

RAPPORT ANNUEL 2012

DEMAIN EST À NOS PORTES



Table des matières

- 4 / Message du président et du directeur général
- 6 / Gouvernance
- 8 / Comités
- 9 / Profil de l'entreprise
- 10 / Équipe
- 12 / Organigramme
- 14 / Rapibus
- 16 / Regard sur 2012
- 18 / Présence dans le milieu
- 19 / Développement du réseau
- 20 / Une mobilité pour tous
- 21 / Service à la clientèle
- 22 / Gamme tarifaire
- 25 / Mobilité durable
- 28 / Rapports financiers 28

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

Demain est à nos portes

« UN VENT DE MODERNITÉ SOUFFLE SUR LA STO QUI A OFFERT À SA CLIENTÈLE, EN JUIN DERNIER, LA DEUXIÈME GÉNÉRATION DE CARTE À PUCE. DEPUIS 15 ANS DÉJÀ, LA STO OFFRE DES PRODUITS TARIFAIRES SUR CARTE À PUCE ADAPTÉS AUX BESOINS DES DIFFÉRENTES CLIENTÈLES DU TRANSPORT EN COMMUN. »

Le bilan de l'année permet de constater à quel point les faits et gestes de la Société de transport de l'Outaouais (STO) ont eu un dénominateur commun en 2012 : celui de préparer le terrain pour demain... puisque demain est à nos portes. La STO a préparé, mois après mois, ce passage vers une nouvelle ère de transport collectif à Gatineau.

Car nouvelle ère, il y aura! En effet, le Rapibus proposera sous peu une nouvelle façon de se déplacer dans la ville. Il prend forme de façon bien concrète dans le paysage urbain et accueillera ses premiers usagers au cours de l'automne 2013. La construction est dans son dernier droit. Plusieurs tronçons du corridor ont été finalisés cette année. Les deux derniers tronçons du corridor seront complétés sous peu. Quant aux stations, chacune des structures est pour ainsi dire complétée et la construction de la station de la Cité, la plus importante du corridor, a débuté. En s'éloignant progressivement de la réalisation de l'infrastructure proprement dit, la STO s'est rapprochée en 2012 de tout ce qui a trait à la mise en service du Rapibus avec, entre autres, la proposition du nouveau réseau qui a été présentée à la population en octobre et qui fera l'objet d'ajustements pour un dépôt final au printemps 2013.

L'avenir n'étant jamais très loin, la STO a également procédé à l'acquisition d'un deuxième segment du corridor ferroviaire appartenant à Chemins de fer Québec-Gatineau. Elle est maintenant propriétaire de l'emprise ferroviaire du pont Prince-de-Galles jusqu'au boulevard Lorrain en vue d'un prolongement futur du corridor du Rapibus vers l'est. Soucieuse de voir l'ouest de la Ville être doté d'un système de transport collectif en voie dédiée, la STO a aussi poursuivi, en collaboration avec le ministère des Transports du Québec (MTQ), les travaux entourant l'étude sur ce sujet. Fidèle à son Plan stratégique 2005-2015, la STO a amorcé son virage vers l'électrification souhaitée de son parc d'autobus en octroyant un mandat à l'externe pour doter l'organisation d'un plan d'électrification en lien avec les orientations du gouvernement du Québec à cet égard. De plus, la STO a jeté les bases d'un projet visant à tester sur le réseau et auprès de la clientèle un autobus entièrement électrique pour une période de six mois l'an prochain. Par ailleurs, le projet d'un centre de transport situé plus à l'est du territoire, en ajout au garage actuel, continue de cheminer et la STO comptera sous peu dans son équipe un directeur de projet pour mener à bien cette réalisation.

Un vent de modernité souffle sur la STO qui a offert à sa clientèle, en juin dernier, la deuxième génération de carte à puce. Depuis 15 ans déjà, la STO offre des produits tarifaires sur carte à puce adaptés aux besoins des différentes clientèles du transport en commun. Elle s'éloigne tranquillement des modes de paiement traditionnels comme le billet de carton et le paiement en argent comptant au profit de l'évolution de la billettique.

L'arrivée de la MULTI propose encore plus de flexibilité avec le porte-monnaie électronique et offrira sous peu le rechargement par Internet. La STO a aussi profité de cet élan pour revoir son site Web en le rendant encore plus interactif et

en proposant aux usagers de créer leur profil personnalisé pour s'abonner aux alertes courriels portant sur l'état du réseau et pour leur permettre de rester à l'affût des promotions et nouveautés les concernant.

Bien que la STO soit en mouvement, elle reste tout de même bien ancrée dans le quotidien de ses milliers d'usagers. En 2012, la STO a investi dans son offre de mobilité en injectant 1,4 M\$ en nouveaux services. Elle s'est adressée plus particulièrement aux besoins de la clientèle en période hors-pointe, là où la demande se fait de plus en plus importante. Afin d'offrir encore plus de capacité à bord de ses autobus, la STO a reçu ses 26 premiers véhicules articulés dont une majorité seront dédiés au Rapibus dès sa mise en service. Elle a aussi poursuivi le développement de son réseau de lignes accessibles aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

La STO a pu compter sur l'appui de ses partenaires dans l'accomplissement de sa mission grâce au Programme d'aide au transport en commun du MTQ et à la contribution de 45,1 M\$ de la Ville de Gatineau qui représente 40 % du budget de 112,2 M\$. Grâce à une saine gestion, la STO a atteint l'équilibre budgétaire. Le maintien de l'achalandage fut toutefois un défi avec la perte de nombreux emplois à la fonction publique fédérale qui constitue un bassin important de clientèle pour la STO. Malgré tout, la STO a terminé l'année avec plus de 20 millions de passages sur son réseau.

La nécessité d'un financement dédié, indexé, récurrent et suffisant demeure si l'on veut que le transport en commun soit la solution en matière de transport durable pour les années à venir. La STO, de concert avec les autres sociétés de transport en commun du Québec, mise sur le nouveau cadre financier de la future Politique québécoise de la mobilité durable pour en soutenir son développement. C'est dans ce contexte qu'elle a participé avec ses pairs à la première journée de sensibilisation au transport en commun à l'Assemblée nationale du Québec organisée en avril dernier par l'Association du transport urbain du Québec.

Les pages qui suivent présentent un survol de l'agenda 2012 de la STO. Elles témoignent de l'engagement manifeste de tous ceux et celles qui œuvrent à faire de la STO une source de fierté régionale. Des remerciements sincères sont adressés aux membres du conseil d'administration qui portent haut et fort la voix de la STO sur la scène municipale et qui guident les grandes orientations de la Société dans cet important tournant vers demain. Nous levons aussi notre chapeau aux membres du comité de gestion qui, dans leur direction respective, mobilisent leur équipe et encouragent les employés à donner le meilleur d'eux-mêmes, ce qui porte fruits.

Enfin, nous soulignons le professionnalisme de nos chauffeurs et de l'ensemble des employés, leur savoir-faire et leur savoir-être étant des composantes importantes de la satisfaction de notre clientèle. Une clientèle fidèle et confiante qui nous accompagne, jour après jour, vers demain.



