

2010

Rapport annuel



Table des matières

03	MISSION
04	MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
06	CONSEIL D'ADMINISTRATION
07	COMITÉS
08	ÉQUIPE DE GESTION
09	ORGANIGRAMME
09	2010 EN UN COUP D'ŒIL
10	AUTRES STATISTIQUES
11	ÉQUIPE AU SERVICE DE LA POPULATION
12	FAITS SAILLANTS
15	TRANSPORT ADAPTÉ
15	SERVICE À LA CLIENTÈLE
16	CAMPAGNES PUBLICITAIRES MAJEURES
18	PARTENARIATS
19	FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE
19	PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT 2005-2015
21	RAPIBUS
23	PRIX ET HONNEURS
24	ENGAGEMENTS DANS LE MILIEU
24	ENVIRONNEMENT ET TRANSPORT DURABLE
27	RAPPORTS FINANCIERS

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.



Publié par la Société de transport de l'Outaouais
Direction des communications et du marketing
111, rue Jean-Proulx
Gatineau (Québec)
J8Z 1T4

L'utilisation du masculin 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 50 %.
Seulement 150 exemplaires sont disponibles sous forme de document imprimé. Ce rapport peut-être consulté directement au sto.ca/publications.

Message du président et du directeur général

Le Rapibus fut au coeur des activités de la STO en 2010. La construction de ce corridor de 15 kilomètres dédié exclusivement aux autobus a occupé une large place certes, mais la gestion quotidienne du réseau, l'implantation de nouveaux services, le développement de nombreux projets au bénéfice de la clientèle ont aussi figuré prioritairement à l'agenda de la STO.

La STO est une organisation orientée sur la satisfaction et les besoins de la clientèle. En 2010, plusieurs gestes ont été posés, plusieurs projets ont été réalisés dans cette optique. Pour atteindre ces objectifs, nous avons pu compter sur l'appui indéfectible de nos partenaires pour réaliser de nombreux projets afin de rendre toujours plus performant et attrayant le transport en commun, toujours plus confortables nos installations pour la clientèle, toujours plus verts nos services et toujours plus accessible notre réseau. Grâce aux différents programmes d'aide du ministère des Transports du Québec, la STO a bénéficié cette année d'un appui financier de près de 15 M\$ versés sous forme de subventions pour des projets réalisés en 2010 et pour d'autres qui se concrétiseront en 2011.

La STO a vu l'engagement du gouvernement du Québec renouvelé pour les années 2011 à 2014 dans le cadre de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL) issue d'un transfert de fonds du fédéral au provincial, ce qui représente un montant de 23 M\$ pour cette période. La STO a aussi été appuyée par la Ville de Gatineau qui, année après année, soutient le développement du transport en commun. Cette année, la Ville a versé une contribution de 37,4 M\$. Ces appuis envers le transport en commun en Outaouais se traduisent par des réalisations notables.

Depuis 2007, au total, la STO a investi près de 7 M\$ en nouveaux services à la population. Le gouvernement du Québec a contribué à ces améliorations pour un montant de 3,4 M\$ et le reste a été déboursée en grande partie par la Ville de Gatineau et les usagers.

Une attention particulière a été consacrée cette année aux améliorations de service aux périodes de pointe. Aussi, la STO a posé des gestes en lien avec la croissance résidentielle constatée dans plusieurs secteurs de la ville et dont l'impact se fait sentir sur les besoins en mobilité de la population. Ce rehaussement des services représente un investissement de 1,4 M\$. La STO a également procédé à l'acquisition de 27 nouveaux autobus, certains à des fins de remplacement, afin de maintenir une offre de qualité en matière de déplacements collectifs.

La STO a consacré des énergies à rendre son réseau régulier encore plus accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes en fauteuil roulant en bonifiant son offre de service qui se poursuivra avec la réception, au cours des prochaines années, de nouveaux autobus, tous munis d'une rampe d'accès. Cette volonté s'inscrit au sein du Plan d'action 2010-2014 de la STO favorisant l'accessibilité au transport en commun pour les personnes handicapées et à mobilité réduite qui découle du Plan d'accessibilité. Il s'agit d'un travail de partenariat et de collaboration avec différents acteurs de la mobilité que ce soit les organismes du milieu, la Ville par le biais de différents comités, et le gouvernement du Québec qui appuie financièrement l'acquisition de véhicules accessibles.

Par ailleurs, les travaux entourant l'agrandissement des ateliers de travail à l'entretien et la rénovation du centre administratif ont aussi marqué l'année 2010. L'édifice, qui remonte à 1977, a eu droit à une petite cure de rajeunissement bien méritée! Cela a demandé beaucoup de compréhension et d'adaptation de la part de nos employés qui ont dû composer avec des travaux majeurs tout en vaquant à leurs occupations.



Avec l'objectif de faciliter les déplacements en autobus, la STO a lancé le Plani-Bus, un planificateur automatisé et personnalisé qui se distingue, entre autres, par l'intégration des horaires et trajets du réseau de la société de transport de la Ville d'Ottawa, lequel est souvent utilisé par notre clientèle appelée à voyager des deux côtés de la rivière des Outaouais. Cette nouveauté incitera la population à découvrir les services de transport en commun qui s'offrent à proximité de leur résidence afin d'offrir une alternative valable à la voiture.

L'achalandage a représenté un défi cette année alors qu'il est demeuré au même niveau que l'an dernier. Le développement de nouveaux produits tarifaires destinés aux segments familles et adolescents de la population vise à stimuler ces parts de marché pour favoriser, à moyen terme, une plus forte croissance de l'achalandage quelque peu timide en 2010.

On ne peut passer sous silence le service offert en juillet par la STO à titre de transporteur officiel de la 45^e Finale des Jeux du Québec à Gatineau. Il s'agit d'un événement marquant de l'année! Les éloges sur les services de transport ont fusé d'un peu partout. C'est là un succès digne d'être ajouté une fois de plus à l'expertise de la STO dans ce domaine. On retiendra de cet événement, la mobilisation et l'engouement du personnel de l'entretien, de bureau, de l'exploitation, des cadres et des gestionnaires de premier niveau sans oublier, bien évidemment, les chauffeurs qui se sont assignés à ces services d'autobus bien spéciaux. On doit aussi ajouter à cette énumération, les nombreux employés qui se sont inscrits à titre de bénévoles. C'est là un bel exemple d'implication de nos équipes, de surcroît en pleine saison estivale habituellement synonyme de vacances et de repos.

Les pages qui suivent témoignent que la STO n'a pas chômé en 2010! Elle n'a pas l'intention non plus de ralentir le rythme en 2011. Certains projets prévus pour l'an prochain ont d'ailleurs reçu cette année les autorisations gouvernementales requises pour assurer leur mise en œuvre. C'est le cas du futur terminus et Parc-o-bus des Allumettières et de l'aire d'attente St-Louis dont les travaux devraient débuter au printemps 2011.

Entre-temps, plusieurs études se sont poursuivies tout au long de l'année dont la Stratégie interprovinciale d'intégration du transport collectif entre les deux centres-villes menée conjointement avec la Commission de la capitale nationale et la Ville d'Ottawa. La STO a aussi reçu l'aval du gouvernement provincial pour lancer le processus entourant l'Étude de faisabilité de voies réservées en site propre pour le transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau. Cette étude s'échelonnait tout au long de 2011.

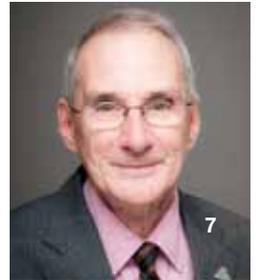
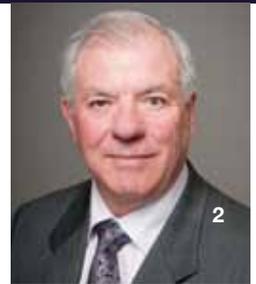
Nous saluons l'engagement des membres du conseil d'administration. Il s'agit d'une responsabilité sérieuse que celle de voir à une saine gestion des deniers publics dans l'intérêt des milliers de personnes qui, chaque jour, choisissent la STO. La collaboration assidue de la direction générale, de l'équipe de gestion, des chauffeurs d'autobus et de tous les employés fait de la STO, une organisation rigoureuse et responsable dont le rayonnement et l'excellente réputation rejaillissent sur la région.

Nous souhaitons également remercier la clientèle du transport en commun en Outaouais. Nous réitérons l'engagement de la STO à toujours agir, d'une part, dans l'intérêt du bien public car c'est toute la société qui bénéficie de l'amélioration du transport collectif et, d'autre part, au nom des usagers puisqu'ils sont au coeur de notre mission.

