

**SERVICES AÉRIENS
ET POSTAUX**



Service gouvernemental
de **COURRIER**



**RAPPORT DE GESTION
ANNUEL**

1999-2000

Québec



*La gestion
par résultats*

TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	1
DÉCLARATION DE LA DIRECTION.....	2
ÉNONCÉ SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR GÉRER LES RISQUES.....	3
RAPPORT DE VÉRIFICATION INTERNE SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES.....	5
PARTIE I : PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION	6
HISTORIQUE.....	6
LA MISSION	6
<i>Le transport aérien.....</i>	6
<i>Le traitement du courrier.....</i>	6
LES VALEURS DE GESTION	8
LES PRODUITS ET SERVICES ET LA CLIENTÈLE	9
LES SECTEURS OPÉRATIONNELS	9
<i>Le Service gouvernemental de courrier.....</i>	9
<i>Le Service aérien gouvernemental.....</i>	12
PARTIE 2 : FAITS SAILLANTS.....	13
L'APPRÉCIATION GLOBALE	13
CONCERTATION ET PARTENARIAT AVEC LA CLIENTÈLE ET LES FOURNISSEURS	14
PRIMAUTÉ DE LA CLIENTÈLE	14
PROMOTION ET RECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE OFFERTE PAR LE SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL	14
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	15
PARTIE 3 : LES RÉSULTATS	16
RAPPEL DES ORIENTATIONS SECTORIELLES DU PLAN D'ACTION 1999-2000	16
RAPPEL DES PRÉOCCUPATIONS DU PLAN D'ACTION 1999-2000.....	16
LES RÉSULTATS.....	18
<i>Le suivi des dossiers principaux.....</i>	18
<i>La performance au regard des cibles de performance</i>	19
LE SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL.....	20
Les évacuations aéromédicales	20
Le transport des personnes et des marchandises.....	24
La surveillance aérienne du territoire (SQ)	25
Le transport par hélicoptères	27
Le combat des feux de forêt	27
La location des avions-citernes hors Canada.....	28
Le nolisement.....	30
LE SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER	30
Le courrier gouvernemental	30
Les équipements et produits postaux.....	30
Le traitement documentaire.....	30

LA GESTION DE L'UAS	33
La vie organisationnelle	33
Le maintien et le développement des compétences	33
La santé et la sécurité au travail	34
La satisfaction de la clientèle	34
La gestion des plaintes	35
La révision des façons de faire	35

ANNEXES

ANNEXE I : Organigramme

ANNEXE II : Liste des produits et services

ANNEXE III : États financiers

LE MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Les Services aériens et postaux terminent leur cinquième année à titre d'unité autonome de service (UAS).

Cette cinquième année aura été marquée par plusieurs événements, dont le renouvellement de la flotte des avions d'affaires au Service aérien gouvernemental, ce qui lui permettra d'accomplir, de façon plus efficace et plus efficiente, sa mission d'ambulancier des airs et de transporteur des personnes et des marchandises. Par ailleurs, le Service gouvernemental de courrier s'est démarqué dans la poursuite de son projet de consolidation des infrastructures en postimpression.

Ce rapport annuel de gestion constitue une appréciation des résultats obtenus aux Services aériens et postaux au cours de l'exercice financier 1999-2000.

Cette appréciation est effectuée à la lumière des engagements figurant notamment au plan d'action 1999-2000¹ et à l'entente de gestion intervenue entre le Directeur général et le Secrétaire associé aux Services gouvernementaux en juin 1995².

Les résultats présentés portent sur chacun des produits et services énoncés au Plan d'action 1999-2000 des Services aériens et postaux, lesquels sont énumérés à l'annexe II du présent document.

Je profite de l'occasion pour féliciter tous les employés et employées des Services aériens et postaux pour leur contribution aux résultats atteints et je les remercie pour leur engagement envers la réalisation des objectifs. Je veux également renouveler à notre clientèle l'assurance que nous sommes à l'écoute de ses besoins et je lui sais gré de sa confiance et de sa compréhension.

Michel Gagnon
Directeur général

1 Services aériens et postaux, *Plan d'action 1999-2000*, Québec, s.d., 31 pages.

2 Direction générale des services aériens et postaux, *Entente de gestion entre le Directeur général et le Secrétaire associé aux Services gouvernementaux du Conseil du trésor*, Québec, juin 1995, 31 pages.

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les informations contenues dans ce rapport sont sous la responsabilité du Directeur général des services spécialisés. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégralité des données qui y sont présentées et porte également sur la préparation et la divulgation des indicateurs de performance, sur les résultats obtenus et sur les explications fournies à l'égard des indicateurs et des résultats. Les modalités de la présente reddition de comptes sont déterminées, d'une part, par les dispositions contenues dans l'entente de gestion de juin 1995 et dans le plan d'action de l'exercice 1999-2000 et, d'autre part, par les éléments de la démarche contenus dans le *Document de référence* de novembre 1995 sur l'application du concept de la gestion par résultats dans la fonction publique. Tout au cours de l'exercice financier, la Direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle adéquats de manière à assurer la réalisation des objectifs fixés au plan d'action. De plus, elle exerce une gestion quotidienne des risques telle qu'elle est décrite dans l'*Énoncé des*

moyens mis en place pour gérer les risques ci-joint. La Direction de la vérification interne du Secrétariat du Conseil du trésor s'est assurée du caractère vraisemblable et fiable des données présentées au rapport, le tout constituant la substance de la présente reddition de comptes. Aux termes de son examen, la Direction de la vérification interne du Secrétariat du Conseil du trésor a émis le Rapport de vérification interne sur la fiabilité des données présentées au rapport de gestion annuel 1999-2000. En ce qui a trait aux données financières, la Direction est également responsable de la sélection et de l'application des pratiques allant de pair avec les conventions comptables appropriées. Les données financières jointes au présent rapport sont extraites des états financiers consolidés du Fonds des services gouvernementaux.

À notre avis, les données présentées au *Rapport de gestion annuel 1999-2000* correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2000.

Pierre-André Dupont
Directeur du Service gouvernemental de courrier et du Soutien à la gestion du service aérien

Robert Charbonneau
Directeur de la maintenance des aéronefs

Michel Gagnon
Directeur général des services spécialisés et directeur des opérations aériennes par intérim

ÉNONCÉ SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR GÉRER LES RISQUES

Les Services aériens et postaux effectuent la gestion des risques de manière à pouvoir réagir ou prévenir la manifestation d'événements ou de circonstances ayant des conséquences défavorables aussi bien sur la performance financière que sur le degré d'atteinte des objectifs opérationnels fixés. Plusieurs instruments de gestion et de contrôle concourent à l'identification des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Planification stratégique et risques d'affaires

Le processus de planification stratégique implique tous les secteurs d'activité des Services aériens et postaux. Ce processus consiste à identifier le contexte et les enjeux qui découlent des orientations stratégiques du Secrétariat du Conseil du trésor en matière de services gouvernementaux, pour ensuite dégager les incidences directes sur l'action de la Direction générale. Les stratégies adoptées définissent les grandes orientations, de manière à permettre la réalisation des enjeux. Repris chaque année, ce processus conduit à une surveillance des changements dans l'environnement externe et dans l'organisation. Cet exercice assure de pouvoir identifier les risques d'affaires applicables aux Services aériens et postaux. Cette vigie, quasi permanente, permet à l'organisation de réagir aux risques et aux changements, mais aussi de profiter des opportunités de manière à assurer la réalisation de sa mission.

Objectifs et indicateurs

À partir des orientations stratégiques, chaque secteur d'activité détermine des objectifs qui sont traduits en cibles et chacun développe des indicateurs pour mesurer le degré d'atteinte de ces cibles. Le personnel des directions dispose de mécanismes de suivi de la réalisation des divers dossiers et mandats. Cet outil de gestion procure une assurance à la direction et aux responsables des secteurs d'activité que les efforts et le déploiement des ressources conduisent à l'atteinte des résultats.

Plans d'action

Les plans d'action de chaque secteur d'activité traduisent de manière plus détaillée les choix des gestionnaires en termes de mandats et de moyens pour atteindre les objectifs spécifiques en lien avec les orientations du Sous-secrétariat aux services gouvernementaux. Ces plans sont élaborés en collaboration avec le personnel.

Tableau de bord

Les Services aériens et postaux s'appuient sur des tableaux de bord sectoriels adaptés aux besoins des différents gestionnaires et qui sont en constante évolution. Ces outils de suivi présentent le détail et le cumul des diverses informations nécessaires à la mesure du bon déroulement des opérations, de manière à atteindre les cibles et les objectifs fixés. Ce système d'information est en lien avec plusieurs sources de nature financière et opérationnelle. Ces informations permettent de connaître rapidement les résultats cumulatifs et de procéder à des ajustements lorsque cela s'avère nécessaire.

Comités consultatifs

Deux comités consultatifs assurent que les préoccupations des Services aériens et postaux sont orientées vers les attentes des clientèles desservies. Les discussions avec les membres des comités consultatifs apportent des informations précieuses pour la haute direction et constituent une aide des plus utiles à la décision.

Assurance-qualité

La Direction de la maintenance des aéronefs a mis en place un système d'assurance-qualité et détient la certification ISO 9001. Des critères de qualité sont élaborés et des procédés sont appliqués pour en assurer leur respect. Compte tenu de l'importance des conséquences possibles liées au risque de mauvais fonctionnement des aéronefs, les mesures de contrôle associées à la maintenance des aéronefs sont encadrées de manière spécifique comportant des exigences très sévères et un suivi rigoureux.

Répertoire des risques et des contrôles

Les gestionnaires, conjointement avec la Direction de la vérification interne, ont procédé à l'identification et à l'évaluation de leurs risques et ont identifié les mesures de contrôle mises en place pour réduire et même éliminer les événements ou les actions qui pourraient affecter négativement l'atteinte des objectifs. Le Répertoire des risques et des contrôles qui en découle comporte une déclaration des gestionnaires relativement aux risques identifiés et aux contrôles jugés adéquats et appliqués au cours de l'année. Le répertoire permet aux gestionnaires d'établir leur plan d'action en contrôle, tandis que la déclaration sert d'appui pour la Déclaration de la direction jointe au présent rapport de gestion annuel.

Ainsi, la répartition des ressources et les efforts consentis au contrôle contribuent à l'atteinte des objectifs de l'unité.

Marges de manœuvre

Étant constitués selon la formule des unités autonomes de service, les Services aériens et postaux disposent de certaines marges de manœuvre, lesquelles lui permettent de réagir plus rapidement et efficacement aux particularités du domaine des Services aériens et postaux afin de mieux contrôler les risques.

Vérification interne

Les Services aériens et postaux bénéficient des services offerts par la Direction de la vérification interne du Secrétariat du Conseil du trésor, laquelle fournit l'expertise nécessaire aux gestionnaires dans la gestion de leurs risques. Les constatations et les recommandations émises concourent à faire ressortir les risques existants et à suggérer des avenues de solutions. La Direction de la vérification interne procède annuellement à l'examen du rapport de gestion annuel et dépose à la Secrétaire associée aux Services gouvernementaux un rapport de vérification interne portant sur la fiabilité des données.

Notre souci est de développer nos méthodes et nos procédés dans l'optique d'une saine gestion par résultats et de favoriser le partenariat en accord avec les valeurs préconisées au Secrétariat du Conseil du trésor. L'approche de la gestion des risques est un ensemble de moyens efficaces pour concentrer nos efforts afin d'être à l'affût des problématiques pouvant survenir.