Michel Brissette
MICHEL BRISSETTE
Directeur général

Patrice Martin
PATRICE MARTIN
Président

Gouvernance

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration est composé de neuf membres dont cinq élus de la Ville de Gatineau, deux membres invités soit les maires de Cantley et Chelsea, d'un représentant des usagers du transport en commun régulier et d'un représentant des usagers du transport adapté.

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 2012, LA STO A TENU :

11

assemblées régulières

2

assemblées extraordinaires

12

comités généraux



Membres du conseil d'administration

M. PATRICE MARTIN

Président - Conseiller municipal

M. YVON BOUCHER

Vice-président - Conseiller municipal

M. STEFAN PSENAK

Administrateur - Conseiller municipal

MME MIREILLE APOLLON

Administratrice - Conseillère municipale

MME NICOLE CHAMPAGNE

Administratrice - Conseillère municipale

M. PIERRE BENOÎT

Représentant des usagers du transport en commun régulier

M. ANDRÉ SANCHE

Représentant des usagers du transport adapté

M. STEVE HARRIS

Membre invité - Maire de la municipalité de Cantley

MME CARYL GREEN

Membre invitée - Maire de la municipalité de Chelsea

Membres de l'équipe de direction

M. MICHEL BRISSETTE

Directeur général

MME LINE THIFFEAULT

Directrice générale adjointe et coordonnatrice au projet Rapibus

M. GILBERT LECAVALIER

Adjoint au directeur général et secrétaire

MME LUCIE PLOUFFE

Directrice des ressources humaines

M. MICHEL VINCENT

Directeur des finances et de l'administration

M. JEAN LARIN*

Directeur des opérations

M. ROBERT LESSARD

Directeur des ressources informationnelles

M. SALAH BARJ

Directeur de la planification et du développement

MME RENÉE LAFRENIÈRE

Directrice des communications et du marketing

M. SYLVAIN MARTEL

Directeur du Bureau de projet du Rapibus

ÉQUIPE DE DIRECTION

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.



M. CLAUDE RENAUD*



M. JEAN LARIN

*Nomination de M. Jean Larin au poste de directeur des opérations le 20 avril 2012 à la suite du départ à la retraite de M. Claude Renaud.



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.

Chacun des comités a comme mandat principal de fournir des orientations et des recommandations au comité de gestion qui, par la suite, sont discutées et acheminées au conseil d'administration. Le président de la STO, M. Patrice Martin, est membre d'office à tous ces comités.

Le comité technique du Service des relations avec la clientèle partage des points de vue sur les différents aspects du service à la clientèle. Les fonctions des 14 représentants sont de nature bénévole et leur mandat, d'une durée d'un an, est renouvelable. En 2012, le comité s'est réuni à quatre reprises. Les travaux du comité ont porté, entre autres, sur les dossiers suivants : Rapibus, tarification, ajustements au service, études en cours, etc.

Le comité technique du Service du transport adapté développe et évalue les lignes directrices des activités entourant le service de transport adapté aux personnes handicapées. Le comité s'est réuni trois fois en 2012. Le comité a notamment été consulté sur les sujets suivants : politiques et procédures, dessertes, formation des chauffeurs, nouveau formulaire de demande d'admission, suivi au plan d'action visant l'amélioration de la qualité du service de transport adapté, etc.

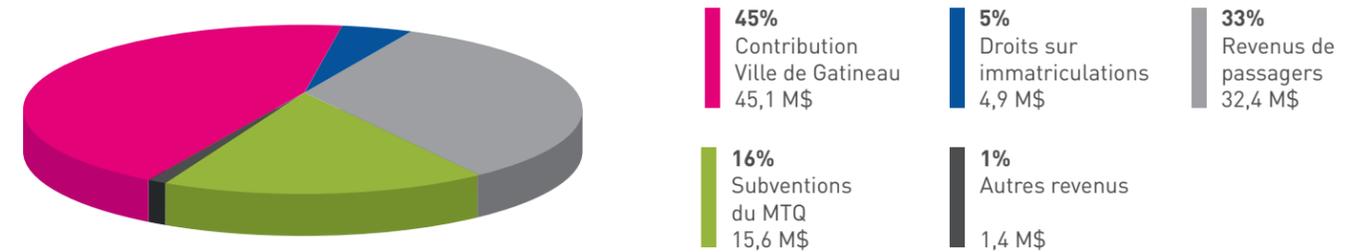
Le comité technique des finances est composé de quatre membres du conseil d'administration et de quatre directeurs. Deux rencontres se sont tenues en 2012 avec les vérificateurs externes et le vérificateur général de la Ville de Gatineau dans le cadre de la vérification annuelle entourant l'exercice financier de l'année précédente et en préparation des états financiers de l'organisation.

Le comité technique de ressources humaines fournit les orientations nécessaires visant à soutenir la gestion des programmes dévolus à la Direction des ressources humaines. Ce comité s'est rencontré à deux occasions en 2012.

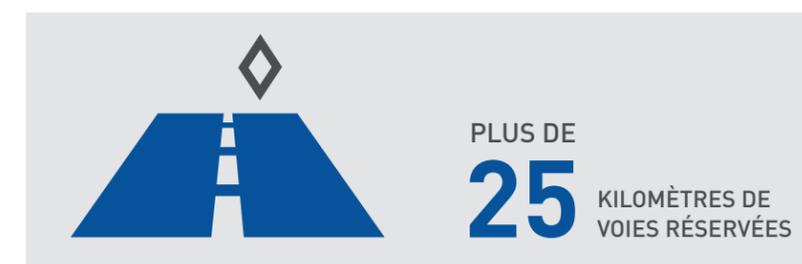
Le comité d'orientation marketing élabore des stratégies marketing sur les grands dossiers de la STO.

Profil de l'entreprise

Budget annuel 99,4 M\$



Sur le réseau



Parc de 306 autobus



Équipe

La STO mise sur une **l'engagement et le professionnalisme de son équipe pour réaliser sa mission. La qualité de sa main-d'œuvre est un gage de satisfaction de la clientèle et un facteur de réussite dans la réalisation de ses projets de développement.**

QUI SOMMES-NOUS ?

447
Chauffeurs



119
Employés de l'entretien



39
Gestionnaires de premier niveau et contremaîtres



56
Cadres supérieurs et intermédiaires



87
Employés professionnels et de bureau



Un parcours, une carrière... Une vie!

La STO a recruté 39 nouveaux employés dont 26 chauffeurs cette année. Devant les défis que pose le recrutement dans une région à fort potentiel d'employabilité, la STO a opté pour une approche dynamique et invitante dans la section Carrières de son site Web. Les nombreux avantages d'occuper un emploi au sein de la STO sont présentés de façon conviviale et dynamique par des employés de la STO dans différentes catégories d'emplois.

