



Rapport annuel
2009

**BÂTIR
L'AVENIR
ENSEMBLE**



TABLE DES MATIÈRES

03	MISSION
04	MESSAGE DU PRÉSIDENT
06	MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
08	CONSEIL D'ADMINISTRATION
10	ÉQUIPE DE DIRECTION
11	ORGANIGRAMME
12	REVUE DES DIRECTIONS
29	BUREAU DE PROJET DU RAPIBUS
31	LA STO S'IMPLIQUE ET SE DISTINGUE
32	DES ACTIONS CONCRÈTES À L'ÉGARD DU TRANSPORT DURABLE
34	STATISTIQUES
36	RAPPORTS FINANCIERS

Publié par la Société de transport de l'Outaouais
DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DU MARKETING
111, RUE JEAN-PROULX GATINEAU (QUEBEC) J8Z 1T4

STO.CA



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

En accord avec ses orientations de transport et de développement durable,
le rapport annuel de la STO est imprimé sur du papier recyclé à 100 %.
Peu d'exemplaires sont disponibles sous formes de document imprimé.
Ce rapport peut être consulté directement au sto.ca/publications.

MISSION

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a pour mission d'offrir aux résidants 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

BÂTIR L'AVENIR ENSEMBLE

L'année 2009 aura été marquée par le mouvement, le développement, l'agrandissement. Plus que jamais, nous sommes à construire l'avenir. En effet, la STO dotera d'ici peu la région de l'Outaouais d'un projet de transport rapide par autobus, le Rapibus. En 2009, la STO a reçu avec reconnaissance la confirmation de la réalisation intégrale du Rapibus grâce à un appui financier additionnel du gouvernement du Québec totalisant un budget de 233,5 M\$. En compagnie de tous les grands partenaires du Rapibus dont le gouvernement fédéral, le ministère des Transports du Québec et la Ville de Gatineau, la STO a donné avec fierté, à la fin du mois de novembre 2009, le coup d'envoi des travaux de construction.

La volonté commune de voir naître ce projet longtemps rêvé pour Gatineau et l'Outaouais illustre à quel point tous ces partenaires prennent au sérieux leur rôle incontournable dans le développement du transport collectif. Sans l'appui des différents paliers de gouvernement, nos rêves ne pourraient devenir réalité. Cela dit, l'amélioration de notre réseau demeure une priorité de tous les instants. Ainsi, en 2009, la STO a bonifié les services de transport en commun offerts à la population en injectant près de 1,4 M\$ sur son réseau grâce au Fonds vert du gouvernement du Québec. La STO a terminé l'exercice financier 2009 avec un surplus de 4 M\$ ce qui inclut, il faut le préciser, un montant de 2,9 M\$ en subventions liées à des améliorations de services effectuées de 2007 à 2009. De son côté, la Ville de Gatineau a poursuivi son appui avec une contribution municipale de 33,8 M\$, pour un budget total de 80 M\$. La volonté de la Société de diminuer la pression des dépenses toujours à la hausse sur les usagers et nos partenaires a permis de limiter l'augmentation moyenne de la grille tarifaire à 2,5 % en 2009, tout en maintenant le gel des tarifs auprès des étudiants et des aînés.

La STO prépare aussi ses lendemains en accentuant le renouvellement de son parc d'autobus. En 2009, ce sont 25 nouveaux autobus à plancher surbaissé, dont 15 munis d'une rampe d'accès avant favorisant l'accessibilité aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite, qui viendront s'ajouter à un parc qui comptera sous peu 300 véhicules. Grâce à ces nouveaux autobus, la STO a pu lancer cette année un projet de lignes accessibles destinées aux personnes à mobilité réduite et aux personnes handicapées et dont le bilan, à ce jour, s'avère positif. Cette orientation vers la mobilité pour tous et toutes s'inscrit d'ailleurs au cœur du Plan d'accessibilité au transport en commun préparé par la STO.

La mise à niveau du système de perception par carte à puce sans contact, le travail préparatoire en vue de la construction d'un deuxième garage pour les autobus dans le secteur est de Gatineau d'ici les prochaines années et le développement d'un planificateur automatisé de déplacements sont autant de projets en cours de préparation qui visent à préparer l'avenir.

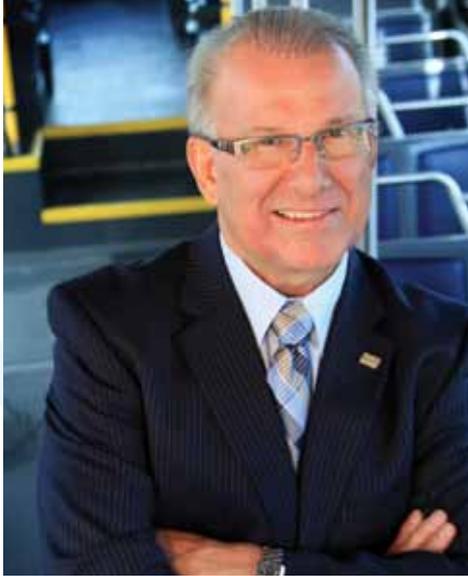
Entre-temps, la croissance du parc d'autobus, l'embauche continue de nouveaux chauffeurs, le développement des services, la réalisation de plusieurs projets d'envergure ont amené la STO à agrandir son centre administratif. Le 111, rue Jean-Proulx peut maintenant faire face à l'augmentation du personnel et des effectifs chauffeurs.

Modeste, la hausse de moins de 1 % de l'achalandage enregistrée en 2009 laisse entrevoir un certain défi face à la rétention de la clientèle et à la recherche de nouveaux marchés. Le développement d'approches tarifaires novatrices adaptées aux besoins plus spécifiques des différentes clientèles et la sensibilisation aux bienfaits du transport durable font partie des actions à poursuivre à cet égard. La STO a tout de même atteint cette année le cap des 19,3 millions de déplacements sur son réseau. Il s'agit d'une performance digne de mention.

L'année 2009 aura aussi été marquée par certains changements au sein du conseil d'administration de la Société avec le départ et l'arrivée de nouveaux membres à la suite des élections municipales de l'automne. Je tiens à remercier les membres qui ont quitté vers d'autres engagements municipaux ou professionnels et je souhaite la bienvenue à ceux et celles qui se sont nouvellement joints à la table du conseil en cette année effervescente. Leur appui et leur contribution aux destinées de la STO font partie des facteurs de réussite de l'organisation. Cette reconnaissance est également adressée à l'équipe de gestion sous la gouverne du directeur général et de la directrice générale adjointe qui savent conduire à bon port, ou à bon terminus devrais-je dire, tous les projets, petits et grands, portés par les quelques 700 employés engagés de la STO dont les chauffeurs qui sont les piliers de notre organisation pour « conduire » la STO vers la performance. Enfin, un merci sincère à une clientèle à la fois fidèle et exigeante. Elle constitue la raison d'être de notre mission et la motivation première derrière notre volonté d'offrir à tous une alternative efficace, confortable et concurrentielle aux autres modes de déplacement.



Patrice Martin
Président



MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

LA STO EN MOUVEMENT

L'année 2009 fut à l'image d'un grand chantier où tout est en branle, où tout s'érige. Le Rapibus a pris son élan avec la première pelletée de terre symbolique alors que d'importants travaux d'agrandissement avaient déjà pris d'assaut le centre administratif, ce qui a fait appel à la patience et à la collaboration de toutes les directions de la STO.

L'année a donné lieu à l'amorce des négociations avec les groupes de chauffeurs et d'employés de l'entretien en vue du renouvellement de leur convention collective. Ajoutons à cela le dépôt du Plan d'accessibilité au transport en commun, premier jalon d'un plan d'action vers l'accessibilité universelle, le souhait de voir naître une Politique sociale en matière de transport en commun de concert avec les autres sociétés de transport en commun du Québec, l'importante mise à niveau du plan de mesures d'urgence en cas de pandémie, qui ne sont là que quelques exemples concrets de mobilisation des ressources vers des objectifs communs. Bref, nous avons pu compter avec fierté sur l'engagement des employés de la STO dans l'ensemble des sphères d'activités de l'entreprise.

La STO a été confronté à des défis et des enjeux de taille au cours de l'année. En effet, le 28 novembre 2009, *le Règlement sur les heures de service des conducteurs de véhicule utilitaire* entrait en vigueur pour les employés de la STO, celle-ci étant sous juridiction fédérale. Il a fallu composer avec cette nouvelle réalité limitant les heures de conduite, ce qui a forcé le service des opérations à revoir les horaires de travail en cours des chauffeurs, à modifier son mode d'assignation et à accroître les mécanismes de contrôle. Ce fut un travail minutieux, pour ne pas dire laborieux, qui a fait appel à la collaboration de plusieurs directions au sein de l'entreprise.

Beaucoup d'énergie et d'efforts ont également été consacrés à l'avancement du Rapibus et plusieurs appels d'offres ont été lancés pour l'octroi de mandats de services professionnels et la construction par lots, tout en poursuivant les discussions avec la compagnie Chemins de Fer Québec-Gatineau, un partenaire de première importance dans l'implantation du corridor en site propre qui sera aménagé dans l'emprise ferroviaire.

En parallèle à ces dossiers de fond, la STO a continué de livrer, au quotidien, un service de transport de qualité à la population de l'Outaouais. Avec l'objectif de toujours mieux répondre aux besoins de mobilité des citoyens, la STO a maintenu et accru ses services particulièrement dans des quartiers en pleine expansion ou encore sur des lignes achalandées du réseau. L'ensemble des actions de la STO et les nombreux projets en cours de réalisation et à venir s'inscrivent dans le cadre du Plan stratégique de développement 2005-2015 lequel vise, entre autres, des objectifs en terme de croissance d'achalandage, d'amélioration des services et des infrastructures, pour ne nommer que ces aspects.

