

.2011

RAPPORT ANNUEL



40 ans
d'histoire en commun

STO SOCIÉTÉ DE TRANSPORT
DE L'OUTAOUAIS

Partenaire de la mobilité
collective depuis **40** ans

TABLE DES MATIÈRES



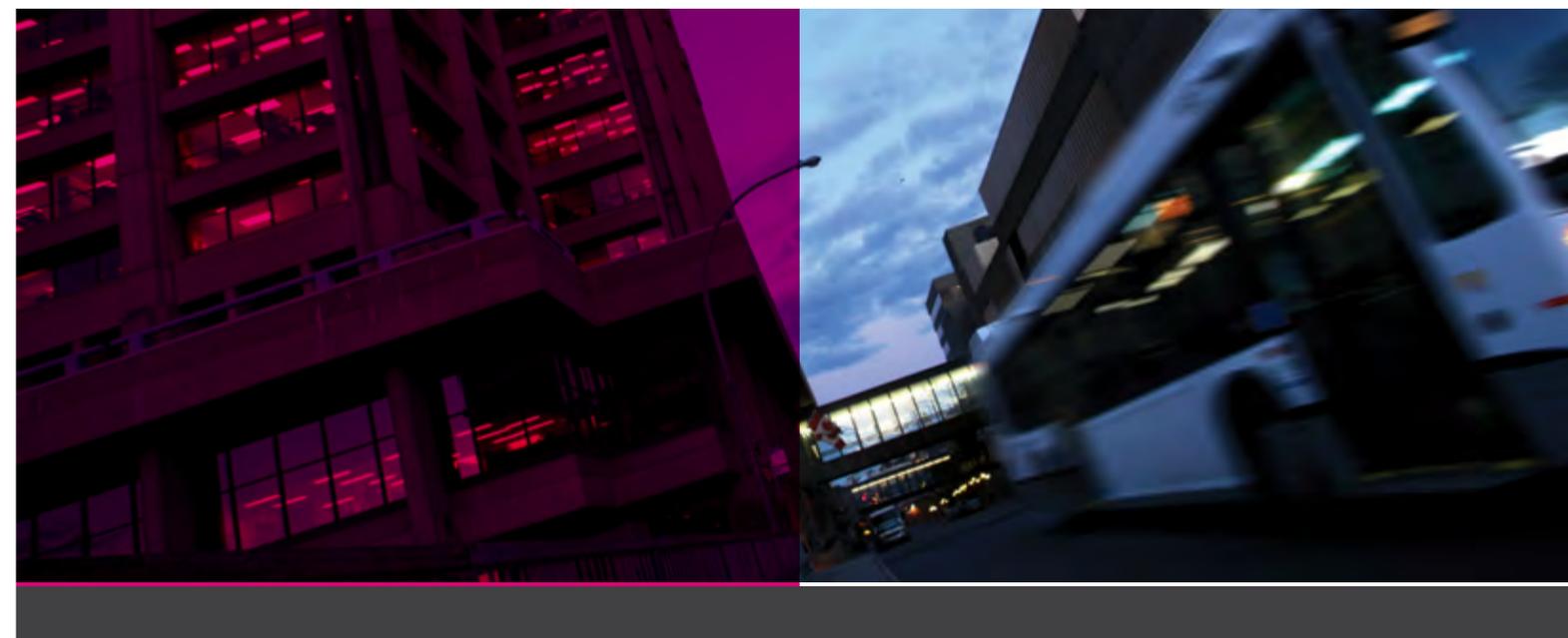
Mission	3
Message du président et du directeur général	4
Conseil d'administration	6
Comités	8
Comité de gestion	10
Organigramme	12
40 ans d'histoire en commun	14
Profil de l'organisation	16
Notre réussite : une affaire d'équipe	18
Un sommet d'achalandage record	20
Regard sur 2011	21
Développement du réseau	26
Politique québécoise du transport collectif	28
Transport adapté	29
Service à la clientèle	30
Partenariats et promotions	34
Une mobilité accessible à tous	35
Mise à jour du Plan stratégique de développement 2005-2015	36
Une année effervescente pour le Rapibus	38
Prix et honneurs	40
Engagements dans le milieu	41
Profil écologique	42
Des gestes qui font une différence	43
Rapports financiers	46

MISSION

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

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

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



MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

40 ans d'histoire en commun

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a célébré ses 40 ans d'existence en mai. Que de chemin parcouru au cours de ces décennies. Bien plus qu'un simple témoin, le transport en commun aura contribué activement à l'évolution de la Communauté urbaine de l'Outaouais, puis ensuite de la grande ville de Gatineau avec un réseau d'autobus toujours plus performant pour une ville en mouvement. Ces 40 années auront été marquées par la même détermination, la même volonté d'offrir à la population de la région de hauts standards de qualité en matière de transport en commun. Et cette tradition se poursuit.

Pour assurer la mobilité de la collectivité qu'elle dessert, la STO a investi 1,1 M\$ en nouveaux services en cours d'année avec la création d'une nouvelle ligne et l'ajout de plusieurs voyages sur des lignes à fort achalandage et ce, dans tous les secteurs de la ville de Gatineau. La STO a aussi procédé à la relocalisation de son terminus dans le secteur Aylmer avec l'ouverture du nouveau terminus et stationnement incitatif des Allumettières qui a été inauguré à l'automne. Avec l'objectif de favoriser une mobilité durable pour tous, la STO a aussi entériné son Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun destiné aux personnes ayant des limitations fonctionnelles et à mobilité réduite. Ce plan, qui tend vers le principe de l'accessibilité universelle, s'inscrit en continuité des actions déjà mises de l'avant dont les lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite.

Les énergies consacrées par la STO cette année et au cours des années passées ont porté leurs fruits, car 2011 aura été une année exceptionnelle avec l'atteinte d'un sommet d'achalandage inégalé. En effet, en décembre, la STO a franchi le cap des 20 millions de déplacements sur son réseau. La Société a enregistré une très bonne performance à chaque mois pour terminer l'année avec plus de 4 % de croissance d'achalandage.

Pour soutenir cette croissance, la STO a pu compter sur l'appui renouvelé de ses partenaires financiers dont le ministère des Transports du Québec avec son programme

d'aide au transport en commun et la Ville de Gatineau qui a injecté 41,3 M\$, représentant 41 % du budget total de 100,2 M\$ de la STO. La popularité de la STO illustre l'intérêt toujours grandissant de la population face au transport en commun. La place qu'occupe maintenant celui-ci dans la mobilité de toute une collectivité démontre l'importance de la pérennité des investissements et de la nécessaire volonté politique de les maintenir, voire de les bonifier sur une base continue.

Cet appui indéfectible des partenaires a également permis à la STO de réaliser au cours de l'année différents projets dont l'acquisition de sept nouveaux autobus régulier et de planifier l'arrivée, l'an prochain, d'autobus articulés. Différentes études dont la « Stratégie interprovinciale de transport collectif » et « l'Étude de faisabilité pour des voies réservées en site propre pour le transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau » ont cheminé. La STO a également débuté le travail préparatoire entourant la construction d'un centre de transport dans le secteur est de Gatineau, a poursuivi la préparation de la deuxième génération de carte à puce qui sera déployée au cours de l'année 2012 et le lancement d'un nouveau site Internet plus interactif également prévu pour l'an prochain.

La mise à jour, cette année, du Plan stratégique de développement 2005-2015 de la STO a permis de dresser un bilan positif des gestes posés à ce jour et d'identifier les actions prioritaires au développement du réseau qui amélioreront l'attrait et la fréquentation du transport collectif au cours des prochaines années et en accroîtront sa part de marché face à l'automobile. Le plan propose l'atteinte de différents objectifs en matière d'achalandage, de kilomètres de voies réservées, de nombre de stationnements incitatifs, de réduction de gaz à effet de serre. Il permet de porter un regard prometteur sur l'avenir. Une partie de cet avenir se dessine actuellement avec la construction intensive du Rapibus.

En effet, l'année aura été effervescente avec la finalisation de certains tronçons du corridor, la mise en chantier de nouveaux tronçons et l'émergence des fondations des premières stations du Rapibus qui jalonnent le tracé de 12 kilomètres de voie exclusive aux autobus. En octobre,

la STO a pu compter sur un appui financier additionnel de 21,5 M\$ du gouvernement du Québec. Cet engagement renouvelé témoigne de l'importance de ce projet de 255 M\$ pour la région. Chaque décision prise face à ce projet est faite en concertation avec le milieu et avec le souci constant d'effectuer les meilleurs choix possibles aux meilleurs coûts mais jamais au détriment de la qualité promise à la population en terme de service.

Nous sommes reconnaissants de la précieuse contribution et de l'implication continue des membres du conseil d'administration qui ont su accompagner, tout au long de l'année, la STO dans ses grandes orientations et particulièrement dans le contexte de construction du Rapibus, ce projet de taille qui demande un engagement soutenu du conseil. Leur appui indéfectible est un gage de succès. Aussi, nous soulignons le travail accompli par l'équipe de gestion qui, au quotidien, veille à l'accomplissement de notre mission comme transporteur public et ce, dans l'ensemble des secteurs d'activités de l'organisation. Cette reconnaissance s'adresse également à la grande famille d'employés sans qui autant de succès et de réussites ne sauraient être possibles. Nous levons également notre chapeau aux chauffeurs de la STO qui, chaque jour, assurent la mobilité de toute une population, beau temps, mauvais temps.

La STO peut fièrement affirmer qu'elle fait partie du quotidien des gens d'ici depuis 40 ans. Nous tenons à remercier de leur fidélité les milliers d'usagers, ceux d'hier, ceux d'aujourd'hui et ceux de demain qui, chacun à leur époque, chacun à leur façon, forgent notre ville, notre région, et font de l'Outaouais un exemple à suivre en matière de mobilité durable. La STO vous remercie de cette grande histoire en commun.



Michel Brissette
Directeur général



Patrice Martin
Président

« Les 40 dernières années auront été marquées par la même détermination, la même volonté d'offrir à la population de la région de hauts standards de qualité en matière de transport en commun. Et cette tradition se poursuit... »



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 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 2011, la STO a tenu 11 assemblées régulières et 25 comités généraux.

L'engagement soutenu des membres du conseil d'administration et leur appui indéfectible sont au cœur des facteurs de réussite de la STO.