Bonne lecture!

Patrice Martin
Président

Michel Brissette
Directeur général



Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration 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.

La STO tient aussi, sur une base mensuelle, des rencontres avec les membres du conseil d'administration sous forme de comité général. Ces rencontres internes permettent d'approfondir avec les gestionnaires de l'organisation certains dossiers stratégiques afin de faciliter la prise de décisions lors de l'assemblée régulière du conseil d'administration.

En 2010, 11 assemblées régulières et 10 comités généraux ont été tenus.

M. Patrice Martin (1)
Président - Conseiller municipal

M. Yvon Boucher (2)
Vice-président - Conseiller municipal

M. Stefan Psenak (3)
Administrateur - Conseiller municipal

Mme Mireille Apollon (4)
Administratrice - Conseillère municipale

Mme Nicole Champagne (5)
Administratrice - Conseillère municipale

M. Pierre Benoît (6)
Représentant des usagers du transport en commun régulier

M. André Sanche (7)
Représentant des usagers du transport adapté

M. Steve Harris (8)
Membre invité - Maire de la municipalité de Cantley

Mme Caryl Green (9)
Membre invitée - Maire de la municipalité de Chelsea

Comités

Cinq comités techniques viennent appuyer le conseil d'administration dans l'exercice de ses fonctions. Ils sont composés de membres du conseil d'administration, de représentants de l'administration et de représentants externes selon la nature des comités.

Le président, M. Patrice Martin, est membre d'office à tous ces comités.

COMITÉ TECHNIQUE DU SERVICE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Le comité technique du Service des relations avec la clientèle a pour mandat de partager des points de vue sur les différents aspects du service à la clientèle afin de fournir des orientations et des recommandations au comité de gestion qui, par la suite, sont discutées et acheminées au conseil d'administration.

Les fonctions des huit représentants sont de nature bénévole et leur mandat est d'une durée d'un an et il est renouvelable. En 2010, le comité s'est réuni à trois reprises.

COMITÉ TECHNIQUE DU SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ

Le comité technique du Service du transport adapté a pour mandat de développer et d'évaluer les lignes directrices des activités entourant le service de transport en commun adapté aux personnes handicapées et de formuler des recommandations au comité de gestion et, qui par la suite, sont discutées et acheminées au conseil d'administration. Le comité s'est réuni quatre fois en 2010.

COMITÉ TECHNIQUE DES FINANCES

Le comité technique des finances a pour mandat d'assurer un suivi régulier de la situation financière, d'étudier les scénarios budgétaires, d'analyser les impacts qui en découlent et, selon le scénario retenu, de formuler des recommandations au conseil d'administration.

COMITÉ TECHNIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

Le comité technique des ressources humaines a pour mandat de fournir les orientations nécessaires visant à soutenir la gestion des programmes dévolus à la Direction des ressources humaines à partir desquelles, les responsables de la STO s'inspireront pour formuler des recommandations au comité de gestion et au conseil d'administration.

COMITÉ D'ORIENTATION MARKETING

Le comité d'orientation marketing a pour mandat d'élaborer des stratégies marketing et de formuler au conseil les orientations appropriées.



Équipe de gestion

Les responsabilités et pouvoirs du comité de gestion sont d'ordre administratif, exécutif et consultatif.

Le comité de gestion veille à formuler des recommandations au conseil d'administration relativement aux différentes politiques de la Société. Il approuve des dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal fixé. Il recommande l'approbation de toutes autres dépenses s'il y a lieu.

M. Michel Brissette (1) - Directeur général

Mme Line Thiffeault (2) - Directrice générale adjointe

M. Gilbert Lecavalier (3) - Adjoint au directeur général et secrétaire

Mme Lucie Plouffe (4) - Directrice des ressources humaines

M. Michel Vincent (5) - Directeur des finances et de l'administration

M. Claude Renaud (6) - Directeur des opérations

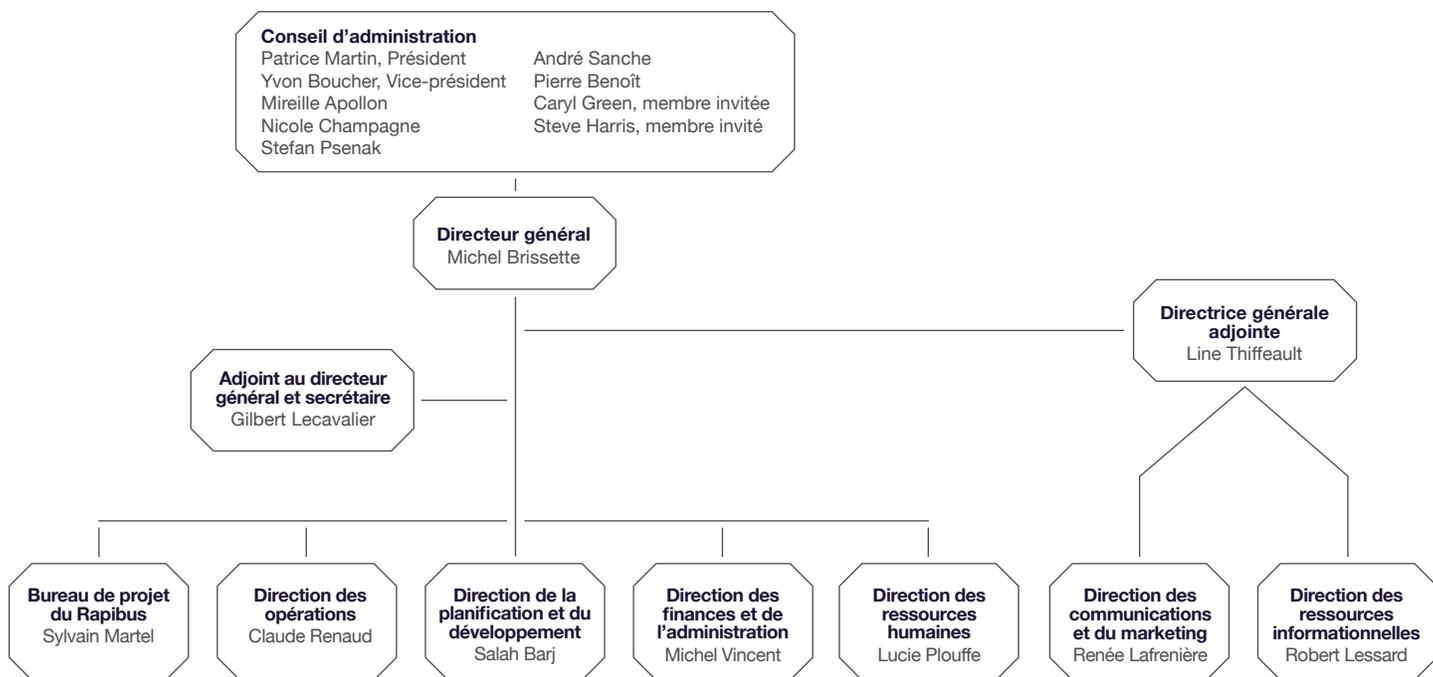
M. Robert Lessard (7) - Directeur des ressources informationnelles

M. Salah Barj (8) - Directeur de la planification et du développement

Mme Renée Lafrenière (9) - Directrice des communications et du marketing

M. Sylvain Martel (10) - Directeur du Bureau de projet du Rapibus

Organigramme



2010 en un coup d'œil

Partenaire incontournable de l'enrichissement social et économique de la région et d'une meilleure qualité de vie pour les citoyens, la STO s'investit au quotidien afin de répondre avec satisfaction aux besoins de sa clientèle.