En ce sens, l'année 2009 aura combiné à la fois la continuité des opérations courantes de l'organisation et la mise en branle de grands projets. Toutes ces actions et ces réalisations ont été possibles grâce à l'appui manifeste du président et des membres du conseil d'administration de la STO avec lesquels j'ai l'immense plaisir de travailler. Je souligne également l'expertise et le professionnalisme du Comité de gestion et le travail continu de tous les employés de la STO. Je tiens à les remercier tous et chacun de leur contribution. Leur engagement profond façonne la STO d'aujourd'hui et de demain.



Michel Brissette
Directeur général

CONSEIL

D'ADMINISTRATION

Les membres du conseil d'administration 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 à titre de membres invités.

En 2009, la STO a tenu 11 assemblées régulières.

- 1 M. Patrice Martin,**
Président – Conseiller municipal
- 2 M. Yvon Boucher,**
Vice-président – Conseiller municipal
- 3 M. Stefan Psenak,**
Administrateur – Conseiller municipal
- 4 Mme Mireille Apollon,**
Administratrice – Conseillère municipale
- 5 Mme Nicole Champagne,**
Administratrice – Conseillère municipale
- 6 M. Pierre Benoît,**
Représentant des usagers du transport en commun régulier
- 7 M. André Sanche,**
Représentant des usagers du transport adapté
- 8 M. Steve Harris,**
Membre invité – Maire de la municipalité de Cantley
- 9 Mme Caryl Green,**
Membre invitée – Maire de la municipalité de Chelsea



L'année 2009 aura été marquée par les départs des conseillers M. Alain Riel, M. Pierre Phillion et M. Alain Pilon ainsi que de M. Jean Perras, maire sortant de la municipalité de Chelsea qui ont quitté vers d'autres engagements municipaux ou professionnels. La STO les remercie de leur appui et de leur contribution à l'essor du transport en commun en Outaouais.

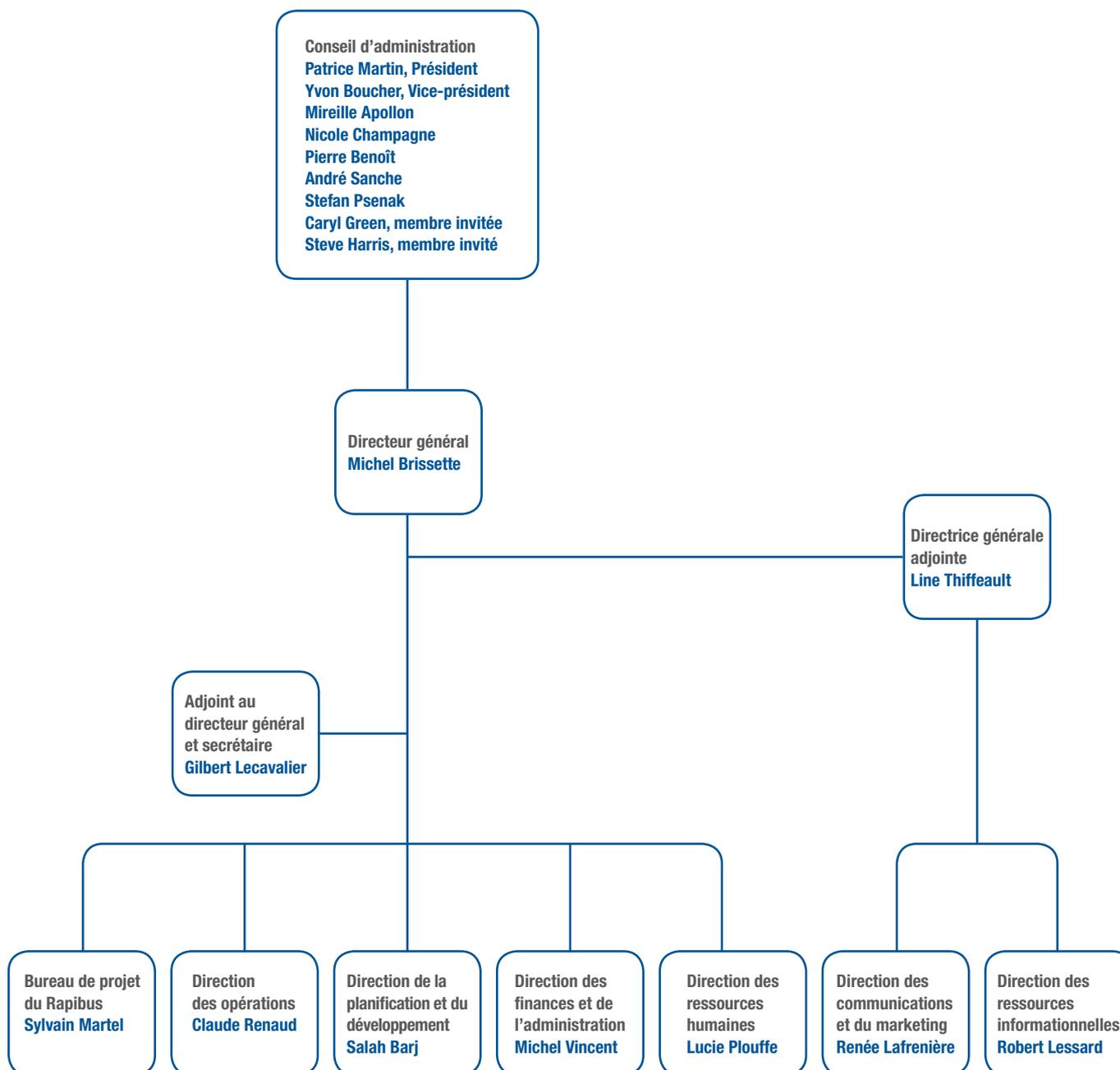


ÉQUIPE DE DIRECTION



- 1 M. Michel Brissette,**
Directeur général
- 2 Mme Line Thiffeault,**
Directrice générale adjointe
- 3 M. Gilbert Lecavalier,**
Adjoint au directeur général et secrétaire
- 4 Mme Lucie Plouffe,**
Directrice des ressources humaines
- 5 M. Michel Vincent,**
Directeur des finances et de l'administration
- 6 M. Claude Renaud,**
Directeur des opérations
- 7 M. Robert Lessard,**
Directeur des ressources informationnelles
- 8 M. Salah Barj,**
Directeur de la planification et du développement
- 9 Mme Renée Lafrenière,**
Directrice des communications et du marketing
- 10 M. Sylvain Martel,**
Directeur du bureau de projet du Rapibus

ORGANIGRAMME



DIRECTION DE LA PLANIFICATION ET DU DÉVELOPPEMENT

La Direction de la planification et du développement a connu une année 2009 fort occupée avec plusieurs projets en élaboration, la bonification du réseau, la réalisation et la participation à plusieurs études, etc.

DÉVELOPPEMENT

Nombreux projets de stationnements incitatifs

La procédure de changement de zonage a été complétée au printemps 2009 pour permettre la réalisation d'un terminus et du Parc-o-bus des Allumettières situés à l'intersection du chemin Eardley et de la rue Hautes-Rives dans le secteur Aylmer. Ce projet comprend l'aménagement d'un stationnement incitatif de 119 places et d'un terminus comprenant quatre quais et des installations sanitaires pour les chauffeurs. Pour ce qui est du Parc-o-bus Limbour, les citoyens des zones adjacentes se sont opposés au changement de zonage requis pour permettre sa réalisation.

Dans le cadre du projet d'aménagement du Parc-o-bus Georges/Route 148, la STO a reçu en novembre 2009 l'approbation du ministère des Transports du Québec (MTQ) pour l'aménagement du parc-o-bus conformément aux dispositions du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif. La réalisation des travaux est prévue pour l'été 2010.

Le projet du terminus King Edward comprend trois sous-projets dont la réalisation d'une aire d'attente pour autobus de 23 places située dans la bretelle de sortie St-Louis de l'autoroute 50, la réalisation d'installations sanitaires au terminus Union à Ottawa ainsi que la mise en place de systèmes de transport intelligents (STI) pour faciliter la gestion des aires d'attente et du stationnement des autobus au garage. La procédure de changement de zonage a été complétée au printemps 2009 pour permettre la réalisation du projet d'aire d'attente pour autobus. Un certificat d'autorisation a également été obtenu du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs (MDDEP) en août 2009 afin de permettre l'aménagement de l'aire d'attente.



Système de perception - Phase 2

La phase 2 du système de perception prévoit le remplacement de certains équipements dans les autobus et chez les dépositaires 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 implantera son propre système informatisé. L'autorisation du MTQ pour la subvention de ce projet a été reçue en novembre 2009, le cahier de charges a été élaboré au courant de l'année et le contrat avec le fournisseur a été octroyé en décembre. Le projet sera réalisé conjointement avec la Direction des ressources informationnelles et impliquera la collaboration de l'ensemble des directions de la STO.

Maintien des stationnements incitatifs de voisinage

Dans le but de répondre aux besoins grandissants des usagers du transport en commun à l'égard des stationnements incitatifs, la STO a procédé à une entente avec la fabrique de la paroisse Saint-Luc dans le secteur Buckingham pour la location de 50 espaces de stationnement.

Élaboration de critères de localisation et principes de gestion des Parcs-o-bus

Une étude conjointe avec le Service d'urbanisme de la Ville de Gatineau sur l'élaboration de critères de localisation et principes de gestion des stationnements incitatifs de la STO a été réalisée par la firme Aecom. Cette étude a comme objectifs de valider l'emplacement des stationnements incitatifs existants, d'identifier des zones propices aux futurs Parcs-o-bus et d'intégrer les terrains identifiés au Schéma d'aménagement de la Ville afin d'éviter le processus de changement de zonage lors de l'implantation de nouveaux stationnements incitatifs.