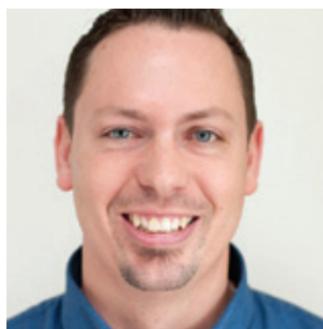
« Je suis fier d'être le premier représentant de la STO auprès des usagers! »

JAMES
Chauffeur
Toujours chic au volant pour vous accueillir



« Grâce aux formations offertes, j'ai évolué rapidement en développant ma pensée logique et mes compétences en gestion. »

CHRISTIAN
Contremaître mécanique
Parcourt passionnément les circuits de motocross



« J'ai de la jasette et j'aime orienter les gens. Préposée aux renseignements, c'est pour moi! »

NATALIE
Préposée aux renseignements
Dynamique et dévouée, elle aime la vie!



Relations de travail

C'est en août que la STO et ses gestionnaires de premier niveau ont signé un nouveau contrat de travail, d'une durée de six ans, qui s'échelonne du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2016. Cette entente a complété l'ensemble des conventions collectives conclues pour chacun des groupes de travail à la STO.

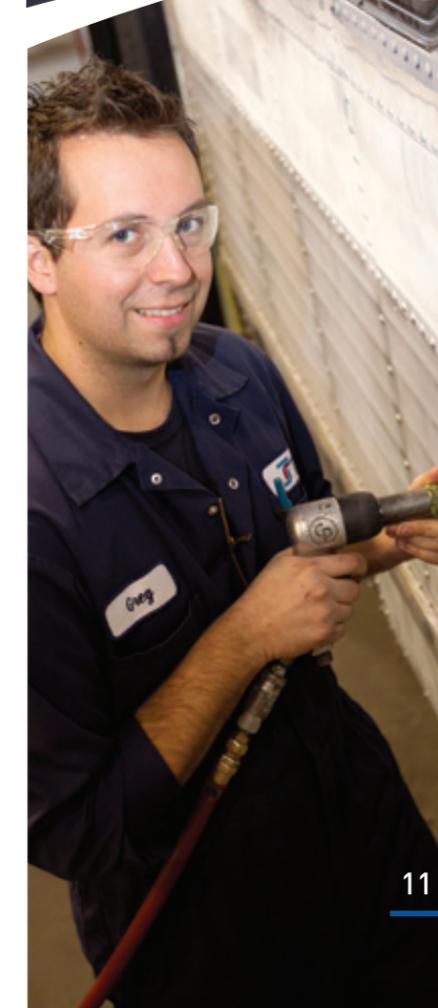
Engagements dans le milieu

Au-delà de sa présence dans le quotidien de milliers d'usagers du transport collectif, la STO est fière de compter sur l'implication de plusieurs de ses employés au sein de la communauté. Cet engagement reflète bien les valeurs sociales de l'organisation.

- **Centraide Outaouais**
Plus de 27 000 \$ amassés en 2012 — 260 000 \$ depuis 10 ans
- **Grande guignolée des médias**
5 588,15 \$ versés en 2012 — Plus de 60 000 \$ depuis 2004
- **Moisson Outaouais**
Le budget de 1 000 \$ dédié à la production des cartes de Noël 2012 gracieusement remis à l'organisme
- **Collecte de jouets de la chauffeure Manon St-Georges**
Des milliers de jouets distribués aux enfants défavorisés depuis 10 ans
- **Paniers de Noël du Déjeuner du maire**
Livraison par autobus de 500 paniers en 2012 — Au service de cette initiative depuis 14 ans

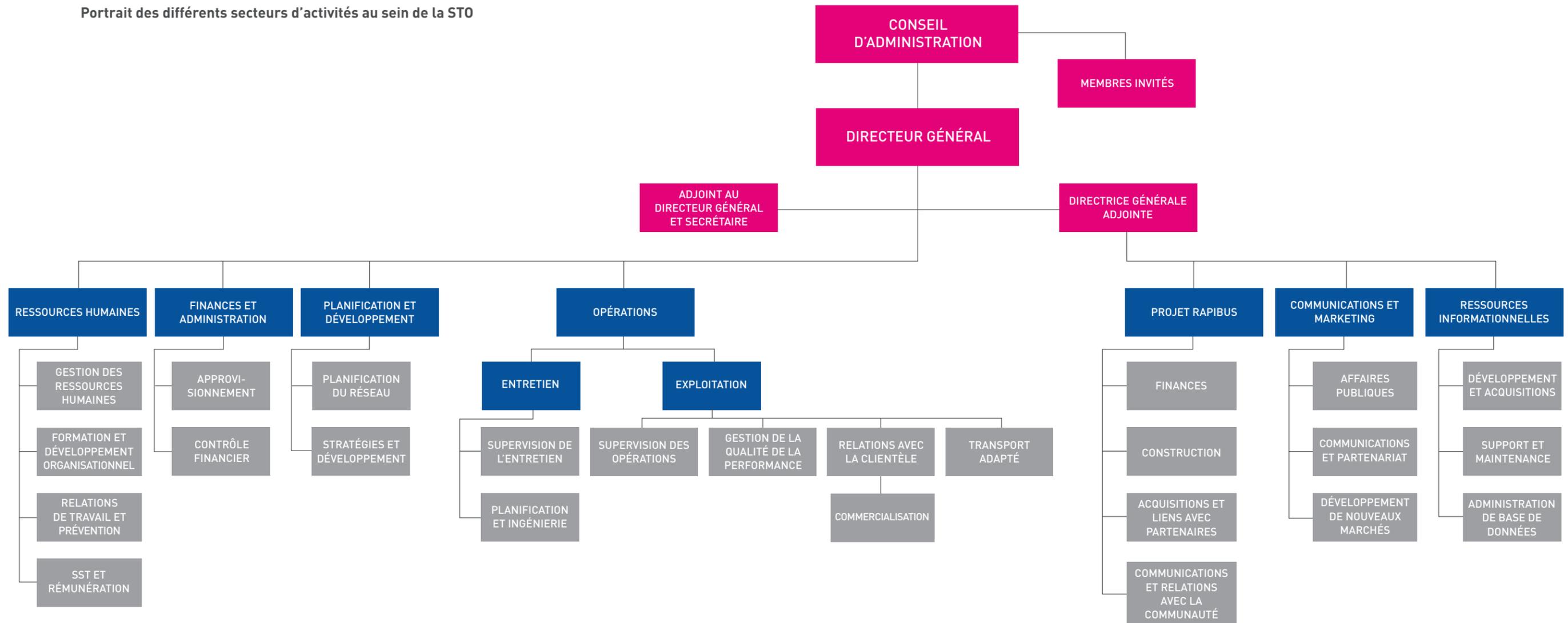
Prix et honneurs

- **Des outils d'information reconnus**
Les sites Rapibus.sto.ca et Libreauquotidien.sto.ca ont été reconnus par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ). Ce prix a souligné la qualité des deux outils d'information interactifs réalisés dans le cadre d'un projet d'envergure et valorise l'excellence du travail d'équipe effectué dans ce projet.
- **Une reconnaissance pancanadienne**
L'Association canadienne du transport urbain (ACTU) a décerné à Mme Danielle Pronovost, technicienne et coordonnatrice en transport, le Prix de leadership des individus dans la catégorie « Excellence ». Cette employée s'est distinguée notamment par sa contribution à l'implantation et à l'amélioration continue de différents logiciels permettant à la STO d'optimiser les niveaux de service offerts à la population.



