

2001-2002

Rapport annuel de gestion

Services aériens et postaux



Québec 

Mise en page
Service aérien gouvernemental

© Gouvernement du Québec

Dépôt légal 4^e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-40267-7
ISSN 1705-3110

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	1
MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	2
DÉCLARATION DE LA DIRECTION.....	3
ÉNONCÉ SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR MINIMISER LES RISQUES	4
RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE.....	6
1 PRÉSENTATION DES SERVICES AÉRIENS ET POSTAUX.....	7
1.1 <i>Historique</i>	7
1.2 <i>Mission</i>	7
1.2.1 Le transport aérien	7
1.2.2 Le traitement du courrier.....	7
1.3 <i>Organisation</i>	8
1.4 <i>Services offerts et clientèle</i>	8
1.4.1 Service aérien gouvernemental (SAG).....	8
1.4.2 Service gouvernemental de courrier (SGC).....	10
1.5 <i>Relation avec la clientèle</i>	11
2 RAPPEL DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE L'UAS	12
3 RÉSULTATS DE L'UAS	13
3.1 <i>Service aérien gouvernemental</i>	13
3.1.1 Les aéronefs d'affaires	13
3.1.2 La surveillance aérienne du territoire par hélicoptère	17
3.1.3 Les avions-citernes.....	17
3.2 <i>Service gouvernemental de courrier</i>	21
3.2.1 Ensemble des produits et services du SGC	21
3.2.2 Le courrier (interministériel, Canada, USA et international)	22
3.3 <i>Services aériens et postaux</i>	23
4 RESSOURCES UTILISÉES	24
4.1 <i>Service aérien gouvernemental</i>	24
4.1.1 Parc d'aéronefs.....	24
4.1.2 Ressources humaines	25
4.1.3 Ressources financières	26
4.2 <i>Service gouvernemental de courrier</i>	27
4.2.1 Ressources matérielles	27
4.2.2 Ressources humaines	27
4.2.3 Ressources financières	27
ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS DU SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL.....	29
ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS DU SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER.....	42

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'unité autonome de service (UAS) des Services aériens et postaux a connu un tournant majeur en 2001-2002. En effet, à la suite d'une réorganisation administrative effectuée en janvier 2002, le Service aérien gouvernemental est devenu une unité administrative distincte compte tenu de la spécificité de ses opérations. Le Service gouvernemental de courrier a quant à lui été fusionné avec la Direction de la reprographie gouvernementale pour former la Direction du courrier et de la reprographie. Toutefois, ce changement n'étant intervenu que tardivement dans l'exercice, le présent rapport fait état des résultats de l'UAS pour l'ensemble de l'année 2001-2002. Ces résultats rendent compte de l'atteinte des objectifs opérationnels énoncés au Plan d'action 2001-2002 de l'UAS¹.

Parmi les faits saillants à souligner pour 2001-2002, mentionnons que l'UAS a procédé au renouvellement de la certification ISO 9001 à la Direction de la maintenance des aéronefs, à la mise en place de trois nouveaux comités de liaison avec ses principaux clients, à la mise en opération du nouvel hélicoptère Bell 412 affecté à la Sûreté du Québec, à la réalisation d'un sondage auprès des demandeurs du service de nolisement d'aéronefs et à la réalisation du contrat annuel de location de deux avions-citernes dans le Comté de Los Angeles.

Par ailleurs, le Service aérien gouvernemental a entamé un processus visant à faire de cette unité une agence au sens de la *Loi sur l'administration publique*. Dans cette perspective, une convention de performance et d'imputabilité est en voie d'élaboration.

Je profite de l'occasion pour remercier l'ensemble du personnel pour les nombreux efforts déployés en vue d'atteindre et même de dépasser les objectifs fixés par l'organisation.

Michel Gagnon
Directeur général
Service aérien gouvernemental

¹ Le Plan d'action 2001-2002 des Services aériens et postaux est disponible à l'adresse électronique suivante : <http://www.tresor.gouv.qc.ca/doc/acrobat/planserv2001-2002.pdf>

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont sous la responsabilité du Directeur général du Service aérien gouvernemental qui a agi comme Directeur général des services spécialisés pour la majeure partie de l'exercice financier 2001-2002. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données financières et des résultats qui y sont présentés ainsi que des explications fournies.

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 d'autre part par le plan d'action de l'exercice 2001-2002. Au cours de l'exercice 2001-2002, les Services aériens et postaux ont 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, les Services aériens et postaux exercent une gestion quotidienne des risques telle qu'elle est décrite dans *l'Énoncé sur les moyens mis en place pour minimiser les risques*. Par ailleurs, un système de gestion financière et de contrôle interne assure avec une certitude raisonnable que l'information financière des états financiers est fiable.

La Direction de la vérification interne a procédé à une validation des indicateurs de résultats ainsi que des états financiers de l'UAS présentés en annexe. Son opinion sur ces indicateurs et sur les états financiers est jointe au présent rapport.

À notre avis, les données présentées au Rapport annuel de gestion 2001-2002 sont fiables et présentent une image fidèle de l'année se terminant au 31 mars 2002.

Michel Gagnon
*Directeur général du Service
aérien gouvernemental*

Robert Charbonneau
*Directeur de la maintenance
des aéronefs*

André Brindamour
*Directeur des services
spécialisés*

Alain Desrosiers
*Directeur des opérations
aériennes*

ÉNONCÉ SUR LES MOYENS MIS EN PLACE POUR MINIMISER 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. L'ensemble de ces outils a été mis à profit tout au cours de 2001-2002.

Objectifs et indicateurs

Les Services aériens et postaux déterminent à chaque année les objectifs opérationnels de chaque secteur. De ces objectifs découlent des indicateurs de performance ainsi que des indicateurs de gestion nécessaires au suivi des cibles préétablies.

Tableaux de bord

Chacun des secteurs dispose d'un tableau de bord répondant aux préoccupations de gestion des gestionnaires en place. Ces instruments sont composés d'informations à caractère financier et opérationnel et permettent d'effectuer un suivi mensuel (Service gouvernemental de courrier) ou trimestriel (Service aérien gouvernemental) des indicateurs sélectionnés.

Assurance de la qualité

La Direction de la maintenance des aéronefs du Service aérien gouvernemental a mis en place un système d'assurance de la qualité et détient la certification ISO 9001. Le Bureau de normalisation du Québec s'assure du maintien de l'enregistrement du système qualité par le biais d'audits.

Comités consultatifs

Les Services aériens et postaux ont instauré des modalités de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients dans le but de s'assurer de demeurer à l'écoute de ceux-ci. Ainsi, le Service gouvernemental de courrier planifie annuellement une rencontre avec l'ensemble de ses clients de Québec et de Montréal afin de les informer sur ses objectifs stratégiques, sa performance opérationnelle, sa grille tarifaire et également pour obtenir de la rétroaction de leur part. De plus, un comité de liaison composé des représentants des principaux

clients et d'un représentant de l'Association des gestionnaires en ressources matérielles du Québec se réunit une ou deux fois par année pour discuter des problèmes rencontrés et des futures orientations.

Le Service aérien gouvernemental rencontre sa clientèle par le biais de différents comités de liaison. Ainsi, pour l'opération des avions-citernes, un comité a été mis en place depuis plusieurs années avec la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU). Pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient, des rencontres se déroulent avec des représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux. Dans le cadre des opérations de surveillance du territoire, le Service aérien gouvernemental rencontre régulièrement la Sûreté du Québec à des fins budgétaires et opérationnelles. Enfin, pour le transport des personnes et des marchandises (nolisement) des rencontres se tiennent avec des représentants des divers ministères et organismes.

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Lucy Wells
Secrétaire associée aux services gouvernementaux
Québec

Madame la Secrétaire associée,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans les sections Résultats de l'UAS et Ressources utilisées du Rapport annuel de gestion des Services aériens et postaux pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. Notre examen n'a pas porté sur les états financiers du Service aérien gouvernemental ni sur ceux du Service gouvernemental de courrier. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de l'information incombe à la direction de l'unité autonome de service. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calculs et à susciter des discussions portant sur l'information fournie. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les explications contenues dans les sections Résultats de l'UAS et Ressources utilisées du Rapport annuel de gestion 2001-2002 des Services aériens et postaux ne sont pas, à tous égards importants, plausibles.

Par ailleurs, nous avons pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du Rapport annuel de gestion 2001-2002 et nous n'avons pas relevé d'incohérences entre cette information et celle présentée dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

La directrice de la vérification interne,

Lucie Roy, CA

Québec, 26 novembre 2002

1 PRÉSENTATION DES SERVICES AÉRIENS ET POSTAUX

1.1 Historique

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

1.2 Mission

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

1.2.1 Le transport aérien

Le Service aérien gouvernemental joue un rôle de premier plan sur l'ensemble du territoire québécois en opérant une flotte diversifiée 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 à la population des régions éloignées l'accès rapide à des soins médicaux appropriés, à assurer la sécurité de la population québécoise, la protection des forêts et le transport sécuritaire du personnel de la fonction publique. En accord avec les nouvelles orientations mises de l'avant au sein de l'appareil gouvernemental, le Service aérien gouvernemental axe l'ensemble de ses activités vers le service et la satisfaction du client.

1.2.2 Le traitement du courrier

Le Service gouvernemental de courrier offre à l'ensemble de l'administration publique des produits et services en préparation et expédition de courrier. Conformément aux objectifs gouvernementaux consistant à optimiser, sécuriser et moderniser la gestion des communications de l'État, le Service gouvernemental de courrier s'efforce de traiter avec diligence et avec les précautions requises, les communications écrites destinées aux citoyennes et citoyens, aux entreprises et aux ministères et organismes du gouvernement.

