux normes d'examen généralement reconnues du Canada et a donc consisté essentiellement en demandes d'informations, procédures analytiques et entretiens portant sur les informations qui nous ont été fournies par le CGER.

Notre examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'auditeur sur les résultats, les indicateurs, les explications et l'information présentés dans le rapport annuel de gestion.

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

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L.<sup>1</sup>*

Québec, le 30 juin 2011

<sup>1</sup> Comptable agréé auditeur permis n° 7461

# La présentation de l'organisation

Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports du Québec. Il gère un parc de quelque 9 430 véhicules et équipements connexes. De ce nombre, 7 350 véhicules et équipements lui appartiennent, tandis que 2 080 autres sont entretenus et réparés selon une tarification horaire. Un réseau de 66 ateliers de mécanique répartis sur l'ensemble du territoire québécois fait également partie du CGER.

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

## Le comité consultatif

Pour favoriser une gestion éclairée du CGER, un comité consultatif doit conseiller le sous-ministre sur les cibles et les objectifs annuels qui doivent être fixés. Il doit également donner son avis sur le plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Nommés par le sous-ministre des Transports, les membres de ce comité sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel du CGER. Le directeur du CGER participe aux délibérations du comité. En 2010-2011, ce dernier était formé des membres suivants :

BIANCA CORDERO, conseillère au Service des relations de travail et de la défense des services publics, Syndicat de la fonction publique du Québec;

LOUIS FERLAND, directeur de l'Estrie, Ministère des Transports du Québec;

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

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

JEAN ROBITAILLE, directeur général, Kenworth Montréal.

## La rencontre du comité consultatif 2010

Le 26 mai 2010, le directeur du CGER rencontrait les membres du comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2009-2010 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2010-2011. Les membres ont profité de cette occasion pour discuter des problématiques auxquelles le CGER devrait faire face au cours de la prochaine année et des années subséquentes. Le problème de recrutement de la main-d'œuvre était jugé important, considérant le positionnement de l'organisation à l'égard de l'offre de services à sa clientèle. Le comité consultatif a énuméré quelques pistes de solution afin de pallier cette problématique, entre autres, en révisant la structure du CGER et possiblement son statut. Enfin, la valeur ajoutée concernant l'implantation de la méthode Kaizen a été soulignée, considérant que cette façon de faire favorise la mobilisation des employés, et ce, dans les organisations où ce changement a été apporté.

# La structure de l'organisation et les ressources humaines

Le CGER comprend un centre administratif situé à Québec et 66 ateliers de mécanique répartis dans 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER partout au Québec. La carte des régions où le CGER offre ses services se trouve dans la rubrique « Ateliers de mécanique » de son site Internet au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

Le CGER compte 449 employés, dont plus de 300 travaillent dans les ateliers de mécanique. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.



*L'expertise de nos mécaniciens est unique, puisqu'ils travaillent sur divers types de véhicules autant légers que lourds.*

## Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant selon la catégorie d'emploi au 31 mars 2011

Catégorie d'emploi	Effectif							
	Permanent		Occasionnel		Total		%	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Cadres	26	30	2	2	28	32	6,24	6,87
Professionnels	21	18	5	8	26	26	5,79	5,58
Techniciens	30	30	11	9	41	39	9,13	8,37
Personnel de bureau	12	19	29	25	41	44	9,13	9,44
Ouvriers	47	66	266	259	313	325	69,71	69,74
<b>TOTAL</b>	<b>136</b>	<b>163</b>	<b>313</b>	<b>303</b>	<b>449</b>	<b>466</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par région administrative  
au 31 mars 2011**

Région	TOTAL	
	2011	2010
Zone de l'Est-de-l'Abitibi	15	17
Zone de l'Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	25	23
Zone du Bas-Saint-Laurent	17	16
Zone de la Chaudière-Appalaches	19	29
Zone du Centre-du-Québec	20	19
Zone de la Côte-Nord	16	17
Zone de l'Estrie	18	19
Zone de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	17	17
Zone des Laurentides-Lanaudière	25	26
Zone de la Mauricie	29	27
Zone de l'Est-de-la-Montérégie	13	14
Zone de l'Ouest-de-la-Montérégie	21	22
Zone de Montréal	41	40
Zone de l'Outaouais	16	15
Zone de Québec	45	41
Zone du Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	16	18
Centre administratif	96	106
<b>TOTAL</b>	<b>449</b>	<b>466</b>

**Effectif du Centre de gestion de l'équipement roulant par catégorie d'emploi  
et selon le sexe au 31 mars 2011**

Catégorie d'emploi	Effectif					
	Femmes		Hommes		TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Cadres	0	0	28	32	28	32
Fonctionnaires	50	50	32	33	82	83
Ouvriers	2	0	311	325	313	325
Professionnels	10	9	16	17	26	26
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>59</b>	<b>387</b>	<b>407</b>	<b>449</b>	<b>466</b>
<b>POURCENTAGE</b>	<b>13,81%</b>	<b>12,66%</b>	<b>86,19%</b>	<b>87,34%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Des tableaux présentant l'effectif du CGER selon d'autres critères et l'organigramme de l'organisation se trouvent dans la section « Profil des ressources humaines » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

# Les faits saillants

## Analyse des façons de faire

L'année 2010-2011 a été marquée par plusieurs mandats de vérification des façons de faire du CGER afin d'être en mesure de connaître l'état exact actuel de l'organisation. Un des objectifs de ces mandats était d'obtenir les outils nécessaires pour mieux planifier l'amélioration de l'ensemble des produits et des services. Le CGER a ainsi profité de cette dernière année pour se questionner sur la gestion de son carburant, de ses frais de transport, de ses résultats financiers et de son prix de revient, de ses communications internes et externes ainsi que de son modèle fonctionnel et des processus ISO qui le composent.

## Mise en place du Dossier client

Au printemps 2010, le CGER a mis en ligne la section « Dossier client » sur son site Internet. Cette nouvelle fonctionnalité offre aux clients l'accès électronique à divers documents associés aux produits et aux services qu'ils utilisent, tels que :

- l'annexe I de l'entente, qui présente le détail de la liste des véhicules et des équipements avec options et accessoires;
- les factures de location, de carburant, de bons de travail et les factures manuelles;
- le détail de la consommation de carburant.

Le CGER a continué au cours de l'année le développement de cette section afin qu'elle corresponde encore plus aux besoins des clients.



*À l'écoute de ses clients, le CGER a implanté de nouvelles façons de faire visant à répondre à leurs besoins.*

## Poursuite de la recherche et développement en environnement

Au cours de la dernière année, le CGER a poursuivi son travail en matière de recherche et développement en environnement. Il a, entre autres, participé à plusieurs projets pilotes dont :

- la conversion au gaz propane de véhicules à essence;
- la démonstration de la viabilité de véhicules électriques « rechargeables » (*plug-in*) au Québec;
- l'évaluation d'une formation en conduite écoénergétique.

De plus, le CGER, dans un souci de diminuer les émissions de gaz à effet de serre, a fait l'acquisition de nouveaux véhicules hybrides et a ajouté également à son parc des véhicules lourds hybrides.

# Le profil de la clientèle 2010-2011 pour chacun des produits et services

Le CGER offre les produits et les services suivants : la location clés en main de véhicules, la réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire, l'analyse en gestion de parcs de véhicules, la formation des conducteurs et la fourniture de carburant.

La description de chacun des produits et des services se trouve dans la rubrique « Produits et services » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

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

### La location à long terme

La location à long terme tient compte de tous les frais inhérents à la possession d'un véhicule, à l'exception du coût du carburant. Les clients peuvent ainsi se concentrer sur leur mission pendant que la gestion des véhicules est confiée à des spécialistes. Le prix de location couvre la gestion globale du parc de véhicules, y compris :

- le suivi du programme d'entretien préventif;
- les réparations mineures et majeures;
- la vérification mécanique;
- le coût d'acquisition du véhicule;
- les coûts de réparation et de remplacement en cas d'accident (s'il ne s'agit pas d'une utilisation abusive);
- l'immatriculation;
- le service de dépannage 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- les services de génie-conseil (détermination du besoin technique, production du devis et des spécifications d'achat et modification ou adaptation d'un équipement);
- la présentation des véhicules spécialisés par un formateur du CGER;
- l'identification visuelle des véhicules.

Au 31 mars 2011, le CGER avait conclu 341 ententes de service de location clés en main, dont 220 avec des ministères et des organismes autres que le ministère des Transports du Québec et le secteur municipal. Ces ententes représentaient, à la même date, 6 185 véhicules et équipements connexes. En 2010-2011, le revenu annuel résultant de la location clés en main a atteint 80 868 920 \$, y compris la location à court terme.