Organigramme

Portrait des différents secteurs d'activités au sein de la STO



Rapibus

Pour les besoins d'aujourd'hui et de demain

TRONÇONS DU CORRIDOR RAPIBUS COMPLÉTÉS :

- Lot 213 – Tronçon Carrière (des Allumettières à l'antenne Freeman)
- Lot 221 – Pont Noir à la montée Paiement
- Lot 215 – Bretelle des Allumettières

STRUCTURES DE CINQ STATIONS COMPLÉTÉES :

- Taché-UQO
- Les Galeries de Hull
- Casino
- De la Gappe
- Les Promenades

Congestion routière, infrastructures coûteuses à entretenir, augmentation du parc automobile, étalement urbain, population croissante... autant de constats qui favorisent l'émergence de nouvelles façons de se déplacer.

Rapibus permettra d'offrir une plus grande flexibilité d'horaires qui s'illustrera notamment par la fréquence, la fiabilité et la régularité du service. Les lignes locales desserviront les quartiers du secteur Gatineau et amèneront les citoyens, à l'image d'un métro, vers certaines stations du corridor sur lequel circuleront des autobus à haute fréquence. En plus d'offrir un haut niveau de service la semaine en périodes de pointe, il sera encore plus facile d'avoir accès au transport en commun en dehors des heures de pointe, les soirs et les fins de semaine.

Le corridor dédié exclusivement aux autobus sur une distance de 12 kilomètres sera doté d'une piste cyclable. Quelques 1 000 espaces de stationnement seront offerts à la clientèle.

Avancement des travaux

L'année 2012 fut effervescente alors que plusieurs tronçons ont été complétés et que les derniers contrats majeurs de construction ont été octroyés. Une intersection stratégique a été complètement réouverte à la circulation avec la fin des travaux du tunnel Gréber situé à l'angle des boulevards Maloney et Gréber dans le secteur Gatineau. La STO a octroyé 31 contrats de services professionnels et de construction en 2012.

Proposition du nouveau réseau

C'est en octobre que la STO a rencontré les citoyens pour recueillir leurs commentaires sur la proposition de service. Trois soirées de rencontres publiques ont été organisées. Plus de 300 personnes sont venues sur place rencontrer les représentants de la STO. Près de 1 000 formulaires de commentaires reçus lors des rencontres et par Internet ont été compilés et analysés. Une version révisée du réseau sera déposée au conseil d'administration de la STO au printemps 2013.



De nouvelles technologies

La STO poursuit son évolution technologique au profit d'un réseau encore plus performant et efficient. La STO profitera de la mise en place du Rapibus pour déployer progressivement les différents systèmes de transport intelligents (STI) dans le corridor mais aussi sur l'ensemble de son réseau. Déjà, la STO avait amorcé par le passé l'implantation de STI avec l'introduction d'un certain nombre de panneaux à messages variables (PMV) à des endroits stratégiques du réseau. Ces derniers seront d'ailleurs remplacés par des panneaux plus modernes.

- Systèmes de télécommunications et de téléphonie
- Vidéosurveillance
- Contrôle d'accès
- Priorité de passages des autobus
- Information dynamique pour les voyageurs dont l'annonce des arrêts
- Internet sans fil

En rafales ...

- Acquisition, au coût de 1,4 M\$, d'un second tronçon de cinq kilomètres du corridor ferroviaire appartenant à Chemins de fer Québec – Gatineau de la montée Paiement au boulevard Lorrain. Ce segment s'ajoute à la première acquisition, en 2010, du tronçon débutant au pont Prince-de-Galles jusqu'à la montée Paiement.
- Élaboration du concept des axes de desserte du Rapibus au centre-ville de Gatineau, éléments de signalétique, finalisation du concept, plans et devis, appel d'offres.
- Constitution d'un Comité ad hoc en prévision du choix d'une oeuvre d'art pour la station de la Cité conformément à la Politique d'intégration des arts à l'architecture du gouvernement du Québec.
- Donation de 900 arbres en partenariat avec la Ville de Gatineau dont 72 arbres à des riverains du corridor.
- Création d'un microsite Librequotidien.sto.ca portant sur les attributs et les atouts du service et présentation des horaires et parcours en prévision des rencontres publiques de l'automne.
- Création d'une animation en 3D avec près de 10 000 visionnements au Rapibus.sto.ca.
- Campagne d'information et de sensibilisation portant sur la nouvelle signalisation aux intersections et aux feux de circulation.
- Publication de dix bulletins électroniques « Le Sans détour ».



Regard sur 2012

Le Plan stratégique 2005-2015 de la STO trace les grandes orientations de développement qui permettront de continuer à améliorer l'attrait et la fréquentation du transport collectif. Il s'articule autour d'une vision dont la réalisation s'exprime par la mise en œuvre d'axes stratégiques qui servent de tremplin à une série d'actions à être réalisées d'ici 2015.

Les grands projets et les réalisations marquantes de 2012 sont en lien direct avec le Plan stratégique.

Nouvelle génération de carte à puce

En 1998, la STO innovait avec l'introduction de la carte à puce sans contact comme mode de paiement à bord des autobus. La STO a poursuivi en 2012 sa démarche d'amélioration de la qualité du service offert à la clientèle avec la mise à jour du système de perception. Il s'agit d'un investissement de plus de 3 200 000 \$ appuyé à 75 % par le ministère des Transports du Québec.

Lancée en juin dernier, la nouvelle MULTI complète le nouveau système de billettique. Elle propose une gamme de produits tarifaires encore plus diversifiés pour la clientèle et de nouvelles fonctionnalités.

- Porte-monnaie électronique (PME) pour les déplacements occasionnels et les suppléments
- Possibilité de combiner plusieurs titres sur une même carte à puce
- Correspondance sans papier
- Compatibilité avec le futur système de carte à puce du réseau de la Ville d'Ottawa, OC Transpo
- Rechargement en ligne en 2013

Refonte du site Web

C'est en mars que la STO a présenté le nouveau sto.ca. Revu, épuré et bonifié, le nouveau Web propose une navigation plus simple, conviviale et intuitive. Il permet de créer un espace d'échange avec les visiteurs en offrant une information dynamique et conçue selon des notions d'accessibilité pour tous. La population peut également procéder à la création d'un profil personnalisé et participer à des enquêtes en s'inscrivant au panel d'usagers.

24 232

cartes Multi émises

2 036

rechargements sur le PME

1,4 MILLION

visites annuelles au sto.ca

8 009

profils créés

Nouveaux autobus articulés

Vingt-six autobus articulés LFS Artic de la compagnie Nova Bus ont commencé à circuler sur les lignes express du réseau en juillet. La clientèle a pu se familiariser également à ces autobus plus spacieux lors de certains événements spéciaux estivaux dont la desserte par navettes à l'occasion de la Fête du Canada. La configuration intérieure permet d'accueillir deux personnes en fauteuils roulants. Climatisés, ces véhicules seront graduellement équipés de systèmes de transport intelligents dont de l'affichage dynamique. Ces autobus seront en majorité dédiés au corridor du Rapibus lors de sa mise en service. En 2016, la STO comptera un total de 74 véhicules articulés.