Gouvernement du Québec
Conseil du trésor
Bureau du secrétaire
Direction de la vérification interne

RAPPORT DE VÉRIFICATION INTERNE SUR LA FIABILITÉ DES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE RAPPORT DE GESTION ANNUEL 1999-2000

Madame la Secrétaire associée aux Services gouvernementaux,

Nous avons procédé à l'examen du rapport de gestion annuel de l'unité autonome de service -Services aériens et postaux, pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2000. La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le rapport de gestion annuel ainsi que celle de la divulgation et de la préparation des indicateurs de performance et des explications fournies à l'égard de ces indicateurs, tels que décrits dans le plan d'action et dans l'entente de gestion, incombent à la direction. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis interne sur le caractère vraisemblable des données présentées dans le rapport de gestion annuel, à l'exception de l'annexe III, en se basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Contrairement à une mission de vérification, cet examen a consisté essentiellement en prises de renseignements, procédés analytiques et discussions portant sur les renseignements qui nous ont été fournis par l'unité autonome de services. L'examen a comporté également une appréciation de la présentation d'ensemble du rapport de gestion annuel.

Au cours de notre examen nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données, excluant l'annexe III, présentées au rapport de gestion annuel 1999-2000 de l'unité autonome de service - Services aériens et postaux ne sont pas fiables à tous égards importants. De plus, rien ne nous porte à croire que les méthodes utilisées pour le calcul des indicateurs de performance ne sont pas conformes à celles définies dans l'entente de gestion et dans le plan d'action.

Le directeur de la vérification interne,

Alain Chassé, CA, avocat

Québec, décembre 2000

PARTIE I : PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION

HISTORIQUE

Les Services aériens et postaux de la Direction générale des services spécialisés ont été constitués en unité autonome de service (UAS) le 20 juin 1995. Cette UAS regroupe les activités de deux services du Fonds des Services gouvernementaux, soit le Service aérien gouvernemental et le Service gouvernemental de courrier.

La Direction générale forme une entité administrative distincte qui relève de la Secrétaire associée aux services gouvernementaux. Ses activités et ses ressources sont régies par la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics et modifiant diverses dispositions législatives*, la *Loi sur la fonction publique*, la *Loi sur l'administration financière* ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. Ces lois, ces règles ainsi que le cadre de gestion figurant dans l'entente de gestion de juin 1995 constituent autant de balises qui assurent à la population, à la clientèle, de même qu'au personnel de la Direction générale, une saine gestion de ses activités, ceci conformément à la volonté gouvernementale d'équité et de transparence.

LA MISSION

La mission des Services aériens et postaux comporte deux volets, soit le transport aérien et le traitement du courrier.

Le transport aérien

En accord avec les nouvelles orientations prônées à l'intérieur de l'appareil gouvernemental, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités vers le service et la satisfaction du client. À ce titre, il joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en opérant une flotte d'aéronefs qu'il met à la disposition des ministères et des organismes afin de les appuyer dans la réalisation de leurs mandats. Il contribue ainsi à assurer la sécurité de la population québécoise, la protection de l'environnement et le bon fonctionnement de l'État.

Le traitement du courrier

Le Service gouvernemental de courrier offre à l'ensemble de l'administration publique des services de préparation d'envois et d'expédition de courrier en nombre de même que des services d'acheminement du courrier. Ainsi, conformément aux visées gouvernementales consistant à optimiser, sécuriser et moderniser la gestion des communications de l'État, le Service gouvernemental de courrier s'efforce d'accorder toute l'importance au traitement des communications écrites destinées aux citoyens et aux citoyennes, aux entreprises et aux ministères et organismes du gouvernement.

Rapport de gestion annuel 1999-2000

Le Service gouvernemental de courrier procure aussi aux ministères, organismes et réseaux de l'éducation une panoplie de produits postaux (produits prépayés) et loue à cette même clientèle des équipements d'affranchissement. Par le biais d'un regroupement des volumes d'achat, le Service gouvernemental de courrier obtient pour sa clientèle des rapports qualité/prix des plus intéressants pour ces produits et services, contribuant ainsi à générer des économies d'échelle sur le plan gouvernemental.

LES VALEURS DE GESTION

Les valeurs de gestion mises en place aux Services aériens et postaux font office de véritables points d'ancrage autour desquels l'ensemble du personnel se mobilise afin d'atteindre l'excellence dans les services offerts à la clientèle.

Ces valeurs sont présentées ci-après et ont été rattachées à celles retenues pour l'ensemble du Secrétariat du Conseil du trésor.

Le sens de l'État

- la reconnaissance de la primauté de la clientèle;
- un degré élevé de concertation avec la clientèle, les fournisseurs et les partenaires.

Aux Services aériens et postaux, avoir le sens de l'État se manifeste essentiellement par une volonté constante de satisfaire les besoins de la clientèle. À cet égard, l'organisation travaille de concert avec celle-ci ainsi qu'avec différents partenaires dans la définition des orientations et des améliorations à apporter à ses produits et services. En témoignent, par exemple, les rencontres qu'elle tient régulièrement dans le cadre de comités de coordination, de comités de travail ou de comités de liaison avec des représentants de ministères, d'organismes et des réseaux de la santé et de l'éducation.

L'importance de la personne

- la reconnaissance du rôle stratégique des ressources humaines et de leur contribution essentielle au succès de l'organisation.

Cette reconnaissance se traduit notamment par le déploiement d'une démarche d'amélioration continue de la qualité en vertu de laquelle le personnel des Services aériens et postaux est associé à l'élaboration de la planification stratégique et à la révision des façons de faire de l'organisation. Un journal interne destiné à l'attention du personnel du Service aérien gouvernemental est par ailleurs publié de façon bimensuelle dans le but que chacun puisse suivre l'évolution du Service et être informé des divers projets et développements liés au milieu de vie organisationnel.

L'innovation

- l'encouragement à l'innovation, à l'expérimentation et au développement de nouvelles méthodes de travail susceptibles d'accroître l'efficacité et l'efficience.

L'accréditation de la Direction de la maintenance des aéronefs à la norme ISO 9001 en décembre 1997 constitue un exemple concret du sens donné par l'organisation au terme « innovation ».

L'action

- une gestion proactive axée sur l'atteinte des résultats attendus.

Rapport de gestion annuel 1999-2000

Les Services aériens et postaux mettent à la disposition des gestionnaires et du personnel une série d'instruments visant à faciliter le suivi de l'évolution des résultats et à prendre rapidement les décisions qui s'imposent afin de parvenir à l'atteinte des objectifs poursuivis. La production du tableau de bord de gestion de même que le développement des produits et des façons de faire constituent des exemples bien tangibles à cet effet.

LES PRODUITS ET SERVICES ET LA CLIENTÈLE

Les Services aériens et postaux offrent à la clientèle plusieurs produits et services qui sont destinés majoritairement aux ministères et organismes. Les produits et services qui ont été offerts en 1999-2000 sont³ :

- Les évacuations aéromédicales
- Le transport des personnes et des marchandises
- La surveillance aérienne du territoire (SQ)
- Le transport par hélicoptères
- Le combat des feux de forêt
- La location des avions-citernes hors Canada
- Le nolisement
- Le courrier gouvernemental
- Les équipements et produits postaux
- Le traitement documentaire

LES SECTEURS OPÉRATIONNELS

Le Service gouvernemental de courrier



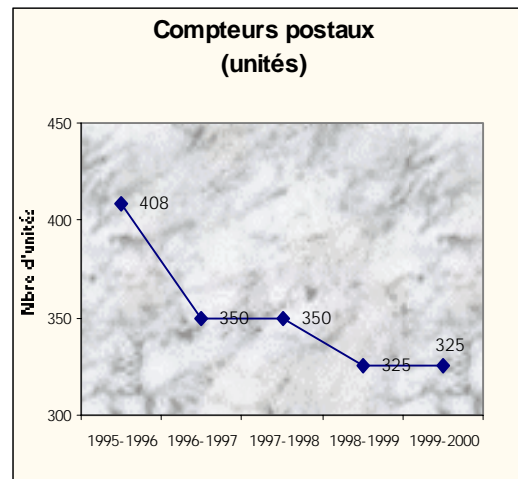
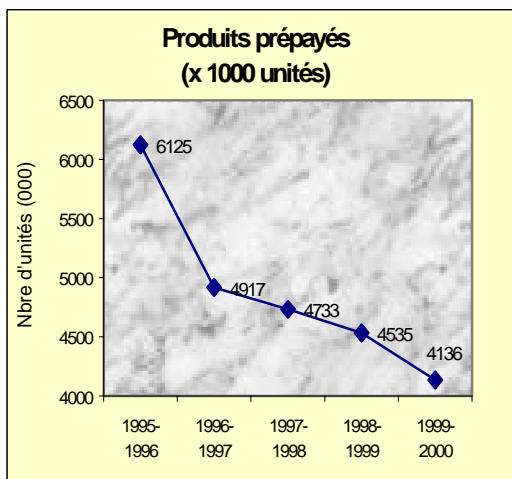
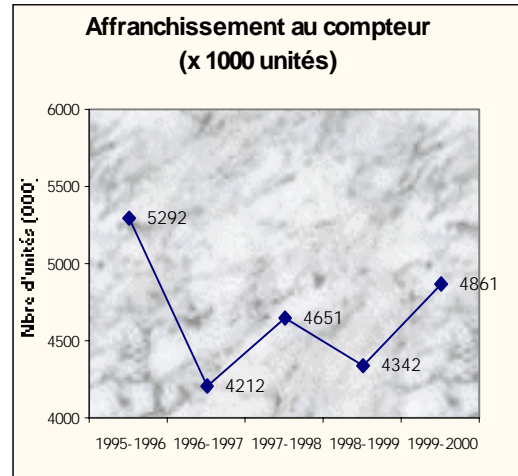
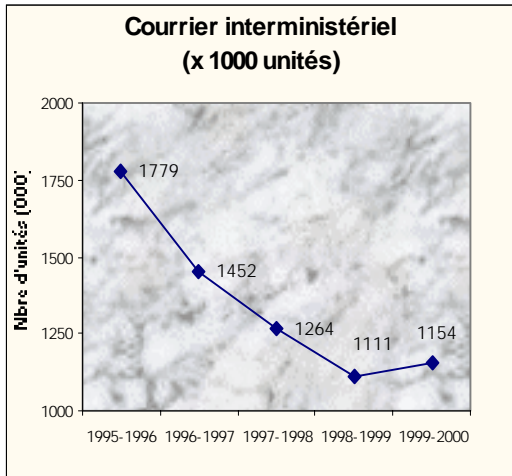
Les besoins des ministères et organismes gouvernementaux en services de courrier et de messagerie ont considérablement évolué depuis les cinq dernières années. Les nouvelles technologies de communications électroniques ont induit dans ce secteur de services des changements profonds et irréversibles, qui continueront pour les prochaines années d'inciter le Service gouvernemental de courrier à poursuivre le virage déjà entrepris vers une prestation de services intégrés et mieux adaptés aux besoins des ministères et organismes.

Historiquement reconnu comme une organisation essentiellement dédiée à l'acheminement du courrier interministériel, le Service gouvernemental de courrier a développé, en réponse aux besoins de sa clientèle gouvernementale, une expertise significative en préparation d'envois de documents en nombre et s'oriente définitivement vers le « traitement documentaire » en général, c'est-à-dire la préparation et l'expédition de documents édités par l'appareil gouvernemental. Les nouvelles technologies de l'information font chuter d'année en année les volumes des services traditionnels

³ L'annexe II présente et décrit l'ensemble de ces produits et services

rendus, tels que l'acheminement du courrier interministériel et l'affranchissement du courrier à l'unité, la vente et la location d'équipements et produits postaux.

