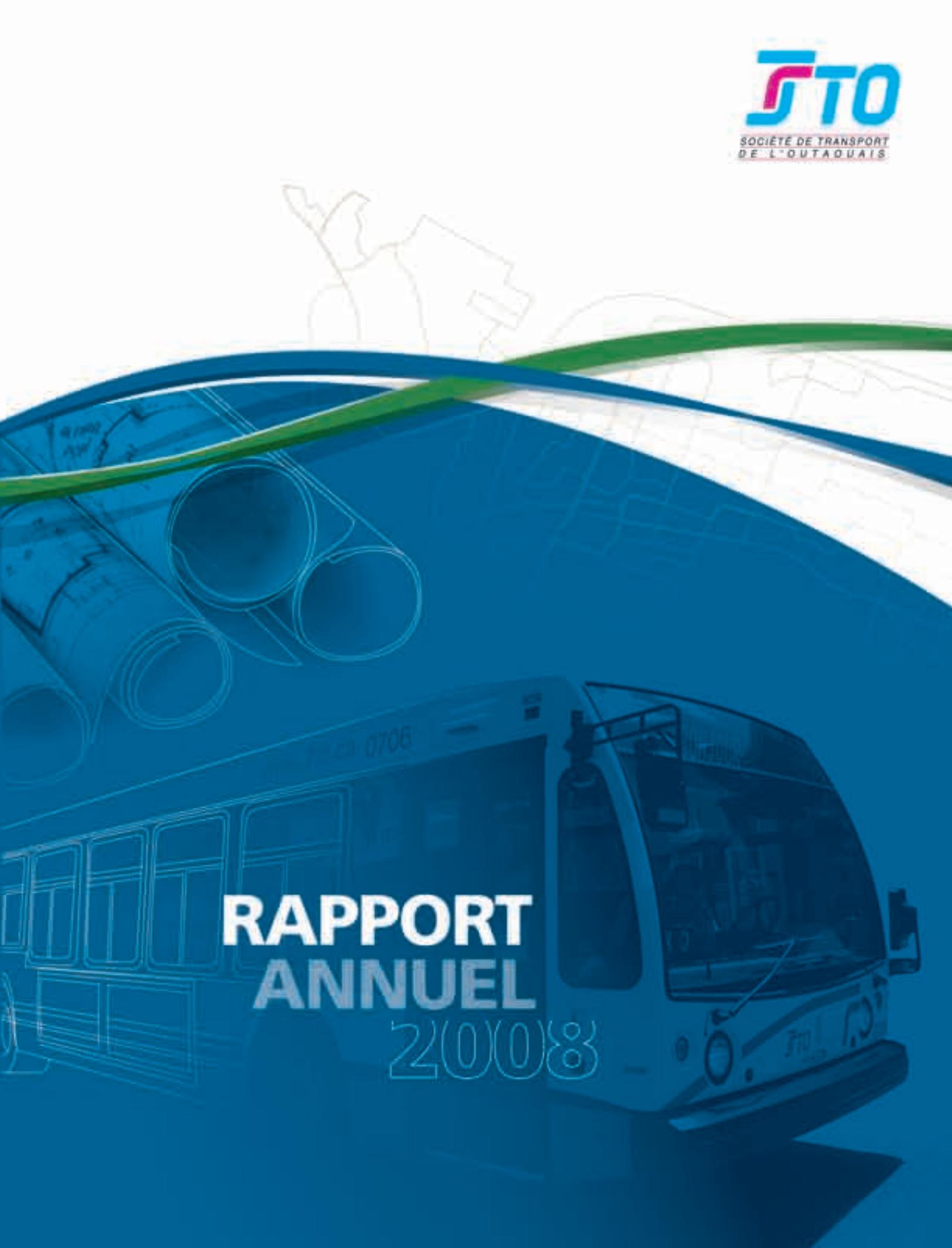




SOCIÉTÉ DE TRANSPORT  
DE L'OUTAOUAIS

The cover features a blue background with a white line-art illustration of a bus and a map of the Outaouais region. A green and blue wavy line runs across the top. The bus is shown from a front-three-quarter view, with the number '0706' visible on its side. The text 'RAPPORT ANNUEL' is printed in large, bold, white capital letters over the bus.

# RAPPORT ANNUEL

2008



## PUBLICATION

Direction des communications et du marketing

L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le texte et désigne autant les hommes que les femmes.



En accord avec ses orientations de développement durable qui se rattachent de près à sa mission, le rapport annuel de la STO est imprimé sur du papier recyclé à 100 %. Seulement 120 exemplaires sont disponibles sous forme de documents imprimés. Ce rapport peut être consulté au [www.sto.ca/publications](http://www.sto.ca/publications). Pour la STO, il s'agit d'un geste réfléchi qui contribue au respect de l'environnement.

## TABLE DES MATIÈRES

Mission . . . . .	1
Message du président et du directeur général . . . . .	2
Conseil d'administration . . . . .	4
Équipe de direction . . . . .	5
Organigramme . . . . .	6
<i>Vert</i> une ville toujours plus propre . . . . .	7
Engagement communautaire, Prix et distinctions . . . . .	8
Réalisations 2008 . . . . .	9
Revue des directions . . . . .	11
Statistiques . . . . .	23
Bureau de projet du Rapibus . . . . .	25
Rapports financiers . . . . .	27

## MISSION

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a pour mission d'offrir aux résidents des municipalités de son territoire, soit la Ville de Gatineau ainsi que Cantley et Chelsea, un système de transport en commun fiable qui répond à leurs besoins à un prix qui convient aux usagers, aux contribuables et aux municipalités desservies.

À cette fin, la STO met l'accent sur l'écoute attentive de son milieu, sur un leadership pleinement assumé en matière de transport collectif et sur un partenariat actif dans l'aménagement, le développement, la protection de l'environnement et le rayonnement de l'Outaouais.

Le succès d'une telle mission repose d'abord sur l'effort concerté des élus et du personnel de la STO dont l'adhésion aux buts de l'entreprise est essentielle.



## MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

### DES CHANGEMENTS ET LA POURSUITE DE GRANDS DÉFIS À L'AGENDA

L'année 2008 aura été celle de grands changements et de nouveaux défis à la présidence et à la direction générale. D'autres changements ont aussi vu le jour avec la nomination de madame Line Thiffault à titre de directrice générale adjointe, la création de la Direction des communications et du marketing ainsi que la fusion de la Direction de l'entretien avec celle de l'exploitation appelées maintenant la Direction des opérations.

Il s'agit d'une belle et grande responsabilité que celle de diriger et de guider les destinés d'une organisation comme la STO à l'heure où le transport en commun occupe une place de plus en plus reconnue et soutenue. Le ministère des Transports du Québec a démontré en 2008 sa volonté d'appuyer et de poursuivre le développement du transport collectif avec, entre autres, des investissements de l'ordre de 1 M\$. Cette somme non négligeable visait le développement et l'amélioration des services d'autobus par le biais du Fonds vert et est venu s'ajouter à l'aide financière de l'ordre de 1,6 M\$ provenant de la Sofil pour des projets d'infrastructures et l'achat d'autobus. Différents autres projets totalisant 10,1 M\$ ont été approuvés en

2008 dans le cadre de la Fiducie du gouvernement fédéral. La STO recevra ainsi en subventions 7,6 M\$ au cours des prochaines années afin de les réaliser. On doit aussi souligner l'implication de la Ville de Gatineau qui, année après année, injecte plusieurs millions de dollars permettant à la STO de continuer à bien remplir sa mission. En 2008, la quote-part de la Ville était de 30,5 M\$, représentant 42 % du budget total de la Société.

Tout cela, évidemment, ne peut se réaliser sans l'appui manifeste des membres du conseil d'administration. Un remerciement sincère pour leur contribution à faire de la STO une entreprise performante. Ce remerciement est également adressé à l'équipe de gestion et à tous les employés de la STO. Enfin, un merci spécial à nos chauffeurs d'autobus qui accueillent et mène à destination, beau temps, mauvais temps, notre raison d'être : notre clientèle. Cette clientèle, d'ailleurs, n'a cessé de croître en 2008 alors que la STO a enregistré une augmentation de 6,6 % d'achalandage, soit près du double de ce qu'elle a réalisé l'an dernier. La STO a d'ailleurs franchi le cap des 19 millions de déplacements sur son réseau au terme de cette année.



Cette performance est certainement attribuable, en partie, aux améliorations de services apportés au réseau. En effet, plus de 2 M\$ ont été consacrés en 2008 aux bonifications de services. Soucieuse d'être à l'écoute de sa clientèle, la STO a également organisé des soirées d'information et de consultation publique dans le cadre de ces améliorations et ce, dans différents secteurs de la ville de Gatineau.

À ces grandes réalisations en terme d'améliorations de services et de qualité du service à la clientèle, il faut bien sûr mentionner l'un des plus grands défis de l'année : les fluctuations imprévisibles et l'augmentation drastique du coût des carburants. Afin de protéger nos usagers et nos partenaires des aléas du prix à la pompe, nous avons adopté une politique visant à stabiliser le budget consacré à l'approvisionnement en diesel. Grâce à une entente avec une grande banque, nous sommes aujourd'hui à l'abri des humeurs du monde des hydrocarbures pour les prochaines années.

### UNE ANNÉE CHARNIÈRE POUR LE RAPIBUS

Le projet du Rapibus a connu des avancements majeurs en 2008 qui fut une année charnière pour ce projet d'envergure. Des étapes essentielles ont été franchies en vue de procéder aux premiers travaux de construction à la fin 2009.

### CONTINUITÉ

Le transport en commun connaît un essor important et particulièrement stratégique car plus que jamais, il s'inscrit dans une orientation de développement et de transport durables. Dans un avenir rapproché, la STO prévoit de nombreux projets qui se situeront dans cette orientation avec notamment l'implantation de nouveaux stationnements incitatifs, le rehaussement du système d'exploitation de la carte à puce, un planificateur de déplacements informatisé, l'achat de nouveaux autobus et la planification d'un deuxième garage situé dans le secteur est de Gatineau.

La réalisation de ces initiatives reposera sur la poursuite de l'engagement financier de nos partenaires municipal, provincial et fédéral avec l'objectif constant de continuer à offrir des services de transport en commun et des infrastructures à la hauteur des besoins et des attentes de la population.

Bonne lecture!



Patrice Martin  
Président



Michel Brissette  
Directeur général



L'année 2008 aura été marquée par un changement à la présidence et à la direction générale dans la foulée d'un départ vers de nouveaux horizons professionnels pour la présidente, madame Louise Poirier et pour la directrice générale, madame Marie-Josée Bédard. La STO tient à les remercier pour leur engagement soutenu à la promotion et au développement du transport en commun en Outaouais.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### *À l'avant plan*

**Patrice Martin**

Président et conseiller municipal

### *De gauche à droite, à l'avant*

**Alain Riel**

Conseiller municipal

**Steve Harris**

Membre invité et Maire de la municipalité de Cantley

**André Sanche**

Représentant des usagers du transport adapté

### *De gauche à droite, à l'arrière*

**Yvon Boucher**

Conseiller municipal

**Pierre Philion**

Vice-président et conseiller municipal

**Pierre Benoît**

Représentant des usagers du transport en commun régulier

Les membres du conseil de la STO sont nommés par la Ville de Gatineau. Il s'agit de conseillers municipaux à l'exception des représentants du transport adapté et du transport régulier qui sont choisis lors d'un processus de sélection mené à la suite d'un appel public d'intérêt. Les maires des municipalités de Cantley et de Chelsea agissent au sein du conseil de la STO à titre de membres invités.

En 2008, la STO a tenu 11 assemblées régulières et 4 assemblées extraordinaires.