Membres du CA

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 de la STO, 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 de la STO 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 est renouvelable. En 2011, le comité s'est réuni à trois reprises. Les travaux du comité ont porté, entre autres, sur les dossiers suivants :

- Le Plan d'accessibilité des services
- Les améliorations de service prévues en cours d'année
- Le service Rapibus et la signalétique liée à celui-ci

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 2011. Le comité a notamment été consulté sur les sujets suivants :

- La mise à jour du Guide de l'utilisateur du transport adapté et ses règles d'application
- La mise à jour du Plan stratégique 2005-2015
- Le Plan d'accessibilité des services
- La mise à jour et le suivi régulier du plan d'action visant l'amélioration de la qualité des services offerts aux usagers du transport adapté dont s'est doté le comité par les années passées

Comité technique des finances

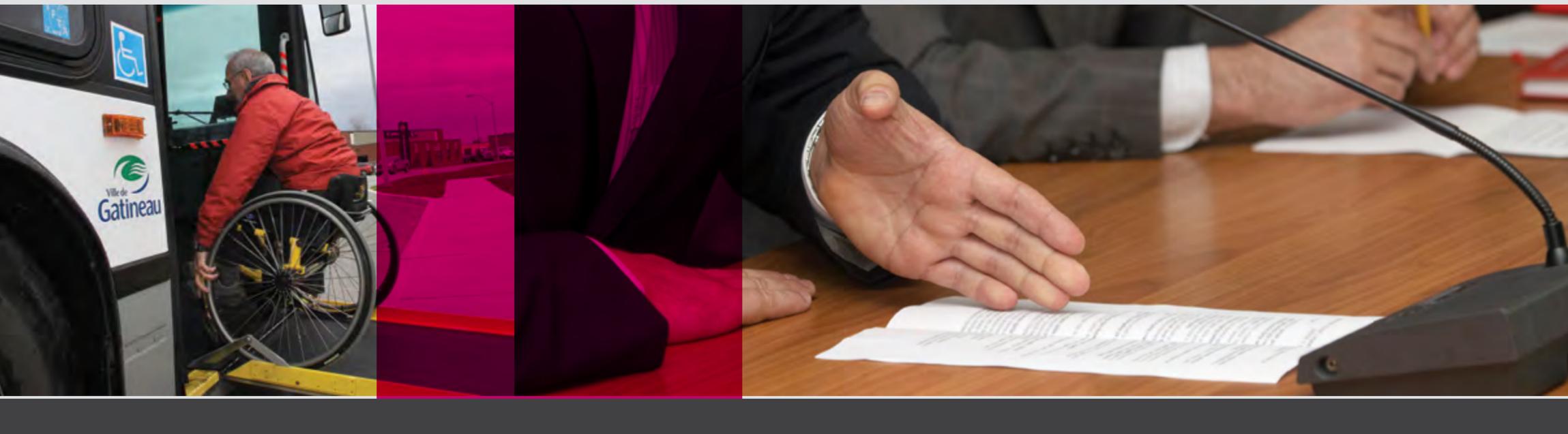
Le comité technique des finances a pour mandat d'assurer un suivi régulier de la situation financière de la STO, d'étudier les scénarios budgétaires, d'analyser les impacts qui en découlent et selon le scénario retenu, de formuler des recommandations au conseil d'administration. Trois rencontres du comité se sont tenues en 2011.

Comité technique des ressources humaines

Le comité technique de 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. Ce comité s'est rencontré à trois occasions en 2011.

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.



COMITÉ DE GESTION

Les responsabilités et pouvoirs du comité de gestion sont d'ordres 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.

La STO peut compter sur une équipe de gestion chevronnée qui participe activement à la mission quotidienne de l'organisation.

Équipe de gestion

M. Michel Brissette (1)
Directeur général

Mme Line Thiffeault (2)
Directrice générale adjointe et
coordonnatrice au projet Rapibus

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

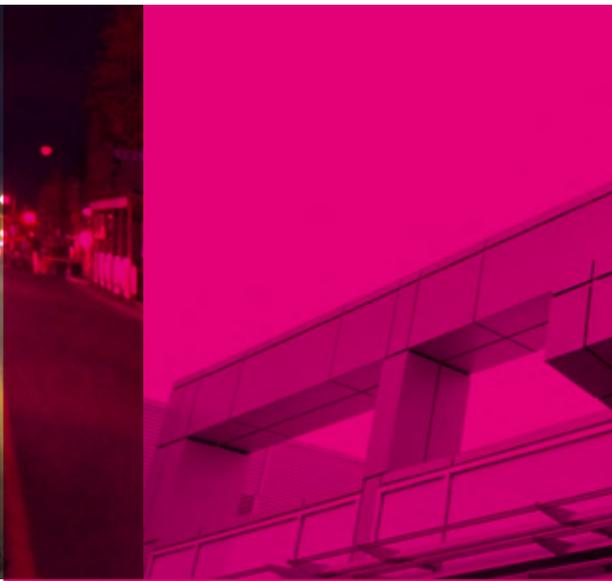
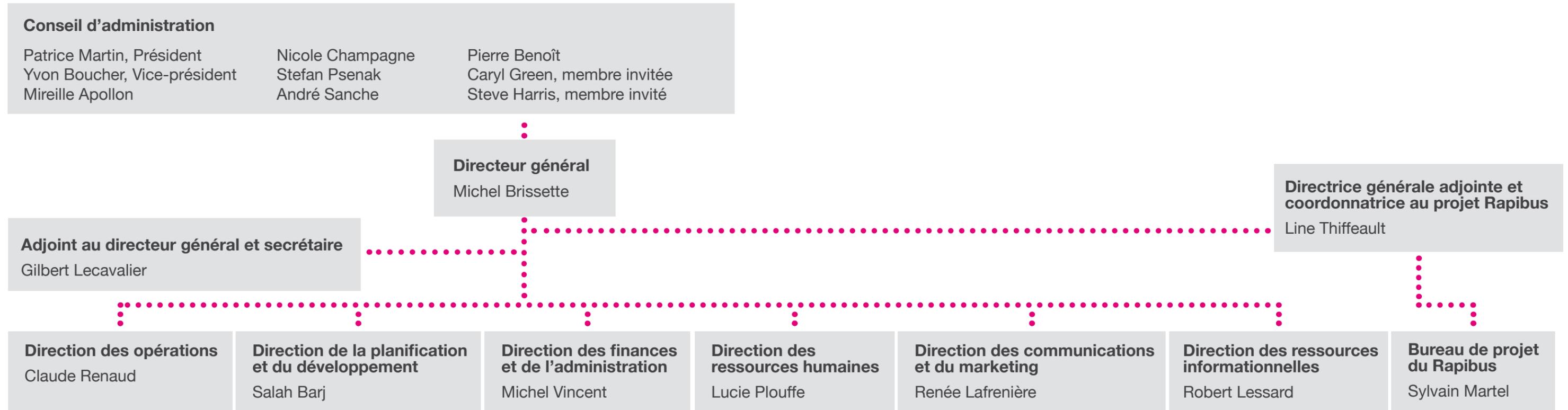
M. Salah Barj (8)
Directeur de la planification
et du développement

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

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



ORGANIGRAMME



40 ANS D'HISTOIRE EN COMMUN

Pour souligner son 40^e anniversaire, la STO s'est dotée d'un slogan tout au long de son année d'anniversaire. C'est ainsi que le libellé «Partenaire de la mobilité collective depuis 40 ans» a été véhiculé sur l'ensemble des communications écrites de la STO tant à l'interne qu'à l'externe.

La STO a ouvert ses portes à la population le dimanche 15 mai. L'activité a remporté un vif succès. Plus de 900 personnes sont venues découvrir les différents secteurs d'activités de l'entreprise. Les visiteurs ont pu en apprendre davantage sur le centre de contrôle et de régulation, les ateliers de mécanique, le garage d'autobus et bien plus. Une exposition de photos d'archives, des activités pour les enfants, des tirages et un BBQ organisé par le Club social ont ravi petits et grands.

Par ailleurs, le Rase-o-Don organisé dans le cadre de cette journée a permis de recueillir 17 300 \$ au profit de la Société canadienne du cancer. En guise de solidarité envers un collègue atteint de cette maladie, une quarantaine de chauffeurs et plusieurs autres employés ont fait preuve d'audace en procédant au rasage intégral de leur chevelure.

Le 18 mai, pour marquer sa journée officielle d'anniversaire, la STO a offert à la population un tarif spécial de 0,40 \$ pour voyager sur l'ensemble de son réseau. Une escouade s'est également promenée à bord de différents autobus afin de distribuer de façon aléatoire divers cadeaux aux usagers pour les remercier de leur fidélité.

De plus, un cahier spécial publié le mercredi 11 mai dans le quotidien LeDroit, auquel se sont joints plusieurs dignitaires politiques et partenaires de la STO, a permis de survoler 40 ans d'histoire en quelques pages.



Partenaire de la mobilité collective depuis **40ans**

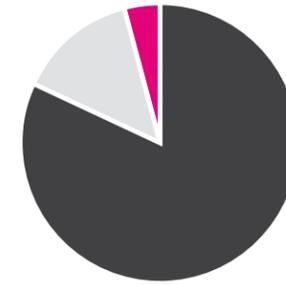
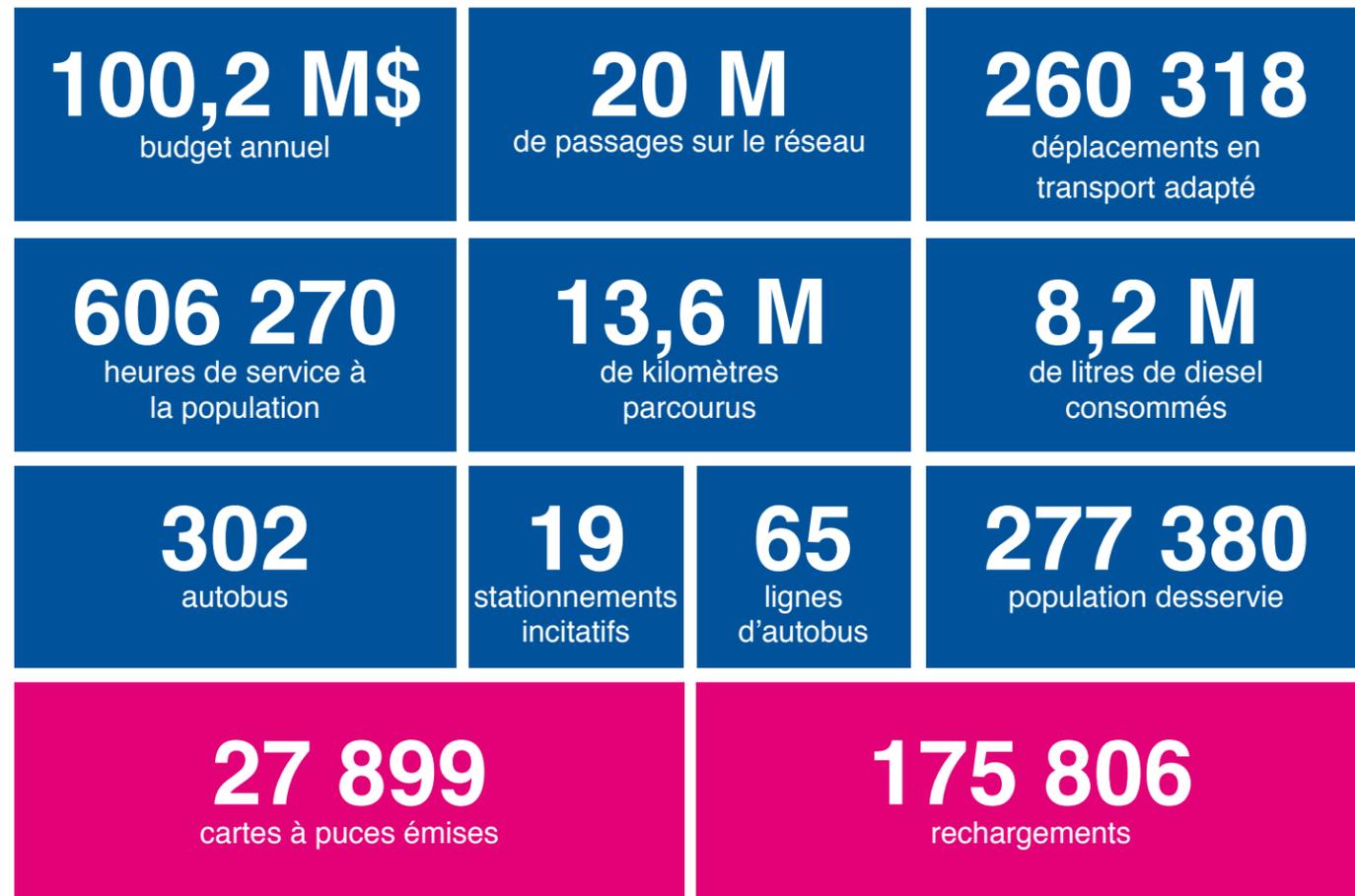


