

L'AVENIR EN COMMUN

RAPPORT ANNUEL 2013



STO

Société de transport
de l'Outaouais

Table des matières

Mot du président	4
Mot de la directrice générale	5
Gouvernance	6
Comités	8
Organigramme	9
Profil de l'organisation	10
Une tarification simplifiée	12
Mobilisation	13
Service à la clientèle	14
Rapibus	15
Autres réalisations en 2013	22
Projets en développement	23
Transport adapté	25
Une plus grande mobilité...pour tous	25
Développement durable	26
Présence dans le milieu	28
Engagements dans la communauté	29
Rapports financiers	30

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.

Une nouvelle identité visuelle, un nouveau positionnement

La STO a saisi l'opportunité unique qui se présentait avec l'arrivée du Rapibus pour moderniser son image, dont le logo et les couleurs remontent initialement aux années 70 (CTCRO) et 90 (STO). La nouvelle identité visuelle de la STO est constituée d'un logo aux couleurs vibrantes accompagné d'un symbole évocateur axé sur le mouvement qui est illustré par des jeux de flèches et d'une signature rassembleuse et porteuse d'une vision : l'avenir en commun.

« L'avenir en commun est une invitation à prendre part de façon collective et active à un projet d'avenir, à créer maintenant la communauté de demain en optant dès aujourd'hui pour des choix responsables en matière de déplacement. »

Le déploiement de la nouvelle identité visuelle sur l'ensemble des composantes de la STO se fait de façon progressive et responsable financièrement sur un horizon de quatre à cinq ans au rythme des activités courantes d'acquisition de nouveaux autobus, de renouvellement des installations et du budget d'approvisionnement de la STO.



Mot du président



Une année de changements amène son lot de défis et d'obstacles, mais nous progressons dans la bonne direction. Je tiens à remercier chaleureusement tous les employés de la STO qui s'investissent quotidiennement dans leur travail pour offrir aux citoyens de Gatineau et de l'Outaouais un service de transport collectif à la hauteur des attentes des usagers. Je remercie également les membres du conseil d'administration pour leurs efforts et leur contribution. Le transport collectif est sans contredit un des éléments clés de la lutte aux changements climatiques et nous devons continuer d'y accorder toute l'attention qu'il mérite.

Merci.

L'année 2013 a été marquée par de grands changements à la STO. On pense d'entrée de jeu à la finalisation et la mise en service du Rapibus, une infrastructure qui redéfinit complètement notre réseau de transport en commun et qui vise à améliorer l'offre de transport collectif. Une réorganisation de cette envergure ne se fait pas en quelques jours, et beaucoup d'ajustements restent à être apportés avant que les objectifs qui avaient été fixés ne soient atteints. Néanmoins, il convient de souligner l'imposant travail accompli dans les dernières années par les employés qui y ont contribué de près ou de loin.

Malgré les défis qu'il nous reste à surmonter, je n'ai aucun doute que l'infrastructure du Rapibus jouera un rôle clé dans le développement de Gatineau pour les décennies à venir.

L'année 2013 a aussi été une année d'élections et de renouveau au conseil municipal de Gatineau, ce qui a amené quelques nouveaux visages au conseil d'administration de la STO. Des gens qui arrivent de différents horizons, mais qui partagent tous une profonde conviction de la pertinence du transport collectif, et qui veulent travailler à l'améliorer pour nos citoyens. Pour ce faire, nous procéderons notamment à un diagnostic organisationnel au sein de l'organisation, dont le but ultime sera d'améliorer nos façons de faire et d'utiliser les ressources disponibles à leur plein potentiel.

Maxime Pedneaud-Jobin
Maire de Gatineau
Président de la STO

Mot de la directrice générale



Sans contredit, le Rapibus aura été au cœur des actions de la grande équipe de la STO en 2013. Chacune des directions, l'ensemble des expertises, ont été mobilisés en prévision de la mise en service du plus grand projet d'infrastructure de l'histoire de Gatineau et d'un réseau complètement redessiné.

Changements, nouveautés et défis, tant sur le plan de l'offre de service à la population, de la tarification, des technologies de l'information et d'une nouvelle identité visuelle que de la gouvernance de l'entreprise, caractérisent 2013. Mon entrée en poste à titre de directrice générale, en novembre, en remplacement de M. Michel Brissette qui a pris sa retraite après 36 ans de loyaux services, a suivi de près le lancement du Rapibus et l'arrivée d'un tout nouveau conseil d'administration.

Au chapitre du lancement Rapibus, il faut le reconnaître, la STO a fait face à des défis plus grands qu'anticipés sur les plans opérationnel et clientèle. Nous avons sollicité la patience et la tolérance de la clientèle qui a dû s'approprier, en relativement peu de temps, le nouveau réseau. Par ailleurs, les employés de première ligne et encore plus particulièrement les chauffeurs ont fait preuve d'engagement et de professionnalisme dignes de mention en accompagnant la clientèle et l'entreprise dans ce changement. Les premières semaines du Rapibus ont constitué un test important et à la lumière

des observations recueillies par les équipes sur le terrain et auprès de la clientèle, il aura été possible d'apporter rapidement les premiers ajustements en vue d'offrir le service de qualité promis et attendu par notre clientèle. Même si la Société termine l'année 2013 avec une diminution de son achalandage de 1,5 % par rapport à l'année précédente, et même si cette tendance, observée depuis l'automne 2012 dans la grande région de Gatineau-Ottawa, a amené la STO à entamer un exercice de révision à la baisse des dépenses dans le cadre de la préparation du budget 2014, je suis persuadée que les aménagements faits en faveur d'un service de qualité demeurent des gages de succès pour notre collectivité.

En effet, la STO a poursuivi, avec l'appui de la Ville de Gatineau et du ministère des Transports du Québec, le développement de son offre de mobilité avec un investissement de 1,4 M\$ dans le service Rapibus et ailleurs sur le réseau. La Société a continué le développement de plusieurs projets inscrits à son agenda, dont le futur centre de transport en commun, le prolongement du Rapibus vers l'est, l'étude pour l'implantation d'un système de transport rapide dans la partie ouest de la ville.