Absents lors de la prise de photo :



**Alain Pilon**  
Conseiller municipal



**Jean Perras**  
Membre invité et Maire de la municipalité de Chelsea

# Vert une ville toujours plus propre!



## ÉQUIPE DE DIRECTION

L'équipe de direction de la STO est composée des personnes suivantes.

*Premier plan, de gauche à droite*

**M. Michel Brissette**  
Directeur général

**M<sup>me</sup> Line Thiffeault**  
Directrice générale adjointe

*Second plan, de gauche à droite*

**M. Michel Vincent**  
Directeur des finances et de l'administration

**M. Gilbert Lecavalier**  
Adjoint au directeur général et secrétaire

**M. Robert Lessard**  
Directeur des ressources informationnelles

**M<sup>me</sup> Lucie Plouffe**  
Directrice des ressources humaines

**M. Sylvain Martel**  
Directeur du bureau de projet Rapibus

**M. Claude Renaud**  
Directeur des opérations

**M. Salah Barj**  
Directeur de la planification et du développement

**M<sup>me</sup> Renée Lafrenière**  
Directrice des communications et du marketing

# ORGANIGRAMME





## VERT UNE VILLE TOUJOURS PLUS PROPRE!

### FAVORISER LE TRANSPORT DURABLE

Plus que jamais, la STO participe aux efforts sociétaux de développement durable. Le transport en commun s'impose comme l'un des joueurs les plus importants de ce virage axé sur le respect de l'environnement tout en ayant un impact positif sur l'économie et la société. Le transport durable est au cœur des actions et des grands projets de la STO en 2008.

En accord avec ses orientations de développement durable qui se rattachent de près à sa mission corporative, la STO s'implique au quotidien en contribuant à l'amélioration de l'environnement afin de bâtir une ville toujours plus verte.

Avec ses quelque 60 000 usagers quotidiens, le transport en commun constitue une solution face au réchauffement climatique, à la dépendance au pétrole et aux problèmes liés à la congestion routière. L'année 2008 s'est d'ailleurs terminée en enregistrant 6,6 % d'augmentation d'achalandage pour un total de 19,3 millions de passages soit une augmentation de 1,2 millions. La croissance de la clientèle a un impact significatif sur la qualité de l'air contribuant ainsi à un environnement plus vert.

Les actions de la STO se traduisent par plusieurs initiatives sur le réseau et aussi par des gestes concrets posés au quotidien au sein de l'entreprise :

- Rechapage des pneus et récupération des huiles usées;
- Recyclage des tubes fluorescents, des ampoules fluo-compactes, du papier, du carton, du verre, des batteries, du plastique et de l'aluminium;
- Réutilisation des pièces d'ordinateurs désuets des bureaux administratifs pour la fabrication de nouveaux systèmes;
- Politique d'arrêt du moteur lorsque l'autobus est stationnaire pour plus d'une minute;
- Programme « Conducteur averti » qui favorise l'économie de carburant.

Lors de son conseil d'administration de novembre 2008, les membres ont donné leur aval à l'utilisation de biodiesel comme carburant dans les autobus de la Société, et ce, au cours de l'année 2009. Ce biocarburant propre, biodégradable et non toxique est produit à partir de graisses animales et de rebus de l'industrie alimentaire.

Chaque année la STO pose d'autres gestes et réalise des projets plus spécifiques en continuité avec cette orientation de transport et développement durable. Plus particulièrement, en 2008, la STO a réalisé un projet d'importance, le Programme de démonstration en transport urbain (PDTU).



## ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

De nombreuses activités corporatives et de mobilisation du personnel ont été tenues en 2008. Plusieurs employés se sont impliqués dans diverses campagnes de financement au profit d'organismes communautaires de la région, notamment la Grande guignolée des médias, le Déjeuner et la distribution des paniers de Noël du maire, l'Opération Nez rouge Outaouais, le Noël de Manon, sans oublier les deux grandes causes que supporte officiellement l'entreprise : Centraide et la campagne de financement de la Fondation du CHVO.

## PRIX ET DISTINCTIONS

En octobre 2008, la STO a remporté le prix « Réalisation exceptionnelle » présenté par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) pour son Guide de l'utilisateur. Ce

guide, qui est utilisé par plus de 86 % de la clientèle de la STO, ne serait pas devenu l'outil numéro un de référence des usagers sans une équipe dynamique pour le créer il y a plus de dix ans et le développer au cours des années.

En novembre 2008, monsieur Robert Lapointe, adjoint au directeur des opérations, a été nommé grand gagnant du Prix de reconnaissance nationale des employés du transport en commun dans la catégorie « Services distingués » remis par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU).

Par ailleurs la STO a reçu un prix d'excellence dans la catégorie *APPUI GLOBAL* à Centraide Outaouais lors de sa soirée annuelle de reconnaissance « *Un bouquet de mercis* » le 22 avril 2008.



## RÉALISATIONS 2008

Les réalisations de l'année présentent un portrait des principales réalisations par direction et témoigne des activités de mise en œuvre du Plan stratégique de développement de la STO 2005-2015. Ce Plan repose sur une vision concertée avec la Ville de Gatineau en matière de développement et de transport durable. Certaines de ces réalisations et faits plus marquants en 2008 sont présentés ci-dessous.

### RAPIBUS EN MODE RÉALISATION

Le Rapibus, le système rapide par bus (SRB) en voie dédiée, a connu des avancements majeurs avec la création du Bureau de projet et l'octroi du contrat de gestion à la Firme Pomerleau inc. L'année 2008 fut des plus importantes pour ce projet d'envergure avec, entre autres, la réalisation de l'étude d'avant-projet, la préparation des plans et devis, la coordination et le suivi du processus de négociation en vue de conclure une entente avec Chemins de fer Québec-Gatineau (CFQG) et l'élaboration d'un plan complet de communication pour ne nommer que ces éléments. La pelletée de terre symbolique annonçant le début des travaux de construction est prévu à la fin de l'automne 2009.

### DÉPLOIEMENT DU PROGRAMME DE DÉMONSTRATION EN TRANSPORT URBAIN (PDTU)

Le PDTU est un projet conjoint de la STO et de la Société de transport de Montréal financé par Transports Canada pour mettre à l'essai une série de mesures visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre rendant encore plus attrayant l'usage de l'autobus. C'est en 2008 que le PDTU a connu son plein déploiement avec les réalisations suivantes :

- Voies réservées aux autobus sur le boulevard Gréber entre la pont Lady Aberdeen et le chemin de la Savane dans les deux directions;
- Voie réservée aux autobus sur le boulevard Fournier en direction nord aux approches du pont Lady Aberdeen;

- Installation de nouveaux arrêts et abribus le long dans l'axe Gréber-Fournier;
- Installation de compteurs automatiques de passagers à bord de 18 autobus et d'équipements embarqués de demande de priorités aux feux de circulation;
- Poursuite des comptages de passagers et de classification des véhicules routiers;
- Poursuite des évaluations des autobus diesels électriques;
- Sondage auprès de la population pour évaluer l'impact des différentes mesures mises en place dans le cadre du PDTU.

Ces mesures incluaient également la mise en service dans ce corridor de deux autobus hybrides. L'ensemble de ces initiatives a permis d'améliorer également la rapidité et la régularité des services afin d'atteindre de nouveaux sommets d'achalandage.

En 2009, un rapport portant sur l'ensemble du projet sera déposé à Transports Canada. Ce rapport fera mention de toutes les interventions menées au cours du projet ainsi que les résultats obtenus pour la réduction des gaz à effet de serre grâce aux améliorations apportées aux infrastructures de réseau et à l'introduction de la technologie hybride.

### SÛRETÉ DANS LES TRANSPORTS

Dans le cadre du Programme de contribution pour la sûreté du transport en commun subventionné par Transports Canada, la STO s'est vu octroyé des fonds pour la réalisation des projets soumis dans le cadre des cycles 1 et 3 de ce programme. Deux autres projets de la STO ont également été soumis pour le cycle 4.

La STO a amorcé en 2008 les actions suivantes dont certaines seront complétées en 2009 :

- Évaluation des risques et production d'un plan de sûreté;
- Formation aux employés et information aux passagers;

- Protéger le garage et les ateliers d'entretien et de réparation en rehaussant la sécurité aux installations en créant des barrières physiques et virtuelles afin de limiter l'accès aux installations qu'aux personnes autorisées;
- Sécuriser le siège social avec un contrôle d'accès en instaurant un système de sûreté afin de protéger les employés et les actifs physiques de la STO en accordant l'accès au site en fonction des utilisateurs;
- Système de vidéosurveillance pour appuyer les autres protections en place, comme des clôtures et des barrières;
- Élaboration d'un plan de crise et de continuité des opérations;
- Élaboration d'un plan de communication interne et externe en collaboration avec OC Transpo.

### **HAUSSE REMARQUÉE DE L'ACHALANDAGE**

En 2008, la STO a connu une hausse importante de son achalandage avec 6,6 % d'augmentation. Plus de 19,3 millions de passages ont été effectués sur son réseau, soit une augmentation de 1,2 million par rapport à l'année 2007. Il s'agit d'une performance digne de mention.

### **PROMOUVOIR L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS**

Les partenariats et collaborations entre la STO et la Ville de Gatineau se sont poursuivis en 2008 avec, entre autres, son implication au sein du Comité d'orientation famille, de la Commission Gatineau Ville en santé et du Comité d'accessibilité/ Gatineau ville inclusive. De plus, les partenariats se sont aussi multipliés avec la Division des fêtes et festivals et la Division de l'animation culturelle de la ville.

C'est aussi en 2008 que la STO a jeté les bases d'un projet visant à offrir aux personnes en fauteuil roulant des autobus sur le réseau régulier munis d'une rampe d'accès. La réception de 15 de ces autobus est prévue pour 2009.

La STO a également obtenu, en 2008, une subvention de la Conférence régionale des élus de l'Outaouais (CRÉO) de 7 000 \$ dans le cadre du programme « Soutien aux initiatives du milieu – services aux aînés » et de 3 000 \$ de la Ville de Gatineau dans le cadre du Comité d'orientation famille. Ces argents serviront au développement d'une trousse d'information s'adressant à une clientèle aînée. Cette trousse sera composée de plusieurs outils destinés aux intervenants du milieu qui accompagneront le nouvel utilisateur pour ses premiers pas vers le transport en commun lors de sessions de formation. Le Programme d'aide à l'apprentissage du transport en commun pour les aînés qui inclura des offres d'essais et des outils de communication et de promotion verra ainsi le jour. La Direction des communications et du marketing de la STO coordonnera le déploiement de ce dernier en 2009.

Par ailleurs, différents autres projets sont à l'étude afin de bonifier le service offert aux personnes à mobilité réduite sur le réseau régulier. Le projet Rapibus n'y fait pas exception puisque sa mise en œuvre respectera ce principe d'accessibilité universelle.

Plus que jamais, la STO est partenaire de la mobilité et conséquemment, de la qualité de vie de la population de l'Outaouais.



## REVUE DES DIRECTIONS

### DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DU DÉVELOPPEMENT

Pour réaliser le Plan stratégique de la STO 2005-2015 et dans le but d'atteindre ses objectifs, l'année 2008 a été très productive à la Direction de la planification et du développement avec le développement de nouveaux projets et la mise en œuvre du Plan d'amélioration des services 2007-2011.

### DÉVELOPPEMENT

#### DE NOMBREUX PROJETS SUR LA TABLE À DESSIN

La STO a reçu, en 2008, des fonds de la Fiducie pour l'infrastructure du transport en commun (FITC) lui permettant de lancer quatre projets soit le terminus et Parc-o-bus des Allumettières, le Parc-o-bus Limbour, le terminus King Edward et le système de perception, phase 2. Ces projets doivent être complétés d'ici au 31 mars 2010. Un chargé de projets a été embauché à l'été 2008 pour assurer leur réalisation.