Aussi en 2012

- De nouveaux bancs publicitaires avec support à vélos intégré et bac de recyclage
- Bonification du Tarif Famille et de la Zap destinée aux jeunes de 12 à 16 ans
- Des solutions mobiles en développement
- Une arrivée prochaine sur la toile 2.0
- Plus de 25 concours et promotions offerts à la clientèle
- Neuf parutions du bulletin électronique Subito Presto

Infrastructures et projets en développement

- Systèmes de transport intelligents pour la localisation des autobus et la gestion du stationnement des autobus au garage
- Système d'aide à l'exploitation et Informations voyageurs (SAEIV)
- Projet d'un nouveau stationnement incitatif dans le Plateau (secteur Hull)
- Projet d'un stationnement incitatif temporaire dans le quartier du Cheval Blanc
- Implantation d'un centre de transport à l'est du territoire

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
- Stratégie interprovinciale de transport collectif
- Étude d'électrification du parc d'autobus de la STO



LE NOUVEAU STO.CA

- INFO-RÉSEAU
SOYEZ INFORMÉ AVANT DE VOUS DÉPL
- PLANI-BUS
TOUS VOS DÉPLACEMENTS SUR MESU
- CARRIÈRES
UN PARCOURS, UNE CARRIÈRE, UNE
- MON PROFIL
VOTRE ESPACE PERSONNALISÉ!
- ALERTES
POUR ÊTRE TOUJOURS À L'AFFÛT!
- CHOISISSEZ LE MEILLEUR TA
SELON VOS BESOINS
- ACTUALITÉS
POUR TOUT SAVOIR SUR LA STO
- RAPIBUS
UN PLUS...SUR TOUTE LA LIGNE!

Présence dans le milieu

En 2012, 106 431 passages ont été enregistrés dans les navettes de la STO à destination des grands événements de la région.

En appuyant l'activité économique locale, en permettant aux gens d'ici et d'ailleurs de profiter de plusieurs événements, fêtes et festivals, la STO contribue à faire de Gatineau une ville en mouvement, vibrante et accessible à tous. En plus d'offrir des services spéciaux d'autobus et des navettes lors de ces occasions, la STO a conclu de nouveaux partenariats et a renouvelé avec succès de nombreuses ententes avec plusieurs acteurs clés des milieux social et culturel.

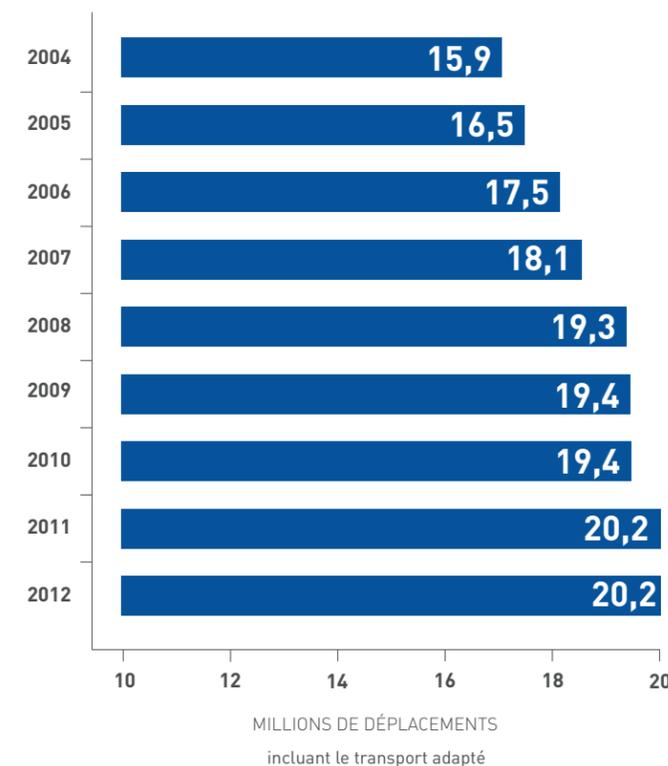
- Ville de Gatineau - Bal de neige, Semaine de Gatineau, Plaisirs d'hiver, brochures « Un été show à Gatineau! » et « À Gatineau, on se d'hivertit! »
- Salon du livre de l'Outaouais
- Grands feux du Casino du Lac-Leamy
- Festival de montgolfières de Gatineau
- Festival l'Outaouais en fête
- Festival Franco ontarien
- Commission de la capitale nationale - Fête du Canada et Bal de Neige
- Les Courses en folie de Gatineau
- Festibière
- Forces canadiennes - Spectacle aérien des Snowbirds
- Société nationale des québécoises et des québécois de l'Outaouais - Spectacle de la Fête nationale
- Multi Spec - spectacle FlashBack Party 70-80 Disco Night
- Festival de l'Outaouais émergent
- Les Olympiques de Gatineau
- Casino du Lac Leamy
- 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 développement durable de l'Outaouais - Défi Climat
- Équiterre - Service Cocktail transport
- Vivre en ville : Semaine des transports collectifs et actifs
- Journée 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

Développement du réseau

En 2012, la STO a investi dans son offre de mobilité en injectant 1,4 M\$ en nouveaux services.

- Ajout de 6 500 voyages sur l'ensemble du réseau pour un total annuel de 620 049 voyages
- Modifications de parcours dans différents secteurs de la ville pour répondre aux besoins
- Nouvelle desserte de l'Escarpement Limbour avec le prolongement des lignes 80 et 87
- Nouvelle desserte du Centre Asticou avec la ligne 33 et des pôles d'emplois fédéraux du secteur Hull avec la ligne 32

Évolution de l'achalandage



20 205 750 déplacements sur le réseau incluant le transport adapté

615 817 heures de services à la population

13 968 943 kilomètres parcourus

Une mobilité pour tous

82

autobus munis d'une rampe d'accès avant qui peut être déployée à des arrêts identifiés sur certaines lignes du réseau régulier

215

autobus à plancher surbaissé qui peuvent s'agenouiller pour faciliter l'embarquement

833

embarquements en fauteuil roulant sur les lignes accessibles du réseau régulier

6

lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant (31-32-36-37-38-300).



32
Minibus adaptés



4
Minibus conventionnels



6
Taxis adaptés



16
Taxis conventionnels

20

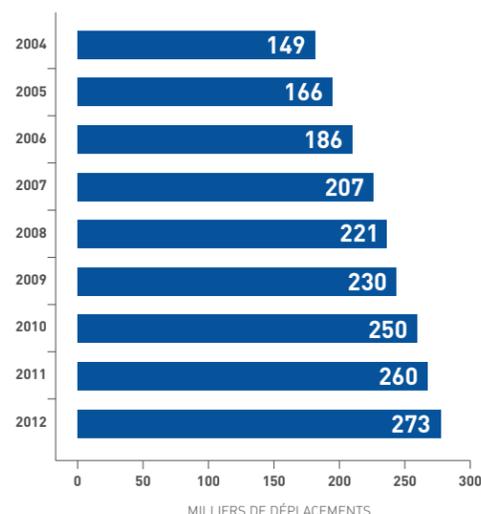
La STO favorise la mobilité pour tous en offrant un Service de transport adapté et en poursuivant l'accessibilité au transport en commun sur son réseau régulier.