L'organisation est à un tournant important de son évolution. C'est en unissant nos forces, en mobilisant nos ressources humaines et en misant sur la nécessaire synergie entre tous les partenaires qui croient au transport en commun et en sa contribution dans l'avenir de notre ville que la STO pourra vraiment jouer son nouveau positionnement... L'avenir en commun.

C'est donc pleinement consciente des défis à relever, du besoin de performer et animée de cet esprit de renouveau que j'entreprends mon mandat et que je m'engage à appuyer les orientations qui seront préconisées par notre conseil d'administration.

L'avenir en commun témoigne de l'engagement de la STO à bâtir aujourd'hui la collectivité de demain.

Line Thiffeault
Directrice générale

Gouvernance

Conseil d'administration

L'année 2013 aura été marquée par l'arrivée de plusieurs nouveaux membres au conseil d'administration à la suite des élections municipales de novembre.

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 les dossiers stratégiques afin de faciliter la prise de décisions lors de l'assemblée régulière du conseil d'administration.



11 Assemblées régulières

3 Assemblées extraordinaires

13 Comités généraux

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 les dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal convenu.



M. Maxime Pedneaud-Jobin
Président - Maire de Gatineau

M. Gilles Carpentier
Vice-président - Conseiller municipal

Mme Denise Laferrière
Administratrice - Conseillère municipale

Mme Myriam Nadeau
Administratrice - Conseillère municipale

M. Marc Carrière
Administrateur - Conseiller municipal

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

M. André Sanche
Représentant des usagers
du transport adapté

Mme Madeleine Brunette
Membre invitée - Maire de
la municipalité de Cantley

Mme Caryl Green
Membre invitée - Maire de
la municipalité de Chelsea

Conseil d'administration en poste au 31 décembre 2013.



La STO tient à remercier de leur contribution les membres du conseil d'administration qui furent en poste de novembre 2009 à novembre 2013.



L'équipe souligne l'engagement soutenu de monsieur Patrice Martin à la promotion et au développement de la mobilité durable en Outaouais. M. Martin a assumé la présidence de la STO du 11 août 2008 au 12 novembre 2013.

Mme Line Thiffault *
Directrice générale

M. Gilbert Lecavalier
Adjoint à la directrice générale
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

* Nomination de Mme Line Thiffault au poste de directrice générale le 1^{er} novembre 2013.



Monsieur Michel Brissette a quitté pour une retraite bien méritée après 36 années au sein de la STO. En 2007, il accède au poste de directeur général adjoint pour devenir en 2008, directeur général, poste qu'il occupera jusqu'à son départ. L'équipe salue son implication et son apport à l'essor de la STO et du transport en commun.

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 du comité. Le président de la STO et la directrice générale sont membres d'office à tous ces comités.

Le comité technique du Service des relations avec la clientèle

Sous la présidence du représentant des usagers du service régulier au sein du conseil d'administration, le comité est formé de deux membres du conseil d'administration, deux directeurs, deux cadres et six usagers bénévoles du transport en commun régulier. Les membres du comité se sont réunis à trois reprises au cours de l'année 2013 pour partager leurs points de vue sur les différents aspects du service, la communication aux usagers, les solutions mobiles, les nouveaux arrêts et la tarification. Ils ont contribué de façon importante aux orientations de la nouvelle offre de service Rapibus.

Le comité technique du Service du transport adapté

Sous la présidence du représentant des usagers du transport adapté au sein du conseil d'administration, le comité est formé de deux membres du conseil d'administration, du directeur des opérations, du chef du transport adapté et de sept représentants issus d'organismes du milieu. Le comité s'est réuni à quatre reprises au cours de l'année 2013 afin de contribuer au développement et à l'évaluation des lignes directrices des activités entourant le service de transport adapté aux personnes handicapées. Le comité a notamment été consulté sur le plan d'accessibilité et les communications destinées aux utilisateurs, dont le Guide de l'utilisateur du transport adapté.

Le comité technique des finances

Le comité est composé de trois membres du conseil d'administration, en plus du président qui en assure la présidence, et de trois directeurs, dont le directeur des finances. Deux rencontres se sont tenues en 2013 avec les vérificateurs externes et avec 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