89 M\$ budget annuel

250 129 déplacements en transport adapté

Profil de la clientèle

69% adulte, **27%** étudiant, **4%** aîné

27 nouveaux autobus

18 Parcs-o-Bus

62 lignes d'autobus

589 km² desservis

270 654 population desservie

27 000 cartes à puce en circulation

294 000 rechargements

434

CHAUFFEURS

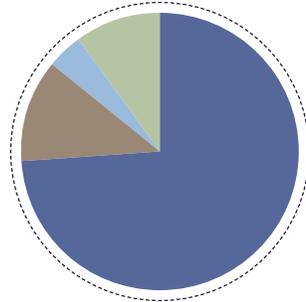
302

AUTOBUS

19,4 M

DÉPLACEMENTS

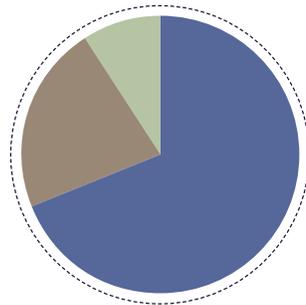
Autres statistiques



PASSAGES SELON LES MODES DE PAIEMENT

- 74 % Abonnement mensuel - 14 311 152
- 12 % Billet - 2 375 463
- 10 % Autres - 1 977 387
- 4 % Comptant - 763 084

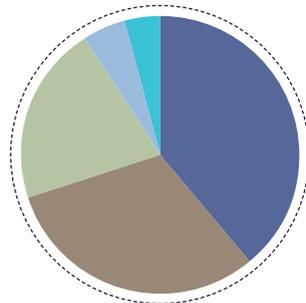
Total : 19 427 086



REVENUS DE PASSAGERS SELON LES MODES DE PAIEMENT

- 69 % Abonnement mensuel - 20 475 185 \$
- 22 % Billet - 6 411 080 \$
- 9 % Comptant - 2 575 956 \$

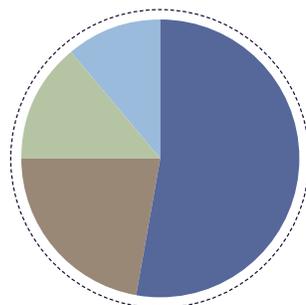
Total : 29 462 221 \$



PROVENANCE DES REVENUS

- 39 % Contribution de la Ville de Gatineau - 37 425 000 \$
- 31 % Revenus de passagers - 29 462 221 \$
- 21 % Revenus de subventions - 20 020 466 \$
- 5 % Fonds de contributions des automobilistes - 4 808 826 \$
- 4 % Autres revenus - 4 318 673 \$

Total : 96 035 186 \$



RÉPARTITION DES DÉPENSES

- 53 % Salaires et avantages sociaux - 50 061 594 \$
- 22 % Biens et services - 21 238 118 \$
- 14 % Service de la dette - 13 302 145 \$
- 11 % Activités d'investissement - 9 922 506 \$

Total : 94 524 363 \$

Équipe au service de la population

434 chauffeurs

108 employés de l'entretien

36 gestionnaires de premier niveau et contremaîtres

56 cadres supérieurs et intermédiaires

78 employés professionnels et de bureau

AUTRES DONNÉES

70 embauches en 2010

15 départs à la retraite en 2010

21% représentation des femmes au sein de l'entreprise

42 ans moyenne d'âge des employés

13 années nombre moyen d'années de service
(incluant les compteurs de passagers et les employés temporaires)



Faits saillants

BONIFICATION DES SERVICES À LA POPULATION

La STO a injecté 1,4 M\$ en nouveaux services en 2010. Cela se traduit par plusieurs ajouts de voyages sur différentes lignes du réseau régulier et express plus particulièrement aux heures de grande affluence afin de répondre à une tendance observée soit l'étalement des périodes de pointe tant le matin qu'en fin d'après-midi. Des voyages ont notamment été ajoutés aux lignes 25, 29, 37, 67, 82, 85 et 90.

Différents secteurs de la ville ont ainsi bénéficié du rehaussement de services. La nouvelle ligne 79 dessert depuis l'été le secteur nord du district de Bellevue mieux connu sous le nom de la Zone Blanche. La STO a aussi procédé à une bonification des services dans les quartiers Le Plateau et Manoir des Trembles dans le secteur Hull afin de faire face à une hausse de 12 % d'achalandage dans ces deux quartiers liée de près au développement résidentiel toujours en forte croissance.

Dans le secteur Aylmer, le parcours de la ligne 40 a été légèrement modifié afin de desservir la section nord de la rue Front. La STO a également relocalisé son terminus à l'intersection des Allumettières et Front. Un voyage a été ajouté en pointe du matin et de l'après-midi. La ligne 59, quant à elle, a vu son service bonifié avec l'ajout d'un voyage additionnel en pointe de l'après-midi.

Par ailleurs, afin d'offrir un service de transport en commun plus tôt en matinée pour desservir localement le secteur de Buckingham, la STO a ajouté un voyage, avant 8 h, sur la ligne 96 à partir de l'Encan Larose vers l'aréna de Masson. Cette amélioration a permis notamment aux citoyens qui résident dans ce secteur de se rendre plus aisément vers différentes institutions publiques et de santé dont l'hôpital et le CLSC de Buckingham et le Centre de formation professionnel de la Commission scolaire Au Cœur des Vallées.

Près de 15 925 heures de services ont été ajoutées en 2010 au bénéfice de la clientèle.

AMÉNAGEMENT CONVIVIAL DU PARC-O-BUS GEORGES

Afin de continuer à toujours bien desservir la clientèle, la STO a aménagé de façon plus permanente le Parc-o-bus Georges dans le secteur Masson-Angers. Le nouvel aménagement comprend l'installation des systèmes de drainage et d'éclairage, la construction de bordures et de trottoirs, la mise en place de la fondation et du pavage, de nouveau mobilier ainsi que la plantation d'arbres et d'arbustes. La capacité du stationnement incitatif est passée de 25 à 39 espaces de stationnement. Grâce à ces travaux, le site est maintenant plus convivial pour la clientèle.

DE NOUVEAUX AUTOBUS

Le rehaussement des services à la population nécessite l'achat de nouveaux autobus. En 2010, la STO a reçu 27 nouveaux autobus à plancher surbaissé dont 13 à des fins de remplacement et 14 pour des ajouts de services sur le réseau. Ces nouveaux véhicules permettent de répondre encore plus aux besoins de déplacements de la population. Ces autobus toujours plus performants bonifient le parc actuel d'autobus. Il s'agit d'un investissement de 14 M\$.

INNOVATIONS INFORMATIQUES

Un nouveau logiciel de gestion des ressources humaines, Tandem-RH, a été implanté en 2010. Il permet une gestion efficace des dossiers et de l'assiduité des ressources humaines de l'organisation.

Quant au volet des assignations, le nouveau progiciel d'aide à l'assignation informatisée offre aux chauffeurs et au personnel responsable de l'assignation une approche moderne, simplifiée et efficace de gestion des assignations.

La STO a également mis en place un nouveau système centralisé pour les requêtes informatiques formulées par les employés qui permet de traiter les demandes provenant des différentes directions grâce à un processus unifié.

Afin de mieux répondre à ses défis technologiques futurs en matière d'informatique, la STO a décidé de procéder à des changements majeurs en adoptant une architecture orientée services (SOA). Cette architecture facilitera grandement l'intégration de nouveaux progiciels et le partage des informations entre les différents progiciels de la société.

La STO a poursuivi le développement de son nouveau site Web qui sera lancé en 2011. Le choix du gestionnaire de contenu, le montage de l'architecture, le design sont au nombre des éléments sur lesquels elle a œuvré.

Par ailleurs, le travail entourant l'implantation de la deuxième génération du système de carte à puce s'est poursuivi en 2010. La nouvelle carte à puce verra en effet le jour au cours de l'année prochaine.

UNE ORGANISATION EN PLEINE EXPANSION

Les travaux entourant l'agrandissement des ateliers de travail à l'entretien et la rénovation du centre administratif ont marqué l'année 2010 avec, entre autres, de nouvelles installations dont le nouveau poste d'accueil au Service des relations avec la clientèle. Le concept à aire ouverte du poste d'accueil favorise un contact plus convivial avec la clientèle. L'aménagement des bureaux vitrés contribue à une plus grande synergie entre les employés du service. Les chauffeurs ont également vu leurs installations améliorées lorsque la répartition et la régulation peuvent maintenant compter sur une salle de contrôle bien adaptées aux besoins de gestion quotidienne du réseau. Ces travaux s'inscrivent en continuité avec les phases précédentes d'agrandissement du garage et des ateliers pour l'entretien des véhicules.

L'arrivée chaque année de nouveaux autobus requiert nécessairement de nouveaux espaces de stationnement. La STO prévoit construire un deuxième garage dans la partie est de la ville de Gatineau. Elle a, à cette fin, fait l'acquisition un terrain situé sur l'avenue des Entreprises à proximité de la bretelle de la Montée Paiement au nord de l'autoroute 50.

Entre-temps, la STO a augmenté la superficie de son stationnement extérieur situé dans la cour arrière du garage actuel en faisant l'acquisition d'une parcelle de terrain face à la rue Noël. Cette acquisition permettra l'ajout de nouveaux espaces de stationnement pour les autobus et une voie d'accès au garage plus adaptée aux besoins.