« La STO a contribué, depuis les 40 dernières années, à façonner la ville de Gatineau en participant activement à son développement économique et social et à l'aménagement de son territoire. Au fil des années, la région s'est donné la liberté de se déplacer collectivement en favorisant une mobilité pour tous. »

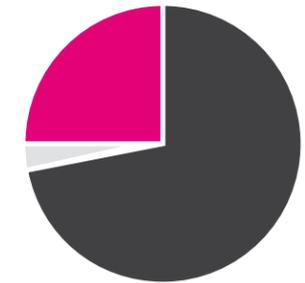
Patrice Martin, Président de la STO

PROFIL DE L'ORGANISATION

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 aux besoins de sa clientèle avec satisfaction.



Ventilation des titres de paiement



Répartition de la clientèle



NOTRE RÉUSSITE : UNE AFFAIRE D'ÉQUIPE

Reconnaissance et formation

C'est sous le signe de la reconnaissance que tous les employés et conjoints ont été invités à une soirée pour souligner le 40^e anniversaire de la STO. À cette occasion, de nombreux employés ont été honorés pour les années de service, les années de conduite sans accident évitable, l'influence positive au travail et les départs à la retraite.

Plusieurs formations ont eu lieu en 2011 dont celle s'adressant spécifiquement aux chauffeurs et portant sur les mesures d'interventions efficaces lors de situations difficiles ou dangereuses.

Santé et qualité de vie au travail

La prévention était au rendez-vous en 2011. Plus de 135 employés ont reçu une évaluation de leur condition auditive et la STO a renouvelé et fait l'acquisition

La STO mise sur ses employés en leur offrant des défis à la mesure de leur talent !

d'équipement de protection auditive pour de nombreux employés, majoritairement à l'entretien. La vaccination antigrippale a également été offerte à l'ensemble des employés.

Différents programmes ont été implantés en cours d'année dont certains relèvent d'organismes du milieu notamment l'Agence de la Santé et des Services Sociaux de l'Outaouais. La STO participe à un projet de recherche portant sur les facteurs influençant le retour au travail de personnes victimes d'une dépression.

Cette recherche est échelonnée sur deux ans et son objectif est de cerner les difficultés et les facteurs facilitants afin de mieux adapter les interventions.

Recrutement

Les départs à la retraite et le défi des générations sont au nombre des éléments que la STO doit considérer.

La STO a mené 46 concours qui ont conduit à l'embauche de 62 personnes. De plus, la Direction des ressources humaines (DRH) a planifié plus de 45 mouvements de main-d'œuvre se traduisant par des promotions, des mutations ou des remplacements temporaires. En vue de répondre aux différents besoins organisationnels, la DRH a assuré une présence active à deux événements de recrutement majeurs soit le Salon Accès Emploi de l'Outaouais et la Foire nationale de l'emploi de Montréal.

La STO a aussi participé activement, avec d'autres sociétés de transport québécoises, à un comité de travail visant à mettre sur pied une toute nouvelle attestation d'études professionnelles en mécanique d'autobus, dans l'objectif bien précis de répondre positivement aux difficultés de recrutement rencontrées dans cette spécialité.

Relations de travail

Au chapitre des relations de travail, les négociations avec le groupe des employés professionnels et de bureau se sont conclues par la signature d'une entente collective allant jusqu'en 2015. Du côté des gestionnaires de premier niveau, des rencontres périodiques ont été tenues et le travail est bien amorcé en vue de parvenir à conclure une entente avec le syndicat les représentant.

Nous sommes :



UN SOMMET D'ACHALANDAGE RECORD

La STO franchit le cap des 20 millions de déplacements sur son réseau!

La STO a connu une performance exceptionnelle d'achalandage en 2011. Déjà en saison estivale, la Société observait une croissance dans une période habituellement plus calme avec une pointe de 6,5 % en juillet. Cette tendance s'est maintenue jusqu'à la fin 2011 alors que la STO a terminé l'année avec une croissance de son achalandage de plus de 4 %. Elle a atteint un sommet d'achalandage inégalé en dépassant le cap des 20 millions de déplacements sur son réseau au terme de l'année. La STO a aussi vu sa clientèle se fidéliser avec une hausse marquée, particulièrement à l'automne, des ventes d'abonnements de longue durée, soit le Programme FIDÉLITÉ pour les travailleurs et les différents forfaits semestriels Cam-Puce destinés aux étudiants.

La STO attribue ces succès à un ensemble d'actions pour rendre le transport collectif toujours plus attrayant auprès de la population. Le Plani-Bus, la volonté de rendre le réseau toujours plus accessible, la diversification de ses titres de transport, les investissements en nouveaux services figurent au nombre de ces actions.

Pour soutenir cette croissance et maintenir un service de qualité, la STO peut compter sur les investissements importants des partenaires financiers, dont le ministère des Transports du Québec (MTQ) avec ses divers programmes d'aide au transport en commun et la Ville de Gatineau.

REGARD SUR 2011

La STO n'a pas chômé en 2011 avec un agenda bien garni de projets d'infrastructures, d'études à mener et ce, tout en poursuivant le travail entourant différents dossiers qui verront le jour en 2012.

Terminus et stationnement incitatif des Allumettières

À l'automne, la STO a procédé à l'inauguration du terminus et du Parc-o-bus des Allumettières situé le long du chemin Eardley et de la rue des Hautes-Rives dans le secteur Aylmer. Les nouvelles infrastructures comprennent un stationnement incitatif de 119 places, un terminus avec quatre aires d'embarquement, des abribus chauffés et du mobilier pour les usagers, un abri pour les vélos, un aménagement paysager de qualité et des installations sanitaires pour les chauffeurs.

Le projet comprend également des feux de circulation à l'intersection du chemin Eardley et de la rue des Hautes-Rives qui rehaussent la sécurité routière, le prolongement de la piste cyclable et d'un trottoir le long du chemin Eardley ainsi que l'aménagement de la rue des Hautes-Rives. Ces nouveaux aménagements offrent un accès direct et facile au service de transport en commun aux citoyens du secteur Aylmer. L'usage de l'autobus à cet emplacement stratégique, situé dans la partie ouest de la ville, contribue à alléger la circulation automobile sur des artères achalandées en direction des centres-villes du secteur Hull et d'Ottawa.

Aire d'attente pour autobus

À l'été, les travaux de construction d'une aire d'attente pour les autobus de la STO située à l'intersection du chemin St-Louis et de la bretelle d'accès à l'autoroute 50 ouest dans le secteur Gatineau ont été complétés.



Pour souligner cette performance hors du commun, la STO a lancé le concours « 20 millions de déplacements - Moi, j'y ai contribué! ». De plus, une escouade spéciale s'est promenade à bord de différents autobus pour distribuer de façon aléatoire divers cadeaux aux usagers afin de les remercier de leur fidélité.





POUR TOUJOURS MIEUX DESSERVIR LA CLIENTÈLE

La nouvelle infrastructure comprend un stationnement pouvant recevoir plus de 20 autobus dont les nouveaux véhicules articulés prévus en 2012, un aménagement paysager de qualité et des installations sanitaires pour les chauffeurs. Cette aire d'attente offre une plus grande régularité du service notamment aux heures de pointe. Elle permet de réduire le nombre d'autobus qui avaient comme point de départ le terminus Union au centre-ville d'Ottawa minimisant aussi le déplacement des autobus dans les rues locales à Ottawa.

Acquisition de nouveaux autobus

La STO a poursuivi le renouvellement de son parc d'autobus avec l'acquisition de sept nouveaux autobus à plancher surbaissé munis d'une rampe d'accès avant rabattable. Avec l'arrivée en 2013 du Rapibus, la STO a également planifié l'acquisition d'autobus articulés dont les 26 premiers véhicules seront livrés en 2012.

Agrandissement du stationnement extérieur dédié aux autobus

À l'automne, les travaux de construction pour l'agrandissement du stationnement extérieur du garage d'autobus ont été complétés. La nouvelle infrastructure comprend l'ajout d'espaces de stationnement pour autobus afin de répondre aux besoins opérationnels et d'entretien des véhicules. De plus, le projet a permis de faciliter l'entrée et la sortie des autobus, en particulier aux heures de pointe, grâce à la relocalisation de l'accès au garage face à la rue Noël et à l'aménagement de feux de circulation.

Deuxième génération de carte à puce

Prévue en 2012, la deuxième génération de carte à puce a représenté une charge de travail importante pour plusieurs directions de l'entreprise tout au long de l'année. En plus du remplacement de certaines composantes du système (valideur dans les autobus, clavier pour les chauffeurs, équipement chez les dépositaires), la STO a débuté une série de tests en plus de travailler au développement du portail sécurisé pour le rechargement des titres par Internet. Le développement de logiciels et l'introduction de nouvelles fonctions dans le cadre de la mise à jour du système de perception s'inscrivent au nombre des étapes franchies qui permettront aux usagers de bénéficier de nouveaux produits tarifaires dont le porte-monnaie électronique.

L'intégration de l'interopérabilité de la nouvelle carte à puce de la STO avec celle à venir d'OC Transpo a fait de grands pas durant l'année à commencer par la création d'une zone commune sur les deux cartes à puce.

Centre de gestion des déplacements

La STO et la Ville de Gatineau ont appuyé financièrement et mis en commun leurs efforts pour travailler, avec l'aide de l'organisme Vivre en ville, à la mise sur pied d'un Centre de gestion des déplacements à Gatineau (CGD) dont la création est prévue en 2012. Ce projet fait suite à une étude menée en 2010 et intitulée Stratégie de gestion des déplacements pour Gatineau et sa région qui a fait état d'un contexte favorable à la mise en place d'un tel centre nécessitant le versement de subventions du ministère des Transports du Québec (STO). La mission du CGD Gatineau sera de favoriser le développement et la promotion de solutions novatrices en matière de gestion des déplacements et de transport durable en offrant des plans de déplacements aux employeurs avec des modes actifs et collectifs autres que l'automobile en solo.

