



Société des traversiers du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2019-2020



Société des traversiers du Québec

250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
stq@traversiers.gouv.qc.ca
traversiers.com

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec (STQ).

Elle est disponible en version PDF sur le site Internet de la STQ à l'adresse **traversiers.com** et en format adapté sur demande.

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle est employée dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la lecture.

Soucieuse de protéger l'environnement, la STQ favorise l'utilisation de papier FSC pour les exemplaires imprimés de ses publications. La couverture et les pages intérieures du présent rapport sont imprimées sur du papier 100 % postconsommation.

Photographies

Société des traversiers du Québec
Crédit photo : Éric Massicotte

Graphisme

Julie Bujold Designer graphique

Révision linguistique et correction d'épreuves

Marie Parent

Impression

Dorcas Design graphique

EN COUVERTURE

Gare fluviale de Sorel-Tracy de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

ISBN : 978-2-550-87273-3 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-87274-0 (version PDF)

ISSN : 1706-8924 (version imprimée)

ISSN : 2368-3708 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE	5
MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL.....	6
DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	8
RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE	9

1. L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF	10
1.2 FAITS SAILLANTS	18

2. LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE	25
2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	37

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES.....	39
3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES.....	41
3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES	45

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS.....	46
4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE	47
4.3 OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES.....	53
4.4 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS	55
4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS PUBLICS	56
4.6 GOUVERNANCE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT.....	56
4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	63
4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION	65
4.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS	66

ANNEXES

1. ÉTATS FINANCIERS 2019-2020	67
2. CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC	88



MESSAGE DU MINISTRE

MONSIEUR FRANÇOIS PARADIS

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, 1^{er} étage, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec (STQ) pour l'exercice financier couvrant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

Ce rapport rend compte aux parlementaires et aux citoyens des activités de la STQ, de ses résultats de la dernière année à l'égard de son Plan stratégique 2018-2022 et de l'utilisation de ses ressources humaines, financières et informationnelles. Il détaille les moyens mis de l'avant par la STQ en vue de réaliser sa mission, qui consiste à assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services et des infrastructures de transport maritime ou complémentaire de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec.

Avec son offre de quatorze services maritimes entre Montréal et les Îles-de-la-Madeleine, la STQ a transporté près de 5 millions de passagers et au-delà de 2 millions de véhicules en 2019-2020. Il ne fait pas de doute qu'elle joue un rôle essentiel dans l'essor de plusieurs communautés côtières et insulaires.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

François Bonnardel
Ministre des Transports

Québec, le 16 septembre 2020



MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR FRANÇOIS BONNARDEL

Ministre des Transports
Édifice de la Haute-Ville
700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société des traversiers du Québec (STQ), j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2019-2020.

L'exercice financier 2019-2020 a marqué un tournant dans l'histoire de la STQ. L'arrêt de service du NM *F.-A. - Gauthier* qui s'est étendu sur les huit derniers mois de l'année financière a eu des conséquences sans précédent sur l'ensemble des activités de l'organisation. Conséquemment, l'atteinte des objectifs organisationnels du Plan stratégique 2018-2022 n'a pu être à la hauteur de nos espérances.

L'exercice a également été teinté par d'importantes remises en question des modes de fonctionnement qui avaient cours depuis de nombreuses années.

L'année a débuté avec l'examen des résultats d'un diagnostic organisationnel pour lequel j'avais mandaté une firme indépendante à la suite de ma nomination à la STQ en février 2019. Les conclusions faisaient notamment état d'une planification déficiente, d'un manque de vision à long terme et de ressources humaines insuffisantes. Le diagnostic a également souligné l'importance pour la STQ de mieux arrimer ses actions aux stratégies gouvernementales et de se recentrer davantage sur les besoins de sa clientèle.

Ce diagnostic, combiné à la succession d'événements imprévus à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, a confirmé la nécessité d'opérer une réelle transformation de la STQ pour faire de cette société d'État une organisation moderne et performante qui sera une fierté pour les Québécois. C'est pourquoi un plan triennal composé de 35 projets touchant à la gouvernance, à la structure administrative et aux ressources, à l'alignement stratégique et à la gestion intégrée, aux processus, à l'optimisation, ainsi qu'à la mobilisation du personnel a été élaboré durant l'été 2019. La réalisation de ce plan est déjà bien entamée. Un chemin énorme a été parcouru au cours de la dernière année, mais il reste encore beaucoup à faire!

La STQ s'est également dotée en 2019-2020 d'un plan de relève de ses navires plus robuste, entre autres avec l'acquisition du NM *Saaremaa I*, qui assure maintenant une continuité des opérations pour l'Est-du-Québec. Dans cette même optique, l'organisation travaille à rendre ses infrastructures terrestres et ses équipements maritimes plus polyvalents, notamment grâce à la création d'un comité de gestion des actifs. En plus de l'intégration de nouveaux collaborateurs au sein de la STQ, d'autres initiatives majeures ont aussi été menées à bien, dont la revue complète de la gestion contractuelle et la mise en place des comités de gouvernance en santé-sécurité au travail (SST) et en sécurité maritime.

L'exercice 2019-2020 a par-dessus tout permis de constater la grande résilience et l'implication hors du commun du personnel de la STQ. Cette période très difficile a été l'occasion pour plusieurs employés d'accomplir quelques exploits, comme l'acquisition et l'opérationnalisation d'un navire de relève dans un délai extrêmement court, tout en menant à terme la remise en service du NM *F.-A.-Gauthier* et en garantissant le transport de la clientèle d'une rive à l'autre grâce au nolisement d'avions lors des périodes critiques.

Au nom des membres du conseil d'administration et en mon nom propre, je tiens à les remercier pour leur dévouement et pour leur ouverture au changement. J'exprime aussi toute ma reconnaissance à notre fidèle clientèle pour sa patience et sa confiance alors que plusieurs événements indépendants de notre volonté ont perturbé certains de nos services dans les traverses. L'exercice 2020-2021 sera consacré à la poursuite de l'implantation d'une nouvelle culture organisationnelle orientée vers nos clients et à la consolidation des processus mis en place dans la dernière année.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération respectueuse.



Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Québec, le 16 septembre 2020

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

L'information et les résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents sont sous ma responsabilité. Cette dernière porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui sont présentées dans ce document.

Tout au long de l'exercice financier, la STQ a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à assurer l'atteinte des objectifs définis dans son Plan stratégique 2018-2022. Le Rapport annuel de gestion 2019-2020 de la STQ :

- décrit fidèlement la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation ;
- en expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration de la STQ ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2019-2020. De plus, sur la base d'une analyse de risques, la Direction de l'audit interne a conduit un examen visant à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information contenue dans ce rapport.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2019-2020 correspond à la situation et est fiable.



Stéphane Lafaut,
Président-directeur général

Québec, le 16 septembre 2020

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE

MONSIEUR STÉPHANE LAFAUT

Président-directeur général
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec (STQ) pour l'exercice terminé le 31 mars 2020, à l'exception des états financiers, dont la responsabilité de l'audit est confiée au Vérificateur général du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la STQ. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Nos travaux ont consisté principalement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie avec les unités administratives. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'auditeur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion de la STQ pour l'exercice terminé le 31 mars 2020 nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.



Jean-Martin Lavoie, CPA, CMA
Directeur de l'audit interne

Québec, le 16 septembre 2020



Traversée vers l'île Verte

1. L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF

MISSION

Assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services et des infrastructures de transport maritime ou complémentaires de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec.

VISION

Être reconnue comme un chef de file innovateur dans le transport maritime public en faisant vivre à la clientèle une expérience de transport maritime intégrée, adaptée à ses attentes, grâce au soutien d'une équipe fière et engagée.

VALEURS

En plus d'adhérer aux valeurs de l'administration publique québécoise, la STQ possède ses propres valeurs organisationnelles, qui guident, au quotidien, les actions de son personnel.

VALEURS	DESCRIPTION
Engagement	Chaque employé s'implique activement dans l'atteinte des objectifs de son équipe et de la STQ et partage avec fierté la vision de l'organisation.
Collaboration	Chaque employé travaille de concert avec tous ses collègues pour réaliser la mission de la STQ. La STQ favorise également le développement de liens de coopération qui contribuent à l'accomplissement de sa mission et au rayonnement de l'organisation.
Innovation	Chaque employé contribue à faire de la STQ une organisation innovante et performante en faisant preuve de créativité et d'esprit d'initiative dans l'exercice de ses fonctions.
Respect	Chaque employé manifeste de la considération et fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes qu'il côtoie dans l'exercice de ses fonctions. Il agit également avec diligence et évite toute forme de discrimination.

CLIENTÈLE

La STQ effectue annuellement près de 5 millions de passages de personnes. Les utilisateurs des services de traversiers sont des automobilistes, des camionneurs, des motocyclistes, des motoneigistes, des cyclistes et des piétons. Ce sont également des insulaires, des travailleurs, des utilisateurs commerciaux, des étudiants, des touristes et des villégiateurs.

LA STQ EN CHIFFRES

AU 31 MARS 2020



153 INFRASTRUCTURES TERRESTRES

20 EMBARCADÈRES

85 IMMEUBLES

26 QUAIS

22 OUVRAGES DE GÉNIE CIVIL

14 SERVICES DE TRAVERSIERS

12 TRAVERSES **2** DESSERTES



27 ANS D'ÂGE

MOYEN POUR LES NAVIRES DE LA FLOTTE



21

NAVIRES

Près de 80 %

DU PERSONNEL AFFECTÉ À LA LIVRAISON DU SERVICE



4 927 VOLS

EFFECTUÉS (AVIONS ET HÉLICOPTÈRES)



701 EMPLOYÉS

55 347 TONNES MÉTRIQUES

DE MARCHANDISES ACHÉMINÉES PAR LES DESSERTES MARITIMES



16 % DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES) PAR RAPPORT À 2013-2014*



98,2 % DES TRAVERSES PRÉVUES RÉALISÉES**



39 706 PASSAGES GRATUITS DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES***



2 035 827 PASSAGES DE VÉHICULES**



4 756 094 PASSAGES DE PERSONNES**



108 360 TRAVERSES EFFECTUÉES**

22 964 ABONNEMENTS ACTIFS AU SERVICE D'ALERTE DE 10 TRAVERSES****



986 M\$ EN NAVIRES ET AUTRES EMBARCATIONS, EN INFRASTRUCTURES TERRESTRES ET EN TERRAINS (VALEUR D'ACQUISITION)

* Mesurées en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires.

** Pour les services exploités exclusivement par la STQ.

*** Pour les traverses tarifées du réseau de la STQ.

**** Neuf traverses exploitées par la STQ, plus celle de l'île d'Entrée.

RÉSEAU DE LA STQ



TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES DE LA STQ

- 1 Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- 2 Québec–Lévis
- 3 L'Isle-aux-Grues–Montmagny
- 4 L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- 5 Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- 6 Île-Verte
- 7 Matane–Baie-Comeau–Godbout
- 8 Harrington Harbour–Chevery
- 9 Rivière Saint-Augustin
- 10 Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
- 11 Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- 12 Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
- 13 Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
- 14 Navette fluviale Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal*

* Projet pilote - Été 2019

FLOTTE

AU 31 MARS 2020

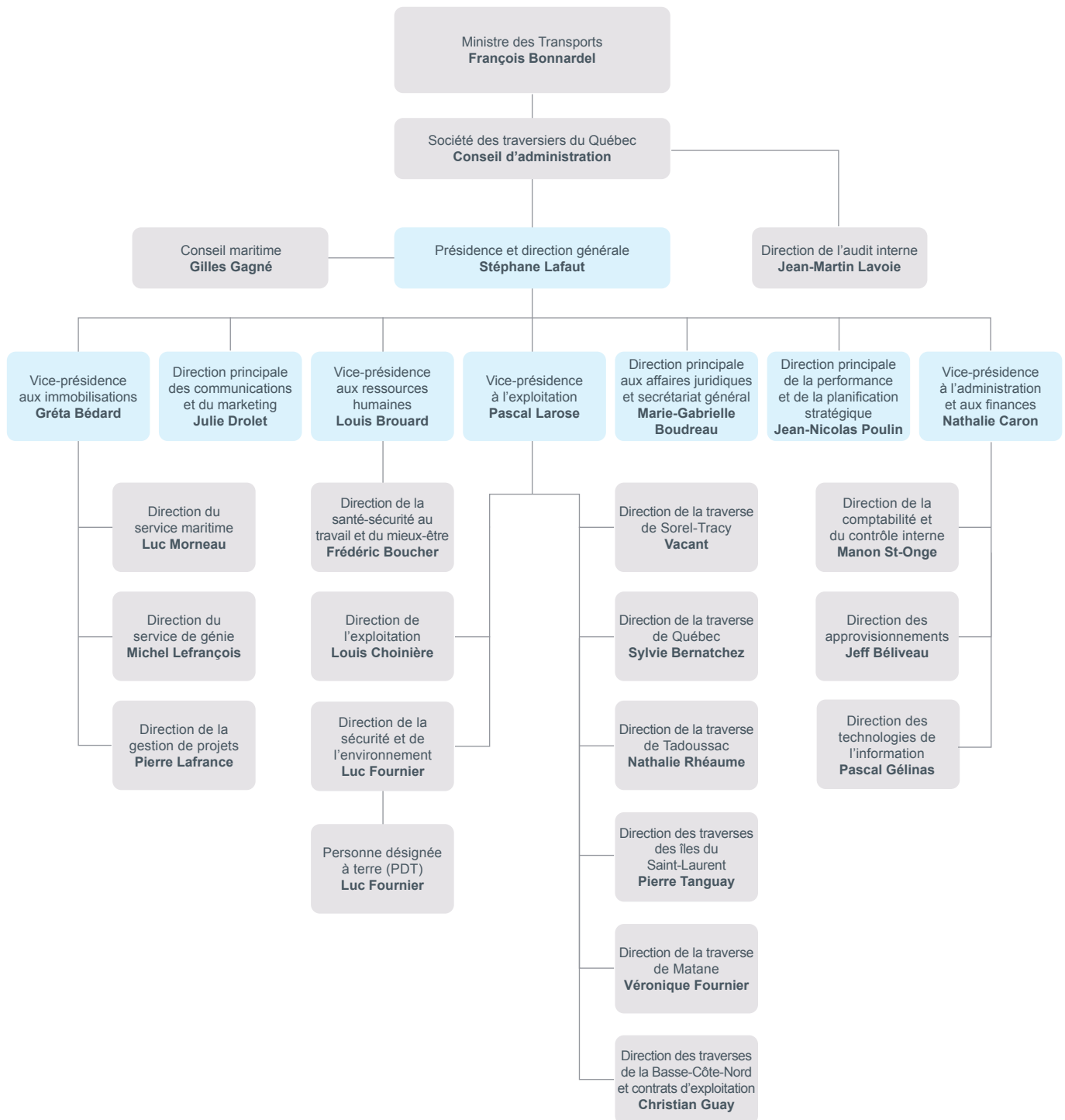
N ^{os}	FLOTTE* DE LA STQ	TRAVERSE OU AFFECTATION
1	NM <i>Catherine-Legardeur</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
2	NM <i>Armand-Imbeau</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
3	NM <i>Jos-Deschênes</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
4	NM <i>Alphonse-Desjardins</i>	Québec-Lévis
5	NM <i>Lomer-Gouin</i>	Québec-Lévis
6	NM <i>Grue-des-Îles</i>	L'Isle-aux-Grues–Montmagny
7	NM <i>Joseph-Savard</i>	L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
8	NM <i>Armand-Imbeau II</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
9	NM <i>Jos-Deschênes II</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
10	NM <i>Peter-Fraser</i>	Île-Verte
11	NM <i>F.-A.-Gauthier</i>	Matane–Baie-Comeau–Godbout
12	NM <i>Les Eaux Scintillantes</i>	Harrington Harbour-Chevery
13	NM <i>Mécatina II</i>	Harrington Harbour-Chevery
14	<i>Royal Sea 23</i>	Rivière Saint-Augustin
15	VCA <i>L'Esprit-de-Pakuashipi</i>	Rivière Saint-Augustin
16	Remorqueur	Rivière Saint-Augustin
17	NM <i>Ivan-Quinn</i>	Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
18	NM <i>Félix-Antoine-Savard</i>	Navire de relève
19	NM <i>Radisson</i>	Navire de relève
20	<i>Hydroglisseur I</i>	Embarcation de relève
21	NM <i>Saaremaa I</i>	Navire de relève

* NM signifie navire à moteur; VCA signifie véhicule sur coussin d'air.



ORGANISATION ADMINISTRATIVE

AU 31 MARS 2020



HISTORIQUE

1971	Création de la Société des traversiers du Québec Exploitation de la traverse Québec-Lévis
1976	Exploitation de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout Exploitation de la traverse L’Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
1978	Exploitation de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
1980	Exploitation de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
1981	Prise en charge de la gestion du contrat d’exploitation de la traverse L’Isle-aux-Grues–Montmagny
1993	Prise en charge de la gestion du contrat d’exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon Prise en charge de la gestion du contrat d’exploitation de la traverse île d’Entrée–Cap-aux-Meules
2001	Dévolution par le gouvernement du Québec des dix quais de traversiers cédés par le gouvernement fédéral en 2000 : <ul style="list-style-type: none"> ■ Sorel-Tracy ■ Saint-Ignace-de-Loyola ■ L’Isle-aux-Grues ■ Montmagny ■ L’Isle-aux-Coudres ■ Saint-Joseph-de-la-Rive ■ Rivière-du-Loup ■ Saint-Siméon ■ Matane ■ Baie-Comeau
2007	Décision du gouvernement du Québec de maintenir la STQ en tant que société d’État responsable de la gestion et de l’exploitation de certains services de traversiers au Québec
2009	Transfert par le gouvernement du Québec de la responsabilité de traverses, de dessertes et d’infrastructures maritimes : <ul style="list-style-type: none"> ■ traverse de l’Île-Verte* ■ traverse Harrington Harbour-Chevery ■ traverse de la rivière Saint-Augustin ■ desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine ■ desserte maritime de l’île d’Anticosti et de la Basse-Côte-Nord ■ quai de Port-Menier ■ débarcadère ferroviaire de Matane
2012	Exploitation du service de transport des personnes à la traverse de la rivière Saint-Augustin
2013	Exploitation de la traverse L’Isle-aux-Grues–Montmagny Exploitation de la traverse de l’Île-Verte
2014	Exploitation de la traverse Harrington Harbour-Chevery
2017	Exploitation du service de transport de marchandises à la traverse de la rivière Saint-Augustin
2018	Cession en faveur de la STQ par le gouvernement du Canada des quais de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L’Isle-Verte
2019	Projet pilote de navette fluviale reliant Pointe-aux-Trembles et le Vieux-Port de Montréal
2020	Cession en faveur de la STQ par le gouvernement du Canada du quai de Saint-Augustin

* Antérieurement appelée « Traverse L’Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs ».



Le NM *Saaremaa I* à la traverse de Matane

1.2 FAITS SAILLANTS

ACQUISITION DU NM SAAREMAA I

Afin de doter la traverse de Matane d'un navire de relève, la STQ a acquis le 18 avril 2019 le NM *Saaremaa*, un traversier construit en Norvège en 2010 et pouvant accueillir jusqu'à 110 véhicules et 600 passagers simultanément. Une inspection du navire, qui se trouvait en Allemagne, a permis à la STQ de vérifier sa condition générale et de s'en estimer satisfaite. Après une traversée de l'Atlantique d'environ un mois, la STQ a procédé à des travaux d'opérationnalisation et de mise aux normes canadiennes du navire ainsi qu'à la formation et à la familiarisation des équipages, à des exercices en mer et à l'obtention de certifications. Le traversier, renommé simplement le NM *Saaremaa I*, a effectué sa traversée inaugurale le 10 juillet 2019 entre Matane et Baie-Comeau.

PROJET PILOTE: NAVETTE FLUVIALE RELIANT POINTE-AUX-TREMBLES ET LE VIEUX-PORT DE MONTRÉAL

En collaboration avec le ministère des Transports, la Société de transport de Montréal, l'Arrondissement de Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles, la Ville de Montréal et l'Autorité régionale de transport métropolitain, la STQ a assuré la gestion de l'exploitation d'une navette fluviale dans l'est de Montréal dans le cadre d'un projet pilote visant à favoriser une meilleure mobilité dans ce secteur. Le trajet, d'environ 30 minutes, a permis aux utilisateurs d'atteindre le cœur de Montréal plus rapidement tout en profitant de la vue sur les berges du Saint-Laurent. Le service, offert sept jours sur sept, a été accessible entre le 16 juin et le 29 septembre 2019. Au total, 59 551 clients ont emprunté la navette fluviale et 2 718 traversées ont été effectuées pendant les 106 jours qu'a duré l'initiative. L'analyse du projet pilote et de ses résultats se poursuit.

AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT À LA TRAVERSE DE SOREL-TRACY

À Sorel-Tracy, l'agrandissement de l'aire d'attente a été complété et se traduit déjà par des gains opérationnels de plusieurs minutes lors du chargement du navire. Les mêmes gains sont anticipés du côté de Saint-Ignace-de-Loyola une fois que les travaux prévus à l'été 2020 auront été réalisés.