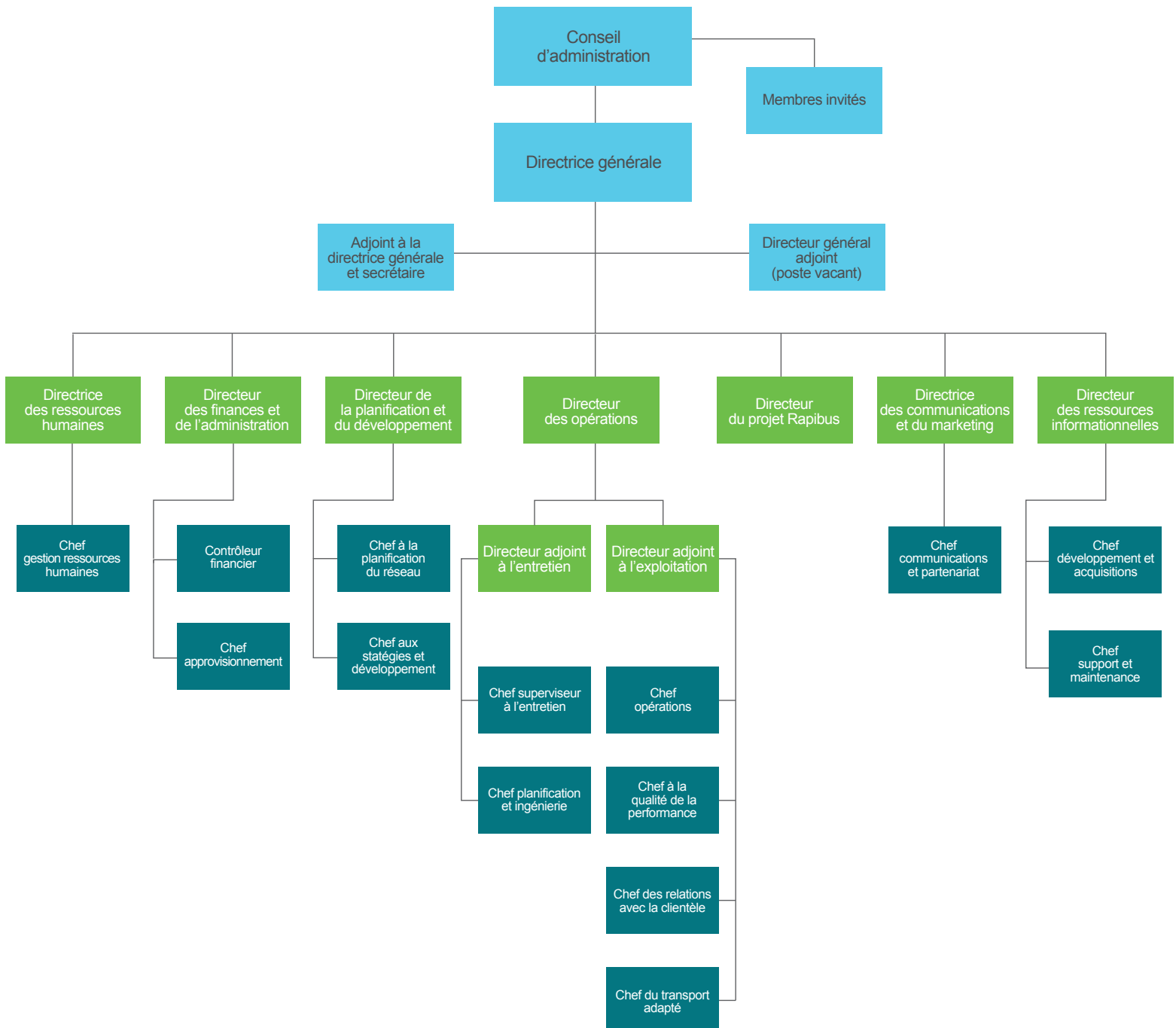
Le comité est composé de trois membres du conseil d'administration et de la directrice des ressources humaines. Le président du conseil d'administration en assure la présidence. Ce comité s'est rencontré à une occasion afin de fournir les orientations nécessaires au soutien de la gestion des programmes dévolus à la Direction des ressources humaines.

Le comité d'orientation marketing

Le comité est composé de deux membres du conseil d'administration dont l'un préside, de la directrice des communications et du marketing et de deux cadres. Étant donné l'importance des sujets traités en 2013, dont le positionnement, l'identité visuelle, la structure tarifaire et la mise en marché, les dossiers du comité ont été exceptionnellement présentés à l'ensemble des membres du conseil d'administration lors d'assemblées.

Organigramme de la haute gestion

Cet organigramme dresse un portrait des secteurs d'activités de la STO. Il regroupe en ce sens, en plus du conseil d'administration et de la haute direction, les postes de gestion. L'organigramme complet de la STO comporte, en plus, les postes cadres, professionnels et de bureau.

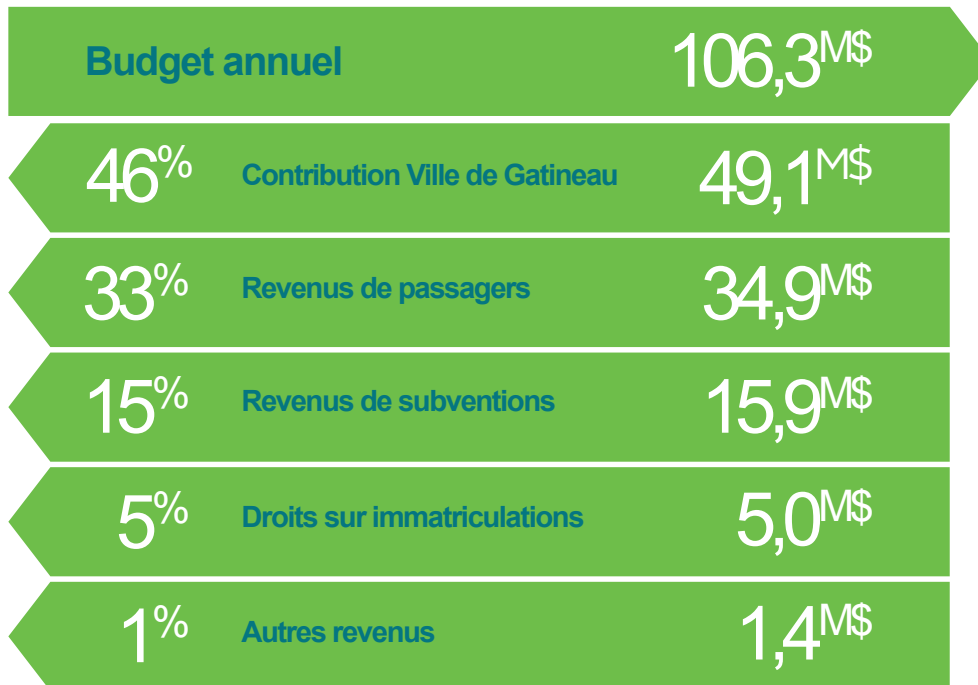


Profil de l'organisation

Investissements en nouveaux services **1,4 M\$**

- ▶ Lancement de l'offre de service Rapibus
- ▶ Ajouts de voyages sur les lignes 20, 24, 25, 49 et 59
- ▶ Création de la ligne 50 permettant un lien plus rapide à partir du secteur Aylmer en direction du Cégep de l'Outaouais
- ▶ Modification de parcours des lignes 24, 25, 26 et 49
- ▶ Conversion de voyages de la ligne 31 en voyages de la ligne 11 et conversion de voyages des lignes 37 et 27 en voyages de la ligne 17 à la suite de l'abolition de la tarification express sur les lignes 11 et 17