Une demande d'ajout d'un usage au zonage actuel a été effectuée pour permettre la réalisation du projet de terminus et Parc-o-bus des Allumettières situés à l'intersection du chemin Eardley et de la rue Hautes-Rives dans le secteur Aylmer. Les deux terrains ont été acquis à l'automne 2008. L'étude de justification ainsi que les plans et devis devraient être entrepris au cours du printemps et de l'été 2009. Les travaux de construction sont prévus au printemps 2010. Une demande d'ajout d'un usage a aussi été effectuée pour permettre la réalisation du projet du Parc-o-bus Limbour situé à l'intersection du chemin des Érables et de la rue du Sommelier dans le secteur Gatineau. Les mandats pour l'étude de justification, les plans et devis et la surveillance ont été octroyés à l'automne 2008.

Le projet du terminus King Edward comprend plusieurs sous-projets dont la réalisation d'une aire d'attente pour autobus située dans la bretelle de sortie St-Louis de l'autoroute 50 ainsi que la mise en place de mesures préférentielles et d'un système de transport intelligent (STI) afin d'en faciliter la gestion. Le projet inclut également un STI pour faciliter la gestion du stationnement des autobus au garage. Une demande de changement de zonage a été effectuée pour

permettre la réalisation du projet d'aire d'attente pour autobus. Le terrain a fait l'objet d'une demande de permis d'occupation par le ministère des Transports du Québec (MTQ). Les mandats pour l'étude de justification, les plans et devis et la surveillance ont été octroyés à la firme CIMA+ à l'automne 2008. Les travaux de construction sont prévus au printemps 2010. Les mandats pour la réalisation de diverses études, les plans et devis et la surveillance pour la mise en place des mesures préférentielles et des STI ont également été octroyés à la firme CIMA+ à l'automne 2008. Les travaux d'implantation sont prévus au printemps 2010.

La phase 2 du système de perception prévoit le remplacement de certains équipements dans les autobus et chez les commerçants offrant des points de rechargement tout en conservant le système central et ses logiciels. Le projet permettra également de passer à une nouvelle génération de carte à puce plus performante, d'offrir de nouveaux services aux usagers tels que le rechargement par Internet et le porte-monnaie électronique ainsi que d'assurer la compatibilité avec OC Transpo qui prévoit implanter son propre système informatisé de perception en 2011. L'étude de justification préparée par la STO et la demande de subvention ont été déposées au MTQ à l'automne 2008. Le projet devrait débuter à l'automne 2009.

### MAINTIEN DES STATIONNEMENTS INCITATIFS DE VOISINAGE

En 2008, la STO a investi dans le maintien et la bonification de plusieurs de ses stationnements incitatifs. Au printemps, la STO a mis en place un système d'éclairage au stationnement incitatif de l'Hippodrome. Le stationnement incitatif de la Cité a été transféré en mai vers le stationnement de la Maison de la culture. La STO a officiellement ouvert en juin le stationnement incitatif Angers pour offrir 50 espaces de stationnement aux usagers du transport en commun. C'est en novembre que la STO a mis en place un système d'éclairage et a augmenté de 45 le nombre d'espaces de stationnement au Parc-o-bus Lorrain situé dans le secteur Gatineau. Les plans et devis pour la réalisation des travaux d'aménagement du stationnement incitatif Georges/route 148, ont été préparés, quant à eux, en décembre.

## ÉTUDES ET AUTRES PROJETS

Toutes les études et analyses relatives à l'aménagement de la voie réservée pour autobus sur l'accotement de la bretelle de l'autoroute 50, en direction ouest, à la sortie de la montée Paiement ont été complétées. La STO a obtenu l'approbation du MTQ et de la Ville de Gatineau pour l'aménagement de la voie réservée. En décembre 2008, les travaux d'aménagement de la voie réservée ont été complétés et le changement de parcours des lignes qui emprunteront cette voie réservée est prévu pour janvier 2009.

Par ailleurs, une étude a été réalisée par la firme CIMA+ pour le compte de la STO afin d'analyser la possibilité d'aménager un deuxième garage et de cerner l'emplacement le plus adéquat pour la STO en fonction des contraintes opérationnelles. Le projet qui inclut également l'agrandissement du centre administratif a été inscrit au Programme triennal d'immobilisations 2009-2011 de la STO et a été présenté au gouvernement du Québec.

## PLANIFICATION DU TRANSPORT EN COMMUN INTERPROVINCIAL

Le consortium Mc Cormick Rankin/ TecSult s'est vu attribuer le mandat de réalisation de l'Étude stratégique sur l'intégration du transport en commun dans les centres-villes de Gatineau et d'Ottawa. Les conclusions de cette étude, menée conjointement par la STO, la Commission de la capitale nationale et la Ville d'Ottawa, devraient être connues en janvier 2010.

Un groupe de travail réunissant la STO et des représentants de la Ville d'Ottawa a été formé en 2008 afin d'analyser la présence des autobus de la STO au centre-ville d'Ottawa notamment sur le boulevard King-Edward. La Ville d'Ottawa a accordé de nouveaux espaces de stationnement pour les autobus de la STO sur la rue Cumberland et au nouveau terminus opérationnel Union tout en demandant le retrait des espaces sur les rues York et George.

## UNE PRÉSENCE RÉGIONALE

La STO a participé aux diverses tables de concertation régionale et plus particulièrement dans le cadre du Plan de transport de la Ville d'Ottawa qui porte sur l'aménagement d'un tunnel au centre-ville d'Ottawa. Cette participation permet à la STO d'orienter ses décisions à long terme en fonction des décisions prises par la Ville d'Ottawa.

Dans le cadre de l'étude des liaisons interprovinciales, la STO a participé à la table régionale mise sur pied afin d'évaluer les divers critères identifiés par le groupe d'experts conseil retenu pour la réalisation de l'étude de faisabilité.

## PLANIFICATION DU RÉSEAU

La croissance importante de l'achalandage en 2008 a nécessité une bonification des services sur le réseau. Plus de 1 125 000 \$ ont été investis pendant l'année à cet égard.

## AJUSTEMENTS ET NOUVEAUX SERVICES

La première phase de révision des services offerts par la STO dans les quartiers du Plateau et Manoir des Trembles, dans le secteur Hull, a permis d'assurer un meilleur accès au service pour les résidents notamment en période de pointe. La deuxième phase de cette importante révision est prévue en 2009.

Des ajustements au service ont aussi été apportés sur les lignes desservant le campus Gabrielle- Roy du Cégep de l'Outaouais en lien avec l'introduction auprès des étudiants de cette institution d'un nouveau programme d'abonnement au transport en commun, soit le Forfait Cam-Puce Cégep.

La STO a, par ailleurs, renouvelé à la fin 2008 ses ententes de services avec les municipalités de Chelsea et de Cantley. Une nouvelle ligne d'autobus, la ligne 6, a été créée afin de bonifier la desserte de Cantley.

Enfin, la STO s'est intéressée de près au dépôt d'une étude réalisée par la MRC des Collines de l'Outaouais et le MTQ portant sur les services de transport collectif dans les municipalités périphériques de la région.

## DIRECTION DES OPÉRATIONS

Le conseil d'administration de la STO approuvait, en avril, la création d'une nouvelle Direction des opérations qui regroupe maintenant les directions de l'entretien et de l'exploitation. L'organigramme regroupe ainsi un directeur des opérations appuyé d'un adjoint au directeur de l'exploitation ainsi et d'un directeur adjoint à l'entretien.

## SERVICE DE L'EXPLOITATION

La croissance exceptionnelle de l'achalandage au cours de 2008 démontre que le service qui a été offert a bien répondu aux besoins de la clientèle. La qualité n'a pu être atteinte sans relever de nombreux défis au chapitre de la gestion du réseau avec, entre autres, la refonte du service offert dans les quartiers Du Plateau et Manoir Des Trembles situés dans le secteur Hull impliquant des changements majeurs en période de pointe comme en période hors pointe. Par ailleurs, tout au long de l'automne, de nouveaux voyages ont dû être ajoutés sur les lignes très achalandées afin de répondre à la demande. Une importante restructuration des horaires a également eu lieu afin de maximiser l'utilisation de l'aire d'attente Union à Ottawa tout en éliminant les temps d'attente dans le secteur du Marché By.

L'année 2008 fût une année de réalisations importantes avec de nouvelles mesures préférentielles instaurées dans le cadre de la Ligne verte et avec un aménagement en voie prioritaire pour les autobus à la sortie Montée Paiement permettant aux usagers en provenance de l'est du territoire desservi d'éviter la congestion routière sur l'autoroute 50 en période de pointe du matin.

En étroite collaboration avec la compagnie Nova Bus, la STO a procédé, à l'été 2008, à un essai de deux semaines sur son réseau du premier prototype d'autobus articulé élaboré au Québec. Cet essai avait comme objectif de connaître l'appréciation de la clientèle et du personnel de la STO à l'égard du nouvel aménagement intérieur, de l'espace et de la capacité qu'offre entre autres ce prototype. La clientèle de la STO était invitée à faire part de ses impressions et commentaires liés au confort du véhicule en remplissant un formulaire disponible à bord du prototype. Cette expérience a impliqué la Direction des ressources

humaines pour la formation des chauffeurs appelés à conduire l'autobus et à la Direction des communications et marketing pour les communications publiques et la gestion du sondage entourant cet essai.

Dans les différents secteurs d'activités du Service de l'exploitation, plusieurs projets ont vu le jour dont l'informatisation et la révision du processus d'assignation. À la répartition, on a procédé à la vérification systématique de la validité des permis de conduire grâce à un nouveau système informatisé.

L'inspection a aussi bénéficié d'une mise à jour des PC véhiculaires et du développement des rapports d'inspecteurs dans l'intranet. La régulation a optimisé des outils de travail et a procédé à l'informatisation de la gestion des remplaçants et à la mise en place d'un protocole de communication. Le Service de l'exploitation a aussi œuvré à la mise à jour du nouveau guide du chauffeur.

Le Service de l'exploitation s'est investi dans de nombreux événements de la région en offrant aux festivaliers différents services spéciaux d'autobus et des services de navettes pour faciliter leurs déplacements.

## QUALITÉ DE LA PERFORMANCE

Une réorganisation de ce secteur d'activités a aussi été réalisée en 2008. En décembre, un programme de coaching pour les chauffeurs a été développé avec certains partenaires dont la STL, le RTL et le RTC sous la supervision du Superviseur de la qualité et de la performance et du conseiller à la qualité de la performance de la STO. L'entrée en vigueur de ce programme avec les gestionnaires de premier niveau et les chauffeurs débutera en janvier 2009.

## RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

La rentrée scolaire a été plus occupée que jamais avec la création du nouveau Forfait Cam-puce Cégep destiné aux étudiants. Les points de service de la STO ont été très achalandés avec la vente de 1 841 abonnements de ce nouveau titre. C'est aussi à l'occasion de la rentrée scolaire que les préposés aux renseignements ont revêtu une nouvelle tenue vestimentaire en portant un chandail de la STO afin d'être bien identifiés comme membres de l'équipe de la STO lors des tournées dans les écoles.

Les stationnements incitatifs ont aussi connu un grand succès avec une forte demande pour l'obtention de vignette par les usagers. L'équipe a dû se mobiliser afin de pouvoir y répondre dans des délais raisonnables. La STO a également regroupé la gestion de l'émission des permis de stationnement dans un fichier centralisé afin d'en faciliter le processus.