Par le biais d'un regroupement des volumes d'achat, le Service gouvernemental de courrier procure aussi aux ministères, organismes et aux établissements des réseaux de l'éducation et de la santé, sur une base de libre adhésion, une panoplie de produits et services postaux (produits prépayés et messagerie rapide). Il loue également à cette même clientèle des équipements d'affranchissement.

1.3 Organisation

L'unité autonome de service est rattachée au Sous-secrétariat aux services gouvernementaux du Secrétariat du Conseil du trésor. À la suite d'une réorganisation administrative effectuée en janvier 2002, seul le Service aérien gouvernemental a conservé le statut d'UAS et le Service gouvernemental de courrier a été fusionné à la Direction de la reprographie gouvernementale.

Les activités et les ressources de l'UAS sont régies par la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics*, par la *Loi sur l'administration financière*, par la *Loi sur la fonction publique* et par la *Loi sur l'administration publique* ainsi que par les règles encadrant la gestion des ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles. Ces lois et ces règles sont autant de balises qui donnent à la population, à la clientèle et au personnel, l'assurance d'une saine gestion des activités.

1.4 Services offerts et clientèle

1.4.1 Service aérien gouvernemental (SAG)

Le SAG opère une flotte diversifiée d'aéronefs qu'il met à la disposition des ministères et organismes afin de les appuyer dans la réalisation de leur mandat.

Les aéronefs d'affaires

Sous le vocable « les aéronefs d'affaires » le SAG regroupe deux activités, soit les évacuations aéromédicales et le transport multipatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

➤ **Les évacuations aéromédicales et le transport multipatient**

Client : Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS)

Le système d'évacuations aéromédicales du Québec (ÉVAQ) est un programme gouvernemental dont les coûts sont assumés par le MSSS. Ce programme permet l'évacuation de patients en provenance de régions éloignées dont la condition clinique exige un transport rapide vers les grands centres hospitaliers du Québec et des soins médicaux intensifs en vol. Un appareil (le Challenger 601-1A, également appelé « avion-ambulance ») est affecté en exclusivité à cette activité.

Par ailleurs, à la suite du démantèlement d'Inter-Canadien et à la demande du MSSS, le SAG a mis en place en juillet 2000 un nouveau service de transport multipatient pour les personnes dans un état stable ne nécessitant pas de soins médicaux intensifs en vol. L'avion attitré à ce service (Dash 8-200) quitte normalement Québec trois jours par semaine selon un horaire planifié et revient à Québec le même jour après avoir

transporté des malades en provenance des régions éloignées vers les hôpitaux de Montréal et de Québec. Il est utilisé également pour retourner dans leur région d'origine ces mêmes patients.

➤ **Le transport des personnes et des marchandises**

Clients : Ministères et organismes gouvernementaux

Le SAG répond aux besoins de l'appareil gouvernemental en effectuant le transport des membres du gouvernement et de l'administration publique dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions. Il procède aussi au transport de diverses marchandises à des fins publiques et peut participer à des interventions d'urgence pour le compte de l'Organisation de la sécurité civile du Québec et de la Sûreté du Québec. Deux appareils, le Challenger 601-3A et le Dash 8-200, sont affectés à ces déplacements. Ces 2 appareils sont toutefois toujours utilisés en priorité pour les évacuations aéromédicales si requis.

Lorsque les aéronefs gouvernementaux ne sont pas disponibles ou qu'ils ne sont pas adaptés aux besoins des clients, le SAG agit à titre d'intermédiaire pour le nolisement d'avions et d'hélicoptères auprès de l'entreprise privée. Le recours aux services de nolisement mis en place par le SAG n'est pas obligatoire pour les ministères et organismes, qui peuvent nolisier eux-mêmes les appareils dont ils ont besoin. Pour financer ce service, des frais de courtage sont ajoutés au coût du nolisement.

La surveillance aérienne du territoire par hélicoptère

Client : Sûreté du Québec (SQ)

Afin d'assurer la surveillance aérienne du territoire, la recherche de personnes disparues et pour réaliser des missions de sauvetage ou des enquêtes criminelles, le SAG opère 3 hélicoptères pour le compte de la SQ. Ces opérations sont concentrées à St-Hubert. La SQ défraie l'ensemble des coûts d'opération de cette activité.

Les avions-citernes

➤ **Le combat des feux de forêt au Québec et au Canada**

Client : Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU)

Le SAG participe à la lutte contre les feux de forêt en opérant pour le compte de la SOPFEU 14 avions-citernes qui sont déployés sur différentes bases régionales durant la période intensive d'opération qui s'échelonne du mois de mai à la fin du mois d'août. La SOPFEU défraie l'ensemble des coûts d'opération de cette activité.

L'expertise du SAG et la qualité de ses interventions débordent les frontières du Québec puisque ses appareils sont appelés à intervenir dans les provinces canadiennes (entente pancanadienne) lorsqu'ils ne sont pas requis au Québec.

➔ La location d'avions-citernes hors Canada

Client : Organismes publics d'autres pays

En dehors de la période pendant laquelle les appareils sont requis par la SOPFEU, le SAG offre son expertise pour combattre les feux de forêt partout dans le monde. Ainsi, au cours des années précédentes, le SAG a combattu des feux de forêt aux États-Unis ainsi que dans de nombreux autres pays (Argentine, Chili, Équateur, Mexique, Portugal, Turquie et Croatie).

1.4.2 Service gouvernemental de courrier (SGC)

Les services du SGC sont regroupés selon cinq lignes d'affaires soit le courrier (interministériel, Canada, USA et international), les envois en lots, les contrats-entente, les équipements et produits postaux et finalement, la distribution documentaire.

Les clients du SGC se composent de l'ensemble des ministères et organismes ainsi que des établissements des réseaux de l'éducation et de la santé. Le recours à ces services demeure cependant optionnel.

Le courrier (interministériel, Canada, USA et international)

Le SGC cueille, traite et achemine le courrier de plus de 150 ministères et organismes publics dans près de 250 édifices situés à Québec, à Rimouski et à Montréal, pour un total d'environ 400 points de services.

Les envois en lots

Les ministères et organismes du gouvernement du Québec communiquent régulièrement avec la population, les entreprises et institutions du Québec. Le SGC offre aux ministères et organismes la préparation postale d'envois en lots, ce qui comprend la préparation en médiaposte ou poste-publication, le pliage, l'insertion, l'adressage, l'emballage, l'étiquetage et l'affranchissement de ces envois. Ces opérations se déroulent en plus grande partie à l'atelier central de Québec, tandis qu'un service de préparation postale en était à ses premiers stades de développement à l'atelier central de Montréal à la fin de l'exercice 2001-2002. Une fois préparés, les envois de courrier en lots sont remis à Postes Canada pour distribution aux destinataires.

Les contrats-entente

Le SGC offre aux ministères et organismes des services d'équipes autonomes de traitement du courrier dans leur propre édifice afin d'assurer sur place l'affranchissement du courrier expédié ainsi que le tri et la distribution sur les étages du courrier reçu. Le SGC assure ainsi une présence permanente dans plusieurs édifices gouvernementaux de Montréal et Québec et voit à maintenir une continuité de services.

Les équipements et les produits postaux

Principalement à l'extérieur des régions de Québec et de Montréal, le SGC loue aux ministères et organismes publics quelque 346 équipements postaux pour le pesage et pour l'affranchissement du courrier. Il effectue également la vente d'environ 3,5 millions de produits postaux (enveloppes préaffranchies, envois par poste certifiée, étiquettes-colis, produits prépayés de Postes Canada, etc.) et négocie des ententes de service pour la messagerie rapide.

La distribution documentaire

Le SGC offre aux ministères et organismes des services d'entreposage et de distribution de documents, tels les formulaires et les publications. Ce service consiste à recevoir les commandes d'expédition, tenir l'inventaire, entreposer les documents reçus, les préparer pour expédition et les expédier aux destinataires au moment opportun. Un suivi informatisé d'inventaire est également offert à la clientèle.

1.5 Relation avec la clientèle

Des ententes de service sont conclues annuellement entre le SAG et ses principaux clients. Ces ententes visent essentiellement à préciser les engagements du SAG envers ses clients et à déterminer les modalités opérationnelles et administratives encadrant les services offerts.

En outre, dans le but de favoriser une gestion participative, 4 comités de liaison sont maintenant en place. Les informations, les suggestions et les conseils ainsi recueillis servent à préciser les orientations et à évaluer la performance du SAG. Plus spécifiquement, ces comités permettent d'échanger avec les clients sur : le budget annuel, les objectifs généraux de l'organisation, le mode de fonctionnement du point de vue opérationnel, les ententes annuelles de service et le suivi budgétaire. Ainsi, en plus de leurs contributions aux orientations et à l'évaluation de la performance du SAG, les comités de liaison permettent de connaître les attentes et l'appréciation des clients en regard de sa prestation de services.

2 RAPPEL DES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE L'UAS

Les objectifs stratégiques de l'UAS s'inscrivent dans l'orientation 5 du plan stratégique 2001-2004 du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).

Orientation 5 du Secrétariat du Conseil du trésor
Proposer et mettre en œuvre des moyens pour mettre à profit toutes les ressources gouvernementales et, de la sorte, réaliser des économies, générer des gains de productivité grâce à l'efficacité des processus de travail et améliorer les services à la clientèle.