Coup d'œil sur le transport adapté

- Budget : 6,2 M\$
- Nouvelles admissions : 602
- Personnes admises : 4 934
- Déplacements effectués : 273 003

Un achalandage en constante progression

Une hausse de 4,9% par rapport à 2011



L'accessibilité sur le réseau régulier

La STO 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 s'adresser au phénomène de vieillissement de la population.

En 2012, la STO a poursuivi la mise en œuvre de son Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun. Cette démarche repose sur une approche progressive, basée sur la concertation et la collaboration, tant avec le milieu associatif qu'avec les instances municipales et le personnel de première ligne du réseau.

- Mise en place de la nouvelle ligne accessible 32
- Acquisition d'autobus munis de rampe d'accès avant rabattable
- Refonte du site Internet en respect des normes d'accessibilité
- Production d'outils promotionnels et d'information
- Planification d'aménagements accessibles (quais et stations) dans le corridor Rapibus
- Programme de formation adressé aux chauffeurs

Service à la clientèle

Plusieurs outils d'information sont à la disposition de la clientèle du transport en commun. Le Plani-Bus s'avère l'outil privilégié pour les usagers qui souhaitent obtenir un horaire personnalisé de déplacement ou pour connaître le détail des horaires. Il constitue également un outil de choix pour les préposés aux renseignements, qui, sept jours sur sept, sont au service de la population pour répondre rapidement aux questions sur la STO.

La STO : orientée vers les besoins de la clientèle!

Le profil de la clientèle

SEXE	Homme	49 %
	Femme	51 %
CATÉGORIES D'USAGERS	Adultes	72 %
	Aînés	3 %
	Étudiants	25 %

L'utilisation des sources d'information

- 2,2 millions d'itinéraires Plani-Bus générés
- 1,3 million de demandes d'horaires
- 3,3 millions d'appels Infobus
- 86 558 appels au Service des renseignements
- 4 279 commentaires logés

DEPUIS SON LANCEMENT, LE PLANI-BUS A CONNU UNE POPULARITÉ CROISSANTE PASSANT DE 1,8 MILLION D'ITINÉRAIRES GÉNÉRÉS EN 2011 À 2,2 MILLIONS EN 2012.



Gamme tarifaire

MODE DE PAIEMENT	TYPE DE SERVICE	TARIF DE BASE	TARIFS RÉDUITS							6 à 11 ans	12 à 16 ans ¹	Étudiant 12 à 21 ans ¹	Étudiant + de 21 ans	65 ans et + ¹	Étudiants UQO	Étudiants CEGEP	
			6 à 11 ans	12 à 16 ans ¹	Étudiant 12 à 21 ans ¹	Étudiant + de 21 ans	65 ans et + ¹	Étudiants UQO	Étudiants CEGEP								
PASSAGE UNITAIRE	COMPTANT	RÉGULIER	3,55 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
		EXPRESS	4,05 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
		INTERZONE	6,10 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	
	BILLET DE CARTON	RÉGULIER	3,05 \$	2,30 \$	2,30 \$	2,30 \$	—	2,30 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	
		EXPRESS - Supplément sur billet régulier	0,50 \$	0,50 \$	0,50 \$	0,50 \$	—	0,50 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	
		INTERZONE - Deux billets réguliers	6,10 \$	4,60 \$	4,60 \$	4,60 \$	—	4,60 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	
	PME	RÉGULIER	3,05 \$	2,30 \$	2,30 \$	2,30 \$	—	2,30 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	•
		EXPRESS	3,55 \$	2,80 \$	2,80 \$	2,80 \$	—	2,80 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	•
		INTERZONE	6,10 \$	4,60 \$	4,60 \$	4,60 \$	—	4,60 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	•
1 JOUR (24 h)	La Passe-temps	7,50 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—		
ABONNEMENTS	MENSUELS	RÉGULIER	82,00 \$	56,00 \$	56,00 \$	56,00 \$	—	36,50 \$	—	—	—	—	—	—	—	•	•
		EXPRESS	94,50 \$	66,50 \$	66,50 \$	66,50 \$	—	36,50 \$	—	—	—	—	—	—	—	•	•
		INTERZONE	105,50 \$	80,00 \$	80,00 \$	80,00 \$	—	36,50 \$	—	—	—	—	—	—	—	•	•
		LA ZAP - soirs et week-ends	—	18,00 \$	18,00 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	•	•
	ANNUELS	RÉGULIER / mois	73,80 \$	—	—	—	—	32,85 \$	—	—	—	—	—	—	—	•	•
		EXPRESS / mois	85,05 \$	—	—	—	—	32,85 \$	—	—	—	—	—	—	—	•	•
		INTERZONE / mois	94,95 \$	—	—	—	—	32,85 \$	—	—	—	—	—	—	—	•	•
	FORFAITS CAM-PUCE SEMESTRIELS	RÉGULIER / mois	—	—	—	—	61,50 \$	—	33,50 \$	49,50 \$	—	—	—	—	—	•	•
		EXPRESS / mois	—	—	—	—	70,88 \$	—	44,00 \$	60,00 \$	—	—	—	—	—	•	•
		INTERZONE / mois	—	—	—	—	79,13 \$	—	57,50 \$	73,50 \$	—	—	—	—	—	•	•
	ÉTÉ JUILLET - AOÛT	RÉGULIER / mois	—	42,00 \$	42,00 \$	42,00 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	•	•
		EXPRESS / mois	—	49,88 \$	49,88 \$	49,88 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	•	•
INTERZONE / mois		—	60,00 \$	60,00 \$	60,00 \$	—	—	—	—	—	—	—	—	—	•	•	

1 : Avec carte à puce de catégorie appropriée

VENTILATION DES TITRES



Mobilité durable

La mobilité durable est au cœur de l'ensemble des actions prioritaires de la STO issues de son Plan de développement stratégique.

L'engagement de la STO envers le développement durable se traduit par :

- des activités de sensibilisation prônant des choix écoresponsables
- des partenariats avec plusieurs organismes dont Vivre en ville, Équiterre, Enviro-Éducation et le Creddo
- une présence au sein de divers comités de la Ville de Gatineau et une collaboration à la révision du Schéma d'aménagement et au Plan de développement durable en élaboration.

La STO, fière partenaire de



À titre d'acteur de premier plan en matière de mobilité durable, la STO partage son expertise avec le Centre de gestion des déplacements de Gatineau (CGD), lancé en septembre, en partenariat avec la Ville de Gatineau.

MOBI-O est né de la Stratégie de gestion des déplacements pour Gatineau et sa région réalisée de 2008 à 2010 par la Ville de Gatineau, la STO, Vivre en Ville et la firme AECOM. Le CGD vient compléter la proposition de transport collectif, dont le levier premier est l'autobus, avec des modes complémentaires viable ; le transport en commun étant le trait d'union avec les autres modes de déplacements actifs et collectifs.