Par ailleurs, un rapport quotidien est maintenant préparé par l'équipe qui recueille les informations pertinentes de chaque jour (détours, manifestations, service spécial, etc). L'équipe s'est également impliquée dans l'élaboration des éditions estivale et annuelle du Guide de l'utilisateur ainsi que dans la préparation des tableaux et modules d'information destinés à la clientèle. Cette année, le SRC s'est aussi impliqué au chapitre de la planification et de l'élaboration de services spéciaux offerts à l'occasion d'activités organisées par la Ville de Gatineau.

### TRANSPORT ADAPTÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La STO a procédé à la mise en oeuvre de nouveaux contrats de transport adapté. En 2008, le transport adapté compte 17 nouveaux minibus adaptés ainsi que six taxis adaptés et ce, au grand plaisir des usagers. La STO a enregistré une augmentation de l'achalandage de 7,1 % pour l'année 2008 par rapport à l'année précédente pour atteindre 221 316 déplacements. Au terme de l'année 2008, 553 nouvelles personnes étaient admises au transport adapté soit une augmentation de 36,9 % s'expliquant en grande partie par le vieillissement de la population.

### SERVICE DE L'ENTRETIEN

#### AGRANDISSEMENT DU CENTRE ADMINISTRATIF ET DES ATELIERS DE L'ENTRETIEN

Afin de répondre aux besoins croissants d'espaces pour les employés, la STO a complété, avec l'aide de firmes d'architectes et de génie-conseil, les plans et devis définitifs de la phase 1B de l'agrandissement du centre administratif et des ateliers de l'entretien. Tout a été mis en place pour procéder aux appels d'offres nécessaires à la réalisation de ce projet de 11 M\$, dès l'année 2009. Les travaux d'agrandissement offriront des locaux plus adaptés aux besoins actuels des différents secteurs d'activités de l'organisation. La gestion de cet agrandissement relève du Service de l'entretien.

#### RENOUVELLEMENT DU PARC D'AUTOBUS

La STO a procédé à une révision à la hausse de son programme d'achat de nouveaux autobus en lien avec l'achalandage croissant. En effet, le plan initial déposé en 2003 prévoyait l'achat de 127 véhicules pour les années 2009 à 2014. Le nouveau plan déposé cette année prévoit des augmentations de 23 % des achats pour ces mêmes années. De plus, des investissements de l'ordre de 1,5 M\$ ont été approuvés pour la réfection des structures d'un certain nombre d'autobus avec l'objectif de repousser la période de remisage prévue. Le Service de l'entretien a reçu 19 autobus à plancher surbaissé au courant de l'été, augmentant le parc de véhicules de 259 à 277 autobus.



## DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DU MARKETING

### UNE NOUVELLE DIRECTION À LA STO

Le conseil d'administration de la STO a annoncé, en janvier 2008, la création d'une nouvelle Direction des communications et du marketing. Celle-ci regroupe les volets communications, promotions, publicités, développement des marchés et affaires publiques. L'objectif est de ramener les activités de communications et de marketing au cœur des décisions de l'entreprise et d'orienter davantage ces fonctions vers l'élaboration d'une véritable stratégie commerciale.

Les objectifs de la nouvelle direction sont :

- D'informer la population et les utilisateurs et de recueillir leur appréciation sur l'offre de service, les services proposés et les grands projets;
- De vendre le transport en commun en faisant la promotion de ses avantages, d'identifier de nouveaux marchés pour les services existants avec, entre autres, la création de forfaits et de développer des outils pour faciliter l'usage du transport en commun;
- De maintenir une image positive de l'entreprise par l'implication communautaire, les partenariats, les actions vertes et d'entretenir des relations proactives avec les représentants des médias.

### RELATIONS PUBLIQUES

Sur la scène publique, la STO a entretenu des échanges fréquents et positifs avec l'ensemble des médias locaux et les regroupements. En 2008, 177 demandes des médias ont été réalisées.

C'est en demeurant disponible pour expliquer les grands projets, les décisions et les enjeux quotidiens du transport en commun que l'image d'une entreprise dynamique et responsable est assurée à la STO. Ainsi, plus de 80 communiqués ont été émis, plusieurs entrevues réalisées et de nombreux dossiers de fonds ont été préparés.

La Direction des communications et du marketing joue un rôle-conseil auprès des différentes directions en matière de communications externes. À cet égard, elle a notamment proposé en 2008 des stratégies de communications dans le cadre des projets d'aménagement de Parc-o-bus et la Ligne verte.

## DESSERTES DES GRANDS ÉVÉNEMENTS

La STO démontre une grande ouverture pour les partenariats tant avec le milieu commerciale, touristique, culturel, qu'associatif. Au cours de 2008, c'est à travers plus de 48 ententes de partenariats que la STO aura démontré son sens de l'innovation et son dynamisme tout en agissant comme un acteur de l'activité économique régionale.

### L'ÉTÉ AVEC LA STO, ÇA SE FÊTE!

La STO a mis en place de nombreux services spéciaux à l'occasion des événements suivants. Une campagne de communication sous le thème « L'été avec la STO, ça se fête! » a été réalisée pour faire connaître les différents services offerts à la population.

- L'Outaouais en fête
- La Fête nationale du Québec
- La grande visite
- Fête du Canada
- Festival Grand Rire de Gatineau
- Merveilles de sable
- Spectacle de Dominic et Martin
- Les grands feux du Casino du Lac-Leamy
- Festival de montgolfières de Gatineau

### L'ÉDITION 2008 DU SALON DU LIVRE DE L'OUTAOUAIS

Lors de l'édition 2008 du Salon du livre de l'Outaouais (SLO), la STO et le SLO ont mis sur pied une promotion pour encourager l'utilisation de l'offre spéciale « 2 pour 1 » au Salon. En se prévalant de cette offre spéciale, les détenteurs d'une carte à puce valide avaient ainsi la chance de remporter un sac-cadeau d'une valeur de plus de 400 \$. Plus de 660 participations ont été enregistrées.

### EN VILLE, SANS MA VOITURE!

Le 22 septembre 2008, le président de la STO Patrice Martin inaugurerait officiellement les aménagements de la Ligne verte à l'occasion de la Journée internationale « En ville, sans ma voiture! ». La Ligne verte a comme objectif de diminuer les émissions de gaz à effet de serre en mettant à l'avant plan un ensemble de mesures favorisant l'usage du transport en commun dans un corridor spécifique. Une autre belle initiative verte de la STO!

## RENCONTRES PUBLIQUES 2008

La Direction des communications et marketing a procédé à la mise sur pied de rencontres publiques annuelles pour mettre en lumière l'écoute active des membres du conseil d'administration face aux besoins et attentes de la clientèle du transport en commun et de la population en général.

Sous le thème « Les administrateurs de la STO à votre écoute », plus de 150 personnes ont participé aux séances d'information et de discussions de type « portes ouvertes » qui se sont déroulées les 7 et 8 avril dans les secteurs est et ouest de la ville de Gatineau.

## LE FORFAIT CAM-PUCE UQO

Le Forfait Cam-Puce UQO a été reconnu lors du « Gala d'excellence en environnement de l'Outaouais » dans la catégorie « Enseignement Postsecondaire ».

## 4<sup>E</sup> SOMMET DES JEUNES SUR LE TRANSPORT URBAIN DURABLE

Du 21 au 25 août 2008, l'Association canadienne de transport urbain (ACTU) a organisé le 4<sup>e</sup> Sommet des jeunes sur le transport urbain durable. Cet événement, qui s'est déroulé à Vancouver, a réuni de jeunes Canadiens d'un océan à l'autre. Pascale Vaillancourt, agente aux communications et au marketing ciblé à la STO, était présente à ce rassemblement.

## DES CYCLISTES HEUREUX AVEC LA STO!

Quatre cyclistes chanceux ont mérité chacun un abonnement au transport en commun de quatre mois offert par la STO dans le cadre d'un partenariat avec l'organisme Réseau vélo-boulot. Le tirage a été effectué parmi l'ensemble des personnes inscrites au défi dont le coup d'envoi a été lancé le 4 juin dernier à l'occasion de la Journée de l'air pur. À titre de transporteur public, la STO encourage les différents modes de transport durable et actif.

Réseau vélo-boulot incite la population à relever le défi d'utiliser le vélo au moins une fois par semaine pour se rendre au travail durant les mois de juin à septembre. Comme par les années passées, la STO s'est jointe à ce défi en 2008 afin que les journées sans vélo ne soient pas des journées en auto!

## LA STO REÇOIT LA CHAMBRE DE COMMERCE DE GATINEAU

La STO était fière d'accueillir, le 22 avril 2008, les membres de la Chambre de Commerce de Gatineau (CCG) lors d'un 5 à 7 qui s'est tenu dans son garage. Cet événement a permis de tisser des liens avec les partenaires et les acteurs du milieu. La STO a également profité de cette occasion pour remercier la communauté d'affaires de la région de son appui qui a contribué à l'avancement et à l'obtention du financement du grand projet Rapibus.

### SATISFACTION DES USAGERS

COURTOISIE DES  
CHAUFFEURS

93%

RESPECT DES  
HORAIRE D'AUTOBUS

89%

FIABILITÉ DES TEMPS  
DE DÉPLACEMENT

91%

Source : Sondage auprès de la population et de la clientèle, mené par Impact Recherche Marketing et Communication, automne 2008.



## LA STO PARTENAIRE DU PREMIER GALA D'EXCELLENCE EN ENVIRONNEMENT DE L'OUTAOUAIS

La STO a participé, en tant que partenaire dans la catégorie « Argent », au premier Gala de l'excellence en environnement de l'Outaouais qui s'est tenu à l'auditorium du campus Gabrielle-Roy du Cégep de l'Outaouais le 30 avril 2008. La thématique de l'événement se rattachait de près à la mission de la STO et à des objectifs communs en matière de préservation de l'environnement, de réduction de la congestion routière et de développement durable. Pour l'occasion, la STO a offert l'accès gratuit au transport en commun pour assister au Gala.

## LA STO SONDE L'OPINION DE LA POPULATION ET DES USAGERS

La STO a procédé, du 18 octobre au 5 novembre 2008, à une enquête d'usage et d'attitude. Cette enquête a permis, entre autres, de mesurer l'opinion publique sur l'image, les attitudes et les perceptions sur la STO et le transport en commun tout en définissant le profil de la clientèle, le degré de satisfaction générale et spécifique face à différents aspects du service offert.

La STO a entrepris cette démarche dans un contexte de croissance importante de son achalandage. Les résultats de cette enquête permettront à la STO de fidéliser la nouvelle clientèle, de poursuivre l'amélioration de ses services et de ses produits et d'orienter en ce sens, pour les prochaines années, les gestes à poser pour atteindre ces objectifs. L'enquête a aussi permis d'évaluer l'attrait et les retombées de la Ligne verte auprès des utilisateurs de ce projet de transport durable.

## LA CAM-PUCE CÉGEP FRACASSE DES RECORDS!

Le Cégep de l'Outaouais a choisi de poser, en 2008, un geste en accord avec les principes du développement durable en s'impliquant dans une stratégie d'incitation à l'usage du transport en commun pour les déplacements générés par la clientèle de son institution.

Cette implication s'est traduite, pour le Cégep, par une révision à la hausse de ses tarifs de stationnement et une participation financière ayant pour objectif d'offrir à ses étudiants un abonnement semestriel de type Forfait Cam-Puce offert par la STO, à prix réduit.

Le succès de cette stratégie a été remarquable alors que près de 2 000 étudiants par session ont fait du transport en commun le mode de déplacement privilégié pour se rendre au Cégep de l'Outaouais.