Axe d'intervention du Sous-secrétariat aux services gouvernementaux
Faire évoluer l'offre des services gouvernementaux de façon à renforcer le caractère stratégique des services communs offerts à la communauté gouvernementale.
Objectifs stratégiques des Services aériens et postaux
<ol style="list-style-type: none"> 1. Maintenir l'efficience et l'efficacité tout en assurant la qualité des produits et services offerts et en les maintenant à des coûts concurrentiels. 2. Assurer l'adéquation entre les produits et services offerts et les besoins de la clientèle afin d'obtenir un degré de satisfaction élevé. 3. Optimiser l'utilisation des ressources, en partenariat avec les ministères, les organismes et les réseaux.

Axe d'intervention du Sous-secrétariat aux services gouvernementaux
Consolider les modalités de consultation et de concertation avec les ministères et organismes clients ainsi qu'avec divers regroupements représentatifs et concevoir de nouveaux modes d'interaction.
Objectif stratégique des Services aériens et postaux
<ol style="list-style-type: none"> 4. Maintenir et intensifier les échanges avec les différentes clientèles des Services aériens et postaux par le biais de différents comités de liaison.

En lien avec les objectifs stratégiques précités, l'UAS a arrêté dans son Plan d'action 2001-2002 des objectifs opérationnels à partir desquels peuvent être mesurés certains résultats. Ceux-ci sont présentés à la section suivante.

3 RÉSULTATS DE L'UAS

3.1 Service aérien gouvernemental

Tout au cours de l'année, le SAG a poursuivi ses efforts pour maintenir et intensifier les échanges avec ses différentes clientèles, tel qu'évoqué dans le rappel des objectifs stratégiques à la section précédente.

<p>Contexte : Afin de mieux répondre aux préoccupations des différents clients et d'améliorer la qualité des services, le SAG désirait mettre sur pied trois nouveaux comités de liaison. Cette formule, déjà en application pour l'opération des avions-citernes, permet d'impliquer davantage les clients dans les stratégies d'affaires courantes de l'organisation.</p>
<p>Objectif 1 : <i>Mettre en place trois nouveaux comités de liaison.</i></p>
<p>Résultats :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Création d'un comité de liaison avec la Sûreté du Québec pour l'opération des hélicoptères dans le cadre de la surveillance aérienne du territoire. ■ Création d'un comité de liaison avec le ministère de la Santé et des Services sociaux pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient. ■ Création d'un comité de liaison avec des représentants de divers ministères et organismes pour le transport des personnes et des marchandises (nolisement).

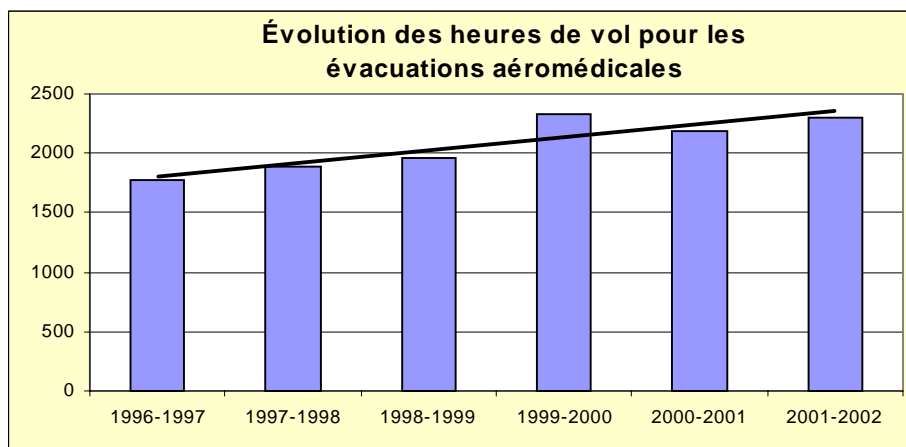
3.1.1 Les aéronefs d'affaires

Les évacuations aéromédicales et le transport multipatient

a) Les évacuations aéromédicales

Le MSSS et le SAG ont signé une entente qui fixe les paramètres concernant l'utilisation des appareils et les modalités de financement des services offerts pour l'année 2001-2002. Ce service est effectué au moyen de l'avion-hôpital (Challenger 601-1A) et de deux avions de relève (Challenger 601-3A et Dash 8-200). À moins d'une situation d'urgence, un seul avion à la fois est affecté aux évacuations aéromédicales. Le SAG a la responsabilité première d'assurer la disponibilité d'un appareil 24 heures sur 24 et ce, 7 jours par semaine.

En 2001-2002, le SAG a effectué 2 307 heures de vol², réalisé 776 missions et transporté 1 324 patients dans le cadre des évacuations aéromédicales. Il s'agit d'une augmentation de 115 heures de vol (5 %), de 77 missions (11 %) et de 91 patients (7 %) par rapport à l'année précédente.



Entre 1996-1997 et 2001-2002, on constate une augmentation de 29 % des heures de vol pour ce type de mission. Malgré cette croissance, le SAG a répondu en tout temps aux demandes d'évacuations aéromédicales qui lui ont été acheminées.

Contexte :

En plus d'assurer le service en continu, le SAG s'est fixé comme objectif, depuis plusieurs années, que l'appareil dédié aux évacuations aéromédicales décolle dans un laps de temps n'excédant pas une heure à la suite d'une demande de vol. Les retards susceptibles de se produire et d'affecter ce délai peuvent être attribuables à l'équipe médicale, aux conditions météorologiques, à l'avitailleur ou au SAG. L'objectif que s'est fixé le SAG ne tient compte que des retards qui lui sont imputables puisqu'il n'a aucun contrôle sur les autres. Pour l'exercice 2001-2002 ces retards sont principalement attribuables à l'entretien, à la sortie de l'avion du hangar ou à des retards de l'équipage.

Objectif 2 :

Respecter le délai de départ (une heure) de l'avion-hôpital ou des avions de relève dans 92 % des cas.

Résultat :

En 2001-2002, le SAG a respecté le délai de départ dans **92,7 %** des cas. Il s'agit d'une amélioration de 1,5 % par rapport à l'année 2000-2001.

² Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section des ressources utilisées 4.1.1.

Commentaire :

Afin d'assurer une disponibilité permanente et compte tenu de sa grande utilisation, le Challenger 601-1A est soumis à un programme continu de maintenance. Depuis un an, le programme du manufacturier (Bombardier), Equalized High Utilization Maintenance Program (EHUMP), permet de répartir adéquatement dans le temps les heures d'entretien consacrées à l'appareil. Un calendrier de maintenance est établi sur une période de 60 mois. Les nombreuses tâches de maintenance sont effectuées selon les heures de vol, le nombre d'atterrissages (cycles) et/ou le nombre de jours d'utilisation.

En plus des exigences de Transports Canada, les travaux d'entretien réalisés sur l'ensemble des appareils sont soumis aux exigences et aux normes de qualité ISO. En 2001-2002, la certification ISO 9001 du SAG a été renouvelée par le Bureau de normalisation du Québec à la suite de l'audit qu'il a réalisé.

b) Le transport multipatient

Comme ce service était à l'essai en 2001-2002, aucun objectif opérationnel n'avait été identifié. Une décision du Conseil du trésor en septembre 2001 a eu pour effet d'officialiser ce service.

En 2001-2002, le SAG a réalisé 615 heures de vol³, (593 heures ont été réalisées avec ses appareils et 22 heures par un appareil de location), effectué 131 missions et transporté 648 patients dans le cadre du transport multipatient. Au cours de l'année, le Dash 8-200 a parcouru, à raison de trois fois par semaine lorsque le nombre de patients le justifiait, les régions de l'Abitibi-Témiscamingue (44 % des missions), de la Côte-Nord, de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine (56 % des missions).

Le transport des personnes et des marchandises

En 2001-2002, le SAG a enregistré pour cette activité un total de 593 heures de vol³ avec ses aéronefs (Challenger 601-3A et Dash 8-200), soit 20 heures de plus que l'année précédente.

Au chapitre du nolisement d'aéronefs (avions et hélicoptères), le SAG a octroyé 1 120 contrats auprès de divers transporteurs privés. Il s'agit d'une augmentation de 320 contrats par rapport à 2000-2001. Cette situation s'explique entre autres par la fermeture de la division des hélicoptères basée à Québec, ce qui a résulté en une augmentation du recours aux hélicoptères du secteur privé pour combler les besoins des ministères et organismes.

Au plan de l'amélioration de la qualité des services, des mesures ont été développées au service du nolisement. Ces mesures prévoyaient la mise

³ Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section des ressources utilisées 4.1.1

sur pied d'un comité de liaison (voir les résultats précédents apparaissant à l'objectif 1), la production d'un sondage sur la satisfaction de la clientèle (voir l'objectif 3 ci-dessous), la préparation d'une rencontre-client et la révision des processus administratifs. De plus, l'accueil des passagers ayant nolisé un appareil a été amélioré aux installations du SAG à Sainte-Foy. Ainsi, un poste d'accueil a été aménagé dans la salle d'attente, ce qui permet d'informer les passagers relativement aux modalités de l'envolée (heure de départ, type d'appareil, etc.) en plus d'assurer une meilleure sécurité.

Contexte : Tel que mentionné dans le plan d'action de l'UAS, le SAG s'est engagé à mesurer le degré de satisfaction des usagers des appareils du Service aérien gouvernemental et de ceux du secteur privé.	
Objectif 3 : <i>Atteindre et maintenir un taux élevé de satisfaction de la clientèle (90 % et plus).</i>	
Résultat⁴ : Une étude sur la satisfaction de la clientèle a été réalisée entre le 14 et le 28 janvier 2002. Au total, 174 entrevues téléphoniques ont été complétées à partir d'une liste de 242 clients ayant effectué des réservations auprès du service du nolisement. Le taux de réponse obtenu est de 96,1 % alors que le taux de personnes qui n'ont pu être jointes au cours de la période d'enquête est estimé à 3,4 % et la proportion de refus à 0,5 %. Le tableau ci-dessous présente la moyenne des résultats obtenus pour chacune des dimensions observées.	
Accès au service et courtoisie du personnel	91 %
Produits et services offerts	87 %
Rapport qualité/prix	81 %
Facturation	83 %
Disponibilité des aéronefs	86 %
Satisfaction globale	90 %
Commentaire : De façon générale, 90 % des personnes contactées se déclarent satisfaites des services offerts par le service du nolisement. Cependant, les dimensions relatives au rapport qualité/prix et à la facturation sont celles pour lesquelles l'insatisfaction de la clientèle est un peu plus élevée (19 % et 17 %).	