RELATIONS DE TRAVAIL

La STO a procédé au renouvellement de la convention collective des chauffeurs et des employés de l'entretien. Il s'agit d'un contrat de travail d'une durée de six ans, soit du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2014. La Société est fière d'avoir pu, une fois de plus, régler cette convention dans l'intérêt commun des parties.

Au chapitre des effectifs, la STO a embauché 36 nouveaux chauffeurs pour offrir des services de transport en commun bonifiés à la population. Des postes ont aussi été comblés au sein des différentes directions de l'organisation.



Transport adapté

Les clients du transport adapté peuvent maintenant bénéficier d'une assistance téléphonique plus tard en soirée, sept jours par semaine. La Société offre également aux chauffeurs une formation axée sur les besoins particuliers de la clientèle du transport adapté. Par ailleurs, un poste d'aide-répartiteur a été créé afin de répondre au volume toujours croissant des demandes de déplacements et, conséquemment, de servir toujours plus efficacement la clientèle,

Le parc de véhicules compte 27 minibus adaptés, quatre minibus conventionnels, sept taxis adaptés et 11 taxis conventionnels.

AUGMENTATION DE 8,6 % DE L'ACHALANDAGE

250 129 déplacements effectués

3 782 personnes admises, une hausse de 12 % par rapport à 2009

Service à la clientèle

Le nouvel espace du Service des relations avec la clientèle a été relocalisé au rez-de-chaussée afin d'être plus accessible à la clientèle et permettre par la même occasion d'accueillir les visiteurs afin de faciliter leurs déplacements à l'intérieur du centre administratif dont les différents services et bureaux sont maintenant sous contrôle d'accès.

L'équipe veille chaque jour au traitement des commentaires de la clientèle. Une quinzaine de préposés aux renseignements répondent aux demandes d'information par téléphone ou par le biais du site Web.

1 760 697 visites annuelles sur le Web

238 632 itinéraires générés avec le Plani-Bus depuis le lancement de l'outil en novembre 2010

2 525 249 appels Infobus

127 900 appels

4 449 commentaires logés

Campagnes publicitaires majeures

COMMENCEZ LA JOURNÉE DU BON PIED. PRENEZ L'AUTOBUS!

C'est sous le parapluie de la campagne provinciale « Place au transport collectif » et grâce à l'appui financier du Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services de transport en commun du gouvernement du Québec que s'est réalisée, en 2010, la plus grande démarche de communication-marketing à ce jour.

Un double objectif...

Cette démarche avait comme but de fidéliser le client actuel par un rappel des avantages du transport en commun et aussi de s'investir dans la recherche active de nouvelles clientèles.

Ce qui a donné lieu à...

Une campagne mix-médias

sous le thème « Commencez la journée du bon pied, prenez l'autobus! » articulée autour de trois axes forts, l'aspect pratique, l'aspect économique et l'intérêt écologique lié à l'usage du transport en commun. Le but : stimuler une réflexion sur les habitudes de transport dans un contexte du retour au boulot et de la rentrée scolaire.

Le recours au géo marketing

afin d'agir directement sur le terrain et proposer des offres d'essai personnalisées aux utilisateurs potentiels habitant les secteurs visés par les nouveaux services. Ce marketing ciblé s'est fait en continuité de la campagne générale mix-médias afin de garder un fil conducteur. Cette initiative a donné naissance à de nouveaux outils dont la carte postale personnalisée, l'accroche porte et l'offre d'essai sur carte à puce avec suivi pour la stratégie de relance.

L'introduction de nouveaux produits tarifaires

tels le Tarif famille et la Zap visant des segments de clientèle précis dans le but de combler la capacité résiduelle du réseau en période hors pointe.

LE TARIF FAMILLE ET LA ZAP

Le nouveau Tarif famille permet à un adulte qui paie son passage d'être accompagné gratuitement d'un maximum de quatre enfants âgés de moins de 11 ans. Cette initiative mise sur une mobilité accessible pour tous en favorisant les sorties en famille à peu de frais. Dans ce même esprit, la STO a également lancé la ZAP qui s'adresse plus spécifiquement aux jeunes de 12 à 16 ans. Cette nouveauté permet aux adolescents de voyager à peu de frais en autobus les soirs de semaine, les fins de semaine, les jours fériés et lors des congés scolaires.

LE PLANI-BUS POUR DES DÉPLACEMENTS SUR MESURE!

Lancé en novembre, ce nouvel outil informatisé propose des itinéraires détaillés et personnalisés pour planifier un déplacement. En quelques cliques, le logiciel propose automatiquement différentes alternatives en fonction de préférences exprimées par les usagers.

Parfaitement intégré, le planificateur facilite les déplacements interprovinciaux en combinant l'information des réseaux de la STO et d'OC Transpo. En plus d'offrir un visuel sur cartographie interactive, le Plani-Bus allie vitesse, exactitude, choix de possibilité de parcours et d'horaire d'autobus, toujours selon les préférences exprimées par les utilisateurs. Initiative appréciée de la clientèle du transport en commun, le Plani-Bus s'avère aussi un outil efficace et rapide pour appuyer le travail des préposés aux renseignements. Pour faciliter l'usage du Plani-Bus auprès des usagers, la STO a réalisé une vidéo d'aide afin de se familiariser avec l'outil.

Le lancement du Plani-Bus a été accompagné d'une vaste campagne de publicité destinée aux différents segments de clientèle. Il s'avérait stratégique de faire connaître cet outil multiplicateur de déplacements par le biais d'une campagne dédiée et de véhiculer son logo sur l'ensemble des communications.

La campagne « Clic! Clic! » qui vise à faire connaître le Plani-Bus repose sur un message principal « Tous mes déplacements sur mesure! » suivi de plusieurs déclinaisons selon le segment de la population susceptible de se déplacer. Qu'il s'agisse d'Éric le travailleur, d'Anick l'étudiante, de Patrick le travailleur aux heures atypiques, de Monique la retraitée, de Véronic la dingue du magasinage ou les Maolic qui représentent fièrement la famille, tous sont interpellés par la campagne.

Une gamme de moyens a été retenue pour véhiculer le message. Outre les approches plus traditionnelles dont les placements journaux, la radio, l'affichage (panobus et abribus), la STO a eu recours, pour la première fois, à des placements Web. Enfin, la production d'outils promotionnels, de paraposts, de signets, de « danglers », et de pyramides est venue compléter le tout pour rappeler qu'il est maintenant simple de considérer le transport en commun et qu'il y a plein de raisons de le faire.

CAMPAGNE CONJOINTE : LA SÛRETÉ DANS LE TRANSPORT EN COMMUN, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS!

Grâce au Programme de contribution pour la sûreté du transport en commun subventionné par Transports Canada, la STO et OC Transpo ont mené une campagne conjointe de sensibilisation invitant la clientèle du transport collectif de la région de la capitale nationale à être vigilante et attentive afin d'accroître la sûreté dans les réseaux de transport au pays. Les deux sociétés ont également bénéficié de fonds pour la réalisation de différents projets en matière de sûreté au sein de leur organisation respective.



DES ADOS ENTRE 12 ET 16 ANS?

La **ZAP**

En autobus, où ils veulent tant qu'ils le veulent!

promotion
400\$ iPod[™]
fokus[®] ou touch[™]

Participation avant le 31 juin 2011
Valeur totale de 1000\$

ACCÈS AU RÉSEAU DE LA STO POUR 15\$ PAR MOIS
LA SEMAINE APRÈS 18 H / LES FINS DE SEMAINE EN
TOUT TEMPS / TOUS LES CONGÉS FÉRIÉS AINSI QUE
LA PÉRIODE DES FÊTES ET LA SEMAINE DE RELÂCHE.

EN VENTE DÈS LE 15 DÉCEMBRE!

sto.ca/zap



Partenariats

TRANSPORTEUR OFFICIEL DE LA 45^E FINALE DES JEUX DU QUÉBEC À GATINEAU

La STO a relevé un défi de taille alors qu'elle a agit à titre de Transporteur officiel de la 45^e Finale des Jeux du Québec qui s'est déroulée en juillet. Plus de 3 000 heures de service ont été offertes et près de 49 000 kilomètres ont été parcourus. Des nolisés ont été affectés aux déplacements des athlètes entre les sites d'hébergement et de compétition et pour les déplacements des accompagnateurs. Des services de navettes ont aussi été offerts à la population lors des cérémonies d'ouverture et de clôture.

La préparation du volet transport de cet événement d'envergure, qui a réuni près de 2 000 personnes provenant des différentes régions du Québec, a mobilisé de nombreux employés et plusieurs dizaines de chauffeurs.