L'année en quelques chiffres



14

Millions

de kilomètres parcourus

68

Lignes

incluant le Rapibus

637

Mille

heures de service à la population

Plus de

25

Kilomètres

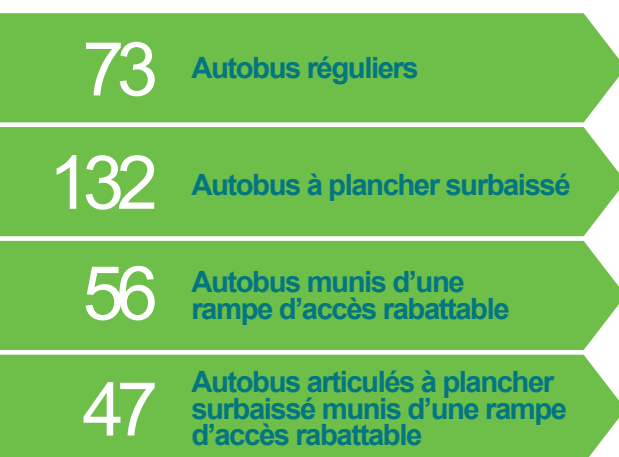
de voies réservées

19

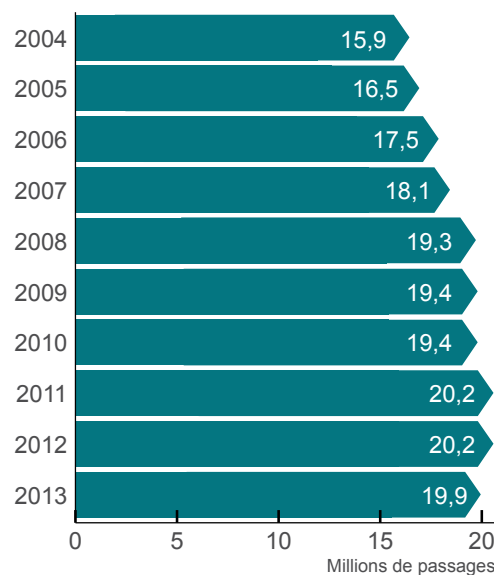
Stationnements

incitatifs

Composition du parc d'autobus



Évolution de l'achalandage



Millions de passages

Une tarification simplifiée

En raison de la mise en service du Rapibus, la STO a harmonisé en cours d'année sa grille tarifaire en offrant une seule et même tarification pour tous sur l'ensemble du réseau. Ainsi, les tarifs Express et Interzone ont été retirés au 1^{er} octobre pour laisser place à la tarification régulière pour l'ensemble des usagers. Les tarifs réduits consentis aux aînés, aux étudiants et aux abonnés des programmes Fidélité et Employeur ainsi qu'aux enfants ont été maintenus.

Faits saillants

- ▶ Introduction du paiement comptant réduit pour les aînés et les enfants
- ▶ Abandon du billet de papier « réduit » maintenant offert sur Porte-monnaie électronique (PME)
- ▶ Hausse moyenne tarifaire de 5,9 % attribuable, en partie, au coût du carburant

Grille tarifaire

au 1^{er} janvier 2013

Répartition des modes de paiement*

84% Abonnement mensuel

12% Billet

4% Comptant

* Ventilation de la clientèle par mode de paiement

	Programme FIDÉLITÉ Abonnement annuel 12 prélèvements mensuels	Abonnement mensuel	PME Porte-monnaie électronique	Billet de carton À l'unité	Paiement comptant
Tarifs de base					
Régulier	78,30\$	87,00\$	3,25\$	3,30\$	3,75\$
Express*	85,05\$	94,50\$	3,75\$	1 billet + 0,50\$	4,25\$
Interzone*	94,95\$	105,50\$	6,50\$	2 billets	6,60\$
Étudiants					
Régulier	–	59,00\$	2,45\$	–	3,75\$
Express*	–	66,50\$	2,95\$	–	4,25\$
Interzone*	–	80,00\$	4,90\$	–	6,60\$
Aînés 65 ans et +					
Régulier	34,20\$	38,00\$	2,45\$	–	2,45\$**
Express*	34,20\$	38,00\$	2,95\$	–	2,95\$**
Interzone*	34,20\$	38,00\$	4,90\$	–	4,90\$**

* Retrait des tarifs Express et Interzone au 1^{er} octobre 2013.

** Tarifs également applicables aux enfants de 6 à 11 ans

Considérant l'absence de valideur dans les véhicules du transport adapté, le paiement comptant pour ce service est offert au même tarif que le PME.

La grille tarifaire complète comprend aussi les abonnements suivants :



Mobilisation

Le Rapibus est sans contredit le projet d'entreprise qui aura mobilisé le plus d'employés à la STO. Divers comités internes de travail ont été formés regroupant des représentants de chacune des directions interpellées par sa mise en service. Toutes les directions, sans exception, ont prêté main-forte pour terminer les préparatifs.

Formation et rodage

Tous les chauffeurs de la STO ont suivi une formation théorique et pratique afin de se familiariser avec la nouvelle infrastructure et le réseau Rapibus. Cette formation, qui a impliqué la circulation progressive d'autobus articulés sur le corridor, avant la mise en service en octobre, a été appuyée par une campagne de communication et de relations publiques faisant appel à la vigilance de tous aux abords du tracé. Cette formation a permis aux chauffeurs de découvrir les facettes du nouveau réseau et son utilisation (voies réservées, passage aux intersections, signalétique, systèmes de transport intelligents, etc.). Ces séances ont aussi permis aux chauffeurs de connaître les consignes de sécurité, dont les vitesses permises sur le corridor et de s'habituer aux diverses manœuvres aux abords des stations, notamment au passage sur le pont Noir et dans le tunnel Gréber. C'est aussi durant cette période que la STO a effectué les derniers tests de validité techniques des nouveaux équipements, dont ceux implantés aux intersections facilitant le passage prioritaire des autobus et ceux installés aux approches du pont Noir.