⁴ Source : SOM (Recherches et sondages), février 2002.

3.1.2 La surveillance aérienne du territoire par hélicoptère

Contexte :

Le SAG possède 3 hélicoptères dédiés à la SQ pour répondre à leurs demandes. En 2001-2002, ces 3 hélicoptères ont réalisé 1 029 heures de vol⁵ comparativement à 540 heures en 2000-2001.

Le plan d'action 2001-2002 prévoyait la mise en service de l'hélicoptère Bell 412 au cours de l'année. Entré en opération au mois de novembre 2001, l'hélicoptère a réalisé 211 heures de vol, soit 20 % du total des heures de vol effectuées par les trois hélicoptères dédiés à la SQ (1 029 heures).

Puisqu'une demande d'intervention de la SQ peut survenir à tout moment, le SAG a mis en place un plan détaillé afin d'assurer la disponibilité des pilotes et des hélicoptères.

Objectif 4 :

Bell 206-B et 206-LT : Assurer la disponibilité d'un pilote 12 heures par jour, 7 jours par semaine. Assurer la disponibilité d'un deuxième pilote 12 heures par jour pendant 10 jours sur 28.

Bell 412 : Sur un calendrier de 28 jours, assurer une disponibilité du Bell 412 de 24 heures par jour durant la semaine et de 12 heures par jour les fins de semaine et ce, pendant 18 jours. Pendant les autres 10 jours, la disponibilité sera de 12 heures par jour.

La disponibilité d'un troisième pilote 19 jours sur 28 permettra d'assurer, lorsque requis, l'opération simultanée des 3 appareils.

Résultat :

Le SAG a respecté ses engagements de disponibilité pour les pilotes et les trois hélicoptères.

3.1.3 Les avions-citernes

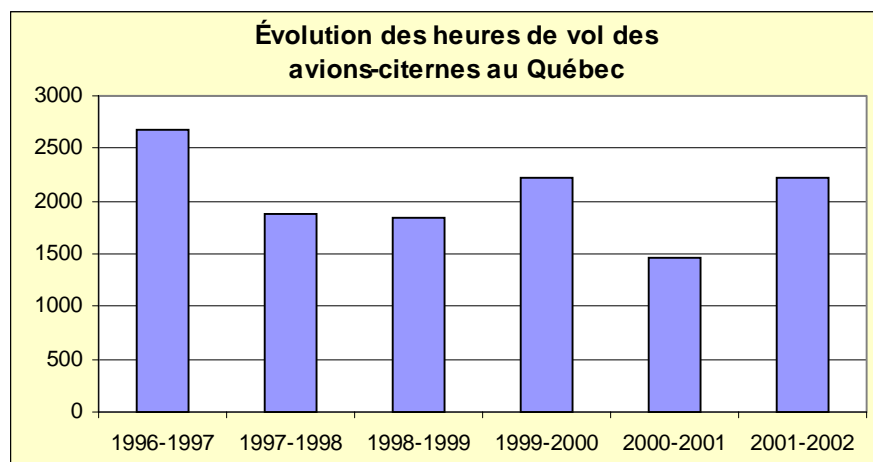
Le combat des feux de forêt au Québec et au Canada

La participation du SAG s'inscrit dans le programme de suppression des feux de forêt au Québec. Ainsi, les opérations du SAG contribuent à atteindre les objectifs que s'est fixée la SOPFEU. Par exemple, les statistiques de la SOPFEU démontrent qu'au cours de la saison 2001 des feux de forêt au Québec, 89 % des incendies ont été maîtrisés avant 10 h le lendemain matin et 94 % ont été éteints à l'intérieur d'une superficie inférieure ou égale à trois hectares⁶.

⁵ Pour le détail des heures de vol par type d'appareil, voir la section des ressources utilisées 4.1.1.

⁶ Source : SOPFEU, Rapport annuel 2001.

En 2001-2002, 2 214 heures de vol ont été réalisées au Québec par la flotte d'avions-citernes du SAG. Le tableau ci-dessous présente l'évolution des heures de vol au Québec depuis l'année 1996-1997. La saison 2001 des feux de forêt s'est soldée par 970 feux alors que la moyenne des sept dernières années s'établit à 832 feux. Bien que le nombre de feux ait été plus élevé que la moyenne, la superficie affectée est nettement inférieure.



Contexte :

La période intensive d'entretien des avions-citernes se déroule du mois de septembre au mois d'avril de chaque année. Afin de rencontrer le calendrier de mise en opération de la SOPFEU, le SAG a développé depuis plusieurs années un système de planification qui lui permet d'effectuer le suivi des travaux requis sur chaque appareil.

Objectif 5 :

Respecter le calendrier de mise en opération et assurer la disponibilité des avions-citernes selon les besoins formulés par la SOPFEU.

<i>Période de mise en opération</i>	<i>Nombre d'avions-citernes</i>	<i>Ratio (sur 14)</i>
Du 15 au 30 avril	6	42 %
Du 1 ^{er} mai au 31 août	14	100 %
Du 1 ^{er} au 15 septembre	11	78 %
Du 16 septembre au 15 octobre	6	42 %
Du 16 au 31 octobre	3	21 %

Résultat :

<i>Période de mise en opération</i>	<i>Ratio d'avions disponibles</i>
Du 15 au 30 avril	42 %
Du 1 ^{er} mai au 31 août	94 %
Du 1 ^{er} au 15 septembre	78 %
Du 16 septembre au 15 octobre	42 %
Du 16 au 31 octobre	21 %

Les résultats obtenus pour la période du 1^{er} mai au 31 août 2001 sont dus notamment au fait qu'au 1^{er} mai, 8 avions-citernes sur 14 étaient disponibles, les 6 autres appareils ayant été mis en service entre le 2 et le 16 mai. Ces délais sont survenus suite à plusieurs réparations imprévues pendant la période d'entretien de ces appareils.

Pour l'ensemble de la saison 2001, le taux de respect du calendrier de mise en opération des avions-citernes s'établit à 95 %.

Commentaire :

Des mesures correctives ont été mises de l'avant dès septembre 2001 en vue d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise. Entre autres, le SAG a procédé à une meilleure répartition des horaires et des tâches des techniciennes et des techniciens affectés à l'entretien des avions-citernes.

En plus du respect du calendrier de mise en opération des avions-citernes, le SAG doit assurer une disponibilité quotidienne de sa flotte selon les besoins exprimés par la SOPFEU. À cet égard, le taux moyen de disponibilité des avions-citernes (par rapport aux heures requises) a été de **98,1 %** pour l'ensemble de la saison.

Dans le cadre de l'Accord d'aide mutuelle en cas d'incendies de forêt entre les provinces et les territoires canadiens, plusieurs interventions du SAG se sont déroulées à l'extérieur du Québec au cours de l'été 2001. Au mois de juillet, deux avions-citernes ont été affectés pour une période de six jours en Ontario. Ensuite, à la mi-août, deux avions-citernes ont été utilisés au Nouveau-Brunswick ainsi qu'en Nouvelle-Écosse. Les coûts de ces opérations ont été facturés aux provinces concernées selon les termes de l'Accord.

Le SAG a participé à la deuxième rencontre du groupe des opérateurs de CL-215T/CL-415 tenue les 12, 13 et 14 novembre à Nîmes en France. En plus du Québec, cette rencontre regroupait des opérateurs d'avions-citernes de la Croatie, de la Grèce et de la France ainsi que des représentants de l'industrie aéronautique. L'objectif de celle-ci était d'échanger des informations techniques et de mettre en commun les problématiques liées à la maintenance de ce type d'aéronef.

La location d'avions-citernes hors Canada

Contexte :

Depuis plusieurs années, le SAG effectue des démarches auprès d'autres pays afin de louer ses appareils en dehors de la saison des feux de forêt au Québec, afin d'en rentabiliser au maximum l'utilisation.

Selon les termes d'une entente avec la SOPFEU, le SAG prélève 10 % des revenus bruts découlant des contrats à l'extérieur du Canada et la SOPFEU conserve les revenus nets provenant de ce type de contrat.

Objectif 6 :

Intensifier les efforts de promotion auprès des utilisateurs potentiels à l'extérieur du Canada et obtenir des contrats de location d'au moins 2,5 M\$.

Résultat :

Les contrats de location hors Canada se chiffrent à 2,8M \$ soit 0,3 M\$ de plus que la cible prévue de 2,5 M\$.

Le premier contrat a été effectué auprès du Comté de Los Angeles dans le cadre de l'entente de principe de 5 ans signée en 2001. Pour l'exécution de ce contrat, le SAG a envoyé 2 avions-citernes ainsi que du personnel du 27 septembre au 18 décembre 2001. Le second contrat, celui avec la province de Neuquén en Argentine s'est terminé le 16 avril 2001.

Par ailleurs, au mois de septembre 2001, le SAG a participé à une mission commerciale forestière à Mexico.