DANS SON QUOTIDIEN, LA STO POSE UN ENSEMBLE DE GESTES FAVORABLES À L'ENVIRONNEMENT : RAVITAILLEMENT DES AUTOBUS AU BIODIESEL, RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SANS PAPIER, RECYCLAGE ET COMPOSTAGE, UTILISATION DE L'URÉE, RECHAPAGE DES PNEUS USÉS, UTILISATION DE DÉTERSIFS VERTS.





Rapibus : se déplacer différemment

Le Rapibus s'impose comme l'un des éléments les plus importants de la mobilité durable à laquelle souscrit la STO. C'est pourquoi la STO a poursuivi en 2012 l'application de principes de développement durable dans ses différentes phases de construction :

- Plan de verdissement urbain (deux arbres de plantés pour un de coupé)
- Plan de compensation environnementale (conservation des ruisseaux et des rives, mesures d'atténuation pour la protection de la faune et de la flore, etc.)
- Dépassement des exigences demandées en matière d'environnement
- Réhabilitation des sols
- Rehaussement d'une emprise ferroviaire déjà existante

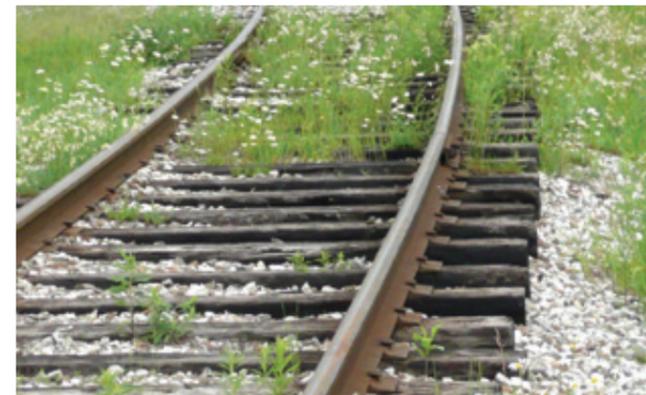
TONNES
GES
EN MOINS **3 200**

 **15 %**

 **3 400**

Des initiatives qui font la différence

- Une conception verte grâce, notamment, à l'utilisation de chauffage géothermique et d'un toit vert à la station de la Cité.
- La réhabilitation des sols contaminés dus au passage de locomotives.
- La valorisation d'une emprise ferroviaire existante pour une utilisation partagée entre l'autobus et le train.
- Un aménagement paysager particulier aux stations et dans les stationnements incitatifs avec la plantation de 1 700 arbres et arbustes.
- Une implication communautaire et environnementale d'importance avec la donation d'arbres aux citoyens. À ce jour, plus de 1 550 arbres ont été distribués aux citoyens et 150 arbres et arbustes ont été plantés en milieu urbain.
- Une valeur ajoutée avec la piste cyclable favorisant l'intermodalité des modes de transport.



Rapports financiers



EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2012

	2012 Budget modifié (\$)	2012 Réel (\$)	2011 Réel (\$)
REVENUS			
Transport en commun	31 970 000	31 512 993	30 887 998
Transport adapté	455 000	517 818	477 455
Transport nolisé	40 000	33 490	34 145
Fonds des contributions des automobilistes	4 890 000	4 853 862	4 774 308
Revenus complémentaires au transport	810 000	1 080 457	1 059 912
Revenus non reliés au transport	50 000	243 785	90 872
Contributions locales aux opérations	481 000	521 519	946 795
Revenus de subventions	15 629 000	23 761 192	14 442 959
Contribution - Ville de Gatineau	45 075 000	45 075 000	41 325 000
TOTAL DES REVENUS	99 400 000	107 600 116	94 039 444
DÉPENSES			
Dépenses de fonctionnement	81 050 000	80 774 970	76 939 021
Frais de financement	11 541 946	3 262 921	3 191 706
	92 591 946	84 037 891	80 130 727
Remboursements de la dette à long terme	6 577 534	4 434 144	5 863 465
TOTAL DES DÉPENSES	99 169 480	88 472 035	85 994 192
RÉSULTATS AVANT AFFECTATIONS	230 520	19 128 081	8 045 252
AFFECTATIONS			
Transfert aux activités d'investissement	(235 000)	(17 950 601)	(7 309 811)
Surplus accumulé affecté	-	46 168	729 918
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	4 480	517 181	371 583
TOTAL DES AFFECTATIONS	(230 520)	(17 387 252)	(6 208 310)
SURPLUS DE L'EXERCICE	-	1 740 829	1 836 942

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre 2012

	2012 Réal (\$)	2011 Réal (\$)
ACTIFS		
Actifs financiers		
Encaisse	8 939 791	22 809 972
Débiteurs (note 3)	165 332 423	125 332 399
Placements à long terme	62 534	
Actif au titre des avantages sociaux futurs	1 714 300	887 500
	<u>176 049 048</u>	<u>149 029 871</u>
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 4)	2 757 946	2 761 210
Frais payés d'avance	683 964	786 763
Immobilisations (note 7)	340 938 618	236 651 546
	<u>344 380 528</u>	<u>240 199 519</u>
TOTAL DES ACTIFS	<u>520 429 576</u>	<u>389 229 390</u>
PASSIFS		
Créditeurs et frais courus (note 5)	20 189 140	17 190 177
Revenus reportés (note 6)	2 098 025	2 570 240
Dettes à long terme (note 8)	247 138 441	181 303 590
Total des passifs	<u>269 425 606</u>	<u>201 064 007</u>
AVOIR DES CONTRIBUABLES		
Surplus accumulé	6 841 812	6 826 745
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(3 043 900)	(2 526 719)
Fonds réservés	3 938 440	16 189 493
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	243 267 618	167 675 864
Total de l'avoir	<u>251 003 970</u>	<u>188 165 383</u>
TOTAL DES PASSIFS ET DE L'AVOIR	<u>520 429 576</u>	<u>389 229 390</u>

SURPLUS ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2012

	Virement de (\$)	Virement à (\$)	Solde (\$)
SURPLUS ACCUMULÉ			
Non affecté - solde au 1^{er} janvier			1 836 942
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé affecté		1 836 942	(1 836 942)
Affectation - réserves financières			
Surplus de fonctionnement à des fins fiscales	1 740 829		1 740 829
Non affecté - solde au 31 décembre	<u>1 740 829</u>	<u>1 836 942</u>	<u>1 740 829</u>
Affecté - solde au 1^{er} janvier			4 989 803
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement	128 711		128 711
Affectation - surplus accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	(17 531)		(17 531)
Affecté - solde au 31 décembre (note 9)	<u>111 180</u>	<u>-</u>	<u>5 100 983</u>
SURPLUS ACCUMULÉ AU 31 DÉCEMBRE	<u>1 852 009</u>	<u>1 836 942</u>	<u>6 841 812</u>

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2012

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 sont établis selon les Normes comptables canadiennes pour le 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 revenus de 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 satisfait aux conditions édictées au programme de subvention concerné.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures sont évalués au plus faible du coût et de la valeur nette de réalisation. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. Les stocks désuets sont radiés des livres.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2012

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 les états financiers conformément aux normes comptables, 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 2012