NOUVEAU VISUEL ASSOCIÉ AUX PARTENARIATS

Des milliers de personnes profitent chaque année des divers services de navettes et du réseau régulier pour se rendre aux grands événements de la région. La campagne annuelle « L'été avec la STO, ça se fête! » que mène la Direction des communications et du marketing vise à inviter les automobilistes à choisir la simplicité, soit à délaissier leur voiture et faire usage des services spéciaux d'autobus. Afin de faciliter la reconnaissance des services offerts et des tarifs en vigueur, des icônes ont été développées pour chaque type de services.

PARTENAIRES 2010

Bal de neige
 Salon du livre de l'Outaouais
 Grands feux du Casino du Lac-Leamy
 Festival de montgolfières de Gatineau
 L'Outaouais en Fête
 Festival Franco Ontarien
 Semaine de Gatineau 2010 - Rendez-vous des familles
 Fête du Canada
 Merveilles de sable
 Spectacle aérien des Snowbirds des Forces canadiennes
 La Fête nationale du Québec
 Spectacle de l'humoriste Mike Ward
 Festival de l'Outaouais émergent
 Les Olympiques de Gatineau
 Le Casino du Lac-Leamy
 Boutique Fokus
 Musée canadien des civilisations
 Musée de la Guerre et Théâtre Imax md
 Place du centre
 La Sporthèque
 Plaisirs d'hiver de la Ville de Gatineau
 Nettoyage des berges de la Ville de Gatineau
 Expo-sciences
 L'Étudiant Outaouais
 Le Journal LeDroit
 Cantate Les Trois Clous
 Le Nordik Spa nature
 Kino-Québec : Marchons en Outaouais



Favoriser l'accessibilité universelle

La STO a comme priorité de rendre le transport en commun toujours plus accessible aux différents groupes représentés au sein de la population, dont celles des personnes handicapées et à mobilité réduite. À cette fin, elle s'est dotée en 2010 d'un Plan d'action pour l'accessibilité au transport en commun pour les personnes handicapées et à mobilité réduite qui concerne à la fois la clientèle du réseau régulier que celle du transport adapté. Découlant des objectifs du Plan global d'accessibilité, il identifie les actions concrètes à mettre en œuvre d'ici 2014 et leurs paramètres (budget, période de réalisation, etc).

C'est dans cette optique que la STO a bonifié son offre de lignes accessibles sur le réseau régulier. Amorcé en 2009 avec la réception des premiers autobus munis d'une rampe d'accès à l'avant, la STO a pu accroître en 2010 son offre de service, en tout temps la semaine, sur certaines lignes du réseau tout en maintenant un service accessible les fins de semaine sur des lignes à haute fréquence qui roulent sur des artères commerciales d'importance à destination des centres-villes des secteurs Hull et d'Ottawa. Ces améliorations viennent s'ajouter à un réseau entièrement accessible aux personnes à mobilité réduite grâce à l'affectation d'autobus à plancher surbaissé sur l'ensemble du territoire desservi les fins de semaine.

Cette volonté de favoriser l'accès à la mobilité pour tous se fait conjointement avec divers partenaires et organismes du milieu. Des groupes-témoins et des séances d'essai ont ainsi fait partie du processus de bonification des services. Cet engagement se poursuivra au cours des prochaines années conformément au Plan d'action de la Société. La réception chaque année de nouveaux autobus, tous munis d'une rampe d'accès à l'avant, permettra de bonifier annuellement son réseau de lignes accessibles.

Plan stratégique de développement 2005-2015

Ce document stratégique guide les grandes orientations et les axes de développement de la STO d'ici 2015. Depuis son dépôt en 2005 et son adoption par la Ville de Gatineau en 2006, bien des étapes ont été franchies.

À cette fin et tel que prévu par la Loi, la STO a débuté en 2010 la mise à jour du Plan stratégique qui doit être ajusté annuellement et révisé à tous les cinq ans.

Dans ce contexte, différents groupes ont été consultés : les cadres et le conseil d'administration de la STO, les partenaires tels que la Ville de Gatineau, le ministère des Transports du Québec, la Commission de la capitale nationale, la Ville d'Ottawa et les comités internes d'usagers du réseau régulier et du transport adapté de la STO.

Ces consultations auront permis d'intégrer les grands changements qui ont eu lieu depuis 2005 qui pourraient influencer les orientations à long terme du Plan et de revoir la formulation des différents axes stratégiques ainsi que des actions spécifiques en découlant. La version révisée du Plan stratégique sera disponible en 2011. Le chemin parcouru dans la réalisation du Plan depuis 2005 sera dévoilé à cette occasion.



RAPIBUS

L'année 2010 a été incontestablement marquée par les premiers travaux de construction du Rapibus qui ont occupé une large place au sein des activités de l'entreprise.

Ce système rapide par autobus en site propre emprunte l'emprise ferroviaire existante qui traverse d'est en ouest le territoire de la ville de Gatineau. Sa réalisation, au coût de 233,5 M\$, est rendue possible grâce à la contribution financière de 176,3 M\$ du gouvernement du Québec et d'un investissement de 57,2 M\$ de la Ville.

La fin de travaux de construction du Rapibus est prévue en 2012.

LA STO DEVIENT PROPRIÉTAIRE DU CORRIDOR FERROVIAIRE

En avril, la STO scellait une entente de principe avec l'entreprise Chemins de fer Québec-Gatineau inc. (CFQG) pour l'acquisition d'une partie du corridor ferroviaire. La STO est ainsi devenue propriétaire du corridor entre le pont Prince-de-Galles et la Montée Paiement sur une distance totale de 9,2 km. L'entente spécifie également que la STO bénéficie d'une servitude exclusive pour la portion du corridor ferroviaire entre la Montée Paiement et le boulevard Lorrain.

La voie ferrée longeant le corridor du Rapibus, bien que relocalisée sur certains tronçons, demeurera fonctionnelle, une fois les travaux de construction complétés.

Cette collaboration innovatrice avec CFQG permet la réutilisation d'une emprise ferroviaire pratiquement inutilisée pour en faire un système rapide par autobus. Il s'agit d'une première inspirante au Québec!

Le Rapibus deviendra la vitrine des systèmes rapides par bus au Québec. À ce titre, la STO se positionne comme un leader visionnaire en transport collectif.

LE RAPIBUS... EN MODE CONSTRUCTION

En 2010, la STO aura franchi de nombreuses étapes dans la concrétisation du Rapibus. Plusieurs centaines de travailleurs auront contribué à l'avancement des quatre premiers chantiers du Rapibus.

- Le chantier du viaduc ferroviaire du boulevard des Allumettières a été complété. Ces travaux d'envergure consistaient au déplacement du pont ferroviaire et à l'élargissement des culées du viaduc. Ils auront été réalisés en moins d'un an!
- Le chantier de la rue Montcalm au boulevard Alexandre-Taché aura été pratiquement complété en 2010. Les travaux d'infrastructure réalisés permettent de voir concrètement l'apparence du corridor Rapibus avec la réinstallation de la voie ferrée.
- L'aménagement et la réfection de la structure du pont Noir au-dessus de la rivière Gatineau pour accueillir la voie du Rapibus a progressé rapidement en 2010. Certaines sections de la passerelle pour piétons et cyclistes étaient déjà en place avant le début de l'hiver.
- Le chantier de l'entrée du pont Noir à la Montée Paiement constitue le segment le plus imposant du corridor du Rapibus. De nombreux travaux préparatoires de voirie et d'infrastructure y ont été réalisés dont l'insertion de palplanches permettant d'ériger les murs de soutènement temporaires du tunnel qui passera sous le boulevard Gréber. La déviation de plusieurs canalisations d'égout et de conduites sanitaires aura également été nécessaire. Les travaux dans le tronçon, incluant le tunnel, se poursuivront tout au long de l'année 2011.

LE RAPIBUS AU GRÉ DES MOIS

JANVIER

Site Internet dédié au Rapibus

L'équipe du Bureau de projet a lancé son nouveau site Internet complètement dédié au Rapibus. Se voulant un carrefour d'information complet, il vise à renseigner la population et à donner des informations plus spécifiques aux clientèles intéressées au projet. Le site présente divers sujets de la conception du projet à sa réalisation.

MAI

Octroi d'un contrat de 42 M\$

Le Rapibus a franchi une étape d'envergure alors qu'il octroyait un contrat de 42 M\$ à la firme Excavation Loiselle et frères inc. L'entrepreneur s'est vu confier, à la suite d'un appel d'offres public, le mandat d'effectuer les travaux de voirie et ferroviaires dans le tronçon situé entre le pont Noir et la Montée Paiement dans le secteur Gatineau.