Refonte du site Web

L'année aura été fertile sur le plan technologique avec le travail préparatoire entourant la refonte du site Web dont le lancement sera fait en 2012. Une attention particulière a notamment été portée au développement de la section Carrières avec le tournage de diverses capsules mettant en vedette plusieurs employés issus de divers secteurs d'activités de la STO. Différentes directions ont participé activement à la refonte incluant l'élaboration d'une section « Mon Profil » qui permettra de personnaliser davantage la relation entre la STO et l'utilisateur sur le Web.

Services mobiles et médias sociaux

La STO a mandaté en 2011 des firmes pour analyser ses besoins à l'égard des médias sociaux et des services mobiles et émettre des recommandations quant aux meilleures pratiques à développer pour bien satisfaire la clientèle et l'entreprise en terme de diffusion de l'information. L'ajout des canaux sociaux aux sources actuelles d'information de la STO est prévu en 2012.

Études en cours

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, lancée au début de l'année, vise à identifier le corridor le plus performant pour implanter, à plus long terme, un service de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville. L'étude est encadrée par un comité technique et un comité directeur formés de représentants de partenaires de la STO, soit le ministère des Transports du Québec (MTQ), la Ville de Gatineau, la Commission de

la capitale nationale (CCN) et OC Transpo ainsi que d'un comité consultatif formé de divers groupes d'intérêt, de commissions scolaires et d'associations de quartiers. Deux soirées de consultation publique de type Portes ouvertes ont également été tenues au printemps dans les secteurs Hull et Aylmer. Le premier rapport d'étape, présentant le diagnostic de la situation actuelle ainsi que l'identification et l'analyse de scénarios de desserte possibles, a été déposé à l'automne auprès du MTQ. Cette étude se poursuivra au cours de 2012 avec de nouvelles consultations, l'élaboration d'un plan opérationnel et d'un plan de réalisation. Une cinquantaine de personnes se sont présentées aux soirées de consultations publiques tenues par la STO au printemps. Des représentants de la STO et de la firme mandatée pour la réalisation de l'étude étaient sur place pour expliquer aux citoyens ses différents aspects et recueillir leurs commentaires et opinions sur les options de corridors potentiels.

Stratégie interprovinciale de transport collectif

La STO a participé activement à l'Étude stratégique sur l'intégration du transport en commun dans la région de la capitale nationale. Cette étude a permis de jeter un regard sur la façon d'intégrer les deux systèmes de transport en commun de façon coordonnée en tenant compte des infrastructures déjà en place et planifiées. La Stratégie s'est attardée sur les cinq volets suivants : infrastructure, opérations, usagers, ville de transport collectif et gouvernance. L'étude, qui vise l'élaboration d'un plan stratégique sur un horizon de 10 et de 20 ans, servira de base à la planification régionale du transport en commun à moyen et long terme. Les conclusions de cette étude, menée conjointement par la STO, la CCN et la Ville d'Ottawa, devraient être connues en 2012.

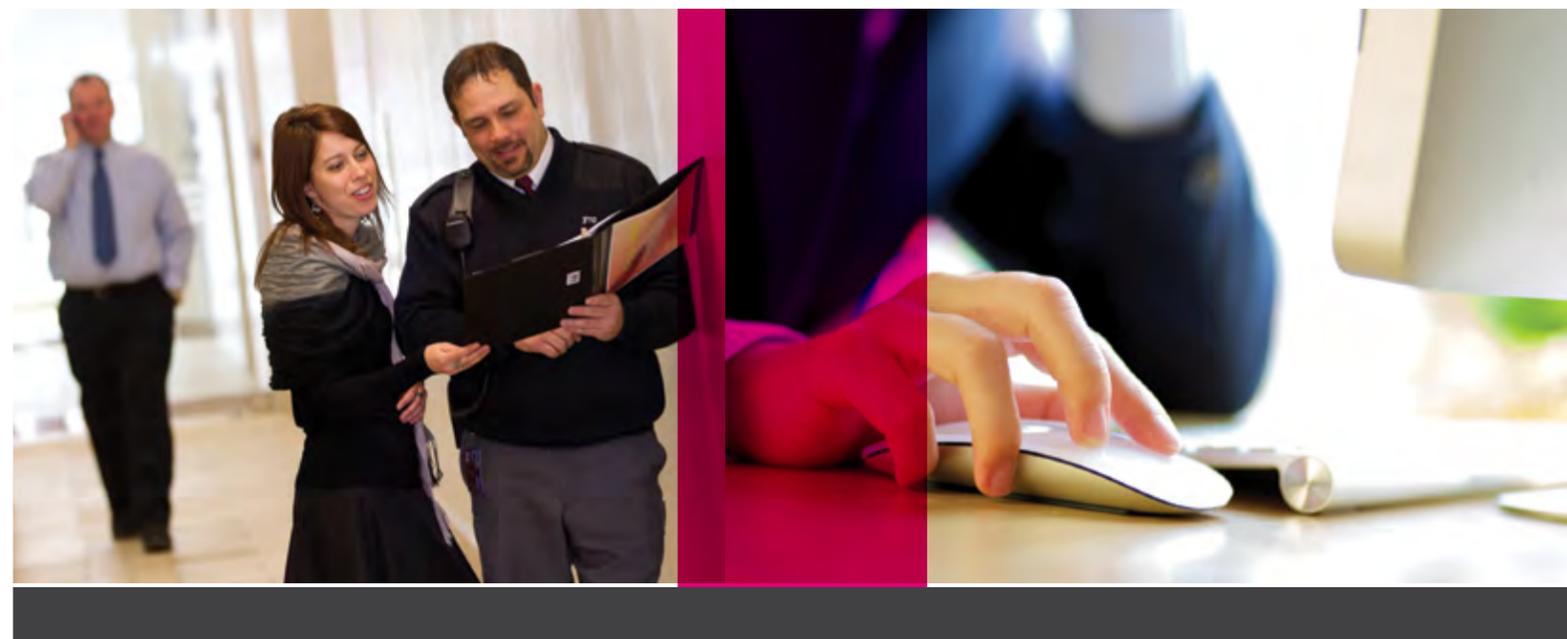
Enquête Origine-Destination : un outil essentiel à la planification des transports

L'enquête Origine-Destination, qui porte sur les déplacements quotidiens des résidents de la région, a été menée entre la mi-septembre et décembre de concert avec les Villes d'Ottawa et de Gatineau, la STO, OC Transpo et les ministères des transports provinciaux. Des entrevues ont été menées auprès de 25 000 ménages sélectionnés au hasard, de part et d'autre de la rivière des Outaouais, soit un échantillon de 5 % de la population. Les informations ainsi recueillies serviront à alimenter les modèles servant aux simulations du transport dans la région afin de mieux planifier le développement des infrastructures pour faire face aux défis des prochaines décennies. En plus de permettre d'étudier l'évolution des divers modes de transport et des déplacements aux diverses lignes écrans de la région, les informations colligées sont des plus utiles pour élaborer des stratégies de transport. La réalisation des analyses et le rapport final seront déposés en 2012.

Innovations informatiques

La STO a procédé à un rehaussement de ses outils bureautiques dont Word, Excel et Power Point en plus de la migration du logiciel de courriels et d'agenda électronique GroupWise vers les logiciels Exchange et Outlook. Une formation sur mesure a été dispensée par l'intermédiaire de la Direction des ressources humaines à l'ensemble des employés touchés par cette migration informatique.

La Direction des opérations a bénéficié, pour sa part, de nouveaux systèmes facilitant la gestion quotidienne de ses activités. Le premier système transmet de l'information au répartiteur sur le nombre d'autobus assignés aux chauffeurs. Le deuxième système permet aux mécaniciens de présenter leur carte à puce personnalisée à des lecteurs pour enregistrer leur arrivée et leur départ sur les lieux de travail. Le troisième progiciel permet à la gestion du Service de l'entretien de gérer plus facilement les mouvements de personnel de leurs équipes de travail.



DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU

Chaque année, la STO investit dans les services à la population. En 2011, la STO a injecté 1,1 M\$ en nouveaux services.

L'offre dans les différents secteurs a été rehaussée en raison d'un accroissement de l'achalandage, particulièrement aux heures de pointe. La tendance de l'étalement des heures de pointe, qui a été remarquée au fil des dernières années, continue d'être observée sur le réseau. Un besoin de plus en plus important se fait également sentir en soirée et des ajouts de service ont été faits à cet égard sur plusieurs lignes du réseau.

Les citoyens du secteur Aylmer bénéficient depuis l'automne d'un accès encore plus direct au transport en commun avec le nouveau terminus et Parc-o-bus des Allumettières. Des ajustements au service ont été réalisés à partir de ce point stratégique situé en amont de la circulation automobile provenant de l'ouest de la ville afin de répondre à la nouvelle clientèle. De plus, la STO a amélioré le lien en après-midi entre le Cégep Gabrielle-Roy et le secteur Aylmer facilitant de la sorte les déplacements de nombreux étudiants entre l'est et l'ouest du territoire.

Par ailleurs, les développements résidentiels dans le quartier du Plateau de la Capitale se poursuivent à bon rythme et des modifications importantes ont été apportées au service du secteur Hull notamment avec la création d'une toute nouvelle ligne afin de répondre à une clientèle toujours croissante. Cette ligne permet également aux étudiants de se rendre plus aisément à l'Université du Québec en Outaouais. La STO a aussi amélioré la transition entre le service de pointe et le service régulier grâce à des fréquences revisitées sur certaines lignes tant dans le secteur Hull que dans celui d'Aylmer.

Dans le secteur Gatineau, des ajouts de service ont été faits sur certaines lignes Express et Interzone et quelques départs du centre-ville d'Ottawa, en fin d'après-midi, se font dorénavant du centre-ville du secteur Hull offrant des autobus dédiés aux travailleurs de la rive québécoise.

Des investissements dédiés à la population d'ici !

- 12 600 heures additionnelles de services
- 467 000 kilomètres supplémentaires effectués



**7,5 M\$ EN
NOUVEAUX
SERVICES
DEPUIS 2007**

POLITIQUE QUÉBÉCOISE DU TRANSPORT COLLECTIF 2006-2011

Depuis l'entrée en vigueur de la première Politique d'investissement du gouvernement du Québec pour le transport collectif en 2006, la STO a considérablement bonifié son offre de services afin d'attirer une nouvelle clientèle et pour faire du transport en commun une alternative de choix à l'automobile.

Entre 2006 et 2011, l'achalandage a augmenté de 16 % à la STO. La cible de 8 %, identifiée dans la Politique, a été largement dépassée, voire doublée! La STO a aussi dépassé l'objectif gouvernemental fixé à 16 % pour la bonification de services. Elle a offert 25,3 % de plus d'heures de services et le nombre de kilomètres parcourus en autobus a augmenté de 23,3 %.

Depuis 2006...
Des objectifs largement dépassés !

25,3 %

heures de services ajoutées

23,3 %

kilomètres additionnels parcourus

16 %

d'augmentation de l'achalandage

TRANSPORT ADAPTÉ

Même si la STO tend vers une mobilité de plus en plus accessible sur son réseau régulier, elle maintient la qualité de ses services de transport adapté offerts aux personnes qui ne peuvent s'en prévaloir.