## Clientèle pour la location clés en main selon l'année

Type d'organisation (nombre)	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	61	3 754	100	3 640	102	3 503
Autres ministères (21)	129	499	153	548	156	530
Organismes (18)	44	187	31	198	31	188
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (36)	37	298	32	200	26	125
Organismes liés au réseau de l'éducation (9)	9	19	10	24	11	25
Organismes municipaux (8)	8	23	5	11	7	13
Municipalités (60)	52	1 394	49	1 282	56	1 148
Organismes fédéraux et amérindiens (1)	1	11	—	—	—	—
<b>TOTAL (154)</b>	<b>341</b>	<b>6 185</b>	<b>380</b>	<b>5 903</b>	<b>389</b>	<b>5 532</b>

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

### La location à court terme

## Clientèle pour la location à court terme selon l'année

Type d'organisation (nombre)	2010-2011		2009-2010		2008-2009	
	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules	Ententes	Véhicules
Ministère des Transports (1)	50	462	63	338	71	397
Autres ministères (4)	10	14	1	1	12	19
Organismes (5)	6	12	2	4	5	8
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (9)	6	7	—	—	5	5
Organismes liés au réseau de l'éducation (2)	1	2	—	—	2	3
Organismes municipaux (2)	1	2	—	—	2	3
Municipalités (31)	25	233	9	101	24	163
<b>TOTAL (54)</b>	<b>99</b>	<b>732</b>	<b>75</b>	<b>444</b>	<b>121</b>	<b>598</b>

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

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

Au 31 mars 2011, un total de 6 766 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parcs du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2010-2011, le CGER a réparé et entretenu 2 080 véhicules et équipements connexes. Plusieurs clients de la location clés en main ont également fait appel à ce service pour faire des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 6 623 027 \$.

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

Type d'organisation (nombre)	Nombre de véhicules			
	2010-2011		2009-2010	
	Inscrits dans le système d'information	Réparés ou entretenus	Inscrits dans le système d'information	Réparés ou entretenus
Ministère des Transports (1)	389	230	333	83
Autres ministères (8)	1 003	459	1 003	433
Organismes (16)	4 235	962	3 962	801
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (16)	67	44	45	27
Organismes liés au réseau de l'éducation (9)	312	62	282	61
Organismes municipaux (7)	62	27	78	41
Municipalités (36)	656	275	573	278
Organismes fédéraux et amérindiens (7)	42	21	39	23
<b>TOTAL (100)</b>	<b>6 766</b>	<b>2 080</b>	<b>6 315</b>	<b>1 747</b>

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

### L'analyse en gestion de parc de véhicules

Au cours de la période 2010-2011, le CGER a actualisé l'analyse du parc de véhicules de la Ville de Baie-Comeau qui avait été effectuée en 2004. Des revenus de 10 000 \$ ont été comptabilisés en regard de cette analyse.

De l'information additionnelle sur ce service se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

## La formation des conducteurs

En 2009-2010, le CGER a modifié son offre de service concernant la formation donnée aux conducteurs de véhicules afin de mieux servir sa clientèle. Cette même orientation a donc été maintenue en 2010-2011.

En résumé, dès que le CGER connaît le besoin du client, il détermine si une formation particulière sera donnée aux conducteurs du véhicule. De plus, si des dommages répétés sont causés à un véhicule lourd, à un véhicule-outil ou à un véhicule spécialisé ou encore que ces derniers nécessitent des réparations fréquentes, le CGER offre une formation sans frais aux conducteurs concernés. Les avantages pour la clientèle sont :

- La conformité à la réglementation (telle que la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds);
- L'augmentation de sa productivité;
- La réduction de ses coûts d'exploitation;
- La diminution de ses coûts de carburant;
- L'acquisition de bonnes habitudes de conduite;
- La réduction du nombre de bris et d'accidents;
- L'accroissement de la disponibilité de ses véhicules et équipements connexes.

De plus, en recherche constante de perfectionnement du service proposé à la clientèle, l'équipe du Secteur de la formation a mis en place un système de procédures et d'aide-mémoire pour chacun des nouveaux véhicules lourds qui sont livrés. Ces documents de référence sont présentés et laissés aux clients lors de la livraison de véhicules ou leur sont envoyés ultérieurement afin que les conducteurs puissent s'y référer en tout temps afin de maintenir de bonnes habitudes de conduite et de réduire le nombre de bris et d'accidents.

D'autre part, le CGER continue de répondre aux demandes de la clientèle pour de la formation ou des évaluations des conducteurs lorsque des formateurs sont disponibles.

Au cours de l'année, plusieurs unités du ministère des Transports, villes ou organismes ont eu recours aux services de formation. Quinze types de cours ont été offerts à 232 participants, à l'exception des évaluations de CVEM I et II, des présentations de véhicules ou d'équipements et des auditions PECVL pour le ministère des Transports. Les revenus découlant de la formation des conducteurs en 2010-2011 ont été de 180 606,10 \$.

De l'information additionnelle sur ce service ainsi qu'un tableau présentant les formations données en 2010-2011 et le nombre de participants qui les ont suivies se trouvent dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cgermtq.gouv.qc.ca](http://www.cgermtq.gouv.qc.ca).



*Offerte avec le service de location clés en main, la formation des conducteurs permet à ceux-ci de mieux maîtriser les équipements utilisés.*

## La fourniture de carburant

### Consommation par type de carburant

Type d'organisation (nombre)	Nombre de litres consommés					
	2010-2011			2009-2010		
	Essence	Diésel	Total	Essence	Diésel	Total
Ministère des Transports (1)	6 079 337	6 358 844	12 438 181	5 549 219	5 371 291	10 920 510
Autres ministères (13)	345 536	39 201	384 737	380 217	34 397	414 614
Organismes (10)	712 932	17 820	730 752	669 929	9 920	679 849
Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (23)	52 530	44 410	96 940	49 018	33 064	82 082
Organismes liés au réseau de l'éducation (5)	33 433	16 859	50 292	28 788	36 834	65 622
Organismes municipaux (3)	4 005	2 712	6 717	2 033	—	2 033
Municipalités (11)	140 026	294 804	434 830	129 765	208 017	337 782
Organismes fédéraux et amérindiens (1)	49	—	49	—	—	—
Consommation par le CGER (1)	292 458	97 077	389 536	261 808	83 096	344 904
<b>TOTAL (68)</b>	<b>7 660 305</b>	<b>6 871 727</b>	<b>14 532 033</b>	<b>7 070 777</b>	<b>5 776 619</b>	<b>12 847 396</b>

De l'information additionnelle sur ce service se trouve dans la section « Profil de la clientèle » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

## Les relations avec la clientèle

### Le service à la clientèle

Afin d'assurer le service partout au Québec, le Service à la clientèle dispose de deux équipes de conseillers à la clientèle; l'une est basée à Québec et l'autre, à Montréal. Le rôle de ces personnes est de rencontrer les divers responsables des ministères et des organismes publics, et de leur faire des recommandations sur la gestion de leur parc et leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. Elles assurent aussi le suivi auprès du client en ce qui a trait à la conformité des véhicules. La recherche de nouveaux clients et l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

## La gestion des plaintes

En 2010-2011, le CGER a reçu 17 plaintes, dont 5 ont été formulées verbalement.

Description de la plainte	Nombre
Comportement du personnel	5
Qualité des travaux	2
Information reçue du personnel du CGER	2
Fournisseur	1
Conformité des véhicules neufs livrés par le CGER	1
Proximité des ateliers de mécanique	1
Accueil lors d'une visite	1
Délai de livraison	1
Suivi du programme d'entretien préventif	1
Efficacité des véhicules	1
Explications reçues du personnel des ateliers de mécanique	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Il est à noter que neuf plaintes provenaient du ministère des Transports et huit, de clients travaillant pour d'autres ministères et organismes publics.

En ce qui a trait à l'engagement du CGER quant au délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent dans la section « Les réalisations en 2010-2011 » du présent rapport annuel.

## Le service de dépannage mécanique

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

De l'information concernant le nombre d'appels reçus en 2010-2011 se trouve dans la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

## La Déclaration de services à la clientèle

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

Les engagements à ce chapitre figurent dans la section « Déclaration de services à la clientèle » à la rubrique « Produits et services » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

Les résultats pour l'année 2010-2011 au regard de ces engagements se trouvent dans la section « Les résultats 2010-2011 des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle » du présent document.

# Le profil du parc de véhicules

Le parc, qui comprend les véhicules en location ou disponibles, les véhicules de prêt et ceux que le CGER utilise, comptait en tout 7 350 unités au 31 mars 2011.