Plan d'action des mesures préférentielles en faveur du transport en commun

Dans le cadre de la continuité du Plan d'action pour instaurer des mesures préférentielles, la STO a procédé à la mise à jour de ce dernier réalisée en 1992. Cette étude est élaborée conjointement avec la Ville de Gatineau.

Mesures préférentielles dans la bretelle de l'échangeur de la Montée Paiement

À l'hiver 2009, la STO a procédé à une étude afin d'identifier des alternatives à l'autoroute 50 pour les autobus qui l'empruntent le matin en direction des centres-villes et qui se retrouvent souvent en pleine congestion routière en amont du viaduc de la Vérendrye dans le secteur Gatineau. Un aménagement de mesures préférentielles favorisant la fluidité du transport en commun à l'échangeur de la Montée Paiement a été mis en place. Ce projet a été réalisé en accord avec le MTQ et la Ville de Gatineau.

Participation à plusieurs études régionales

La STO a participé à l'Étude d'un lien interprovincial visant la mise en place éventuelle d'un pont interprovincial reliant Gatineau et Ottawa. Cette étude se poursuivra en 2010.

De concert avec la Commission de la capitale nationale et la Ville d'Ottawa, la STO a participé à titre de partenaire à l'Étude interprovinciale d'intégration du transport en commun. Le but de l'étude est d'évaluer un ensemble de scénarios en vue de répondre aux exigences de la demande pour le transport collectif entre les deux villes à court, moyen et long termes. Les conclusions de cette étude seront connues en 2010.

L'Étude des générateurs de déplacements à laquelle a également participé la STO a permis d'établir une base de données concernant les caractéristiques de déplacement des différents générateurs identifiés sur une base régionale. Il s'agit d'un projet qui vise à appuyer les efforts de planification des systèmes régionaux et locaux de transport permettant ainsi de mieux répondre à la demande des usagers.

Enfin, la STO a apporté sa contribution à la mise à niveau du modèle EMME. La modélisation macroscopique du transport sur le plan régional utilise le modèle TRANS, lequel est basé sur le système de macro-simulation EMME. En 2009, la contribution de la STO à ce chapitre fut de mettre à jour le modèle permettant ainsi de contribuer à la production de simulations dans le cadre de projets majeurs sur la scène régionale. Le modèle permet de prédire la demande des réseaux routiers et du transport en commun pour différents horizons.

PLANIFICATION DU RÉSEAU

En 2009, la STO a injecté près de 1,4 M\$ afin d'améliorer le service et d'accroître la desserte du territoire de la ville de Gatineau. La Société a, entre autres, bonifié son offre de service dans les secteurs de Buckingham et Masson-Angers. Des voyages ont été ajoutés sur différentes lignes et la desserte du territoire a été élargie dans le secteur Buckingham.

La seconde phase de révision des services dans le quartier Plateau de la Capitale des secteurs Hull et Aylmer s'est effectuée en cours d'année 2009. Le prolongement de certaines lignes de pointe a permis de répondre aux besoins des étudiants qui se dirigent vers l'Université du Québec en Outaouais située sur le boulevard Alexandre-Taché dans le secteur Hull.

Par ailleurs, des ajustements de service importants ont été apportés dans l'ensemble des secteurs au cours des périodes de pointe et les fins de semaine avec, notamment, la mise en service le dimanche de la ligne 63.

DIRECTION DES OPÉRATIONS

SERVICE DES OPÉRATIONS

Le Service des opérations qui regroupe plusieurs secteurs d'activités dont les relations à la clientèle, la qualité de la performance et le transport adapté a connu une année 2009 bien remplie.



Seize nouvelles personnes se sont ajoutées à l'équipe de chauffeurs afin de respecter les nouveaux paramètres entourant la modification apportée au *Règlement fédéral sur les heures de service des conducteurs de véhicule utilitaire*. Cette modification limitant les heures de conduite et les heures de repos des chauffeurs a amené la STO, de concert avec d'autres directions dont celles des ressources informationnelles et des ressources humaines, à revoir les horaires de travail des chauffeurs. Les répartiteurs ont dû revoir leur processus d'assignation quotidienne.

La Direction a aussi bonifié certaines méthodes et outils de travail dans un processus d'amélioration continue. Un logiciel d'assignation des chauffeurs a été créé afin de faire une transition vers une méthode électronique pour l'assignation. Des postes de

travail sont maintenant à la disposition des chauffeurs pour consulter les horaires disponibles.

Le personnel chauffeur et de l'entretien a été sensibilisé à la procédure entourant la vérification avant départ (VAD) à la suite d'une modification à la Loi 430. Un nouveau formulaire de ronde de sécurité a également été créé.

L'intégration sur le réseau régulier d'autobus munis d'une rampe d'accès avant destinés aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite a amené la STO à offrir une formation portant sur le déploiement de cette rampe à l'ensemble des chauffeurs au sein de l'organisation.

La desserte de nombreux événements spéciaux et touristiques, les répercussions sur la circulation routière lors de la visite du président américain à Ottawa et les diverses manifestations à proximité du Parlement fédéral ainsi que la logistique opérationnelle du réseau qui est requise lors de travaux routiers sont au nombre des défis relevés avec succès au cours de l'année 2009.

La Direction des opérations a amorcé en 2009 le travail entourant plusieurs défis qui seront relevés intensivement au cours de la prochaine année dont la gestion du transport lors de la 45^e Finale des Jeux du Québec qui se tiendra à l'été 2010 et pour laquelle la STO agira à titre de Transporteur officiel.

La Direction des opérations a aussi poursuivi ses discussions avec les partenaires concernés en préparation aux chantiers de construction à venir en 2010 dans le cadre du Rapibus et aux répercussions sur le réseau routier. L'optimisation du réseau de transport en commun sans nuire à la circulation automobile est le principe de base et différents scénarios ont été élaborés afin de réduire au maximum la congestion routière.

Qualité de la performance

La STO a su maintenir en 2009 un excellent dossier à la Société d'assurance automobile du Québec malgré une présence accrue sur le réseau avec la bonification des services de transport en commun et le développement du réseau, l'augmentation des effectifs chauffeurs, la congestion routière et les nombreux travaux de réfection sur le réseau routier.

L'équipe de la performance a veillé à assurer une saine gestion du bilan de la STO en terme d'accidents ou d'incidents pouvant impliquer les effectifs sur la route. L'équipe a assuré les suivis nécessaires au traitement des commentaires de la clientèle ou encore des constats rapportés par les gestionnaires de premier niveau (GPN) et la gestion de dossiers disciplinaires. En parallèle, elle a coordonné les activités du programme Coaching tout en participant au processus d'embauche et d'évaluation de 66 nouveaux chauffeurs et de quatre nouveaux GPN remplaçants.

Avec le programme Coaching, tous les chauffeurs furent rencontrés individuellement par les 20 coachs. Lors de ces rencontres, chacun des employés a reçu différents messages de sensibilisation ainsi que l'évaluation de sa performance annuelle ayant comme comparatif la performance moyenne de l'ensemble de ses collègues.

L'équipe du Service de la performance a continué de valoriser en 2009 de saines relations avec les effectifs chauffeurs en s'assurant notamment qu'un membre du service soit présent lors de moments importants vécus par les chauffeurs comme l'accueil de l'employé à sa dernière journée de travail avant son départ à la retraite ou encore lors de moments plus difficiles sur le plan personnel comme des funérailles.

De façon générale, on remarque en 2009 une diminution par rapport à 2008 de la moyenne d'accidents ou d'incidents par chauffeur qui se situe à moins de 1 %, du nombre de commentaires logés par chauffeur et de dossiers disciplinaires traités.



Relations avec la clientèle

Le Service des relations avec la clientèle a pu bénéficier de nouveaux équipements plus adaptés aux besoins opérationnels grâce à la refonte du système de gestion de caisse en collaboration avec l'équipe de la Direction des ressources informationnelles. Ce système, grandement apprécié par le personnel, a été implanté dans tous les Points de service de la STO à l'automne 2009.

Le renouvellement des permis de stationnement destinés à la clientèle de certains Parcs-o-bus s'est effectué à l'automne 2009. Le personnel a aussi consacré des efforts pour relocaliser une partie des utilisateurs du Parc-o-bus temporaire De la Cité vers d'autres stationnements incitatifs, ce dernier n'étant plus accessible à la STO.

Le Service des relations avec la clientèle a aussi apporté sa contribution à la préparation des éditions estivale et annuelle du Guide de l'utilisateur. La préparation des tableaux et modules d'information installés aux différents terminus et aux arrêts d'autobus du réseau a également fait partie des tâches à effectuer au cours de l'année.

La rentrée 2009 a été une période fort occupée pour l'équipe des préposés aux renseignements. En plus de six écoles secondaires, le Cégep de l'Outaouais et l'Université du Québec en Outaouais ont été visités par l'équipe des relations avec la clientèle. Une production de 9 125 cartes à puce a été effectuée durant cette période.

Transport adapté aux personnes handicapées

La croissance de l'achalandage s'est poursuivie en 2009 avec une augmentation de 4,1 % par rapport à 2008 pour atteindre 230 360 déplacements. Au 31 décembre 2009, le nombre de personnes admises au transport adapté a atteint le chiffre de 3 361 soit une augmentation de l'ordre de 1,6 %.



Dans le but de toujours améliorer la qualité du service, tous les chauffeurs du transport adapté ont reçu une formation sur la réanimation cardio-respiratoire et le cours « Comprendre, prévenir et intervenir auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant de développement ».

Le parc de véhicules en 2009 compte 24 minibus adaptés, 4 minibus conventionnels, 7 taxis adaptés et 11 taxis conventionnels. Une ressource additionnelle a été ajoutée au Programme d'apprentissage au transport régulier pour les personnes ayant une déficience intellectuelle et ce, afin de réduire la liste d'attente. Ce programme, réalisé en collaboration avec l'Association pour l'intégration communautaire de l'Outaouais (APICO), a permis de former 30 personnes qui étaient admises au transport adapté à l'utilisation du transport urbain régulier.