Augmentation
de 4 % de l'achalandage

En 2011, la STO a assuré à plus de 4 300 personnes des déplacements sécuritaires et ce, sept jours sur sept, avec l'aide des sous-traitants La Citadelle, Taxi Aylmer et Taxi Laplante. Le parc de véhicules compte 30 minibus adaptés, 4 minibus conventionnels, 6 taxis adaptés et 13 taxis conventionnels.

Par ailleurs, des démarches sont actuellement entreprises conjointement avec quatre autres sociétés de transport en commun afin d'implanter un Système d'aide à l'exploitation et information aux voyageurs (SAEIV) dans les autobus et les taxis du transport adapté. Le projet-pilote sera mené à la STO.



SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'équipe de préposés du Service des renseignements gère, sept jours sur sept, les appels des clients à la recherche d'informations diverses.

Bon nombre de personnes utilisent maintenant le Plani-Bus, disponible au sto.ca, pour obtenir des trajets personnalisés et en connaître plus sur les horaires et parcours. Outil indispensable pour bien planifier les déplacements, il permet aussi aux préposés de répondre rapidement et avec précision aux demandes de la clientèle à ce chapitre et, conséquemment, de diminuer le nombre d'appels logés à cette fin. Ainsi, les usagers qui communiquent avec le personnel bénéficient d'un temps de réponse encore plus adéquat pour toutes autres questions au sujet de la STO.

Plani-Bus :

1,8 M
itinéraires générés

1,2 M
demandes d'horaires

Autres statistiques :

3 M
appels Infobus

4 262
commentaires logés

128 455
appels au Service des renseignements

1,1 M
visites annuelles sur le Web

3,4 M
pages visualisées sur le Web



PARTENARIATS ET PROMOTIONS

Les partenariats sont pour la STO une façon d'appuyer l'activité économique locale en permettant aux gens d'ici et d'ailleurs de profiter de plusieurs événements, fêtes et festivals qui contribuent à faire de Gatineau une destination touristique de choix. En plus d'offrir des services spéciaux d'autobus et des navettes à ces occasions, la STO a renouvelé avec succès de nombreuses ententes avec plusieurs acteurs-clés du milieu social et culturel.

Une initiative originale... De la lecture à bord des autobus !

Le Salon du livre de l'Outaouais (SLO) et la STO ont proposé une initiative originale à bord des autobus afin d'agrémenter les déplacements des usagers.

En effet, à l'approche du Salon, la clientèle a pu consulter des livres disposés de façon aléatoire à bord de certains autobus. Les usagers étaient invités à feuilleter un bouquin à leur guise pour ensuite le remettre à leur voisin avant de quitter l'autobus. Ce partenariat avec le Salon du livre fait, année après année, le bonheur de la clientèle du transport en commun passionnée de littérature. Cette nouveauté a permis aux usagers de découvrir différents auteurs lors de leurs déplacements. Plusieurs éditeurs ont gracieusement collaboré à cette initiative. La STO a aussi maintenu de nouveau son offre « 2 pour 1 » sur le prix d'entrée au Salon du livre pour la durée de l'événement sur présentation de la carte à puce. Cette promotion est toujours fort appréciée!

Un autobus maquillé aux couleurs de la Fondation du Cégep de l'Outaouais

La STO est fière d'être partenaire de la relève et de s'associer à l'éducation, cause fondamentale pour la collectivité. À titre de partenaire engagée dans la communauté, la Société favorise les partenariats qui mobilisent les gens du milieu tout en participant à la promotion du transport en commun. C'est dans ce contexte que la STO a ajouté à ses cinq autobus maquillés, celui de la Fondation du Cégep de l'Outaouais afin de soutenir la Fondation à l'occasion de sa toute première campagne majeure de financement.

Depuis plusieurs années, la STO travaille en concertation avec le Cégep de l'Outaouais afin de bonifier l'offre de service et de s'assurer que la desserte correspond aux besoins de cette clientèle. Déjà, bon nombre d'étudiants du Cégep utilisent le transport en commun et bénéficient du Forfait Cam-Puce Cégep Outaouais offert à tous les étudiants.



Cette formule respecte la capacité financière des jeunes tout en s'harmonisant aux grands principes du développement durable, permettant ainsi de réduire l'empreinte carbone.

La STO favorise les partenariats qui mobilisent les gens du milieu tout en participant à la promotion du transport en commun.

Des escouades sur le terrain

Tout au long de l'année, la STO fut présente sur le réseau lors de certains événements spéciaux ou à caractère thématique. L'escouade spéciale de la STO est formée de personnes qui ont à cœur le service à la clientèle et qui aiment les contacts spontanés avec celle-ci. Par le biais de visites surprises à bord d'autobus ou à des emplacements stratégiques desservis par la STO, l'escouade distribue prix et cadeaux pour le plus grand bonheur de la clientèle, le tout dans une ambiance festive et détendue.

PARTENARIATS ET PROMOTIONS

Partenaires 2011 :

- Ville de Gatineau - Bal de neige, Semaine de Gatineau - Rendez-vous des familles, Plaisirs d'hiver, brochures «Un été chaud à Gatineau» et «À Gatineau, on se d'hivertit!».
- Salon du livre de l'Outaouais
- Grands feux du Casino du Lac-Leamy
- Festival de montgolfières de Gatineau
- Festival L'Outaouais en fête
- Festival franco-ontarien
- Commission de la capitale nationale - Fête du Canada
- Forces canadiennes - Spectacle aérien des Snowbirds
- Société nationale des québécoises et des québécois de l'Outaouais - Spectacle de la Fête nationale
- Multi Spec - Spectacle de l'humoriste Martin Petit
- Festival de l'Outaouais Émergent
- Les Olympiques de Gatineau
- Casino du Lac-Leamy
- Musée canadien des civilisations, Musée de la Guerre et Théâtre Imax
- Place du Centre
- Action vélo Outaouais - Réseau Vélo-Boulot
- Expo-sciences
- 24 heures de Sciences
- Transcontinental Médias
- Les amis de L'Étudiant Outaouais
- Journal LeDroit
- Conseil régional de l'environnement et du développement durable de l'Outaouais - Défi Climat
- Équiterre - Service Cocktail transport
- Vivre en ville : Semaine des transports collectifs et actifs
- Jour de la Terre
- Association québécoise de la lutte contre la pollution atmosphérique - Programme Faites de l'air!
- Centraide Outaouais
- Cégep de l'Outaouais
- Fondation du Cégep de l'Outaouais
- Université du Québec en Outaouais
- La Sporthèque
- Nez rouge
- La Grande guignolée des médias

UNE MOBILITÉ ACCESSIBLE À TOUS

L'utilisation des lignes accessibles de la STO par des personnes se déplaçant en fauteuil roulant a connu une progression en 2011. Une hausse marquée de l'utilisation du réseau régulier par les personnes à mobilité réduite illustre que les actions de sensibilisation et d'intégration dont les groupes d'accompagnement et de formation et la trousse d'apprentissage au transport en commun ont contribué à démystifier l'usage du transport en commun auprès de cette clientèle.

Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun

L'accessibilité universelle : des actions engagées depuis 20 ans

L'accessibilité s'inscrit au cœur des pratiques de la STO maintenant et pour les années à venir. C'est ce que reflète le Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun adopté en décembre par le conseil d'administration. Il s'agit d'une version bonifiée du plan de la STO déposé en septembre 2009 au ministère des Transports du Québec.

Ce plan trace les grandes orientations en matière d'accessibilité au transport collectif pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et à mobilité réduite. Il se veut aussi un jalon initiateur d'une démarche vers l'accessibilité universelle. De ce plan émane une série d'actions à court, moyen et long termes. Au nombre de ces actions, on compte le développement du réseau de lignes accessibles, l'aménagement accessible des stations du Rapibus, la refonte du site Web répondant plus adéquatement aux besoins de cette clientèle, un aménagement plus accessible des points de service, etc.

Les mesures prises par la STO souscrivent aussi au «Cadre de référence et au Plan d'action pour l'intégration des personnes handicapées et à mobilité réduite de la Ville de Gatineau», cette démarche étant mieux connue sous le nom de «Gatineau, ville inclusive». La collaboration des partenaires est d'autant plus essentielle que les enjeux en matière d'accessibilité sont cruciaux pour répondre aux besoins grandissants d'une population vieillissante.



MISE À JOUR DU PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT 2005-2015

La Direction de la planification et du développement a complété, à l'automne, la révision du Plan stratégique de la STO élaboré en 2005. Ce document trace les grandes orientations de développement qui permettront de continuer à améliorer l'attrait et la fréquentation du transport collectif afin d'en accroître la part de marché face à l'automobile.

Le plan repose sur cinq axes stratégiques prioritaires qui guideront les actions de la STO au cours des prochaines années. Ces axes gravitent autour des thèmes suivants :

- Le service à la clientèle
- L'environnement et le développement durable
- La performance du réseau
- La planification du transport collectif
- L'adhésion à la mission de l'organisation

Cette révision aura 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 a été approuvée par le conseil d'administration de la Société en décembre.

D'ici 2015, la STO prévoit

- **22 millions** de déplacements
- **40 kilomètres** de voies réservées
- **40 000 tonnes** de gaz à effet de serre évitées
- **8 000 voitures** en moins sur les routes
- **3 000 espaces** de stationnement grâce aux Parcs-o bus