Commentaire :

Le contrat de location avec le Comté de Los Angeles a nécessité 109 heures de vol et a engendré des revenus de 2,2 M\$. Pour ce qui est du contrat avec la province de Neuquén (Argentine), les revenus d'environ 0,6 M \$ couvrent uniquement les heures de convoyage pour le retour des avions à Québec ainsi que les heures de disponibilité des avions sur place du 1^{er} avril au 11 avril 2001. Bien que les services du SAG aient été grandement appréciés par le gouvernement de cette province de l'Argentine, la situation économique difficile de ce pays n'a pas permis de renouveler le contrat en 2001-2002.

En ce qui concerne les efforts de promotion, mentionnons que la mission au Mexique était organisée par le ministère de l'Industrie et du Commerce (MIC). À cette occasion, un projet d'entente de service entre le gouvernement du Québec et le gouvernement mexicain a été déposé et expliqué. Celui-ci prévoyait la location de deux à quatre avions-citernes pour combattre les feux de forêt au Mexique et couvrait la période du 27 janvier au 27 avril 2002. Le gouvernement du Mexique n'a cependant pas donné suite à ce projet d'entente.

3.2 Service gouvernemental de courrier

3.2.1 Ensemble des produits et services du SGC

Contexte : Au cours de l'année 2001-2002, deux rencontres d'information avec la clientèle se sont tenues à Montréal et à Québec afin de dresser un bilan de la situation financière de l'organisation et de présenter les stratégies d'affaires pour l'année 2001-2002.	
Objectif 7 : Atteindre l'autofinancement pour chacun des produits et services (100 %)	
Résultats⁷ :	
<i>Courrier (interministériel, Canada, USA et international)</i>	102,2 %
Commentaire : Les résultats d'opération nous indiquent un surplus de 163 452 \$ alors que le budget du courrier interministériel prévoyait un surplus de 600 151 \$. Cet écart de 436 700 \$ est principalement dû à une réduction tarifaire de 354 000 \$ accordée à la clientèle pour 2 types de produit pour les mois de janvier à mars 2002.	
<i>Envois en lots</i>	104 %
Commentaire : Les résultats de fin d'année nous présentent un surplus d'opération de 176 705 \$ alors que le budget annonçait un déficit d'opération de 334 512 \$. Cette augmentation de 511 217 \$ est la résultante d'une hausse de 22 % des revenus alors que les dépenses n'ont cru que de 7,5 %. La croissance des revenus est notamment due à un volume d'affaires plus important dans un secteur davantage en demande par la clientèle.	
<i>Contrats-entente</i>	89,6 %
Commentaire : Cette ligne d'affaires affiche un déficit de 145 247 \$ alors que le budget en prévoyait un de 85 141 \$. Cette différence s'explique principalement par des revenus inférieurs de 4 % suite à une légère baisse du volume d'affaires. Par ailleurs, des augmentations contractuelles ont été négociées à l'automne 2001 avec la clientèle afin d'assurer l'autofinancement de ce secteur.	

⁷ Voir le tableau de la section 4.2.3 sur les ressources financières pour le détail des résultats financiers.

<i>Équipements et produits postaux</i>	101,3 %
<p>Commentaire : L'excédent d'opération de 127 871 \$ obtenu par cette ligne d'affaires dépasse le déficit attendu de 35 782 \$. Ce surplus est essentiellement dû à une augmentation du volume d'affaires ainsi qu'à une hausse des prix des produits et équipements postaux suite aux augmentations de Postes Canada.</p> <p>En 2001-2002, de nouveaux contrats ont été octroyés pour les services de messagerie 1-2-4-24 heures ainsi que pour les compteurs postaux, et la convention de services avec Postes Canada a été renouvelée.</p>	
<i>Distribution documentaire</i>	87,5 %
<p>Commentaire : Le déficit de ce service, soit 190 089 \$, est supérieur de 61 368 \$ comparativement au déficit fixé au budget suite à une hausse des dépenses de 4,5 %. D'autre part, cette ligne d'affaires, en place depuis le printemps 1998, n'a pas encore atteint son seuil de rentabilité car un nombre insuffisant de ministères/organismes utilisent ces services.</p>	

3.2.2 Le courrier (interministériel, Canada, USA et international)

<p>Contexte : Le SGC traite environ 6 millions de documents gouvernementaux annuellement. Depuis plusieurs années, ce secteur s'est doté d'une norme de service concernant le délai de réexpédition du courrier acheminé dans les salles de tri.</p>
<p>Objectif 8 : Réexpédier, le lendemain, 98 % du courrier traité dans les salles de tri.</p>
<p>Résultat : Il est à noter que l'objectif a été modifié en 2001-2002. Toutefois, l'indicateur pour mesurer les résultats est demeuré le même qu'au cours des deux dernières années.</p> <p>En 2001-2002, 95,9 % du courrier reçu dans les salles de tri a été traité la même journée comparativement à 97,8 % pour l'année 2000-2001.</p>
<p>Commentaire : Afin d'assurer un contrôle serré des coûts d'exploitation, un minimum de ressources sont affectées aux opérations dans les salles de tri. Il faudra donc s'assurer que les ressources requises soient en place pour faire face aux augmentations subites des volumes de courrier à traiter.</p>

3.3 Services aériens et postaux

Contexte :

Le suivi des plaintes déposées par les clients s'effectue depuis plusieurs années aux Services aériens et postaux. Les deux secteurs se sont donné comme norme de traiter les plaintes reçues dans un laps de temps ne dépassant pas 5 jours ouvrables.

La politique de gestion des plaintes a été appliquée tout au long de l'année et ce, dans chaque secteur de l'UAS.

Le directeur général prend connaissance des plaintes acheminées aux deux secteurs et en fait le suivi lui-même ou par le biais du comité de gestion.

Objectif 9 :

Respecter le délai (5 jours ouvrables) de traitement des plaintes reçues dans 95 % des cas.

Résultat :

Au total, 10 plaintes ont été inscrites au registre des plaintes pendant l'année 2001-2002. Le Service aérien a reçu 4 plaintes, soit 3 de plus que l'an passé. Ces 4 plaintes (100 %) ont été traitées dans le délai de cinq jours.

Quant au Service de courrier, il a reçu 6 plaintes durant l'année 2001-2002 soit deux de plus que l'an dernier. Par contre, 4 de ces plaintes (67 %) ont été traitées dans le délai.

La plupart de ces plaintes concernent la qualité du service offert lorsqu'un client prend contact avec l'organisation et les délais occasionnés dans la prestation de certains services. Ces plaintes ont toutes été traitées à la satisfaction des clients.

4 RESSOURCES UTILISÉES

4.1 Service aérien gouvernemental

4.1.1 Parc d'aéronefs

Le SAG dispose d'une flotte de 20 aéronefs. Le tableau ci-dessous présente les heures de vol effectuées par chaque type d'appareil selon les heures de vol planifiées.

Type d'aéronef	Heures de vol prévues	Heures de vol réelles	
ÉVACUATIONS AÉROMÉDICALES ET TRANSPORT MULTIPATIENT			
Challenger 601-1A	1 700	1 817	
Challenger 601-3A	100	324	
Dash 8-200	200 ⁽⁸⁾	759 ⁽⁹⁾	
TOTAL	2 000	2 900	
TRANSPORT DES PERSONNES ET DES MARCHANDISES			
Challenger 601-3A	300	333	
Dash 8-200	300	260	
TOTAL	600	593	
SURVEILLANCE AÉRIENNE DU TERRITOIRE			
Bell 206B	600	346	
Bell 206LT	75	472	
Bell 412	600	211 ⁽¹⁰⁾	
TOTAL	1 275	1 029	
COMBAT DES FEUX DE FORÊT			
4	CL-215 (P)	400	634
2	CL-215 (T)	250	303
8	CL-415	850	1 555
TOTAL	1 500	2 492	

Au total, 7 014 heures de vol ont été enregistrées par les appareils du SAG en 2001-2002, soit 984 heures de vol de plus que l'année précédente. Les heures supplémentaires se répartissent ainsi : évacuations aéromédicales et le transport multipatient (229 heures), surveillance aérienne du territoire (489 heures) et combat contre les feux de forêt (668 heures). Notons toutefois que dans la catégorie du transport des personnes et des marchandises, on observe une diminution de 402 heures, ce qui constitue au total le nombre de 984 heures de vol de plus que l'an passé.

⁸ Comprend 150 heures de vol pour le transport multipatient.

⁹ Comprend 593 heures de vol pour le transport multipatient.

¹⁰ Le Bell 412 est entré en opération en novembre 2001 alors qu'il était prévu à compter de juillet dans le budget.

4.1.2 Ressources humaines

Le SAG comptait au 31 mars 2002 sur une équipe permanente se répartissant comme suit :

- ✍ Opérations aériennes : 79 équivalents à temps complet;
- ✍ Maintenance des aéronefs : 76 équivalents à temps complet;
- ✍ Services administratifs : 20 équivalents à temps complet.

De plus, pour répondre à des besoins ponctuels, le SAG embauche du personnel occasionnel.

La formation du personnel volant ainsi que du personnel technique constitue une activité majeure au SAG. Le service de formation du SAG offre plusieurs sessions à l'interne concernant entre autres la maintenance initiale sur les avions-citernes, le guidage des aéronefs, le dégivrage et anti-dégivrage des aéronefs, la contamination des surfaces, la familiarisation du carnet de route et les cours théoriques pour les pilotes sur le Dash 8-200 ainsi que sur les CL-215 et CL-415. De plus, le personnel du SAG est amené à suivre la formation spécialisée en aéronautique à l'extérieur du SAG. En 2001-2002, le SAG a investi dans le perfectionnement de son personnel un montant de 896 872 \$ (incluant les coûts directs et indirects).

La livraison du dispositif d'entraînement en vol (DEV) pour les pilotes de CL-415, prévue initialement pour le mois de mars 2002, se fera au cours de l'été 2002.