SERVICE DE L'ENTRETIEN

Travaux d'envergure

Tout un défi a été relevé en 2009 dans le contexte de la seconde phase des travaux d'agrandissement du garage et du centre administratif pour assurer malgré tout la préparation des véhicules et la livraison du service tout en veillant à la logistique requise entourant le bon déroulement des travaux.

Les travaux réalisés à ce jour au centre administratif ont amené d'importants réaménagements des espaces de travail et certains déménagements de directions. Les services à la clientèle et de celui du transport adapté ont été relocalisés au rez-de-chaussée à proximité de la nouvelle entrée principale du bâtiment.

Le Service de l'entretien a, pour sa part, déménagé dans le garage. Les ateliers de machinerie fixe et de réusinage ont été agrandis. Par ailleurs, le déménagement et le réaménagement de certaines autres directions est à prévoir au début de 2010. En tout, près de 35 000 pi² du bâtiment administratif auront été touchés par ces travaux d'envergure.

Renouvellement du parc d'autobus

Afin de répondre à la demande croissante des usagers pour le transport en commun, le parc d'autobus de la STO augmente à chaque année. L'année 2009 ne fait pas exception. En effet, la Société a fait l'acquisition de 25 nouveaux autobus au cours de cette période, faisant passer son parc à 288 autobus. Notons que 15 de ces nouveaux véhicules sont munis d'une rampe d'accès avant destinée aux personnes en fauteuil roulant.

Une équipe en croissance

Le Service de l'entretien a augmenté la taille de son équipe au cours de l'année 2009. En effet, un nouveau contremaître a été nommé pour assurer le suivi et la bonne gestion des contrats ainsi que le maintien en bon état de nos installations sur le réseau. De plus, l'équipe s'est agrandie avec la création d'un poste de superviseur de nuit pour encadrer les contremaîtres en service au garage.

DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DU MARKETING

La seconde année d'existence de la Direction des communications et du marketing (DCM) s'est déroulée dans un cadre des plus stimulants. Après de nombreuses années de croissance d'achalandage et l'atteinte d'un sommet hors du commun en 2008, conséquence de la crise du pétrole, il semblait clair que l'année 2009 connaîtrait un certain ralentissement sans oublier les variations à la baisse imprévues du coût du carburant. L'objectif marketing n'en était toutefois que plus clair : conserver les acquis et mettre en œuvre une stratégie de rétention, ce qui a été fait avec succès.

La DCM a également apporté sa contribution à de nombreux projets de l'organisation pour en faciliter la réalisation et l'atteinte d'objectifs positifs. Les interventions de la DCM, tout au long de l'année 2009, ont incorporé un discours engageant et un positionnement stratégique de l'offre de services de la STO.



Une stratégie de rétention ciblée

Cette stratégie se résume à maintenir le discours positif; être visible par les implications communautaires et les services spéciaux; être à l'écoute des besoins du client; faire valoir la contribution du transport collectif à la qualité de vie de l'ensemble des citoyens, à la santé, à la sécurité publique; valoriser ceux qui ont fait le choix du transport en commun et encourager les gens à délaissier leur seconde voiture; créer des opportunités de découvrir les services de transport en commun; satisfaire les attentes grandissantes des clients et le souhait de la collectivité de rendre cette mobilité accessible à tous.

Nouveaux partenariats

En plus des partenariats habituels qui reviennent à chaque année s'est ajouté en 2009 le partenariat avec le Centre de formation en entreprise et récupération de l'Outaouais (CFER). Cette collaboration a permis à des jeunes de parfaire leur apprentissage pédagogique en devenant des ambassadeurs du transport en commun. Munis de leur matériel de sensibilisation appelé les Caravanes du développement durable, ces jeunes ont effectué de nombreuses tournées dans les écoles, organismes et entreprises de la région pour y présenter les stations thématiques et promouvoir le développement durable dont l'usage du transport en commun.

Services spéciaux – L'été avec la STO, ça se fête !

Plus de 57 000 passagers ont eu la chance de faire usage des services spéciaux offerts par leur société de transport à l'occasion des différents festivals d'été soit L'Outaouais en Fête et la Fête nationale du Québec, la Fête du Canada, Merveilles de sable, Les grands feux du Casino du Lac-Leamy et le Festival de montgolfières de Gatineau. Ces événements furent accompagnés de programme de communications publiques, de campagnes publicitaires et de promotion des services de la STO.

Une écoute active et une mobilité toujours plus accessible

Les rencontres publiques annuelles de la STO qui se sont tenues les 18 et 19 mars furent une fois de plus l'occasion pour l'ensemble des citoyens et la clientèle de prendre connaissance des nouveaux services et d'en apprendre davantage sur les grands projets de la STO, son mode de fonctionnement ainsi que son apport environnemental.

Par ailleurs, la STO a maintenu tout au long de l'année 2009 des liens étroits avec différents partenaires du milieu. Un travail de concertation a été mené avec différents organismes concernés notamment lors de la mise en service des nouveaux autobus munis d'une rampe d'accès avant destinés aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite. La DCM a contribué au succès de la mise en service de ces véhicules par la production d'une information juste et facile à comprendre par tous les acteurs du projet. Une collaboration similaire a aussi été effectuée lors de la préparation des outils de la trousse d'apprentissage destinée aux personnes âgées autonomes et aux jeunes retraités désirant se familiariser avec l'utilisation du transport en commun.

L'entente entourant le Forfait Cam-Puce CÉGEP a été reconduite pour une deuxième année consécutive. En effet, la STO et le Cégep de l'Outaouais ont constaté l'immense popularité que le forfait connaissait auprès des jeunes étudiants. Il devenait incontournable pour les deux organisations de renouveler de nouveau cette entente en 2009. Ce forfait offert aux étudiants permet de profiter de tarifs réduits exclusifs au Cégep et ainsi faire des économies considérables. Plus de 1 700 étudiants par session se sont procuré un forfait exprimant ainsi un choix responsable et durable en matière de mobilité.



Si vous remarquez quelque chose, dites-le !

La DCM a collaboré avec la société de transport d'Ottawa, OC Transpo, à l'élaboration d'une campagne publique de sensibilisation et d'information dans le cadre d'un programme fédéral destiné à augmenter la sûreté dans les transports en commun.

Cette campagne, constituée principalement de panobus et d'affiches dans les abribus, a pour but d'inciter la clientèle du transport en commun à être vigilante et à signaler toute activité suspecte qui pourrait représenter une menace à la sécurité publique dans les transports collectifs. Le lancement conjoint de la campagne, financée à 75 % par Transports Canada, est prévu au cours de l'année 2010.

Une information informatisée au goût du jour

S'adresser à chaque client en s'intéressant à son besoin spécifique en matière de déplacement et en lui donnant une réponse personnalisée : voilà ce que permettra d'offrir le calculateur de trajet Plani-Bus.

De nombreuses énergies ont été consacrées en 2009 à l'élaboration de ce projet par les équipes du Service à la clientèle, de la Direction des ressources informationnelles et celle de la DCM. Unique en son genre, ce nouvel outil proposera à l'utilisateur une information intégrée des réseaux de la STO et d'OC Transpo. Le Plani-Bus sera disponible sur le site Internet de la STO au cours de l'année 2010.

De concert avec la Direction des ressources informationnelles, l'équipe de la DCM a entamé une refonte complète du site Internet de la STO. Ce nouveau site entièrement repensé sera dévoilé au cours de la prochaine année. La refonte est axée vers un Web interactif et plus autonome facilitant la mise en ligne de nouveaux contenus.



Relations publiques proactives

Sans une image positive et le maintien de bonnes relations avec l'ensemble des publics incluant celui des médias, la portée des gestes, actions et projets de l'organisation n'aurait pas le même succès.

C'est par un suivi rigoureux de l'actualité et avec une grande disponibilité face aux nombreuses demandes des médias qu'il a été possible de maintenir une couverture de presse positive. Au cours de l'année 2009, plus de 144 communiqués de presse ont été émis et 226 entrevues ont été réalisées. La STO a également organisé et participé à plusieurs conférences de presse. Elle s'est jointe à différentes activités sur la scène publique dans le cadre de ses partenariats tout en veillant à la préparation adéquate des

différents porte-parole lors des mêlés de presse qui suivent les assemblées du conseil d'administration de la Société. Enfin, différentes stratégies de communication publique et de gestion des enjeux médiatiques ont été élaborées et proposées aux différentes directions de l'entreprise selon la nature des dossiers à traiter sur la place publique et en fonction de l'actualité en cours.

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

La Direction des ressources humaines (DRH) est composée de 17 employés dynamiques qui offrent des services d'appui et de conseils à l'ensemble des membres de l'équipe 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 2009 s'est terminée avec un effectif de plus de 683 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 42 concours ont été menés pour une embauche totale de 134 nouveaux employés et la promotion ou la mutation permanente ou temporaire de 43 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.

Relations de travail

À l'égard des relations de travail, près de 25 ententes particulières touchant directement le quotidien des employés ont été signées avec les trois syndicats. Les négociations en vue de renouveler la convention collective des chauffeurs et employés de l'entretien ont pris place toute l'année et devraient se conclure en 2010. Les travaux du comité responsable de l'analyse de la parité salariale au sein de l'entreprise se sont terminés et se sont soldés par une entente et une nouvelle grille salariale adoptées en octobre 2009. C'est à la fin de l'année 2009 qu'une modification au *Règlement sur les heures de service des conducteurs de véhicule utilitaire* a été apportée par Transports Canada amenant la STO à s'y assujettir. La Direction a produit un guide d'interprétation de ce règlement en plus d'accompagner la Direction des opérations dans le suivi et la mise en application de ces nouvelles règles. Une formation concernant les restrictions du règlement a été offerte aux chauffeurs et aux gestionnaires de premier niveau et différentes modifications, notamment à la convention collective des chauffeurs et employés de l'entretien, ont dû être nécessaires afin de respecter la réglementation.