La gare fluviale de Sorel-Tracy, qui comprend des espaces pouvant accueillir 75 clients ainsi que les bureaux administratifs de la traverse, a ouvert ses portes à la clientèle en juin 2019. Elle a été construite en respectant les exigences requises pour l'obtention de la certification LEED.

L'amélioration des infrastructures terrestres a été accompagnée d'une bonification de la capacité des navires. Le 22 juillet 2019, le NM *Lucien-L.* a été officiellement remplacé par le NM *Armand-Imbeau*, d'une capacité de 30 % supérieure à celle de son prédécesseur. Le NM *Jos-Deschênes* a quant à lui succédé au NM *Catherine-Legardeur* à l'automne.

La plus grande capacité d'embarquement des navires, combinée à la rapidité accrue du chargement, permet à une centaine de voitures supplémentaires de faire la traversée chaque heure.

MODERNISATION DES INSTALLATIONS À LA TRAVERSE DE LA RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN

La STQ a amorcé la modernisation d'installations et d'équipements à la traverse de la rivière Saint-Augustin afin d'y assurer la pérennité du service de transport de marchandises. Elle a procédé à l'acquisition du quai situé à Saint-Augustin le 31 mars 2020. La planification des travaux majeurs sur cette infrastructure maritime datant de 1962 a également débuté, alors que le chantier devrait se tenir au printemps 2021.

De plus, afin de remplacer la barge et le remorqueur actuellement utilisés entre la pointe à la Truite et la municipalité de Saint-Augustin, la STQ a décidé de se doter d'un nouveau navire de transport de marchandises autopropulsé. Sa construction a commencé en 2020 et sa traversée inaugurale est prévue au printemps 2021.

CHANGEMENTS À LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA STQ

À la lumière du diagnostic organisationnel réalisé au début de l'année 2019, la STQ a apporté divers changements à sa structure administrative en vue de se donner les moyens de ses ambitions : création de la Direction principale de la performance et de la planification stratégique, de la Direction de la santé-sécurité au travail et du mieux-être et de la Direction de l'audit interne. Elle a également accueilli au sein de son conseil d'administration deux nouveaux membres, dont le président, M. Pierre-Paul Pharand.



REVUE STATISTIQUE

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ

TRAVERSÉES

Au cours de l'exercice 2019-2020, les neuf traverses exploitées par la STQ ont effectué 108 360 traversées, comparativement à 112 909 en 2018-2019, soit une diminution de 4 549 traversées ou 4 %.

Quelque 2 787 départs prévus à l'horaire ont été annulés durant cette même période. Parmi les principaux motifs d'annulation de traversées, mentionnons les bris aux navires et aux embarcadères, les modifications de service, les conditions climatiques et l'absence de passagers*.

Plusieurs événements imprévus expliquent les annulations de service, notamment l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* à la traverse de Matane, un bris de l'aéroglysseur à la traverse de la rivière Saint-Augustin en novembre 2019, ainsi que des réparations sur les moteurs du navire à la traverse de Harrington Harbour.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	TRAVERSÉES EFFECTUÉES EN 2019-2020				
	PRÉVUES	EFFECTUÉES**	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	TAUX DE RÉALISATION*
Sorel-Tracy	24 630	24 631	132	133	99,5 %
Québec	24 189	24 060	260	131	99,0 %
L'Isle-aux-Grues	1 420	1 413	16	9	100 %
L'Isle-aux-Coudres	11 735	12 416	48	729	99,8 %
Tadoussac	37 292	37 340	1 192	1 240	97,5 %
Île-Verte	1 063	1 054	10	1	99,2 %
Matane	1 342	1 000	344	2	88,2 %
Harrington Harbour	1 218	1 008	298	88	84,8 %
Rivière Saint-Augustin	4 302	5 438	487	1 623	94,8 %
TOTAL	107 191	108 360	2 787	3 956	98,2 %

* Le calcul du taux de réalisation des traversées exclut les traversées annulées en raison des conditions climatiques et de l'absence de passagers, facteurs qui échappent au contrôle de la STQ, et ne tient pas compte des traversées supplémentaires.

** Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires.

PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS

Près de 5 millions de passages de personnes ont été effectués dans les neuf traverses exploitées par la STQ en 2019-2020, ce qui représente une réduction d'achalandage d'un peu plus de 6 % par rapport à 2018-2019.

Si l'on ne tient pas compte de la clientèle desservie par le service aérien temporaire, le nombre de passages de personnes à la traverse de Matane a diminué globalement de 34 %. Cette baisse est concentrée entre les mois de septembre et de décembre 2019, période au cours de laquelle 36 147 passages de personnes ont été effectués, comparativement à 44 812 durant la même période de l'exercice précédent. Cette diminution de près de 20 % est attribuable aux annulations de traversées consécutives au bris du NM *F.-A.-Gauthier* et aux mauvaises conditions climatiques.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS PAR TRAVERSE*		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Sorel-Tracy	902 375	941 111	930 977
Québec	1 643 292	1 784 855	1 823 866
L'Isle-aux-Grues	41 486	41 659	38 922
L'Isle-aux-Coudres	579 191	578 715	584 761
Tadoussac	1 431 447	1 514 262	1 535 825
Île-Verte	21 811	19 890	17 281
Matane	104 295	158 469	191 172
Harrington Harbour	3 971	2 075	2 071
Rivière Saint-Augustin	28 226	25 712	28 853
TOTAL	4 756 094	5 066 748	5 153 728

* Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires.



Traversée vers L'Isle-aux-Coudres sur le NM Radisson

PASSAGES DE VÉHICULES EFFECTUÉS

Le nombre de passages de véhicules effectués pour l'ensemble des neuf traverses exploitées par la STQ a diminué de près de 5 % en 2019-2020. À la traverse de Matane, il a connu une baisse de plus de 30 %, attribuable aux annulations de traversées dues au bris du NM *F.-A.-Gauthier* et aux conditions climatiques défavorables. La traverse de Québec a pour sa part enregistré une réduction de plus de 20 % du nombre de passages de véhicules. Cette diminution s'explique essentiellement par les importants travaux réalisés sur les vérins servant au levage des rampes d'accès, travaux pendant lesquels le service pour les véhicules a été interrompu.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGES DE VÉHICULES EFFECTUÉS PAR TRAVERSE		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Sorel-Tracy	552 463	558 782	561 314
Québec	278 235	351 055	321 489
L'Isle-aux-Grues	16 243	16 816	16 880
L'Isle-aux-Coudres	299 238	296 081	302 994
Tadoussac	830 942	827 443	846 793
Île-Verte	6 301	6 656	5 760
Matane	52 405	76 022	89 683
Harrington Harbour*	s. o.	s. o.	s. o.
Rivière Saint-Augustin*	s. o.	s. o.	s. o.
TOTAL	2 035 827	2 132 855	2 144 913

* Les traverses de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin sont exploitées pour le transport de personnes et de petites marchandises seulement.

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS

TRAVERSES

Malgré une baisse de 4 % du nombre de traversées effectuées, la traversée de Rivière-du-Loup a connu une augmentation importante de son achalandage, et ce, probablement en raison d'un déplacement de la clientèle en provenance d'autres traverses situées à proximité, dont celle de Matane et celle de Trois-Pistoles–Les Escoumins. Le nombre de passages de personnes s'est accru de près de 6 % et le nombre de passages de véhicules, d'environ 9 %.

À la traversée de l'île d'Entrée, le nombre de passages de personnes a enregistré une hausse de près de 15 %, alors que le nombre de traversées n'a augmenté parallèlement que d'environ 5 %. Le nombre de passages de véhicules est quant à lui resté stable.

Pendant l'été 2019, la STQ a participé à un projet pilote de navette fluviale entre Pointe-aux-Trembles et le Vieux-Port de Montréal. Les résultats de ce projet mettant en valeur un nouveau type de transport collectif urbain sont en cours d'analyse.

TRAVERSES	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS			PASSAGES DE VÉHICULES EFFECTUÉS		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Rivière-du-Loup	1 608	1 676	1 589	155 380	146 982	137 452	72 257	66 229	60 871
Île d'Entrée	1 091	1 040	1 042	8 307	7 231	7 339	587	585	498
Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal	2 718	s. o.	s. o.	59 551	s. o.	s. o.	s. o.*	s. o.	s. o.
TOTAL	5 417	2 716	2 631	223 238	154 213	144 791	72 844	66 814	61 369

* La navette fluviale Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal ne transporte que des piétons.

DESSERTES MARITIMES

Tant le nombre de trajets que le nombre de passages de personnes effectués sont demeurés à peu près stables à la desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine et à celle de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord.

DESSERTES MARITIMES	TRAJETS EFFECTUÉS			PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Îles-de-la-Madeleine	46	44	46	10 407	10 672	10 517	34 625	32 856	32 446
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	44	44	44	13 790	13 286	14 441	20 722	18 904	18 972
TOTAL	90	88	90	24 197	23 958	24 958	55 347	51 760	51 418



Vue aérienne de l'île Verte

SERVICES AÉRIENS

Le service aérien complémentaire à la traverse de l'île d'Entrée a enregistré une légère hausse du nombre de vols et de passages de personnes effectués en raison d'une saison de navigation écourtée de dix jours par suite de conditions de glace difficiles.

Le nombre de vols et le nombre de passages de personnes effectués à la traverse de Harrington Harbour ont pour leur part diminué respectivement d'environ 17 % et 13 %. Cette double baisse est principalement attribuable à des conditions météorologiques défavorables, et notamment à un hiver rigoureux.

Un service aérien d'urgence a dû être mis en place à quelques reprises à la traverse de la rivière Saint-Augustin, entre autres à la suite de bris sur l'aéroglysseur.

Quant à la hausse marquée du nombre de vols et de passages de personnes effectués à la traverse de Matane, elle s'explique par l'arrêt de service prolongé du NM *F.-A.-Gauthier*. Bien que des navires de relève aient continué à assurer la traversée, la STQ a dû, à certains moments, recourir à un service aérien pour maintenir le lien interrives. De plus des navettes aériennes ont été mises à la disposition de la clientèle durant quelques semaines à titre de service complémentaire.

TRAVERSES	VOLS EFFECTUÉS*			PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS		
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2019-2020	2018-2019	2017-2018
L'Isle-aux-Grues	799	1 000	1 032	2 890	4 149	4 272
Île-Verte	825	844	1 214	2 267	1 233	1 338
Île d'Entrée	52	236	52	123	335	99
Harrington Harbour	1 922	2 304	2 267	3 805	4 384	4 211
Saint-Augustin	470	s. o.	s. o.	1 095	s. o.	s. o.
Matane	859	305	s. o.	26 581	9 800	s. o.
TOTAL	4 927	4 689	4 565	36 761	19 901	9 920

* Service de remplacement en cas d'interruption du service maritime.

2. LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2019-2020 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022

ORIENTATION 1.1: ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DE L'ORGANISATION POUR UNE PERFORMANCE OPTIMALE

AXE DE LA CULTURE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Objectif 1.1.1 : Implanter dans l'ensemble de la STQ une démarche d'amélioration continue

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1.1.1.a Date d'adoption du plan d'amélioration continue	s. o.*	s. o.* Réalisé en 2018-2019	29
1.1.1.b Proportion réalisée des actions du plan d'amélioration continue	85 %	87 %	29

* La cible était le 31 mars 2019 et a été atteinte en 2018-2019.

Objectif 1.1.2 : Renforcer les liens de considération et de collaboration entre les équipes et les unités administratives

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
1.1.2.a Taux de mobilisation du personnel	s. o.*	s. o.*	30

* Mesure bisannuelle. Prochaine mesure: 2020-2021.

AXE DE MESURE DE LA PERFORMANCE

Objectif 1.1.3 : Optimiser la gestion des ressources humaines, matérielles et financières

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1.1.3.a Taux de roulement du personnel	Inférieur à 7,0 %	6,4 %	30
1.1.3.b Variation annuelle du coût moyen par passager transporté	Inférieure à 0,9 %	38,6 %	30

ORIENTATION 1.2: ASSURER LA PERFORMANCE DES INFRASTRUCTURES ET DES ACTIFS NUMÉRIQUES

Objectif 1.2.1 : Assurer la performance des infrastructures maritimes et terrestres

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1.2.1.a Date d'implantation de la méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuel	s. o.*	s. o.* Réalisé en 2018-2019	31
1.2.1.b Proportion réalisée des mesures des programmes d'entretien annuel (navires et autres embarcations)	85 %	95 %	31
1.2.1.c Proportion réalisée du plan annuel de maintien des actifs terrestres	85 %	66 %	31

* La cible était le 31 mars 2019 et a été atteinte en 2018-2019.

Objectif 1.2.2 : Préserver la disponibilité et la capacité des actifs numériques nécessaires aux opérations

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
1.2.2.a Date d'adoption du plan de maintien des actifs numériques	31 mars 2020	Cible non atteinte	32
1.2.2.b Proportion réalisée des mesures du plan de maintien des actifs numériques	s. o.*	s. o.*	32

* La cible de 85 % indiquée au Plan stratégique 2018-2022 est prévue aux années 3 et 4. Donc, aucun résultat n'est attendu pour cette année.

ORIENTATION 2.1: FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT FIABLE, DISTINCTIVE, ADAPTÉE ET INNOVANTE

AXE DE LA PRESTATION DE SERVICES

Objectif 2.1.1 : Offrir un service fiable

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
2.1.1.a Taux de réalisation des traversées prévues	99,5 %	98,2 %	32

Objectif 2.1.2 : Mettre en œuvre un plan d'optimisation de l'accès aux services par l'utilisation d'outils numériques performants

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
2.1.2.a Date d'adoption du plan d'optimisation de l'accès aux services	s. o.*	s. o.*	33
2.1.2.b Proportion réalisée des livrables du plan d'optimisation de l'accès aux services	85 %	0 %	33

* La cible était le 31 mars 2019. Elle n'a pas été atteinte en 2018-2019, ni en 2019-2020.



AXE DE L'OFFRE DE SERVICES

Objectif 2.1.3 : Offrir une expérience de qualité adaptée aux différentes clientèles

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
2.1.3.a Date d'implantation de la méthode de mesure de la satisfaction des segments de clientèle	s. o.*	Mars 2020 Réalisé*	33
2.1.3.b Taux de satisfaction pour tous les segments de clientèle	85 %	79 %	34
2.1.3.c Taux d'implantation des mesures recommandées par le comité service client	85 %	67 %	34

* La cible était le 31 mars 2019. Elle n'a pas été atteinte en 2018-2019, mais l'implantation de la méthode de mesure de la satisfaction des segments de clientèle a été réalisée en 2019-2020.

ORIENTATION 3.1 : OFFRIR UN ENVIRONNEMENT ET DES SERVICES SÉCURITAIRES

AXE DES EMPLOYÉS

Objectif 3.1.1 : Valoriser la culture de santé et sécurité dans les opérations quotidiennes

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
3.1.1.a Nombre d'accidents de travail par 100 000 heures travaillées	Inférieur à 3,6	3,5	34
3.1.1.b Taux d'implantation des mesures recommandées par les comités SST et retenues pour une mise en œuvre	85 %	85 %	35

AXE DE LA CLIENTÈLE

Objectif 3.1.2 : Réduire le nombre d'accidents corporels impliquant la clientèle

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
3.1.2.a Nombre d'accidents corporels par 100 000 passagers transportés	Inférieur à 0,4	0,3	35



ORIENTATION 4.1 : PROMOUVOIR L'IMAGE DE LA STQ

AXE DU GRAND PUBLIC

Objectif 4.1.1 : Rehausser l'image de la STQ sur la place publique

INDICATEURS	CIBLES 2019-2020	RÉSULTATS 2019-2020	PAGE
4.1.1.a Date d'adoption d'un plan de communication	s. o.*	s. o.* Réalisé en 2018-2019	35
4.1.1.b Proportion réalisée des actions du plan de communication	85 %	88 %	36
4.1.1.c Taux de notoriété de la STQ auprès de la population du Québec	10 %	12 %	36

* La cible était le 31 mars 2019 et a été atteinte en 2018-2019.

AXE DES PARTENARIATS

Objectif 4.1.2 : Développer des collaborations avec des intervenants du milieu dans les régions desservies par des traverses

INDICATEUR	CIBLE 2019-2020	RÉSULTAT 2019-2020	PAGE
4.1.2.a Taux de satisfaction des intervenants à l'égard des ententes de collaboration conclues	75 %	70 %	36

RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2019-2020 RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022

ENJEU 1 : LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

ORIENTATION 1.1 : ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DE L'ORGANISATION POUR UNE PERFORMANCE OPTIMALE

AXE DE LA CULTURE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Objectif 1.1.1 : Implanter dans l'ensemble de la STQ une démarche d'amélioration continue

Contexte lié à l'objectif :

Le développement rapide et soutenu que la STQ a connu au cours des deux dernières décennies a impliqué beaucoup de travail et d'énergie. Les employés ont été fortement sollicités pour faire face aux nouvelles responsabilités de l'organisation. La STQ entend porter une attention spéciale à cette situation. Dans les années à venir, des efforts seront consacrés à instaurer une culture d'amélioration continue au sein du personnel.

Indicateur 1.1.1.a : Date d'adoption du plan d'amélioration continue

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	31 mars 2019	s. o.	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	Janvier 2019 Cible atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

Bien qu'un plan d'amélioration continue ait été adopté en janvier 2019, une nouvelle coordonnatrice à l'amélioration continue recrutée en mai de cette même année a déposé un nouveau plan. Ce dernier a été approuvé par le comité de direction en juillet 2019 et aussitôt mis en œuvre.

Indicateur 1.1.1.b : Proportion réalisée des actions du plan d'amélioration continue

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	85 %*	85 %*	85 %*
RÉSULTATS	s. o.	87 % Cible atteinte		

* La cible de 85 % est une cible annuelle. Le plan est révisé annuellement.

Malgré l'adoption d'un nouveau plan d'amélioration continue en cours d'année, la STQ a été en mesure de réaliser 87 % des actions prévues dans ce plan, dépassant ainsi la cible, établie à 85 %. N'eût été le report de certaines formations en 2020-2021, la totalité des actions du plan auraient été réalisées en 2019-2020.

Objectif 1.1.2 : Renforcer les liens de considération et de collaboration entre les équipes et les unités administratives

Contexte lié à l'objectif :

Pour la STQ, une équipe mobilisée est une équipe plus performante. Les derniers sondages sur la mobilisation du personnel indiquent que des éléments liés à la fierté, à l'engagement et à la collaboration doivent être améliorés. La STQ s'est donné pour objectif de renforcer les liens de collaboration entre ses équipes et ses unités administratives, notamment afin d'augmenter le taux de mobilisation de son personnel.

Indicateur 1.1.2.a : Taux de mobilisation du personnel

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	70 %	s. o.*	75 %	s. o.*
RÉSULTATS	67 % Cible non atteinte	s. o.*		s. o.*

* Mesure bisannuelle. Prochaine mesure : 2020-2021.

La zone de performance, établie à 75 %, constitue la cible à atteindre l'an prochain. Le taux de mobilisation du personnel mesuré en 2018 se situait à 67 %. La STQ poursuit ses actions afin d'obtenir un meilleur résultat pour cet indicateur lors du prochain sondage. Bien que la cible fixée n'ait pas été atteinte en 2018-2019, le résultat démontre tout de même une progression de 3 % par rapport au résultat obtenu lors des sondages de 2016 et de 2014, soit 64 % dans les deux cas. Ce sondage étant réalisé tous les deux ans, la prochaine mesure du taux de mobilisation du personnel ne sera disponible qu'en 2020-2021, ce qui explique l'absence de résultat pour 2019-2020.

AXE DE MESURE DE LA PERFORMANCE

Objectif 1.1.3 : Optimiser la gestion des ressources humaines, matérielles et financières

Contexte lié à l'objectif :

La STQ œuvre dans un cadre réglementaire strict et exigeant, notamment en ce qui a trait à la qualification du personnel maritime. Or, les projections de croissance démographique du Québec sont faibles et l'âge moyen de la population continuera d'augmenter dans les prochaines années. Cette situation aura des effets aussi bien sur l'achalandage des traversiers et la capacité d'autofinancement de la STQ que sur la disponibilité d'une main-d'œuvre spécialisée apte à pourvoir certains postes clés.

Indicateur 1.1.3.a : Taux de roulement du personnel

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	Inférieur à 7,0 %	Inférieur à 7,0 %	Inférieur à 7,0 %	Inférieur à 7,0 %
RÉSULTATS	7,5 % Cible non atteinte	6,4 % Cible atteinte		

Le taux de roulement du personnel a été de 6,4 % en 2019-2020, ce qui respecte la cible, fixée à un maximum de 7,0 %.

Indicateur 1.1.3.b : Variation annuelle du coût moyen par passager transporté

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	Inférieure à 1,8 %*	Inférieure à 0,9 %*	Inférieure à l'IPC*	Inférieure à l'IPC*
RÉSULTATS	14,8 % Cible non atteinte	38,6 % Cible non atteinte		

* Il s'agit de l'indice des prix à la consommation pour l'année financière indiquée.