Une équipe dévouée de 766 employés

466 Chauffeurs

116 Employés de l'entretien

40 Gestionnaires de premier niveau et contremaîtres

58 Cadres supérieurs et intermédiaires

86 Employés professionnels et de bureau



Service à la clientèle

Le Service des relations avec la clientèle a connu une année très occupée. Les préposés aux renseignements ont consacré leurs efforts et énergies à accompagner la clientèle concernée par le nouveau réseau Rapibus dans la planification de leurs déplacements. Des sorties ont été effectuées dans différents centres d'emplois et centre commerciaux ainsi que dans divers lieux stratégiques pour informer la population des changements à venir. Des brigades d'information, formées d'employés de différentes directions, étaient également présentes aux stations dans les deux premières semaines du lancement du Rapibus.

Quelques statistiques

- ▶ 1,4 million de visites annuelles sur le site
- ▶ 2 071 284 itinéraires Plani-Bus générés
- ▶ 12 579 comptes clients en ligne « Mon Profil » créés

Infobus

Consultation du système d'information en temps réel sur les heures de passage des autobus aux arrêts.



3 363 107 Par téléphone

117 662 Par SMS

50 329 Sur le site mobile

98

Mille

appels traités au Service des renseignements

7

Mille

commentaires logés

43

Mille

cartes Multi émises (incluant le transport intégré)

10

Mille

rechargements sur le Porte-monnaie électronique de la carte Multi





RAPiBUS



Rapibus

Le Rapibus offre à la population un service de transport en commun à haute fréquence sur une voie bidirectionnelle de 12 kilomètres qui longe l'emprise ferroviaire traversant d'est en ouest la ville de Gatineau. Le Rapibus relie, dans sa première phase, les secteurs de Gatineau et de Hull vers le centre-ville du secteur Hull et celui d'Ottawa. Il offre une desserte des quartiers avec un système de correspondance en station à destination des différents pôles d'emplois, d'études, d'activités commerciales, culturelles et de loisirs. Cette infrastructure, unique au Québec, est munie de 10 stations et de deux stationnements incitatifs. Une piste cyclable est jumelée au corridor. Le Rapibus offre une nouvelle traversée de la rivière Gatineau réservée aux utilisateurs du transport en commun, aux cyclistes et aux piétons grâce à la réfection du pont ferroviaire et l'aménagement d'une passerelle en porte-à-faux. La réalisation du Rapibus, au coût de 255,5 M\$, a bénéficié de la participation financière du gouvernement du Québec (75 %) et de la Ville de Gatineau (25 %).

Le plus grand projet d'infrastructure de transport collectif à voir le jour en Outaouais a impliqué un grand nombre de chantiers et de travailleurs, le tout sans engendrer d'accident de travail.

Le Rapibus a été réalisé sur une période de quatre ans, soit de 2009 à 2013, et a nécessité la coordination continue de 14 chantiers majeurs de construction répartis dans plusieurs districts de la ville. L'étendue des travaux sur plusieurs kilomètres et la présence de plusieurs entrepreneurs et de nombreux corps de métiers étaient au nombre des défis de construction. Jusqu'à 280 personnes ont travaillé sur les divers chantiers de façon simultanée. La réalisation du Rapibus représente plus de 700 000 heures travaillées.

Plus de
30
Firmes
d'experts-conseils

8
Grands
entrepreneurs

Plus de
90
Sous-traitants

Plus de
2,7
Mille
travailleurs



Finalisation des travaux en 2013

L'année 2013 a été marquée à la STO par le dernier sprint de construction et les préparatifs de tout ordre avant son lancement en octobre.

Chantiers complétés en 2013

- ▶ **Lot 213** : tronçon Carrière (secteur Hull)
- ▶ **Lot 214** : approche ouest aux abords du pont Noir
- ▶ **Lot 131** : construction des stations Montcalm, Labrosse et Gouin
- ▶ **Lot 151** : finalisation de la station de la Cité et de la passerelle piétonne surélevée
- ▶ **Lot 231** : travaux de voirie et ferroviaire pour le tronçon de Montée Paiement à Labrosse, installation d'un mur de soutènement et d'un écran visuel

Corridor

- ▶ Pavage final
- ▶ Marquage de la chaussée
- ▶ Traverses piétonnières
- ▶ Clôtures sur les ilots centraux des stations
- ▶ Installation de la nouvelle signalisation verticale sur poteaux
- ▶ Synchronisation des feux de circulation

Stations et quais

- ▶ Finition extérieure et aménagement intérieur des stations déjà complétées
- ▶ Installation de la signalétique
- ▶ Bandes podotactiles le long des zones d'embarquement et de débarquement
- ▶ Éclairage intérieur et extérieur et éléments divers de sécurité
- ▶ Mobilier urbain

Stationnements incitatifs

- ▶ Construction des Parcs-o-bus La Gappe et Labrosse
- ▶ Pavage et marquage
- ▶ Installation de bornes d'urgence et de caméras

Piste cyclable

- ▶ Pavage et marquage
- ▶ Signalisation

Aménagement de mesures préférentielles

C'est à l'été que la STO a procédé aux travaux d'aménagement, de reconfiguration et de géométrie de voies réservées permettant aux autobus d'emprunter facilement, dès leur sortie du corridor, les boulevards Allumettières, Maisonneuve ou encore la rue Montcalm vers les centres-villes du secteur Hull et d'Ottawa.

Implantation de systèmes de transport intelligents et Informations voyageurs

- ▶ Système de télécommunications et de téléphonie
- ▶ Vidéosurveillance
- ▶ Contrôle d'accès
- ▶ Priorité de passage des autobus aux intersections
- ▶ Panneaux à messages variables
- ▶ Information dynamique pour les voyageurs, dont l'annonce des arrêts et stations

Nouvelle signalétique

L'infrastructure du Rapibus a nécessité l'aménagement de nombreux éléments de signalétique servant à identifier les lieux, informer et orienter la clientèle à l'intérieur et à proximité des stations. Ils ont été conçus en tenant compte des principes d'accessibilité universelle. Ces éléments d'identification guident les usagers vers les quais d'embarquement et les quais locaux, les stationnements incitatifs, la piste cyclable, les sources de renseignements, les établissements et routes situés à proximité. Chacun des éléments arbore l'identité visuelle du Rapibus et assure une homogénéité graphique propre au projet.