Formation

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 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. De plus, afin d'épauler la Direction des opérations dans le Programme Coaching, une formation sur le coaching a été offerte à tous les gestionnaires de premier niveau ainsi qu'à une bonne majorité des employés cadres. Une suite à cette formation sera offerte en 2010.

Au chapitre de la formation interne, l'équipe d'instructeurs a déployé des efforts inestimables en vue de parvenir à former pas moins de 68 chauffeurs d'autobus professionnels répondant aux critères d'excellence de la STO. C'est aussi en 2009 que la nouvelle version de la formation « Ambassadeur » a vu le jour. En effet, l'équipe de la STO s'est jointe à l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) afin de prendre une part active dans l'élaboration de cette formule révisée. Plusieurs employés ont également participé au tournage de différentes vidéos présentées lors des sessions de formation. La diffusion de la formation portant sur la conduite préventive a repris au cours de l'automne 2009 et la DRH prévoit poursuivre la présentation de cette formation au cours de l'année 2010. Par ailleurs, avec l'introduction sur le réseau d'autobus munis de rampe d'accès avant pour les personnes en fauteuil roulant, tous les chauffeurs ont reçu une formation sur l'utilisation de ce nouvel équipement dans le cadre des sessions Info-inno.

Santé et sécurité au travail

Le Service de santé et de sécurité au travail a continué, de concert avec les services et les conseils des médecins rattachés à la STO, à assurer un suivi serré des dossiers d'absentéisme dans l'entreprise. 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 63 d'entre eux se sont prévalus de cet avantage. Le comité de santé et sécurité a récidivé avec la tenue, de nouveau cette année, d'une « Journée zen » dont la programmation offrait entre autres des massages en entreprise. Cette journée a été réalisée en collaboration avec l'équipe du comité Centraide Outaouais. Le programme de prévention des risques en milieu de travail a été approuvé par le ministère des Ressources humaines et Développement des compétences du Canada.

Devant le spectre d'une pandémie mondiale d'influenza de type A (H1N1), la STO a formé en 2009 un comité interne regroupant des représentants de toutes les directions. Par le biais de ce groupe de travail, l'organisation s'est dotée d'un plan d'intervention qui vise autant la prévention, la sensibilisation, l'intervention en cas de pandémie que la poursuite des opérations. La STO était en lien étroit avec la Direction de la santé publique de l'Outaouais, la Sécurité publique et elle s'est tenue informée sur une base régulière par le biais du site Pandémie Québec. Indépendamment de cette possible pandémie, la STO mène annuellement une campagne de vaccination anti grippale et procède à des communications avec son personnel sur les mesures d'hygiène à prendre à cet égard.

Reconnaissance

Toujours appréciées au sein de l'équipe de la STO, de nombreuses activités corporatives et de mobilisation du personnel ont été organisées au cours de 2009. Plusieurs activités de reconnaissance se sont également déroulées. Au printemps, le comité Tremplin, composé d'employés de divers directions, a concocté un gala reconnaissance auquel plus de 160 employés et retraités ont participé. Les talents musicaux et vocaux de plusieurs employés ont été présentés et c'est sous le thème « La Nouvelle France » que les personnes présentes ont assisté à la reconnaissance d'une centaine de collègues à qui la STO a rendu hommage dans les catégories suivantes : années de service, prudence au volant, hommage aux retraités et influence positive au travail. Une activité estivale, « Le Noël du campeur », a également été organisée à la fin du mois de juillet afin de remercier les employés de leur grande patience concernant les travaux d'agrandissement du centre administratif. À cette occasion, un dîner BBQ a été servi à tous les employés et le comité Tremplin a pris en main l'animation. Finalement, le comité 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.

Communication interne

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 le Conseil d'administration et le Comité de gestion en bref, pour ne mentionner que ceux-ci. Les travaux de développement d'un site intranet dynamique à l'intention de tous les employés se sont terminés avec Le Bavard qui a vu le jour à la suite de plusieurs mois d'efforts et avec l'implication de différentes directions.

DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Les employés de la Direction des ressources informationnelles (DRI) ont travaillé sur de nombreux projets au cours de l'année 2009, dont certains réalisés en collaboration étroite avec plusieurs directions de l'entreprise.

Bonification des systèmes et développement de progiciels

L'infrastructure informatique a été solidifiée en optimisant l'utilisation des serveurs en grappe, les serveurs virtuels, les routeurs et les commutateurs. Le plan de mise à jour du parc informatique a suivi son cours. De façon plus particulière, de nouvelles imprimantes pour carte à puce ont fait la joie des employés les utilisant.

La Société a adopté officiellement une architecture orientée service (SOA) pour ses systèmes informatiques. Le défi consiste maintenant à réussir son implantation au cours des prochaines années.

Un progiciel pour lequel de nombreuses ressources se sont investies a été le progiciel de gestion des ressources humaines TANDEM. Les principaux modules dont l'interface avec la paie seront disponibles au début de l'année 2010.

À l'automne 2009, le travail de plusieurs employés a été sollicité pour modifier des systèmes de gestion du temps travaillé par les chauffeurs de manière à se conformer au *Règlement sur les heures de service des conducteurs de véhicule utilitaire*.

Un progiciel pour aider à l'assignation des chauffeurs a aussi été développé en cours d'année avec l'objectif de l'introduire au début de 2010. Ce progiciel facilite grandement les recherches effectuées par les chauffeurs afin de trouver des pièces de travail selon leurs préférences lors de leur assignation trimestrielle.

Une des plus belles réalisations informatiques de l'année aura sûrement été le progiciel IZITAC. Ce progiciel, développé entièrement à la STO, permet aux employés des Points de service de travailler beaucoup plus efficacement. Le MGS et le tiroir-caisse sont connectés au PC et des écrans tactiles sont utilisés. Cet outil de haute performance permet donc de faire un bon suivi des ventes de titres de transport de la STO. La fermeture des caisses et le suivi administratif s'en trouvent ainsi grandement facilités.

Site Web et intranet

En étroite collaboration avec plusieurs autres employés de la STO, dont ceux du Bureau de projet du Rapibus, un site Web consacré exclusivement au Rapibus a été développé en 2009, et son lancement est prévu au début de l'année 2010.

La DRI a également contribué à la refonte du site Internet de la STO en amorçant le travail de préparation en collaboration avec la Direction des communications et du marketing. Le Bavard, intranet structuré et accessible à tous les employés, a aussi vu le jour en 2009 grâce à un travail de collaboration entre la DRI et la Direction des ressources humaines.

Planificateur de déplacements

Plusieurs ressources ont été consacrées au développement du planificateur de déplacements avec la firme GIRO. Il est prévu que ce nouvel outil destiné à la clientèle de la STO soit disponible sur son site Web au cours de l'automne 2010.

Au quotidien

L'équipe de la DRI a aussi continué de travailler avec ardeur à l'accomplissement de ses tâches quotidiennes et régulières. Elle a fourni un bon soutien technique pour le matériel et les applications. De concert avec des employés des 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 régulière du site Web de la STO et à la diffusion des bulletins électroniques Subito Presto.

DIRECTION DES FINANCES ET DE L'ADMINISTRATION

Résultats financiers

La STO a terminé l'exercice financier 2009 avec un surplus budgétaire de 4 M\$ sur un budget de 80 M\$. De ce surplus, 2,9 M\$ proviennent d'une subvention supplémentaire reçue en 2009 pour les améliorations de service mises en place au cours des années 2007, 2008 et 2009. À ce montant s'ajoute la somme de 800 000 \$ non déboursée au budget alloué pour le carburant dont le coût a chuté en cours d'année et 300 000 \$ de surplus budgétaire pour le transport adapté en raison de la demande de déplacements un peu moins importante que prévue.

L'acquisition de 25 nouveaux autobus, les coûts reliés à l'agrandissement du garage et du centre administratif et les investissements dans divers projets tels que le Rapibus ont fait passer l'actif de la Société de 134 M\$ en 2008 à 172 M\$ en 2009. Cependant, ces investissements importants font augmenter le passif de la Société de 11 M\$ et l'avoir des contribuables de 27 M\$.

Près de 1,4 M\$ ont été dédiés à l'amélioration des services en 2009 dont :

- 500 000 \$ liés au maintien des services à la suite de la révision du service dans les quartiers du Plateau et du Manoir des Trembles et pour les améliorations de service qui ont débuté à l'automne 2008;
- 325 000 \$ consacrés aux ajustements de service en janvier 2009;
- 170 000 \$ alloués pour les ajouts de service dans les secteurs de Buckingham et Masson-Angers en septembre 2009;
- 390 000 \$ pour les améliorations de service de l'automne 2009.

Ces investissements importants en service depuis plusieurs années permettent à la STO d'offrir à la population des services qui répondent toujours plus efficacement à leurs besoins. La subvention octroyée par le gouvernement provincial pour les améliorations de service représente 50 % des coûts et permet de limiter la demande d'appui additionnel à la Ville de Gatineau et auprès des usagers. Les revenus de passagers totalisant 29,3 M\$ représentent 36 % du budget et la contribution municipale de l'ordre de 33,8 M\$ pour l'année 2009 représente 42 % du budget.

Achalandage

Malgré une hausse d'achalandage plus modeste en 2009, soit 0,5 % par rapport à 2008, la STO a tout de même terminé l'année avec 19,3 millions de déplacements sur le réseau. Il s'agit d'une augmentation de 6,4 millions depuis les dix dernières années. Cet exploit n'aurait pu être réalisé sans la participation de l'équipe d'employés de la STO et la volonté de la Ville de Gatineau d'investir dans le transport en commun.