La variation annuelle constatée en 2019-2020 est de 38,6 % par rapport à 2018-2019. Il s'agit d'un coût moyen par passager transporté de 25,70 \$ en comparaison de 18,54 \$ pour l'année précédente. Cette variation s'explique par l'effet combiné des coûts liés au maintien du service à la traversée de Matane, des coûts nécessaires à la remise en service du NM *F.-A.-Gauthier* et d'une baisse du nombre de passages de personnes effectués.

Les coûts découlant de l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* représentent 18,2 millions de dollars en coûts directs et 10 millions de dollars pour le devancement des cales sèches obligatoires. L'ensemble de ces coûts contribuent pour 5,94 \$ du coût moyen par passager transporté. En ne considérant pas ceux-ci, la variation annuelle aurait été de 6,6 %. Celle-ci s'explique, pour une proportion de 4,7 %, par les coûts de disposition du NM *Lucien-L.*, les frais de mise en service et d'entretien du nouveau navire de la flotte, le NM *Saaremaa I*, et l'augmentation de la masse salariale consécutive à l'embauche de personnel effectuée à la suite du diagnostic organisationnel du printemps 2019.

ORIENTATION 1.2 : ASSURER LA PERFORMANCE DES INFRASTRUCTURES ET DES ACTIFS NUMÉRIQUES

Objectif 1.2.1 : Assurer la performance des infrastructures maritimes et terrestres

Contexte lié à l'objectif :

La croissance soutenue des récentes décennies et la multiplicité des modes d'exploitation, variables selon les services et les régions desservies, ont amené la STQ à se concentrer principalement sur la réalisation de sa mission, parfois au détriment de la révision des procédures de travail en place et de leur adaptation à la nouvelle réalité. Le contexte dans lequel elle exerce ses activités ayant grandement évolué ces dernières années, la STQ a accentué de façon importante les efforts et les moyens déployés pour assurer le maintien de ses actifs et de leur fonctionnalité.

Indicateur 1.2.1.a : Date d'implantation de la méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuel

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	31 mars 2019	s. o.	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	Mars 2019 Cible atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

L'implantation de la méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuel s'est terminée en mars 2019.

Indicateur 1.2.1.b : Proportion réalisée des mesures des programmes d'entretien annuel*

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	85 %**	85 %**	85 %**
RÉSULTATS	s. o.	95 % Cible atteinte		

* Entretien annuel des navires et autres équipements maritimes.

** La cible de 85 % est une cible annuelle. Le programme est révisé annuellement.

Les mesures des programmes d'entretien annuel ont été réalisées à 95 % au cours de l'année 2019-2020. Ce résultat confirme que les navires et autres équipements maritimes font l'objet d'un suivi attentif et assidu.

Indicateur 1.2.1.c : Proportion réalisée du plan annuel de maintien des actifs terrestres

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	85 %*	85 %*	85 %*	85 %*
RÉSULTATS	Cible atteinte	66 % Cible non atteinte		

* La cible de 85 % est une cible annuelle. Le plan est révisé annuellement.

Au cours de la dernière année, la méthodologie encadrant le suivi du plan annuel de maintien des actifs terrestres a été améliorée afin de comptabiliser chaque intervention sur sa durée complète, donc à sa clôture. Ce changement a toutefois une incidence négative sur le résultat lors de la première année d'application, ce qui explique en bonne partie le résultat de 66 % obtenu en 2019-2020. À titre d'exemple, une intervention amorcée à la fin de l'année et complétée l'année suivante ne sera prise en compte qu'à sa clôture et en totalité, donc lors de la deuxième année, ce qui ne traduira pas les efforts consentis dans la première année, puisque ce ne sont plus les efforts qui sont mesurés, mais les résultats.

Par ailleurs, un autre facteur a également contribué à la diminution du résultat pour 2019-2020, soit l'augmentation du nombre de demandes d'intervention qui se sont ajoutées au plan initial au cours de l'année et pour lesquelles l'intervention n'a pu être complétée avant la fin de celle-ci, amplifiant ainsi le phénomène mentionné au paragraphe précédent.

La variation du résultat observée cette année s'explique donc essentiellement par un changement de méthode et non par le fait que les infrastructures aient pu être moins bien entretenues ou plus à risque.

Objectif 1.2.2 : Préserver la disponibilité et la capacité des actifs numériques nécessaires aux opérations

Contexte lié à l'objectif :

L'évolution technologique rapide des dernières années, la nécessité de garantir la sécurité des opérations et la multiplicité des modes d'exploitation de ses traverses et dessertes maritimes ont amené la STQ à s'interroger sur la gestion de ses ressources numériques afin de s'assurer d'un fonctionnement optimal en tout temps. C'est pourquoi la performance et le maintien des actifs numériques font partie des priorités de l'organisation.

Indicateur 1.2.2.a : Date d'adoption du plan de maintien des actifs numériques

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	31 mars 2020	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	s. o.	Cible non atteinte		

Le Secrétariat du Conseil du trésor a approuvé le 14 février 2020 la liste des projets soumis par la STQ pour le maintien des actifs numériques dans le cadre du Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles (PQI-RI). L'obtention de cette approbation était une étape préalable à l'élaboration d'un plan d'action pour préserver la disponibilité et la capacité des actifs numériques nécessaires aux opérations. Ce plan devrait être déposé au courant de l'année financière 2020-2021.

Indicateur 1.2.2.b : Proportion réalisée des mesures du plan de maintien des actifs numériques

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	s. o.	85 %*	85 %*
RÉSULTATS	s. o.	s. o.		

* La cible de 85 % est une cible annuelle. Le plan est révisé annuellement. Aucune cible pour 2019-2020.

ENJEU 2 : L'EXPÉRIENCE CLIENT

ORIENTATION 2.1 : FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT FIABLE, DISTINCTIVE, ADAPTÉE ET INNOVANTE

AXE DE LA PRESTATION DE SERVICES

Objectif 2.1.1 : Offrir un service fiable

Contexte lié à l'objectif :

La STQ dessert une clientèle dont les attentes demeurent élevées année après année. Elle se doit donc de porter une attention particulière à son positionnement public et à l'expérience qu'elle propose à ses usagers pour conserver leur confiance. La réalisation des traversées prévues à l'horaire compte parmi les principaux critères sur lesquels repose la qualité du service offert à ses clients.

Indicateur 2.1.1.a : Taux de réalisation des traversées prévues

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	99,5 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %
RÉSULTATS	98,5 % Cible non atteinte	98,2 % Cible non atteinte		

Globalement, le taux de réalisation des traversées prévues pour l'exercice 2019-2020 a été de 98,2 %, comparativement à 98,5 % en 2018-2019. La cible de 99,5 % que s'était fixée la STQ n'a donc pas été atteinte cette année.

À la traversée de Matane, le taux de réalisation des traversées prévues a été de 88,2 %, un résultat qui s'explique notamment par l'arrêt de service d'une durée de dix mois du NM *F.-A.-Gauthier*. L'acquisition du NM *Saaremaa I* et l'affrètement de navires appartenant à la CTMA ont cependant permis de maintenir les traversées. Au cours de cette période, la STQ a également mis en place des navettes aériennes, soit pour pallier l'absence de service maritime, soit à titre de service complémentaire.

À la traversée de Harrington Harbour, le taux de réalisation des traversées prévues de 84,8 % a aussi eu une incidence, bien que moindre, sur le taux global. Plusieurs réparations sur les moteurs du navire ont entraîné 173 annulations. Un service aérien par hélicoptère a été instauré afin de desservir la clientèle durant les interruptions du service maritime.

Par ailleurs, soulignons l'excellente performance des traverses de Sorel-Tracy, de L'Isle-aux-Coudres et de L'Isle-aux-Grues, qui ont soit atteint, soit dépassé la cible de 99,5 %.

Objectif 2.1.2 : Mettre en œuvre un plan d'optimisation de l'accès aux services par l'utilisation d'outils numériques performants

Contexte lié à l'objectif :

La STQ mise sur l'utilisation accrue des nouvelles technologies pour accélérer la prestation de services et contribuer à la fluidité de l'embarquement et du débarquement. La réalisation du plan d'optimisation de l'accès aux services permettra à la STQ de réviser ses façons de faire et ainsi d'augmenter la qualité du service offert.

Indicateur 2.1.2.a : Date d'adoption du plan d'optimisation de l'accès aux services

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	31 mars 2019	s. o.	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	Cible non atteinte	s. o. Cible non atteinte		

À la suite de l'arrivée du nouveau président-directeur général en 2019, les efforts ont été concentrés sur l'élaboration d'un cadre de gestion des ressources informationnelles, démarche préalable à tout investissement en actifs numériques. Cela a eu pour effet de reporter la date cible d'adoption du plan d'optimisation au 31 mars 2020. Le Secrétariat du Conseil du trésor a approuvé le 14 février 2020 la liste des projets soumis par la STQ pour l'optimisation de l'accès aux services dans le cadre du PQI-RI. L'obtention de cette approbation était une étape préalable à l'élaboration du plan d'optimisation de l'accès aux services par l'utilisation d'outils numériques performants. Ce plan devrait être déposé au courant de l'année financière 2020-2021.

Indicateur 2.1.2.b : Proportion réalisée des livrables du plan d'optimisation de l'accès aux services

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	85 %*	85 %*	85 %*
RÉSULTATS	s. o.	0 % Cible non atteinte		

* La cible de 85 % est une cible annuelle. Le plan est révisé annuellement.

Comme nous venons de le préciser à l'indicateur 2.1.2.a, le plan d'optimisation de l'accès aux services n'a pu être adopté en 2019-2020, comme il avait été initialement prévu. Toutefois, sa mise en œuvre devrait débuter au courant de l'année financière 2020-2021.

AXE DE L'OFFRE DE SERVICES

Objectif 2.1.3 : Offrir une expérience de qualité adaptée aux différentes clientèles

Contexte lié à l'objectif :

La STQ a déployé des efforts considérables au cours des dernières années pour bonifier l'expérience client. Elle a entre autres amélioré ses équipements maritimes et ses infrastructures terrestres, mis en place de nouveaux canaux de communication avec la clientèle et proposé des offres attrayantes pour divers groupes d'usagers. Elle souhaiterait maintenant acquérir une connaissance plus fine de sa clientèle pour répondre encore plus adéquatement aux attentes spécifiques de chacun des segments qui la compose.

Indicateur 2.1.3.a : Date d'implantation de la méthode de mesure de la satisfaction des segments de clientèle

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	31 mars 2019	s. o.	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	Cible non atteinte	Mars 2020 Réalisé	s. o.	s. o.

En raison notamment d'un manque de ressources humaines disponibles, l'implantation de la méthode de mesure de la satisfaction des segments de clientèle n'a pu être réalisée comme prévu pour le 31 mars 2019. L'implantation a été complétée au cours de l'exercice 2019-2020.

Indicateur 2.1.3.b : Taux de satisfaction pour tous les segments de clientèle

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	85 %	85 %	85 %
RÉSULTATS	s. o.	79 % Cible non atteinte		

Pour mesurer le taux de satisfaction de tous les segments de sa clientèle, la STQ a utilisé une nouvelle méthodologie plus pointue et plus fiable. En outre, au lieu de tenir le sondage sur la satisfaction de la clientèle à l'été, comme dans les années précédentes, elle l'a réalisé en mars. Le résultat obtenu constitue un point de départ plus sûr pour travailler à l'amélioration de l'expérience client.

Indicateur 2.1.3.c : Taux d'implantation des mesures recommandées par le comité service client

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	85 %	85 %	85 %	85 %
RÉSULTATS	79 % Cible non atteinte	67 % Cible non atteinte		

Dans le cadre de la transformation organisationnelle débutée en 2019, un service de l'expérience client a été créé au sein de la STQ. Parallèlement au démarrage du projet « Programme d'expérience client », ce service a fait office de comité service client et sa responsable a collaboré sur plusieurs points avec des représentants de la Vice-présidence à l'exploitation afin d'améliorer la qualité du service offert dans les traverses.

ENJEU 3 : LA SÉCURITÉ

ORIENTATION 3.1 : OFFRIR UN ENVIRONNEMENT ET DES SERVICES SÉCURITAIRES

AXE DES EMPLOYÉS

Objectif 3.1.1 : Valoriser la culture de santé et sécurité dans les opérations quotidiennes

Contexte lié à l'objectif :

Compte tenu de l'effectif minimal requis par la réglementation, les accidents de travail du personnel exposent la STQ à un risque potentiel d'interruption de service pouvant nuire à la fiabilité de ses opérations. Pour assurer un environnement de travail et des services sécuritaires, la STQ valorise une culture de santé et sécurité dans ses opérations quotidiennes, notamment par un suivi du nombre d'accidents de travail et par des mesures de prévention.

Indicateur 3.1.1.a : Nombre d'accidents de travail par 100 000 heures travaillées

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	Inférieur à 3,6	Inférieur à 3,6	Inférieur à 3,6	Inférieur à 3,6
RÉSULTATS	4,5 Cible non atteinte	3,5 Cible atteinte		

Trois traverses ont présenté des diminutions importantes du nombre d'accidents de travail entre 2018-2019 et 2019-2020, soit celles de L'Isle-aux-Coudres (-75 %), de Matane (-53 %) et de Sorel-Tracy (-44 %).

Les traverses de l'Île-Verte et de Harrington Harbour n'ont pour leur part enregistré aucun accident avec perte de temps en 2019-2020. La performance de la traverse de l'Île-Verte mérite particulièrement d'être soulignée, puisqu'aucun accident avec perte de temps n'y est survenu depuis plus de cinq ans.

Globalement, le nombre d'accidents de travail par 100 000 heures travaillées est passé de 4,5 en 2018-2019 à 3,5 en 2019-2020, ce qui représente une baisse appréciable. Ce résultat a même dépassé la cible, fixée à un maximum de 3,6 accidents.

Indicateur 3.1.1.b : Taux d'implantation des mesures recommandées par les comités SST et retenues pour une mise en œuvre

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	85 %	85 %	85 %	85 %
RÉSULTATS	95 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte		

L'implantation des mesures recommandées par les comités locaux de santé et sécurité au travail (SST) vise, par la réalisation d'actions concrètes, à diminuer le nombre d'accidents de travail. Les résultats pour 2019-2020 ont atteint la cible établie, avec un taux d'implantation des mesures recommandées de 85 %. Treize mesures correctives dont l'échéance se situait à l'intérieur de la période visée ont été proposées par les comités SST. Onze d'entre elles ont été implantées dans les délais voulus et les deux autres, qui nécessitaient la collaboration de services externes, ont été complétées avec quelques semaines de retard.

AXE DE LA CLIENTÈLE

Objectif 3.1.2 : Réduire le nombre d'accidents corporels impliquant la clientèle

Contexte lié à l'objectif :

En valorisant davantage et en intensifiant la prévention en matière de santé et sécurité, la STQ entend également réduire le nombre d'accidents corporels chez les passagers.

Indicateur 3.1.2.a : Nombre d'accidents corporels par 100 000 passagers transportés

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	Inférieur à 0,4	Inférieur à 0,4	Inférieur à 0,4	Inférieur à 0,4
RÉSULTATS	0,3 Cible atteinte	0,3 Cible atteinte		

En 2019-2020, le nombre d'accidents corporels par 100 000 passagers transportés est demeuré stable à 0,3. Ce résultat représente un total de treize accidents impliquant la clientèle survenus pendant l'année.

ENJEU 4 : LE POSITIONNEMENT DE L'ORGANISATION

ORIENTATION 4.1 : PROMOUVOIR L'IMAGE DE LA STQ

AXE DU GRAND PUBLIC

Objectif 4.1.1 : Rehausser l'image de la STQ sur la place publique

Contexte lié à l'objectif :

La STQ vise à remplir efficacement ses obligations et à mener à bien différents chantiers importants pour le développement du Québec. Certains projets de la STQ, tels que l'acquisition, la construction et la mise en service de nouveaux actifs, ont donné lieu ces dernières années à divers traitements médiatiques qui ont pu affecter l'image de l'organisation aux yeux de la population. C'est pourquoi la STQ s'est dotée d'un plan de communication pour améliorer la perception du public à son endroit.

Indicateur 4.1.1.a : Date d'adoption d'un plan de communication

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	31 mars 2019	s. o.	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	Mars 2019 Cible atteinte	s. o.	s. o.	s. o.

Le plan de communication de la STQ a été adopté en mars 2019.

Indicateur 4.1.1.b : Proportion réalisée des actions du plan de communication

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	s. o.	85 %*	85 %*	85 %*
RÉSULTATS	s. o.	88 % Cible atteinte		

* La cible de 85 % est une cible annuelle. Le plan est révisé annuellement.

Le plan d'action annuel 2019-2020 contient seize livrables portant sur la communication externe, la communication interne, le marketing et l'expérience client. Au 31 mars 2020, quatorze livrables avaient été réalisés.

Indicateur 4.1.1.c : Taux de notoriété de la STQ auprès de la population du Québec

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	8 %	10 %	12 %	12 %
RÉSULTATS	10 % Cible atteinte	12 % Cible atteinte		

Le sondage réalisé pour mesurer le taux de notoriété spontanée de la STQ a été mené du 20 au 23 mars 2020 et a produit un résultat de 12 %. Le taux est mesuré par une firme de sondage reconnue, qui pose chaque année la même question dans un sondage omnibus effectué auprès de 1 000 répondants du Québec.

AXE DES PARTENARIATS

Objectif 4.1.2 : Développer des collaborations avec des intervenants du milieu dans les régions desservies par des traverses

Contexte lié à l'objectif :

En plus d'assurer une fonction clé en transport maritime, la STQ se positionne comme un acteur de développement économique et touristique dans les régions du Québec, un rôle qu'elle entend assumer et faire rayonner davantage au cours des prochaines années. De plus, la STQ poursuivra le développement de partenariats dans les régions desservies par son réseau afin de renforcer son positionnement tout en contribuant à la mise en œuvre d'initiatives porteuses en région.

Indicateur 4.1.2.a : Taux de satisfaction des intervenants à l'égard des ententes de collaboration conclues

	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
CIBLES	75 %	75 %	75 %	75 %
RÉSULTATS	n. d.	70 % Cible non atteinte		

Lors de la réalisation du diagnostic organisationnel confié à une firme externe en 2019, un sondage a été effectué auprès de clients commerciaux. Le taux net de recommandation de la STQ par nos intervenants sondés a été de 70 %. Ce résultat offre une bonne illustration de la performance de l'organisation, qui compte encore améliorer ce taux et renforcer son positionnement dans les années à venir, tout en prenant activement part à la vie des régions.