## Parc de véhicules du Centre de gestion de l'équipement roulant au 31 mars 2011 par Super catégorie

Super catégorie	Location au MTQ		Location à d'autres clients		Véhicules de prêt		Véhicules disponibles		Véhicules utilisés par le CGER		TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Véhicule léger	1 400	1 351	1 343	1 272	53	53	485	247	141	137	3 422	3 060
Camion	377	376	147	133	28	22	42	13	1	3	595	547
Matériel-outil remorqué	166	135	18	18	1	1	15	6	9	11	209	171
Matériel remorqué	224	224	29	30	1	0	13	7	4	3	271	264
Véhicule-outil	201	199	230	216	5	2	27	10	16	16	479	443
Équipement	1 338	1 303	625	556	98	83	203	84	17	18	2 281	2 044
Matériel divers	48	52	39	38	0	0	3	1	3	3	93	94
<b>TOTAL</b>	<b>3 754</b>	<b>3 640</b>	<b>2 431</b>	<b>2 263</b>	<b>186</b>	<b>161</b>	<b>788*</b>	<b>368*</b>	<b>191**</b>	<b>191**</b>	<b>7 350</b>	<b>6 623</b>

\* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2009-2010 et en 2010-2011 étaient disponibles au 31 mars de chaque année. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant de 6 à 10 mois, normalement de mai à novembre.

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

Un tableau plus détaillé du parc de véhicules se trouve dans la section « Profil du parc de véhicules » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

## Le rajeunissement du parc de véhicules

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

Le tableau suivant présente le rajeunissement, au fil des années, du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. Les véhicules de prêt, les véhicules disponibles et ceux que le CGER utilise sont considérés comme faisant partie de ce parc. La section « Les acquisitions et ventes de véhicules » du présent document donne des précisions sur les véhicules qui ont été remplacés en 2010-2011.

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

Catégorie	Âge moyen			Durée de vie optimale	Pourcentage des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale (%)		
	2010-2011	2009-2010	2003-2004		2010-2011	2009-2010	2003-2004
Automobile	4,2	4,1	4,1	7	15,47	21,69	0,87
Camionnette	3,5	3,7	3,8	7	9,75	15,96	3,79
Fourgonnette	4,1	4,0	3,8	7	12,12	19,51	1,20
Camion 6-roues	8,6	7,8	6,3	15	9,88	13,30	1,86
Camion 10-roues	7,7	8,3	5,4	12	7,79	11,59	4,84
Niveleuse	9,9	9,7	8,1	15	0,00	3,57	20,00
Chargeuse	6,6	7,3	8,7	15	9,33	13,04	7,46
Pelle	10,6	9,6	6,8	18	0,00	0,00	7,69

Depuis 2003-2004, l'âge moyen des véhicules a augmenté dans six des huit catégories, alors que, comparativement à 2009-2010, c'est dans cinq catégories sur huit que l'âge moyen augmente.

On constate une hausse du pourcentage de véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale dans six des huit catégories, comparativement à 2003-2004, mais, comparativement à 2009-2010, une situation inverse est constatée alors que ce pourcentage a diminué dans sept catégories sur huit.

Les catégories du tableau ci-dessus regroupaient au total 2 403 véhicules en 2003-2004, et 3,2 % de ceux-ci dépassaient leur durée de vie optimale. En 2010-2011, il y avait 10,4 % des 2 112 véhicules qui étaient dans la même situation. Par contre, toujours comparativement à 2003-2004, l'âge moyen pondéré de l'ensemble de cet échantillon n'a augmenté que de 7 % en 2010-2011, mais il est demeuré stable par rapport à 2009-2010.

En plus des 7 350 unités que possède le CGER, 2 080 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés selon une tarification horaire dans les ateliers de mécanique du Centre. Il est à noter que, au 31 mars 2011, 6 766 véhicules et équipements connexes étaient inscrits dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces 2 080 unités par grande catégorie de véhicules.

**Véhicules réparés ou entretenus par le Centre de gestion de l'équipement roulant selon une tarification horaire au 31 mars 2011**

Super catégorie	Nombre de véhicules	
	2010-2011	2009-2010
Véhicule léger	1 550	1 395
Camion	73	66
Matériel-outil remorqué	112	45
Matériel remorqué	161	81
Véhicule-outil	77	89
Équipement	52	42
Matériel divers	55	29
<b>TOTAL</b>	<b>2 080</b>	<b>1 747</b>

# Les acquisitions et les ventes de véhicules

## Les acquisitions

En 2010-2011, le CGER a acheté 1 051 véhicules et équipements connexes, dont la valeur totale se chiffre à 36 685 423 \$. De ce nombre, 492 ont été acquis pour le ministère des Transports, pour une somme de 16 791 043 \$. Au total, 193 unités (7 881 733 \$) ont servi à remplacer les véhicules et les équipements qui avaient dépassé leur durée de vie optimale et 299 autres unités (8 909 310 \$) ont été achetées pour combler des besoins supplémentaires. Le CGER a également acquis, pour la somme de 19 894 380 \$, 559 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics. Les données du tableau ci-dessous indiquent les acquisitions réelles faites en 2010-2011 et les réparations capitalisables qui s'y rattachent.

### Acquisitions de 2010-2011 selon la Super catégorie

Super catégorie	Ministère des Transports		Autres clients		Total	
	Acquisitions	Coût (\$)	Acquisitions	Coût (\$)	Acquisitions	Coût (\$)
Véhicule léger	216	5 784 094	415	10 432 939	631	16 217 033
Camion	38	4 910 620	25	2 494 291	63	7 404 911
Matériel-outil remorqué	8	249 493	4	67 845	12	317 338
Matériel remorqué	26	423 811	6	34 090	32	457 901
Véhicule-outil	26	2 101 395	22	4 611 988	48	6 713 383
Équipement	172	3 279 090	82	2 079 588	254	5 358 678
Matériel divers	4	39 435	3	166 345	7	205 780
Appareillage technologique	2	3 105	2	7 294	4	10 399
<b>TOTAL</b>	<b>492</b>	<b>16 791 043</b>	<b>559</b>	<b>19 894 380</b>	<b>1 051</b>	<b>36 685 423</b>

D'autres tableaux plus détaillés sur les acquisitions de véhicules pour le MTQ et d'autres organismes publics par catégorie de véhicules se trouvent dans la section « Profil du parc de véhicules » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cger.mtq.gouv.qc.ca](http://www.cger.mtq.gouv.qc.ca).

## Les nouveaux véhicules

Le CGER s'est procuré de nouveaux types de véhicules ou d'équipements en 2010-2011, notamment un camion de type hybride électrique aménagé pour des travaux d'entretien du réseau routier; une minichargeuse à chenilles, un camion-citerne (12-roues) avec cabine basculante, un tracteur équipé pour l'entretien des sentiers de ski de randonnée et un balai automoteur remorqué.



*Le CGER a fait l'acquisition d'un camion-citerne à 12 roues.*

## Les ventes

Le CGER a vendu 621 véhicules et équipements connexes en 2010-2011, pour une somme nette de 2 342 639 \$. Ces unités ont été vendues parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie optimale ou parce que le kilométrage total excédait la valeur maximale à partir de laquelle des réparations majeures doivent être effectuées. De ce nombre, 557 unités ont été vendues dans des ventes aux enchères publiques et ont rapporté 1 771 892 \$. Le CGER s'est également défait de 64 véhicules et équipements connexes lors d'autres ventes ou en lançant des appels d'offres, pour une somme de 570 747 \$.

En 2010-2011, les revenus totaux provenant de la vente de véhicules et d'équipements connexes, y compris les 282 184 \$ de commission versés au Centre de services partagés du Québec (CSPQ), se sont chiffrés à 2 624 823 \$.

Un tableau plus détaillé sur les revenus tirés de la vente de véhicules et d'équipements par catégorie se trouve dans la section « Profil du parc de véhicules » à la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER au [www.cgermtq.gouv.qc.ca](http://www.cgermtq.gouv.qc.ca).

# Les réalisations en 2010-2011

Dans son Plan d'action 2010-2011, le CGER s'est fixé 12 objectifs liés à ses axes d'intervention et à 7 grandes orientations.

## Synthèse des résultats obtenus pour les indicateurs 2010-2011

Thème	Objectif	Cible	Résultat
Satisfaction de la clientèle	Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	94 %	97 %
Volume d'affaires	Augmenter les revenus du CGER, sauf ceux provenant du carburant	0 M\$	3 806 413 \$
Mobilisation du personnel	Obtenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2010-2011	Indicateur mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la mobilisation du personnel sera réalisé en 2011-2012
Expertise et compétence du personnel	Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation du personnel	2,5 %	2,35 %
Compétitivité des tarifs de location	Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	37 %
Performance financière	Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	103,58 %
Performance opérationnelle	Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	82,3 %
Contrôle des coûts d'exploitation	Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* égal ou inférieur au taux de variation des prix à la consommation	≤ 0 %	2,42 % inférieur
Amélioration continue dans les ateliers de mécanique	Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	5
Veille technologique	Intégrer au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	2
Développement durable	Installer un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER	Projet annulé	—
Veille environnementale	Intégrer de nouvelles technologies ou de nouveaux équipements favorisant le développement environnemental	4	4

\* Unité active équivalent temps plein.

## Les résultats détaillés pour les indicateurs 2010-2011

### ORIENTATION I

#### POURSUIVRE LA QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

##### Satisfaction de la clientèle

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle	94 %	Pourcentage du taux de satisfaction de la clientèle	97 %	3 %

À l'automne 2010, le CGER effectuait un sondage auprès de sa clientèle. Cette dernière est constituée de clients qui ont signé une entente de service de location ou qui utilisent ses services de réparation et d'entretien de véhicules selon une tarification horaire.