Service de l'approvisionnement

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. Depuis plus de 10 ans, la Société participe également à des achats regroupés avec les autres sociétés afin de bénéficier des avantages découlant d'un plus important pouvoir d'achat ainsi que d'une meilleure stratégie et planification du processus d'approvisionnement. Pour l'année 2009, la Société a participé à huit achats regroupés pour la fourniture de pièces d'autobus qui représente des dépenses de 1,7 M\$ sur une base annuelle. 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 le savoir-faire et de faciliter les regroupements d'achats collectifs entre sociétés de transport en commun.



BUREAU DE PROJET DU RAPIBUS

Rapibus est un système rapide par bus qui comportera à Gatineau une voie bidirectionnelle exclusive aux autobus sur une distance de 15 kilomètres aménagée dans l'emprise du corridor ferroviaire à partir du boulevard Lorrain jusqu'au boulevard Alexandre-Taché à destination des centres-villes du secteur Hull et d'Ottawa.

Une étape importante de franchise avec le dépôt de l'avant-projet du Rapibus

C'est en mars que la STO a déposé auprès du ministère des Transports du Québec l'avant-projet du Rapibus. Ce document comportait une actualisation du projet initial permettant de rehausser la qualité et l'efficacité des services à être offerts par l'entremise de cette importante infrastructure de transport rapide par autobus.

Le gouvernement du Québec confirme la réalisation intégrale du Rapibus

Le 15 mai, le gouvernement du Québec confirmait la réalisation intégrale du Rapibus avec un investissement additionnel de 30 M\$. La Ville de Gatineau annonçait, pour sa part, un appui financier supplémentaire de 8 M\$ pour répondre à l'actualisation des coûts du projet qui se chiffrent à 233,5 M\$.



On aperçoit sur la photo, dans l'ordre habituel, Mme Line Thiffault, directrice générale adjointe de la STO; M. Michel Brissette, directeur général de la STO; M. Marc Bureau maire de Gatineau; M. Patrice Martin, président de la STO, M. Norman MacMillan, ministre délégué aux Transports, ministre responsable de la région de l'Outaouais et député de Papineau; l'Honorable Lawrence Cannon, ministre des Affaires étrangères du Canada et ancien président de la STO et M. Sylvain Martel, directeur du Bureau de projet du Rapibus.

Première pelletée de terre annonçant le début des travaux de construction du Rapibus

La STO procédait, le 30 novembre, en présence de nombreux dignitaires et invités à la pelletée de terre symbolique annonçant le début des travaux de construction du Rapibus qui se poursuivront au cours des trois prochaines années. Les premiers travaux ont débuté dans le tronçon situé entre le boulevard Alexandre-Taché et la rue Montcalm dans le secteur Hull. L'année 2010 s'annonce chargée avec de nombreux contrats de construction à être octroyés et plusieurs autres chantiers à voir le jour. Le Rapibus représente dans sa phase de construction le plus grand chantier à voir le jour en Outaouais. La mise en service est prévue en 2012.

La réalisation du Rapibus est possible grâce à l'engagement financier de 176,3 M\$ du gouvernement du Québec. La Ville de Gatineau, pour sa part, appuie le projet avec une contribution totale de 57,2 M\$. La participation précieuse des partenaires et le consensus régional unanime autour du Rapibus permettent de construire une infrastructure unique en son genre au Québec qui offrira des services d'autobus encore plus efficaces et de grande qualité à la population.

À sa conclusion, le Rapibus constituera l'un des plus beaux actifs régionaux en matière de transport collectif. La réalisation de ce corridor entièrement dédié au transport par autobus permettra à la population de se déplacer facilement avec régularité et fluidité vers les principaux pôles d'emplois, d'études, de loisirs et d'activités commerciales.

Un travail colossal

Outre les grands moments du Rapibus plus visibles sur la place publique, un travail colossal a été exécuté en arrière-plan. Tout au long de l'année, la STO a poursuivi ses discussions avec l'entreprise Chemins de fer Québec-Gatineau inc. dans le but d'acquiescer une partie du corridor ferroviaire. L'équipe s'est penchée sur la préparation du réseau de transport en commun en prévision du Rapibus tout en complétant plusieurs études techniques et en amorçant un vigoureux processus d'élaboration d'appels d'offres publics. Au terme de l'année 2009, on comptait 32 contrats et mandats professionnels octroyés pour une somme de 12 239 116 \$ soit un total depuis 2008, de 30 M\$.

Nouvelle signature graphique du Rapibus

C'est en septembre que la STO a dévoilé la nouvelle signature graphique du Rapibus. Le logo arbore maintenant une allure renouvelée incarnant modernité et dynamisme. Le logo inspire la fiabilité du service, reflète l'essence du projet et se positionne comme l'unique symbole d'un projet rassembleur et bénéfique pour la collectivité, la région et pour l'environnement.



Élaboration d'un site Web dédié au Rapibus

En 2009, le Bureau de projet, par le biais de son responsable des communications, a travaillé à l'élaboration d'un site Web entièrement dédié au projet Rapibus. Prévu pour 2010, le site se veut un véritable carrefour d'information touchant toutes les facettes de la construction du projet Rapibus. Le site sera bonifié et mis à jour régulièrement selon l'évolution des travaux.

Un investissement total de 233,5 M\$
% des subventions accordées



■ TRANSPORT QUÉBEC
176 300 000 \$
75 %
■ VILLE DE GATINEAU
57 200 000 \$
25 %
TOTAL : 233 500 000 \$

LA STO S'IMPLIQUE ET SE DISTINGUE



Un employé reconnu par l'ACTU :

Le chauffeur Luc Champagne a reçu l'un des Prix nationaux de reconnaissance des employés du transport en commun dans la catégorie « Service distingué » lors du congrès de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) qui s'est tenu à Montréal en novembre 2009. Ce prix est décerné aux personnes qui apportent une contribution importante au transport en commun en tant qu'intervenant, par leur leadership, leurs initiatives visant à améliorer le milieu de travail ou par les mesures officielles ou législatives qu'elles ont fait adopter.

Le Club Sélect honoré par l'ATUQ :

Le Club Sélect de la STO a mérité le prix « Réalisation exceptionnelle » décerné par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) lors de son colloque annuel en septembre. Pour l'occasion, Richard Beausoleil, Jacques Jolicoeur et Michel Lavoie, chauffeurs et membres du Club Sélect dans la catégorie « Or », ont été mandatés afin de recevoir le prix. Rappelons que le Club Sélect, qui est à sa cinquième édition, vise principalement à reconnaître les chauffeurs qui ont à leur actif une fiche de conduite exemplaire comptant 25 années ou plus sans accident évitable.



Campagnes de financement :

Encore cette année, la STO et ses employés se sont impliqués dans diverses campagnes de financement au profit d'organismes communautaires de la région, notamment pour la Grande guignolée des médias, le Déjeuner et la distribution des paniers de Noël du maire, le Noël de Manon sans oublier les deux grandes causes que supporte officiellement notre entreprise : Centraide Outaouais et la campagne de financement de la Fondation du Centre Hospitalier des Vallées de l'Outaouais (CHVO).

DES ACTIONS CONCRÈTES À L'ÉGARD DU TRANSPORT DURABLE

La STO a posé plusieurs gestes en 2009 en accord avec ses orientations en matière de transport et de mobilité durable. Cette approche est d'ailleurs de plus en plus présente dans l'ensemble des sphères d'activités de l'organisation.

Adopter des pratiques axées sur le développement durable

Dans son quotidien, la STO adopte aussi des façons de faire qui réduisent son empreinte écologique. Elle agit face à son impact environnemental avec, entre autres, la mise en service sur son réseau de deux autobus hybrides fonctionnant à l'énergie électrique et au diesel, l'utilisation du biodiesel comme carburant plus propre, la Politique d'arrêt du moteur des autobus, le Programme « Conducteur averti » qui est une pratique de conduite de l'autobus qui favorise l'économie de carburant, etc.

En 2009, la STO a aussi procédé à l'acquisition de quatre fourgonnettes de service à propulsion hybride diesel-électrique. Ces fourgonnettes sont notamment utilisées par les inspecteurs sur le réseau.

Découvrir l'autobus

Plusieurs initiatives réalisées tout au long de l'année avaient comme objectif de sensibiliser la population de l'Outaouais au choix écoresponsable que représente l'usage de l'autobus tout en encourageant celle-ci à découvrir ou redécouvrir les nombreux avantages du transport en commun.

À cette fin, la STO a mis de l'avant des offres « 2 pour 1 » à bord de tous ses autobus à l'occasion de la Journée de l'air pur, du Jour de la Terre et de la Journée internationale « En ville, sans ma voiture! ».

Valoriser le choix du transport en commun

La STO a profité de la Semaine de la mobilité qui s'est tenue en septembre pour reconnaître ses usagers et ses partenaires exceptionnels. En effet, la STO a décerné 15 prix « Hommage » et une mention « Coup de cœur » lors d'une soirée qui s'est déroulée à l'agora de la Maison du citoyen le 22 septembre. Près de 200 personnes ont assisté à cette soirée où la STO a honoré onze utilisateurs du transport en commun et cinq partenaires du milieu à l'occasion de la Journée internationale « En ville, sans ma voiture! ». Trois grands gagnants parmi les finalistes ont mérité chacun, par tirage au sort, un abonnement annuel de la STO.





Recycler les vieilles voitures polluantes en faveur de l'autobus

C'est également à l'occasion de la Semaine de la mobilité que la STO a dévoilé un partenariat avec l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) dans le cadre du programme « Faites de l'air! ». Ce programme encourage le recyclage écologique des vieilles autos polluantes de 1995 ou d'avant qui roulent encore sur les routes du Québec.