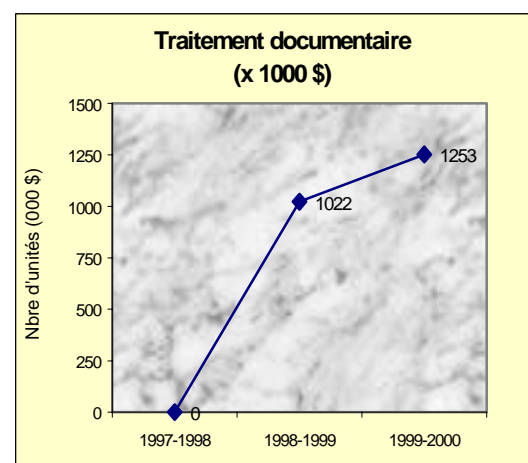
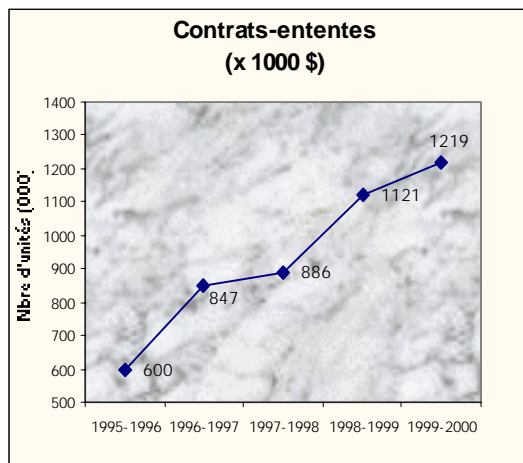
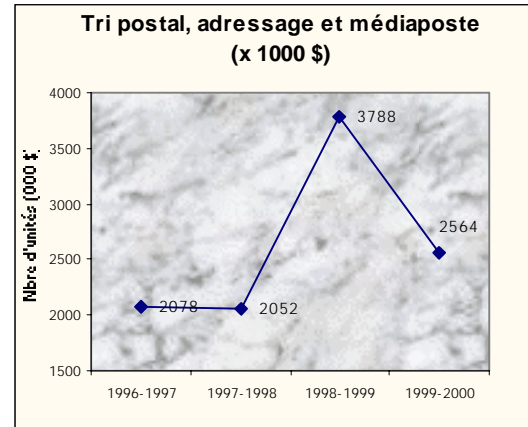
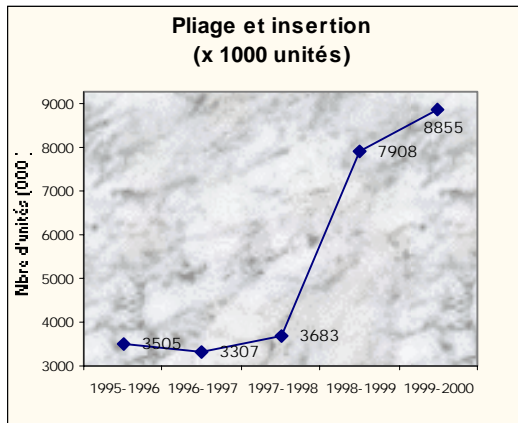
Les graphiques suivants illustrent cette évolution :



En tenant compte de la tendance à la baisse observée depuis 1995-1996 pour les volumes des services traditionnels et de la hausse de certains coûts de production (loyers, traitements, renouvellement de véhicules, essence, etc), le Service gouvernemental de courrier a subi un déficit d'exploitation malgré un repositionnement stratégique sur l'augmentation des envois en nombre (pliage, insertion, médiaposte, tri postal et adressage), la consolidation des équipes autonomes de traitement du courrier chez la clientèle (contrats-entente) et la préparation et l'expédition de documents entreposés (traitement documentaire).

Rapport de gestion annuel 1999-2000

Les graphiques suivants illustrent au fil des ans l'évolution croissante de trois secteurs d'activités.



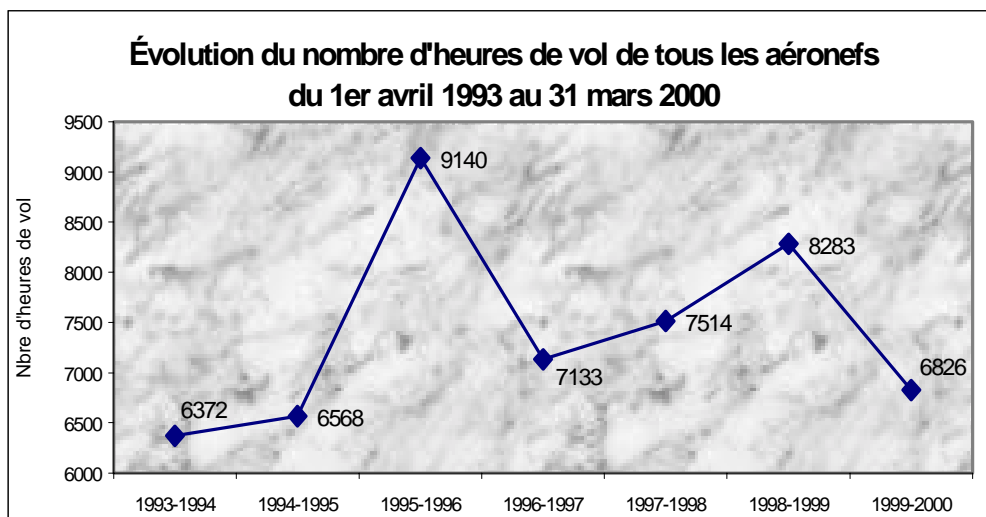
En proposant à sa clientèle des scénarios de services intégrés axés sur de nouveaux créneaux comme le traitement documentaire, le Service gouvernemental de courrier a donc tenté d'assurer sa viabilité financière tout en répondant davantage aux besoins de l'appareil gouvernemental.

Le Service aérien gouvernemental



Ce service s'est caractérisé en 1999-2000 par un accroissement des services rendus pour les évacuations aéromédicales, par l'accroissement des services en nolisement d'aéronefs dans le secteur privé pour le compte de la clientèle ainsi que par le renouvellement de la flotte d'avions d'affaires. Le service poursuivra également ses efforts en ce qui concerne le nolisement d'aéronefs dans le secteur privé pour les ministères et les organismes et réévaluera les services de transport par hélicoptères offerts aux ministères et organismes.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution des heures de vol de l'ensemble de la flotte d'aéronefs du Service aérien gouvernemental toutes catégories confondues. Par rapport à l'exercice 1998-1999 on constate une diminution des heures de vol d'environ 17 %. La principale raison de cette réduction est l'arrêt des opérations des deux F-27 à partir du mois de juin 1999. Il faut souligner que suite à l'arrêt de vol des deux F-27, différents avions ont été loués auprès de l'entreprise privée afin d'accomplir adéquatement la mission d'évacuations aéromédicales. Les heures de vol effectuées par les avions loués à cette fin représentent un total de 295 heures en 1999-2000.



PARTIE 2 : FAITS SAILLANTS

L'année 1999-2000 a été marquante, principalement pour le Service aérien gouvernemental.

La décision gouvernementale de vendre les deux appareils de type F-27 et de les remplacer par un Dash-8, conjuguée à celle d'acquérir un Challenger 601-3A pour prolonger la vie utile du Challenger 601-A affecté aux évacuations aéromédicales, a consacré le mandat du Service aérien gouvernemental. Ces changements dans la flotte du Service aérien gouvernemental ont exigé des ajustements aux services offerts dans le domaine du transport des personnes et des marchandises ainsi que dans celui des évacuations aéromédicales puisque ces appareils étaient également utilisés comme relève de l'avion-ambulance.

Le projet de mettre sur pied le produit « Formation » a été maintenu; cependant, des retards sont observés suite à des problèmes de mise en opération du dispositif d'entraînement en vol.

Enfin, le Service aérien gouvernemental s'est doté, dans le cadre du passage à l'an 2000, d'un nouveau système informatique pour la préparation des plans de vol.

L'APPRÉCIATION GLOBALE

L'autofinancement des Services aériens et postaux n'a pu être atteint en 1999-2000. En effet, trop de facteurs sont venus influencer la performance financière du Service aérien gouvernemental au cours de l'exercice financier. À titre d'exemple, mentionnons la mise au rancart des appareils F-27 qui a amené le Service aérien à louer des aéronefs de l'entreprise privée pour assurer la relève de l'avion-ambulance, engendrant des coûts supplémentaires d'environ 1,4 M \$ et une perte de revenus d'environ 600 000 \$. Les programmes de départ à la retraite ont quant à eux coûté environ 1,3 M \$ au Service aérien gouvernemental. La demande à la baisse des services en courrier traditionnel a causé la diminution des revenus observée au Service gouvernemental de courrier.

Malgré ce qui précède, les Services aériens et postaux ont quand même réussi à limiter le déficit global à moins de 1 M \$ et à gérer les changements engendrés par l'entrée en service des aéronefs usagés achetés par le Service aérien gouvernemental. Des programmes de formation intensifs ont été suivis par les pilotes et techniciens en aéronautique affectés à ces appareils.

CONCERTATION ET PARTENARIAT AVEC LA CLIENTÈLE ET LES FOURNISSEURS

Dans un esprit de partenariat et d'ouverture avec leur environnement externe, les Services aériens et postaux ont mis en place, au cours des dernières années, de nombreux mécanismes visant à maintenir la clientèle au centre de leurs préoccupations.

En 1999-2000, les Services aériens et postaux ont poursuivi le projet de traitement documentaire en proposant des ententes de partenariat à d'autres ministères. De plus, les comités consultatifs sur lesquels siègent des représentants de la clientèle et de l'industrie ont été maintenus.

L'entente intervenue entre le Service aérien gouvernemental et la Société de protection des forêts contre le feu a généré en 1999-2000 un revenu brut de 341 600 \$. Rappelons que cette entente permet au Service aérien gouvernemental de conserver, depuis le 1^{er} janvier 1999, 10 % des revenus bruts provenant de la location des avions-citernes à l'extérieur du Canada. Ce montant lui est versé à titre de compensation pour les efforts additionnels déployés pour la promotion et l'administration de ces contrats de location.

PRIMAUTÉ DE LA CLIENTÈLE

Les Services aériens et postaux ont à cœur la satisfaction de leur clientèle. C'est pourquoi, le 2 juillet 1999, ils ont procédé à la mise en place d'une politique de gestion des plaintes. Cette politique a permis d'effectuer une gestion plus adéquate des plaintes reçues dans l'ensemble de l'unité autonome de service, d'en assurer un suivi plus serré et ainsi de garantir un meilleur service à la clientèle.

Les différents virages technologiques amorcés au cours de l'exercice financier 1998-1999, dont les systèmes de facturation et de comptabilité, sont terminés pour les deux services des Services aériens et postaux. Ces nouveaux systèmes permettront d'assurer un meilleur service tant pour la facturation des services et du suivi des comptes des clients que pour les paiements effectués aux fournisseurs. De plus, une meilleure information de gestion sera maintenant disponible pour procéder à l'analyse financière des états des résultats.

PROMOTION ET RECONNAISSANCE DE L'EXPERTISE OFFERTE PAR LE SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

Annuellement, le Service aérien gouvernemental consacre de nombreux efforts à la promotion de ses produits et services. En 1999-2000, environ 530 visiteurs ont pu se familiariser avec la mission du Service aérien gouvernemental. Comparativement aux autres années, une baisse est observée suite à la mise en place de la nouvelle «Politique concernant les visiteurs au Service aérien gouvernemental». Celle-ci vise à assurer une saine gestion des ressources gouvernementales dédiées aux fonctions d'accueil en définissant des critères d'accessibilité du site du Service aérien gouvernemental aux visiteurs et aux visiteuses.

Rapport de gestion annuel 1999-2000

Le Service aérien gouvernemental a aussi participé à 4 événements dont deux étaient liés aux évacuations aéromédicales : une exposition organisée par la Coopérative des techniciens ambulanciers et le Colloque annuel sur la traumatologie organisé par l'Hôpital de l'Enfant-Jésus qui s'est tenu au Château Frontenac. Le Service aérien a également participé au Salon Info-Services d'Alma où environ 10 000 personnes ont pu prendre connaissance de ses activités. De plus, un kiosque a été déployé dans le cadre du Spectacle aérien international de Québec qui a reçu environ 70 000 personnes. Une exposition statique d'aéronefs et quelques démonstrations du travail effectué par les avions-citernes y ont également été présentées. Ces événements ont permis d'utiliser le nouveau kiosque du Service aérien gouvernemental conçu et réalisé au cours de l'été 1999.