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ, SÉCURITAIRES ET FIABLES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
<p>Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services</p>	<p>En 2019-2020, la STQ a reçu 584 opinions sur ses services, dont 88 félicitations et suggestions. Sur les 492 plaintes, 67 portaient sur la courtoisie et la qualité du travail.</p> <p>Pendant la même période, la STQ a créé, à la suite des conclusions du diagnostic organisationnel, le Service de l'expérience client. Elle a commencé son virage client et a entamé l'élaboration d'un programme complet visant à uniformiser et à rehausser l'expérience de la clientèle partout sur son réseau.</p> <p>La STQ veille par ailleurs à ce que ses équipements soient sécuritaires et conformes aux normes CSA-S826 pour les embarcadères et au Code ISM pour la sécurité maritime, et ce, au moyen d'audits externes effectués chaque année pour son siège social et tous les 30 mois pour l'exploitation de ses navires. Des audits internes annuels ont également lieu sur tous les sites et les infrastructures de la STQ. La gestion des non-conformités, qui peuvent être signalées en tout temps par le personnel ou relevées lors des audits, permet de mesurer l'état des embarcadères et de l'exploitation des navires et celui de la prévention de la pollution.</p>
<p>Maintenir les gares et les navires propres et confortables</p>	<p>Soucieuse d'améliorer constamment l'expérience vécue par la clientèle à l'intérieur de ses gares et à bord de ses navires, la STQ prend les dispositions nécessaires pour assurer la propreté et le confort de ses installations.</p> <p>En 2019-2020, 39 plaintes sur la propreté et le confort ont été enregistrées.</p> <p>Ayant atteint la fin de sa vie utile et ne répondant plus aux besoins des clients, l'ancienne gare fluviale de Sorel-Tracy a été remplacée dans la dernière année par une nouvelle, plus spacieuse et plus confortable, qui permet d'offrir un meilleur service aux usagers.</p>
<p>Respecter les horaires publiés</p>	<p>La STQ présente pour 2019-2020 un taux de réalisation des traversées prévues de 98,2 %. Au cours de l'année, 115 plaintes ont été reçues concernant les retards et les annulations de traversées. Le taux obtenu s'explique notamment par des bris d'équipements. Afin d'augmenter la performance de ses actifs, la STQ a entamé en 2019-2020 la standardisation des programmes d'entretien de l'ensemble de sa flotte et l'amélioration de leur suivi.</p> <p>De plus, pour diminuer les effets des bris aux navires sur la livraison du service, particulièrement aux traverses ayant pour mission le désenclavement ou le prolongement de la route, la STQ a établi un plan d'adaptation de certains navires afin de permettre, dans un avenir rapproché, leur redéploiement vers ces traverses plus critiques en cas de besoin. L'acquisition du NM <i>Saaremaa</i> / comme navire de relève à la traverse de Matane s'inscrit dans cette démarche.</p> <p>La STQ a également mis sur pied en 2019-2020 un comité de gestion des actifs. Ce comité a entre autres pour mandat de fixer, tant pour les navires que pour les embarcadères, des standards permettant d'accroître l'interopérabilité des services et d'améliorer, par le fait même, l'agilité opérationnelle de l'organisation.</p>
<p>Informer promptement les usagers de toute modification au service</p>	<p>En plus des avis diffusés sur son site Internet et dans différents médias sociaux ainsi que des affichages dans ses gares et ses navires, la STQ offre un service d'alertes. Elle informe ainsi promptement sa clientèle des modifications de service par courriel, SMS ou télécopieur, et ce, pour les neuf traverses exploitées par la STQ et celle de l'île d'Entrée. Au 31 mars 2020, la STQ recensait 22 964 abonnements actifs à ce service.</p>
<p>Rendre disponibles les horaires des traverses</p>	<p>La STQ met divers outils de communication à la disposition de sa clientèle. Outre la section « Nos traverses » de son site Internet et les panneaux des horaires et tarifs aux abords des gares, la STQ a distribué en 2019-2020 quelque 123 750 exemplaires de dépliants des horaires et tarifs spécifiques à chacune des traverses qu'elle exploite.</p>

AMÉLIORER NOS SERVICES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
<p>Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés</p>	<p>Pour mesurer le taux de satisfaction de tous les segments de sa clientèle, la STQ a adopté en 2019-2020 une nouvelle méthodologie plus fiable et plus précise. Ce changement s'inscrit dans le contexte de la mise en place d'un programme d'expérience client à la STQ.</p> <p>Le résultat obtenu en mars 2020 marque un point de départ plus sûr pour travailler à l'amélioration de l'expérience client.</p> <p>De plus, comme nous l'avons précédemment mentionné, la STQ a créé au cours de la dernière année un service de l'expérience client dont la mission est de bonifier, en collaboration avec la Vice-présidence à l'exploitation, la qualité du service offert dans les traverses.</p>
<p>Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables</p>	<p>En 2019-2020, la STQ a renouvelé son engagement à l'égard des orientations qui guident les ministères et les organismes publics dans la mise en œuvre de la Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. À titre d'organisme gouvernemental et de transporteur public de passagers, elle se conforme en outre aux prescriptions de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1).</p> <p>En 2019-2020, la STQ a donc maintenu ses efforts pour faciliter l'accès de ses services aux personnes handicapées en poursuivant la démarche de certification Kéroul de ses gares et de ses navires, entamée à l'été 2012.</p> <p>Lors de l'exercice financier 2019-2020, l'organisme Kéroul, en collaboration avec la Société des traversiers du Québec, a effectué, les 17 et 18 septembre 2019, une évaluation en accessibilité à la gare de Québec-Lévis, de Tadoussac ainsi que pour le NM <i>Lomer-Gouin</i>, le NM <i>Alphonse Desjardins</i>, le NM <i>Jos-Deschênes II</i> et le NM <i>Armand-Imbeau II</i>. À la suite de ces évaluations, les gares ainsi que les navires ont reçu le renouvellement de leur certification.</p>
<p>Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de dix jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite</p>	<p>En 2019-2020, la STQ a donné suite aux opinions sur ses services exprimées verbalement dans un délai moyen de 1,7 jour et aux opinions sur ses services formulées par écrit dans un délai moyen de sept jours. Tant pour les opinions verbales que pour les opinions écrites, le délai de réponse prescrit a été respecté dans 92 % des cas.</p>
<p>Identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte</p>	<p>Cet engagement s'inscrit dans une démarche plus globale de gestion des opinions sur le service. Chaque plainte est traitée individuellement par une personne attirée, généralement le directeur de la traverse, à l'intérieur des délais mentionnés dans l'engagement précédent.</p>
<p>Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses</p>	<p>Le formulaire « Votre opinion sur nos services » est disponible sur le site Internet de la STQ. Les clients peuvent aussi acheminer leur opinion par courriel. Des exemplaires papier du formulaire se trouvent également dans toutes les traverses exploitées par la STQ.</p>



3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

RÉPARTITION DE L'FFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Au 31 mars 2020, l'effectif total de la STQ était de 701 employés, comparativement à 636 au 31 mars 2019. L'effectif pour l'exercice correspondait à 726 équivalents temps complet (ETC), en comparaison de 671 pour l'exercice précédent.

L'augmentation du nombre d'employés s'explique notamment par l'acquisition d'un navire de relève, le NM *Saaremaa I*, qui a nécessité l'ajout d'un équipage affecté à son exploitation. Par ailleurs, de nouveaux postes découlant du diagnostic organisationnel et du plan de transformation ont été créés. Trois nouvelles directions ont été mises en places, soit la Direction de l'audit interne, la Direction principale de la performance et de la planification stratégique et la Direction de la santé-sécurité au travail et du mieux-être. Des postes de directeurs adjoints et de conseillers en ressources humaines ont également été créés dans les traverses.

Effectif en poste par catégorie d'emploi

CATÉGORIES	2019-2020	2018-2019	ÉCART
Personnel d'encadrement	30	22	8
Personnel professionnel	54	38	16
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	69	72	(3)
Ouvriers, personnel d'entretien et de service*	544	502	42
Étudiants et stagiaires	4	2	2
TOTAL	701	636	65

* Cette catégorie inclut l'ensemble du personnel affecté aux opérations dans les traverses.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Au cours de l'année 2019, des efforts plus importants ont été consacrés à la formation et au perfectionnement du personnel en matière de réglementation ainsi qu'à la formation des employés affectés aux nouveaux navires.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2019*	2018-2019
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	79 %	74 %
Sécurité et sûreté	3 %	3 %
Service à la clientèle	2 %	7 %
Nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac	4 %	0 %
Autres	12 %	16 %
TOTAL	100 %	100 %

* Les résultats sont dorénavant produits par année civile. Les données historiques sont basées sur l'année financière, tel que produit dans les rapports annuels de gestion précédents.

Évolution des dépenses en formation

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION	2019*	2018-2019
Proportion de la masse salariale	2,63 %	2,25 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	6,58	6,63
Somme allouée par personne	2 233 \$	1 766 \$

* Les résultats sont dorénavant produits par année civile. Les données historiques sont basées sur l'année financière, tel que produit dans les rapports annuels de gestion précédents.

Jours de formation selon les catégories d'emploi

CATÉGORIES D'EMPLOI	2019*	2018-2019
Personnel d'encadrement	26	66
Personnel professionnel, de bureau, techniciens et assimilés	224	424
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	3 574	3 368

* Les résultats sont dorénavant produits par année civile. Les données historiques sont basées sur l'année financière, tel que produit dans les rapports annuels de gestion précédents.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés (temporaires et réguliers) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence, et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Le taux de roulement du personnel a été de 6,4 % en 2019-2020, ce qui respecte la cible, fixée à un maximum de 7,0 %. La qualité des emplois et des conditions de travail que la STQ offre à ses employés explique en bonne partie cette performance.

DONNÉES ACCESSIBLES CONCERNANT LE TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire	6,4 %	7,5 %	7,5 %

TAUX D'EMPLOYÉS AYANT REÇU DES ATTENTES ET TAUX D'EMPLOYÉS DONT LA PERFORMANCE A ÉTÉ ÉVALUÉE

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes	26 %
Taux d'employés dont la performance a été évaluée	30 %

Seuls les employés non syndiqués et les cadres ont fait l'objet d'attentes significatives et d'une évaluation de la performance. Les taux de 26 % et de 30 % indiquent que 100 % des employés non syndiqués et des cadres admissibles ont reçus des attentes et ont été évalués. Les employés syndiqués de la STQ, ne sont pas visés par le programme d'évaluation de la performance.

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les résultats de 2019-2020 permettent de constater une augmentation de la perte de 35,6 % par rapport à l'exercice précédent, augmentation découlant principalement du bris du NM *F.-A.-Gauthier* à la traversée de Matane. Les dépenses supplémentaires occasionnées par cet événement, combinées à d'autres imprévus, dont des frais non capitalisables pour l'acquisition d'un navire de relève, le NM *Saaremaa I*, expliquent cet accroissement de la perte avant les participations gouvernementales.

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
	2019-2020	2018-2019	VARIATION
Frais d'exploitation			
Transport	52 456 428 \$	50 333 485 \$	2 122 943 \$
Contrats d'exploitation	40 695 704 \$	34 829 811 \$	5 865 893 \$
Navires	46 039 245 \$	24 217 921 \$	21 821 324 \$
Infrastructures	14 389 558 \$	14 145 460 \$	244 098 \$
TOTAL	153 580 935 \$	123 526 677 \$	30 054 258 \$
Frais d'administration	13 374 464 \$	9 774 069 \$	3 600 395 \$
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	287 039 \$	9 245 \$	277 794 \$
Dépréciation d'actif	–	3 359 589 \$	(3 359 589) \$
Amortissement et frais financiers	60 563 743 \$	36 408 331 \$	24 155 412 \$
TOTAL	227 806 181 \$	173 077 911 \$	54 728 270 \$
Revenus autonomes	25 496 406 \$	23 896 225 \$	1 600 181 \$
PERTE AVANT PARTICIPATIONS	202 309 775 \$	149 181 686 \$	53 128 089 \$

FRAIS D'EXPLOITATION, FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES CHARGES

Frais d'exploitation – Transport

Les frais d'exploitation liés au transport, composés essentiellement des traitements, des avantages sociaux et des frais de carburant, ont connu une augmentation de 4,2 % en 2019-2020. Cette hausse est principalement attribuable à l'affrètement de navires de remplacement pour pallier l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier*.

Frais d'exploitation – Contrats d'exploitation

Le coût relié aux contrats d'exploitation s'est accru de 16,8 % au cours de l'exercice. La presque totalité de cette hausse, soit plus de 5,5 millions de dollars, s'explique par les frais d'atténuation des impacts de l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier*, qui a nécessité la mise en place d'un pont aérien entre Mont-Joli, Baie-Comeau et Sept-Îles ainsi que le recours aux services de traverses intermédiaires pour soutenir la STQ durant cette période. Finalement, l'ajout de la navette fluviale Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal, dont le coût est estimé à 1,1 million de dollars, a également contribué à l'augmentation de cette dépense.

Frais d'exploitation – Navires

Les frais associés aux navires ont fortement augmenté durant l'exercice 2019-2020, principalement en raison du bris du NM *F.-A.-Gauthier*. En plus des travaux de réparation des propulseurs, la STQ a profité du fait que le traversier était en cale sèche pour devancer certains ajustements qui auraient dû être effectués ultérieurement lors d'interventions réglementaires planifiées, le but étant de réduire la durée de l'arrêt de service annuel en 2020-2021. Les coûts directs de l'ensemble des travaux de réparation d'urgence et de mise à niveau réalisés pour la traverse de Matane s'élèvent à plus de 16 millions de dollars en 2019-2020. D'autres frais expliquent aussi la hausse observée, dont ceux du démantèlement du NM *Lucien-L.* et les frais imprévus de disposition du NM *Apollo*.

Frais d'exploitation – Infrastructures terrestres

Les dépenses réelles relatives aux infrastructures terrestres sont restées à peu près stables par rapport à l'année précédente, et ce, malgré des travaux non prévus au budget, tels que la mise à niveau des infrastructures pour la navette fluviale Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal et la location d'installations portuaires pour ce même service.

Frais d'administration

Les frais de nature administrative se sont accrus de 3,6 millions de dollars en 2019-2020. Cette variation est en partie attribuable à l'augmentation des traitements et des avantages sociaux consécutive aux avancements d'échelon. Elle provient également de la création et de la dotation de nouveaux postes découlant du diagnostic organisationnel et du plan de transformation. Par ailleurs, la STQ a retenu les services de ressources externes et engagé des frais pour réaliser diverses études reliées à la transformation organisationnelle, notamment, et pour remplir certaines de ses obligations administratives, ce qui s'est traduit par une hausse des dépenses d'honoraires professionnels de près de 700 000 \$.

Amortissement et frais financiers

En 2019-2020, la charge d'amortissement des immobilisations corporelles et des frais financiers a été supérieure de 24,2 millions de dollars à celle de l'exercice précédent. Cette augmentation est principalement due à l'acquisition des deux navires de la traverse de Tadoussac en 2018-2019, navires pour lesquels 2019-2020 représente la première année complète d'amortissement des frais (22,4 millions de dollars), ainsi qu'à l'acquisition du nouveau navire de relève, le NM *Saaremaa I.*

REVENUS

Les revenus de transport ont totalisé 17,7 millions de dollars en 2019-2020, ce qui représente une baisse d'environ 2,5 millions de dollars par rapport à l'année financière précédente. L'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* est la principale cause de cette diminution. Le constat est le même en ce qui concerne les revenus de service à la clientèle, qui sont composés des revenus du service alimentaire et des ventes de la boutique à bord du même navire. Notons également l'interruption du service aux véhicules du 21 septembre au 23 novembre 2019 à la traverse de Québec, des travaux aux embarcadères n'ayant permis que le passage des piétons durant cette période.

Un revenu non récurrent de 5 millions de dollars provenant d'une réclamation d'assurances figure dans les états financiers. Ce revenu est en lien direct avec l'incident du NM *F.-A.-Gauthier*.

La subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations a été plus importante en 2019-2020 pour permettre à la STQ de répondre à ses obligations découlant de l'accroissement de ses actifs. De plus, le gouvernement a versé à la STQ une contribution supplémentaire pour l'aider à faire face aux dépenses imprévues occasionnées par le bris du NM *F.-A.-Gauthier* et à certains éléments non planifiés survenus au cours de l'exercice.

REVENUS			
	2019-2020	2018-2019	VARIATION
Transport des véhicules	8 438 793 \$	10 250 763 \$	(1 811 970) \$
Transport des passagers	9 223 654 \$	9 898 716 \$	(675 062) \$
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	502 550 \$	1 159 969 \$	(657 419) \$
Réclamation d'assurances	5 000 000 \$	286 260 \$	4 713 740 \$
Autres revenus	2 331 409 \$	2 300 517 \$	30 892 \$
Revenus autonomes	25 496 406 \$	23 896 225 \$	1 600 181 \$
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	205 347 840 \$	127 708 200 \$	77 639 640 \$
TOTAL	230 844 246 \$	151 604 425 \$	79 239 821 \$

RÉSULTATS ET BUDGET

Les résultats d'exploitation réels présentent un écart de plus de 33,1 millions de dollars comparativement à ceux qui ont été budgétés pour l'année 2019-2020. Il faut préciser qu'au moment du dépôt du budget 2019-2020, l'incident du NM *F.-A.-Gauthier* était récent et l'évaluation de l'ampleur de cet événement ne pouvait être déterminée en termes financiers. Devant l'absence d'indication sur les sommes devant être anticipées, il a été jugé préférable de soumettre un budget s'inscrivant dans le cours normal des affaires. C'est la raison pour laquelle les écarts entre les résultats réels et le budget sont considérables.

Les conséquences de l'incident du NM *F.-A.-Gauthier* sur l'écart entre le budget et les résultats réels sont plus particulièrement perceptibles au chapitre des dépenses de navires et des contrats d'exploitation. Pour ce qui est des dépenses de navires, les frais de réparation et les coûts d'interventions planifiées en cale sèche de 2018 et de 2020 sur le NM *F.-A.-Gauthier* expliquent en grande partie le dépassement de 21,7 millions de dollars par rapport au budget initial d'exploitation. En ce qui concerne les contrats d'exploitation, l'écart avec le budget provient des frais imprévus pour la mise en place d'un service aérien entre Mont-Joli, Baie-Comeau et Sept-Îles.

Dans le cas des infrastructures, certains coûts reliés au dragage et à des travaux sur les quais se sont révélés plus importants que ceux budgétés.

Quant à l'écart observé dans les dépenses d'administration, il résulte des frais engagés à la suite du diagnostic organisationnel effectué au printemps 2019 pour mettre en œuvre le plan de transformation organisationnelle et les nombreux changements qu'il impliquait, dont l'ajout de nouvelles ressources. En effet, comme le diagnostic a été remis au courant de l'été 2019, les différentes dépenses administratives nécessaires à l'amorce du plan ne figuraient pas dans le budget, déposé en début d'année financière.

RÉSULTATS ET BUDGET 2019-2020			
	RÉEL	BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	52 456 428 \$	51 293 993 \$	1 162 435 \$
Contrats d'exploitation	40 695 704 \$	33 835 980 \$	6 859 724 \$
Navires	46 039 245 \$	24 307 137 \$	21 732 108 \$
Infrastructures	14 389 558 \$	11 015 638 \$	3 373 920 \$
TOTAL	153 580 935 \$	120 452 748 \$	33 128 187 \$
Frais d'administration	13 374 464 \$	10 476 352 \$	2 898 112 \$
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	287 039 \$	–	287 039 \$
Dépréciation d'actif	–	–	–
Amortissement et frais financiers	60 563 743 \$	57 008 850 \$	3 554 893 \$
TOTAL	227 806 181 \$	187 937 950 \$	39 868 231 \$
Revenus autonomes	25 496 406 \$	26 008 300 \$	(511 894) \$
PERTE AVANT PARTICIPATIONS	202 309 775 \$	161 929 650 \$	40 380 125 \$
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	205 347 840 \$	155 635 700 \$	49 712 140 \$
EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL	3 038 065 \$	(6 293 950) \$	9 332 015 \$

RÉSULTATS PAR TRAVERSE

Traverses exploitées par la STQ

Parmi les traverses exploitées par la STQ, les principales variations entre les résultats de 2019-2020 et ceux de l'exercice précédent sont constatées aux traverses de Matane, de Tadoussac et de Sorel-Tracy.

En ce qui concerne la traverse de Matane, l'écart résulte essentiellement de l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier*, qui, en plus d'engendrer des coûts supplémentaires, a entraîné une diminution des revenus.

La variation des résultats observée à la traverse de Tadoussac vient de l'opérationnalisation des deux nouveaux navires. Les dépenses d'amortissement et les frais financiers liés à cette acquisition expliquent principalement l'écart défavorable.

L'opérationnalisation des anciens navires de la traverse de Tadoussac réaffectés à la traverse de Sorel-Tracy a nécessité des travaux d'adaptation des infrastructures et des traversiers. Les coûts de ces travaux sont à l'origine de la variation relevée à la traverse de Sorel-Tracy. De plus, les frais de disposition du NM *Lucien-L.* ont été imputés à cette traverse.

Enfin, certains frais dits non imputables, soit des dépenses reliées aux navires mais ne pouvant pas être spécifiquement attribuées à une traverse en particulier, ont également connu une variation importante, attribuable à l'acquisition d'un navire de relève, le NM *Saaremaa I.*

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	2019-2020	2018-2019	VARIATION
Sorel-Tracy	10 150 011 \$	4 109 535 \$	6 040 476 \$
Québec	10 619 413 \$	10 856 560 \$	(237 147) \$
L'Isle-aux-Grues	3 052 403 \$	2 912 901 \$	139 502 \$
L'Isle-aux-Coudres	11 090 323 \$	12 311 352 \$	(1 221 029) \$
Tadoussac	48 930 259 \$	27 435 898 \$	21 494 361 \$
Île-Verte	2 746 487 \$	2 682 348 \$	64 139 \$
Matane	59 869 793 \$	44 997 887 \$	14 871 906 \$
Harrington Harbour	1 399 468 \$	1 090 926 \$	308 542 \$
Rivière Saint-Augustin	3 623 462 \$	2 917 383 \$	706 079 \$
Frais non imputables	5 783 974 \$	226 395 \$	5 557 579 \$
Revenus de placements non distribués	(595 901) \$	(637 471) \$	41 570 \$
TOTAL	156 669 692 \$	108 903 714 \$	47 765 978 \$

Traverses et dessertes maritimes exploitées par des tiers

Outre la hausse des frais de carburant, qui constituent un poste de dépenses important pour plusieurs contrats d'exploitation, c'est principalement la mise en place d'un service aérien et de navette pour pallier l'arrêt du NM *F.-A.-Gauthier* qui explique l'écart défavorable entre les résultats de 2019-2020 et ceux de l'exercice précédent.

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS	2019-2020	2018-2019	VARIATION
Contrats d'exploitation			
Traverses aériennes	1 018 657 \$	1 240 461 \$	(221 804) \$
Traverses et dessertes maritimes	34 128 938 \$	32 231 481 \$	1 897 457 \$
Service de remplacement (aérien et navette) à la traverse de Matane	5 548 110 \$	1 357 869 \$	4 190 241 \$
	40 695 705 \$	34 829 811 \$	5 865 894 \$
Autres dépenses nettes des revenus	4 944 378 \$	5 448 161 \$	(503 783) \$
TOTAL	45 640 083 \$	40 277 972 \$	5 362 111 \$
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	202 309 775 \$	149 181 686 \$	53 128 089 \$



3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les activités de la STQ en matière de technologies de l'information sont régies par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03). Des redditions de comptes sont produites régulièrement et l'information sur l'état d'avancement des principaux projets est publiée dans le tableau de bord en ressources informationnelles du gouvernement du Québec (tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca).