## UNE NOUVELLE ENTENTE POUR LA GESTION DE L'AFFICHAGE PUBLICITAIRE SIGNÉE AVEC LA FIRME IMAGI

L'affichage publicitaire a généré dans les coffres de la STO des revenus de plus de 529 000 \$ en 2008. Le mandat de gestion de l'affichage publicitaire avec la firme IMAGI venait à échéance le 31 décembre 2008. La STO a donc entamé des négociations en vue du renouvellement avec cette même firme afin de poursuivre cette collaboration qui existe depuis 10 ans.



## DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines (DRH) est composée de 17 employés dynamiques qui offrent des services d'appuis et de conseils à l'ensemble des membres de l'entreprise dans des domaines variés. Qu'il s'agisse de rémunération, de santé et sécurité au travail, de dotation, de formation, de développement professionnel, de gestion de la performance, de communications internes, de mobilisation d'équipe ou de relations de travail, c'est toujours avec professionnalisme et intégrité que les employés de la DRH transigent avec leurs collègues.

L'année 2008 s'est terminée avec un effectif de plus de 642 employés. Le développement et la croissance de la STO ayant une incidence directe sur le travail de l'équipe des ressources humaines, la DRH a maintenu le cap dans ses activités de dotation, alors que 53 concours ont été menés, pour une embauche totale de 96 nouveaux employés et la promotion ou la mutation permanente ou temporaire de 39 employés. Outre l'administration en continu de programmes, de politiques et d'activités diverses, l'expertise des employés de la DRH a été sollicitée de façon très active en 2008 et ce, à divers chapitres. En voici un aperçu :

## RELATIONS DE TRAVAIL

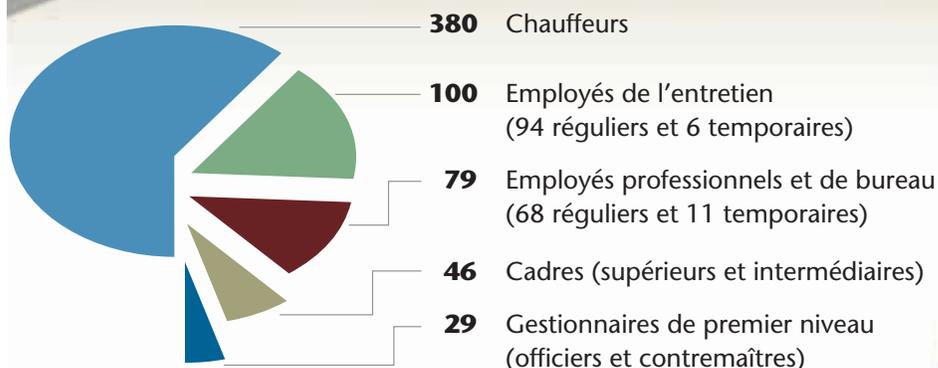
Près de 50 ententes particulières touchant directement le quotidien des employés ont été signées avec le Syndicat des chauffeurs et des employés de l'entretien et les négociations en vue de renouveler leur convention collective ont été amorcées. Les travaux du comité responsable de l'analyse de la parité salariale au sein de l'entreprise se sont poursuivis de façon très active et les conclusions finales pourront être déposées dans les premières semaines de 2009.

La qualité d'une équipe étant entre autres assurée par son développement professionnel, des efforts ont été déployés afin de permettre aux employés d'assister à des formations novatrices pour les outiller de façon concrète devant les nombreux défis auxquels ils font face au sein de l'entreprise qui est en plein développement. À ce chapitre d'ailleurs, le programme de mise en commun de la formation des gestionnaires de premier niveau avec sept autres sociétés de transport québécoises a poursuivi sa progression avec les partenaires de l'Université Laval, organisme formateur pour ce programme.

Au chapitre de la formation interne, l'équipe d'instructeurs a déployé des efforts inestimables en vue de parvenir à former pas moins de 46 chauffeurs d'autobus professionnels répondant aux critères d'excellence de la STO. Dans le cadre des efforts de la STO visant à diminuer l'émission, par les autobus, de gaz à effet de serre, la formation « Conducteur averti » s'est poursuivie auprès des chauffeurs afin qu'ils adoptent des habitudes et des techniques de conduite davantage respectueuses de l'environnement. Nouveauté cette année : tous les employés ont reçu une formation sur mesure afin de leur présenter des outils et des procédures visant à améliorer de façon notable leur sécurité et celle des installations.

Le Service de santé et de sécurité au travail est parvenu, de concert avec les services et les conseils des médecins rattachés à la STO, à réduire le taux d'absentéisme global dans l'entreprise ainsi que la durée des absences de façon notable. La prévention constituant un élément-clé de la santé des employés, la Société leur a offert la possibilité de recevoir gratuitement un vaccin antigrippal et plus de 155 d'entre eux se sont prévalus de cet avantage. Le

### EFFECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2008



concept de la « Semaine de santé et sécurité » a été revu et quatre journées thématiques SST seront désormais proposées aux employés, au gré des saisons. C'est ainsi qu'une « Journée zen », comportant l'offre de massages en entreprise, a été tenue en collaboration avec l'équipe du comité Centraide. Un beau succès! Les travaux se sont poursuivis en vue de la réalisation d'un programme de prévention des risques en milieu de travail et, finalement, la production d'un guide de gestion de la présence au travail, qui sera combiné à un guide d'intervention, a été amorcée.

Plusieurs activités de reconnaissance se sont également déroulées. Les employés ont débuté l'année avec une soirée privée haute en couleur à la Maison de la culture de Gatineau alors que l'invité spécial, l'humoriste Mario Jean, était de la fête pour célébrer l'avancement du Rapibus avec l'annonce de son financement. Au printemps, le Comité Tremplin, composé d'employés de diverses catégories d'emploi, a concocté un gala reconnaissance auquel plus de 150 employés et retraités ont participé. Les talents musicaux et vocaux de plusieurs employés ont été présentés et c'est sous le thème de *STO*llywood que les gens présents ont assisté à la reconnaissance d'une centaine de collègues à qui la STO rendait hommage dans les catégories suivantes : années de service, prudence au volant, hommage aux retraités et influence positive au travail. Une activité estivale a également été organisée en juillet à l'intention de tous les employés qui souhaitent admirer

et, surtout, faire l'essai d'un tout nouvel autobus articulé alors de passage à Gatineau. Finalement, Tremplin a réussi à mobiliser toute l'entreprise à l'occasion de la fête de l'Halloween alors qu'un concours de décoration de citrouilles a été lancé parmi les directions. Ce comité a aussi récidivé en offrant à l'équipe un calendrier d'activités des fêtes de Noël fort diversifié.

La communication interne occupant une place de choix dans le quotidien de l'organisation, les employés ont été tenus informés de façon ponctuelle sur les grands enjeux de l'entreprise, ses projets de développement et les diverses activités de la Société. C'est ainsi que l'implication de nombreux employés est fort appréciée afin de permettre la production du journal corporatif l'Interligne, le STexpressO, le Mot à l'équipe ainsi que les Conseils d'administration et les Comités de gestion en bref, pour ne mentionner que ceux-là. Les travaux de développement d'un site Intranet dynamique à l'intention de tous les employés se sont poursuivis et constituera, dès 2009, un outil de communication fort appréciable.



## DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

### PLAN DIRECTEUR DE L'INFORMATIQUE : MISE EN ŒUVRE DE PLUSIEURS RECOMMANDATIONS

Dans le cadre de l'implantation du Plan directeur de l'informatique, des étapes importantes ont été franchies en 2008.

En matière de technologie, deux serveurs SQL à haute performance ont été installés en grappe (*cluster*) avec un réseau de stockage (SAN). La majorité des applications sont maintenant dans cet environnement plus performant et fiable. Un serveur de virtualisation a aussi été monté pour remplacer plusieurs serveurs physiques. Cet environnement facilite grandement la gestion des serveurs et optimise la performance et la fiabilité.

De nombreuses réflexions ont été faites sur l'architecture globale que la Société devrait adopter avant d'entreprendre le remplacement ou la migration des applications résidant sur l'ordinateur Prime, puisqu'il est temps que celui-ci prenne une retraite bien méritée. Le choix définitif de l'architecture globale sera fait au cours de la première moitié de 2009.

En ce qui concerne le portefeuille d'applications, plusieurs dossiers ont progressé. Des appels d'offres simultanés pour remplacer les systèmes de ressources humaines, des finances et de la paie ont été lancés au printemps. À la suite de ces appels d'offres, il a été décidé d'acquérir un nouveau système de ressources humaines et d'attendre que le choix de l'architecture globale soit arrêté avant de statuer sur le sort des deux autres progiciels. Le projet de l'intranet est également en développement et les employés de la Société pourront commencer à l'utiliser au deuxième trimestre 2009. Pour ce qui est du système de cartes à puce (SIVT), un projet a été soumis aux instances gouvernementales de concert avec la Direction de la planification et du développement afin d'obtenir des subventions permettant de le mettre à niveau, d'y apporter des améliorations

et d'assurer une cohabitation avec le futur système d'OC Transpo. Ce projet devrait s'amorcer tôt cette année et être complété en mars 2010. En novembre 2008, le conseil d'administration a aussi approuvé l'acquisition d'un planificateur de déplacements, lequel sera accessible sur le nouveau site Web au cours de l'année 2010.

### DÉVELOPPEMENT DES SYSTÈMES

Outre les grands projets déjà mentionnés, plusieurs projets de moindre envergure ont vu le jour ou des améliorations ont été apportées à des progiciels existants et ce, à la grande satisfaction du personnel. C'est le cas du module PLANI-SIEV qui a été développé pour faciliter la planification du travail des employés du Service de l'entretien, tout en leur permettant de continuer à utiliser les données du système SIEV. Mentionnons aussi le système de gestion des demandes de travail à l'Entretien, le gestionnaire de listes d'envoi de courriels mis au point pour la Direction des communications et du marketing, la nouvelle version du progiciel pour la gestion des vêtements des chauffeurs ainsi que le compte rendu informatisé des tâches effectuées par les gestionnaires de premier niveau (GPN) qui est maintenant accessible aux gestionnaires de la Direction des opérations. Plusieurs améliorations ont aussi été apportées aux outils informatisés utilisés par les GPN sur leur PC véhiculaire. Enfin, le développement d'outils informatisés facilitant le travail des employés du Service des relations avec la clientèle et celui de la Direction des finances, de même que le suivi des transactions effectuées aux points de service pour la vente de titres de transport ont été amorcés à la fin de l'année. Les caisses enregistreuse seront remplacées par des PC avec écrans tactiles qui communiqueront aussi directement avec les guichets de rechargement (MGS), ce qui améliorera nettement la gestion des caisses et le travail des employés. Ce système pourra être utilisé par les employés travaillant aux points de service en 2009. De nombreuses autres applications ont également été améliorées.

## AU QUOTIDIEN

L'équipe de la Direction des ressources informationnelles (DRI) a travaillé avec ardeur à l'accomplissement de ses tâches quotidiennes. Il lui tient à cœur de fournir un bon soutien technique pour le matériel et les applications. De concert avec d'autres directions, elle a notamment travaillé à la préparation de la rentrée scolaire, à l'alimentation des états de gestion, à la mise à jour du site Web, à la diffusion des bulletins électroniques Subito Presto et aux préparatifs pour le comptage des passagers.

## DIVERS PROJETS

Le progiciel TRAPEZE pour le transport adapté a fait l'objet d'une mise à jour majeure en décembre. La DRI a travaillé en étroite collaboration avec la Direction de la planification et du développement afin que le système de comptage automatique de passagers soit bien testé avant sa mise en service prévue au printemps 2009. De nombreux travaux ont été faits au réseau local pour que celui-ci soit plus efficace, mieux protégé et plus facile à gérer. Notons les adresses IP de tous les équipements du réseau local qui sont maintenant en mode dynamique, une amélioration qui facilitera considérablement la gestion du réseau.