Le questionnaire a été posté à 517 clients. De ce nombre, 142 l'ont rempli et retourné, ce qui a donné un taux de réponse de 27 %, comparativement à 43 % en 2008-2009. De tous les répondants, 23 % étaient des clients du ministère des Transports, 74 % étaient des clients provenant de différents ministères et organismes publics autres que le MTQ et 3 % n'avaient pas précisé leur provenance. Le taux de réponse des clients du ministère des Transports a été de 51 %, et celui des autres ministères et organismes publics, de 23 %.

Le questionnaire comptait 56 questions mesurant le taux de satisfaction. Le taux de satisfaction global de la clientèle du CGER a été de 97 %, comparativement à 94 % en 2008-2009. Pour les répondants du ministère des Transports, ce taux a été de 96 % et de 98 % pour ceux des autres ministères et organismes.

Le taux de satisfaction de la clientèle a été établi en additionnant le nombre de réponses « très satisfait » et « satisfait » à la question générale qui a été ajoutée à chacune des sections afin de mesurer à sa juste valeur le taux de satisfaction des clients au lieu de faire une moyenne de l'ensemble des réponses.

##### Satisfaction par produits et services

Produits et services	Satisfaction	Satisfaction
	2010-2011 (%)	2008-2009 (%)
Location et gestion de parc de véhicules	100	92
Entretien, installation et réparation de véhicules	98	95
Distribution de carburant	93	95
Services du soutien technique contre rémunération*	100	—
Formation et évaluation des conducteurs	90	97
Communications du CGER	97	95

\* Il n'existe pas de comparable pour cette section, puisqu'elle a été refaite au complet.

Par rapport aux résultats du sondage de 2008-2009, on note une amélioration importante du taux de satisfaction pour certains éléments :

	2010-2011 (%)	2008-2009 (%)
Délai de livraison des véhicules légers (Location et gestion de parc)	89	82
Présentation des nouveaux véhicules (Location et gestion de parc)	97	86
Estimation avant la réparation (Réparation et entretien des véhicules)	99	93
Compétitivité du taux horaire des réparations (Réparation et entretien des véhicules)	99	91
Fonctionnement du système de distribution automatisé (Distribution de carburant)	90	85
Qualité des évaluations des conducteurs (Formation et évaluation des conducteurs)	100	95
Service offert par le personnel dans le traitement de vos plaintes (Communications au CGER)	96	92
Exactitude des renseignements paraissant sur vos factures (Communications au CGER)	94	89

Certains éléments ont obtenu une cote inférieure à celle de 2008-2009, et ce, en plus de ne pas avoir atteint la cible générale de 94 % de taux de satisfaction. Le CGER portera une attention particulière concernant ces éléments :

	2010-2011 (%)	2008-2009 (%)
Délai de livraison des véhicules lourds (Location et gestion de parc)	63	69
Processus de retrait de véhicules (Location et gestion de parc)	92	93
Suivi du programme d'entretien préventif (Location et gestion de parc)	93	95
Compétitivité des taux de location clés en main (Location et gestion de parc)	91	93
Qualité du diagnostic (Entretien et réparation des véhicules)	91	94
Souci du CGER de m'impliquer et de m'informer (Services du soutien technique contre rémunération)	88	93
Documentation remise aux participants (Formation et évaluation des conducteurs)	90	95
Matériel pédagogique utilisé (Formation et évaluation des conducteurs)	89	95

Ce sondage a permis au CGER de recueillir quelque 207 commentaires et suggestions. Le sondage sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses façons de faire.

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

**Volume d'affaires**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Augmenter les revenus totaux du CGER, sauf ceux provenant du carburant	0 M\$	Augmentation des revenus totaux, sauf ceux provenant du carburant	3 806 413 \$	S.O.

Le tableau ci-dessous présente les revenus totaux du CGER pour 2009-2010 et 2010-2011.

Revenus au 31 mars	2011 (\$)	2010 (\$)
Locations	80 868 920	75 934 134
Réparations	6 623 027	5 993 581
Contributions du gouvernement du Québec	494 156	632 631
Autres revenus	1 361 855	2 981 199
<b>TOTAL</b>	<b>89 347 958</b>	<b>85 541 545</b>

L'augmentation des revenus en 2010-2011 (sauf le carburant) est de 3 806 413 \$. Elle est calculée en soustrayant les revenus totaux de 2009-2010 de ceux de 2010-2011 (89 347 958 \$ – 85 541 545 \$).

**ORIENTATION 3**  
**PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS**  
**POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER**

**Mobilisation du personnel**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Obtenir le taux de mobilisation du personnel	Aucune cible en 2010-2011	Taux de mobilisation du personnel	—	—

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans.

**Expertise et compétence du personnel**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation du personnel	2,5 %	Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	2,35 %	-0,15 %

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

En 2010-2011, une somme de 525 081 \$ a été consacrée à la formation des employés sur une masse salariale totale de 22 352 383 \$, ce qui représente 2,35 % de la masse salariale. Les coûts de formation se répartissent de la manière suivante :

Type de formation	Coût (\$)	%
<b>Informatique</b>		
Bureautique, informatique, système de gestion de parc de véhicules (GUIDE TI)	25 275	4,81
<b>Formation technique</b>		
Mécanique	251 416	47,88
Santé et sécurité au travail	54 275	10,34
<b>Sciences de l'administration</b>		
Gestion	86 982	16,57
Administration, marketing, communication, divers	107 134	20,40
<b>TOTAL</b>	<b>525 081</b>	<b>100,00</b>

Soulignons qu'au cours de l'année 2010-2011 le CGER a misé sur le maintien de la veille technologique. Afin d'offrir un meilleur service à la clientèle, il a consacré 47,88 % de ses activités de formation au développement des habiletés techniques en mécanique, comme il avait été prévu dans son plan d'action annuel.

**ORIENTATION 4**  
**ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR**  
**SON EFFICIENCE ET SA RENTABILITÉ**

**Compétitivité des tarifs de location**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir les taux de location pour les équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché	30 %	Pourcentage d'écart entre les taux du CGER et ceux du marché	37 %	7 %

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location à ceux du marché pour quatre catégories de véhicules légers (catégories les plus demandées). À cette fin, il a retenu les fournisseurs inscrits dans le répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs*, qui offraient les plus bas tarifs dans les 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous montre que, en moyenne, les taux de location à long terme du CGER ont été inférieurs de 37 % à ceux du marché en 2010-2011. Il établit également une comparaison avec l'année précédente.

Type de véhicule	Taux moyen du marché (\$)		Taux du CGER (\$)		Écart (\$)		Écart (%)	
	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010	2010-2011	2009-2010
Véhicule de tourisme	948	927	605	617	343	310	36	33
Camionnette 4 x 2, MTC 3000 kg min	1 188	1 142	757	705	431	437	36	38
Camionnette à 4 portières, 4 x 2, MTC 3900 kg min	1 358	1 298	859	879	499	419	37	32
Fourgonnette compacte	1 280	1 208	787	772	493	436	38	36
<b>MOYENNE (%)</b>							<b>37</b>	<b>35</b>

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

Éléments	Offre permanente	CGER
Âge des véhicules pour l'année 2010-2011	Véhicules de 2008 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps	Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps; évalués selon une durée totale de location variant de deux à sept ans, selon le kilométrage parcouru annuellement
Période de location	Mensuelle	Douze mois au minimum, renouvelable
Pneus d'hiver	Inclus dans les taux	Compris dans le taux du CGER
Kilométrage	Kilométrage illimité	Kilométrage excédant 35 000 km* facturé selon un taux variant de 0,30 \$ à 0,53 \$ par kilomètre, selon la catégorie
Identification visuelle des véhicules	Non comprise	Comprise dans le tarif du CGER
Fourniture de liquide lave-glace	Non comprise	Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER
Marge de profit	Comprise dans le taux	Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif

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

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure important. En outre, les taux de location du CGER sont très concurrentiels, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de 40 % par rapport au prix courant.

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

On a également comparé les taux de location à court terme avec ceux du marché pour les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour la location à long terme. Précisons que les fournisseurs privés offrent les mêmes taux pour la location à court terme, mais que le CGER, quant à lui, exige un prix plus élevé. Le tableau suivant montre que, malgré cette différence, les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs de 16 % en moyenne à ceux du marché en 2010-2011.

**Taux de location à court terme du Centre de gestion de l'équipement roulant par rapport à ceux du marché**

Type de véhicule	Taux moyen du marché (\$)	Taux du CGER (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Véhicule de tourisme	948	811	137	14
Camionnette 4 x 2, MTC 3000 kg min	1 188	1 012	176	15
Camionnette à 4 portières, 4 x 2, MTC 3900 kg min	1 358	1 185	173	13
Fourgonnette compacte	1 280	1 009	271	21
<b>MOYENNE (%)</b>				<b>16</b>

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

**Performance financière**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir le niveau d'autofinancement	100 %	Pourcentage d'autofinancement	103,58 %	+ 3,58 %

Les revenus autonomes du CGER pour 2010-2011 sont de 103 522 051 \$, tandis que les dépenses se chiffrent à 99 947 992 \$. Le taux d'autofinancement atteint donc 103,58 %.