Faits saillants depuis 2005

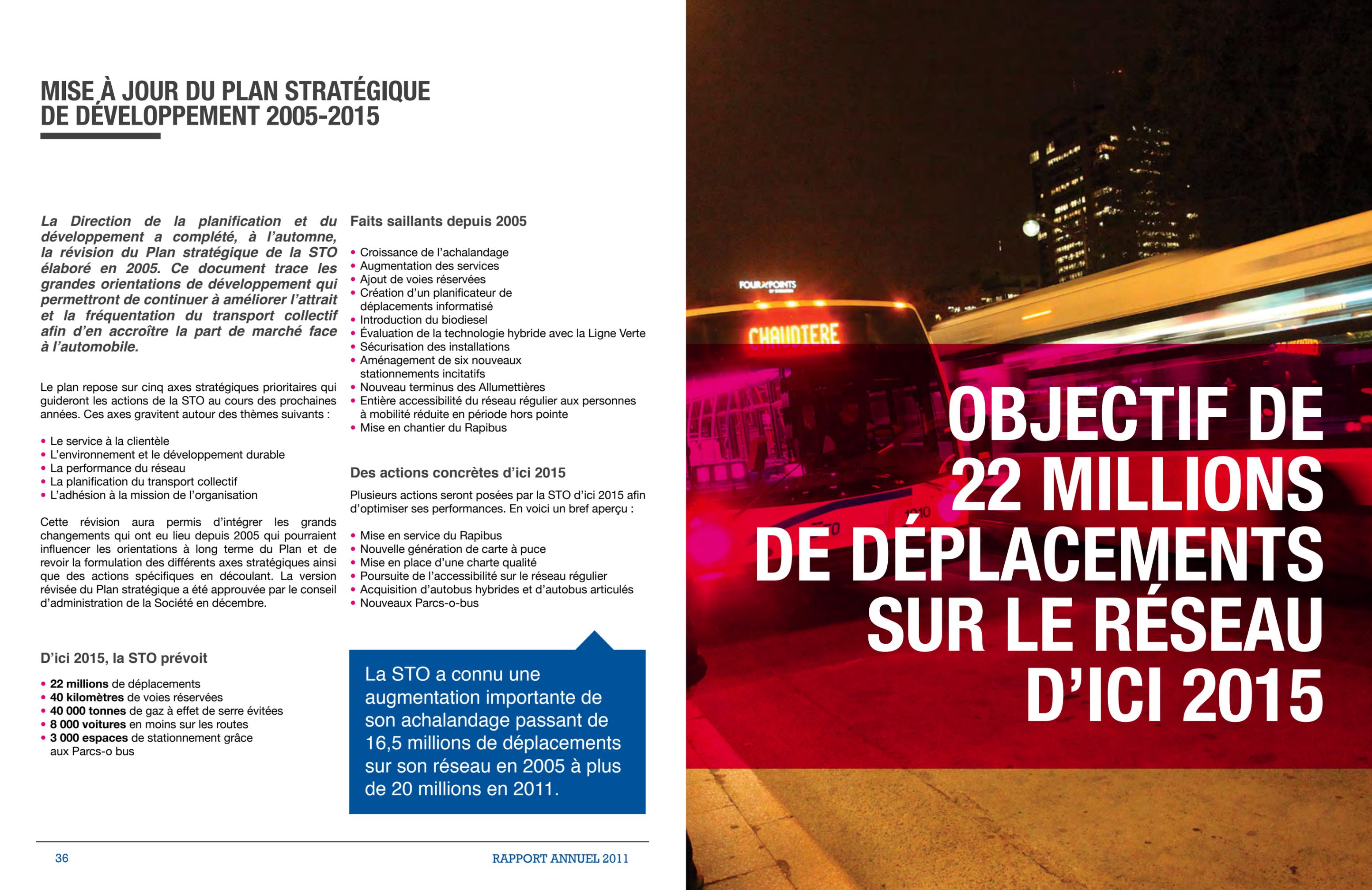
- Croissance de l'achalandage
- Augmentation des services
- Ajout de voies réservées
- Création d'un planificateur de déplacements informatisé
- Introduction du biodiesel
- Évaluation de la technologie hybride avec la Ligne Verte
- Sécurisation des installations
- Aménagement de six nouveaux stationnements incitatifs
- Nouveau terminus des Allumettières
- Entière accessibilité du réseau régulier aux personnes à mobilité réduite en période hors pointe
- Mise en chantier du Rapibus

Des actions concrètes d'ici 2015

Plusieurs actions seront posées par la STO d'ici 2015 afin d'optimiser ses performances. En voici un bref aperçu :

- Mise en service du Rapibus
- Nouvelle génération de carte à puce
- Mise en place d'une charte qualité
- Poursuite de l'accessibilité sur le réseau régulier
- Acquisition d'autobus hybrides et d'autobus articulés
- Nouveaux Parcs-o-bus

La STO a connu une augmentation importante de son achalandage passant de 16,5 millions de déplacements sur son réseau en 2005 à plus de 20 millions en 2011.



**OBJECTIF DE
22 MILLIONS
DE DÉPLACEMENTS
SUR LE RÉSEAU
D'ICI 2015**

UNE ANNÉE EFFERVESCENTE POUR LE RAPIBUS

En 2011, le Rapibus, ce système rapide par autobus en site propre, a occupé une large place avec sa construction de plus en plus visible dans l'environnement urbain. La STO, le ministère des Transports du Québec (MTQ) et la Ville de Gatineau ont misé juste avec ce projet visionnaire qui a comme objectif de répondre aux besoins de mobilité collective d'aujourd'hui et de demain de la quatrième plus grande ville en importance au Québec.

Financé à 75 % par le gouvernement du Québec et à 25 % par la Ville de Gatineau, le Rapibus favorisera une importante croissance de l'achalandage et représentera une solution de déplacements durables en rendant attrayant, accessible et facile le transport collectif. Important stimulant économique, ce projet créateur d'emplois a permis à 1 230 travailleurs provenant de 22 types de métier différents d'œuvrer sur les divers chantiers de construction.

De grandes avancées sur les chantiers

L'année 2011 aura été fructueuse pour le Rapibus alors que les travaux de construction ont avancé de façon significative. Il suffit de jeter un coup d'œil aux différents chantiers pour constater l'ampleur des travaux effectués. En effet, la réinstallation des rails du chemin de fer et le pavage de base de la chaussée du corridor du Rapibus entre la montée Paiement et le boulevard de la Gappe dans le secteur Gatineau sont terminés et les travaux au tunnel Gréber ont considérablement progressés au cours de l'année. Les travaux sur le pont Noir assurant le passage des autobus sont finalisés depuis avril.

La construction de certaines stations a également débuté avec, entre autres, la réalisation des fondations des stations de l'Alliance, de la Gappe et Alexandre-Taché.

Également dans le secteur de la station de la Gappe, la piste cyclable en site propre et le tunnel cyclable sont finalisés. La reconfiguration de l'entrée du Casino du Lac-Leamy dans le secteur Hull est terminée et le tunnel Amherst ainsi que les travaux au viaduc existant et au nouveau viaduc au-dessus de l'autoroute 5 en sont à l'étape finale de réalisation. Les travaux de dynamitage pour la construction de la bretelle d'accès au boulevard des Allumettières qui longera la bretelle existante de l'autoroute 5 tirent à leur fin.

À l'écoute des citoyens

En février, deux rencontres d'information publiques ont été tenues sur l'apport environnemental du Rapibus et sur les mesures de prévention mises de l'avant dans le but de contrer les effets inhérents à la construction dans le parc du Lac-Bauchamp du secteur Gatineau. Près de 85 citoyens se sont déplacés pour rencontrer les membres du Bureau de projet et les spécialistes en environnement présents lors de ces soirées.

Création du bulletin « Sans détour »

C'est avec engouement que le Bureau de projet du Rapibus a lancé en septembre son tout nouveau bulletin d'information, le « Sans détour ».

Publié mensuellement, le « Sans détour » met en lumière les dernières avancées réalisées sur les chantiers, des dossiers thématiques ainsi que des faits intéressants qui permettent aux partenaires, aux équipes de professionnels impliqués ainsi qu'aux employés de la STO de suivre l'évolution de ce projet d'envergure.

Redonnons à demain ce qui lui appartient

Dans un souci constant de préservation, de conservation de l'environnement et de réduction de gaz à effet de serre, le Bureau de projet du Rapibus et la Ville de Gatineau se sont associés en septembre pour la réalisation d'une activité conjointe de donation de 700 arbres d'espèces et de tailles variées offerts gratuitement aux citoyens qui en faisaient la demande. Cette initiative aura permis aux résidents inscrits de la Ville de Gatineau de profiter pour les années à venir des nombreux bienfaits de posséder un arbre. Cette activité s'inscrit dans la lignée des interventions réalisées par le Bureau de projet du Rapibus pour la promotion d'un environnement plus vert avec la contribution du Rapibus.

Campagne de soutien et d'encouragement des marchands

En début d'été, le Bureau de projet du Rapibus a lancé une initiative inédite d'encouragement et de soutien des commerçants concernés plus directement par les travaux de construction du Rapibus par l'entremise d'une campagne publicitaire s'adressant au grand public. L'objectif principal de cette campagne était de rappeler à la population que tous les commerces situés à proximité des chantiers de construction demeuraient ouverts et accessibles et invitait les citoyens à maintenir leurs bonnes habitudes ainsi qu'à continuer de fréquenter leurs magasins préférés. À cette occasion, les personnes qui conservaient leur facture d'achat chez l'un des commerçants identifiés avaient la chance de remporter l'un des nombreux prix. Plus de 350 personnes se sont prévaluées de ce droit de participation.



On aperçoit sur la photo, de gauche à droite, M. Patrice Martin, président de la STO; Mme Line Thiffeault, directrice générale adjointe de la STO et coordonnatrice au projet Rapibus; M. Sylvain Martel, directeur du Bureau de projet du Rapibus; M. Alexandre Dumas, coordonnateur de projets en environnement à la Ville de Gatineau et M. Alain Riel, président de la Commission consultative sur l'environnement et le développement durable de la Ville de Gatineau.

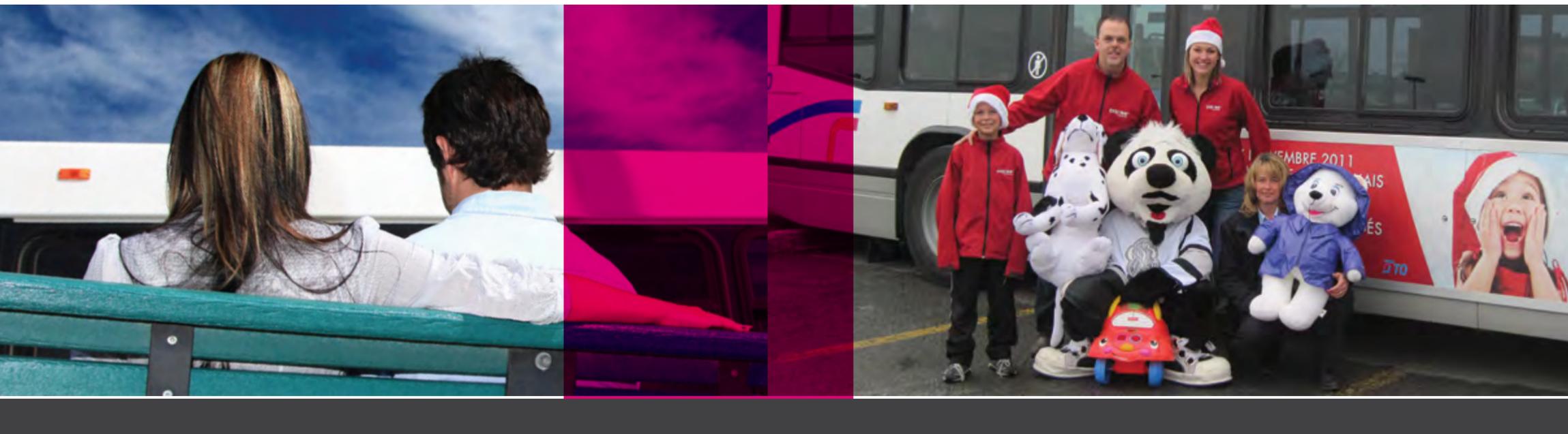
PRIX ET HONNEURS

La STO se distingue lors du colloque annuel de l'ATUQ

À l'occasion du colloque annuel de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), la STO s'est distinguée en recevant un prix de reconnaissance pour son projet « Les défis de l'accessibilité ».

Avec ce projet, la STO s'est engagée dans la mise en accessibilité de son réseau régulier de transport en commun afin de faciliter l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées et d'aborder le phénomène de vieillissement de la population.