Ce chantier est le plus gros que connaîtra le Rapibus. Ces travaux s'échelonnent sur un tronçon de 4,5 km à travers six intersections sans oublier la construction du tunnel qui passera sous le boulevard Gréber.

Fin des rencontres d'information avec les riverains

En mai dernier prenait fin la dernière séance d'information d'une série de sept destinées à rencontrer les citoyens riverains du corridor du Rapibus. Ces rencontres avaient comme objectif de créer des espaces de dialogue et d'information avec les citoyens au sujet des travaux de construction à venir dans leur quartier. Au total, plus de 850 riverains identifiés quartier par quartier ont reçu une invitation à venir rencontrer l'équipe du Bureau de projet du Rapibus.



JUIN

Mise à jour de l'échéancier

À la lumière de nouvelles composantes majeures, l'échéancier du Rapibus a été mis à jour dans le but d'offrir à la population de l'Outaouais un projet complet et sécuritaire. Le Rapibus est un projet de grande envergure avec tous les défis que comporte la coordination d'équipes complètes de spécialistes provenant de milieu et de spécialisation différente, de partenaires ainsi que de multiples entrepreneurs travaillant sur plusieurs chantiers simultanément. Le Bureau de projet compte bien ne pas prendre de pause et continuer de franchir rapidement mais efficacement les étapes menant le Rapibus à sa concrétisation en 2012.

DÉCEMBRE

Le Rapibus reçoit une subvention d'importance pour la réalisation de sa piste cyclable

Dans le cadre du volet « transport actif » du Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile (PAGMTAA) du ministère des Transports du Québec, la STO a reçu une subvention de près de 2,5 M\$ pour la réalisation d'un tronçon de la piste cyclable prévu au projet.

Visite de chantiers

Un an, jour pour jour, après la première pelletée de terre annonçant le début des travaux du Rapibus, la STO a convié ses partenaires afin qu'ils puissent constater sur les lieux les diverses avancées réalisées sur les quatre premiers chantiers du projet. Durant cette visite, nos partenaires ont eu en exclusivité la chance d'inaugurer, par un passage en autobus, le premier tronçon carrossable du Rapibus, soit le segment entre la rue Montcalm et le boulevard Alexandre-Taché dans le secteur Hull.

Les représentants des médias furent également conviés lors d'une deuxième visite de chantier. De nombreux professionnels des différentes équipes de gestion et de conception étaient sur place afin de répondre aux diverses questions des médias.

En 2010, 53 M\$ en contrats ont été octroyés pour un cumulatif de 93 M\$ engagés au terme de l'année 2010, sur une enveloppe totale de 233,5 M\$. Cela représente 60 contrats de construction et de services professionnels accordés.

Prix et honneurs

Un employé se distingue sur la scène canadienne

En 2010, la STO s'est distinguée sur la scène nationale alors que Guy Langlois, directeur adjoint à l'entretien, a été honoré par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) dans le cadre de la cérémonie de remise des Prix de reconnaissance des employés du transport en commun.

Cet honneur est présenté à des personnes qui apportent une contribution significative au transport en commun grâce à leur leadership et à leurs initiatives visant à améliorer leur milieu de travail ou encore par les mesures officielles ou législatives qu'elles ont fait adopter.

Le Service de l'entretien honoré par l'ATUQ

Dans le cadre du congrès annuel de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), l'équipe du Service de l'entretien a reçu un prix de reconnaissance pour son innovation en matière d'entretien de systèmes de climatisation.

Cette nouveauté en milieu de travail permet d'effectuer l'entretien de ces systèmes de façon plus sécuritaire. Cette initiative est devenue un point de mire pour plusieurs autres sociétés de transport.

Engagements dans le milieu

UNE CITOYENNE CORPORATIVE IMPLIQUÉE!

À titre de citoyenne corporative engagée dans son milieu, la STO a poursuivi ses différentes implications dans la collectivité et auprès d'organismes communautaires régionaux. Soucieuse du mieux-être de la communauté qu'elle dessert, la STO appuie différentes causes qui reflètent ses valeurs sociales.

Elle est également présente dans son milieu grâce à sa participation au Plan des mesures d'urgence municipales, avec la Croix-Rouge ou encore, en accueillant chaque année des stagiaires au sein des différentes directions de l'entreprise.

- Promotion de la Loterie Santé auprès des employés en appuie à la Fondation du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau.
- Près de 24 000 \$ versés à Centraide Outaouais grâce à la générosité des employés et des usagers.
- Tirelires à bord des autobus à l'occasion de la Grande guignolée des médias : près de 7 500 \$ versés à Moisson Outaouais.
- Participation à la livraison des paniers de Noël confectionnés dans le cadre du Déjeuner du Maire avec 18 autobus prêtés pour cette journée et une équipe d'employés, dont plusieurs chauffeurs bénévoles entourés de membres de leurs familles.
- Prêt d'un autobus à l'occasion de la collecte de jouets de Manon : une chauffeure qui s'implique chaque année pour offrir des cadeaux aux enfants plus défavorisés de la région.

Environnement et transport durable

Les actions et gestes que pose la STO dans la région positionnent le transport en commun comme un choix éco-responsable et visent à favoriser une prise de conscience collective face aux impacts positifs de ce choix sur la qualité de l'environnement.

Dans le cadre de ses activités courantes, la STO contribue quotidiennement à alléger son empreinte sur l'environnement. Avec plus de 19 millions de déplacements effectués sur son réseau en 2010, la STO a permis de diminuer l'usage de l'auto en solo, particulièrement les jours de semaine et par le fait même, de réduire le bilan carbone de la région.

En 2010, la STO a mis l'accent sur l'écologisation de son parc d'autobus. À cette fin, la Société a fait l'acquisition de 27 autobus à plancher surbaissé munis d'un nouveau système de filtration à base d'urée. Un réservoir de 10 000 litres a été installé à l'extérieur afin d'y entreposer ce produit biodégradable.

Un système d'évacuation des gaz d'échappement a été aménagé, ce qui empêche l'accumulation de fumée lors des périodes de sorties d'autobus et assure une bonne qualité d'air dans le garage.

Par ailleurs, les autobus de la Société sont ravitaillés en biodiesel. La STO a aussi fait l'acquisition de quatre véhicules de service de modèle hybride pour le travail des gestionnaires de premier niveau sur la route.

La STO privilégie l'utilisation de détergers verts au Service de l'entretien, procède au rechapage de pneus usés, à la récupération et à la réutilisation de plus de 40 000 litres d'huiles et près de 1 000 filtres à huile annuellement.

Acteur incontournable de la mobilité durable, la STO favorise des façons de faire qui contribuent à l'amélioration de l'environnement avec, notamment, l'application de la Politique d'arrêt du moteur des autobus et celui du Programme « Conducteur averti », une pratique de conduite de l'autobus qui favorise l'économie de carburant.

Toujours dans l'optique d'une saine gestion des impacts sur l'environnement, la STO élimine progressivement les titres cartonnés et les correspondances papier en privilégiant l'utilisation de la carte à puce. De plus, elle conclut des ententes de partenariat avec des intervenants en transport comme, par exemple, le programme Duo auto+bus grâce à l'implication de Communauto ainsi que le Programme « Faites de l'air ! » par le biais de son entente avec l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA). À l'occasion de la Semaine des transports collectifs et actifs, la STO s'est également associée à la campagne nationale Cocktail transport chapeauté par l'organisme Équiterre. Elle participe également au volet régional du Défi climat.

Dans le cadre de thématiques annuelles, la STO a poursuivi son implication au Gala d'excellence en environnement de l'Outaouais qui s'est déroulé lors du Jour de la Terre tout en proposant différentes offres tarifaires avantageuses à cette occasion et lors de la Journée de l'air pur et de la Journée internationale « En ville, sans ma voiture! ».

Sur la scène provinciale, la STO participe aux réflexions, aux échanges ainsi qu'à la réalisation d'études portant sur les défis organisationnels et sur les bonnes pratiques en matière de développement durable. De concert avec plusieurs partenaires régionaux, la STO travaille à la mise sur pied d'un Centre de gestion des déplacements et fait partie du comité municipal sur l'accessibilité universelle.

Gage d'un avenir toujours plus vert, la STO a également fait connaître son intérêt, de concert avec d'autres sociétés de transport du Québec, face à l'acquisition souhaitée d'autobus à propulsion hybride diesel-électrique au cours des prochaines années.