L'équipe d'intervention en situation d'urgence ou de crise a mis à jour le guide de gestion d'une urgence ou d'une crise au SAG. Celui-ci sert de canevas à l'équipe d'intervention et permet de se préparer efficacement à diverses situations d'urgence.

Des sessions de sensibilisation sur la gestion des relations interpersonnelles ont été offertes au personnel de la Direction de la maintenance des aéronefs. Ces sessions avaient comme objectif d'amener les membres de cette équipe à mieux gérer leurs relations interpersonnelles et, par le fait même, améliorer le climat organisationnel.

4.1.3 Ressources financières

Le tableau ci-dessous présente les résultats financiers 2001-2002 par ligne d'affaires en comparaison avec les prévisions budgétaires établies en début d'exercice.

	Revenus (\$)		Dépenses (\$)		Excédent (déficit) (\$)	
	Budget	Réel	Budget	Réel	Budget	Réel
Aéronefs d'affaires⁽¹⁾	17 641 918	18 728 546	17 786 459	18 127 680	(144 541)	600 866
Surveillance aérienne	4 063 806	2 654 317	4 063 806	2 654 317	-	-
Avions-citernes	30 984 336	30 673 997	30 701 736	30 392 063	282 600	281 934
Nolisement⁽²⁾	5 445 220	6 883 710	5 374 099	6 737 706	71 121	146 004
Autres éléments	3 520 084	4 064 928	220 084	453 659	3 300 000	3 611 269
TOTAL	61 655 364	63 005 498	58 146 184	58 365 425	3 509 180	4 640 073

⁽¹⁾ Les aéronefs d'affaires sont utilisés pour les deux services suivants : les évacuations aéromédicales et le transport multipatient ainsi que le transport des personnes et des marchandises.

⁽²⁾ Le nolisement est un volet du transport des personnes et des marchandises.

L'analyse des écarts budgétaires par ligne d'affaires est présentée ci-dessous.

Les aéronefs d'affaires

Le nombre d'heures de vol a été plus élevé que prévu (+ 900 heures), entraînant des revenus et des dépenses supplémentaires pour les évacuations aéromédicales et le transport multipatient. La différence entre le déficit planifié et l'excédent atteint est principalement attribuable à une diminution du prix du carburant par rapport à la prévision initiale.

La surveillance aérienne du territoire par hélicoptère

Le budget initial reposait sur l'hypothèse que le Bell 412 serait en opération à compter de juillet 2001. Puisque l'hélicoptère n'a été livré qu'en novembre 2001, les dépenses ont été moindres.

Les avions-citernes

Tout comme pour les aéronefs d'affaires, le prix du carburant est le principal facteur expliquant l'écart entre la prévision budgétaire et le résultat au 31 mars 2002.

Le nolissement

L'augmentation des revenus et des dépenses pour ce service découle directement de la demande accrue des ministères et organismes clients.

Autres éléments

Les principaux revenus constituant ce poste, soit les intérêts sur le Fonds d'amortissement et l'amortissement du gain de change, se sont avérés plus élevés que prévus. Aussi, un gain découlant de la vente de deux hélicoptères n'avait pas été prévu.

4.2 Service gouvernemental de courrier

4.2.1 Ressources matérielles

Au 31 mars 2002, le SGC dispose d'une flotte de 17 camions permettant de faire la livraison et la cueillette du courrier gouvernemental à Québec et Montréal sur un réseau d'environ 400 points de service. Le traitement du courrier s'effectue dans trois centres de tri, situés à Québec, à Montréal et à Rimouski. Les opérations de préparation postale pour les envois en lots se réalisent quant à elles en grande partie à l'atelier central de Québec et, depuis peu, à l'atelier central de Montréal.

4.2.2 Ressources humaines

Au 31 mars 2002, l'effectif du SGC compte 72 équivalents temps complet (ETC) et 48 occasionnels. À la suite de la réorganisation administrative de janvier 2002, cinq personnes affectées au soutien à la gestion de l'UAS ont quitté le SAG pour œuvrer entièrement au sein de la Direction du courrier et de la reprographie.

4.2.3 Ressources financières

Le tableau ci-dessous présente les résultats financiers 2001-2002 par ligne d'affaires en comparaison avec les prévisions budgétaires établies en début d'exercice. Les explications relatives aux variations observées se trouvent à la section 3.2.1 (objectif 7). D'autre part, des états financiers complets du Service gouvernemental de courrier sont présentés à la page 42.

	Revenus (\$)		Dépenses (\$)		Excédent (déficit) (\$)	
	Budget	Réel	Budget	Réel	Budget	Réel
Courrier	8 006 347	7 485 841	7 406 196	7 322 389	600 151	163 452
Envois en lots	3 799 197	4 621 653	4 133 709	4 444 948	(334 512)	176 705
Contrats-entente	1 300 000	1 247 461	1 385 141	1 392 708	(85 141)	(145 247)
Équipements et produits postaux	7 391 654	10 075 868	7 427 436	9 947 997	(35 782)	127 871
Distribution documentaire	1 328 917	1 329 883	1 455 042	1 519 972	(126 125)	(190 089)
Autres éléments	-	4 940	-	(301 465) ⁽²⁾	-	306 405
TOTAL	21 826 115	24 765 646⁽¹⁾	21 807 524	24 326 549	18 591	439 097⁽¹⁾

⁽¹⁾ Ces informations ne considèrent pas la comptabilisation des produits reportés de 350,0 k\$ présentés aux états financiers du Service gouvernemental de courrier. C'est pourquoi, le surplus identifié est de 439 097 \$ au lieu de 89 097 \$.

⁽²⁾ Ce montant s'explique par une mise à jour des débiteurs, mise à jour imputée dans le coût des marchandises vendues aux états financiers.

ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

OPÉRATIONS ET EXCÉDENT
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
REVENUS		
Produits	44 394 477 \$	39 429 378 \$
Contributions pour acquisitions d'aéronefs	14 293 428	16 326 956
	58 687 905	55 756 334
Coût des marchandises vendues ou des services rendus (note 9)	55 762 851	54 942 887
REVENU BRUT	2 925 054	813 447
Redevances	500 000	-
Autres revenus	494 262	239 024
	3 919 316	1 052 471
FRAIS D'ADMINISTRATION (note 9)		
Facturés par des tiers	2 156 834	1 808 493
Facturés par le gouvernement du Québec	445 740	353 530
	2 602 574	2 162 023
BÉNÉFICE (PERTE) AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	1 316 742	(1 109 552)
Gain net sur aliénation d'immobilisations	485 862	454 461
Gain sur aliénation de stocks	16 879	86 807
Amortissement du gain de change reporté - fonds d'amortissement	322 612	257 938
Intérêts afférents au fonds d'amortissement	2 497 978	2 432 208
BÉNÉFICE NET	4 640 073	2 121 862
EXCÉDENT AU DÉBUT	30 381 568	28 259 706
EXCÉDENT À LA FIN	35 021 641 \$	30 381 568 \$

BILAN

AU 31 MARS 2002

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	8 209 305 \$	2 532 740 \$
Débiteurs	4 830 669	7 664 746
Stocks	5 194 286	4 530 789
Frais payés d'avance	86 421	222 723
Avance intersectorielle – sans intérêt ni modalité de remboursement	4 800 000	4 800 000
	<u>23 120 681</u>	<u>19 750 998</u>
Dépôt en garantie (note 3)	4 979 049	5 586 016
Placements - fonds d'amortissement (note 4)	39 419 724	36 404 356
Immobilisations (note 5)	198 626 637	200 648 760
	<u>266 146 091 \$</u>	<u>262 390 130 \$</u>
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	4 175 775 \$	3 833 602 \$
Créance à payer (note 6)	570 992	1 159 622
Versements sur la dette à long terme (note 7)	1 880 090	1 480 084
Versements sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 8)	13 754 449	9 705 361
	<u>20 381 306</u>	<u>16 178 669</u>
Dette à long terme (note 7)	86 643 638	77 174 977
Obligations découlant de contrats de location-acquisition (note 8)	121 841 224	136 591 412
Gain de change reporté - fonds d'amortissement	2 258 282	2 063 504
	<u>231 124 450</u>	<u>232 008 562</u>
EXCÉDENT	35 021 641	30 381 568
	<u>266 146 091 \$</u>	<u>262 390 130 \$</u>

FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	4 640 073 \$	2 121 862 \$
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie		
Amortissement des immobilisations	14 693 931	14 082 181
Amortissement du gain de change reporté - fonds d'amortissement	(322 612)	(257 938)
Gain net sur aliénation d'immobilisations	(485 862)	(454 461)
	<u>18 525 530</u>	<u>15 491 644</u>
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Variation des débiteurs	2 834 077	(1 097 023)
Variation des stocks	(663 497)	746 280
Variation des frais payés d'avance	136 302	264 320
Variation des créditeurs et frais courus	342 173	(1 464 815)
Variation des produits reportés	-	(706 394)
	<u>2 649 055</u>	<u>(2 257 632)</u>
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	<u>21 174 585</u>	<u>13 234 012</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Créance à payer	570 992	-
Remboursement de la créance à payer	(1 159 622)	1 070 356
Dette à long terme	11 348 751	-
Remboursement de la dette à long terme	(1 480 084)	(1 390 227)
Remboursement des obligations découlant de contrats de location-acquisition	(10 701 100)	(8 943 834)
Placements dans un fonds d'amortissement	(3 015 368)	(1 348 136)
Gain de change reporté - fonds d'amortissement	517 390	(1 084 072)
	<u>(3 919 041)</u>	<u>(11 695 913)</u>
Flux de trésorerie utilisés pour les activités de financement	<u>(3 919 041)</u>	<u>(11 695 913)</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Avance intersecteur	-	2 000 000
Dépôt en garantie	606 967	(1 100 925)
Acquisition d'immobilisations	(12 668 056)	(2 766 193)
Produits d'aliénation d'immobilisations	482 110	454 465

