

Déclaration de services à la clientèle

Notre mission

Offrir aux organismes publics du Québec des services complets de gestion de parc de véhicules, selon les meilleures pratiques d'affaires, dans une perspective d'optimisation des ressources et de développement durable.

Notre vision

Être reconnu comme la référence en gestion de parc de véhicules et d'équipements connexes au Québec et être un partenaire recherché en la matière.

Nos valeurs

Gestion intègre

L'autofinancement et l'optimisation des biens de l'État avec rigueur, éthique, transparence et respect de l'environnement.

Satisfaction de la clientèle

Une offre de produits et de services de qualité, assurant aux clients une disponibilité élevée de leurs véhicules à des taux concurrentiels.

Responsabilisation des employés

Les employés utilisent de façon optimale les ressources de l'organisation qui leur sont confiées au profit des clients et des cibles de résultats de l'organisation.

Esprit d'entreprise

La culture de l'entreprise est partagée par l'ensemble des employés et leurs actions sont alignées sur l'atteinte des résultats de l'organisation.

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 30


Nos engagements spécifiques

- ❖ Offrir au client un service de qualité dans tous les ateliers de mécanique. Pour ce faire, répondre au client de façon courtoise et entretenir ou réparer son véhicule dans les délais convenus.
- ❖ Fournir au client un véhicule conforme à ses besoins.
- ❖ Fournir un service d'assistance routière, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, concernant un véhicule ou un équipement loué au CGER, et ce, par l'entremise de la ligne 1 888 314-CGER.
- ❖ Retourner un appel dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception d'une plainte formulée verbalement. Envoyer un accusé de réception dans les 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite. Dans les deux cas, indiquer le nom d'une personne-ressource et le délai prévu pour le traitement de la plainte.


Vos commentaires sont précieux

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous désirez nous faire part d'un commentaire ou d'une plainte qui sera traité en toute confidentialité.


❖ site Web

 www.cger.transports.gouv.qc.ca

❖ téléphone

 418 643-5430
1 866 275-0241

❖ courrier

 1170, boul. Lebourgneuf, bureau 110
Québec (Québec) G2K 2E3