	2012	2011
Note 3 DÉBITEURS	\$	\$
Subventions	158 661 178	119 096 954
Fonds des contributions des automobilistes	1 360 686	1 272 436
Titres de transport	1 272 074	1 463 810
Ristournes de TPS	2 246 571	2 256 679
Autres débiteurs	1 791 914	1 242 520
	165 332 423	125 332 399
Note 4 STOCKS DE FOURNITURES		
Carburant et huiles	234 070	248 965
Pièces de rechange	2 523 876	2 512 245
	2 757 946	2 761 210
Note 5 CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS		
Fournisseurs	10 909 386	8 992 356
Salaires et déductions à la source	6 726 888	6 194 716
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 634 464	1 112 891
Gouvernement du Québec	532 434	526 205
Gouvernement du Canada	233 417	264 658
Dépôts sur soumissions	152 551	99 351
	20 189 140	17 190 177
Note 6 REVENUS REPORTÉS		
Abonnements mensuels	751 095	690 705
Billets	264 645	291 505
Subventions	1 082 285	1 588 030
	2 098 025	2 570 240

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2012

Note 7 IMMOBILISATIONS

Catégories	2012			2011		
	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette	Coût	Amort. accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Bâtiment	43 204 513	10 969 131	32 235 382	42 969 400	9 856 636	33 112 764
Terrains	8 491 203	-	8 491 203	8 025 003	-	8 025 003
Véhicules	144 341 335	60 795 134	83 546 201	127 924 636	61 886 938	66 037 698
Terminus, stationnements et voies réservées	21 208 432	4 676 503	16 531 929	21 132 233	4 270 295	16 861 938
Gestion des titres de transport	5 624 371	4 780 716	843 655	5 624 371	4 218 279	1 406 092
Équipements de garage	4 651 610	3 137 682	1 513 928	3 971 616	2 897 054	1 074 562
Équipements informatiques	6 176 975	5 295 275	881 700	5 908 945	4 941 026	967 919
Équipements de bureau	2 908 311	2 306 631	601 680	2 868 632	2 205 934	662 698
Réservoirs de carburant	774 573	322 447	452 126	774 573	244 990	529 583
Abribus, bancs et arrêts	1 503 132	1 289 204	213 928	1 429 417	1 259 149	170 268
Équipements de véhicules	646 143	645 479	664	646 146	644 117	2 029
	239 530 598	94 218 202	145 312 396	221 274 972	92 424 418	128 850 554
Immobilisations en cours	195 626 222	-	195 626 222	107 800 992	-	107 800 992
Total des immobilisations	435 156 820	94 218 202	340 938 618	329 075 964	92 424 418	236 651 546

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2012

Note 8 DETTES À LONG TERME

	2012	2011
	\$	\$
Obligations et billets (taux d'intérêt variant de 1,10% à 4,90%) (échéance de 2013 à 2042)	249 775 300	183 334 000
Moins : Versements exigibles à court terme	25 621 300	19 408 700
	224 154 000	163 925 300

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

Montants à recouvrer :	2012	2011
	\$	\$
Gouvernement du Québec	152 050 727	114 358 318
Municipalité	97 724 573	68 975 682
	249 775 300	183 334 000
Frais reportés liés à la dette à long terme	(2 636 859)	(2 030 410)
	247 138 441	181 303 590

Note 9 SURPLUS ACCUMULÉ AFFECTÉ

	2012	2011
	\$	\$
Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	3 423 353	3 965 067
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Étude - Diagnostic et design organisationnel	100 000	100 000
Étude - Normes de service	60 000	60 000
Projets spéciaux	255 000	107 355
Projet de test d'un autobus électrique	121 000	
Étude sur l'électrification du parc autobus	91 630	
Programme de remplacement des arrêts	330 000	
Parc-O-Bus Georges		37 381
	5 100 983	4 989 803

Note 10 MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

	2012		
	Solde au début	Résultats activités financières	Solde à la fin
	\$	\$	\$
Dépenses			
Vacances à payer	(585 468)	73 183	(512 285)
Assurances collectives	(3 392 800)	(512 700)	(3 905 500)
Régime de pension	1 451 549	(77 664)	1 373 885
	(2 526 719)	(517 181)	(3 043 900)

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS

Exercice terminé le 31 décembre 2012

	2012	2012	2011
	Budget modifié (\$)	Réel (\$)	Réel (\$)
TRANSPORT EN COMMUN			
Abonnements mensuels	22 257 157	22 273 298	21 654 094
Billets	7 094 943	6 827 815	6 740 626
Comptant	2 617 900	2 411 880	2 493 278
	31 970 000	31 512 993	30 887 998

REVENUS COMPLÉMENTAIRES AU TRANSPORT

Publicité	601 000	661 332	651 973
Billets non utilisés	-	179 016	141 733
Divers	209 000	240 109	266 206
	810 000	1 080 457	1 059 912

REVENUS NON RELIÉS AU TRANSPORT

Vente d'immobilisations	-	156 897	3 730
Intérêts	20 000	48 913	44 746
Divers	30 000	37 975	42 396
	50 000	243 785	90 872

CONTRIBUTIONS LOCALES AUX OPÉRATIONS

Services spéciaux	248 000	301 001	269 934
Contributions - Cantley et Chelsea	170 000	164 104	153 575
Événements spéciaux	63 000	56 414	523 286
	481 000	521 519	946 795

REVENUS DE SUBVENTIONS

Immobilisations	7 304 000	15 493 291	6 809 815
Programme d'aide à l'amélioration des services	5 425 000	5 250 602	4 822 140
Transport adapté	2 900 000	3 017 299	2 811 004
	15 629 000	23 761 192	14 442 959

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Exercice terminé le 31 décembre 2012

	2012 Budget modifié (\$)	2012 Réel (\$)	2011 Réel (\$)
DÉPENSES			
Salaires et avantages sociaux	56 543 367	56 600 916	53 291 008
Fournitures - entretien des véhicules	12 158 951	11 996 711	11 486 638
Transport adapté	5 493 785	5 598 372	5 312 427
Entretien des installations	1 688 093	1 687 218	1 735 586
Honoraires et contrats	1 506 392	1 297 757	1 692 522
Services publics	925 400	742 616	822 441
Licences et permis	762 800	807 766	747 298
Publicité et communication	535 200	706 675	652 465
Location - espaces de bureau et autres	445 450	422 127	424 268
Matériel et fournitures de bureau	301 600	289 015	245 655
Assurances générales	234 550	303 877	244 739
Frais de déplacement et de réunion	146 900	137 715	142 960
Cotisations, associations et abonnements	143 800	137 032	141 014
Mauvaises créances	10 000	47 173	-
Améliorations de service (solde)	127 617	-	-
Imprévus (solde)	26 095	-	-
TOTAL - DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT	81 050 000	80 774 970	76 939 021

ÉDITION

Direction des communications et du marketing
Société de transport de l'Outaouais

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

Administration : 819 770-7900
Service à la clientèle : 819 770-3242
Transport adapté : 819 773-2222

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

En accord avec les orientations de développement durable de l'entreprise, ce document est imprimé sur du papier recyclé à 50 %. Seulement 125 exemplaires sont disponibles en format imprimé. Le rapport annuel peut être consulté en ligne au sto.ca/rapportannuel