Enfin, la Société a le souci de réaliser ses nombreux projets de développement dans le respect de l'environnement et en favorisant la promotion du transport durable. La réalisation du Rapibus, avec ses stationnements incitatifs et la piste cyclable qui y sera jumelée, s'inscrit au coeur de cette orientation.

GRÂCE À LA STO, CHAQUE JOUR...





Rapports financiers

Société de transport de l'Outaouais

EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010 <u>Budget modifié (\$)</u>	2010 <u>Réel (\$)</u>	2009 <u>Réel (\$)</u>
REVENUS			
Transport en commun	30 390 000	29 019 284	28 920 523
Transport adapté	410 000	442 937	402 193
Transport nolisé	36 000	31 035	43 705
Fonds des contributions des automobilistes	4 620 000	4 808 826	4 763 716
Revenus complémentaires au transport	795 000	1 176 434	867 758
Revenus non reliés au transport	44 000	123 926	91 076
Contributions locales aux opérations	530 000	902 324	645 952
Revenus de subventions	14 925 000	20 020 466	22 960 357
Contribution - Ville de Gatineau	37 425 000	37 425 000	33 780 000
TOTAL DES REVENUS	<u>89 175 000</u>	<u>93 950 232</u>	<u>92 475 280</u>
DÉPENSES			
Dépenses de fonctionnement	72 976 219	71 299 712	65 751 724
Frais de financement	4 949 637	2 718 745	2 658 976
	<u>77 925 856</u>	<u>74 018 457</u>	<u>68 410 700</u>
Remboursements de la dette à long terme	10 583 400	10 583 400	9 077 600
TOTAL DES DÉPENSES	<u>88 509 256</u>	<u>84 601 857</u>	<u>77 488 300</u>
RÉSULTATS AVANT CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
	<u>665 744</u>	<u>9 348 375</u>	<u>14 986 980</u>
AFFECTATIONS			
Transfert aux activités d'investissement	(665 744)	(9 922 506)	(11 115 809)
Surplus accumulé - non affecté	-	-	-
Surplus accumulé affecté	-	1 719 060	31 804
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	-	365 894	100 498
TOTAL DES AFFECTATIONS	<u>(665 744)</u>	<u>(7 837 552)</u>	<u>(10 983 507)</u>
SURPLUS DE L'EXERCICE	<u>-</u>	<u>1 510 823</u>	<u>4 003 473</u>

Société de transport de l'Outaouais

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010 Réel (\$)	2009 Réel (\$)
<u>ACTIFS</u>		
<u>Actifs financiers</u>		
Encaisse	16 267 289	-
Débiteurs (note 3)	94 005 738	49 109 442
Actif au titre des avantages sociaux futurs	468 900	-
	<u>110 741 927</u>	<u>49 109 442</u>
<u>Actifs non financiers</u>		
Stocks de fournitures (note 4)	2 659 866	2 458 484
Frais payés d'avance	626 607	438 254
Immobilisations (note 7)	171 904 253	120 374 286
	<u>175 190 726</u>	<u>123 271 024</u>
TOTAL DES ACTIFS	<u>285 932 653</u>	<u>172 380 466</u>
<u>PASSIFS</u>		
Découvert bancaire	-	1 731 465
Créditeurs et frais courus (note 5)	16 687 139	11 242 865
Revenus reportés (note 6)	1 376 712	860 674
Dettes à long terme (note 8)	129 918 152	73 832 595
Passif au titre des avantages sociaux futurs	-	347 400
Total des passifs	<u>147 982 003</u>	<u>88 014 999</u>
<u>AVOIR DES CONTRIBUABLES</u>		
Surplus accumulé	5 521 519	5 729 756
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(2 155 136)	(1 789 242)
Fonds réservés	15 261 312	(1 860 649)
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	119 322 955	82 285 602
Total de l'avoir	<u>137 950 650</u>	<u>84 365 467</u>
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR	<u>285 932 653</u>	<u>172 380 466</u>

SURPLUS ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	<u>Virement de</u> (<u>\$</u>)	<u>Virement à</u> (<u>\$</u>)	<u>Solde</u> (<u>\$</u>)
<u>SURPLUS ACCUMULÉ</u>			
Non affecté - solde au 1 ^{er} janvier			4 529 756
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé affecté		4 529 756	(4 529 756)
Affectation - réserves financières			
Surplus de fonctionnement à des fins fiscales	1 510 823		1 510 823
Non affecté - solde au 31 décembre	<u>1 510 823</u>	<u>4 529 756</u>	<u>1 510 823</u>
Affecté - solde au 1 ^{er} janvier			1 200 000
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	2 810 696		2 810 696
Affecté - solde au 31 décembre (note 9)	<u>2 810 696</u>	<u>-</u>	<u>4 010 696</u>
SURPLUS ACCUMULÉ AU 31 DÉCEMBRE	<u><u>4 321 519</u></u>	<u><u>4 529 756</u></u>	<u><u>5 521 519</u></u>

Société de transport de l'Outaouais

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

Note 2 ÉNONCÉ DES PRINCIPALES MÉTHODES 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 :

Catégories	Années
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 1^{er} 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 1^{er} 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 2010

	<u>2010</u>	<u>2009</u>
	\$	\$
Note 3 DÉBITEURS		
Subventions	89 896 287	45 359 749
Fonds des contributions des automobilistes	1 287 174	1 267 862
Titres de transport	1 051 293	735 279
Ristournes de TPS	670 228	514 504
Autres débiteurs	1 100 756	1 232 048
	<u>94 005 738</u>	<u>49 109 442</u>
Note 4 STOCKS DE FOURNITURES		
Carburant et huiles	199 891	145 783
Pièces de rechange	2 459 975	2 312 701
	<u>2 659 866</u>	<u>2 458 484</u>
Note 5 CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS		
Fournisseurs	9 170 889	4 250 283
Salaires et déductions à la source	5 721 810	5 752 393
Intérêts courus sur la dette à long terme	868 064	650 694
Gouvernement du Québec	543 857	358 754
Gouvernement du Canada	299 997	158 335
Dépôts sur soumissions	82 522	72 406
	<u>16 687 139</u>	<u>11 242 865</u>
Note 6 REVENUS REPORTÉS		
Abonnements mensuels	646 871	548 279
Billets	309 794	272 349
Subventions	420 047	40 046
	<u>1 376 712</u>	<u>860 674</u>

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

Note 7 IMMOBILISATIONS

Catégories	2010			2009		
	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Bâtiment	40 884 239	8 773 145	32 111 094	26 608 272	7 894 168	18 714 104
Terrains	7 076 062	-	7 076 062	5 143 371	-	5 143 371
Véhicules	124 988 768	57 594 804	67 393 964	113 434 555	54 219 080	59 215 475
Terminus, stationnements et voies réservées	17 141 689	3 638 985	13 502 704	16 924 963	3 766 021	13 158 942
Gestion des titres de transport	5 624 371	3 982 433	1 641 938	5 624 371	3 093 405	2 530 966
Équipements de garage	3 618 208	2 701 563	916 645	3 376 922	2 531 839	845 283
Équipements informatiques	5 472 397	4 594 447	877 950	5 211 653	4 237 522	974 131
Équipements de bureau	2 793 536	2 108 822	684 714	2 538 249	2 025 594	512 655
Réservoirs de carburant	774 573	167 533	607 040	645 929	96 509	549 420
Abribus, bancs et arrêts	1 342 623	1 236 070	106 553	1 342 623	1 211 203	131 420
Équipements de véhicules	646 146	642 763	3 383	646 146	641 408	4 738
	210 362 612	85 440 565	124 922 047	181 497 054	79 716 549	101 780 505
Immobilisations en cours	46 982 206	-	46 982 206	18 593 781	-	18 593 781
Total des immobilisations	257 344 818	85 440 565	171 904 253	200 090 835	79 716 549	120 374 286

Société de transport de l'Outaouais

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

Note 8	DETTES À LONG TERME	2010	2009
		\$	\$
	Obligations et billets	131 385 900	74 619 300
	(taux d'intérêt variant de 1,10% à 4,90%)		
	(échéance de 2011 à 2040)		
	Moins : Versements exigibles à court terme	14 596 900	10 583 400
		<u>116 789 000</u>	<u>64 035 900</u>

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

Montants à recouvrer :	2010	2009
	\$	\$
Gouvernement du Québec	78 804 602	36 530 616
Municipalité	52 581 298	38 088 684
	131 385 900	74 619 300
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 467 748)	(786 705)
	<u>129 918 152</u>	<u>73 832 595</u>

