

# Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER)

## Déclaration de services à la clientèle

### NOTRE MISSION

Fournir aux ministères et organismes publics du Québec des services complets de gestion de parc de véhicules et d'équipements roulants en assurant une saine gestion des ressources, dans une perspective de développement durable.

### NOTRE VISION

Être reconnu comme une organisation performante en gestion de parc de véhicules et d'équipements roulants au Québec et être un partenaire innovant dans ce domaine.

### NOS VALEURS

Gestion intégrée  
Leadership environnemental  
Satisfaction de la clientèle  
Responsabilisation des membres du personnel  
Esprit d'entreprise

### NOS ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES

- Offrir à la clientèle un service de qualité dans tous les ateliers de mécanique. Pour ce faire, les membres du personnel s'engagent à répondre de façon courtoise et à entretenir ou réparer tout véhicule dans les délais convenus.
- Offrir à la clientèle une gamme de services conformes à ses besoins.
- Offrir, par l'entremise de la ligne 1 888 314-CGER, un service d'assistance routière, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour tout véhicule ou équipement fourni par le CGER.
- Répondre à toute plainte dans un délai de 20 jours ouvrables.



## VOS COMMENTAIRES SONT PRÉCIEUX

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous désirez nous faire part d'un commentaire ou d'une plainte. Le traitement s'effectue en toute confidentialité.

### COURRIEL

[cger@transports.gouv.qc.ca](mailto:cger@transports.gouv.qc.ca)



## POUR NOUS JOINDRE

Demande de renseignements

**418 643-5430** Région de Québec

**1 866 275-0241** Ailleurs au Québec (sans frais)

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h



## SITES DE CARBURANT



## SERVICE DE DÉPANNAGE

PRÊT DE VÉHICULE ET  
D'ÉQUIPEMENT DE COURTOISIE

## ENTRETIEN ET RÉPARATION

## GESTION DES PIÈCES D'USURE

## FORMATION ET ÉVALUATION DES CONDUCTEURS