Plusieurs groupes d'employés ont collaboré à la mise en service d'autobus accessibles qui constitue les premiers jalons d'une mobilité pour tous. Cette distinction décernée aux équipes ayant travaillé sur le projet souligne leur collaboration, leur compétence et leur professionnalisme.



ENGAGEMENTS DANS LE MILIEU

Sensible à la qualité de vie de la communauté, la STO appuie plusieurs causes qui reflètent ses valeurs sociales. Étant très sollicitée et dans un souci d'équité, la STO s'est dotée d'une Politique d'implication corporative aux activités des partenaires et organismes du milieu. En tant qu'entreprise parapublique, la STO soutient les initiatives qui permettent de maintenir et accroître des liens avec le milieu, de valoriser le développement du transport en commun dans un cadre de développement durable tout en faisant connaître ses activités, produits et services.

En 2011, la STO a appuyé les organismes suivants grâce à l'implication et à l'engagement de nombreux employés :

- Rase-o-Don au profit de la Société canadienne du cancer : 17 300 \$ versés à l'organisme
- Promotion de la Loterie Santé auprès des employés en appuie à la Fondation du Centre de santé et de services sociaux de Gatineau
- Participation à Centraide Outaouais avec une campagne interne auprès des employés : 26 294 \$ amassés
- Implication lors de la Grande guignolée des médias : 6 500 \$ recueillis dans les tirelires installées dans tous les autobus pour l'occasion
- Participation à la livraison des paniers de Noël confectionnés dans le cadre du Déjeuner du Maire avec le prêt de 18 autobus et une équipe bénévole de chauffeurs, employés et 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 défavorisés de la région
- Participation au Plan municipal des mesures d'urgence et collaboration avec la Croix-Rouge
- Accueil de stagiaires au sein des différentes directions

PROFIL ÉCOLOGIQUE

La STO s'inscrit dans le virage vert depuis déjà quelques années. Tant dans sa gestion courante que par sa mission, la STO fait la promotion de choix éco-responsables dont les retombées sont favorables à l'environnement. Elle participe activement aux activités de sensibilisation organisées par différents organismes régionaux et nationaux.



Implications « vertes » en 2011

- **Jour de la Terre... avec un ami**
En se procurant un laissez-passer spécial sur le site promotionnel « Avec un ami », les citoyens de la région de l'Outaouais ont pu faire l'essai gratuitement des services de la STO lors du Jour de la Terre, le 22 avril.
- **Semaine canadienne de l'environnement et Journée de l'air pur**
La population a pu voyager sur l'ensemble du réseau et bénéficier d'une journée d'air pur le 8 juin grâce à un tarif spécial de 1 \$.
- **Semaine des transports collectifs et actifs et Journée internationale « En ville, sans ma voiture! »**
Distribution de plus de 20 000 billets d'autobus gratuits aux automobilistes de la région.
- **Cocktail transport**
La STO a participé, pour une cinquième année consécutive, à la campagne de sensibilisation et de mobilisation sur le transport durable menée par l'organisme Équiterre. La Station-service Cocktail transport, une plate-forme Web interactive dont la STO a fait la promotion sur le plan régional, a favorisé les échanges sur le sujet tout en incitant les citoyens à poser des gestes concrets en faveur des transports alternatifs à la voiture en solo.
- **Défi climat**
Le président de la STO, Patrice Martin, a agité à titre de porte-parole régional de l'événement qui en était à sa quatrième édition. Les employés de la STO ont été nombreux à relever le défi.

DES GESTES QUI FONT UNE DIFFÉRENCE

Utilisation de l'urée

Tous les nouveaux autobus sont dotés d'un système de filtration à base d'urée. Cette nouvelle technologie est biodégradable, non toxique et sans odeur. Elle permet, en plus de réaliser d'intéressantes économies de carburant, de participer à un environnement plus propre.

Autobus ravitaillés en biodiesel

La STO utilise du biodiesel depuis janvier 2009. Il s'agit d'un carburant propre, biodégradable et non toxique produit à partir de graisses animales et de rebuts de l'industrie alimentaire. En dehors de la saison de gel, tous les autobus sont ravitaillés en biodiesel.

Radiateurs électriques

Participation à un projet national de remplacement des radiateurs hydrauliques par des radiateurs électriques sur 43 autobus. Grâce à cette modification, une diminution de l'ordre de 5 % de la consommation de carburant a pu être notée pour ces autobus.

Rechapage de pneus usés

Grâce au rechapage, la STO prolonge la durée de vie de centaines de pneus d'autobus annuellement. Le remplacement de la bande centrale du pneu permet d'éviter de se débarrasser de vieux pneus qui peuvent encore être utiles lorsque la structure de ces derniers est intact.

Récupération et réutilisation d'huiles usées et de filtres à huile

Environ 40 000 litres d'huiles usées sont récupérées chaque année lors de l'entretien des autobus. Ces huiles servent par la suite à alimenter en chauffage une serre située dans la région de l'Outaouais. La STO procède également à la récupération de 1 000 filtres à huile annuellement.

Des réunions sans papier

Soucieuse de poser des gestes significatifs en matière d'environnement, la STO a doté d'ordinateurs la salle de conférence où se tiennent, entre autres, les assemblées mensuelles du conseil d'administration. Cette initiative permet la tenue de réunions sans papier.

Utilisation de détersifs « verts »

La STO utilise exclusivement des produits biotechnologiques, non corrosifs et biodégradables à 100 % pour effectuer l'entretien du garage, du lave-autobus, des moteurs et de différentes pièces d'autobus.

Recyclage et récupération

Annuellement, la STO recycle 25 000 tonnes de papier, carton et verre et composte 320 litres de matières organiques par semaine. La STO récupère également de vieilles piles et plusieurs produits électroniques.

Récupération de vieilles piles ainsi que de plusieurs produits électroniques

L'autobus, un choix durable et gagnant

- Il est environ 8,5 fois moins cher que l'acquisition et l'utilisation d'une voiture.
- Il est une option de transport particulièrement sécuritaire, dont le risque d'accident est approximativement de 10 à 20 fois moins élevé qu'en voiture.
- Il est un gain pour la santé, car l'autobus est un mode actif de déplacement qui favorise la marche. Selon l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), un usager de la STO effectuera en moyenne plus de 1 000 pas quotidiennement, soit plus de 10 % du volume d'activité physique recommandé.

Le Rapibus, un exemple bien concret de transport durable

Le Rapibus représente un bel exemple de transport durable. Synonyme de retombées positives sur la qualité de l'air et la réduction des gaz à effet de serre, ce système de transport en commun en voie dédiée sera doté d'une piste cyclable et de stationnements incitatifs favorisant la mobilité durable.

Depuis 1995, l'achalandage de la STO a presque doublé malgré un taux de motorisation élevé sur l'ensemble du territoire. Ce transfert de la voiture particulière vers le transport en commun représente 25 000 voitures de moins sur les routes de la région, soit une réduction de 35 000 tonnes de gaz à effet de serre par année à Gatineau. Ce sont aussi 640 000 kilomètres qui ne sont pas parcourus et 67 000 litres d'essence qui ne sont pas consommés.



**PLUS QUE
JAMAIS, LA STO
S'INSCRIT DANS
LE VIRAGE VERT**

EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	2011 Budget modifié (\$)	2011 Réel (\$)	2010 Réel (\$)
REVENUS			
Transport en commun	30 140 000	30 887 998	29 019 284
Transport adapté	430 000	477 455	442 937
Transport nolisé	40 000	34 145	31 035
Fonds des contributions des automobilistes	4 720 000	4 774 308	4 808 826
Revenus complémentaires au transport	760 000	1 059 912	1 095 000
Revenus non reliés au transport	50 000	90 872	123 926
Contributions locales aux opérations	466 000	946 795	902 324
Revenus de subventions	13 486 000	14 442 959	11 975 886
Contribution - Ville de Gatineau	41 325 000	41 325 000	37 425 000
TOTAL DES REVENUS	91 417 000	94 039 444	85 824 218
DÉPENSES			
Dépenses de fonctionnement	76 239 584	76 939 021	71 299 704
Frais de financement	9 194 902	3 191 706	2 718 753
	85 434 486	80 130 727	74 018 457
Remboursements de la dette à long terme	5 838 900	5 863 465	2 457 386
TOTAL DES DÉPENSES	91 273 386	85 994 192	76 475 843
RÉSULTATS AVANT CONCILIATION À DES FINS FISCALES	143 614	8 045 252	9 348 375
AFFECTATIONS			
Transfert aux activités d'investissement	(137 000)	(7 309 811)	(9 922 506)
Surplus accumulé - non affecté	-	-	-
Surplus accumulé affecté	-	729 918	1 719 060
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(6 614)	371 583	365 894
TOTAL DES AFFECTATIONS	(143 614)	(6 208 310)	(7 837 552)
SURPLUS DE L'EXERCICE	-	1 836 942	1 510 823

NOTE : La présentation des données du budget 2011 a été modifiée afin de respecter la présentation du Ministère des Affaires municipales, Régions et Occupation du territoire.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	2011 Réel (\$)	2010 Réel (\$)
ACTIFS		
Actifs financiers		
Encaisse	22 809 972	16 267 289
Débiteurs (note 3)	125 332 399	94 005 738
Actif au titre des avantages sociaux futurs	887 500	468 900
	<u>149 029 871</u>	<u>110 741 927</u>
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 4)	2 761 210	2 659 866
Frais payés d'avance	786 763	626 607
Immobilisations (note 7)	236 651 546	171 904 253
	<u>240 199 519</u>	<u>175 190 726</u>
TOTAL DES ACTIFS	<u>389 229 390</u>	<u>285 932 653</u>
PASSIFS		
Créditeurs et frais courus (note 5)	17 190 177	16 687 139
Revenus reportés (note 6)	2 570 240	1 376 712
Dettes à long terme (note 8)	181 303 590	129 918 152
Total des passifs	<u>201 064 007</u>	<u>147 982 003</u>
AVOIR DES CONTRIBUABLES		
Surplus accumulé	6 826 745	5 521 519
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(2 526 719)	(2 155 136)
Fonds réservés	16 189 493	15 261 312
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	167 675 864	119 322 955
Total de l'avoir	<u>188 165 383</u>	<u>137 950 650</u>
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR	<u>389 229 390</u>	<u>285 932 653</u>

SURPLUS ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	Virement de (\$)	Virement à (\$)	Solde (\$)
SURPLUS ACCUMULÉ			
Non affecté - solde au 1^{er} janvier			1 510 823
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé affecté		1 510 823	(1 510 823)
Affectation - réserves financières			
Surplus de fonctionnement à des fins fiscales	1 836 942		1 836 942
Non affecté - solde au 31 décembre	<u>1 836 942</u>	<u>1 510 823</u>	<u>1 836 942</u>
Affecté - solde au 1^{er} janvier			4 010 696
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement	198 202		198 202
Affectation - surplus accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	780 905		780 905
Affecté - solde au 31 décembre (note 9)	<u>979 107</u>	<u>-</u>	<u>4 989 803</u>
SURPLUS ACCUMULÉ AU 31 DÉCEMBRE	<u>2 816 049</u>	<u>1 510 823</u>	<u>6 826 745</u>