Grâce à cette entente et à l'engagement du gouvernement du Québec, les résidents de l'Outaouais sont invités à se départir de leur vieux véhicule en échange d'un abonnement gratuit au transport en commun de la STO d'une durée de six mois prolongée depuis la fin 2009 à 15 mois. En plus de contribuer à diminuer la pollution

causée par les vieux véhicules, cette initiative fait aussi la promotion du transport en commun.

Bâtir un avenir VERT

Synonyme d'impacts positifs sur la qualité de l'air et sur la réduction des gaz à effet de serre, le Rapibus sera doté d'une piste cyclable et de stationnements incitatifs favorisant la mobilité durable.

De plus, durant la construction, le respect des réglementations et l'implantation de mesures spécifiques pour préserver les milieux humides, les cours d'eau, la faune ainsi que les espèces végétales menacées ou vulnérables sont mis en place afin de réaliser le projet dans le plus grand respect de l'environnement.

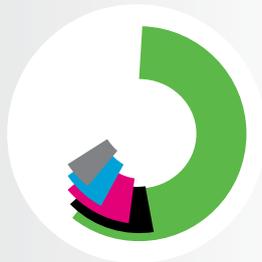
STATISTIQUES

Nombre de passages ⁽¹⁾	2009	19 148 097
	2008	19 066 158
Nombre de passages Transport adapté aux personnes handicapées	2009	230 360
	2008	221 316
Heures d'exploitation ⁽¹⁾	2009	577 704
	2008	566 197
Kilomètres d'exploitation ⁽¹⁾	2009	12 899 457
	2008	12 726 308
Consommation de diesel (litres) ⁽¹⁾	2009	7 929 084
	2008	7 649 738
Parc autobus	2009	288
	2008	277
Nombre d'abribus	2009	280
	2008	277
Panneaux d'arrêts	2009	1 716
	2008	1 689
Population desservie ⁽²⁾	2009	262 391
Superficie du territoire desservi (en km ²)	2009	589

(1) Excluant le transport adapté aux personnes handicapées

(2) Décret numéro 7-2009 en vigueur pour l'année 2009

Effectif au 31 décembre 2009



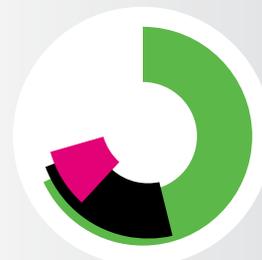
- 408 CHAUFFEURS
- 101 EMPLOYÉS DE L'ENTRETIEN
- 81 EMPLOYÉS PROFESSIONNELS DE BUREAU
- 50 CADRES SUPÉRIEURS ET INTERMÉDIAIRES
- 33 GESTIONNAIRES DE PREMIER NIVEAU

Passages selon les modes de paiement (incluant le transport adapté)



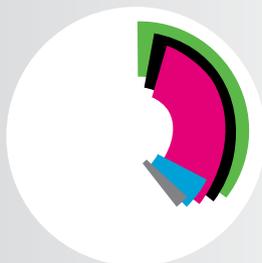
- ABONNEMENT MENSUEL
14 052 561
73 %
 - BILLET
2 533 321
13 %
 - COMPTANT
819 809
4 %
 - AUTRES
1 972 766
10 %
- TOTAL : 19 378 457**

Revenus de passagers selon les modes de paiement



- ABONNEMENT MENSUEL
19 885 954 \$
68 %
 - BILLET
6 702 193 \$
23 %
 - COMPTANT
2 734 569 \$
9 %
- TOTAL : 29 322 716 \$**

Provenance des revenus



- CONTRIBUTION DE LA VILLE DE GATINEAU
33 780 000 \$
36 %
 - REVENUS DES PASSAGERS
29 322 716 \$
32 %
 - REVENUS DE SUBVENTIONS
22 960 357 \$
25 %
 - FONDS DE CONTRIBUTION DES AUTOMOBILISTES
4 763 716 \$
5 %
 - AUTRES REVENUS
1 780 793 \$
2 %
- TOTAL : 92 607 582 \$**

Répartition des dépenses



- SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX
45 733 364 \$
51 %
 - BIENS ET SERVICES
20 018 360 \$
23 %
 - SERVICE DE LA DETTE
11 736 576 \$
13 %
 - ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT
11 115 809 \$
13 %
- TOTAL : 88 604 109 \$**

RAPPORTS FINANCIERS

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	2009 BUDGET MODIFIÉ	2009 REEL	2008 REEL
	\$	\$	\$
REVENUS			
Transport en commun	29 500 000	28 920 523	27 650 451
Transport adapté	400 000	402 193	362 591
Transport nolisé	36 000	43 705	62 780
Fonds des contributions des automobilistes	4 620 000	4 763 716	4 707 857
Revenus complémentaires au transport	690 000	867 758	937 546
Revenus non reliés au transport	46 000	91 076	44 284
Contributions locales aux opérations	628 000	645 952	636 053
Revenus de subventions	10 780 000	22 960 357	14 115 354
Contribution - Ville de Gatineau	33 780 000	33 780 000	30 492 000
TOTAL DES REVENUS	80 480 000	92 475 280	79 008 916
DÉPENSES			
Dépenses de fonctionnement	67 058 595	65 751 724	63 230 975
Frais de financement	3 767 069	2 658 976	2 787 249
	70 825 664	68 410 700	66 018 224
Remboursements de la dette à long terme	9 077 600	9 077 600	8 604 500
TOTAL DES DÉPENSES	79 903 264	77 488 300	74 622 724
RÉSULTATS AVANT CONCILIATION À DES FINS FISCALES	576 736	14 986 980	4 386 192
AFFECTATIONS			
Transfert aux activités d'investissement	(576 736)	(11 115 809)	(5 347 787)
Surplus accumulé - non affecté	-	-	-
Surplus accumulé affecté	-	31 804	1 250 000
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	-	100 498	391 901
TOTAL DES AFFECTATIONS	(576 736)	(10 983 507)	(3 705 886)
SURPLUS DE L'EXERCICE	-	4 003 473	680 306

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE
AU 31 DÉCEMBRE 2009

ACTIFS	<u>2009</u> \$	<u>2008</u> \$
Actifs financiers		
Débiteurs (note 3)	49 109 442	34 291 498
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 4)	2 458 484	2 229 333
Frais payés d'avance	438 254	549 273
Immobilisations (note 7)	<u>120 374 286</u>	<u>96 659 291</u>
	<u>123 271 024</u>	<u>99 437 897</u>
TOTAL DES ACTIFS	<u>172 380 466</u>	<u>133 729 395</u>
PASSIFS		
Découvert bancaire	1 731 465	8 573 135
Créditeurs et frais courus (note 5)	11 242 865	7 176 919
Revenus reportés (note 6)	860 674	819 268
Dettes à long terme (note 8)	73 832 595	59 364 897
Passif au titre des avantages sociaux futurs	<u>347 400</u>	<u>788 500</u>
Total des passifs	<u>88 014 999</u>	<u>76 722 719</u>
AVOIR DES CONTRIBUABLES		
Surplus accumulé	5 729 756	1 758 087
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(1 789 242)	(1 688 744)
Fonds réservés	(1 860 649)	(4 779 489)
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	<u>82 285 602</u>	<u>61 716 822</u>
Total de l'avoir	<u>84 365 467</u>	<u>57 006 676</u>
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR	<u>172 380 466</u>	<u>133 729 395</u>

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
SURPLUS ACCUMULÉ
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	<u>Virement de</u>	<u>Virement à</u>	<u>Solde</u>
	\$	\$	\$
<u>SURPLUS ACCUMULÉ</u>			
Non affecté - solde au 1er janvier			1 206 587
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé affecté		680 304	(680 304)
Affectation - réserves financières			
Surplus de fonctionnement à des fins fiscales	4 003 473		4 003 473
Non affecté - solde au 31 décembre	4 003 473	680 304	4 529 756
Affecté - solde au 1er janvier			551 500
Affectation - activités de fonctionnement		31 804	(31 804)
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé non affecté	680 304		680 304
Affectation - réserves financières			
Affecté - solde au 31 décembre (note 9)	680 304	31 804	1 200 000
SURPLUS ACCUMULÉ AU 31 DÉCEMBRE	4 683 777	712 108	5 729 756

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
NOTES COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

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 du secteur public.

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.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
NOTES COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

Note 2 ENONCE DES PRINCIPALES METHODES COMPTABLES (suite)

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 :

<i>Catégories</i>	<i>Années</i>
Bâtiment	40
Véhicules	5 et 16
Équipements de garage	10
Abribus, 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.