**ORIENTATION 5**

**ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE**

**Performance opérationnelle**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord	80 %	Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique	82,3 %	+ 2,3 %

Le taux de productivité des ateliers de mécanique du CGER correspond aux heures productives travaillées par les employés de ces ateliers, divisées par les heures productives potentielles effectuées par ces mêmes employés. En 2010-2011, le nombre d'heures productives travaillées s'est élevé à 374 873 heures.

Les heures productives potentielles, quant à elles, s'obtiennent en multipliant le nombre d'employés à temps complet (ETC) travaillant dans les ateliers de mécanique par 1 500 heures productives potentielles pour une année, ce qui correspond à 455 280 heures productives potentielles pour 2010-2011. Le résultat des heures productives travaillées divisées par les heures productives potentielles atteint 82,3 %.

## Contrôle des coûts d'exploitation

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* égal ou inférieur au taux de variation de l'indice des prix à la consommation	≤ 0 %	Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* et le taux de variation de l'indice des prix à la consommation	2,42 % Inférieur	5,72 % Inférieur

\* Unité active équivalent temps plein.

On obtient le pourcentage d'augmentation ou de diminution des coûts d'exploitation par unité active équivalent temps plein en soustrayant le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2009-2010 (6 685 \$) de celui de l'année 2010-2011 (6 523 \$), puis en divisant ce nombre par le coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein de l'année 2009-2010 (6 685 \$).

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité active équivalent temps plein du CGER en 2010-2011 était donc de -2,42 %. Selon Statistique Canada, le taux de variation de l'indice des prix à la consommation se situait à 3,30 % pour la même période, ce qui donne un résultat de -5,72 %.

## Amélioration continue

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Implanter la méthode Kaizen dans des ateliers de mécanique	5	Nombre d'ateliers de mécanique où la méthode Kaizen a été implantée	5	0

Cet indicateur a pour but de réduire les coûts d'exploitation et d'améliorer la performance des processus opérationnels du CGER qui désire implanter une démarche d'amélioration continue basée sur la méthode Kaizen. La réorganisation du travail devrait améliorer l'efficacité et l'efficience du service d'entretien et de réparation des véhicules.

Les cinq ateliers où la méthode Kaizen a été appliquée pour l'année financière 2010-2011 sont ceux de Sherbrooke, Mascouche, Saint-Jérôme, Chicoutimi et Campbell's Bay.

Pour chacun de ces ateliers, il y a eu :

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

Le dossier est considéré comme achevé lorsque le plan d'action est complètement réalisé.

Pour atteindre l'objectif relatif à cet indicateur, le CGER a fait appel à une personne responsable du dossier Kaizen, nommée parmi le personnel du Centre, qui a reçu une formation particulière d'une firme spécialisée.

Soulignons que, en plus des cinq mandats Kaizen considérés comme achevés au cours de l'année financière 2010-2011 et pilotés par la personne responsable du dossier au CGER, un mandat d'analyse basé sur les principes Kaizen pour 10 autres ateliers mécaniques du centre a été confié à une firme de consultants externes. Les 10 ateliers ciblés pour ce mandat d'analyse sont les suivants : Anjou, Québec, Cacouna, Gatineau, Shawinigan, Victoriaville, Boucherville, Roberval, Saint-Jean-sur-Richelieu et Val-d'Or. Les étapes achevées par la firme sont la présentation de la méthode aux participants ainsi que le dépôt d'un plan d'action pour chacun des ateliers ciblés. Au cours de l'année financière 2011-2012, le CGER mettra en œuvre les moyens nécessaires pour appliquer l'ensemble des recommandations fournies dans ces plans d'action.

**ORIENTATION 6**  
**MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE**

**Veille technologique**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Intégrer au moins deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	Intégration de deux innovations dans le domaine des véhicules favorisant le développement technologique	2	0

Le CGER a établi cet indicateur afin de mieux souligner les efforts qu'il fait dans ce domaine. Il désire demeurer à la fine pointe de la technologie en matière d'automobile et de machinerie lourde.

**LED**

Pour l'année 2010-2011, la première innovation technologique intégrée et offerte à notre clientèle est l'utilisation de diodes électroluminescentes dans nos flèches de signalisation et nos feux rotatifs en remplacement des ampoules classiques. Cette technologie permet une diminution des coûts d'entretien par sa plus grande durabilité et permet l'économie d'énergie par sa consommation électrique moindre.

**Transmission automatisée**

La seconde innovation technologique intégrée à notre offre est l'utilisation de transmission automatisée pour camion. Ce type de transmission basée sur une technologie de transmission manuelle, mais ayant un fonctionnement comme une transmission automatique, coûte moins cher à l'achat et offre une meilleure économie de carburant.

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

**Développement durable**

Objectif	Cible	Indicateur	Résultat	Écart
Installer un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER	Projet annulé	Implantation d'un système de télémétrie véhiculaire dans des véhicules du parc du CGER	—	—

Au cours de l'année, le CGER a procédé à l'annulation de ce projet, car les chances de succès n'apparaissaient pas assez importantes compte tenu de l'investissement requis.

### Le projet de télémétrie véhiculaire

Dans un plan d'affaires produit en janvier 2008, le CGER a défini les fonctionnalités requises pour un dispositif de télémétrie qu'il prévoit installer sur ses véhicules. Cet outil permettra de mesurer notamment les performances d'un véhicule (consommation de carburant, distances parcourues, etc.) et de connaître le comportement routier du conducteur (accélérations excessives, ralentis prolongés, etc.). Il aidera non seulement le gestionnaire à gérer les véhicules, mais aussi à orienter les comportements de ses conducteurs, ce qui aura sans doute une incidence directe sur la consommation de carburant et sur les émissions des gaz à effet de serre (GES).

Au courant de l'année, le CGER a procédé à l'évaluation du projet selon la méthode d'analyse de risque. Compte tenu de l'envergure du projet, des changements importants survenus dans les hypothèses de bénéfice dû à une actualisation des données économiques, il a été décidé de ne pas donner suite à ce projet en fonction des résultats d'analyses obtenus. Cependant, le CGER continuera à développer son expertise en la matière en assurant une veille technologique et en expérimentant cette technologie avec les véhicules qu'il utilise.

### Veille environnementale

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

Le CGER tient à maintenir une veille environnementale par l'intégration de nouvelles technologies ayant des effets directs sur la diminution de la consommation de carburant ou des émissions de GES. Il veut suivre de près l'évolution des nouvelles technologies environnementales les plus performantes. Ainsi, durant l'année 2010-2011, le CGER a intégré les technologies suivantes à son parc de véhicules :

### Voiture hybride « rechargeable »

En collaboration avec l'agence de l'efficacité énergétique, le CGER a converti une automobile hybride ordinaire en automobile hybride de type rechargeable. Cette conversion, nécessitant l'ajout de batteries supplémentaires, augmente l'autonomie et la vitesse du véhicule en mode électrique.

### **Camion lourd de type hybride**

Le CGER a mis en service un camion lourd utilisant la technologie hybride électrique. Cette technologie, similaire à celle du secteur automobile, permet d'effectuer du travail stationnaire avec les équipements du véhicule sans utiliser son moteur diesel, mais avec la seule force électrique des batteries.

### **Conversion au propane**

En collaboration avec l'agence de l'efficacité énergétique et la Ville de Salaberry-de-Valleyfield, le CGER a effectué la conversion de trois camionnettes à l'utilisation du gaz propane. En théorie, l'utilisation du gaz propane permet la réduction des émissions de gaz à effet de serre d'environ 15 à 25 %, la réduction du coût du carburant et la réduction des coûts d'entretien. Cette conversion permet de constater l'efficacité de cette solution dans les opérations normales.

### **Moteur auxiliaire à la demande**

Le CGER a mis en service une unité de service pour travaux municipaux utilisant la technologie d'un moteur auxiliaire à la demande. Cette technologie permet, lors de travaux stationnaires, d'éteindre le moteur principal du véhicule et d'utiliser un moteur auxiliaire de plus petite cylindrée. Ce moteur actionne une génératrice, un compresseur ou une pompe hydraulique et cesse de fonctionner lorsqu'il n'y a pas de demande hydraulique, pneumatique ou électrique, permettant ainsi une réduction des émissions de gaz à effet de serre et une économie de carburant.