## QUELQUES STATISTIQUES

**INFOBUS • 2 616 526 APPELS**

**SITE WEB • 902 144 VISITES,  
110 000 VISITES DE PLUS  
QU'EN 2007**

**• 11 872 026 PAGES VISUALISÉES,  
AUGMENTATION DE  
PLUS DE 1,5 MILLION  
DE PAGES PAR RAPPORT  
À 2007**

*Source: STO 2008*

## DIRECTION DES FINANCES ET DE L'ADMINISTRATION

### RÉSULTATS FINANCIERS

La STO a terminé l'exercice financier 2008 avec un surplus budgétaire de l'ordre de 680 000 \$ sur un budget de 73 M\$. Ce résultat s'explique principalement par des revenus supérieurs aux prévisions budgétaires tels que les revenus passagers et les revenus de publicité. Au chapitre des dépenses, il faut noter que la Société a fait face à l'augmentation considérable du coût du carburant et conséquemment, elle a dû revoir à la hausse ses tarifs en septembre pour contrer les coûts supplémentaires liés à la fluctuation des prix du marché. Cette augmentation de coûts a occasionné un dépassement budgétaire de 1,7 M\$ pour l'année 2008. Afin d'éviter les effets de fluctuation du prix du pétrole pour les années à venir, la STO a transigé avec différentes banques afin d'obtenir un prix fixe à long terme sur ses achats de carburant.

L'acquisition de 19 nouveaux autobus et les investissements dans divers projets tels que le Rapibus, le Programme de démonstration en transport urbain et la sécurisation des ses lieux par le biais du Programme de Sûreté dans les transports ont fait passer l'actif de la Société de 127 M\$ en 2007 à 136 M\$ en 2008. Cependant, ces investissements importants font augmenter le passif de la Société de 6 M\$ et l'avoir des contribuables de 3 M\$.

Plus de 2 M\$ ont été dédiés à l'amélioration des services en 2008 dont :

- 900 000 \$ liés au maintien des services mis en place à l'été 2007 dans le secteur Aylmer et pour les améliorations de service à l'automne 2007;
- 800 000 \$ consacrés aux ajustements de service pour l'hiver 2008;
- 300 000 \$ pour les améliorations de service de l'automne 2008.

Les nouvelles mesures mises de l'avant par le gouvernement provincial avec la création du Fonds vert, qui s'engage à déboursé 50 % des montants investis dans les améliorations de service, ont débuté en 2007 et permettent de limiter la demande d'appui additionnelle à la Ville de Gatineau et auprès des usagers. Il en demeure tout de même que la STO a reçu 30,5 M\$ de la Ville de Gatineau en 2008, ce qui représente 42 % du budget total de la Société.

Ces investissements récurrents permettent à la STO d'offrir à la population des services qui répondent aux besoins de la clientèle.

Pour répondre à la demande croissante pour le transport adapté des personnes handicapées, la Société a déboursé 770 000 \$ de plus qu'en 2007 pour faire face à la hausse de 7 % de son achalandage et pour compenser pour l'augmentation du coût du carburant qui a un effet direct sur le coût par déplacement. Le budget alloué au transport adapté a représenté 4,4 M\$ en 2008.

Avec le souci d'assurer une saine gestion des budgets, la Direction des finances a adopté, en début d'année 2008, un règlement décrétant les règles de contrôle et de suivi budgétaire. Ce règlement établit les règles de responsabilité et de fonctionnement requises pour que toute dépense à être engagée ou effectuée par un employé de la Société soit dûment autorisée. Ce règlement stipule également les règles de suivi et de reddition des comptes budgétaires que le trésorier et tout autre responsable de la Société doit suivre.

### SERVICE DE L'APPROVISIONNEMENT

En cours d'année 2008, le Service de l'approvisionnement a mis l'emphase sur l'amélioration du recyclage dans l'entreprise et poursuit ses efforts en 2009 avec des projets d'économies d'énergie. Le service offre également un soutien continu à la gestion des stocks afin d'assurer l'efficacité de celle-ci.

Afin d'assurer la poursuite d'une saine gestion des dépenses, le Service de l'approvisionnement a procédé à plusieurs appels d'offres pour les biens et services. La Société a aussi participé à cinq achats regroupés avec les autres sociétés de transport pour la fourniture de pièces d'autobus et a pu bénéficier d'économies découlant d'un plus important pouvoir d'achat. Le Service de l'approvisionnement participe de façon très active au Comité d'approvisionnement de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) dont le mandat est d'échanger notre savoir-faire et de faciliter les regroupements d'achats collectifs entre sociétés de transport.

## STATISTIQUES

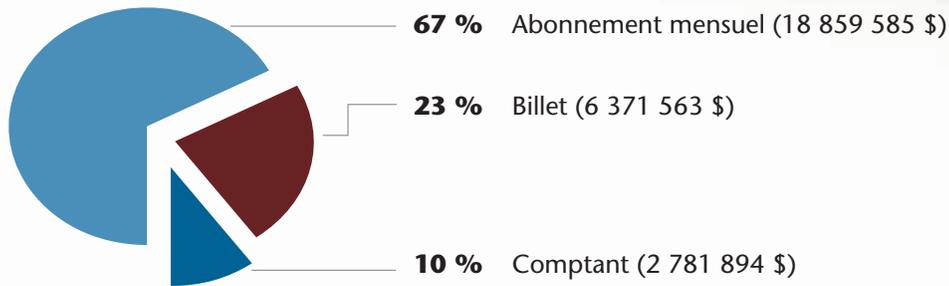
	2008	2007
NOMBRE DE PASSAGES <sup>1</sup>	↑ 19 066 158	17 885 451
NOMBRE DE PASSAGES, TRANSPORT ADAPTÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	↑ 221 316	206 702
Heures d'exploitation <sup>1</sup>	↑ 566 197	525 565
Kilomètres d'exploitation <sup>1</sup>	↑ 12 726 308	11 989 649
Consommation de diesel (litres) <sup>1</sup>	↑ 7 649 738	7 332 786
Parc autobus	↑ 277	272
Nombre d'abribus	↑ 277	259
Panneaux d'arrêts	↓ 1 689	1 695
Population desservie <sup>2</sup>	↑ 262 481	259 833
Superficie du territoire desservi (en km <sup>2</sup> )	← 589	589

<sup>1</sup> Excluant le transport adapté aux personnes handicapées.

<sup>2</sup> Décret 1098-2007 en vigueur pour l'année 2008.

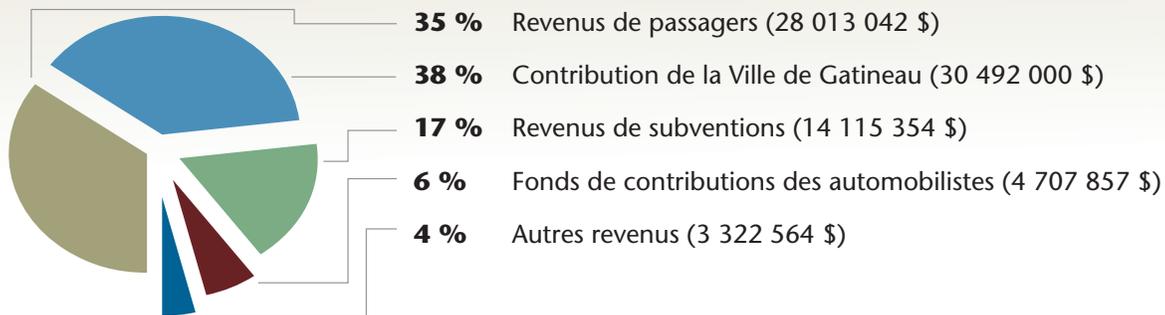
## REVENUS DE PASSAGERS SELON LES MODES DE PAIEMENT

Total : 28 013 042 \$



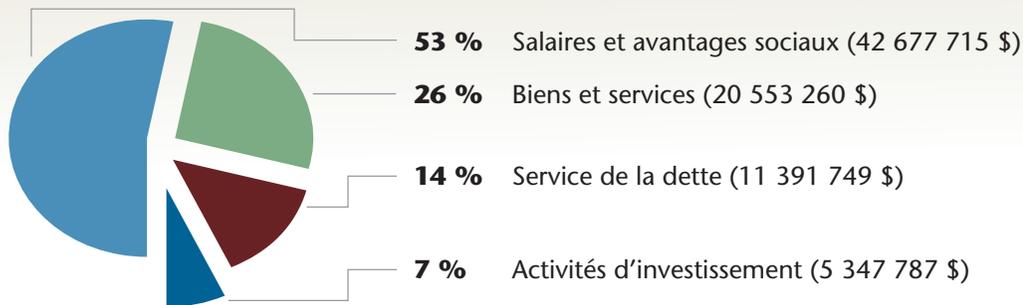
## PROVENANCE DES REVENUS

Total : 80 650 817 \$



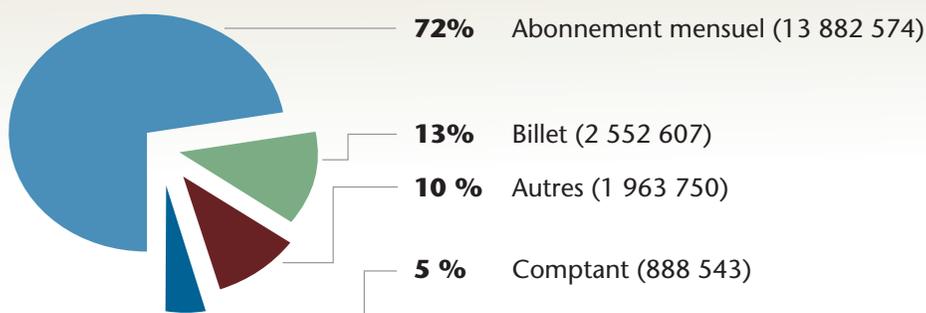
## RÉPARTITION DES DÉPENSES

Total : 79 970 511 \$



## PASSAGES SELON LES MODES DE PAIEMENT (incluant le transport adapté)

Total : 19 287 474





## BUREAU DE PROJET RAPIBUS

### LE PROJET

Avec un coût de réalisation de 233,5 M\$, le Rapibus est un système rapide par bus en voie dédiée qui longera l'emprise ferroviaire existante dans un corridor bidirectionnel de 15 kilomètres réservé exclusivement aux autobus. À ce corridor sera jumelée une piste cyclable. Le Rapibus contribuera à réduire la congestion routière, en semaine particulièrement, aux périodes de pointe. Les évaluations de la STO démontrent qu'un gain de 15 % de l'achalandage sera observé dans ce corridor dédié, ce qui se traduira par une diminution annuelle de près de 3 200 tonnes de gaz à effet de serre.

Le Rapibus a fait l'objet d'un vaste consensus régional, en plus de bénéficier de l'appui politique de tous les paliers de gouvernement. L'appui au projet a été louable et tous les partenaires du milieu ont reconnu son importance, tant au chapitre de la mobilité de la population qu'à l'égard des retombées positives pour la région de l'Outaouais.

Les principaux partenaires du Bureau de projet du Rapibus sont la Ville de Gatineau, le ministère des Transports du Québec et la Compagnie de Chemin de fer Québec-Gatineau.

### GESTION DU PROJET

La STO, par l'entremise de son Comité directeur du projet Rapibus, est le maître d'ouvrage du projet. En considérant les objectifs et l'ampleur du projet ainsi que l'expertise détenue par la STO, cette dernière a adopté le mode « Gestion de projet » pour la réalisation de celui-ci.

Cette décision fût prise en prenant en considération les besoins très particuliers du projet dont, entre autres, la situation démographique de la région, le nombre d'usagers du transport en commun, l'identification des pôles centraux et les commodités nécessaires aux usagers. Le projet possède une particularité bien à lui, ses besoins sont évolutifs.