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(11 578 979)</u>	<u>(1 412 653)</u>
Augmentation de l'encaisse	5 676 565	125 446
Encaisse au début	<u>2 532 740</u>	<u>2 407 294</u>
Encaisse à la fin	<u><u>8 209 305 \$</u></u>	<u><u>2 532 740 \$</u></u>

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2002

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Service aérien gouvernemental offre des services de transport aérien dans le cadre de fonctions ou de missions gouvernementales. Les activités du Service aérien gouvernemental sont financées, depuis le 1^{er} avril 1995, par le Fonds des services gouvernementaux (Décret 883-95), fonds spécial constitué par la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics*. (L.R.Q., chapitre S-6.1)

Le mode de gestion financière et de financement du Service aérien gouvernemental est celui prévu à cette loi constitutive. Cette loi précise notamment que la gestion des sommes est confiée au ministre des Finances, que les intérêts produits par les sommes constituant un fonds ne lui sont pas alloués (à l'exception du fonds d'amortissement) et que les surplus accumulés par un Fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Service aérien gouvernemental ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Stocks

Les stocks de pièces de rechange, fournitures et carburant pour aéronefs sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif. Pour les pièces démontées des aéronefs et retournées en inventaire, leur coût correspond à celui de leur remise en état de fonctionnement.

Immobilisations

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

Aéronefs	5 et 6 2/3 %
Équipement d'aéronefs	8 7/8, 10 et 20 %
Équipement et outillage d'avionique au sol	6 2/3 et 20 %
Équipement de radiocommunication et de communication	20 %
Équipement informatique	20 %
Véhicules	20 et 33 1/3 %
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	20 et 33 1/3 %
Mobilier et équipement de bureautique	33 1/3 %
Matériel de manutention et d'entrepôt	10 et 20 %
Améliorations locatives	20 %

Les frais d'entretien et de réparation majeurs des aéronefs sont amortis selon la méthode de l'amortissement proportionnel à l'utilisation.

Les aéronefs détenus en vertu d'un contrat de location-acquisition sont amortis sur 20 ans, tandis que les frais afférents à l'acquisition de ces aéronefs sont amortis sur 13 ans, soit la durée des baux.

Conversion des devises étrangères

Des comptes d'actif et de passif exprimés en devises étrangères sont convertis en dollars canadiens au taux en vigueur à la date du bilan; les comptes d'opérations et les stocks sont convertis au taux de change prévalant à la date du paiement. Les gains ou pertes matérialisés sur change étranger sont imputés aux opérations de l'année financière. Les gains ou pertes non matérialisés sur change étranger sont amortis sur la durée résiduelle des obligations découlant de contrats de location-acquisition auxquels ils se rapportent.

Régimes de retraite

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

3. DÉPÔT EN GARANTIE

Un montant de 4 979 049 \$ incluant les intérêts capitalisés (2001 : 4 736 446 \$) est inscrit aux livres pour l'acquisition et l'installation d'un dispositif d'entraînement en vol dont le coût d'acquisition est de 4 210 889 \$.

4. PLACEMENTS - FONDS D'AMORTISSEMENT

En vertu de la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics*, le gouvernement du Québec a créé le 4 juin 1997 un fonds d'amortissement pour les fins du Service aérien gouvernemental.

Ce fonds a pour objet d'acquitter, à partir des sommes qui le constituent et des revenus qu'il produit, les obligations financières échéant en 2008 et 2009 relatives au financement par voie de crédit bail des huit (8) avions-citernes CL-415. Ces sommes sont déposées auprès du ministre des Finances et sont gérées par ce dernier.

Les placements dans le fonds d'amortissement se détaillent comme suit :

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
Encaisse	208 270 \$	144 550 \$
Intérêts courus	4 434 798	2 409 757
 Billets, 3,70 % à 7,10 %, échéant du 31 juillet 2002 au 31 janvier 2005, au coût (valeur du marché au 31 mars 2002 – 34 776 656 \$; 31 mars 2001 – 32 991 412 \$)	34 776 656	32 991 412
 Obligations d'Hydro-Québec, valeur nominale, 856 963 \$, 11,25 %, échéant le 17 avril 2001, au coût (valeur du marché au 31 mars 2001 – 858 092 \$)	-	858 637
	39 419 724 \$	36 404 356 \$

5. IMMOBILISATIONS

SERVICE AÉRIEN GOUVERNEMENTAL

	2002 (non vérifié)		2001 (vérifié)	
Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	
Aéronefs (a)	69 123 703 \$	14 432 791 \$	54 690 912 \$	46 281 070 \$
Frais d'entretien et de réparations majeurs des aéronefs	3 267 299	2 445 845	821 454	1 794 268
Équipement d'aéronefs	1 637 127	433 293	1 203 834	813 832
Équipement et outillage d'avionique au sol	506 527	199 390	307 137	288 571
Équipement de radiocommunication et de communication	133 806	93 683	40 123	61 580
Équipement informatique	362 664	268 558	94 106	145 865
Véhicules	385 738	298 357	87 381	95 357
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	395 653	328 923	66 730	61 411
Mobilier et équipement de bureautique	316 993	226 977	90 016	40 565
Matériel de manutention et d'entrepôt	145 230	102 254	42 976	56 916
Améliorations locatives	180 560	179 761	799	3 994
	<u>76 455 300</u>	<u>19 009 832</u>	<u>57 445 468</u>	<u>49 643 429</u>
Immobilisations détenues en vertu des contrats de location-acquisition (aéronefs) ^(a)	200 957 801	59 776 632	141 181 169	151 005 331
	<u>277 413 101 \$</u>	<u>78 786 464 \$</u>	<u>198 626 637 \$</u>	<u>200 648 760 \$</u>

^(a) Au 31 mars 2002, le Service aérien gouvernemental possède notamment 20 aéronefs (21 en 2001) dont 4 cédés par le gouvernement du Québec pour un montant de 1 \$ chacun et un cédé par le gouvernement du Canada pour 1 \$.

6. CRÉANCE À PAYER

En vertu d'une entente, l'excédent ou le déficit annuel de l'opération des avions-citernes est imputé à la Société de protection des forêts contre le feu (SOPFEU). Les surplus ou les déficits sont remis à ou versés par SOPFEU au cours de l'année financière subséquente, à la condition que SOPFEU acquitte toutes les factures présentées par le Service aérien gouvernemental, en regard du financement des CL-415.

7. DETTE À LONG TERME

	<u>2002</u> <u>(non vérifié)</u>		<u>2001</u> <u>(vérifié)</u>	
Dû au Fonds consolidé du revenu sans intérêt et sans modalité de remboursement.	43 032 636	\$	43 032 636	\$
Emprunts au Fonds de financement, 5,866 % à 6,88 %, remboursable par versements semi-annuels fixes, échéant jusqu'en décembre 2010.	45 491 092		35 622 425	
	<u>88 523 728</u>		<u>78 655 061</u>	
Versements échéant en deçà d'un an.	<u>1 880 090</u>		<u>1 480 084</u>	
	<u><u>86 643 638</u></u>	\$	<u><u>77 174 977</u></u>	\$

Les versements en capital des 5 prochaines années et des années subséquentes sur les emprunts au Fonds de financement s'établissent comme suit :

2003	1 880 090	\$
2004	2 015 180	
2005	2 143 024	
2006	2 279 036	
2007	2 423 740	
2008 à 2011	<u>34 750 022</u>	
	<u><u>45 491 092</u></u>	\$

8. OBLIGATIONS DÉCOULANT DE CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	<u>2002</u> <u>(non vérifié)</u>	<u>2001</u> <u>(vérifié)</u>
Obligations découlant de contrats de location-acquisition, taux fixes et variables de 3,10 % à 10,094 %, échéant jusqu'en septembre 2009	135 595 673 \$	146 296 773 \$
Versements échéant en deçà d'un an	<u>13 754 449</u>	<u>9 705 361</u>
	<u><u>121 841 224</u></u> \$	<u><u>136 591 412</u></u> \$

Les paiements minimums exigibles sur les obligations découlant de contrats de location-acquisition s'établissent comme suit :

2003	19 364 001 \$
2004	14 493 727
2005	14 493 727
2006	14 493 727
2007	14 493 727
2008 à 2010	<u>88 243 303</u>
Total des paiements minimums exigibles	165 582 212
Montant représentant les intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles	<u>29 986 539</u> 135 595 673
Versements échéant en deçà d'un an	<u>13 754 449</u>
	<u><u>121 841 224</u></u> \$

Les obligations découlant des contrats de location-acquisition concernent les aéronefs de type CL-415 et sont constituées de deux prêts pour chaque aéronef, le prêt A et le prêt B. Les versements sur le prêt A, dont le solde au 31 mars 2002 est de 108 629 880 \$ (2001 : 117 608 380 \$), sont effectués en dollars canadiens.

Les versements sur le prêt B seront effectués en livres sterling à l'expiration des contrats, s'étalant de mars 2008 à septembre 2009. Le solde aux livres du prêt B au 31 mars 2002 et au 31 mars 2001 est de 22 340 720 \$. Ce prêt est soumis à des fluctuations tout au long de la durée du bail en fonction de divers facteurs, dont la dépense d'intérêt annuel, le taux de change, le taux d'imposition et l'allocation du coût en capital.