Au chapitre de l'expertise en combat de feux de forêt, le Service aérien gouvernemental a participé à plusieurs missions à l'extérieur du Canada. Mentionnons la Californie, dont le contrat annuel s'est vu prolongé de 78 jours pour un total de 148 jours, soit plus du double du contrat habituel qui est de 60 jours. De plus, le Service aérien gouvernemental a participé à plusieurs missions de démonstration des aéronefs de type CL-415. Ces démonstrations ont été réalisées pour le compte de la Compagnie Bombardier/Canadair qui reconnaît ainsi l'expertise incontestable du personnel affecté à cette activité. D'autres vols de démonstration ont été effectués dans le cadre de l'activité du combat des feux de forêt, entre autres pour la Société de protection des forêts contre le feu et pour les médias.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Dans le but de valoriser l'expertise spécifique des techniciens en entretien des aéronefs, le Service aérien gouvernemental, en partenariat avec le Sous-secrétariat au personnel de la fonction publique et le Sous-secrétariat aux Services gouvernementaux, a réalisé plusieurs démarches au cours de l'exercice en vue de faire reconnaître cette expertise.

Ces travaux, qui constituent un bel exemple des efforts consacrés à la reconnaissance et à la mobilisation des personnes par les dirigeants, ont finalement résulté en l'attribution d'une classification d'emploi plus appropriée et représentative des fonctions dont elles ont la responsabilité.

De plus, avec la collaboration de son personnel technique et dans un souci de performance accrue, la Direction de la maintenance des aéronefs a procédé à une réorganisation interne afin d'améliorer les processus de travail pour l'entretien et la maintenance des aéronefs. Cette opération d'analyse des processus doit se poursuivre tout au cours de l'année 2000-2001.

Par ailleurs, l'obtention de quatorze nouveaux postes permanents a permis à dix pilotes du secteur du combat des feux de forêt et à quatre pilotes d'affaires d'obtenir un emploi permanent assurant ainsi la continuité des opérations. La majorité de ces employés faisait partie du personnel occasionnel du Service aérien gouvernemental depuis plusieurs années.

PARTIE 3 : LES RÉSULTATS

RAPPEL DES ORIENTATIONS SECTORIELLES DU PLAN D'ACTION 1999-2000

Les Services aériens et postaux ont articulé leurs actions à court et moyen termes autour des quatre axes suivants :

- Poursuivre l'engagement accru à l'égard de ses clients pour des services de qualité;
- Favoriser l'allégement des processus administratifs pour améliorer l'efficacité et l'efficacités;
- Explorer les domaines où le partenariat pourrait se développer;
- Profiter davantage de la marge de manœuvre dégagée pour les unités autonomes de service.

Dans cette foulée, les Services aériens et postaux ont exprimé des préoccupations qui, conjuguées à la détermination de ses objectifs opérationnels, ont guidé les actions et les moyens à privilégier pour l'exercice 1999-2000 pour ses deux secteurs opérationnels.

RAPPEL DES PRÉOCCUPATIONS DU PLAN D'ACTION 1999-2000.

Les Services aériens et postaux ont retenu, dans le Plan d'action 1999-2000, des préoccupations auxquelles ont été greffés des cibles et des indicateurs, pour lesquels l'unité autonome de service s'est engagée à rendre compte. Ces préoccupations sont les suivantes :

❖ POUR L'ENSEMBLE DES SERVICES AÉRIENS ET POSTAUX

- ✓ Poursuivre l'objectif d'autofinancement pour chacun des produits et services identifiés au Plan d'action;
- ✓ Assurer l'adéquation entre les produits et services offerts et les besoins de la clientèle afin d'obtenir un taux de satisfaction élevé;
- ✓ Respecter les délais de règlement des plaintes;
- ✓ Maintenir les compétences au moyen d'un plan de développement des ressources humaines;
- ✓ Réduire les coûts totaux liés à la santé et à la sécurité au travail;
- ✓ Associer la clientèle au développement de l'organisation.

Rapport de gestion annuel 1999-2000

❖ POUR LE SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

- ✓ Effectuer le suivi des heures d'entretien pour chaque type d'appareil par rapport aux heures de vol;
- ✓ Respecter le délai d'une heure pour le départ de l'avion-ambulance (délais attribuables au Service aérien gouvernemental uniquement);
- ✓ Respecter le calendrier de mise en service des avions-citernes (formulée par la Société de protection des forêts contre le feu) pour chacune des dates butoirs;
- ✓ Générer le maximum de revenus bruts découlant de la location des avions-citernes à l'extérieur du Canada;
- ✓ Accroître l'utilisation du service de nolisement du Service aérien gouvernemental par les ministères et organismes.

❖ POUR LE SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

- ✓ Respecter le délai de traitement et de réexpédition du courrier dans les salles de tri;
- ✓ Réduire le temps moyen consacré à chaque point de service pour la livraison et la cueillette du courrier gouvernemental;
- ✓ Connaître l'évolution de la demande pour chacun des produits et sous-produits de la direction;
- ✓ Respecter les frais d'exploitation budgétisés par produits et sous-produits;
- ✓ Suivre la capacité de la direction à financer chacun de ses sous-produits;
- ✓ Minimiser les frais d'exploitation par rapport aux revenus d'exploitation.

LES RÉSULTATS

Le suivi des dossiers principaux

COTE	EXPLICATION DES COTES
☺	Les Services aériens et postaux ont réalisé, voire même dépassé, l'objectif fixé.
☹	Les Services aériens et postaux n'ont pas atteint l'objectif fixé.

DOSSIERS PRINCIPAUX	SUIVI/RÉSULTAT	COTE
1. Maintenir des activités de jalonnement à la Direction du service aérien gouvernemental (avec les autres opérateurs d'avions-citernes au Canada);	Aucune activité de jalonnement n'a été réalisée en cours d'exercice. Cependant, le Service aérien gouvernemental a maintenu sa grande implication dans la mise sur pied d'un groupe mondial d'opérateurs d'avions-citernes.	☹
2. Poursuivre l'intégration du processus de gestion des risques d'affaires dans les priorités de chacun des secteurs;	Le répertoire des risques d'affaires a été reconduit en 1999-2000.	☺
3. Réaliser des études visant la modernisation de sa flotte : – d'aéronefs affectés au transport des personnes et des marchandises; – d'hélicoptères affectés à la surveillance du territoire;	Une étude sur le renouvellement de la flotte des avions d'affaires a été réalisée par une firme externe et une étude sur la rentabilité de la flotte d'hélicoptères a été réalisée à l'interne.	☺
4. Mettre en œuvre des recommandations suite à l'étude visant la modernisation de la flotte des avions d'affaires;	Les recommandations ont été mises en œuvre par l'achat de deux aéronefs usagés.	☺
5. Intensifier la location des avions-citernes à l'extérieur du Canada en élaborant notamment un programme de publicité;	Des démarches promotionnelles ont été entreprises et plusieurs soumissions ont été présentées.	☺
6. Négocier et signer un premier protocole d'entente avec : – la Sûreté du Québec – la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU) – le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);	Un protocole d'entente a été signé avec la Sûreté du Québec le 4 mai 1999 et des projets d'ententes ont été soumis à la SOPFEU et au MSSS.	☺

Rapport de gestion annuel 1999-2000

DOSSIERS PRINCIPAUX	SUIVI/RÉSULTAT	COTE
7. Développer un tableau de bord corporatif;	Un sommaire des résultats a été développé pour les deux secteurs. De plus, deux tableaux de bord sectoriels sont en place afin d'effectuer le suivi des résultats mensuels.	☺
8. Poursuivre la mise en place du produit « traitement documentaire »;	Des efforts ont été consacrés à la promotion de ce produit auprès de la clientèle potentielle.	☺
9. Maintenir la certification ISO 9001 à la Direction de la maintenance des aéronefs;	Le Bureau de normalisation du Québec a procédé à un audit positif de maintien de la certification.	☺
10. Procéder à la réorganisation de la Direction de la maintenance des aéronefs afin d'améliorer la productivité;	Les processus de travail ont été modifiés et deux équipes spécialisées ont été mises sur pied.	☺
11. Réviser la grille tarifaire des services pour le transport des personnes et des marchandises;	La grille tarifaire a été révisée suite à l'acquisition de deux nouveaux appareils.	☺
12. Optimiser l'utilisation du nouveau système de suivi du temps et de répartition des coûts à la Direction de la maintenance des aéronefs;	Des efforts ont été consacrés à la formation des employés et le système est maintenant pleinement opérationnel.	☺
13. Poursuivre l'implantation du nouveau système comptable aux Services aériens et postaux;	L'implantation du nouveau système comptable est maintenant terminée.	☺
14. Poursuivre les démarches en vue de la création d'un site web pour la direction générale.	Les Services aériens et postaux possèdent maintenant une page web par secteur.	☺

La performance au regard des cibles de performance

Lors de l'élaboration de son Plan d'action 1999-2000, les Services aériens et postaux ont basé la détermination des cibles de performance sur une projection budgétaire qui tenait compte d'une moyenne établie sur les cinq dernières années. Cependant, il est important de mentionner que les Services aériens et postaux n'ont aucun contrôle sur les besoins manifestés par la clientèle, en particulier pour les évacuations aéromédicales, le combat des feux de forêt et la location des avions-citernes à l'extérieur du Canada. Ceci est particulièrement important lorsque l'on veut comparer les résultats obtenus par rapport aux cibles fixées pour l'entretien des aéronefs et les prix de revient des produits et services.

COTE	EXPLICATION DES COTES
☺	Les Services aériens et postaux ont réalisé, voire même dépassé, la cible fixée.
☹	Les Services aériens et postaux n'ont pas atteint la cible fixée.

PERFORMANCE FINANCIÈRE GLOBALE AU 31 MARS 2000				
CIBLE	Atteindre un taux d'autofinancement entre 90 % et 110 %			
☺	RÉSULTAT			
	Revenus	Dépenses	Excédent (déficit)	Taux d'autofinancement
	\$	\$	\$	
	<hr/>			
SAG	56 725 262	57 157 659	(432 397)	99,2 %
SGC	22 731 389	23 203 052	(471 663)	98,0 %
TOTAL	79 456 651	80 360 711	(904 060)	98,9%
COMMENTAIRES				
Le Service aérien gouvernemental n'a pu atteindre l'autofinancement en 1999-2000 et a plutôt observé un déficit de 432 397 \$. Quant au Service gouvernemental de courrier, il a réalisé un déficit d'opération de l'ordre de 471 663 \$, causé principalement par la baisse de volume en courrier traditionnel. Le déficit total des Services aériens et postaux se chiffre en 1999-2000 à 904 060 \$.				

LE SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

Les évacuations aéromédicales

Au total cette année, l'avion-ambulance et ses aéronefs de relève, opérés par le Service aérien gouvernemental, ont réalisé, respectivement, 1 288 et 1 044 heures de vol pour un total de 2 332, ce qui constitue, par rapport à l'exercice précédent, une hausse de l'ordre de 18 % des heures de vol consacrées aux évacuations aéromédicales. Le graphique suivant montre l'évolution des heures de vols effectuées dans le cadre de cette activité au cours des quatre dernières années.