Nouveaux panneaux d'arrêt

Avec l'arrivée du Rapibus de nouveaux panneaux d'arrêt d'autobus voient le jour. Ces panneaux affichent un nouveau design et présentent des informations additionnelles sur l'offre de service pour le plus grand bénéfice de la clientèle. Entre juin et septembre, plus de 1 100 panneaux d'arrêt qui ont été remplacés.

Une campagne publicitaire sur le Rapibus

Quelques mois avant l'ouverture du Rapibus, la STO a lancé une campagne d'information visant à préparer la population aux nombreux changements à venir. Diverses approches ont été utilisées dont une campagne publicitaire valorisant les attributs du service sur les aribus et dans les journaux. De plus, des sections complètes d'information ont été consacrées au Rapibus sur le Web. L'ensemble des actions de communication de l'année 2013 a été axé vers la mise en service du Rapibus.

Une panoplie de sources d'information

L'équipe de communication du Bureau de projet du Rapibus, appuyée des équipes internes, ont uni leurs efforts pour produire une gamme diversifiée d'outils permettant aux usagers de se familiariser avec le nouveau réseau : édition annuelle du Guide de l'utilisateur regroupant les horaires et trajets complets du Rapibus, carte du nouveau réseau en format poche, capsules d'information et vidéos explicatives diffusées sur le web et sur certains médias sociaux ainsi qu'un calculateur de trajet intégrant l'offre Rapibus.

Plani-Bus/Rapibus

La population et plus particulièrement les usagers du transport en commun ont pu obtenir, avant la mise en service du Rapibus, un itinéraire personnalisé de déplacement à l'aide de la version Rapibus du Plani-Bus. Cet outil regroupant les horaires détaillés et parcours du nouveau réseau a été mis en ligne à la fin septembre. Aux fins d'information, la STO a maintenu en ligne le Plani-Bus régulier et celui du Rapibus jusqu'à la mise en service du corridor après quoi, les données des deux outils ont été regroupées sous un seul et même Plani-Bus combinant les horaires et parcours de l'ensemble du réseau de la STO.

Une clientèle branchée **ZONE WI-FI**

La STO a procédé au déploiement d'un accès Internet sans fil en continu entre les stations du Rapibus et les autobus articulés circulant sur le corridor. Pour ce faire, un projet pilote a d'abord été mené à bord de trois autobus articulés sur le réseau de la STO. Cet essai, qui s'est avéré concluant, a permis de valider la fonctionnalité des composantes et d'évaluer la popularité du service dans le but d'offrir cet avantage technologique à bord des 47 autobus articulés.

Campagne de sensibilisation pour une sécurité accrue aux intersections

Avec le souci constant d'assurer la sécurité de tous les usagers du réseau routier incluant les piétons et les cyclistes, la STO a mené, à différents moments clés de l'année 2013, une campagne d'information et de sensibilisation intitulée La clé, c'est la ligne d'arrêt.

Cette campagne portait sur le respect de la signalisation routière aux intersections qui croisent le corridor du Rapibus. Ces actions visaient à inviter plus particulièrement les automobilistes à redoubler de vigilance à certaines intersections du corridor en raison de l'introduction de nouveaux panneaux de signalisation, de nouveaux types de marquage au sol, de nouvelles zones d'interdiction d'arrêts et de nouveaux modes de fonctionnement de certains feux de circulation, dont la présence de feux voilés.

Des placements publicitaires dans les journaux, une vidéo explicative sur le Web et des entrevues avec des représentants des médias ont marqué cette période de transition dont le but était de permettre aux automobilistes de se familiariser à la nouvelle configuration des intersections avant le passage fréquent des autobus sur les voies du Rapibus.

Dévoilement des autobus articulés aux couleurs du Rapibus

Le premier autobus articulé maquillé aux couleurs du Rapibus a été dévoilé en juin. Les 40 véhicules arborant un visuel rassembleur représentant différentes clientèles et valorisant le sentiment d'appartenance au projet ont été déployés progressivement tout au long de l'été. Cette approche a permis aux citoyens d'identifier au préalable les autobus destinés au service Rapibus.



L'histoire en commun

C'est en juin que la STO a dévoilé, en primeur, les Portes de quartier sous le thème Un nom, un lieu, une identité. Vingt-trois panneaux de grand format installés dans neuf stations du Rapibus présentent une combinaison d'éléments historiques, artistiques, culturels et patrimoniaux propres au quartier d'attache de chaque station. De nombreux collaborateurs dont une historienne de la région et plusieurs partenaires du milieu dont la Ville de Gatineau, ont participé au projet. Les dix panneaux dévoilés à la population avant l'ouverture du Rapibus ont fait l'objet d'une exposition itinérante à la Maison du citoyen et au Centre sportif de Gatineau.

Et... l'art en commun

La présence de l'expression artistique régionale tout comme le volet historique associé aux Portes de quartier représentent des valeurs ajoutées au Rapibus. C'est avec cet objectif que la STO a tenu à favoriser l'art urbain dans l'habillement de diverses composantes de l'infrastructure.

Une œuvre d'art à la station de la Cité

Pour satisfaire aux exigences de la Politique d'intégration des arts à l'architecture du gouvernement du Québec, le projet de l'artiste Marie-France Brière a été choisi par un comité multidisciplinaire. Cette œuvre d'art, intitulée Moraine, trouvera sa place à la station de la Cité et sera le reflet des grands thèmes évocateurs du Rapibus, soit la fluidité des rivières, les courbes des collines et les arbres protecteurs.

Le talent photographique collégial en vedette

La STO s'est associée à des enseignants du Cégep de l'Outaouais afin d'inviter les étudiants des programmes d'arts plastiques, arts et lettres, profil art visuel, médiatique et cinéma à faire valoir leur talent dans le cadre d'un concours de photographies. Sept photographies gagnantes ont été sélectionnées et ornent les murs de la station de la Cité. Ce concours avait comme but de favoriser un sentiment d'appartenance de la communauté envers le Rapibus en mettant en lumière l'aspect humain illustré par des individus et des familles de tous les âges et d'origines diverses.