Ces fluctuations annuelles ne sont pas comptabilisées aux états financiers du Service aérien gouvernemental puisque la direction du Service aérien gouvernemental estime que le prêt B devrait, à l'échéance du contrat, correspondre, selon toute vraisemblance, au solde de ce prêt au 31 mars 2002. Si ces fluctuations étaient comptabilisées, le solde du prêt B serait de 7 437 491 \$ au 31 mars 2002.

9. DÉPENSES PAR NATURE

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
Achats de marchandises et de services et variation de stocks	15 926 765 \$	13 158 839 \$
Traitements et avantages sociaux	13 775 060	12 956 661
Services de transport et de communication	1 280 557	1 497 405
Services professionnels, administratifs et autres	2 368 112	2 692 772
Entretien et réparations	878 461	803 232
Loyers	1 103 186	1 491 881
Fournitures et approvisionnements	-	29 632
Amortissement des immobilisations	14 693 931	14 082 181
Intérêts sur la dette à long terme	8 339 353	10 392 307
	<u>58 365 425 \$</u>	<u>57 104 910 \$</u>

10. RÉGIMES DE RETRAITE

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

Les cotisations du Service aérien gouvernemental imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 387 834 \$ (2001 : 380 191 \$). Les obligations du Service aérien gouvernemental envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier du RREGOP jusqu'au 31 décembre 1999 correspondait à 5,22 % du salaire admissible pour les participants syndicables (5,02 % pour les participants non syndicables). À la suite des modifications apportées au régime, à compter du 1^{er} janvier 2000, le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier correspond à 3,51 % du salaire admissible pour les participants syndicables (0,79 % pour les participants non syndicables).

11. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

12. INSTRUMENTS FINANCIERS

Le Service aérien gouvernemental exerce des activités d'investissement et de financement en livres sterling. La nature de ces activités expose le Service aérien gouvernemental aux fluctuations des taux d'intérêts et des taux de change. Les actifs et passifs financiers concernés sont les suivants :

	Coût (\$ canadien)
Placements – fonds d'amortissement (note 4)	39 419 724 \$
Obligations découlant de contrats de location-acquisition	22 340 720

ÉTATS FINANCIERS NON VÉRIFIÉS

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

POUR L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

OPÉRATIONS ET DÉFICIT
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

	<u>2002</u> <u>(non vérifié)</u>	<u>2001</u> <u>(vérifié)</u>
REVENUS		
Produits	24 282 894 \$	22 966 378 \$
Coût des marchandises vendues ou des services rendus (note 6)	<u>22 441 057</u>	<u>21 632 822</u>
REVENU BRUT	1 841 837	1 333 556
Autres revenus	127 813	116 662
	<u>1 969 650</u>	<u>1 450 218</u>
FRAIS D'ADMINISTRATION (note 6)		
Facturés par des tiers	1 683 363	1 153 138
Facturés par le gouvernement du Québec	202 130	163 600
	<u>1 885 493</u>	<u>1 316 738</u>
BÉNÉFICE AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS	84 157	133 480
Gain net sur aliénation d'immobilisations	4 940	8 588
BÉNÉFICE NET	<u>89 097</u>	<u>142 068</u>
DÉFICIT AU DÉBUT	(3 417 936)	(3 560 004)
DÉFICIT À LA FIN	<u><u>(3 328 839) \$</u></u>	<u><u>(3 417 936) \$</u></u>

BILAN
AU 31 MARS 2002

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

	<u>2002</u> <u>(non vérifié)</u>	<u>2001</u> <u>(vérifié)</u>
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	400 \$	400 \$
Débiteurs	3 227 937	3 494 258
Stocks	1 149 761	722 344
Frais payés d'avance	16 716	15 138
	<u>4 394 814</u>	<u>4 232 140</u>
Immobilisations (note 3)	<u>620 168</u>	<u>701 294</u>
	<u>5 014 982 \$</u>	<u>4 933 434 \$</u>
PASSIF		
À court terme		
Découvert bancaire	428 941 \$	1 507 306 \$
Créiteurs et frais courus	2 960 085	2 239 269
Avance intersectorielle – sans intérêt ni modalité de remboursement	2 000 000	2 000 000
	<u>5 389 026</u>	<u>5 746 575</u>
Dettes à long terme (note 4)	2 604 795	2 604 795
Produits reportés (note 5)	350 000	-
DÉFICIT	<u>(3 328 839)</u>	<u>(3 417 936)</u>
	<u>5 014 982 \$</u>	<u>4 933 434 \$</u>

**FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'ANNÉE FINANCIÈRE TERMINÉE LE 31 MARS 2002**

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Bénéfice net	89 097 \$	142 068 \$
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie		
Amortissement des immobilisations	184 398	195 408
Gain sur aliénation d'immobilisations	(4 940)	(8 588)
	<u>268 555</u>	<u>328 888</u>
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Variation des débiteurs	266 321	(858 657)
Variation des stocks	(427 417)	(172 810)
Variation des frais payés d'avance	(1 578)	(15 138)
Variation des créditeurs et frais courus	720 816	82 212
	<u>558 142</u>	<u>(964 393)</u>
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'exploitation	<u>826 697</u>	<u>(635 505)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Variation du découvert bancaire	(1 078 365)	921 027
Variation des produits reportés	350 000	-
Flux de trésorerie (utilisés pour les) provenant des activités de financement	<u>(728 365)</u>	<u>921 027</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'immobilisations	(103 272)	(294 010)
Produits d'aliénation d'immobilisations	4 940	8 588
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(98 332)</u>	<u>(285 422)</u>
Augmentation de l'encaisse	-	100
Encaisse au début	400	300
Encaisse à la fin	<u>400 \$</u>	<u>400 \$</u>

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER
NOTES COMPLÉMENTAIRES
 31 MARS 2002

1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Service gouvernemental de courrier offre des services de traitement du courrier et de messagerie externe. Les activités du Service gouvernemental de courrier sont financées, depuis le 1^{er} avril 1995, par le Fonds des services gouvernementaux (Décret 883-95), fonds spécial constitué par la *Loi sur les services gouvernementaux aux ministères et organismes publics*. (L.R.Q., chapitre S-6.1) Le mode de gestion financière et de financement du Service gouvernemental de courrier est celui prévu à cette loi constitutive. Cette loi précise notamment que la gestion des sommes est confiée au ministre des Finances, que les intérêts produits par les sommes constituant un fonds ne lui sont pas alloués et que les surplus accumulés par un fonds sont versés au Fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Service gouvernemental de courrier ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Stocks

Les stocks de valeurs postales sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode de l'épuisement successif.

Immobilisations

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

Équipement de radiocommunication et de communication	20 %
Équipement informatique	20 %
Véhicules	20 et 33 1/3 %
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	20 et 33 1/3 %
Mobilier et équipement de bureautique	20, 25 et 33 1/3 %
Matériel et équipement de traitement du courrier	6 2/3 et 20 %
Matériel de manutention et d'entrepôt	10 %
Améliorations locatives	20 %

Régimes de retraite

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

Produits reportés

Les revenus de services de courrier gouvernemental perçus d'avance et affectés à des projets de développement sont imputés aux opérations au même rythme que l'amortissement du coût du projet.

3. IMMOBILISATIONS

SERVICE GOUVERNEMENTAL DE COURRIER

	2002 (non vérifié)		2001 (vérifié)	
Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette	
Équipement de radiocommunication et de communication	6 691 \$	1 227 \$	5 464 \$	- \$
Équipement informatique	45 175	37 846	7 329	13 600
Véhicules	404 737	239 465	165 272	152 440
Systèmes informatiques et logiciels d'exploitation	305 161	271 377	33 784	67 540
Mobilier et équipement de bureautique	611 424	591 781	19 643	19 748
Matériel et équipement de traitement du courrier	454 342	318 074	136 268	156 901
Matériel de manutention et d'entrepôt	357 546	111 427	246 119	281 873
Améliorations locatives	240 980	234 691	6 289	9 192
	<u>2 426 056 \$</u>	<u>1 805 888 \$</u>	<u>620 168 \$</u>	<u>701 294 \$</u>

4. DETTE À LONG TERME

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
Dû au Fonds consolidé du revenu		
Sans intérêt et sans modalité de remboursement	2 604 795 \$	2 604 795 \$

5. PRODUITS REPORTÉS

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
Revenus du Service gouvernemental de courrier perçus d'avance et affectés à des projets de développement.	350 000 \$	- \$

6. DÉPENSES PAR NATURE

	2002 (non vérifié)	2001 (vérifié)
Achats de marchandises et de services et variation de stocks	18 099 801 \$	16 851 524 \$
Traitements et avantages sociaux	4 349 259	4 324 255
Services de transport et de communication	87 811	81 214
Services professionnels, administratifs et autres	502 061	390 367
Entretien et réparations	198 341	187 804
Loyers	656 780	671 390
Fournitures et approvisionnements	247 700	247 992
Amortissement des immobilisations	184 398	195 408
Autres	399	(394)
	24 326 550 \$	22 949 560 \$

7. RÉGIMES DE RETRAITE

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

Les cotisations du Service gouvernemental de courrier imputées aux résultats de l'année financière s'élèvent à 109 377 \$ (2001 : 95 674 \$). Les obligations du Service gouvernemental de courrier envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier du RREGOP jusqu'au 31 décembre 1999 correspondait à 5,22 % du salaire admissible pour les participants syndicables (5,02 % pour les participants non syndicables). À la suite des modifications apportées au régime, à compter du 1^{er} janvier 2000, le taux de cotisation de l'employeur pour le service régulier correspond à 3,51 % du salaire admissible pour les participants syndicables (0,79 % pour les participants non syndicables).

8. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

*Secrétariat
du Conseil du trésor*

Québec