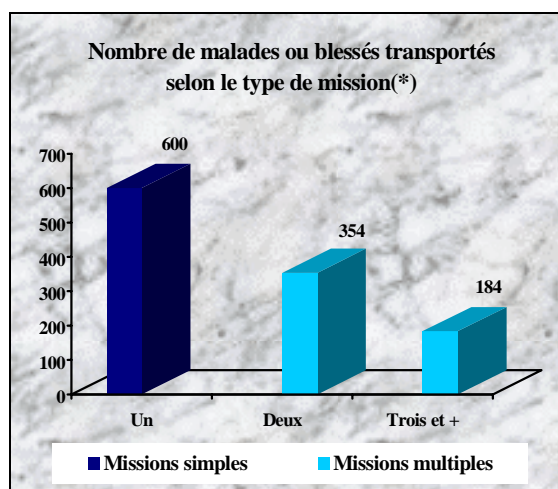
Rapport de gestion annuel 1999-2000



Le Challenger 601-A du Service aérien gouvernemental cumule annuellement environ deux fois plus d'heures de vol que tout autre appareil de ce type à travers le monde.⁴ Conséquemment, afin de réduire l'utilisation intensive de cet appareil et dans le but d'assurer une relève adéquate, le Service aérien gouvernemental s'est porté acquéreur de deux aéronefs usagés, soit un deuxième Challenger et un Dash 8, en remplacement des F-27 qui servaient de relève à l'avion-ambulance. Ce service bénéficiera dorénavant de moyens accrus pour remplir sa mission avec diligence, efficacité et efficience.

Il importe par ailleurs de rappeler que toute fluctuation d'importance par rapport aux prévisions d'heures de vol s'avère hors du contrôle du Service aérien gouvernemental. En effet, les heures de vol réalisées annuellement sont essentiellement liées au nombre d'évacuations et aux distances à parcourir pour les effectuer.

Au total cette année, le système d'évacuations aéromédicales a permis d'effectuer le transport de 1 138 personnes⁵ afin qu'elles puissent bénéficier de soins non disponibles dans leurs régions. Ceci représente une hausse d'environ 16 % comparativement aux 978 cas transportés en 1998-1999.

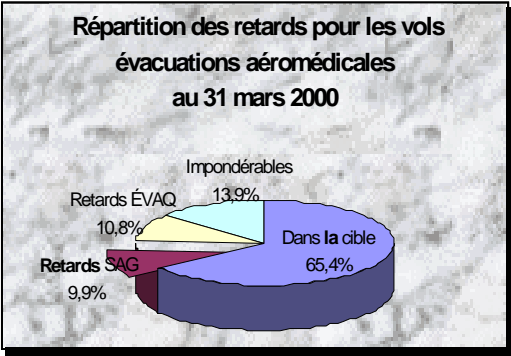
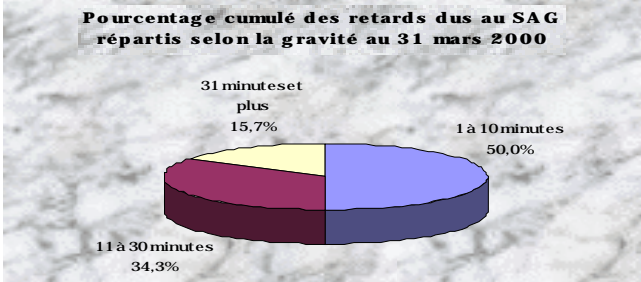


Grâce à la haute performance, à la fiabilité et à la polyvalence du Challenger 601-A opéré par le Service aérien gouvernemental, 47,3 % des personnes évacuées en 1999-2000 l'ont été par le biais de missions multiples, c'est-à-dire en compagnie d'autres malades ou blessés en provenance, parfois, de régions périphériques différentes. Plus spécifiquement, 600 personnes ont été évacuées à bord de missions simples, 354 à bord de missions comptant deux patients et 184 à bord de missions comptant trois personnes ou plus. Il importe de noter que les 1 138 malades ou blessés transportés en 1999-2000 ont nécessité 710 envolées, soit une augmentation de 10 % par rapport à 1998-1999, et qu'une envolée peut compter plus d'une mission à un, deux ou trois passagers et plus.

⁴ La moyenne du nombre d'heures de vol annuelles dans le secteur privé pour un appareil de type Challenger 601-A étant de 700 heures, le coefficient d'utilisation de l'appareil opéré par le Service aérien gouvernemental s'élève à 1,84.

⁵ Source : Rapport annuel ÉVAQ 1999-2000, Hôpital de l'Enfant-Jésus du CHA, p.4.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	DÉLAI DES VOLS D'ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES	
CIBLE	Respecter le délai d'une heure ⁶ pour 95 % des vols	
☹ RÉSULTAT	90,1 %	
COMMENTAIRES		
En 1999-2000, le Service aérien gouvernemental a respecté le délai fixé dans 90,1% des cas, ce qui constitue une baisse par rapport à l'exercice précédent mais néanmoins une performance acceptable dans les circonstances. Plusieurs facteurs ont en effet contribué à complexifier les opérations au cours de 1999-2000 : l'arrêt de vol des F-27, le recours au secteur privé pour assurer la relève, une importante hausse de la demande causée en majeure partie par la faillite d'Inter Canadien qui assurait le transport de certains types de patients.		
	1998-1999	1999-2000
% des vols réalisés dans les délais	93,5 %	90,1 %

INDICATEUR DE RÉSULTATS	DÉLAI DES VOLS D'ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES	
<p>Répartition des retards pour les vols évacuations aéromédicales au 31 mars 2000</p> 	<p>En mettant ainsi en perspective la performance du Service aérien gouvernemental par rapport à l'ensemble des facteurs et des intervenants impliqués dans le programme québécois d'évacuations aéromédicales, il se dégage que l'analyse approfondie des causes de retards directement imputables au personnel du Service aérien gouvernemental devra se poursuivre afin d'apporter les correctifs nécessaires aux processus en vigueur.</p>	
<p>Pourcentage cumulé des retards dus au SAG répartis selon la gravité au 31 mars 2000</p> 	<p>Une ventilation des retards occasionnés par le Service aérien gouvernemental selon leur degré de gravité indique que dans 50 % des cas, ces retards n'ont pas excédé une période de dix minutes.</p>	

⁶ Le délai se calcule entre l'heure où la demande de vol a été approuvée par l'équipe médicale et l'heure où l'aéronef est mis en marche sur la piste de départ.

Rapport de gestion annuel 1999-2000

INDICATEUR DE RÉSULTATS	TAUX D'AUTOFINANCEMENT (Évacuations aéromédicales)	
CIBLE	Atteinte de l'autofinancement (marge acceptable entre 90 et 110 %)	
☺ RÉSULTAT	90,6 %	
COMMENTAIRES		
<p>Tout au long de 1999-2000, cette activité a dû faire face à de nombreux facteurs impondérables qui sont venus perturber sa situation financière. En plus de ceux mentionnés précédemment il faut souligner la non-disponibilité de l'avion-ambulance pendant une période de 108 jours causée par des inspections majeures et l'achat de deux aéronefs usagés.</p> <p>Comparaison avec les résultats obtenus en 1998-1999 :</p>		
	1998-1999	1999-2000
Excédent (déficit)	(79 577 \$)	(1 275 292 \$)

INDICATEUR DE RÉSULTATS	PRIX DE REVIENT PAR HEURE DE VOL ⁷ (Évacuations aéromédicales)	
CIBLE	4 501 \$ par heure de vol	
☹ RÉSULTAT	5 844 \$ par heure de vol	
COMMENTAIRES		
<p>L'arrêt des deux F-27 attitrés à la relève dans le cadre de cette activité a nécessité la location de différents appareils auprès du secteur privé. Cette opération a engendré des coûts supplémentaires et vient donc déséquilibrer le prix de revient estimé (4 501\$).</p> <p>Comparaison avec le prix de revient par heure de vol en 1998-1999 :</p>		
	1998-1999	1999-2000
Prix de revient/ Heure de vol	4 554 \$	5 844 \$

⁷ Les données financières relatives aux F-27 utilisés comme avions-ambulances de relève sont, à compter du présent exercice financier, cumulées sous le produit « Évacuations aéromédicales »

INDICATEUR DE RÉSULTATS	RESPECT DE LA COURBE CIBLE HEURES D'ENTRETIEN PAR HEURE DE VOL (CHALLENGER 601A)
CIBLE	Selon la courbe cible prévue 3,82 h d'ent./h de vol
☹ RÉSULTAT	5,76 h d'ent./h de vol
COMMENTAIRES	
<p>Écart à la hausse de 1,94 heures d'entretien par heure de vol par rapport à la prévision. Lors de la période s'échelonnant du 17 octobre au 20 décembre 1999, l'appareil a subi de nombreux types d'inspections dont entre autres : 15 ans, 24 mois, 4800 h, 2400 h, 1200 h, 600 h et 300 h. Au cours de ces inspections, les travaux suivants ont été effectués : remise à neuf du train d'atterrissage, réinstallation du réservoir de carburant préalablement réparé par un fournisseur et vérification aux rayons X des attaches des moteurs.</p>	

Le transport des personnes et des marchandises

Les appareils de type F-27 opérés par le Service aérien gouvernemental ayant cessé de voler au cours du mois de juin 1999, le Service aérien gouvernemental s'est tourné vers le nolisement d'appareils auprès du secteur privé dans un premier temps et ensuite, a fait l'acquisition de deux appareils usagés pour les fins de relève de l'avion-ambulance et du transport de personnes et marchandises.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	TAUX D'AUTOFINANCEMENT (Transport des personnes et des marchandises)
CIBLE	Atteinte de l'autofinancement (marge acceptable entre 90 et 110 %)
☹ RÉSULTAT	52,2 %


Rapport de gestion annuel 1999-2000

COMMENTAIRES

Ce secteur d'activité demeure déficitaire cette année avec un déficit de 906 987 \$. Des frais de location d'aéronefs provenant du secteur privé pour assurer la relève de l'avion-ambulance en remplacement des deux F-27 qui ont été retirés du service, auxquels se greffent des dépenses imprévues (formation de nouveaux membres du personnel navigant et technique sur les appareils de type Dash 8 et Challenger 601-3A), expliquent l'écart entre le résultat prévu (autofinancement) et le déficit observé.


Comparaison avec les résultats obtenus en 1998-1999 :

	1998-1999	1999-2000
Excédent (déficit)	(944 707 \$)	(906 987 \$)

INDICATEUR DE RÉSULTATS	PRIX DE REVIENT PAR HEURE DE VOL (Transport des personnes et des marchandises)	
CIBLE	3 300 \$ par heure de vol	
 RÉSULTAT	7 425 \$ par heure de vol	
COMMENTAIRES		
Voir taux d'autofinancement.		
Comparaison avec le prix de revient par heure de vol en 1998-1999 :		
Prix de revient/ Heure de vol	1998-1999	1999-2000
	3 102 \$	7 425 \$

La surveillance aérienne du territoire (SQ)

Le Service aérien gouvernemental opère, pour le bénéfice exclusif de la Sûreté du Québec, deux hélicoptères de type Bell 206B et Bell 206LT. Au total cette année, ces appareils ont réalisé 526 heures de vol alors que la prévision au Plan d'action 1999-2000 faisait plutôt état de 1000 heures de vol, soit une diminution d'environ 47,4 % par rapport à la prévision.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	PRIX DE REVIENT PAR HEURE DE VOL (Surveillance aérienne du territoire)	
CIBLE	1 305 \$ par heure de vol	
 RÉSULTAT	2 457 \$ par heure de vol	

COMMENTAIRES

L'écart significatif entre le résultat obtenu et la prévision avancée s'explique par le faible nombre d'heures de vol consacré à cette activité tout au long de l'année. En effet, le prix de revient initial de 1 304 603 \$ était basé sur 1 000 heures de vol, alors que les besoins de la Sûreté du Québec n'ont été que de 526 heures. Le prix de revient par heure de vol a augmenté; cependant, cette situation ne crée pas de déficit puisque tous les coûts engendrés pour effectuer ces heures de vol ont été facturés au client.