BILAN DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES

À la fin de l'exercice 2019-2020, la STQ poursuivait la réalisation des projets en ressources informationnelles suivants :

Révision du cadre de gestion des ressources informationnelles

À la suite de l'arrivée d'un nouveau président-directeur général, un diagnostic organisationnel a été effectué au début de l'année 2019-2020. La révision du cadre de gestion des ressources informationnelles et du plan d'optimisation de l'accès aux services ainsi que la bonification du service aux utilisateurs ont été priorisées par la Direction des technologies de l'information, et ce, afin de répondre aux différents enjeux découlant des conclusions du diagnostic.

Plan de modernisation des systèmes de gestion du temps, de la paie et des ressources humaines

Débutés en 2018-2019, le processus de configuration et la mise en production du plan d'optimisation des systèmes de gestion du temps, de la paie et des ressources humaines au sein d'une première traverse ont permis de tester différentes configurations liées aux particularités opérationnelles. La mise en production s'est poursuivie en 2019-2020 avec les tests de configuration d'une traverse de plus grande envergure, ce qui a mené à la détection de nouvelles particularités reliées aux opérations. Les ajustements en cours permettront la poursuite du processus d'implantation au courant de l'exercice 2020-2021.

Amélioration de la gestion de l'inventaire et de l'entretien des actifs

Ce projet vise à mettre à jour les outils de gestion servant à assurer le maintien et l'entretien des actifs. L'outil utilisé, Maximo, permettait déjà de gérer la maintenance des actifs maritimes et soutenait le processus d'achats. Il a récemment été implanté pour la gestion des actifs terrestres. Des ajustements ont été apportés en 2019-2020, et ce, afin de répondre aux différentes demandes des utilisateurs, de valider les divers rapports reliés à la maintenance et d'obtenir un meilleur rendement de l'outil.

Dépenses et investissements réels en ressources informationnelles en 2019-2020

TYPES D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS	DÉPENSES
Projets ¹	293 965 \$	16 706 \$
Activités d'encadrement	—	201 687 \$
Activités de continuité ²	78 020 \$	1 825 478 \$
TOTAL	371 985 \$	2 043 871 \$

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

2. Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) prévoit qu'un contrôle de l'effectif s'applique pendant la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 pour les organismes publics dont le personnel n'est pas assujéti à la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

Répartition des effectifs en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]	TOTAL EN ETC TRANSPOSÉS [4] = [3] / 1 826,3
Personnel d'encadrement	44 814	–	44 814	25
Personnel professionnel	78 163	7 312	85 475	47
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	114 443	6 143	120 586	66
Ouvriers, personnel d'entretien et de service*	1 004 685	66 086	1 070 771	586
Étudiants et stagiaires	4 964	156	5 120	3
Total 2019-2020	1 247 069	79 697	1 326 766	726
Total 2018-2019			1 226 068	671

Cible fixée pour la période du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020 : 1 266 259

Écart entre la cible fixée et le total des heures rémunérées : (60 507)

* Cette catégorie inclut l'ensemble du personnel affecté aux opérations dans les traverses.

L'écart par rapport à la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor, soit un maximum de 1 266 259 heures rémunérées, s'explique par les heures supplémentaires que le personnel affecté aux opérations et le personnel d'entretien ont dû effectuer à la suite du bris du NM F.-A.-Gauthier pour assurer le maintien du service à la traverse de Matane.

CONTRATS DE SERVICE

Aux fins d'application des mesures prévues à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011), la STQ doit notamment rendre compte de ses contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020.

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020

	Nombre	Valeur
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	5	301 871 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	125	41 829 970 \$
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	130	42 131 841 \$



Le NM Saaremaa I en service à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) prévoit que chaque ministère ou organisme de l'administration publique québécoise doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, des objectifs qu'il a poursuivis pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD) 2015-2020. Au cours des dernières années, la STQ s'est positionnée comme un chef de file en matière d'environnement avec l'entrée en service du NM *F.-A.-Gauthier*, du NM *Armand-Imbeau II* et du NM *Jos-Deschênes II*, qui fonctionnent à la fois au diesel marin et au gaz naturel liquéfié (GNL). Cette source d'énergie moins polluante permet de réduire les émissions atmosphériques rejetées par l'activité maritime. En 2019-2020, la STQ a diminué de 16,15 %, par rapport à 2013-2014, les émissions de gaz à effet de serre (GES) de sa flotte, mesurées en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires. Cette baisse est en bonne partie attribuable à la réduction de service maritime à la traverse de Matane.

OVT Dans ses efforts pour contribuer à la protection de l'environnement, la STQ a poursuivi ses actions visant à favoriser la préservation des mammifères marins. Consciente de l'écosystème dans lequel les traversiers sont exploités, la STQ a intégré le protocole du Réseau d'observation des mammifères marins (ROMM) dans deux traverses : L'Isle-aux-Coudres et Matane. La collecte de données vise la protection et la conservation des cétacés et des phoques du Saint-Laurent.

OVT Par ailleurs, la nouvelle gare fluviale de Sorel-Tracy, construite selon les principes LEED Canada, a entrepris les démarches pour l'obtention de sa certification, qu'elle devrait recevoir en 2020-2021. Elle est la deuxième gare de ce type pour la STQ et d'autres infrastructures écoresponsables sont prévues au cours des prochaines années. Ces nouvelles constructions démontrent l'engagement exemplaire de la STQ en matière de respect de l'environnement et d'intégration des principes de développement durable dans ses projets. En octobre 2019, la STQ a renouvelé son adhésion au programme de l'Alliance verte, un programme de performance environnementale volontaire destiné à l'industrie maritime et qui attend de ses participants qu'ils adoptent de bonnes pratiques et mettent en place des technologies innovantes. En 2019-2020, la STQ a vu sa certification Alliance verte reconduite pour une douzième année consécutive.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

ACTION 1 OBJECTIF SGDD 1.1	Poursuivre la réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles
INDICATEUR	Nombre d'initiatives favorisant la bonne gestion des ressources matérielles et l'élimination adéquate des matières résiduelles par les employés de la STQ
CIBLE	Au cours de chaque exercice financier, réaliser au moins une initiative écoresponsable liée aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles pour l'ensemble de la STQ
RÉSULTAT	Au printemps 2019, la STQ a introduit le compostage en milieu de travail à son siège social.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
ACTION 2 OBJECTIF SGDD 1.1	Poursuivre la réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés
INDICATEUR	Nombre d'actions de sensibilisation visant la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés de la STQ
CIBLE	Au cours de chaque exercice financier, mener au moins une action de sensibilisation pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés de la STQ
RÉSULTAT	L'incitatif pour l'accès à la carte Opus du RTC a été étendu à tout le personnel administratif du siège social, indépendamment du statut d'emploi.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
ACTION 3 OBJECTIF SGDD 1.1	Favoriser la réalisation de projets de construction et de rénovation exécutés de manière écoresponsable
INDICATEUR	Pourcentage des projets majeurs de construction, de rénovation ou d'aménagement de locaux réalisés intégrant des critères d'écoresponsabilité
CIBLE	Intégrer au moins un critère d'écoresponsabilité dans chaque projet majeur de construction, de rénovation ou d'aménagement de locaux réalisés
RÉSULTAT	À l'été 2019, la STQ a inauguré la nouvelle gare fluviale de Sorel-Tracy, qui a été construite selon les principes LEED. Le bâtiment recevra vraisemblablement sa certification au cours de l'exercice financier 2020-2021.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
ACTION 4 OBJECTIF SGDD 1.1	Mettre en œuvre des actions pour améliorer la gestion écoresponsable du parc et des systèmes informatiques de la STQ
INDICATEUR	Pourcentage de la mise à jour du plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ réalisé
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018, avoir entièrement mis à jour le plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ
RÉSULTAT	La réorganisation de la Direction des technologies de l'information et les changements de titulaire au poste de directeur n'ont pas permis une mise à jour complète du plan d'action pour la gestion du matériel informatique de la STQ.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action débutée)

ACTION 4 OBJECTIF SGDD 1.1	Mettre en œuvre des actions pour améliorer la gestion écoresponsable du parc et des systèmes informatiques de la STQ
INDICATEUR	Pourcentage de l'implantation du plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ réalisé
CIBLE	D'ici le 31 mars 2020, avoir entièrement implanté le plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ
RÉSULTAT	La mise en œuvre du plan d'action se fera après que sa mise à jour aura été complétée.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action non débutée)

ACTION 5 OBJECTIF SGDD 1.1	Maintenir l'intégration de considérations écoresponsables lors de la production de matériel de communication et de l'organisation d'événements
INDICATEUR	Pourcentage de contrats d'impression réalisés sur du papier recyclé 100 % postconsommation
CIBLE	D'ici le 31 mars 2020, réaliser plus de 75 % des contrats d'impression sur du papier recyclé 100 % postconsommation
RÉSULTAT	L'outil de comptabilisation de cette donnée doit être revu, notamment en raison du fait que la STQ possède un grand nombre de produits et de fournisseurs différents.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action débutée)

ACTION 5 OBJECTIF SGDD 1.1	Maintenir l'intégration de considérations écoresponsables lors de la production de matériel de communication et de l'organisation d'événements
INDICATEUR	Pourcentage d'événements écoresponsables organisés pour ou par la STQ
CIBLE	D'ici le 31 mars 2020, faire en sorte que plus de 50 % des événements ciblés organisés pour ou par la STQ soient écoresponsables
RÉSULTAT	Les ressources de la STQ ont été fortement sollicitées par les événements qui ont affecté l'organisation. L'action doit être relancée et des formations seront offertes au personnel.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action non débutée)

ACTION 6 OBJECTIF SGDD 1.1	Renforcer l'application de la directive interne d'acquisition écoresponsable de la STQ
INDICATEUR	Pourcentage d'acquisitions effectuées par la STQ dans le cadre d'appels d'offres publics intégrant des critères d'écoresponsabilité
CIBLE	D'ici le 31 mars 2020, faire en sorte que plus de 50 % des acquisitions effectuées par la STQ dans le cadre d'appels d'offres publics intègrent des critères d'écoresponsabilité
RÉSULTAT	L'outil d'achat et d'acquisition ne permet pas l'extraction de cet indicateur.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action débutée)





Quai de l'île-Verte

ACTION 7 OBJECTIF SGDD 1.2	Mettre en place et appliquer un mécanisme interne de prise en compte des seize principes de développement durable lors de l'évaluation des projets structurants de la STQ
INDICATEUR	Pourcentage de projets structurants de la STQ ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation
CIBLE	D'ici le 31 décembre 2016, mettre en place un mécanisme interne de prise en compte des principes de développement durable dans l'évaluation des projets structurants de la STQ
RÉSULTAT	Les directions concernées ont été sensibilisées à la prise en compte des principes de développement durable. La prochaine étape consiste à établir un mécanisme d'archivage et de comptabilisation des projets.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)

ACTION 7 OBJECTIF SGDD 1.2	Mettre en place et appliquer un mécanisme interne de prise en compte des seize principes de développement durable lors de l'évaluation des projets structurants de la STQ
INDICATEUR	Pourcentage de projets structurants de la STQ ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation.
CIBLE	Dès janvier 2017, faire en sorte que 100 % des projets structurants de la STQ fassent l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation
RÉSULTAT	L'ensemble des projets structurants de la STQ font l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation. Une ressource interne spécialisée en développement durable participe activement à l'ouverture de chaque projet.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)

ACTION 8 OBJECTIF SGDD 1.5	Poursuivre les initiatives de mise en valeur du patrimoine régional dans les traverses de la STQ
INDICATEUR	Nombre de traverses exploitées par la STQ pour lesquelles une initiative de mise en valeur du patrimoine régional destinée à la clientèle est poursuivie ou implantée
CIBLE	D'ici le 31 mars 2020, poursuivre ou implanter une initiative de mise en valeur du patrimoine régional destinée à la clientèle dans chaque traverse exploitée par la STQ disposant d'un espace approprié
RÉSULTAT	Toutes les traverses exploitées par la STQ, à l'exception de celles de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin, ont implanté une initiative de mise en valeur du patrimoine régional destinée à la clientèle. Lors de la construction de nouveaux bâtiments, un espace sera prévu à cet effet.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)
ACTION 9 OBJECTIF SGDD 5.2	Améliorer la performance en matière de santé et sécurité du travail par des activités de sensibilisation des employés
INDICATEUR	Nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018, ne pas dépasser un taux maximal de 26 accidents de travail par million d'heures travaillées
RÉSULTAT	En 2019-2020, la STQ a enregistré un taux de 3,5 accidents de travail par 100 000 heures travaillées.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action débutée)
ACTION 10 OBJECTIF SGDD 6.3	 Poursuivre la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) de la STQ
INDICATEUR	Nombre de rencontres tenues par les CCR
CIBLE	Au cours de chaque exercice financier, tenir deux rencontres de chaque CCR
RÉSULTAT	En 2019-2020, la STQ a tenu 14 des 19 rencontres de CCR prévues à sa politique, soit un taux de réalisation de 74 %.
ATTEINTE DE LA CIBLE	NON ATTEINTE (action débutée)
ACTION 11 OBJECTIF SGDD 7.2	 Accroître l'accessibilité des véhicules électriques au réseau de la STQ
INDICATEUR	Gratuité de la traversée pour tous les véhicules électriques empruntant les traverses tarifées du réseau de la STQ
CIBLE	À compter du 1 ^{er} janvier 2016, offrir un accès gratuit à tous les véhicules électriques empruntant les traverses tarifées du réseau de la STQ
RÉSULTAT	En 2019-2020, 39 706 véhicules électriques ont profité de la gratuité offerte par toutes les traverses tarifées du réseau de la STQ.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)

ACTION 12 OBJECTIF SGDD 8.1	 Poursuivre la mise en œuvre du Plan de performance énergétique pour la flotte de la STQ
INDICATEUR	Proportion de navires appartenant à la STQ pour lesquels de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique sont mises en œuvre
CIBLE	D'ici le 31 décembre 2020, mettre en place de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique et des améliorations techniques et technologiques sur tous les navires appartenant à la STQ afin d'accroître le rendement énergétique de la flotte et d'ainsi réduire l'empreinte environnementale de la STQ
RÉSULTAT	La mise à jour du plan de gestion du rendement énergétique a été réalisée pour l'ensemble de la flotte de la STQ.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)

ACTION 12 OBJECTIF SGDD 8.1	 Poursuivre la mise en œuvre du Plan de performance énergétique pour la flotte de la STQ
INDICATEUR	Proportion de navires appartenant à la STQ pour lesquels des améliorations techniques et technologiques ont permis un meilleur rendement énergétique
CIBLE	D'ici le 31 décembre 2020, mettre en place de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique et des améliorations techniques et technologiques sur tous les navires appartenant à la STQ afin d'accroître le rendement énergétique de la flotte et d'ainsi réduire l'empreinte environnementale de la STQ
RÉSULTAT	Les bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique ont été mises en place à la date prévue. La période de suivi se prolongera jusqu'à l'année financière 2020-2021.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (avant ou à la date prévue)

ACTION 13 OBJECTIF SGDD 8.3	Réduire les émissions de GES de la flotte*, notamment par l'utilisation d'énergies de remplacement ou de technologies à plus faibles émissions de GES
INDICATEUR	Taux de réduction des émissions de GES de la flotte en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires par rapport à 2013-2014
CIBLE	D'ici le 31 mars 2018, réduire d'au moins 14 % les émissions de GES en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires par rapport à 2013-2014
RÉSULTAT	En 2019-2020, la réduction des émissions de GES de la flotte de la STQ par rapport à 2013-2014 a atteint 16,15 %.
ATTEINTE DE LA CIBLE	ATTEINTE (après la date prévue)

* Flotte exploitée par la STQ.

RÉPONSES AUX RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Recommandations	Mesures prises	Résultats 2019-2020
–	–	–

Il n'y a eu aucune recommandation du commissaire au développement durable en 2019-2020.

Le Plan d'action spécifique à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020 de la STQ découle de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3) et s'inscrit dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022. Ce plan d'action répond aux priorités définies par les régions du Québec en matière de développement maritime durable.

BAS-SAINT-LAURENT

Agir pour faire du Bas-Saint-Laurent un leader innovant dans ses domaines identitaires, tels que le bioalimentaire, le forestier, le maritime et l'eau, la tourbe, l'environnement et les énergies vertes et renouvelables

Action/Réponse	État de réalisation
Propulsion du NM <i>Peter-Fraser</i> par un système hybride diesel-électrique, ce navire étant le premier traversier de passagers et de véhicules doté d'un tel système en Amérique du Nord	Réalisée
Gratuité pour les véhicules électriques aux traverses de Rivière-du-Loup, de l'Île-Verte et de Matane	En cours
Maintien du soutien financier à la traverse de Rivière-du-Loup et à l'accès au transport complémentaire à la traverse de l'Île-Verte	En cours
Optimisation de l'utilisation du gaz naturel liquéfié sur le NM <i>F.-A.-Gauthier</i>	En suspens
Poursuite de la collaboration avec la Ville de Rivière-du-Loup dans son projet de Carrefour maritime	En cours

ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Assurer des liens de transport et de communication efficaces entre l'archipel et le continent

Action/Réponse	État de réalisation
Garantie d'un service de désenclavement de l'île d'Entrée et de Cap-aux-Meules grâce à un partenariat avec le Groupe CTMA et à la mise en place de modes de transport aérien ou maritime complémentaires avec d'autres partenaires locaux, lorsque la situation l'exige	En cours
Garantie d'un service de desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine grâce à une collaboration avec Navigation Madeleine inc.	En cours
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse de l'île d'Entrée	En cours

MONTÉRÉGIE

Contribuer à l'amélioration du transport comme axe névralgique et structurant de l'ensemble des secteurs d'activité

Action/Réponse	État de réalisation
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse de Sorel-Tracy	En cours
Construction d'une nouvelle gare fluviale et réaménagement de la zone d'attente à Sorel-Tracy afin d'améliorer l'expérience client et la fluidité de l'embarquement et de la circulation dans les secteurs environnants	Réalisée
Élaboration de plans pour la construction d'une nouvelle gare fluviale et réaménagement de la zone d'attente à Saint-Ignace-de-Loyola	En cours



Traversée sur le fjord du Saguenay

CÔTE-NORD	
Désenclaver la Côte-Nord et ses communautés en agissant sur les fronts du transport et des télécommunications	
Action/Réponse	État de réalisation
Amélioration majeure de l'offre de services à la traverse de Tadoussac avec la mise en service du NM <i>Armand-Imbeau II</i> et du NM <i>Jos-Deschênes II</i> , qui sont de plus grande capacité que leurs prédécesseurs	Réalisée
Élaboration d'un projet de remplacement du remorqueur et de la barge assurant le transport des marchandises à la traverse de la rivière Saint-Augustin par une nouvelle barge autopropulsée	Amorcée
Dépôt à la Société du Plan Nord du rapport produit par la STQ à titre de contribution à la vaste étude sur le désenclavement de l'île d'Anticosti	Réalisée
Mise en place par la STQ d'un service complémentaire de désenclavement hivernal pour desservir la Basse-Côte-Nord	En cours
DÉCENTRALISATION, DÉLÉGATION, RÉGIONALISATION	
Action/Réponse	État de réalisation
DÉCENTRALISATION – La STQ continue d'entretenir des liens étroits de communication et d'échange avec les municipalités et les parties prenantes des régions où elle est active en maintenant la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) à raison d'une ou deux fois par an, selon les régions.	En cours
DÉLÉGATION – La STQ a poursuivi ses ententes de services avec des partenaires du milieu. Elle s'est également assurée de la qualité des services offerts dans les traverses et les dessertes maritimes exploitées par des tiers en mettant en place un programme de performance des partenaires.	En cours
RÉGIONALISATION – La STQ s'est dotée d'une structure organisationnelle dans laquelle les directions locales des traverses exercent une gestion pleine et entière des opérations, ce qui permet à l'administration gouvernementale d'agir plus rapidement dans le traitement des dossiers régionaux prioritaires.	En cours

4.4 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

La loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1) a été adoptée par l'Assemblée nationale le 9 décembre 2016 et est entrée en vigueur le 1^{er} mai 2017. Elle oblige les organismes publics, dont la STQ, à mettre en place une procédure permettant à toute personne qui est témoin d'un acte répréhensible de faire une divulgation à une personne qui assume le rôle de responsable du suivi des divulgations et qui a été désignée par la plus haute autorité administrative de la STQ, soit le président-directeur général.