Des fresques colorées et originales

La STO et la Ville de Gatineau ont collaboré ensemble à plusieurs occasions pour valoriser les composantes du corridor du Rapibus, notamment lors de la réalisation de fresques s'inscrivant dans le cadre du Programme pour la prévention des tags et des graffitis. En plus de contribuer à l'intégration de l'art urbain, cette initiative permet de réduire les cas de vandalismes et aide à prévenir les tags et graffitis illégaux. La collaboration entre la STO et la Ville a été dévoilée en juillet en présence de divers représentants impliqués au projet.

- ▶ Réalisation d'une imposante fresque de 400 m² sur le mur de la bretelle d'accès des Allumettières sous le thème Gatineau en mouvement
- ▶ Décoration de deux tunnels cyclables aux extrémités du pont Noir
- ▶ Exposition dans le tunnel Gréber des meilleures œuvres réalisées dans le cadre du concours annuel de graffitis de la Ville de Gatineau tenu chaque année lors du Festival de montgolfières de Gatineau.



Aussi en 2013

- ▶ Visite de chantiers avec les professionnels au projet
- ▶ Visites du corridor Rapibus avec les employés, les partenaires et par la suite avec les médias
- ▶ Tenue de kiosques Rapibus lors des grands événements de la région
- ▶ Simulation d'exercices d'urgence sur le corridor
- ▶ Annonce de la date de mise en service du Rapibus à l'occasion du coup d'envoi de la Semaine des transports collectifs et actifs
- ▶ Cinq à sept avec la Chambre de commerce de Gatineau à la station de la Cité
- ▶ Réalisation d'une vidéo résumant les grandes étapes de réalisation du projet
- ▶ Déménagement du Point de service de la STO situé aux Promenades à l'intérieur de la station de la Cité

Des partenariats réussis

Le Rapibus, de sa construction à sa mise en service, a fait partie du quotidien de la population de la Ville de Gatineau. C'est avec le désir de partager le Rapibus avec le milieu et d'en favoriser son appropriation par les citoyens que la STO a tissé divers partenariats en 2013 :

▶ Distribution gratuite d'arbres

La STO s'est de nouveau associée à la Ville de Gatineau pour distribuer gratuitement aux citoyens quelque 1 000 arbres de tailles et d'espèces variées. Cette activité, baptisée « Redonnons à demain ce qui lui appartient » s'inscrivait dans une responsabilité corporative à l'égard de la construction du Rapibus et de ses effets sur le milieu boisé. Les trois éditions combinées entre 2011 et 2013 auront permis de remettre gratuitement un total de 2 550 arbres en guise de compensation environnementale.

▶ Des stations au nom évocateur

Tout comme la station du Casino, trois stations du Rapibus portent un nom évocateur qui facilite non seulement leur localisation géographique, mais forge l'identité propre de la station dans son milieu. Ainsi, la station située à proximité de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) porte fièrement son nom. La station Taché-UQO rappelle le caractère historique de ce lieu en plus de souligner la proximité d'un établissement d'enseignement reconnu. Deux stations affichent également le nom de centres commerciaux d'importance et générateurs de nombreux déplacements, soit Les Promenades Gatineau et Les Galeries de Hull.

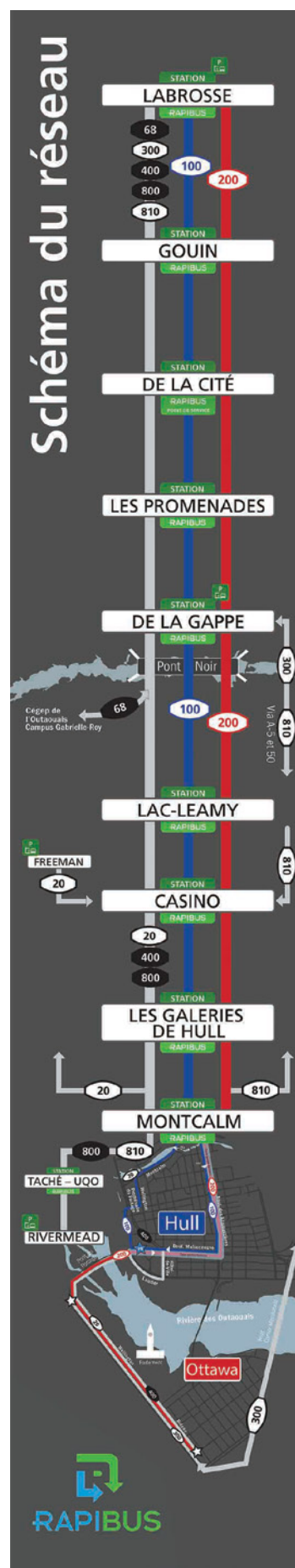
Le réseau Rapibus

La fréquence du service, la fiabilité et la flexibilité caractérisent le nouveau réseau qui repose, entre autres, sur :

- ▶ Un système de correspondance en station
- ▶ Une bonification de l'offre de service dans les quartiers
- ▶ Une augmentation de l'offre de transport en commun les soirs et les fins de semaine
- ▶ Une desserte de nouveaux pôles d'emplois, d'études, d'activités culturelles, sportives et commerciales

Une donnée digne de mention

Plus de 879 commerces et employeurs et 20 544 logis sont situés à distance de marche d'une station du Rapibus



Le Rapibus... une réalité!

C'est à l'automne dernier que la STO a mis en service le Rapibus lors d'une fin de semaine d'ouverture qui s'est tenue les 19 et 20 octobre. Cette activité a attiré quelque 20 000 visiteurs qui ont pu découvrir le corridor réservé aux autobus, les stations et leurs commodités tout en s'informant sur les nouveaux services. Diverses activités familiales étaient offertes aux visiteurs pour souligner ces deux journées bien spéciales dont des visites guidées de la station de la Cité, la présentation d'une vidéo multimédia, une exposition de photos, un dîner BBQ et une chasse au trésor. À cette occasion, la STO a offert la gratuité sur l'ensemble du réseau.