Comparaison avec le prix de revient par heure de vol en 1998-1999 :

Prix de revient/ Heure de vol	1998-1999	1999-2000
	1 372 \$	2 457 \$

INDICATEUR DE RÉSULTATS	RESPECT DE LA COURBE CIBLE HEURES D'ENTRETIEN PAR HEURE DE VOL ⁸ (Surveillance aérienne du territoire)
CIBLES	Bell 206B : 1,90 h d'ent./h de vol Bell 206LT : 5,88 h d'ent./h de vol
☺ RÉSULTAT	Bell 206B : 1,17 h d'ent./h de vol Bell 206LT : 3,20 h d'ent./h de vol
<p>COMMENTAIRES BELL 206B</p> <p>Écart à la baisse de 0,73 heure d'entretien par heure de vol par rapport à la prévision. Aucun élément imprévisible (bris mécanique, accident) n'est venu influencer le résultat prévu.</p>	
<p>COMMENTAIRES BELL 206LT</p> <p>Écart à la baisse de 2,68 heures d'entretien par heure de vol par rapport à la prévision. Aucun élément imprévisible (bris mécanique, accident) n'est venu influencer le résultat prévu.</p>	

⁸ Les heures de vol réalisées dans le cadre des deux produits « Surveillance aérienne du territoire (SQ) » et « Transport par hélicoptères » sont incluses dans le calcul du ratio heures d'entretien par heure de vol des hélicoptères Bell 206B et Bell 206LT.

Le transport par hélicoptères

Le Service aérien gouvernemental opère pour le bénéfice de sa clientèle (ministères et organismes) quatre hélicoptères de type Bell 206B. Au total cette année, ces appareils ont réalisé 1 405 heures de vol alors que la cible prévue au Plan d'action 1999-2000 faisait plutôt état de 1 300 heures de vol, soit une augmentation d'environ 8 % par rapport à la prévision.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	TAUX D'AUTOFINANCEMENT (Transport par hélicoptères)	
CIBLE	Atteinte de l'autofinancement (marge acceptable entre 90 et 110 %)	
☹ RÉSULTAT	56,4 %	
COMMENTAIRES		
Compte tenu de la faible capacité des appareils utilisés et de la disponibilité d'appareils de plus grande capacité sur le marché, ce produit n'a pu atteindre l'autofinancement en 1999-2000. Deux appareils ont été mis en vente et une étude sur le maintien de ce service est en cours de réalisation.		
Comparaison avec les résultats obtenus en 1998-1999 :		
Excédent (déficit)	1998-1999 (887 203 \$)	1999-2000 (782 340 \$)

INDICATEUR DE RÉSULTATS	PRIX DE REVIENT PAR HEURE DE VOL (Transport par hélicoptères)	
CIBLE	1 473 \$ par heure de vol	
☺ RÉSULTAT	1 277 \$ par heure de vol	
COMMENTAIRES		
Comparaison avec le prix de revient par heure de vol en 1998-1999 :		
Prix de revient/Heure de vol	1998-1999 1 372 \$	1999-2000 1 277 \$

Le combat des feux de forêt

Au total cette année, les avions-citernes opérés par le Service aérien gouvernemental ont réalisé 2 570 heures de vol dans le cadre du programme de combat des feux de forêt. Il est bon de mentionner cependant que 159 de ces heures ont été effectuées à l'extérieur du Canada dans le cadre de l'entente signée avec l'État de la Californie. Compte tenu des prévisions annuelles fixées à 1 500 heures de vol pour ces types d'appareils, les résultats de 1999-2000 démontrent que toute fluctuation d'importance par rapport aux prévisions s'avère hors du contrôle du Service aérien gouvernemental. En effet, les heures de vol réalisées annuellement sont essentiellement liées au nombre et à l'importance des feux de forêt.

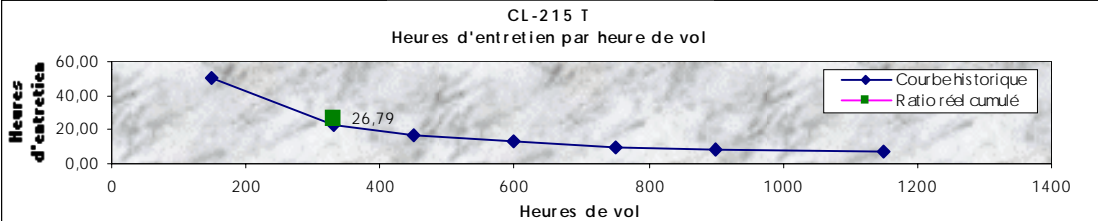
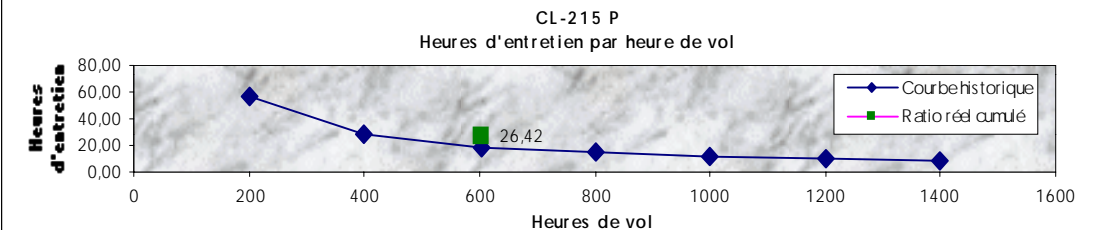
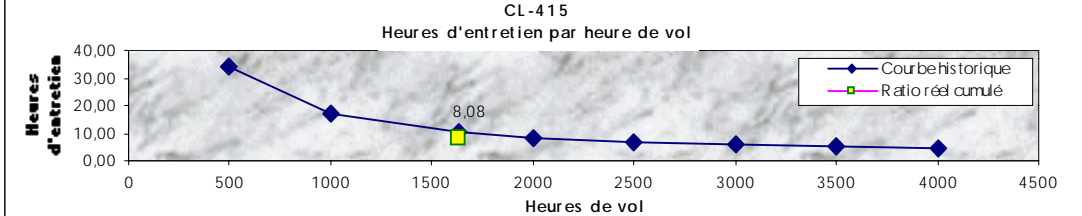
INDICATEUR DE RÉSULTATS	PRIX DE REVIENT PAR HEURE DE VOL (Combat des feux de forêt)	
☺ CIBLE	8 213 \$ par heure de vol	
☺ RÉSULTAT	6 382 \$ par heure de vol	
COMMENTAIRES		
Comparaison avec le prix de revient par heure de vol en 1998-1999 :		
Prix de revient/ heure de vol	1998-1999	1999-2000
	4 621 \$	6 382 \$

INDICATEUR DE RÉSULTATS	MISE EN SERVICE DES AVIONS-CITERNES POUR LA SAISON 1999 DES FEUX DE FORÊT (Combat des feux de forêt)
CIBLE	Rencontrer à 100 % les exigences de la Société de protection des forêts contre le feu : 100 % (14 avions) disponibles après le 1^{er} mai 1999
☹ RÉSULTAT	71,4 % (10 avions) disponibles après le 1^{er} mai 1999
COMMENTAIRES	
La totalité de la flotte des avions-citernes n'a pu être rendue disponible selon les exigences et le calendrier de la Société de protection des forêts contre le feu. Ce retard est attribuable à une combinaison de trois facteurs : le départ de plusieurs techniciens brevetés et expérimentés pendant la période des travaux d'entretien d'hiver, le manque de disponibilité du personnel attiré à deux produits (avions d'affaires et citernes) et la réalisation de deux inspections majeures (après 6 ans) lors de la même période.	

La location des avions-citernes hors Canada

Tous les besoins de combat des feux de forêt hors Québec mais au Canada sont gérés par la Société de protection des forêts contre le feu via une entente pancanadienne. En ce qui a trait à l'exportation de l'expertise du combat des feux de forêt hors Canada, les ententes sont négociées directement par le Service aérien gouvernemental. Au cours de 1999-2000, les avions-citernes opérés par le Service aérien gouvernemental ont réalisé 159 heures de vol dans le cadre de la location des avions-citernes hors Canada. La totalité de ces heures a été effectuée en Californie du 4 septembre 1999 au 29 janvier 2000.

INDICATEUR DE RÉSULTATS	VALEUR TOTALE DES CONTRATS DE LOCATION HORS CANADA	
☺ CIBLE	≥2 500 000 \$	
☺ RÉSULTAT	3 416 014 \$	
COMMENTAIRES		
Comparaison avec les résultats obtenus en 1998-1999 :		
Revenus totaux générés	1998-1999	1999-2000
	3 434 004 \$	3 416 014 \$

INDICATEUR DE RÉSULTATS	RESPECT DE LA COURBE CIBLE HEURES D'ENTRETIEN PAR HEURE DE VOL DES AVIONS-CITERNES ⁹
CIBLES	CL 215T : 23,11 h d'ent./h de vol CL 215P : 18,94 h d'ent./h de vol CL 415 : 10,33 h d'ent/h de vol
☹ ☹ ☺	RÉSULTATS CL 215T : 26,79 h d'ent./h de vol CL 215P : 26,41 h d'ent./h de vol CL 415 : 8,08 h d'ent/h de vol
<div style="text-align: center;"> <p>CL-215 T</p> <p>Heures d'entretien par heure de vol</p>  </div>	
<p>COMMENTAIRES CL 215T</p> <p>Écart à la hausse de 3,68 heures d'entretien par heure de vol. Cet écart s'explique principalement par un démontage non prévu d'un empennage et par 1 300 heures de réparations supplémentaires non prévisibles.</p>	
<div style="text-align: center;"> <p>CL-215 P</p> <p>Heures d'entretien par heure de vol</p>  </div>	
<p>COMMENTAIRES CL 215P</p> <p>Écart à la hausse de 7,47 heures d'entretien par heure de vol. La hausse du nombre d'heures d'entretien sur les CL 215P s'explique par l'imputation de deux inspections majeures de l'aéronef après une période de 6 ans au cours de la même année financière.</p>	
<div style="text-align: center;"> <p>CL-415</p> <p>Heures d'entretien par heure de vol</p>  </div>	
<p>COMMENTAIRES CL 415</p> <p>Écart à la baisse de 2,25 heures d'entretien par heure de vol</p>	

⁹ Les heures de vol mentionnées aux fins de l'appréciation de cet indicateur incluent le total des heures effectuées dans le cadre du produit « Combat des feux de forêt » et du produit « Location des avions-citernes hors Canada ».

Le nolissement

INDICATEUR DE RÉSULTATS	TAUX D'AUTOFINANCEMENT (Nolissement)	
CIBLE	Atteinte de l'autofinancement (marge acceptable entre 90 et 110 %)	
☺ RÉSULTAT	95,8 %	
	1998-1999	1999-2000
Excédent (déficit)	51 304 \$	(248 169 \$)

INDICATEUR DE RÉSULTATS	VALEUR DES CONTRATS DE NOLISEMENT AUPRÈS DE L'ENTREPRISE PRIVÉE (Nolissement)	
CIBLE	≥ 3 000 000 \$	
☺ RÉSULTAT	5 678 013 \$	
COMMENTAIRES		
Le nombre de contrats accordés à l'entreprise privée en 1999-2000 s'élève à 864, soit 294 de plus qu'en 1998-1999.		
	1998-1999	1999-2000
Valeur totale des contrats	4 227 038 \$	5 678 013 \$

LE SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

**Le courrier gouvernemental
Les équipements et produits postaux
Le traitement documentaire**

INDICATEUR DE RÉSULTATS	TAUX D'AUTOFINANCEMENT PAR PRODUITS ET SERVICES	
CIBLE	Atteinte de l'autofinancement pour chacun des produits et services (marge acceptable entre 90 et 110 %)	
☺ RÉSULTATS	Courrier gouvernemental	97,4%
	Équipements et produits postaux	99 %
	Traitement documentaire	90,9 %
COMMENTAIRES		
Le taux global d'autofinancement pour le Service gouvernemental de courrier s'établit à 98,0 %.		
	1998-1999	1999-2000
Excédent (déficit)	357 335 \$	(471 663 \$)