Cette loi permet également au responsable du suivi des divulgations de transmettre au Protecteur du citoyen toute divulgation qui demande une enquête approfondie exigeant l'utilisation des pouvoirs de commissaire enquêteur que détient le Protecteur du citoyen. La Politique sur la prévention et la détection d'actes répréhensibles, adoptée par le conseil d'administration de la STQ le 7 décembre 2017 et modifiée le 16 mars 2018, ainsi que la Procédure de divulgation d'actes répréhensibles, adoptée par le comité de direction le 15 février 2018 et modifiée le 21 janvier 2020, s'appliquent à l'ensemble du personnel de la STQ.

Au cours de l'exercice financier 2019-2020, une divulgation a été soumise au responsable du suivi des divulgations. Cette divulgation était relative à un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui, et elle s'est avérée non fondée.

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2019-2020	NOMBRE DE DIVULGATIONS	NOMBRE DE MOTIFS	MOTIFS FONDÉS
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations ¹	1		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1) ²		1	
Le nombre de motifs à l'examen desquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		1	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux à l'examen desquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		–	–
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		–	–
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		–	–
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		–	–
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		–	–
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		–	–
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		–	
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			–
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	–	–	–
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 ³	–	–	–

1. Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

2. Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

3. Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS PUBLICS

Adopté le 18 juin 2010 par le conseil d'administration, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ est reproduit en annexe du présent rapport annuel de gestion. Il est également disponible à l'adresse traversiers.com.

En 2019-2020, aucune déclaration relative à des circonstances ayant pu placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président du conseil d'administration. Pendant la même période, aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été constaté.

4.6 GOUVERNANCE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT

FONCTIONNEMENT DES COMITÉS

Comité d'audit

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), les activités d'audit interne s'exercent sous l'autorité du comité d'audit. Créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité d'audit était composé en 2019-2020 de M^{mes} Danielle Amyot¹ et Annie Fournier et de MM. Pascal Tessier-Fleury et Jean-François Mongeau. Présidé par M. Tessier-Fleury, ce comité a notamment pour fonctions :

- d'assurer le suivi des activités d'audit interne et les relations avec le Vérificateur général du Québec;
- d'assister le conseil d'administration de la STQ dans l'exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus de l'information financière et de sa présentation fidèle;
- de s'assurer que soient mis en place un processus de gestion des risques ainsi que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité d'audit s'est principalement penché sur les dossiers suivants :

- Examen des états financiers trimestriels et des états financiers vérifiés au 31 mars 2019;
- Examen du Rapport annuel de gestion 2018-2019;
- Suivi des projets en technologies de l'information;
- Cadre de gestion des risques en gestion contractuelle;
- Indicateur sur le mode d'octroi des contrats;
- État des résultats et analyse de la direction;
- Suivi budgétaire 2019-2020 des projets inscrits au Plan québécois des infrastructures 2019-2029 (plan d'immobilisations);
- Budget 2020-2021;
- Plan québécois des infrastructures 2020-2030;
- Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles;
- Suivi de l'échéancier de l'implantation du système de gestion de temps SOFE;
- Tableau de bord des indicateurs de gestion;
- Suivi des risques stratégiques et des risques du Bureau de gestion de projets;
- Présentation et mise en place de la Direction de l'audit interne;
- Approbation du plan d'audit interne;
- Suivi des travaux de l'audit particulier du Vérificateur général du Québec concernant la gestion et les agissements de la STQ portant sur le navire *F.-A.-Gauthier*;
- Mise à jour de la Politique d'audit interne.

¹ Fin du mandat de M^{me} Danielle Amyot au conseil d'administration le 20 août 2019.

Le comité d'audit veille au respect des exigences des lois, des règlements et des politiques auxquels la STQ est assujettie, contribuant ainsi à la saine gestion de l'organisme.

Comité des ressources humaines et des services à la clientèle

Également créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle était composé en 2019-2020 de M^{mes} Mélanie Leblanc et Nancy Leblanc et de MM. Gilles Demers² et Serge Laflamme³. Présidé par M^{me} Mélanie Leblanc, ce comité est chargé, entre autres :

- d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président-directeur général ;
- de définir et de soumettre des critères d'évaluation pour le président-directeur général ;
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général ;
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants.

En ce qui concerne les services à la clientèle, le comité doit notamment :

- prendre connaissance des normes, des politiques et des directives en matière de services à la clientèle et les analyser ;
- apprécier la performance de la STQ au regard de la Déclaration de services aux citoyens et des améliorations à apporter aux services ;
- apprécier la perception de l'image de la STQ et le taux de satisfaction de la clientèle.

Au cours de l'exercice 2019-2020, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- Suivi des rapports trimestriels et annuel relativement aux opinions sur nos services (ODS) et étude de la nouvelle classification des ODS ;
- Suivi du Plan stratégique de marketing 2016-2020 ;
- Étude du tableau de bord des indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines ;
- Suivi de la diffusion du code d'éthique des employés.

Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique a aussi été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes qui y ont siégé en 2019-2020 sont M^{me} Mélanie Leblanc et MM. Gilles Demers⁴, Pascal Tessier-Fleury⁵, Hugo Legris-Tremblay et Serge Laflamme⁶. Présidé par M^{me} Leblanc, ce comité a notamment pour fonctions :

- d'élaborer des règles de gouvernance ;
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance ;
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés ;
- d'élaborer des profils de compétences et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général ;
- de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration ;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration ;
- de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.

2 Fin du mandat de M. Gilles Demers au conseil d'administration le 27 juin 2019.

3 Début du mandat de M. Serge Laflamme au conseil d'administration le 21 août 2019 et début du mandat au comité des ressources humaines et des services à la clientèle le 4 octobre 2019.

4 Fin du mandat de M. Gilles Demers au conseil d'administration le 27 juin 2019.

5 Fin du mandat de M. Pascal Tessier-Fleury au comité de gouvernance et d'éthique le 30 mai 2019.

6 Début du mandat de M. Serge Laflamme au conseil d'administration le 21 août 2019 et début du mandat au comité de gouvernance et d'éthique le 4 octobre 2019.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le comité de gouvernance et d'éthique a suivi de près les dossiers suivants :

- Organisation des rencontres thématiques pour approfondir la compréhension de la STQ et de ses enjeux;
- Validation annuelle du Règlement sur la gouvernance de la STQ;
- Validation annuelle et révision des critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- Validation annuelle du profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration;
- Validation annuelle du programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil d'administration;
- Étude du budget annuel de formation des membres du conseil d'administration;
- Présentation des plans d'action concernant le développement durable et la sécurité maritime;
- Étude du rapport annuel sur l'application de la Politique sur la gestion de la sécurité;
- Étude de candidatures pour des postes d'administrateurs.

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun de ses membres, selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique, et les résultats se sont avérés positifs et satisfaisants. Le comité de gouvernance et d'éthique a fait rapport au conseil d'administration des résultats de l'évaluation et des suivis à effectuer.

COMPOSITION DES COMITÉS ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2019-2020			
COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS
Audit	Pascal Tessier-Fleury	Président	6/6
	Danielle Amyot ⁷	Membre	3/3
	Annie Fournier	Membre	6/6
	Jean-François Mongeau	Membre	3/6
Ressources humaines et services à la clientèle	Mélanie Leblanc	Présidente	2/2
	Gilles Demers ⁸	Membre	1/1
	Nancy Leblanc	Membre	1/2
	Serge Laflamme ⁹	Membre	0/1
Gouvernance et éthique	Mélanie Leblanc	Présidente	2/2
	Gilles Demers ¹⁰	Membre	1/1
	Pascal Tessier-Fleury ¹¹	Membre	1/1
	Hugo Legris-Tremblay	Membre	2/2
	Serge Laflamme ¹²	Membre	0/1

7 M^{me} Danielle Amyot a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 20 août 2019, date de son remplacement. La dernière réunion du comité d'audit à laquelle elle a participé en tant que membre était celle du 20 juin 2019.

8 M. Gilles Demers a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 27 juin 2019, date de sa démission. La dernière réunion du comité des ressources humaines et des services à la clientèle à laquelle il a participé était celle du 30 mai 2019.

9 M. Serge Laflamme est devenu membre du comité des ressources humaines et des services à la clientèle le 4 octobre 2019.

10 M. Gilles Demers a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 27 juin 2019, date de sa démission. La dernière réunion du comité de gouvernance et d'éthique à laquelle il a participé était celle du 30 mai 2019.

11 M. Pascal Tessier-Fleury a été membre du comité de gouvernance et d'éthique jusqu'au 30 mai 2019.

12 M. Serge Laflamme est devenu membre du comité de gouvernance et d'éthique le 4 octobre 2019.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Gilles Demers, président du conseil (Fin de mandat le 27 juin 2019)

M. Demers a mené une longue carrière dans la fonction publique québécoise, travaillant successivement au ministère des Finances, au Conseil exécutif (Secrétariat du Comité des priorités) et au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE). Il a occupé de nombreux postes de direction, notamment à titre de sous-ministre adjoint à partir de 1997, avant d'être nommé sous-ministre du MDEIE en 2005.

Les questions relatives au développement économique ont tenu une place prédominante dans son parcours professionnel. Toujours actif malgré son départ à la retraite en 2010, M. Demers a réalisé différents mandats au cours des dernières années. Il a présidé la Commission nationale sur la participation au marché du travail des travailleuses et travailleurs expérimentés de 55 ans et plus. À la demande du ministère de l'Éducation, il a également dirigé le Comité mixte sur le transport scolaire. Soucieux de partager son expérience, il a conçu et donné un cours dans le cadre du programme de diplôme d'études supérieures spécialisées en développement économique de l'Université Laval. Enfin, il a été président du comité d'audit du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. M. Demers possède une maîtrise en économie de l'Université de Sherbrooke.

M. Pierre-Paul Pharand, président du conseil (Nomination le 6 novembre 2019)

Depuis janvier 2020, M. Pharand est président-directeur général de Keolis Canada, entreprise spécialisée dans le domaine du transport terrestre de passagers et de colis où il a auparavant exercé la fonction de vice-président et directeur général au Québec. Il a également été directeur-conseil chez Bell Nordic en 2017-2018 et a occupé divers postes de cadre supérieur chez Aéroports de Montréal de 1995 à 2017, dont celui de vice-président à l'exploitation, aux infrastructures aéroportuaires et au développement aérien. Avant de se spécialiser dans la gestion de l'exploitation aéroportuaire, il a fait carrière dans les Forces armées canadiennes à titre d'officier.

Il est diplômé du Collège militaire royal du Canada, du programme de perfectionnement des cadres supérieurs du Centre international de recherches et d'études en management de HEC Montréal, et du programme de gestion stratégique d'aéroport de l'Aviation Training and Development Institute.

En plus d'enseigner à temps partiel et de contribuer à diverses associations professionnelles, M. Pharand a été activement impliqué dans plusieurs organismes communautaires, particulièrement auprès de fondations qui soutiennent les vétérans canadiens et les enfants. Il a été nommé premier colonel honoraire de l'École de leadership et de recrues des Forces armées canadiennes en juin 2016.

M^{me} Danielle Amyot (Fin de mandat le 20 août 2019)

Administratrice de sociétés certifiée depuis 2013, M^{me} Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Elle est présentement responsable de projets spéciaux ponctuels confiés par la direction générale. Elle possède une maîtrise en gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi.

M^{me} Annie Fournier

M^{me} Fournier est directrice générale de la Société d'aide au développement de la collectivité de la région de Matane. Depuis plus de dix ans, elle est également responsable, par mandat, du Service de développement économique de la Ville de Matane. Elle possède une vingtaine d'années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. Elle a entre autres siégé comme administratrice au TechnoCentre éolien, au Cégep de Matane, au Centre de formation professionnelle de Matane et au Centre de développement et de recherche en imagerie numérique. Elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires et une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke.

M. Stéphane Lafaut

M. Lafaut a été nommé président-directeur général de la STQ le 12 juin 2019, après avoir rempli cette fonction par intérim pendant plus de quatre mois. Il a commencé sa carrière dans les Forces armées canadiennes, où il a servi durant 33 ans. Au cours de ces années, il a occupé successivement plusieurs postes opérationnels et administratifs et a atteint le grade de brigadier-général. En juillet 2016, il a été nommé sous-ministre associé au ministère des Transports, où il a géré les opérations territoriales et coordonné la sécurité civile pour l'ensemble du ministère.

M. Lafaut est officier de l'Ordre du mérite militaire et a aussi reçu la Croix du service méritoire pour ses états de service en Afghanistan. Il détient un certificat en administration, un baccalauréat en sciences politiques, une maîtrise en études de la défense et une maîtrise en gestion et politique de sécurité et défense.

M. Serge Laflamme **(Nomination le 21 août 2019)**

Retraité depuis juin 2018, M. Laflamme possède une trentaine d'années d'expérience au sein du Mouvement Desjardins, notamment à titre de directeur du développement, de directeur du Centre de services aux entreprises, puis du Centre financier aux entreprises Desjardins, et enfin de directeur général de la Caisse Desjardins de Granby-Haute-Yamaska. Dans le cadre de ses fonctions, il a acquis une solide expertise en développement des affaires, en gestion d'équipes performantes, en développement des organisations et des personnes, en gestion de la gouvernance et des risques, ainsi qu'en planification stratégique. Il détient un baccalauréat en administration des affaires (option comptabilité) de l'Université de Sherbrooke et une maîtrise en sciences de l'administration spécialisée en gestion et développement des organisations de l'Université Laval. Depuis juin 2019, il est chargé de cours à l'École de gestion de l'Université de Sherbrooke.

M^{me} Mélanie Leblanc

Après être entrée comme enseignante à l'Institut maritime du Québec (IMQ) en 2008 et y avoir assumé la fonction de directrice adjointe du Service aux élèves de 2012 à 2019, M^{me} Leblanc est maintenant directrice de l'IMQ depuis juin 2019. À ce titre, elle est responsable de la gestion de l'ensemble des programmes, des activités et des ressources qui contribuent à la mission de l'IMQ dans le cadre de son mandat exclusif d'enseignement collégial maritime. En plus d'animer et de diriger les équipes multidisciplinaires sous son autorité, elle a notamment comme rôle de représenter l'établissement dans le milieu maritime, de présider le conseil de direction et de siéger au comité de direction du Collège de Rimouski. Elle est également membre du conseil d'administration d'Innovation maritime et de celui de la Fondation de l'IMQ.

Très engagée dans son milieu, M^{me} Leblanc siège en outre au conseil d'administration de l'École de danse Quatre Temps et participe bénévolement à diverses campagnes de financement de l'Association du cancer de l'Est du Québec. Elle possède un diplôme en navigation de l'IMQ.

M^{me} Nancy Leblanc

Avocate émérite du Barreau du Québec, M^e Leblanc exerce sa profession depuis près de 25 ans. Native de Baie-Comeau, elle a obtenu son baccalauréat en droit de l'Université Laval en 1994 et travaille depuis comme avocate de litige et médiatrice en matières civiles et commerciales. Bâtonnière de la Côte-Nord de 2009 à 2011, elle est aujourd'hui associée au cabinet Leblanc avocats en plus d'agir comme mandataire pour le Service des poursuites pénales du Canada.

M. Hugo Legris-Tremblay

Gestionnaire à la Fédération des caisses Desjardins du Québec, M. Legris-Tremblay œuvre depuis de nombreuses années au sein d'entreprises de renom. En effet, avant d'entrer au service du Mouvement Desjardins, où il a auparavant été auditeur interne, il a travaillé pour PricewaterhouseCoopers et Raymond Chabot Grant Thornton. Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, il détient un diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique, un baccalauréat en administration des affaires et une maîtrise en gestion (option comptabilité) de HEC Montréal.

M. Jean-François Mongeau

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Mongeau a près de 20 ans d'expérience en comptabilité et en finances. Actuellement directeur du Service des ressources financières à la Commission scolaire de Montréal, il a auparavant été directeur des ressources financières et de l'informatique au Cégep de Sorel-Tracy, associé principal au sein d'une firme de services-conseils en management et associé responsable des technologies de l'information dans une société de comptables professionnels agréés.

M. Mongeau est membre du groupe de travail sur le financement des commissions scolaires de la Fédération des commissions scolaires du Québec et membre du jury d'évaluation des candidats à l'épreuve de synthèse du programme national de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Il est également membre de la Canadian Association of Government Finance Officers, de Financial Executives International Canada et du CFO Leadership Council de Toronto.

Il a obtenu un baccalauréat en administration des affaires de HEC Montréal, une maîtrise en administration des affaires pour cadres spécialisée en comptabilité de management de l'Université du Québec à Montréal et une maîtrise en administration des affaires pour cadres spécialisée en gestion d'entreprises multinationales et multiculturelles de l'Université Paris-Dauphine. Il possède en outre le titre d'administrateur de sociétés certifié du Collège des administrateurs de sociétés et celui de *Chartered Director* du Directors College.

M. Pascal Tessier-Fleury

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M. Tessier-Fleury est vice-président aux finances et aux partenariats chez Petal Solutions depuis 2015. Il a œuvré au sein de diverses organisations en finances et en comptabilité au cours des 20 dernières années. Il est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires et d'une licence en comptabilité de l'Université Laval.

INFORMATIONS SUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2019-2020

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				Ordinaires	Extraordinaires	
Gilles Demers ¹³	2017-06-14	5 ans ¹⁴	Président du conseil d'administration	1/1	2/2	Aucun
Pierre-Paul Pharand ¹³	2019-11-06	2 ans	Président du conseil d'administration ¹⁵	1/1	1/1	Aucun
Danielle Amyot ¹³	2009-01-28	4 ans ¹⁶	Administratrice	1/1	2/2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Caisse Desjardins de Charlevoix-Est, dirigeante élue ■ Développement international Desjardins, vice-présidente du conseil
	2014-10-15	4 ans ^{16,17}				
Annie Fournier ¹³	2010-06-23	4 ans ¹⁶	Administratrice	3/3	4/4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Société de développement du parc industriel et portuaire de Matane ■ L'ALT numérique Desjardins
	2015-06-17	4 ans ¹⁶				
Stéphane Lafaut ¹⁸	2019-06-12	5 ans	Président-directeur général	3/3	4/4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Association canadienne des traversiers
Serge Laflamme ¹³	2019-08-21	4 ans	Administrateur ¹⁹	1/2	2/2	Aucun
Mélanie Leblanc ¹³	2017-12-20	4 ans	Administratrice	3/3	2/4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Innovation maritime ■ Fondation de l'Institut maritime du Québec ■ École de danse Quatre Temps
Nancy Leblanc ¹³	2019-02-20	4 ans	Administratrice	2/3	3/4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Société québécoise d'information juridique ■ Association des avocats et avocates de province
Hugo Legris-Tremblay ¹³	2019-02-20	4 ans	Administrateur	3/3	3/4	Aucun
Jean-François Mongeau ¹³	2019-02-20	4 ans	Administrateur	3/3	3/4	Aucun
Pascal Tessier-Fleury ¹³	2017-12-20	4 ans	Administrateur	3/3	4/4	Aucun

¹³ Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02).

¹⁴ Fin du mandat de M. Gilles Demers le 27 juin 2019.

¹⁵ Nomination de M. Pierre-Paul Pharand le 6 novembre 2019.

¹⁶ En vertu de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (RLRQ, chapitre S-14), à l'expiration de leur mandat, les membres du conseil d'administration demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

¹⁷ Fin du mandat de M^{me} Danielle Amyot le 20 août 2019.

¹⁸ Nomination de M. Stéphane Lafaut le 12 juin 2019.

¹⁹ Nomination de M. Serge Laflamme le 21 août 2019.

RÉMUNÉRATION

Conformément à l'article 39 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), la STQ rend publique l'information concernant la rémunération de ses administrateurs et de ses dirigeants.

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration. La rémunération du président-directeur général, membre du conseil d'administration, est traitée avec celle des administrateurs et des dirigeants.

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés de la STQ au 31 mars 2020 est présentée dans le tableau ci-dessous.

Les honoraires versés pour la vérification des états financiers de la STQ sont assumés par le Vérificateur général du Québec.

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES		RÉMUNÉRATION TOTALE
	Salaire	Variable	Assurances collectives	Régime de retraite	
Stéphane Lafaut <i>Président-directeur général</i>	211 263 \$	–	–	19 569 \$	230 832 \$
Gilles Gagné* <i>Conseiller maritime</i>	142 477 \$	–	1 562 \$	15 511 \$	159 550 \$
Louis Brouard <i>Vice-président aux ressources humaines</i>	142 477 \$	–	773 \$	15 511 \$	158 761 \$
Marie-Gabrielle Boudreau <i>Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale</i>	142 477 \$	–	773 \$	15 511 \$	158 761 \$
Gréta Bédard <i>Vice-présidente aux immobilisations</i>	139 959 \$	–	815 \$	15 193 \$	155 967 \$
TOTAL	778 653 \$	–	3 923 \$	81 295 \$	863 871 \$

* Le 18 septembre 2019, Gilles Gagné a quitté la Vice-présidence aux immobilisations.