*Le CGER a mis en service un camion de type hybride électrique servant à l'entretien de la signalisation.*

Les résultats 2010-2011 des engagements particuliers énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle

**ENGAGEMENT I**

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

Qualité du service en 2010-2011

Nombre total de réparations et d'entretiens en 2010-2011	Plaintes enregistrées en 2010-2011 concernant le service en ateliers	Résultat
59 666	9	99,98 %

Pour garantir le respect de cet engagement, le CGER doit veiller à ce que le service soit courtois et que l'entretien ou la réparation du véhicule du client soit fait dans les délais convenus. Il doit également s'assurer qu'aucune plainte n'a été enregistrée au sujet de la qualité du service et du délai de réparation et qu'aucune carte commentaire ne fait mention d'une mauvaise qualité du service. Les cartes commentaires sont disponibles depuis le début de l'année 2008-2009. En ce qui concerne les plaintes déposées en 2010-2011, neuf d'entre elles se rattachent à cet engagement : quatre plaintes concernant le comportement du personnel, deux plaintes concernant la qualité des travaux, une plainte concernant le suivi du programme d'entretien préventif, une plainte concernant les explications reçues du personnel des ateliers de mécanique et une plainte concernant la proximité des ateliers de mécanique.

## ENGAGEMENT 2

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

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande du client et diviser ce nombre par le nombre total des véhicules livrés en 2010-2011.

Le tableau ci-dessous présente le calcul effectué pour vérifier le respect de cet engagement et les résultats atteints en 2010-2011.

#### Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées dans l'entente conclue avec le client en 2010-2011

	Types de véhicules		
	Lourds et équipements connexes	Légers	TOTAL
Nombre total de véhicules livrés	279	448	727
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande*	275	444	719**
Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande	196	333	529
Pourcentage de conformité <sup>1</sup> (%)	70	74	73***
Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conformes aux spécifications de même que les véhicules non conformes, mais pour lesquels un véhicule de remplacement est prévu	275	446	721
Pourcentage de conformité, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé <sup>2</sup> (%)	99	99,5	99****

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

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

\*\*\* On calcule ce pourcentage en divisant par 727 le nombre total de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées (529 véhicules).

\*\*\*\* On calcule ce pourcentage en divisant par 727 le nombre total de véhicules livrés à la date indiquée et conformes aux spécifications, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement et les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant le véhicule commandé (721 véhicules).

Il est important de noter que le CGER ne peut pas contrôler toutes les étapes relatives à l'achat et à la livraison des véhicules légers. Il n'est pas responsable de la gestion de l'acquisition de ces véhicules et doit également composer avec les délais de livraison des fabricants.

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

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

### ENGAGEMENT 3

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

Nombre de dépannages offerts en 2010-2011

Nombre total de dépannages	Plaintes enregistrées concernant ce service	Résultat (%)
2 229	0	100

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et qu'aucune plainte n'a été enregistrée au sujet de l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2010-2011. Le CGER n'a reçu aucune plainte en 2010-2011.

### ENGAGEMENT 4

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

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

Le tableau ci-dessous présente le calcul effectué pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints en 2010-2011.

#### Nombre de plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté en 2010-2011

Type de plainte	Nombre total de plaintes	Plaintes pour lesquelles l'accusé de réception a été envoyé dans les délais prévus	Résultat (%)
Plainte verbale	5	5	100
Plainte écrite	12	11	92

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

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2010-2011 se trouvent à la section « Les relations avec la clientèle » du présent document.

#### Les autres résultats

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

##### Les coûts administratifs

#### Le ratio des dépenses administratives

	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses administratives du centre administratif (\$)	6 269 638	6 804 411
Total des dépenses du CGER (\$)	99 947 992	96 762 545
<b>RÉSULTAT (%)</b>	<b>6,27</b>	<b>7,03</b>

#### La couverture des coûts administratifs

	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses administratives du centre administratif (\$)	6 269 638	6 804 411
Total des revenus de location et des revenus générés par les travaux à taux horaire (\$)	87 491 947	81 927 715
<b>RÉSULTAT (%)</b>	<b>7,17</b>	<b>8,31</b>

**Le prix de revient des ateliers de mécanique**

	2010-2011	2009-2010
Total des coûts imputables aux opérations (\$)	31 909 221	31 560 610
Nombre d'heures productives potentielles	455 280	452 175
<b>RÉSULTAT (\$ l'heure)</b>	<b>70,09</b>	<b>69,80</b>

**Le coût d'exploitation par unité pondérée**

	2010-2011	2009-2010
Coût des opérations d'entretien du parc du CGER (\$)	42 229 087	40 959 269
Nombre total des unités pondérées*	6 473,42	6 126,65
<b>RÉSULTAT (\$ par unité pondérée)</b>	<b>6 523</b>	<b>6 685</b>

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

**Les dépenses administratives affectées aux opérations**

	2010-2011	2009-2010
Dépenses administratives affectées aux opérations (\$)	4 062 622	4 028 566
Nombre d'ETC dans les ateliers de mécanique, les bureaux de zone et au centre d'appels	372,37	377,85
<b>RÉSULTAT (\$ par ETC)</b>	<b>10 910</b>	<b>10 662</b>

**Les dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes**

	2010-2011	2009-2010
Pièces (\$)	11 354 039	11 753 853
Réparations externes (\$)	4 600 382	3 748 752
Pièces et réparations externes capitalisées (\$)	3 497 121	4 285 123
<b>TOTAL (\$)</b>	<b>19 451 542</b>	<b>19 787 728</b>

### Dépenses relatives aux pièces et aux réparations externes par région

	2010-2011 (\$)	2009-2010 (\$)
Est-de-l'Abitibi	893 799	802 168
Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue	1 287 608	1 293 238
Bas-Saint-Laurent	637 962	632 329
Chaudière-Appalaches	1 519 691	2 254 409
Centre-du-Québec	1 081 392	1 148 968
Côte-Nord	705 211	688 103
Estrie	1 008 717	1 020 031
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	951 121	856 996
Laurentides-Lanaudière	1 280 021	1 071 313
Mauricie	1 392 019	1 126 469
Est-de-la-Montérégie	1 001 065	885 613
Ouest-de-la-Montérégie	918 966	919 683
Montréal	2 571 633	2 262 156
Outaouais	683 897	753 539
Québec	2 386 516	2 287 235
Saguenay-Lac-Saint-Jean-Chibougamau	682 231	711 887
Centre administratif (y compris le centre d'appels)	449 693	1 073 591
<b>TOTAL</b>	<b>19 451 542</b>	<b>19 787 728</b>

# Les perspectives pour 2011-2012

Au cours de 2011-2012, nous procéderons à la consolidation de nos processus de production tout en poursuivant les activités d'optimisation amorcées en 2010-2011.

Citons, entre autres, l'adoption des conclusions des analyses de type Kaizen réalisées dans 10 de nos ateliers, de même que l'élaboration et la mise en place d'un système de coût de revient de nos produits et services. D'autre part, nous poursuivrons nos efforts afin de répondre concrètement aux conclusions du sondage sur la mobilisation du personnel, de même que la mise en œuvre du plan stratégique de communication.

Nous procéderons à l'implantation d'une nouvelle structure administrative visant à consolider nos acquis, soutenir les activités en région, améliorer la communication interne et, surtout, à se doter d'une gestion stratégique.

En terminant, nous poursuivrons nos analyses visant la caractérisation et la mise en place d'une gouvernance qui permettra la poursuite du développement du CGER, et ce, au profit de nos clients, de nos employés et des citoyens du Québec.

# Fonds de gestion de l'équipement roulant

États financiers 2010-2011

## RÉSULTATS ET EXCÉDENT – NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
<b>REVENUS</b>		
Locations	80 868 920 \$	75 934 134 \$
Réparations	6 623 027	5 993 581
Carburant	14 174 093	11 356 809
Contributions du gouvernement (note 3)	494 156	632 631
Autres	1 361 855	2 981 199
	<b>103 522 051</b>	<b>96 898 354</b>
<b>FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)</b>		
Pièces	18 156 950	17 826 720
Carburant	13 754 196	11 426 757
Salaires et avantages sociaux	18 883 693	18 893 392
Loyers	5 565 262	5 380 197
	<b>56 360 101</b>	<b>53 527 066</b>
<b>FRAIS D'ADMINISTRATION</b>		
Salaires et avantages sociaux	5 111 124	5 934 240
Loyers et entretien d'immeubles	1 282 893	1 144 956
Entretien informatique	513 385	866 578
Frais de bureau	271 009	324 940
Télécommunications	636 388	653 916
Déplacements	473 760	672 196
Contrats de service et honoraires professionnels	1 253 794	806 869
Publicité et marketing	101 604	138 163
Perfectionnement	234 092	310 994
Autres	298 474	286 432
	<b>10 176 523</b>	<b>11 139 284</b>
<b>AMORTISSEMENTS, MOINS-VALUES ET PERTE SUR CESSION</b>		
Amortissement et moins-values du matériel roulant lourd	13 332 110	13 093 078
Amortissement et moins-values du matériel roulant léger	10 608 294	9 418 616
Amortissement des réservoirs et pompes	430 675	404 041
Amortissement des autres immobilisations corporelles	518 004	514 363
Amortissement des logiciels et du développement informatique	808 905	1 372 734
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	1 166 979	802 019
	<b>26 864 967</b>	<b>25 604 851</b>
<b>FRAIS FINANCIERS</b>		
Intérêts sur marge de crédit	385 565	269 179
Intérêts sur dette à long terme	5 945 395	5 879 492
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	168 245	151 621
Intérêts et frais bancaires	47 196	191 052
	<b>6 546 401</b>	<b>6 491 344</b>
	<b>99 947 992</b>	<b>96 762 545</b>
<b>BÉNÉFICE NET</b>	<b>3 574 059</b>	<b>135 809</b>
<b>EXCÉDENT au début</b>	<b>637 651</b>	<b>501 842</b>
<b>EXCÉDENT à la fin</b>	<b>4 211 710 \$</b>	<b>637 651 \$</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## BILAN – NON VÉRIFIÉ