Rapport de gestion annuel 1999-2000

INDICATEUR DE RÉSULTATS	POURCENTAGE DU COURRIER INTERMINISTÉRIEL TRAITÉ ET RÉEXPÉDIÉ LE MÊME JOUR QUE SA RÉCEPTION AUX SALLES DE TRI (MONTRÉAL ET QUÉBEC) (Courrier interministériel)			
☺	CIBLE	98 %		
	RÉSULTAT	98,9 %		
Respect du délai de traitement et de réexpédition du courrier	1996-1997	1997-1998	1998-1999¹⁰	1999-2000
	84 %	85 %	85 %	98,9%

INDICATEUR DE RÉSULTATS	MINUTES TRAVAILLÉES PAR POINT DE SERVICE ¹¹ (Courrier interministériel)			
☺	CIBLE	≤ 15 minutes		
	RÉSULTAT	13,5 minutes		
COMMENTAIRES				
Depuis quatre ans, la productivité n'a cessé de s'améliorer, passant de 17,7 minutes en 1996-1997 à 13,5 minutes en 1999-2000, soit une amélioration de 4,2 minutes au cours des quatre dernières années.				
	1996-97	1997-98	1998-99	1999-2000
Minutes travaillées par point de service	17,7 min	15,5 min	14,9 min	13,5 min

Répartition du chiffre d'affaires (en %) (par sous-produits et services)	Cible	Résultat
Courrier interministériel		
☐ Courrier interministériel	46 %	29,1 %
☐ Médiaposte, adressage	12 %	11,3 %
☐ Pliage et insertion	1 %	4,2 %
☐ Contrat-entente	8 %	5,4 %
Équipements et produits postaux	26 %	44,5 %
Traitement documentaire	7 %	5,5 %
COMMENTAIRES		
Ces résultats dénotent une baisse significative de l'utilisation du courrier interministériel et de son importance dans les opérations. La demande pour les équipements et produits postaux (enveloppes préaffranchies, poste certifiée, étiquettes-colis, xpresspost, messagerie prioritaire et affranchissement au compteur) a été plus importante que prévue.		

¹⁰ En février 1999, cet indicateur a été modifié afin de mieux refléter la performance réelle de la Direction. À partir de ce moment, la mesure a porté sur la capacité de la Direction de traiter et réexpédier le même jour tout le courrier reçu aux salles de tri.

¹¹ Indique le temps moyen consacré, au cours d'un mois, à chaque point de service par le personnel dédié à la livraison et à la cueillette du courrier interministériel.

Répartition des frais d'exploitation (en %) (par sous-produits et services)	Cible	Résultat
Courrier intergouvernemental		
□ Courrier interministériel	47 %	49,8 %
□ Médiaposte, adressage	5 %	4,5 %
□ Pliage et insertion	5 %	6,7 %
□ Contrat-entente	25 %	21,7 %
Équipements et produits postaux	9 %	7,8 %
Traitement documentaire	9 %	9,4 %
COMMENTAIRES		
Le Service gouvernemental de courrier a assuré un contrôle serré et adéquat de ses coûts d'exploitation dans chacun de ses secteurs d'activité.		

INDICATEUR DE RÉSULTATS % des frais d'exploitation par rapport aux bénéfices bruts (par sous-produits et services)	Cible	Résultat
Courrier gouvernemental		
☹ □ Courrier interministériel	<=88 %	105,6 %
☺ □ Médiaposte, adressage	<=200 %	71,2 %
☺ □ Pliage et insertion	<=200 %	116,2 %
☹ □ Contrat-entente	<=100 %	104,1 %
☺ Équipements et produits postaux	<=100 %	98,6 %
☹ Traitement documentaire	<=100 %	128,9 %
COMMENTAIRES		
La non-rentabilité du courrier interministériel ainsi que du traitement documentaire s'explique principalement par le faible niveau des volumes à traiter. Cependant, on remarque une amélioration notable de la rentabilité de la médiaposte, du pliage et insertion ainsi que des équipements et produits postaux.		

INDICATEUR DE RÉSULTATS % des frais d'exploitation par rapport aux revenus d'exploitation (par sous-produits et services)	Cible	Résultat
Courrier gouvernemental		
☹ □ Courrier interministériel	<=34 %	43,6 %
☺ □ Médiaposte, adressage	<=13 %	10,2 %
☺ □ Pliage et insertion	<=200 %	41,4 %
☹ □ Contrat-entente	<=100 %	103,1 %
☺ Équipements et produits postaux	<=11 %	4,5 %
☹ Traitement documentaire	<=40 %	43,4 %
COMMENTAIRES		
À l'exception du courrier interministériel, ce ratio est à peu près similaire aux prévisions budgétaires. En courrier interministériel, la diminution des volumes et donc des revenus d'exploitation explique la tendance défavorable de l'évolution de ce ratio.		

LA GESTION DE L'UAS

La vie organisationnelle

Les Services aériens et postaux ont mis l'accent au cours des dernières années sur une démarche d'amélioration continue de la qualité des services rendus et de la qualité de vie au travail. C'est pourquoi l'UAS s'est engagée à maintenir et à développer les compétences, à faire de la santé et de la sécurité au travail et de la satisfaction de la clientèle ainsi que de la révision de ses façons de faire, des priorités d'action.

Le maintien et le développement des compétences

Les Services aériens et postaux font de la formation et du développement de leurs ressources humaines l'une de leurs priorités et à cet effet, se sont engagés à maintenir un personnel possédant un niveau élevé de compétences et de savoir-faire en :

- Recherchant des candidats qui possèdent des connaissances techniques et une formation théorique spécifiques à la nature des opérations;
- Orientant, dans le cadre de son plan de perfectionnement des ressources humaines, son personnel vers la qualité des services offerts, la satisfaction de la clientèle, la responsabilisation et la recherche de l'excellence.

Ainsi, par exemple, au Service aérien gouvernemental, les efforts consacrés à la formation et au maintien des compétences du personnel navigant et du personnel technique affecté à l'entretien et à la maintenance de la flotte d'aéronefs ont représenté en 1999-2000 une somme d'environ 1 088 751 \$. Cette somme inclut tous les frais directs et indirects, à l'exclusion du traitement du personnel bénéficiant de la formation. Pour la Direction de la maintenance des aéronefs, un montant de 208 694 \$ a été investi pour les activités de développement.

En sus de la formation formelle et obligatoire pour tous les pilotes et copilotes, le personnel navigant affecté aux avions-citernes doit, lorsqu'il n'a pas effectué de vol durant une période de trois jours consécutifs, effectuer un vol de pratique d'opération (écopage, largage et vol aux instruments).

Au total, en 1999-2000, les dépenses liées à la formation (1 099 002 \$) représentent 6,4 % de la masse salariale (17 195 609 \$) des Services aériens et postaux.

La santé et la sécurité au travail

INDICATEUR DE RÉSULTATS	COTISATION PAYÉE À LA COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL			
CIBLE	Réduction de 2 % du montant facturé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)			
☺ RÉSULTATS	Réduction de 9 %			
COMMENTAIRES				
Cet indicateur devra être revu puisqu'il entraîne certains problèmes quant aux informations véhiculées au fil des années. En effet, des ajustements (montants rétroactifs) amenés à la cotisation de la CSST peuvent survenir de 2 à 4 ans après l'année concernée.				
Comparaison par rapport à l'exercice financier précédent :				
Montant payé à la CSST (cotisation initiale)	1998-1999	1999-2000	Écart (\$)	%
Service aérien gouvernemental	144 769 \$	130 208 \$	14 561 \$	10 %
Service gouvernemental de courrier	19 345 \$	18 765 \$	580 \$	3 %
Total	164 114 \$	148 973 \$	15 141 \$	9 %

La satisfaction de la clientèle

INDICATEUR DE RÉSULTATS	TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE du Service gouvernemental de courrier
CIBLE	Taux de satisfaction de 95 %
RÉSULTATS	Compte tenu de l'importante baisse des volumes de courrier interministériel, le Service gouvernemental de courrier n'a pas réalisé de sondage cette année, les efforts ayant plutôt été consacrés au virage amorcé dans l'offre des produits et services à la clientèle.

La gestion des plaintes

INDICATEUR DE RÉSULTATS	RÉPONSE AUX PLAINTES FORMULÉES PAR LA CLIENTÈLE À L'INTÉRIEUR D'UN DÉLAI DE CINQ JOURS
CIBLE	95 % des plaintes
☹️ RÉSULTATS 😊	<ul style="list-style-type: none"> ☐ Service gouvernemental de courrier : 75 % ☐ Service aérien gouvernemental : aucune plainte
<p>COMMENTAIRES Très peu de plaintes ont été enregistrées cette année aux Services aériens et postaux. La majorité de ces plaintes (3 sur 4) a été réglée dans les délais, c'est-à-dire à l'intérieur d'une période de cinq jours.</p>	

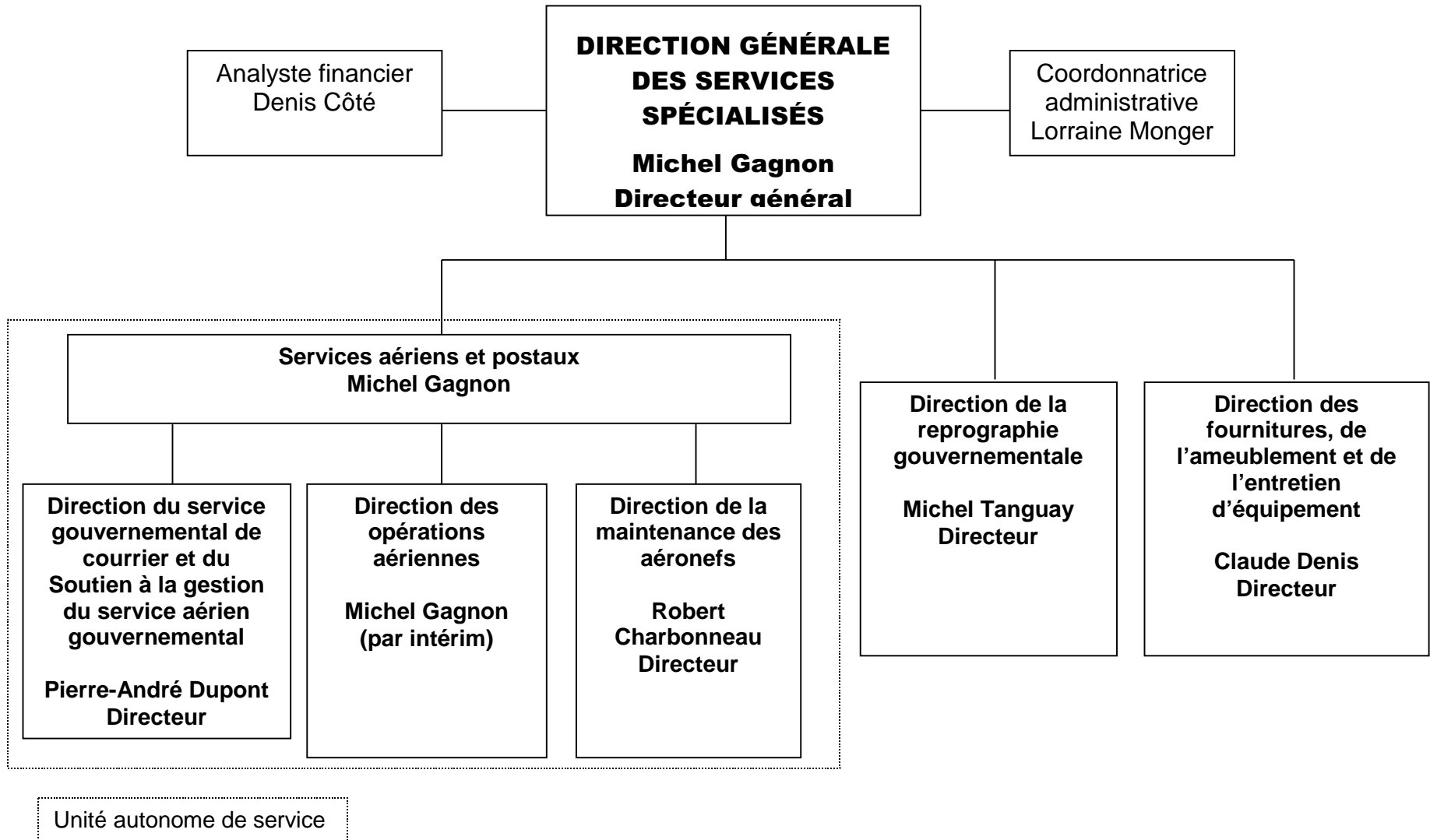
La révision des façons de faire

Le Service aérien gouvernemental a entrepris en 1999-2000 une analyse des processus administratifs du Service des opérations financières. Cette analyse s'est déroulée tout au long du mois de mars 2000. L'opération visait essentiellement à définir les processus actuels et à analyser les interactions entre les différents secteurs du Service aérien gouvernemental. Une série de rencontres a donc été menée avec le personnel du Service des opérations financières et occasionnellement, avec des personnes-ressources représentant les autres secteurs du Service aérien gouvernemental.