4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	65
---------------------------------	----

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 à 20 jours	38	14	–
21 à 30 jours	23	–	–
31 jours et plus (le cas échéant)	–	–	–
TOTAL	61	14	–

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI* INVOQUÉES
Acceptée (entièrement)	23	9	–	s. o.
Partiellement acceptée	16	–	–	1, 9, 14, 19, 22, 23, 24, 25, 27, 28.1, 29, 31, 32, 35, 37, 49, 53, 54, 56, 57, 59; et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Refusée (entièrement)	12	4	–	1, 9, 12, 22, 23, 24, 25, 28.1, 29, 35, 37, 39, 53, 54, 56; et 9 de la Charte des droits et libertés de la personne
Autres	10	1	–	1, 9, 15, 48

* Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	–
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	–

COMITÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION, PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION DE LA STQ

Le comité d'accès à l'information, protection des renseignements personnels et sécurité de l'information (CAIPSI) a été mis sur pied en 2009, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2) et à la Politique sur la sécurité et la gestion de l'information de la STQ.

Ce comité a pour mandat de soutenir le président-directeur général dans l'exercice de ses responsabilités et de ses obligations, de répondre aux exigences imposées par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) et par sa réglementation, et d'assurer la coordination, la concertation, la cohérence et l'intégration des préoccupations et des interventions stratégiques en matière de sécurité de l'information.

Au cours de l'exercice 2019-2020, le CAIPSI a tenu deux rencontres et traité les dossiers suivants :

- Révision de la Directive relative à l'utilisation des ressources informationnelles ;
- Étude et recommandation concernant la mise en place d'une ligne de signalement dans le cadre du suivi des divulgations d'actes répréhensibles ;
- Sécurité des renseignements personnels et confidentiels du registre des visiteurs à l'accueil du siège social de la STQ ;
- Analyse des options pour sensibiliser les employés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information.

ACTIVITÉS RELATIVES À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aucune activité de formation relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels n'a eu lieu au cours de l'exercice 2019-2020.

ACCÈS À L'INFORMATION

Durant la dernière année financière, la STQ a traité 75 demandes d'accès à l'information, soit 61 relatives à la consultation de documents administratifs et 14 concernant des renseignements personnels.

Parmi les 61 demandes d'accès à des documents traitées en 2019-2020, 23 ont été acceptées en totalité et 16 ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 14, 19, 22, 23, 24, 25, 27, 28.1, 29, 31, 32, 35, 37, 49, 53, 54, 56, 57 et 59 de la Loi et de l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12). Quant aux 22 demandes restantes, la STQ n'a pu donner suite à 10 d'entre elles puisqu'elles portaient sur des documents inexistantes ou qu'elles ont été redirigées vers un autre organisme public (articles 1, 9, 15 et 48 de la Loi) et 12 ont été refusées en vertu des articles 1, 9, 12, 22, 23, 24, 25, 28.1, 29, 35, 37 et 39 de la Loi et de l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne.

De ces 61 demandes d'accès à des documents, 38 ont été traitées dans un délai de 20 jours et 23 dans un délai de 30 jours. Au cours de l'exercice se terminant le 31 mars 2020, aucune demande n'a fait l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information du Québec et aucune n'a nécessité de recours à des mesures d'accommodement raisonnable.

Pour ce qui est des 14 demandes d'accès à des renseignements personnels, 9 ont été acceptées en totalité, une portait sur des documents inexistantes (articles 1 et 9 de la Loi) et 4 ont été refusées en vertu des articles 28.1, 29, 53, 54 et 56 de la Loi.

Les 14 demandes d'accès à des renseignements personnels ont été traitées dans un délai de 20 jours.

4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Comité permanent et mandataire

QUESTIONS	RÉPONSE
Avez-vous un ou une mandataire ?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle ?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent ?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres : 2	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation ? Si oui, expliquez lesquelles : Séances d'accueil des nouveaux employés.	Oui

Statut de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSE
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation ? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée : 27 novembre 2015	Oui
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée ? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française	Non

Mise en œuvre de la politique linguistique institutionnelle

QUESTIONS	RÉPONSE
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application ? Si oui, expliquez lesquelles : Séances d'accueil des nouveaux employés.	Oui
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application ?	

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Adoptée le 27 novembre 2015 à la suite de la réception d'un avis officiel favorable de l'Office québécois de la langue française, la nouvelle version de la Politique linguistique de la STQ vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11).

Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ainsi que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Les règles prévues dans cette politique ont valeur de directives internes.

Tous les employés y ont accès par l'intranet de la STQ et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, le personnel respecte cette politique et fait usage du français dans ses communications. Aucune formation n'a eu lieu au cours de l'exercice 2019-2020.

Le site Internet de la STQ est en français et la majorité des textes qui y sont diffusés font l'objet d'une révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder à une version anglaise.

COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité de la Politique linguistique a tenu deux réunions durant l'exercice 2019-2020. Une sensibilisation à la Politique linguistique est faite auprès du nouveau personnel de la STQ lors des séances d'accueil. Des capsules linguistiques destinées à promouvoir la qualité du français écrit sont également publiées à l'intention des employés sur l'intranet de la STQ.

4.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR LA STQ

La Politique de financement des services publics annoncée au dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relatives au processus tarifaire.

En conformité avec cette politique, la STQ indexe ses tarifs le 1^{er} avril de chaque année, selon les orientations du ministère des Finances. Pour l'exercice 2019-2020, le taux d'indexation applicable a été établi à 1,71 %, conformément aux articles de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001). La STQ a par conséquent majoré minimalement ses tarifs de ce taux.

Parmi les neuf traverses exploitées directement par la STQ, quatre sont soumises à une tarification : les traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de l'Île-Verte et de Matane. Quant aux cinq autres, elles sont gratuites en vertu de dispositions diverses.

TRAVERSES	REVENUS DE TARIFICATION ¹	COÛTS DES SERVICES ET DES MARCHANDISES VENDUES ²	TAUX D'AUTOFINANCEMENT ³
Sorel-Tracy	6 048 083 \$	9 808 668 \$	61,66 %
Québec	4 844 442 \$	9 634 467 \$	50,28 %
Île-Verte	225 540 \$	927 867 \$	24,31 %
Matane	6 823 853 \$	39 900 714 \$	17,10 %

1. Les revenus de tarification comprennent les revenus de transport de passagers et de véhicules ainsi que les revenus des services à la clientèle (caféteria, boutique et bar).

2. Les coûts considérés pour calculer le taux d'autofinancement sont composés des dépenses de transport (carburant et main-d'œuvre, notamment), des dépenses de navires (entretien et réparations, entre autres) et du coût des marchandises vendues dans les services à la

clientèle sur le NM *F.-A.-Gauthier* et sur le NM *Saaremaa I* pendant la période où ce dernier a assuré le service à Matane.

3. Les écarts entre les taux d'autofinancement des différentes traverses s'expliquent par divers facteurs, tels que le coût des traversées, le nombre de passagers (piétons et véhicules) et la tarification.

En 2019-2020, le taux d'autofinancement de la traverse de Matane a connu une baisse par rapport à celui de l'exercice précédent (35,3 %). La diminution du nombre de passagers transportés consécutive à l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* pendant la majeure partie de l'année explique principalement les pertes de revenus de cette traverse.

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR DES TIERS

En plus des traverses maritimes qu'elle exploite elle-même, la STQ gère différents services de traverses et de dessertes maritimes et aériennes exploités par des tiers.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le service est sujet à une tarification. La méthode de fixation des tarifs est basée sur le prix du marché, et les revenus générés peuvent être soit retournés à la STQ, soit conservés par l'exploitant. Dans ce dernier cas, les revenus gagnés par l'exploitant sont considérés dans la contribution financière qui lui est accordée.

Avec ses exploitants, la STQ s'assure que les tarifs sont indexés annuellement et que cette majoration est comparable à celle appliquée pour les traverses tarifées qu'elle exploite.

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS	SERVICES	SERVICE TARIFÉ, REVENUS RETOURNÉS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ, REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
TRAVERSES			
L'Isle-aux-Grues	Service aérien	X	
Rivière-du-Loup	Service maritime passagers et véhicules		X
Île-Verte	Service aérien	X	
Île d'Entrée	Service maritime marchandises, passagers et véhicules	X	
	Service aérien	X	
Harrington Harbour	Service aérien	X	
Pointe-aux-Trembles / Vieux-Port de Montréal	Service maritime passagers	X	
DESSERTES MARITIMES			
Îles-de-la-Madeleine	Service maritime marchandises, passagers et véhicules		X
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	Service maritime marchandises, passagers et véhicules		X

ANNEXE 1

ÉTATS FINANCIERS

2019-2020



SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

**ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020**

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE LA DIRECTION	69
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	70
ÉTATS FINANCIERS	
État des résultats et du déficit cumulé	73
État de la situation financière	74
État de la variation de la dette nette.....	75
État des flux de trésorerie	76
Notes complémentaires	77

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec (la Société) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité inclut le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité d'audit, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport d'audit expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



Stéphane Lafaut
Président-directeur général



Nathalie Caron
Vice-présidente à l'administration et aux finances

Québec, le 25 juin 2020

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2020, et l'état des résultats et du déficit cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de mon rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2020, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion avec réserve

L'entité n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2020 et 2019, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts pour lesquelles des travaux ont été réalisés. Cette situation constitue une dérogation à la norme comptable sur les paiements de transfert (normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que l'entité a satisfait aux critères d'admissibilité. Cette dérogation a donné lieu à l'expression d'une opinion d'audit modifiée concernant les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de l'entité et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants, selon l'estimation établie, sont nécessaires afin que les états financiers de l'entité respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	Augmentation (Diminution) estimée En dollars	
	2020	2019
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	709 288 270	666 355 455
Dette nette et déficit cumulé	(709 288 270)	(666 355 455)
État des résultats		
Subventions gouvernementales	42 932 815	244 655 807
Excédent de l'exercice (2020) / Déficit de l'exercice (2019)	42 932 815	(244 655 807)

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit avec réserve.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- j'acquies une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;
- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de l'entité au 31 mars 2020 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,



Serge Giguère, CPA auditeur, CA
Sous-vérificateur général

Québec, le 25 juin 2019

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020		2019
	BUDGET	RÉEL	RÉEL
	\$	\$	\$
REVENUS			
Subventions gouvernementales – fonctionnement	155 635 700	205 347 840	127 708 200
Transport des véhicules	11 945 783	8 438 793	10 250 763
Transport des passagers	10 875 617	9 223 654	9 898 716
Autres (note 3)	3 186 900	7 833 959	3 746 746
	181 644 000	230 844 246	151 604 425
CHARGES			
Frais d'exploitation (note 4)	120 452 748	153 580 935	123 526 677
Frais d'administration (note 5)	10 476 352	13 374 464	9 774 069
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	287 039	9 245
Réduction de valeur d'immobilisations corporelles	–	–	3 359 589
Amortissement des immobilisations corporelles	37 864 300	40 943 730	24 869 913
Intérêts sur la dette	19 144 550	19 620 013	11 538 418
	187 937 950	227 806 181	173 077 911
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(6 293 950)	3 038 065	(21 473 486)
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		(11 092 040)	10 381 446
DÉFICIT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE		(8 053 975)	(11 092 040)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2020

	2020	2019
	\$	\$
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 6)	39 054 321	19 633 349
Créances (note 7)	4 541 244	2 399 675
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 8)	11 251 794	10 655 893
Stocks destinés à la vente	87 162	70 035
	54 934 521	32 758 952
PASSIFS		
Billets à payer (note 10)	59 295 295	12 090 268
Charges à payer et frais courus (note 11)	27 294 912	28 664 282
Dette à long terme (note 12)	661 562 894	665 342 200
Loyers perçus d'avance	54 000	60 000
	748 207 101	706 156 750
DETTE NETTE	(693 272 580)	(673 397 798)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 13)	685 682 271	662 381 273
Pièces pour l'entretien et les réparations futurs	642 514	1 183 421
Charges payées d'avance	393 820	241 064
	686 718 605	663 805 758
CAPITAL-ACTIONS (NOTE 15)	1 500 000	1 500 000
DÉFICIT CUMULÉ	(8 053 975)	(11 092 040)
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 16)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Stéphane Lafaut,
Président-directeur général



Pierre-Paul Pharand,
Président du conseil d'administration

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020		2019
	BUDGET	RÉEL	RÉEL
	\$	\$	\$
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	(6 293 950)	3 038 065	(21 473 486)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(80 000 000)	(64 531 898)	(373 647 902)
Amortissement des immobilisations corporelles	37 864 300	40 943 730	24 869 913
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	287 039	9 245
Réduction de valeur d'immobilisations corporelles	–	–	3 359 589
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	–	131	250 000
	(42 135 700)	(23 300 998)	(345 159 155)
Acquisition de charges payées d'avance	–	(1 551 630)	(425 661)
Acquisition de pièces pour l'entretien et les réparations futurs	–	(642 514)	(1 183 421)
Utilisation de charges payées d'avance	–	1 398 874	433 802
Utilisation de pièces acquises pour l'entretien et les réparations futurs	–	1 183 421	–
	–	388 151	(1 175 280)
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(48 429 650)	(19 874 782)	(367 807 921)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE		(673 397 798)	(305 589 877)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE		(693 272 580)	(673 397 798)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2020

	2020	2019
	\$	\$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (déficit) de l'exercice	3 038 065	(21 473 486)
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	40 943 730	24 869 913
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	287 039	9 245
Réduction de valeur d'immobilisations corporelles	–	3 359 589
Revenus de placement réinvestis	(595 901)	(637 471)
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	40 628 868	28 232 747
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Créances	(2 141 569)	(685 727)
Stocks destinés à la vente	(17 127)	15 590
Charges à payer et frais courus	(1 876 837)	9 248 322
Passif environnemental	–	(62 969)
Pièces pour l'entretien et les réparations futurs	540 907	(1 181 421)
Charges payées d'avance	(152 756)	8 141
	(3 647 382)	7 339 936
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	40 019 551	14 099 197
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(63 716 738)	(29 182 279)
Disposition d'immobilisations corporelles	131	250 000
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(63 716 607)	(28 932 279)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts effectués à long terme	14 575 000	4 600 000
Remboursements de la dette à long terme	(18 354 306)	(9 680 385)
Emprunts effectués à court terme	59 048 799	22 467 288
Remboursements de billets à payer	(12 151 465)	(4 042 117)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	43 118 028	13 344 786
Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	19 420 972	(2 125 767)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	19 633 349	21 759 116
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	39 054 321	19 633 349
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
Intérêts payés au cours de l'exercice	18 618 375	8 284 818
Intérêts reçus au cours de l'exercice	733 521	878 323

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 MARS 2020

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société des traversiers du Québec (la Société) est une compagnie à fonds social constituée par la Loi sur la Société des traversiers du Québec (RLRQ, chapitre S-14), dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a notamment pour objet de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés au Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les normes comptables canadiennes pour le secteur public.

UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers de la Société par la direction, conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté, compte tenu du fait qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises.

INSTRUMENTS FINANCIERS

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les créances (excluant les taxes à la consommation à recevoir) et le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les billets à payer, les charges à payer et frais courus (excluant les déductions à la source) et la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

REVENUS

Prestations de services

Les revenus provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- le service est payé et rendu, ou
- le service est rendu et le recouvrement est raisonnablement assuré.

Subventions gouvernementales

Les revenus de subventions qui sont des paiements de transfert sont constatés dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où ces subventions sont autorisées, que la Société a satisfait à tous les critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Elles sont présentées en revenus reportés lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Elles sont constatées aux revenus lorsque les modalités relatives aux passifs sont réglées.

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, ainsi que les placements, rachetables ou facilement convertibles à court terme en un montant connu de trésorerie et dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

STOCKS DESTINÉS À LA VENTE

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré. La valeur de réalisation nette correspond au prix de vente estimatif dans le cours normal des affaires, moins les charges de vente variables qui s'appliquent.

PASSIFS

Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse dans le périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Quant aux services reçus à titre gratuit, ils ne sont pas comptabilisés. Les autres opérations interentités ont été réalisées à leur valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

Avantages sociaux futurs

Provision pour congés de maladie et vacances

La provision pour congés de maladie et vacances a été établie à partir des heures cumulées et des taux horaires prévus. Elle n'est pas actualisée puisque les journées accumulées par les employés sont payées dans l'exercice suivant.

Cette provision est présentée dans les charges à payer et frais courus.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu du fait que la Société ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

ACTIFS NON FINANCIERS

Les actifs non financiers, de par leur nature, sont généralement utilisés pour fournir des services futurs.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains qui ne sont pas amortis, selon une méthode logique et systématique, en fonction de leur durée de vie utile.

Les immobilisations en cours de construction, de développement ou de mise en valeur ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Les immobilisations acquises par donation ou pour une valeur symbolique sont comptabilisées à leur juste valeur lorsque celle-ci est déterminable au moment de leur acquisition ; dans le cas contraire, ces immobilisations sont comptabilisées à la valeur symbolique.

	MÉTHODE	TAUX
Quais	Solde dégressif	5 %
Bâtiments	Solde dégressif	4 % et 10 %
Navires	Solde dégressif	5 %, 10 % et 15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 % à 40 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux charges de l'exercice dans l'état des résultats. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

3. AUTRES REVENUS

	2020 \$	2019 \$
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	595 901	637 471
Réclamation d'assurances	5 000 000	286 260
Intérêts sur dépôts bancaires	613 138	821 391
Droits d'amarrage	83 601	67 678
Droits de débarcadère ferroviaire	187 078	243 826
Stationnement et divers	727 531	373 242
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	502 550	1 159 969
Affichage publicitaire	18 533	37 933
Location de locaux	105 627	118 976
	7 833 959	3 746 746

4. FRAIS D'EXPLOITATION

	2020	2019
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	39 319 449	36 430 987
Formation du personnel	647 189	412 834
Contrats d'exploitation	40 695 704	34 829 811
Affrètement de navires	1 742 506	2 075 220
Carburant	12 949 869	12 181 522
Entretien et réparation – navires	31 266 629	16 729 405
Entretien et réparation – quais	7 068 644	8 326 798
Entretien et réparation – bâtiments	1 929 397	1 160 764
Taxes foncières et scolaires	1 782 907	1 582 920
Assurances	2 430 259	1 798 293
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	849 589	765 035
Frais de déplacement	672 433	469 344
Coût des marchandises vendues	197 727	397 839
Maintenance des TI et télécommunications	459 733	395 006
Uniformes	449 336	430 166
Communications et marketing	106 686	177 496
Honoraires professionnels	2 989 288	1 269 717
Frais de port et frais de quai	2 575 811	788 203
Autres	5 447 779	3 305 317
	153 580 935	123 526 677

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2020	2019
	\$	\$
Traitements et avantages sociaux	9 436 230	7 274 864
Formation du personnel	125 865	70 762
Frais de déplacement	173 761	203 023
Honoraires professionnels	1 570 678	864 800
Frais reliés au bâtiment du siège social	338 912	252 993
Communications et marketing	511 320	189 401
Maintenance des TI et télécommunications	697 666	511 975
Papeterie et impression	144 533	106 789
Autres	375 499	299 462
	13 374 464	9 774 069

6. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

Encaisse, taux de base moins 2,25 % (2019 : taux de base moins 2,25 %)
 Dépôts à terme rachetables sans échéance, 2,75 %
 (2019 : 2,75 % un dépôt échu en octobre 2019)
 Compte bancaire à surintérêts, taux de base moins 1,65 %
 (2019 : taux de base moins 1,50 %)

2020	2019
\$	\$
3 009 586	6 880 928
5 501 757	10 476 942
30 542 978	2 275 479
39 054 321	19 633 349

7. CRÉANCES

Taxes à la consommation à recevoir
 Comptes clients et autres créances

2020	2019
\$	\$
2 338 919	1 890 314
2 202 325	509 361
4 541 244	2 399 675

8. PLACEMENT DE LA COMPENSATION PROVENANT DU TRANSFERT DES QAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, à partir du 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur de 35 525 305 \$, situées sur l'emplacement des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 \$ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'exploitation, l'entretien et la réparation des dix terminaux.

Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :

Encaisse
 Placement sur le marché obligataire
 (valeur au marché 2020 : 13 145 875 \$, 2019 : 13 105 875 \$)
 Moins : frais de garde

2020	2019
\$	\$
5 413	1 981
11 246 530	10 654 053
(149)	(141)
11 251 794	10 655 893

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 0,7 % et 7,00 % (2019 : 3,04 % et 7,02 %). Les échéances s'échelonnent d'août 2020 à octobre 2029 (2019 : d'août 2019 à octobre 2029).

9. FACILITÉS DE CRÉDIT

La Société dispose de facilités de crédit, sous forme d'avances ou de découverts de compte, n'excédant pas un montant total en cours de 10 000 000 \$ (2019 : 10 000 000 \$) auprès d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 décembre 2022. Les montants prélevés portent intérêt à un taux annuel variable calculé quotidiennement et payable mensuellement. Aux 31 mars 2020 et 2019, les facilités de crédit étaient inutilisées.

10. BILLETS À PAYER

Quatre nouveaux emprunts du Fonds de financement, soit deux portant respectivement intérêt aux taux de 1,56 % et de 1,99 %, échéant le 30 avril 2020, et deux portant respectivement intérêt aux taux de 1,50 % et de 1,59 %, échéant le 28 mai 2020.

11. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2020	2019
	\$	\$
Fournisseurs et frais courus		
Autres	18 834 018	20 292 582
Apparentés	5 862 173	5 966 204
Provision pour congés de maladie	227 835	203 216
Provision pour vacances	2 054 510	1 880 558
Déductions à la source	316 376	321 722
	<u>27 294 912</u>	<u>28 664 282</u>

12. DETTE À LONG TERME

	2020 \$	2019 \$
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410	25 551 410
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 4,61 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 \$, échéant en décembre 2020	289 532	566 679
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 6,13 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 \$, échéant en juin 2028	1 338 880	1 456 868
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,48 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 \$, échéant en décembre 2021	971 860	1 434 372
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,49 %, remboursable par des versements semestriels de 196 036 \$, échéant en octobre 2029	6 161 192	6 335 984
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,12 %, remboursable par des versements semestriels de 425 924 \$, échéant en septembre 2023	2 792 916	3 539 524
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,56 %, remboursable par des versements semestriels de 387 266 \$, échéant en septembre 2023	8 220 024	8 691 588
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,60 %, remboursable par des versements semestriels de 71 973 \$, échéant en septembre 2023	467 875	591 628
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,47 %, remboursable par des versements semestriels de 89 440 \$, échéant en mai 2024	737 445	887 054
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,40 %, remboursable par des versements semestriels de 490 139 \$, échéant en septembre 2025	12 578 536	13 247 344
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,73 %, remboursable par des versements semestriels de 4 203 370 \$, échéant en septembre 2025	155 110 210	159 223 306
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,33 %, remboursable par des versements semestriels de 1 113 238 \$, échéant en décembre 2048	41 319 666	42 167 436
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 1,45 %, remboursable par des versements semestriels de 163 886 \$, échéant en juillet 2021	483 217	800 309
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,87 %, remboursable par des versements semestriels de 943 828 \$, échéant en décembre 2048	37 061 131	37 881 450
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,71 %, remboursable par des versements semestriels de 289 314 \$, échéant en septembre 2027	3 901 025	4 367 248
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,23 %, remboursable par des versements semestriels de 5 523 758 \$, échéant en novembre 2048	207 599 192	212 500 000
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,01 %, remboursable par des versements semestriels de 3 585 880 \$, échéant en mars 2049	138 500 838	141 500 000
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,54 %, remboursable par des versements semestriels de 261 660 \$, échéant en mars 2029	4 187 642	4 600 000
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,51 %, remboursable par des versements semestriels de 465 607 \$, échéant en juin 2039	14 290 303	–
	661 562 894	665 342 200

Les versements contractuels à effectuer sur les emprunts au Fonds de financement au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

	Capital \$	Intérêts et frais \$
2021	18 597 195	18 841 091
2022	18 677 198	18 295 944
2023	18 549 094	17 750 412
2024	24 762 960	17 088 559
2025	17 993 146	16 446 595
2026 et suivantes	537 431 892	166 109 252
	636 011 485	254 531 853

13. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Quais*	Bâtiments*	Navires*	Ameublement et équipement*	Matériel roulant	Améliorations locatives*	2020
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût								
Solde au début	2 165 253	172 909 088	65 935 682	688 025 244	13 167 849	840 029	1 563 306	944 606 451
Acquisitions	959 926	10 429 482	3 775 150	47 770 197	856 625	125 734	614 784	64 531 898
Dispositions	—	—	(79 910)	(5 081 233)	—	(23 372)	—	(5 184 515)
Solde à la fin	3 125 179	183 338 570	69 630 922	730 714 208	14 024 474	942 391	2 178 090	1 003 953 834
Amortissement cumulé								
Solde au début	—	62 486 987	25 745 763	181 844 139	10 413 972	524 217	1 210 100	282 225 178
Amortissement	—	5 307 505	3 418 095	31 392 874	634 054	120 125	71 077	40 943 730
Dispositions	—	—	(74 748)	(4 800 861)	—	(21 736)	—	(4 897 345)
Solde à la fin	—	67 794 492	29 089 110	208 436 152	11 048 026	622 606	1 281 177	318 271 563
Valeur comptable nette	3 125 179	115 544 078	40 541 812	522 278 056	2 976 448	319 785	896 913	685 682 271

* Au 31 mars 2020, ces postes incluent un total de 22 713 321 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 12 033 584 \$, bâtiments 4 146 118 \$, navires 5 271 476 \$, ameublement et équipement 649 537 \$ et améliorations locatives 612 606 \$.

Au 31 mars 2020, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 3 481 236 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2020, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 348 755 \$ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 43 100 \$ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

	Terrains	Quais*	Bâtiments*	Navires*	Ameublement et équipement*	Matériel roulant	Améliorations locatives	2019
	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Coût								
Solde au début	2 165 253	161 739 084	60 554 881	332 100 676	12 744 952	813 726	1 210 100	571 328 672
Acquisitions	—	11 420 004	5 405 496	355 924 568	518 325	26 303	353 206	373 647 902
Dispositions	—	(250 000)	(24 695)	—	(95 428)	—	—	(370 123)
Solde à la fin	2 165 253	172 909 088	65 935 682	688 025 244	13 167 849	840 029	1 563 306	944 606 451
Amortissement cumulé								
Solde au début	—	57 191 307	22 442 233	163 010 275	9 858 134	394 505	1 210 100	254 106 554
Amortissement	—	5 295 680	3 319 616	15 474 275	650 630	129 712	—	24 869 913
Dispositions	—	—	(16 086)	—	(94 792)	—	—	(110 878)
Réduction de valeur	—	—	—	3 359 589	—	—	—	3 359 589
Solde à la fin	—	62 486 987	25 745 763	181 844 139	10 413 972	524 217	1 210 100	282 225 178
Valeur comptable nette	2 165 253	110 422 101	40 189 919	506 181 105	2 753 877	315 812	353 206	662 381 273

* Au 31 mars 2019, ces postes incluent un total de 20 820 328 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 6 939 900 \$, bâtiments 9 259 714 \$, navires 3 641 862 \$, ameublement et équipement 625 646 \$ et améliorations locatives 353 206 \$.

Au 31 mars 2019, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 2 973 769 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2019, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 2 209 859 \$ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 2 038 \$ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

14. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1^{er} janvier 2020, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,88 % à 10,63 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, a diminué à 12,29 % (2019 : 12,82 %) de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE. Pour l'année civile 2019, cette compensation a été établie à 2,97 % de la masse salariale admissible, montant que l'employeur doit verser pour les participants au RRPE et au RRAS ainsi qu'un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Pour l'année civile 2020, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP. Ainsi, la Société a constaté un montant de compensation correspondant à 5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2019 et estimé à 5,94 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2020.

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 509 239 \$ (2019 : 2 466 412 \$). Les obligations de la Société à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

15. CAPITAL-ACTIONS

Autorisé :

100 000 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune

Émis et payé : 15 000 actions

2020	2019
\$	\$
1 500 000	1 500 000

16. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société détient 24 baux de location qui ont été signés entre 2004 et 2019. Ces baux sont utilisés à des fins reliées au service de transport de passagers ou aux activités opérationnelles. Les engagements totaux présentés pour les baux incluent un montant de 535 258 \$ (2019 : 407 658 \$) lié aux options de renouvellement.

La Société compte sept ententes de service. Ces dernières visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien. La Société s'est engagée à leur verser un montant annuel ou à combler leur déficit. Les engagements totaux présentés pour les ententes de service incluent un montant de 12 498 296 \$ (2019 : 71 280 919 \$) lié aux options de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2020, la charge de loyer s'élève à 696 461 \$ (2019 : 511 126 \$) et le montant versé aux transporteurs atteint 40 695 704 \$ (2019 : 34 829 811 \$). De plus, la Société s'est engagée envers huit entreprises, principalement pour des travaux sur les infrastructures, la construction de navires et la surveillance des travaux, pour un montant totalisant 7 157 162 \$ (2019 : 17 823 852 \$).

Au 31 mars 2020, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de service*
	\$	\$
2021	867 848	27 002 946
2022	283 039	19 941 714
2023	282 371	20 369 232
2024	184 771	18 235 438
2025	30 023	–
Exercices subséquents	48 780	–
	1 696 832	85 549 330

Au 31 mars 2019, les obligations contractuelles de la Société totalisaient 1 113 667 \$ pour les baux et 103 737 005 \$ pour les ententes de service.

* Les montants des ententes de service sont basés sur une estimation des coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

17. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, à leurs proches parents, ainsi qu'aux entités dont les décisions financières et administratives peuvent être orientées par une ou plusieurs de ces personnes. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président-directeur général de la Société.

La Société n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentées.

18. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Société aux risques au 31 mars 2020.

Risques de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière.

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit au 31 mars 2020 est la suivante :

	2020 \$	2019 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	39 054 321	19 633 349
Comptes clients et autres créances	2 202 325	509 361
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	11 251 794	10 655 893
	<u>52 508 440</u>	<u>30 798 603</u>

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées. Aux 31 mars 2020 et 2019, ces actifs financiers sont investis dans des dépôts à terme et un compte bancaire à surintérêts. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

Le risque de crédit associé au placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que ces actifs sont investis dans des obligations du gouvernement.

Le risque de crédit associé aux comptes clients et autres créances est réduit au minimum, puisque le montant est réparti entre plusieurs clients et qu'aucun d'entre eux ne représente de sommes importantes. De plus, des évaluations de crédit sont effectuées pour tous les nouveaux clients. La Société enregistre des provisions pour tenir compte des pertes de crédit potentielles.

La valeur comptable nette des comptes clients en souffrance (plus de 30 jours) de la Société est de 397 643 \$ (2019 : 157 448 \$) à la date de clôture. L'échéance des comptes clients est détaillée dans le tableau suivant :

	2020 \$	2019 \$
0 à 30 jours	1 804 682	351 913
31 à 60 jours	140 546	50 598
61 à 90 jours	14 215	40 058
Plus de 90 jours	242 882	66 792
	<u>2 202 325</u>	<u>509 361</u>

Au 31 mars 2020, la Société avait pour 14 139 \$ (2019 : 10 060 \$) de comptes clients dépréciés et échus. Au cours de l'exercice, de même que pour 2019, la Société n'a récupéré aucun des comptes clients dépréciés et aucun compte n'a été radié.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que la Société ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. Le risque de liquidité englobe également le risque que la Société ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun à un prix raisonnable.

La Société considère qu'elle détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable, le cas échéant.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers :

	2020 \$	2019 \$
Charges à payer et frais courus, excluant les déductions à la source :		
Moins de 90 jours	20 333 102	23 185 586
De 90 à 365 jours	6 645 434	5 156 974
	26 978 536	28 342 560

Le détail des échéances pour les billets à payer se trouve à la note 10 et celui pour la dette à long terme, à la note 12.

Risque de marché

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et l'autre risque de prix. La Société est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable à ses actifs financiers portant intérêt. La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent des dépôts à terme et un compte bancaire à surintérêts, qui rapportent de l'intérêt à taux variable et à taux fixe.

L'objectif de la Société est de gérer l'exposition de sa trésorerie et de ses équivalents de trésorerie au risque de taux d'intérêt en maximisant les produits d'intérêts gagnés par les fonds excédentaires tout en conservant les liquidités minimales nécessaires à la bonne marche de ses activités quotidiennes. La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur les revenus d'intérêts que la Société tire de sa trésorerie et de ses dépôts à terme. La Société considère que le risque est négligeable puisque le taux d'intérêt est fixe pour la durée du placement et que les placements sont détenus jusqu'à leur échéance.

Le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux comprend également des obligations du gouvernement du Québec à taux d'intérêt fixe ayant une durée moyenne de 3,4 années (2019 : 4,2 années). Ces placements sont indirectement touchés par les fluctuations de leur juste valeur attribuables aux fluctuations des taux d'intérêt du marché. Cependant, les fluctuations des taux d'intérêt du marché n'auraient aucun impact sur les revenus d'intérêts que la Société tire de ses placements à long terme, car ils sont placés à taux d'intérêt fixes et sont détenus jusqu'à leur échéance. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses placements à long terme.

Les billets à payer et la dette à long terme sont émis à des taux d'intérêt fixes et les remboursements sont prévus selon un échéancier, ce qui réduit au minimum les risques liés aux flux de trésorerie, advenant la variation du taux d'intérêt. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses emprunts à court terme et pour certaines de ses dettes à long terme.

19. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2019 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2020.

ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

SECTION 1 : Objet et champ d'application

- 1.1 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société des traversiers du Québec (STQ), de favoriser la transparence au sein de celle-ci et de responsabiliser ses administrateurs et ses dirigeants.
- 1.2 Le code s'applique aux administrateurs et aux dirigeants de la STQ.
À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par « dirigeant », le président-directeur général, qui est le principal dirigeant de la STQ, et toute personne qui assume, sous l'autorité immédiate de celui-ci, des responsabilités à temps plein à titre de vice-président ou de directeur de la STQ.
- 1.3 Le code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M-30, r. 1) qui sont applicables aux administrateurs de la STQ et ajoute à ces normes des paramètres additionnels, conformément aux articles 34 à 36 de ce règlement.

SECTION 2 : Mission et valeurs de la STQ

- 2.1 Dans le cadre des objets établis par sa loi constitutive, la STQ a pour mission d'assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec.
- 2.2 Les valeurs véhiculées par la STQ sont :
 - la courtoisie
 - le respect
 - le professionnalisme
 - l'intégrité
 - l'innovationCes valeurs sont partagées par l'ensemble de son personnel et déterminent les comportements nécessaires pour réaliser la mission et la vision de l'organisation.

SECTION 3 : Principes d'éthique et règles générales de déontologie

3.1 Principes d'éthique et règles générales de déontologie applicables aux administrateurs et aux dirigeants

- 3.1.1 Les administrateurs et les dirigeants de la STQ sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la STQ et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs. Leur contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.
- 3.1.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, reproduit à l'annexe A, et le présent code.
Le dirigeant est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code, de même que les principes et les règles établis dans le Code d'éthique et de déontologie des employés de la STQ.
En cas de divergence entre les principes et les règles applicables, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. L'administrateur ou le dirigeant qui, à la demande de la STQ, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est alors tenu aux mêmes obligations.
- 3.1.3 L'administrateur ou le dirigeant est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.
- 3.1.4 L'administrateur ou le dirigeant doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération locale, régionale, politique ou partisane.
- 3.1.5 L'administrateur ou le dirigeant doit faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.
- 3.1.6 L'administrateur ou le dirigeant ne doit pas confondre les biens de la STQ avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers. Il doit en outre organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent pas nuire à l'exercice de ses fonctions.
- 3.1.7 L'administrateur ou le dirigeant ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.
- 3.1.8 L'administrateur à temps plein ou le dirigeant doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme aussi à d'autres fonctions. Un administrateur à temps plein peut toutefois, avec l'autorisation du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Un dirigeant peut, avec le consentement du président-directeur général, exercer de telles activités.
- 3.1.9 L'administrateur ou le dirigeant ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la STQ, qui en disposera selon l'usage.

- 3.1.10 L'administrateur ou le dirigeant ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
- 3.1.11 L'administrateur ou le dirigeant doit agir avec respect dans ses relations avec les autres membres du conseil d'administration ou du comité de direction, le personnel de la STQ, la clientèle de celle-ci ou toute autre personne avec qui il entre en relation.

3.2 Exercice de la fonction d'administrateur

- 3.2.1 L'administrateur se rend disponible pour remplir ses fonctions, s'assure de bien connaître l'évolution des affaires de la STQ et des dossiers portés à son attention, prend une part active aux délibérations et évite de s'abstenir d'exercer son droit de vote, sauf pour un motif sérieux.
L'administrateur s'assure que les procès-verbaux reflètent adéquatement les décisions prises et les discussions entourant chacune d'elles.
- 3.2.2 L'administrateur met à profit ses connaissances, ses aptitudes et son expérience de manière à assurer la saine gestion des affaires de la STQ.
Sauf pour un renseignement ou un fait pour lequel il est tenu à la confidentialité, l'administrateur révèle tout renseignement ou fait aux autres administrateurs lorsqu'il sait que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir une influence significative sur une décision à prendre ou une action à poser.
- 3.2.3 Avant de participer à une décision par vote ou autrement, l'administrateur s'assure que celle-ci respectera l'ensemble des règles et politiques applicables à la STQ, à moins que la décision n'ait pour but de les modifier.
- 3.2.4 L'administrateur doit s'assurer que la reddition de comptes touchant les affaires de la STQ et l'information y afférente respectent les règles applicables en cette matière et soient présentées d'une façon claire et transparente.

SECTION 4 : Conflits d'intérêts

- 4.1 L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.
Il doit dénoncer à la STQ tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la STQ, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.
- 4.2 Une fois par année, chaque administrateur doit remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite dénonçant, au mieux de ses connaissances, tout intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et celui de la STQ, notamment un droit qu'il peut faire valoir contre cette dernière, ou une déclaration écrite attestant qu'il n'a pas de tels intérêts.
Un administrateur doit en outre, en cas de changement dans sa situation à cet égard, modifier sans délai sa déclaration.
- 4.3 Le président du conseil d'administration, le président-directeur général ou un autre dirigeant ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la STQ. Si un tel intérêt lui échoit, notamment par succession ou donation, il doit y renoncer ou en disposer avec diligence.
Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la STQ doit dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.
Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un dirigeant de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la STQ par lesquelles il serait aussi visé.
- 4.4 L'administrateur autre que le président-directeur général de la STQ ne peut agir comme porte-parole de celle-ci, sauf avec l'autorisation expresse du conseil ou du président-directeur général.
- 4.5 L'administrateur évite de prendre position publiquement à l'encontre des décisions de la STQ ou, par des propos immodérés, de porter atteinte à la réputation de la STQ, de ses administrateurs, de ses dirigeants ou des autres personnes qui y œuvrent.

SECTION 5 : Rémunération

- 5.1 L'administrateur rémunéré ou le dirigeant qui, à la demande de la STQ, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence doit les remettre à la STQ.
- 5.2 L'administrateur qui bénéficie d'un laissez-passer délivré par la STQ ne doit l'utiliser qu'à des fins personnelles ou dans le cadre de ses fonctions pour la STQ, et ce, dans le respect des politiques ou directives émises par la STQ au regard de ces titres de transport.

SECTION 6 : Activités politiques

- 6.1 Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique électorale doit se démettre de ses fonctions et en informer le secrétaire général du Conseil exécutif. Tout autre administrateur doit suspendre ses fonctions relatives au conseil d'administration ou à l'un de ses comités et en informer le président du conseil d'administration.

- 6.2 L'administrateur à temps plein ou le dirigeant qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 6.3 L'administrateur à temps plein ou le dirigeant qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 6.4 L'administrateur à temps plein ou le dirigeant qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 6.2 ou à l'article 6.3 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le trentième jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le trentième jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
- 6.5 L'administrateur à temps plein ou le dirigeant dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur ou de dirigeant. Il doit faire de même dans le cas d'une charge publique à temps partiel, si celle-ci est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve.
- 6.6 L'administrateur à temps partiel qui est élu à une charge publique à temps plein susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.
- 6.7 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée ou le dirigeant qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

SECTION 7 : Cessation de fonctions

- 7.1 L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de la STQ.
- 7.2 L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la STQ ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.
- Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la STQ est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.
- Les administrateurs ou les dirigeants de la STQ ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur ou le dirigeant qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

SECTION 8 : Adhésion au code

- 8.1 Dans les soixante jours de l'adoption du présent code par le conseil d'administration, chaque administrateur ou dirigeant doit transmettre au secrétaire de la STQ l'attestation contenue à l'annexe B.
- Chaque nouvel administrateur ou dirigeant doit faire de même dans les soixante jours de sa nomination. Il doit prendre connaissance du présent code d'éthique et de déontologie et s'y conformer.

SECTION 9 : Application du code et processus disciplinaire

- 9.1 Le président du conseil d'administration de la STQ doit s'assurer du respect du présent code.
- 9.2 Pour l'application du présent code, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration, le président-directeur général ou tout autre administrateur nommé par le gouvernement qui est en cause.
- Le président-directeur général est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre dirigeant.
- Le comité de gouvernance et d'éthique conseille le président du conseil d'administration et le conseil d'administration en matière d'éthique et de déontologie.
- 9.3 L'administrateur ou le dirigeant doit collaborer avec le président du conseil d'administration et le comité de gouvernance et d'éthique lorsqu'il est prié de le faire.
- 9.4 En cas de manquement aux principes d'éthique ou aux règles de déontologie prévus au présent code, l'administrateur sera soumis au processus disciplinaire établi au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

SECTION 10 : Dispositions finales

- 10.1 Le présent code remplace le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec adopté le 11 décembre 1998.
- 10.2 Le présent code entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration de la STQ.

ANNEXE A M-30, r. 1 - Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/M-30,%20r.%201/>

ANNEXE B Formulaire pour signature « Attestation de connaissance » du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec, disponible sur demande auprès de la STQ.