AU 31 MARS 2011

	2011	2010
<b>ACTIF</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Encaisse	1 041 237 \$	191 584 \$
Débiteurs (note 5)	11 082 716	16 220 923
Travaux en cours	134 903	92 287
Stocks (note 6)	3 798 826	3 447 941
Frais payés d'avance	884 436	838 635
Contributions recouvrables du gouvernement (note 7)	280 000	280 000
	17 222 118	21 071 370
<b>Contributions recouvrables du gouvernement (note 7)</b>	1 123 308	1 403 308
<b>Immobilisations corporelles (note 8)</b>	174 734 647	161 398 439
<b>Frais d'émission de la dette à long terme</b>	799 234	731 079
	193 879 307 \$	184 604 196 \$
<b>PASSIF</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Créditeurs et frais courus (note 10)	12 633 525 \$	11 476 892 \$
Versements sur dette à long terme (note 12)	30 013 561	24 312 655
	42 647 086	35 789 547
<b>Revenus reportés</b>	3 216 673	3 023 352
<b>Contributions reportées du gouvernement</b>	1 934 182	2 428 338
<b>Avances du Fonds de financement (note 11)</b>	28 564 248	28 806 339
<b>Dette à long terme (note 12)</b>	113 305 408	113 918 969
<b>EXCÉDENT</b>	4 211 710	637 651
	193 879 307 \$	184 604 196 \$

### ENGAGEMENTS (note 13)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



Paul-Yvan Deschênes  
Administrateur du Fonds



Dominique Savoie  
Sous-ministre des Transports

## FLUX DE TRÉSORERIE – NON VÉRIFIÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2011

	2011	2010
<b>ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>		
Bénéfice net	3 574 059 \$	135 809 \$
Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces		
Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme	168 245	151 621
Amortissement et moins-values des immobilisations corporelles	25 697 988	24 802 832
Perte sur cession d'immobilisations corporelles	1 166 979	802 019
Amortissement des revenus reportés	(734 495)	(723 056)
Amortissement des contributions reportées	(494 156)	(632 631)
	29 378 620	24 536 594
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Débiteurs	5 138 207	(2 125 531)
Travaux en cours	(42 616)	(92 287)
Stocks	(350 885)	(295 212)
Frais payés d'avance	(45 801)	(125 007)
Contributions recouvrables du gouvernement	280 000	280 000
Créditeurs et frais cours	1 156 633	(2 813 670)
Revenus reportés	927 816	718 015
Contributions reportées	—	51 000
	7 063 354	(4 402 692)
<b>Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation</b>	<b>36 441 974</b>	<b>20 133 902</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(42 543 814)	(36 897 448)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	2 342 639	1 921 514
<b>Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement</b>	<b>(40 201 175)</b>	<b>(34 975 934)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Frais d'émission de la dette à long terme	(236 400)	(231 800)
Émission de dette à long terme	31 800 000	40 000 000
Remboursement de la dette à long terme	(26 712 655)	(23 621 470)
Avances du Fonds de financement	(242 091)	(2 291 999)
<b>Flux de trésorerie provenant des activités de financement</b>	<b>4 608 854</b>	<b>13 854 731</b>
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DE L'ENCAISSE</b>	<b>849 653</b>	<b>(987 301)</b>
<b>ENCAISSE au début</b>	<b>191 584</b>	<b>1 178 885</b>
<b>ENCAISSE à la fin</b>	<b>1 041 237 \$</b>	<b>191 584 \$</b>
Intérêts payés au cours de l'exercice financier	5 927 545 \$	5 659 008 \$

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

## 1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1<sup>er</sup> avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., c. M-28). Il est affecté au financement des activités de gestion de l'équipement roulant.

Les surplus accumulés sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

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

### Régimes de retraite

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

### Stocks

Les stocks de pièces et de carburant sont évalués au moindre du prix coûtant et de leur valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

### Revenus de réparation et travaux en cours

Les revenus de réparations sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilisation du profit à l'achèvement des travaux. Les travaux en cours représentent les réparations inachevées devant être facturées à la fin de ceux-ci. Ils sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation déduction faite des montants facturés. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre ainsi que d'autres coûts directs.

### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé ainsi que d'autres coûts directs. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

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

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

### 2. CONVENTIONS COMPTABLES (Suite)

#### Frais d'émission de la dette à long terme

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

#### Revenus et contributions reportés

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

### 3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT

Les contributions gouvernementales comprennent 463 779 \$ (604 993 \$ en 2010) provenant du Québec et 30 377 \$ (27 638 \$ en 2010) alloués par le gouvernement fédéral. Ces sommes correspondent à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations.

	2011	2010
Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs	69 046 \$	210 260 \$
Amortissement des contributions reportées, souffleuses	280 000	280 000
Amortissement des contributions reportées, contrat d'approvisionnement	114 733	114 733
Amortissement des contributions reportées, programme écoAUTO	30 377	27 638
	<b>494 156 \$</b>	<b>632 631 \$</b>

### 4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2011	2010
<b>Pièces</b>		
Stocks au début	2 703 069 \$	2 412 381 \$
Achat de pièces, réparations externes, immatriculation et autres	18 315 620	18 117 408
Stocks à la fin	(2 861 739)	(2 703 069)
	<b>18 156 950 \$</b>	<b>17 826 720 \$</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

### 4. FRAIS D'EXPLOITATION (Suite)

	2011	2010
<b>Carburant</b>		
Stocks au début	744 872 \$	740 348 \$
Achat de carburant, entretien et permis pétrolier	13 946 411	11 431 281
Stocks à la fin	(937 087)	(744 872)
	<b>13 754 196 \$</b>	11 426 757 \$

### 5. DÉBITEURS

	2011	2010
Ministère des Transports	3 971 853 \$	9 636 382 \$
Autres ministères et organismes	2 736 863	3 184 646
Municipalités et autres	4 374 000	3 399 895
	<b>11 082 716 \$</b>	16 220 923 \$

### 6. STOCKS

	2011	2010
Pièces	2 861 739 \$	2 703 069 \$
Carburant	937 087	744 872
	<b>3 798 826 \$</b>	3 447 941 \$

### 7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT

	2011	2010
Solde à recevoir du gouvernement du Québec, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 200 000 \$, échéant au cours de l'exercice 2016	923 144 \$	1 123 144 \$
Solde à recevoir du gouvernement du Québec, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 80 000 \$, échéant au cours de l'exercice 2018	480 164	560 164
	<b>1 403 308</b>	1 683 308
Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice	280 000	280 000
	<b>1 123 308 \$</b>	1 403 308 \$

Les encaissements en capital à recouvrer au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

2012	280 000 \$
2013	280 000
2014	280 000
2015	280 000
2016	203 144

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

### 8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2011			2010
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Matériel roulant et équipement lourd <sup>1</sup>	204 433 886 \$	92 520 663 \$	111 913 223 \$	103 804 479 \$
Matériel roulant léger	106 211 657	49 661 689	56 549 968	50 718 910
Réservoirs et pompes	4 619 709	2 437 024	2 182 685	2 028 630
Outillage	3 930 598	2 206 106	1 724 492	1 428 745
Équipements informatiques	991 596	637 108	354 488	584 137
Mobilier de bureau	121 081	84 937	36 144	50 572
Améliorations locatives	208 168	208 168	—	414
Logiciels	109 277	106 012	3 265	12 200
Développement informatique	15 412 516	13 442 134	1 970 382	2 770 352
	<b>336 038 488 \$</b>	<b>161 303 841 \$</b>	<b>174 734 647 \$</b>	161 398 439 \$

<sup>1</sup> Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 887 884 \$ (895 664 \$ au 31 mars 2010), n'ont pas été amortis.