La STO a octroyé, en mai 2008, à la firme Pomerleau inc. la gestion du projet à la suite d'un appel d'offres publiques. En adoptant ce mode de gestion, la STO délègue la maîtrise d'œuvre à la firme Pomerleau inc. qui travaille en synergie avec le Bureau de projet du Rapibus. Cette firme assure la coordination générale du projet particulièrement au chapitre de la gestion des services professionnels et de l'octroi de contrats de construction aux entrepreneurs. L'année 2008 est une année charnière alors que Pomerleau se voit confier, comme premier mandat, la réalisation de l'étude d'avant-projet, une étape essentielle à tout projet de cette envergure. En 2008, la STO a donc travaillé en étroite relation avec de proches collaborateurs, soit la firme Pomerleau inc., le Consortium Genivar-Dessau-Roche et la Firme d'architectes Lessard Côté Girard.

### MISE EN PLACE DU BUREAU DE PROJET

C'est à l'automne 2008 que l'équipe emménageait dans un tout nouveau local de travail situé à proximité du centre administratif de la STO. Le Bureau de projet est la plaque tournante de toutes les composantes du Rapibus et son rôle premier est de coordonner l'ensemble du projet.

En juillet 2008, les principaux responsables du projet Rapibus ont effectué une visite technique du corridor du chemin de fer. À la suite de cette activité, l'équipe a procédé au montage d'une vidéo sur le tracé du Rapibus, laquelle rassemble des images aériennes, des images sur le terrain et des images satellite. Cette vidéo, dont le but était de concrétiser la démarche de réalisation du projet, a fait l'objet de plusieurs présentations au cours de l'année, que ce soit auprès du conseil d'administration de la STO, des représentants de la Ville de Gatineau et du ministère des Transports du Québec de même qu'auprès des différents mandataires.

## LE DÉMARRAGE DU PROJET

L'année 2009 s'annonce tout aussi effervescente que la précédente pour l'équipe de projet. D'abord, dès le début de l'année, le Rapibus procédera au dépôt de l'avant-projet au ministère des Transports du Québec. Une fois l'autorisation reçue, on procédera à l'élaboration des plans et devis, en vue de la mise en œuvre concrète du projet. La première pelletée de terre est prévue au cours de l'automne 2009 et la construction du Rapibus sera réalisée en trois tronçons, le premier étant le tronçon Taché-Moncalm situé dans le secteur Hull

Le Bureau de projet débutera l'année 2009 avec la réalisation des premiers éléments de son plan de communication, lequel définira de façon générale ses interventions publiques, de même que les rencontres stratégiques qui devront être tenues. Enfin, le Rapibus se dotera d'une nouvelle signature logo, et verra à définir son discours en vue des rapports de communication à venir. Un site Web sera aussi dédié au projet.



Dès les premiers balbutiements du Rapibus, la Direction de la planification et du développement de la STO consacrait ses énergies au projet. Cependant, une équipe de travail distincte a été formée en 2008 et c'est ainsi que Sylvain Martel, alors chef – Planification et Ingénierie, acceptait d'assumer les fonctions de directeur du Bureau de projet du Rapibus. Il est assisté par Robert Lapointe, adjoint directeur – responsable des opérations. M. Lapointe agit aussi à titre de conseiller et voit à la refonte complète du réseau de la STO en lien avec l'arrivée du Rapibus en 2011.

Pour secondar dans ses tâches le directeur du Bureau de projet du Rapibus, la STO a pu bénéficier d'un prêt de services de la Ville de Gatineau, en la personne de Anh Richez, coordonnatrice de projet – Division Programmes et Projets de développement – Service de l'urbanisme, qui occupe le poste d'adjointe au directeur. S'ajoutent à l'équipe Richard Bergeron, prêté au projet par la Direction des communications et du marketing, qui agit à titre de responsable des communications et Francine Rouette, précédemment de la Direction des finances, dont les services ont été retenus comme analyste financier du projet. Enfin, Marie-Josée Leblanc a été embauchée à titre de secrétaire de direction.

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**ACTIVITÉS FINANCIÈRES À DES FINS FISCALES**  
**EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	2008 BUDGET MODIFIÉ	2008 RÉEL	2007 RÉEL
	\$	\$	\$
<b>REVENUS</b>			
Transport en commun (page 9)	26 143 800	27 650 451	25 086 473
Transport adapté	376 000	362 591	324 822
Transport nolisé	36 000	62 780	47 013
Fonds des contributions des automobilistes	4 670 000	4 707 857	4 579 488
Revenus complémentaires au transport (page 9)	656 500	937 546	875 001
Revenus non reliés au transport (page 9)	60 000	44 284	726 887
Contributions locales aux opérations	599 200	636 053	313 294
Réclamations de garanties	-	-	38 900
Revenus de subventions (page 9)	9 456 500	14 115 354	7 010 074
Contribution - Ville de Gatineau	30 492 000	30 492 000	27 212 000
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	<b>72 490 000</b>	<b>79 008 916</b>	<b>66 213 952</b>
<b>DÉPENSES</b>			
Dépenses de fonctionnement (page 10)	61 081 347	63 230 975	56 264 332
Frais de financement	3 221 536	2 787 249	2 477 677
	64 302 883	66 018 224	58 742 009
Remboursements de la dette à long terme	8 604 500	8 604 500	7 502 800
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>72 907 383</b>	<b>74 622 724</b>	<b>66 244 809</b>
<b>RÉSULTATS AVANT CONCILIATION À DES FINS FISCALES</b>	<b>(417 383)</b>	<b>4 386 192</b>	<b>(30 857)</b>
<b>AFFECTATIONS</b>			
Transfert aux activités d'investissement	(382 617)	(5 347 787)	(512 889)
Surplus accumulé - non affecté	-	-	569 930
Surplus accumulé affecté	800 000	1 250 000	877 969
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	-	391 901	(78 594)
<b>TOTAL DES AFFECTATIONS</b>	<b>417 383</b>	<b>(3 705 686)</b>	<b>856 416</b>
<b>SURPLUS DE L'EXERCICE</b>	<b>-</b>	<b>680 306</b>	<b>825 559</b>

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE**  
**AU 31 DÉCEMBRE 2008**

	2008 \$	2007 \$
<b>ACTIFS</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Débiteurs (note 3)	34 291 498	34 389 397
Actif au titre des avantages sociaux futurs	2 231 900	1 785 400
	36 523 398	36 174 797
<b>Actifs non financiers</b>		
Stocks de fournitures (note 4)	2 229 333	2 093 872
Frais payés d'avance	1 165 276	1 054 841
Immobilisations (note 5)	96 659 291	87 477 469
	100 053 900	90 626 182
<b>TOTAL DES ACTIFS</b>	<b>136 577 298</b>	<b>126 800 979</b>
<b>PASSIFS</b>		
Découvert bancaire	-	892 291
Emprunts temporaires	8 573 135	-
Créditeurs et frais courus (note 6)	10 197 319	10 144 248
Revenus reportés (note 7)	819 268	690 414
Dettes à long terme (note 8)	59 980 900	61 485 400
<b>Total des passifs</b>	<b>79 570 622</b>	<b>73 212 353</b>
<b>AVOIR DES CONTRIBUABLES</b>		
Surplus accumulé (page 3)	1 758 087	2 327 781
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(1 688 744)	(1 296 843)
Fonds réservés	(4 779 489)	(1 290 391)
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	61 716 822	53 848 079
<b>Total de l'avoir</b>	<b>57 006 676</b>	<b>53 588 626</b>
<b>TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR</b>	<b>136 577 298</b>	<b>126 800 979</b>

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**SURPLUS ACCUMULÉ**  
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008

	Virement de	Virement à	Solde
	\$	\$	\$
<b><u>SURPLUS ACCUMULÉ</u></b>			
<b>Non affecté - solde au 1er janvier</b>			<b>825 559</b>
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé affecté		299 278	(299 278)
Affectation - réserves financières			
Surplus de fonctionnement à des fins fiscales	680 306		680 306
<b>Non affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>680 306</b>	<b>299 278</b>	<b>1 206 587</b>
<b>Affecté - solde au 1er janvier</b>			<b>1 502 222</b>
Affectation - activités de fonctionnement		950 722	(950 722)
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé non affecté	299 278	299 278	
Affectation - réserves financières			
<b>Affecté - solde au 31 décembre (note 9)</b>	<b>299 278</b>	<b>1 250 000</b>	<b>551 500</b>
<b>SURPLUS ACCUMULÉ AU 31 DÉCEMBRE</b>	<b>979 584</b>	<b>1 549 278</b>	<b>1 758 087</b>

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**NOTES COMPLÉMENTAIRES**  
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008

**Note 1 STATUT DE LA SOCIÉTÉ**

La Société de transport de l'Outaouais est régie par la Loi sur les sociétés de transport en commun (Loi 24, chapitre 23).

**Note 2 ÉNONCÉ DES PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES**

**Principes comptables**

Les états financiers ont été établis conformément aux principes comptables généralement reconnus pour les municipalités du Québec. Ces principes sont régis par le Manuel de la présentation de l'information financière municipale publié par le ministère des Affaires municipales et des Régions du Québec (MAMR).

**Comptabilité d'exercice**

La Société de transport de l'Outaouais utilise la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus et dépenses sont comptabilisés de façon brute en tenant compte des critères de constatation suivants :

- Les revenus des services rendus sont constatés lorsque le service est rendu et qu'il donne lieu à une créance.
- Le produit de cession d'actifs immobilisés est comptabilisé comme revenu à la date de l'acte de transfert.
- Les transferts (subventions) sont comptabilisés s'ils font l'objet d'un document officiel et selon le principe du rapprochement des revenus et des dépenses. Dans le cas des transferts conditionnels, ils sont comptabilisés lorsque la Société de transport de l'Outaouais satisfait aux conditions édictées au programme de subvention concerné.

**Stocks de fournitures**

Les stocks sont évalués au moindre du coût et du coût de remplacement, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

**Amortissement des immobilisations**

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire, sur les périodes suivantes :

Catégories	Années
Bâtiment	40
Véhicules	5 et 16
Équipements de garage	10
Abruis, bancs et poteaux	10
Réservoirs et pompes	10
Équipements de véhicules	5
Équipements informatiques	5
Équipements de bureau	10
Équipements de cantine	10
Terminus, stationnements et voies réservées	20

**Montants à pourvoir dans le futur**

Les salaires et avantages sociaux accumulés avant le 1er janvier 2000 sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de vingt ans.

Le montant à pourvoir dans le futur pour le régime de retraite représente le coût des avantages futurs que bénéficieront les employés à leur retraite. L'évaluation du coût au 1er janvier 2006 est amorti selon la méthode de l'amortissement progressif sur une période de 17 ans.

**Estimations comptables**

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec, la direction de la Société doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes.

Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Les gains et pertes actuariels sont amortis sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active du groupe de salariés. L'amortissement débute à partir de l'exercice suivant la détermination du gain ou de la perte.

**Modification de méthodes comptables**

En 2006, la Société a modifié la méthode de comptabilisation des avantages futurs reliés au régime d'assurance collective. La Société a décidé de se prévaloir de l'allègement pour avantages sociaux futurs non capitalisés.

À cet effet, la dépense de fonctionnement est présentée à l'état des activités financières conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada et l'excédent de la dépense de fonctionnement sur le décaissement de l'exercice fait l'objet d'une affectation à l'état des activités financières pour équilibrer les résultats. Cette affectation qui représente 431 800\$ en 2006 est affectée au poste "Montant à pourvoir dans le futur" à l'avoir des contribuables.