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
NOTES COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	<u>2009</u>	<u>2008</u>
Note 3 DÉBITEURS	\$	\$
Subventions	45 359 749	30 212 436
Fonds des contributions des automobilistes	1 267 862	1 184 502
Ristournes de TPS	514 504	349 507
Titres de transport	735 279	1 178 453
Réclamation d'assurance	-	317 680
Autres débiteurs	1 232 048	1 048 920
	<u>49 109 442</u>	<u>34 291 498</u>
Note 4 STOCKS DE FOURNITURES		
Carburant et huiles	145 783	189 111
Pièces de rechange	2 312 701	2 040 222
	<u>2 458 484</u>	<u>2 229 333</u>
Note 5 CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS		
Fournisseurs	4 250 283	1 983 280
Salaires et déductions à la source	5 752 393	4 329 111
Dépôts sur soumissions	72 406	82 237
Gouvernement du Canada	158 335	77 160
Gouvernement du Québec	358 754	169 175
Intérêts courus sur la dette à long terme	650 694	535 956
	<u>11 242 865</u>	<u>7 176 919</u>
Note 6 REVENUS REPORTÉS		
Abonnements mensuels	548 279	489 109
Billets	272 349	296 838
Subventions	40 046	33 321
	<u>860 674</u>	<u>819 268</u>

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
NOTES COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

Note 7 IMMOBILISATIONS

<u>Catégories</u>	2009			2008		
	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Bâtiment	26 608 272	7 894 168	18 714 104	25 936 326	7 202 039	18 734 287
Terrains	5 143 371	-	5 143 371	4 787 571	-	4 787 571
Véhicules	113 434 555	54 219 080	59 215 475	103 627 384	51 225 678	52 401 706
Équipements de garage	3 376 922	2 531 639	845 283	3 227 528	2 377 096	850 432
Abribus, bancs et arrêts	1 342 623	1 211 203	131 420	1 342 623	1 181 246	161 377
Réservoirs de carburant	645 929	96 509	549 420	592 120	34 606	557 514
Équipements de véhicules	646 146	641 408	4 738	646 146	640 055	6 091
Équipements informatiques	5 211 653	4 237 522	974 131	4 615 451	3 914 385	701 066
Équipements de bureau	2 479 591	1 985 151	494 440	2 232 627	1 928 238	304 389
Équipements de cantine	58 658	40 443	18 215	58 658	37 647	21 011
Gestion des titres de transport	5 624 371	3 093 405	2 530 966	5 624 371	2 530 968	3 093 403
Terminus, stationnements et voies réservées	16 924 963	3 766 021	13 158 942	16 455 417	3 583 632	12 871 785
	181 497 054	79 716 549	101 780 505	169 146 222	74 655 590	94 490 632
Immobilisations en cours	18 593 781	-	18 593 781	2 168 659	-	2 168 659
Total des immobilisations	200 090 835	79 716 549	120 374 286	171 314 881	74 655 590	96 659 291

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
NOTES COMPLÉMENTAIRES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

Note 8 DETTES À LONG TERME	2009	2008
	\$	\$
Obligations et billets	74 619 300	59 980 900
(taux d'intérêt variant de 1,10% à 4,90%) (échéance de 2010 à 2027)		
Moins : Versements exigibles à court terme	10 583 400	9 077 600
	64 035 900	50 903 300

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

Montants à recouvrer :	2009	2008
	\$	\$
Gouvernement du Québec	36 530 616	25 038 431
Municipalité	38 088 684	34 942 469
	74 619 300	59 980 900
Frais reportés liés à la dette à long terme	(786 705)	(616 003)
	73 832 595	59 364 897

Note 9 SURPLUS ACCUMULÉ AFFECTÉ	2009	2008
	\$	\$
Fonds d'assurance	600 000	450 000
Fonds d'immobilisations	390 000	21 500
Plan d'accessibilité	70 000	80 000
Parc-O-Bus Georges	80 000	-
Étude - Normes de service	60 000	-
	1 200 000	551 500

Note 10 MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

	2009	
Solde au début	Résultats activités financières	Solde à la fin
\$	\$	\$
Dépenses		
Vacances à payer	(805 017)	(731 834)
Assurances collectives	(2 501 700)	(2 631 000)
Régime de pension	1 617 973	1 573 592
	(1 688 744)	(1 789 242)

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	<u>2009</u> <u>BUDGET MODIFIÉ</u> \$	<u>2009</u> <u>REEL</u> \$	<u>2008</u> <u>REEL</u> \$
<u>TRANSPORT EN COMMUN</u>			
Comptant	3 013 702	2 725 779	2 772 573
Billets	6 754 920	6 532 722	6 227 976
Abonnements mensuels	<u>19 731 378</u>	<u>19 662 022</u>	<u>18 649 902</u>
	<u>29 500 000</u>	<u>28 920 523</u>	<u>27 650 451</u>
<u>REVENUS COMPLÉMENTAIRES AU TRANSPORT</u>			
Billets non utilisés	-	118 337	143 462
Publicité	422 000	452 728	529 055
Divers	<u>268 000</u>	<u>296 693</u>	<u>265 029</u>
	<u>690 000</u>	<u>867 758</u>	<u>937 546</u>
<u>REVENUS NON RELIÉS AU TRANSPORT</u>			
Vente d'immobilisations	-	19 400	4 159
Intérêts	22 000	12 568	40 125
Divers	<u>24 000</u>	<u>59 108</u>	<u>-</u>
	<u>46 000</u>	<u>91 076</u>	<u>44 284</u>
<u>REVENUS DE SUBVENTIONS</u>			
Immobilisations	5 580 000	15 018 334	9 885 240
Transport adapté	2 700 000	2 580 313	2 343 916
Programme d'aide à l'amélioration des services	<u>2 500 000</u>	<u>5 361 710</u>	<u>1 886 198</u>
	<u>10 780 000</u>	<u>22 960 357</u>	<u>14 115 354</u>

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	2009 BUDGET MODIFIÉ \$	2009 REEL \$	2008 REEL \$
DÉPENSES			
Salaires et avantages sociaux	45 989 367	45 733 364	42 677 715
Fournitures - entretien des véhicules	11 013 299	9 953 373	11 296 102
Transport adapté	4 420 000	4 024 482	3 884 878
Honoraires et contrats	1 333 073	1 676 166	1 509 959
Entretien des installations	1 298 760	1 328 686	1 154 933
Services publics	820 100	847 618	744 301
Licences et permis	540 800	560 510	442 744
Publicité et communication	505 695	551 030	453 511
Location - espaces de bureau et autres	366 711	380 428	350 929
Matériel et fournitures de bureau	273 820	244 108	250 005
Assurances générales	244 790	224 071	231 865
Frais de déplacement et de réunion	128 405	122 643	122 488
Cotisations, associations et abonnements	95 870	105 245	105 055
Amélioration de service	13 835	-	-
Mauvaises créances	10 000	-	6 490
Imprévus	4 070	-	-
TOTAL - DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	67 058 595	65 751 724	63 230 975

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	2009 BUDGET MODIFIÉ	2009 REEL	2008 REEL
	\$	\$	\$
<u>SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX</u>			
Salaires - chauffeurs	16 784 173	16 961 377	15 811 401
Salaires - autres	12 960 784	12 830 698	11 716 696
Vacances	3 146 003	2 977 897	2 932 195
Congés de maladies	1 679 510	1 767 478	1 593 140
Jours fériés et autres congés	1 630 121	1 609 370	1 508 087
Régime de pension	3 324 474	3 054 815	2 787 169
Assurances collectives	1 850 326	1 909 907	2 199 206
Fonds des services de santé	1 559 725	1 616 727	1 455 182
Régime des rentes du Québec	1 306 473	1 336 305	1 192 711
Régime québécois d'assurance parental	226 169	231 623	198 126
Assurance-emploi	443 001	459 914	419 311
Commission de la santé et de la sécurité du Québec	353 636	351 960	300 012
Uniformes et outillage	517 409	456 478	411 899
Formation et perfectionnement	207 563	168 815	152 580
	<u>45 989 367</u>	<u>45 733 364</u>	<u>42 677 715</u>
<u>FOURNITURES - ENTRETIEN DES VÉHICULES</u>			
Carburants et huiles	7 673 933	6 832 501	8 095 676
Pièces et fournitures	3 003 966	2 795 446	2 895 144
Pneus	335 400	325 426	305 282
	<u>11 013 299</u>	<u>9 953 373</u>	<u>11 296 102</u>
<u>TRANSPORT ADAPTÉ</u>			
Transport par minibus	2 881 700	2 711 737	2 617 243
Transport par taxis	1 538 300	1 312 745	1 267 635
	<u>4 420 000</u>	<u>4 024 482</u>	<u>3 884 878</u>
<u>HONORAIRES ET CONTRATS</u>			
Conseillers techniques	435 878	738 534	505 596
Formation, perfectionnement et programme d'aide	310 259	316 853	276 184
Développement et entretien des systèmes informatiques	255 453	253 947	251 769
Frais légaux	79 342	127 667	227 605
Commissions sur ventes de titres de transport	195 000	191 129	197 429
Frais de vérification	51 811	40 454	36 893
Autres	5 330	7 582	14 483
	<u>1 333 073</u>	<u>1 676 166</u>	<u>1 509 959</u>

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES
EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2009

	2009 BUDGET MODIFIÉ \$	2009 REEL \$	2008 REEL \$
<u>ENTRETIEN DES INSTALLATIONS</u>			
Entretien des équipements et bâtiments	911 430	1 015 239	787 708
Déneigement	278 130	231 739	280 552
Entretien ménager	109 200	81 708	86 673
	<u>1 298 760</u>	<u>1 328 686</u>	<u>1 154 933</u>
<u>SERVICES PUBLICS</u>			
Électricité	374 025	376 751	362 120
Chauffage	325 000	340 068	282 126
Téléphone	121 075	130 799	100 055
	<u>820 100</u>	<u>847 618</u>	<u>744 301</u>
<u>LOCATION</u>			
Espaces de bureau	220 831	220 767	210 986
Équipements	73 880	73 918	67 467
Uniformes	38 900	36 645	39 286
Véhicules	33 100	49 098	33 190
	<u>366 711</u>	<u>380 428</u>	<u>350 929</u>
<u>TRANSFERTS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</u>			
Achat d'autobus	-	8 258 492 *	2 747 311 *
Programme de démonstration en transport urbain (PDTU)	-	1 024 388 *	880 261 *
Projet - Sécurité dans les transports	-	267 965 *	295 353 *
Planificateur de déplacement	-	231 538 *	-
Réfection de toiture	-	-	596 092 *
Réservoirs de carburant	-	12 774 *	454 511 *
Remplacement du lave-autobus	-	214 289 *	-
Système de ventilation	-	224 779 *	-
Équipements de garage	146 054	157 807	120 338
Équipements de bureau et informatique	393 152	372 447	159 957
Véhicules de service	37 530	107 171	-
Voies réservées	-	2 076	93 964
Projet Rapibus	-	242 083	-
	<u>576 736</u>	<u>11 115 809</u>	<u>5 347 787</u>

* Subventions reçues ou à recevoir au comptant



**BÂTIR
L'AVENIR
ENSEMBLE**