### 9. EMPRUNT TEMPORAIRE

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

### 10. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

	2011	2010
Fournisseurs	8 610 126 \$	7 645 385 \$
Intérêts courus sur la dette à long terme	2 232 059	2 214 209
Taxes de vente	388 194	332 016
Salaires et avantages sociaux	1 403 146	1 285 282
	<b>12 633 525 \$</b>	11 476 892 \$

### 11. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 \$. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2014.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

### 12. DETTE À LONG TERME

	2011	2010
<b>Fonds de financement du gouvernement du Québec</b>		
<b>Billets portant intérêt à taux fixe, remboursables par versement annuel :</b>		
5,958 %, 1 299 094 \$, échu le 1 <sup>er</sup> décembre 2010	— \$	1 299 094 \$
6,094 %, 1 149 505 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2012	<b>2 299 010</b>	3 448 514
5,474 %, 782 656 \$, échéant le 16 juillet 2012	<b>1 565 312</b>	2 347 967
5,788 %, 725 583 \$, échéant le 16 juillet 2018	<b>5 804 661</b>	6 530 244
5,267 %, 1 000 000 \$, échéant le 5 mai 2014	<b>4 000 000</b>	5 000 000
3,937 %, 1 000 000 \$, échéant le 28 avril 2011, à refinancer	<b>5 000 000</b>	6 000 000
4,524 %, 300 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2015	<b>2 700 000</b>	3 000 000
4,813 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2015	<b>5 000 000</b>	6 000 000
4,855 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2016	<b>6 000 000</b>	7 000 000
4,151 %, 2 000 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2011	<b>2 000 000</b>	4 000 000
4,880 %, 300 000 \$, échéant le 9 mai 2012	<b>2 100 000</b>	2 400 000
5,065 %, 900 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2017	<b>10 800 000</b>	11 700 000
4,504 %, 1 680 671 \$, échéant le 28 avril 2011	<b>1 680 671</b>	3 361 343
4,546 %, 317 554 \$, échéant le 10 mai 2012	<b>635 108</b>	952 662
4,598 %, 531 878 \$ échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2013	<b>1 595 636</b>	2 127 514
3,973 %, 2 000 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2012	<b>4 000 000</b>	6 000 000
4,024 %, 850 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2013	<b>2 550 000</b>	3 400 000
4,024 %, 1 000 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2013	<b>8 000 000</b>	9 000 000
4,418 %, 400 000 \$ échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2017	<b>5 200 000</b>	5 600 000
4,542 %, 700 000 \$ échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2018	<b>5 600 000</b>	6 300 000
3,032 %, 833 333 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2014	<b>3 333 333</b>	4 166 667
4,180 %, 540 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> juin 2017	<b>7 560 000</b>	8 100 000
4,060 %, 450 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2016	<b>4 050 000</b>	4 500 000
3,457 %, 416 667 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2014	<b>1 666 667</b>	2 083 333
3,753 %, 985 714 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2015	<b>4 928 571</b>	5 914 286
4,340 %, 750 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2019	<b>6 750 000</b>	7 500 000
3,203 %, 1 166 667 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> octobre 2015	<b>5 833 333</b>	7 000 000
4,775 %, 233 333 \$, échéant le 17 mai 2024	<b>3 266 667</b>	3 500 000
2,418 %, 1 000 000 \$, échéant le 11 janvier 2016	<b>5 000 000</b>	—
3,724 %, 1 400 000 \$, échéant le 1 <sup>er</sup> décembre 2021	<b>15 400 000</b>	—
4,056 %, 600 000 \$, échéant le 16 juillet 2025	<b>9 000 000</b>	—
	<b>143 318 969</b>	138 231 624
Versements échéant au cours du prochain exercice	<b>30 013 561</b>	24 312 655
	<b>113 305 408 \$</b>	113 918 969 \$

211

Gouvernement du Québec  
Fonds de gestion de l'équipement roulant

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2010

### 12. DETTE À LONG TERME (Suite)

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

2012	30 013 561 \$
2013	22 832 890
2014	21 783 176
2015	14 401 297
2016	13 351 297

### 13. ENGAGEMENTS

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

	2011	2010
Acquisitions d'immobilisations	12 444 441 \$	10 110 224 \$
Approvisionnement en biens et services	675 411	745 878
	<b>13 119 852 \$</b>	<b>10 856 102 \$</b>

### 14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

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

## NOTES COMPLÉMENTAIRES – NON VÉRIFIÉES

Au 31 mars 2011

### 15. AVANTAGES SOCIAUX

#### Régimes de retraite

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

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 056 279 \$ (1 092 479 \$ en 2010). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

#### Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds remboursés par le gouvernement du Québec et constatés aux résultats de l'exercice s'établissent à 297 972 \$ (501 324 \$ en 2010).

### 16. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

#### Contributions recouvrables du gouvernement du Québec

La juste valeur des contributions recouvrables du gouvernement du Québec ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

#### Avances au Fonds de financement

La juste valeur des avances au Fonds de financement est pratiquement identique à la valeur comptable, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux semblables.

#### Dette à long terme

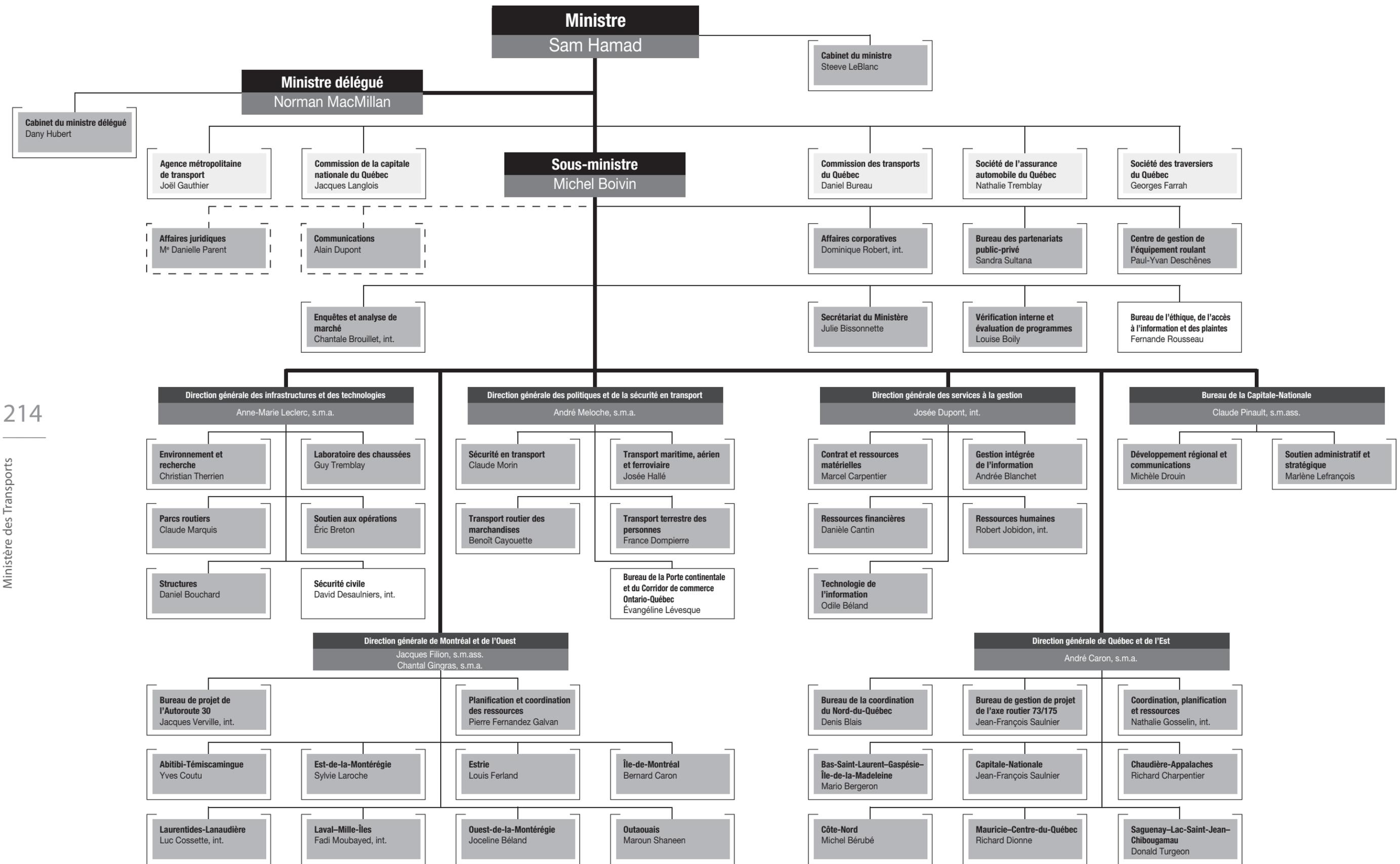
Au 31 mars 2011, la juste valeur de la dette à long terme de 143 318 969 \$ (138 231 624 \$ au 31 mars 2010) s'établissait à 152 712 688 \$ (147 989 302 \$ au 31 mars 2010), compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

#### Instruments financiers à court terme

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

### 17. CHIFFRES COMPARATIFS

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



Légende :   Organisme public   Direction   Service   Unité dont une partie du personnel relève du ministère de la Justice ou du ministère du Conseil exécutif.



Rapport  
annuel de  
gestion 2010  
2011