**Note 3 DÉBITEURS**

	2006	2007
	\$	\$
Subventions	30 212 436	30 229 627
Fonds des contributions des automobilistes	1 184 502	1 189 696
Ristournes de TPS	349 507	727 645
Titres de transport	1 178 453	597 517
Réclamation d'assurance	317 680	469 000
Autres débiteurs	1 048 920	1 175 712
	<u>34 291 498</u>	<u>34 389 397</u>

**Note 4 STOCKS DE FOURNITURES**

	2006	2007
	\$	\$
Carburant et huiles	189 111	148 310
Pièces de rechange	2 040 222	1 945 562
	<u>2 229 333</u>	<u>2 093 872</u>

**Note 5 IMMOBILISATIONS**

Catégories	2008			2007		
	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Bâtiment	25 906 326	7 202 039	18 734 287	25 218 336	6 527 285	18 691 051
Terrains	4 787 571	-	4 787 571	3 749 355	-	3 749 355
Véhicules	103 627 384	51 225 678	52 401 706	94 161 555	46 086 447	48 075 108
Équipements de garage	3 227 528	2 377 096	850 432	3 122 410	2 229 692	892 718
Abribus, bancs et arrêts	1 342 623	1 181 246	161 377	1 342 623	1 151 290	191 333
Réservoirs de carburant	592 120	34 606	557 514	50 000	2 500	47 500
Équipements de véhicules	646 146	640 055	6 091	639 378	639 378	-
Équipements informatiques	4 615 451	3 914 385	701 066	4 358 903	3 588 153	770 750
Équipements de bureau	2 232 627	1 928 238	304 389	2 153 876	1 886 086	267 790
Équipements de cantine	58 658	37 647	21 011	58 658	34 618	24 040
Gestion des titres de transport	5 624 371	2 530 968	3 093 403	5 624 371	1 968 531	3 655 840
Terminus, stationnements et voies réservées	16 455 417	3 583 632	12 871 785	12 376 700	4 021 048	8 355 652
	<b>169 146 222</b>	<b>74 655 590</b>	<b>94 490 632</b>	<b>152 856 165</b>	<b>68 135 028</b>	<b>84 721 137</b>
Immobilisations en cours	2 168 659	-	2 168 659	2 756 332	-	2 756 332
<b>Total des immobilisations</b>	<b>171 314 881</b>	<b>74 655 590</b>	<b>96 659 291</b>	<b>155 612 497</b>	<b>68 135 028</b>	<b>87 477 469</b>

**Note 6 CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS**

	2008	2007
	\$	\$
Fournisseurs	1 963 260	1 967 092
Salaires et déductions à la source	4 329 111	4 291 106
Dépôts sur soumissions	82 237	81 127
Gouvernement du Canada	77 160	221 161
Gouvernement du Québec	169 175	452 536
Intérêts courus sur la dette à long terme	535 956	542 626
Autres courus et passifs	3 020 400	2 588 600
	<b>10 197 319</b>	<b>10 144 248</b>

**Note 7 REVENUS REPORTÉS**

	2008	2007
	\$	\$
Titres de transport	489 109	422 231
Billets	296 838	252 451
Subventions	33 321	15 732
	<b>819 268</b>	<b>690 414</b>

**Note 8 DETTES À LONG TERME**

	2008	2007
	\$	\$
<b>Obligations et billets</b>	<b>59 980 900</b>	<b>61 485 400</b>
(taux d'intérêt variant de 2,00% à 4,90%) (échéance de 2009 à 2017)		
Moins : Versements exigibles à court terme	9 077 600	8 602 500
	<b>50 903 300</b>	<b>52 882 900</b>

Les intérêts sur la dette à long terme s'élevaient à 2 550 833\$ en 2008 (2 058 504\$ en 2007).

La répartition de la dette à long terme s'établit de la façon suivante :

Montants à recouvrer :	2008	2007
	\$	\$
Gouvernement du Québec	25 038 431	27 856 010
Municipalité	34 942 469	33 629 390
	<b>59 980 900</b>	<b>61 485 400</b>

**Note 9 SURPLUS ACCUMULÉ AFFECTÉ**

	2008	2007
	\$	\$
Affectation au budget 2008	-	500 722
Fluctuation du coût du carburant	-	375 000
Fonds d'assurance	450 000	450 000
Plan d'accessibilité	80 000	80 000
Étude - Garage satellite	-	75 000
Fonds d'immobilisations	21 500	21 500
	<b>551 500</b>	<b>1 502 222</b>

**Note 10 MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR**

Dépenses	2008		
	Solde au début	Résultats activités financières	Solde à la fin
	\$	\$	\$
Vacances à payer	(878 200)	73 183	(805 017)
Assurances collectives	(2 069 900)	(431 800)	(2 501 700)
Régime de pension	1 651 257	(33 284)	1 617 973
	<b>(1 296 843)</b>	<b>(391 901)</b>	<b>(1 688 744)</b>

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS**  
**EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	2008 BUDGET MODIFIÉ \$	2008 RÉEL \$	2007 RÉEL \$
<b><u>TRANSPORT EN COMMUN</u></b>			
Comptant	2 496 623	2 772 573	2 488 924
Billets	6 038 670	6 227 976	5 853 999
Abonnements mensuels	17 608 507	18 649 902	16 743 550
	<u>26 143 800</u>	<u>27 650 451</u>	<u>25 086 473</u>
<b><u>REVENUS COMPLÉMENTAIRES AU TRANSPORT</u></b>			
Billets non utilisés	-	143 462	132 495
Publicité	420 000	529 055	449 915
Divers	236 500	265 029	292 591
	<u>656 500</u>	<u>937 546</u>	<u>875 001</u>
<b><u>REVENUS NON RELIÉS AU TRANSPORT</u></b>			
Vente d'immobilisations	-	4 159	17 432
Intérêts	60 000	40 125	190 671
Réclamation d'assurance	-	-	469 000
Divers	-	-	49 784
	<u>60 000</u>	<u>44 284</u>	<u>726 887</u>
<b><u>REVENUS DE SUBVENTIONS</u></b>			
Immobilisations	5 153 000	9 885 240	3 742 854
Transport adapté	2 653 500	2 343 916	2 276 270
Programme d'aide à l'amélioration des services	1 650 000	1 886 198	990 950
	<u>9 456 500</u>	<u>14 115 354</u>	<u>7 010 074</u>

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT**  
**EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	2008 BUDGET MODIFIÉ \$	2008 RÉEL \$	2007 RÉEL \$
<b><u>DÉPENSES</u></b>			
Salaires et avantages sociaux	42 461 000	42 677 715	39 003 766
Fournitures - entretien des véhicules	9 376 960	11 296 102	9 048 120
Transport adapté	3 929 853	3 884 878	3 164 324
Honoraires et contrats	1 396 875	1 509 959	1 063 138
Entretien des installations	1 083 557	1 154 933	940 187
Frais reliés au bris de conduites de carburant	-	-	617 245
Services publics	772 074	744 301	614 922
Publicité et communication	509 085	453 511	455 082
Licences et permis	433 400	442 744	357 615
Location - espaces de bureau et autres	311 600	350 929	308 963
Assurances générales	289 500	231 865	267 004
Matériel et fournitures de bureau	271 953	250 005	238 478
Frais de déplacement et de réunion	129 770	122 488	117 608
Cotisations, associations et abonnements	95 720	105 055	67 680
Mauvaises créances	20 000	6 490	-
<b>TOTAL - DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT</b>	<b><u>61 081 347</u></b>	<b><u>63 230 975</u></b>	<b><u>56 264 332</u></b>

**SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS**  
**RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES**  
**EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2008**

	2008 BUDGET MODIFIÉ	2008 RÉEL	2007 RÉEL
	\$	\$	\$
<b><u>SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX</u></b>			
Salaire - chauffeurs	15 559 097	15 811 401	14 451 064
Salaire - autres	11 808 844	11 716 696	10 842 644
Vacances	2 876 072	2 932 195	2 612 945
Congés de maladies	1 511 580	1 593 140	1 478 634
Jours fériés	1 361 993	1 397 509	1 314 583
Autres congés	168 526	110 578	106 193
Régime de pension	3 157 718	2 787 169	2 549 142
Régime des rentes du Québec	1 244 904	1 192 711	1 123 544
Régime québécois d'assurance parental	190 640	198 126	172 322
Fonds des services de santé	1 440 236	1 455 182	1 349 878
Assurances collectives	1 767 884	2 199 206	1 779 484
Assurance-emploi	392 092	419 311	416 736
Commission de la santé et de la sécurité du Québec	341 770	300 012	238 631
Uniformes et outillage	461 226	411 899	367 969
Formation et perfectionnement	178 418	152 580	199 997
	<b>42 461 000</b>	<b>42 677 715</b>	<b>39 003 766</b>
<b><u>FOURNITURES - ENTRETIEN DES VÉHICULES</u></b>			
Carburants et huiles	6 259 000	8 095 676	6 152 217
Pièces et fournitures	2 815 960	2 895 144	2 610 432
Pneus	302 000	305 282	285 471
	<b>9 376 960</b>	<b>11 296 102</b>	<b>9 048 120</b>
<b><u>TRANSPORT ADAPTÉ</u></b>			
Transport par minibus	2 596 928	2 617 243	2 097 854
Transport par taxis	1 333 925	1 267 635	1 066 470
	<b>3 929 853</b>	<b>3 884 878</b>	<b>3 164 324</b>
<b><u>HONORAIRES ET CONTRATS</u></b>			
Conseillers techniques	435 904	505 596	411 220
Formation, perfectionnement et programme d'aide	264 904	276 184	227 953
Développement et entretien des systèmes informatiques	260 300	251 769	208 340
Frais légaux	212 839	227 605	5 106
Commissions sur ventes de titres de transport	190 000	197 429	192 537
Frais de vérification	27 600	36 893	4 340
Autres	5 328	14 483	13 642
	<b>1 396 875</b>	<b>1 509 959</b>	<b>1 063 138</b>
<b><u>ENTRETIEN DES INSTALLATIONS</u></b>			
Entretien des équipements et bâtiments	733 021	787 708	697 801
Déneigement	254 436	280 552	157 307
Entretien ménager	96 100	86 673	85 079
	<b>1 083 557</b>	<b>1 154 933</b>	<b>940 187</b>
<b><u>SERVICES PUBLICS</u></b>			
Électricité	335 280	362 120	301 094
Chauffage	324 750	282 126	209 574
Téléphone	112 044	100 055	102 146
Taxe de service	-	-	2 108
	<b>772 074</b>	<b>744 301</b>	<b>614 922</b>
<b><u>LOCATION</u></b>			
Espaces de bureau	194 500	210 986	152 337
Équipements	65 000	67 467	95 704
Uniformes	36 300	39 286	34 956
Véhicules	15 800	33 190	25 966
	<b>311 600</b>	<b>350 929</b>	<b>308 963</b>
<b><u>TRANSFERTS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</u></b>			
Équipements de garage	122 052	120 338	86 148
Équipements de bureau et informatique	159 291	159 957	152 096
Voies réservées	101 274	93 964	-
Véhicules de service	-	-	69 681
Aminagement de bâtiments	-	-	109 625
Achat d'autobus	-	2 747 311 *	45 339
Programme de démonstration en transport urbain (POTU)	-	880 261 *	-
Réfection de toiture	-	596 092 *	-
Réservoirs de carburant	-	454 511 *	50 000
Projet - Sécurité dans les transports	-	295 353 *	-
	<b>382 617</b>	<b>5 347 787</b>	<b>512 889</b>
* Subventions reçues au comptant			



111, rue Jean-Proulx  
Gatineau (Québec) J8Z 1T4

Tél. : 819 770-7900  
Télec. : 819 770-5987

[www.sto.ca](http://www.sto.ca)