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

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 2011

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
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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	<u>2011</u>	<u>2010</u>
Note 3 DÉBITEURS	\$	\$
Subventions	119 096 954	89 896 287
Fonds des contributions des automobilistes	1 272 436	1 287 174
Titres de transport	1 463 810	1 051 293
Ristournes de TPS	2 256 679	670 228
Autres débiteurs	1 242 520	1 100 756
	<u>125 332 399</u>	<u>94 005 738</u>
Note 4 STOCKS DE FOURNITURES		
Carburant et huiles	248 965	199 891
Pièces de rechange	2 512 245	2 459 975
	<u>2 761 210</u>	<u>2 659 866</u>
Note 5 CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS		
Fournisseurs	8 992 356	9 170 889
Salaires et déductions à la source	6 194 716	5 721 810
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 112 891	868 064
Gouvernement du Québec	526 205	543 857
Gouvernement du Canada	264 658	299 997
Dépôts sur soumissions	99 351	82 522
	<u>17 190 177</u>	<u>16 687 139</u>
Note 6 REVENUS REPORTÉS		
Abonnements mensuels	690 705	646 871
Billets	291 505	309 794
Subventions	1 588 030	420 047
	<u>2 570 240</u>	<u>1 376 712</u>

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

Note 7 IMMOBILISATIONS

<u>Catégories</u>	<u>2011</u>			<u>2010</u>		
	<u>Coût</u>	<u>Amort. accumulé</u>	<u>Valeur nette</u>	<u>Coût</u>	<u>Amort. accumulé</u>	<u>Valeur nette</u>
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Bâtiment	42 969 400	9 856 636	33 112 764	40 884 239	8 773 145	32 111 094
Terrains	8 025 003	-	8 025 003	7 076 062	-	7 076 062
Véhicules	127 924 636	61 886 938	66 037 698	124 988 768	57 594 804	67 393 964
Terminus, stationnements et voies réservées	21 132 233	4 270 295	16 861 938	17 141 689	3 638 985	13 502 704
Gestion des titres de transport	5 624 371	4 218 279	1 406 092	5 624 371	3 982 433	1 641 938
Équipements de garage	3 971 616	2 897 054	1 074 562	3 618 208	2 701 563	916 645
Équipements informatiques	5 908 945	4 941 026	967 919	5 472 397	4 594 447	877 950
Équipements de bureau	2 868 632	2 205 934	662 698	2 793 536	2 108 822	684 714
Réservoirs de carburant	774 573	244 990	529 583	774 573	167 533	607 040
Abribus, bancs et arrêts	1 429 417	1 259 149	170 268	1 342 623	1 236 070	106 553
Équipements de véhicules	646 146	644 117	2 029	646 146	642 763	3 383
	<u>221 274 972</u>	<u>92 424 418</u>	<u>128 850 554</u>	<u>210 362 612</u>	<u>85 440 565</u>	<u>124 922 047</u>
Immobilisations en cours	107 800 992	-	107 800 992	46 982 206	-	46 982 206
Total des immobilisations	<u>329 075 964</u>	<u>92 424 418</u>	<u>236 651 546</u>	<u>257 344 818</u>	<u>85 440 565</u>	<u>171 904 253</u>

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

Note 8	DETTES À LONG TERME	2011	2010
		\$	\$
	Obligations et billets	183 334 000	131 385 900
	(taux d'intérêt variant de 1,10% à 4,90%)		
	(échéance de 2012 à 2041)		
	Moins : Versements exigibles à court terme	19 408 700	14 596 900
		163 925 300	116 789 000

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

Montants à recouvrer :	2011	2010
	\$	\$
Gouvernement du Québec	114 358 318	78 804 602
Municipalité	68 975 682	52 581 298
	183 334 000	131 385 900
Frais reportés liés à la dette à long terme	(2 030 410)	(1 467 748)
	181 303 590	129 918 152

Note 9	SURPLUS ACCUMULÉ AFFECTÉ	2011	2010
		\$	\$
	Fonds d'assurance	600 000	600 000
	Fonds d'immobilisation	3 965 067	3 127 344
	Plan d'accessibilité	120 000	70 000
	Parc-O-Bus Georges	37 381	80 000
	Études et analyses	267 355	133 352
		4 989 803	4 010 696

Note 10	MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR	2011	2010
		\$	\$
	Solde au début		
		Résultats activités financières	Solde à la fin
	Dépenses	\$	\$
	Vacances à payer	(658 651)	(585 468)
	Assurances collectives	(3 014 600)	(3 392 800)
	Régime de pension	1 518 115	1 451 549
		(2 155 136)	(2 526 719)

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	2011	2011	2010
	Budget modifié (\$)	Réel (\$)	Réel (\$)
TRANSPORT EN COMMUN			
Abonnements mensuels	20 893 409	21 654 094	20 233 991
Billets	6 566 752	6 740 626	6 217 420
Comptant	2 679 839	2 493 278	2 567 873
	30 140 000	30 887 998	29 019 284

REVENUS COMPLÉMENTAIRES AU TRANSPORT

Publicité	526 000	651 973	611 614
Billets non utilisés	-	141 733	229 312
Divers	234 000	266 206	254 074
	760 000	1 059 912	1 095 000

REVENUS NON RELIÉS AU TRANSPORT

Vente d'immobilisations	-	3 730	23 979
Intérêts	20 000	44 746	70 256
Divers	30 000	42 396	29 691
	50 000	90 872	123 926

CONTRIBUTIONS LOCALES AUX OPÉRATIONS

Services spéciaux	238 000	269 934	678 954
Contributions - Cantley et Chelsea	165 000	153 575	150 548
Événements spéciaux	63 000	523 286	72 822
	466 000	946 795	902 324

REVENUS DE SUBVENTIONS

Immobilisations	5 896 000	6 809 815	5 074 368
Programme d'aide à l'amélioration des services	4 750 000	4 822 140	4 194 171
Transport adapté	2 840 000	2 811 004	2 707 347
	13 486 000	14 442 959	11 975 886

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	2011 Budget modifié (\$)	2011 Réel (\$)	2010 Réel (\$)
DÉPENSES			
Salaires et avantages sociaux	52 898 220	53 291 008	50 061 553
Fournitures - entretien des véhicules	11 640 980	11 486 638	10 570 141
Transport adapté	5 013 000	5 312 427	4 582 123
Honoraires et contrats	1 464 457	1 692 522	1 070 131
Entretien des installations	1 662 312	1 735 586	1 591 098
Services publics	912 100	822 441	757 991
Licences et permis	740 937	747 298	690 394
Publicité et communication	583 752	652 465	701 535
Location - espaces de bureau et autres	424 200	424 268	518 736
Matériel et fournitures de bureau	320 600	245 655	289 150
Assurances générales	254 446	244 739	221 816
Frais de déplacement et de réunion	144 800	142 960	131 014
Cotisations, associations et abonnements	157 342	141 014	105 824
Mauvaises créances	10 000	-	8 198
Améliorations de service (solde)	11 800	-	-
Imprévus (solde)	638	-	-
TOTAL - DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	76 239 584	76 939 021	71 299 704

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	2011 Budget modifié (\$)	2011 Réel (\$)	2010 Réel (\$)
SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX			
Salaires - chauffeurs	19 107 889	18 933 774	18 133 141
Salaires - autres	14 613 067	14 744 842	14 005 631
Vacances	3 555 646	3 496 557	3 239 511
Congés de maladies	2 070 376	2 134 115	1 861 759
Jours fériés et autres congés	1 826 721	1 904 472	1 756 883
Régime de pension	4 309 187	4 111 007	3 885 789
Assurances collectives	2 099 474	2 674 744	2 429 038
Fonds des services de santé	1 810 161	1 800 937	1 704 430
Régime des rentes du Québec	1 505 824	1 528 723	1 452 241
Régime québécois d'assurance parental	288 116	293 448	263 717
Assurance-emploi	521 464	540 997	492 812
Commission de la santé et de la sécurité du Québec	421 365	315 087	252 839
Uniformes et outillage	597 958	524 099	409 726
Formation et perfectionnement	170 972	288 206	174 036
	52 898 220	53 291 008	50 061 553
FOURNITURES - ENTRETIEN DES VÉHICULES			
Carburants et huiles	7 889 626	7 920 874	7 042 902
Pièces et fournitures	3 354 354	3 212 418	3 180 157
Pneus	397 000	353 346	347 082
	11 640 980	11 486 638	10 570 141
TRANSPORT ADAPTÉ			
Transport par minibus	3 488 000	3 680 610	3 196 815
Transport par taxis	1 525 000	1 631 817	1 385 308
	5 013 000	5 312 427	4 582 123
HONORAIRES ET CONTRATS			
Conseillers techniques	357 160	583 788	186 522
Formation, perfectionnement et programme d'aide	404 201	346 406	335 920
Développement et entretien des systèmes informatiques	404 837	436 600	298 481
Commissions sur ventes de titres de transport	200 000	205 872	193 107
Frais de vérification	60 205	63 068	41 019
Frais légaux	32 154	48 152	6 932
Autres	5 900	8 636	8 150
	1 464 457	1 692 522	1 070 131

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre 2011

	2011 Budget modifié (\$)	2011 Réel (\$)	2010 Réel (\$)
<u>ENTRETIEN DES INSTALLATIONS</u>			
Entretien des équipements et bâtiments	1 161 567	1 313 001	1 174 220
Déneigement	301 800	249 624	260 131
Entretien ménager	198 945	172 961	156 747
	<u>1 662 312</u>	<u>1 735 586</u>	<u>1 591 098</u>
<u>SERVICES PUBLICS</u>			
Électricité	437 800	396 619	377 348
Chauffage	324 000	279 505	249 584
Téléphone	150 300	146 317	131 059
	<u>912 100</u>	<u>822 441</u>	<u>757 991</u>
<u>LOCATION</u>			
Espaces de bureau	272 000	269 186	333 672
Équipements	79 700	65 615	92 746
Véhicules	38 500	48 737	52 874
Uniformes	34 000	40 730	39 444
	<u>424 200</u>	<u>424 268</u>	<u>518 736</u>
<u>TRANSFERTS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</u>			
Parc-o-bus et abribus	19 033	129 410	
Équipements de bureau et informatique	59 784	305 029	320 416
Équipements de garage	58 183	353 409	246 141
Réservoirs de carburant			257 288 *
Système de ventilation			129 868 *
Achat de terrain			1 932 691
Bâtiment		358 433	2 290 903 *
Migration des systèmes (SOA)		494 207 *	34 030 *
Achat d'autobus et de véhicules		638 917 *	3 901 252 *
Projet Rapibus (Intérêts capitalisés)		2 345 518	809 917
Projet Rapibus (subvention reçue)		2 684 888 *	
	<u>137 000</u>	<u>7 309 811</u>	<u>9 922 506</u>

* Subventions reçues ou à recevoir au comptant

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 ne sert qu'à alléger le texte et désigne autant les hommes que les femmes.
 En accord avec ses orientations de développement durable, ce document est imprimé sur du papier recyclé à 50 %.
 Seulement 150 exemplaires sont disponibles en format imprimé. Le rapport peut être consulté en ligne au sto.ca