Cette révision des façons de faire s'est essentiellement concentrée sur les processus de facturation des services, de paiement des fournisseurs et d'élaboration des états financiers du Service aérien gouvernemental.

Mentionnons que cette opération de définition des processus administratifs doit tenir compte des changements organisationnels envisagés par le projet GIRES. La révision des processus doit se poursuivre au cours de l'exercice financier 2000-2001 et certaines recommandations seront proposées pour améliorer les services offerts par le Service des opérations financières.

ANNEXES



Les Services aériens et postaux offrent à leurs clientèles dix catégories de produits et services, dont sept dans le domaine aérien et trois dans le domaine du courrier et du traitement des documents gouvernementaux.

1. Les évacuations aéromédicales

Le Service aérien gouvernemental, en relation avec ses différents partenaires, effectue le transport de malades ou de blessés urgents ou instables en provenance des régions éloignées vers les grands centres hospitaliers du Québec. Ainsi, au cours de l'exercice financier 1998-1999, ce sont 978 personnes venant d'endroits aussi divers que les Îles-de-la-Madeleine, la Baie James, Povungnituk, etc. qui ont rapidement accès à des services de soins spécialisés. Ce service, effectué à l'aide d'un avion-ambulance et d'appareils de relève, nécessite environ 1800 heures de vol annuellement. Par son intervention, la direction générale participe avec ses partenaires du réseau de la santé au mieux-être et au maintien de la qualité de vie de nombreux Québécoises et Québécois.

Par le décret 2488-82 du 3 novembre 1982, le gouvernement du Québec met à la disposition du gouvernement du Nouveau-Brunswick son service d'évacuations aéromédicales en vue d'acheminer vers les hôpitaux du réseau du ministère de la Santé et des Services sociaux certains malades ou victimes d'accident.

2. Le transport des personnes et des marchandises

Le Service aérien gouvernemental répond aux besoins de l'appareil gouvernemental en effectuant le transport des membres du gouvernement et de l'administration publique dans le cadre de leurs fonctions. Il procède aussi au transport de diverses marchandises à des fins publiques.

3. La surveillance aérienne du territoire (SQ)

Dans le cadre, entre autres, de la surveillance aérienne du territoire, de la recherche de personnes disparues, de missions de sauvetage ou d'enquêtes criminelles, le Service aérien gouvernemental fournit, sous contrat, des services à la Sûreté du Québec. Ce mandat requiert environ 1 000 heures de vol annuellement.

4. Le transport par hélicoptère

Le personnel du Service aérien gouvernemental et ses aéronefs sont aussi appelés chaque année à participer à plusieurs opérations dont la surveillance des risques d'inondations pour la Sécurité civile et l'inventaire des ressources fauniques, géologiques et forestières. Ce mandat requiert environ 1 300 heures de vol annuellement.

5. Le combat des feux de forêt

Mettant les services de ses avions-citernes à la disposition de la Société de protection des forêts contre le feu, le Service aérien gouvernemental participe à la lutte contre les feux de forêt. Avec plus de 2 000 heures de vol, 5 000 largages et

une trentaine de millions de litres d'eau déversés, 196 feux de forêt en moyenne sont circonscrits chaque année au Québec. L'expertise du personnel du Service aérien gouvernemental et la qualité de ses interventions débordent les frontières du Québec puisque celui-ci est souvent appelé à intervenir dans les autres provinces canadiennes et même ailleurs dans le monde, lorsque ses appareils ne sont pas requis au Québec.

6. La location d'avions-citernes hors Canada

Le Service aérien gouvernemental est aussi appelé à intervenir ailleurs dans le monde, exportant ainsi son expertise dans le combat des feux de forêt, soit en effectuant des démonstrations de vol, en offrant de la formation ou en participant aux efforts de combat des feux de forêt.

7. Le nolisement

Dans le but d'obtenir les meilleurs prix possibles pour l'ensemble de la fonction publique, le Service aérien gouvernemental répond aux besoins des ministères et organismes en produisant une offre permanente et en agissant à titre d'intermédiaire pour des nolissements d'aéronefs auprès de l'entreprise privée.

8. Le courrier gouvernemental

Le Service gouvernemental de courrier cueille, traite et achemine le courrier de plus de 200 ministères et organismes publics dans près de 250 édifices à Québec et à Montréal, sur un réseau de plus de 400 points de services. Il recueille aussi des envois en lots, effectue l'encodage, le pliage, l'insertion, l'adressage, le tri par route de facteur, l'emballage, l'étiquetage et expédie ensuite le tout par transporteur privé. Il exploite deux centres de traitement du courrier et de la messagerie dont un à Québec et le deuxième à Montréal. Il assure aussi une présence permanente dans plusieurs édifices de la capitale et de la métropole.

9. Les équipements et les produits postaux

À l'extérieur des régions de Québec et de Montréal, principalement, le Service gouvernemental de courrier loue aux ministères et organismes publics quelque 320 équipements postaux pour le pesage et pour l'affranchissement du courrier. Il effectue également la vente de plus de 4 millions de produits postaux (enveloppes préaffranchies, envois par poste certifiée, étiquettes, colis, produits prépayés de Postes Canada, etc.).

10. Le traitement documentaire

Le Service gouvernemental de courrier gère des services d'entreposage et de distribution de documents tels les formulaires et les publications. Ce service consiste à recevoir, vérifier la quantité, la relation avec la commande et la qualité des documents pour ensuite les entreposer, les préparer pour expédition et les expédier aux destinataires. Un suivi informatisé d'inventaire est également offert à la clientèle.

**GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
ÉTATS FINANCIERS**

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

AU 31 MARS 2000 (non vérifiés)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
OPÉRATIONS
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2000

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	<u>2000</u>	<u>1999</u>
REVENUS		
Produits	37 532 101 \$	31 106 127 \$
Contributions pour acquisitions d'aéronefs	16 131 572	16 476 764
	<u>53 663 673</u>	<u>47 582 891</u>
Coût des marchandises vendues ou des services rendus	54 850 539	47 441 467
	<u>(1 186 866)</u>	141 424
REVENU BRUT		
Redevances	-----	1 175 800
Intérêts sur investissement net dans des contrats de location-financement		
Autres intérêts		
Autres revenus	669 018	680 120
	<u>(517 848)</u>	<u>1 997 344</u>
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Facturés par des tiers	1 883 150	1 542 884
Facturés par le gouvernement du Québec	423 970	448 560
	<u>2 307 120</u>	<u>1 991 444</u>
BÉNÉFICE AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	(2 824 968)	5 900
Gain net sur aliénation d'immobilisations	(423 728)	3 997 450
Gain sur aliénation de stocks	161 928	557 471
Amortissement du gain de change reporté - fonds d'amortissement	378 390	551 643
Intérêts afférents au fonds d'amortissement	2 275 981	1 619 433
BÉNÉFICE NET	<u>(432 397) \$</u>	<u>6 731 897 \$</u>

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
 FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
 BILAN
 AU 31 MARS 2000

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	<u>2000</u>	<u>1999</u>
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	2 407 295 \$	11 006 437 \$
Débiteurs	6 567 723	7 280 830
Intérêts courus		
Stocks	5 277 069	5 218 288
Frais reportés		
Frais payés d'avance	487 043	1 049 716
Investissement net dans des contrats de location-financement		
Versements sur prêts au Fonds consolidé du revenu		
Avance intersectorielle	6 800 000	4 000 000
	<u>21 539 130</u>	<u>28 555 270</u>
Dépôt en garantie	4 485 091	4 225 991
Frais reportés		
Investissement net dans des contrats de location-financement		
Prêts au Fonds consolidé du revenu		
Placements - fonds d'amortissement	35 056 220	34 512 768
Immobilisations	211 964 752	189 184 011
	<u>273 045 193 \$</u>	<u>256 478 041 \$</u>

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2000	1999
PASSIF		
À court terme		
Découvert bancaire	\$	\$
Emprunt bancaire		
Créditeurs et frais courus	5 298 417	2 048 145
Versement sur la créance à payer	89 266	6 928 198
Versements sur la dette à long terme	1 390 227	112 046
Versements sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition	9 102 425	8 546 278
Produits reportés	706 394	2 212 966
	16 586 729	19 847 633
Créance à payer		
Dette à long terme	78 655 061	46 742 589
Obligations découlant de contrats de location-acquisition	146 138 182	155 679 282
Produits reportés		
Gain de change reporté - fonds d'amortissement	3 405 514	5 516 433
	244 785 486	227 785 937
Apport du gouvernement du Québec	1 131 140	1 131 140
EXCÉDENT	27 128 567	27 560 964
	273 045 193 \$	256 478 041 \$

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
ÉTATS FINANCIERS

COURRIER GOUVERNEMENTAL

AU 31 MARS 2000 (non vérifiés)

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
OPÉRATIONS
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2000

COURRIER GOUVERNEMENTAL

	<u>2000</u>	<u>1999</u>
REVENUS		
Produits	22 564 535 \$	30 311 100 \$
	<u>22 564 535</u>	<u>30 311 100</u>
Coût des marchandises vendues ou des services rendus	21 632 928	28 589 680
	<u>931 607</u>	<u>1 721 420</u>
REVENU BRUT		
Autres revenus	140 579	83 011
	<u>1 072 186</u>	<u>1 804 431</u>
FRAIS D'ADMINISTRATION		
Facturés par des tiers	1 382 015	1 265 174
Facturés par le gouvernement du Québec	188 109	196 480
	<u>1 570 124</u>	<u>1 461 654</u>
BÉNÉFICE AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	(497 938)	342 777
Gain net sur aliénation d'immobilisations	26 275	14 559
	<u>(471 663) \$</u>	<u>357 336 \$</u>
BÉNÉFICE NET		

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
FONDS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
BILAN
AU 31 MARS 2000

COURRIER GOUVERNEMENTAL

	<u>2000</u>	<u>1999</u>
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	300 \$	200 \$
Débiteurs	2 635 601	3 499 489
Intérêts courus		
Stocks	549 534	758 483
Frais reportés		
Frais payés d'avance		
	<u>3 185 435</u>	<u>4 258 172</u>
Immobilisations	602 692	702 071
	<u>3 788 127 \$</u>	<u>4 960 243 \$</u>

COURRIER GOUVERNEMENTAL

	<u>2000</u>	<u>1999</u>
PASSIF		
À court terme		
Dû intersectoriel	2 000 000	2 000 000
Découvert bancaire	586 279 \$	1 017 675 \$
Emprunt bancaire		
Créditeurs et frais courus	2 157 057	2 426 114
	<hr/>	<hr/>
	4 743 336	5 443 789
Créance à payer		
Dette à long terme	2 604 795	2 604 795
	<hr/>	<hr/>
	7 348 131	8 048 584
EXCÉDENT	(3 560 004)	(3 088 341)
	<hr/>	<hr/>
	<u>3 788 127 \$</u>	<u>4 960 243 \$</u>