Note 9	SURPLUS ACCUMULÉ AFFECTÉ	2010	2009
		\$	\$
	Fonds d'assurance	600 000	600 000
	Fonds d'immobilisations	3 127 344	390 000
	Plan d'accessibilité	70 000	70 000
	Parc-O-Bus Georges	80 000	80 000
	Étude - Normes de service	60 000	60 000
	Refonte du site internet	73 352	-
		<u>4 010 696</u>	<u>1 200 000</u>

Note 10 MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

		2010	
	Solde au début	Résultats activités financières	Solde à la fin
<u>Dépenses</u>	\$	\$	\$
Vacances à payer	(731 834)	73 183	(658 651)
Assurances collectives	(2 631 000)	(383 600)	(3 014 600)
Régime de pension	1 573 592	(55 477)	1 518 115
	<u>(1 789 242)</u>	<u>(365 894)</u>	<u>(2 155 136)</u>

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010 <u>Budget modifié (\$)</u>	2010 <u>Réel (\$)</u>	2009 <u>Réel (\$)</u>
<u>TRANSPORT EN COMMUN</u>			
Abonnements mensuels	20 774 792	20 233 991	19 662 022
Billets	6 799 585	6 217 420	6 532 722
Comptant	<u>2 815 623</u>	<u>2 567 873</u>	<u>2 725 779</u>
	<u>30 390 000</u>	<u>29 019 284</u>	<u>28 920 523</u>
<u>REVENUS COMPLÉMENTAIRES AU TRANSPORT</u>			
Publicité	526 000	611 614	452 728
Billets non utilisés	-	229 312	118 337
Divers	<u>269 000</u>	<u>335 508</u>	<u>296 693</u>
	<u>795 000</u>	<u>1 176 434</u>	<u>867 758</u>
<u>REVENUS NON RELIÉS AU TRANSPORT</u>			
Vente d'immobilisations	-	23 979	19 400
Intérêts	20 000	70 256	12 568
Divers	<u>24 000</u>	<u>29 691</u>	<u>59 108</u>
	<u>44 000</u>	<u>123 926</u>	<u>91 076</u>
<u>CONTRIBUTIONS LOCALES AUX OPÉRATIONS</u>			
Services spéciaux	320 000	678 954	431 324
Contributions - Cantley et Chelsea	150 000	150 548	140 837
Événements spéciaux	<u>60 000</u>	<u>72 822</u>	<u>73 791</u>
	<u>530 000</u>	<u>902 324</u>	<u>645 952</u>
<u>REVENUS DE SUBVENTIONS</u>			
Immobilisations	7 515 000	13 118 948	15 018 334
Programme d'aide à l'amélioration des services	4 650 000	4 194 171	5 361 710
Transport adapté	<u>2 760 000</u>	<u>2 707 347</u>	<u>2 580 313</u>
	<u>14 925 000</u>	<u>20 020 466</u>	<u>22 960 357</u>

Société de transport de l'Outaouais

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010 <u>Budget modifié (\$)</u>	2010 <u>Réel (\$)</u>	2009 <u>Réel (\$)</u>
<u>DÉPENSES</u>			
Salaires et avantages sociaux	50 246 546	50 061 594	45 733 364
Fournitures - entretien des véhicules	11 537 650	10 570 141	9 953 373
Transport adapté	4 535 000	4 582 123	4 024 482
Honoraires et contrats	1 247 816	1 070 098	1 676 166
Entretien des installations	1 363 591	1 591 098	1 328 686
Services publics	1 004 606	757 991	847 618
Licences et permis	704 900	690 394	560 510
Publicité et communication	598 947	701 535	551 030
Location - espaces de bureau et autres	482 080	518 736	380 428
Matériel et fournitures de bureau	320 268	289 150	244 108
Assurances générales	254 000	221 816	224 071
Frais de déplacement et de réunion	136 580	131 014	122 643
Cotisations, associations et abonnements	116 645	105 824	105 245
Mauvaises créances	10 000	8 198	-
Améliorations de service (solde)	415 792	-	-
Imprévus (solde)	1 798	-	-
TOTAL - DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	<u>72 976 219</u>	<u>71 299 712</u>	<u>65 751 724</u>

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010 Budget modifié (\$)	2010 Réel (\$)	2009 Réel (\$)
<u>SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX</u>			
Salaires - chauffeurs	18 259 396	18 133 141	16 961 377
Salaires - autres	14 060 942	14 005 631	12 830 698
Vacances	3 297 940	3 239 511	2 977 897
Congés de maladies	1 832 881	1 861 759	1 767 478
Jours fériés et autres congés	1 802 430	1 756 883	1 609 370
Régime de pension	3 815 705	3 885 789	3 054 815
Assurances collectives	2 090 608	2 429 038	1 909 907
Fonds des services de santé	1 675 604	1 704 430	1 616 727
Régime des rentes du Québec	1 470 935	1 452 241	1 336 305
Régime québécois d'assurance parental	262 657	263 717	231 623
Assurance-emploi	489 985	492 812	459 914
Commission de la santé et de la sécurité du Québec	433 486	252 839	351 960
Uniformes et outillage	565 692	409 726	456 478
Formation et perfectionnement	188 285	174 077	168 815
	<u>50 246 546</u>	<u>50 061 594</u>	<u>45 733 364</u>
<u>FOURNITURES - ENTRETIEN DES VÉHICULES</u>			
Carburants et huiles	8 023 072	7 042 902	6 832 501
Pièces et fournitures	3 151 578	3 180 157	2 795 446
Pneus	363 000	347 082	325 426
	<u>11 537 650</u>	<u>10 570 141</u>	<u>9 953 373</u>
<u>TRANSPORT ADAPTÉ</u>			
Transport par minibus	2 960 000	3 196 815	2 711 737
Transport par taxis	1 575 000	1 385 308	1 312 745
	<u>4 535 000</u>	<u>4 582 123</u>	<u>4 024 482</u>
<u>HONORAIRES ET CONTRATS</u>			
Conseillers techniques	326 794	186 522	738 534
Formation, perfectionnement et programme d'aide	361 542	335 920	316 853
Développement et entretien des systèmes informatiques	303 600	298 481	253 947
Commissions sur ventes de titres de transport	200 000	193 107	191 129
Frais de vérification	45 000	41 019	40 454
Frais légaux	5 000	6 932	127 667
Autres	5 880	8 117	7 582
	<u>1 247 816</u>	<u>1 070 098</u>	<u>1 676 166</u>

Société de transport de l'Outaouais

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre 2010

	2010 Budget modifié (\$)	2010 Réel (\$)	2009 Réel (\$)
<u>ENTRETIEN DES INSTALLATIONS</u>			
Entretien des équipements et bâtiments	958 591	1 174 220	1 015 239
Déneigement	295 720	260 131	231 739
Entretien ménager	109 280	156 747	81 708
	<u>1 363 591</u>	<u>1 591 098</u>	<u>1 328 686</u>
<u>SERVICES PUBLICS</u>			
Électricité	434 100	377 348	376 751
Chauffage	434 000	249 584	340 068
Téléphone	136 506	131 059	130 799
	<u>1 004 606</u>	<u>757 991</u>	<u>847 618</u>
<u>LOCATION</u>			
Espaces de bureau	342 700	333 672	220 767
Équipements	72 380	92 746	73 918
Véhicules	33 000	52 874	49 098
Uniformes	34 000	39 444	36 645
	<u>482 080</u>	<u>518 736</u>	<u>380 428</u>
<u>TRANSFERTS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</u>			
Bâtiment	-	2 181 561 *	-
Achat d'autobus	-	3 826 125 *	8 258 492 *
Achat de terrain	-	1 932 691	-
Projet Rapibus	-	809 917	242 083
Équipements de bureau et informatique	295 166	320 416	372 447
Équipements de garage	333 829	246 141	157 807
Réservoirs de carburant	-	257 288 *	12 774 *
Système de ventilation	-	129 868 *	224 779 *
Réfection de toiture	-	109 342 *	-
Véhicules de service	36 749	69 034 *	107 171
Planificateur de déplacement	-	34 030 *	231 538 *
Programme de démonstration en transport urbain (PDTU)	-	6 093 *	1 024 388 *
Projet - Sûreté dans les transports	-	-	267 965 *
Remplacement du lave-autobus	-	-	214 289 *
Voies réservées	-	-	2 076
	<u>665 744</u>	<u>9 922 506</u>	<u>11 115 809</u>

* Subventions reçues ou à recevoir au comptant

JTO.ca