Un départ historique

Le premier voyage du Rapibus avec des usagers à bord s'est effectué tôt en matinée, le samedi 19 octobre, à la station Labrosse. C'est au volant d'un autobus articulé maquillé aux couleurs du Rapibus que le chauffeur Richard Beausoleil a procédé, à 6 h 01, au tout premier départ du Rapibus avec fierté et émotion. Plusieurs employés de la STO étaient présents pour assister à ce moment historique.

Inauguration de la piste cyclable

Le dimanche 20 octobre, plus d'une soixantaine de cyclistes, dont plusieurs membres de Vélo-Plaisirs, se sont donnés rendez-vous à la station de la Gappe pour souligner l'ouverture officielle de la piste cyclable du Rapibus. Ce fut une occasion pour plusieurs amateurs de vélo de procéder à la nouvelle traversée de la rivière Gatineau grâce à la passerelle cyclable aménagée par la STO sur le pont Noir.

Brigades d'information pour accompagner la clientèle

Des équipes étaient en poste à différentes périodes de la journée à plusieurs stations du Rapibus pour accueillir et bien guider la clientèle afin de faciliter les déplacements lors des premiers jours du Rapibus.

Rodage et ajustements au service

Les constats observés sur le réseau et les commentaires formulés par la clientèle lors des premières semaines de mise en service, ont permis à la STO d'apporter divers ajustements tant sur le corridor que dans les quartiers.

Au sujet de la piste cyclable...

10,7

Kilomètres de piste cyclable en site propre et sur rues

3

Tunnels cyclables

1

Passerelle cyclable en porte-à-faux sur le pont Noir

120

Supports à vélos aux stations dont 65 à l'abri des intempéries



Autres réalisations en 2013

La STO a mené plusieurs projets qui s'inscrivent dans la vision et les orientations du Plan stratégique de développement 2005-2015 de l'organisation.

Des solutions mobiles pour une clientèle branchée !

En mai, la STO a ajouté à sa gamme d'outils de renseignements deux services par messagerie texte (SMS), les alertes Info-réseau et l'Infobus ainsi qu'un nouveau site mobile, le m.sto.ca. L'obtention d'informations utiles en cours de déplacement s'en trouve ainsi facilitée.

La STO sur la toile 2.0



La STO a fait ses premiers pas sur les réseaux sociaux avec la création d'une nouvelle page Facebook en plus de se doter d'une chaîne YouTube où les différentes vidéos corporatives sont maintenant diffusées. Par ailleurs, la STO a rejoint le site de réseautage professionnel LinkedIn afin d'entrer en contact avec des candidats de qualité et pour diffuser les offres d'emploi des secteurs professionnels.

Un bus électrique en essai sur le réseau

L'expérimentation sur le réseau d'un autobus entièrement électrique en provenance de la Chine a été réalisée conjointement avec la Société de transport de Montréal. L'objectif était d'en mesurer la performance globale dans des conditions climatiques et routières variées à Gatineau et à Montréal. Le projet avait aussi comme but de déterminer le niveau d'autonomie des batteries de cet autobus conçu par l'entreprise BYD (Build Your Dreams) et d'évaluer le confort des passagers. Le projet d'expérimentation a été coordonné par la Société de gestion et d'acquisition de véhicules de transport (AVT) qui est formée des neuf sociétés de transport du Québec et qui vise le partage des données recueillies.

Aussi en 2013

- ▶ Retrait définitif de la Passe-Partout PLUS le 1^{er} juillet au bénéfice de la Multi
- ▶ Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès de la clientèle amorcée à la fin 2013
- ▶ Déploiement de la nouvelle identité visuelle
- ▶ Société hôte du colloque annuel de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ)
- ▶ 18 concours et promotions offerts à la clientèle (incluant les activités promotionnelles lors du lancement du Rapibus)
- ▶ 12 parutions du bulletin électronique Subito Presto
- ▶ 9 parutions du bulletin d'information Sans détour



Projets en développement

Centre de transport

- Octroi du contrat de services professionnels d'architecture, ingénierie et environnement.

Le nouveau garage sera situé sur le boulevard des Entreprises au nord de l'autoroute 50, entre la Montée Paiement et le boulevard Labrosse dans le secteur Gatineau. Il accueillera 200 autobus de 40 pieds ou l'équivalent en autobus articulés en plus du personnel à l'entretien des véhicules.

Système d'aide à l'exploitation et Informations voyageurs (SAEIV)

- Octroi du contrat de services professionnels pour l'élaboration du cahier de charges en prévision du lancement de l'appel d'offres en 2014.

L'implantation du système améliorera la régulation du service (correspondance, passage aux arrêts, affectation d'autobus en doubleur) tout en optimisant les changements de service aux saisons et lors d'événements spéciaux. Le nouvel outil augmentera également la fiabilité de l'information en temps réel destinée aux voyageurs.

Rechargement de la carte à puce en ligne

- Début du projet pilote visant à offrir le rechargement des titres offerts sur carte à puce, abonnements et porte-monnaie électronique (PME), directement sur le site Internet de la STO. Cette nouveauté, déjà appréciée des usagers prenant part au pilote, sera accessible à tous au cours de 2014.

Système de gestion automatisé du stationnement des autobus au garage

- Poursuite du développement du système permettant la localisation et le repérage des autobus dans le garage, l'affectation des autobus aux chauffeurs, l'entretien et le ravitaillement des véhicules. Avec ce système, la gestion manuelle sera remplacée par une gestion informatisée plus optimale.

Agrandissement du stationnement incitatif Rivermead

Poursuite de l'étude portant sur l'agrandissement du stationnement incitatif Rivermead situé dans le secteur Aylmer.

Études

- Étude de faisabilité de voies réservées en site propre pour du transport collectif rapide pour la partie ouest de la ville de Gatineau.

L'étude pour un système de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau a repris au courant de l'année sous la forme d'une étude d'opportunité, à la demande des partenaires. L'étude d'opportunité comporte une étude des besoins et des solutions et se distingue de l'étude de faisabilité par l'ajout de plusieurs éléments, dont la démonstration de la nécessité d'intervention dans l'ouest de la ville, une analyse détaillée de trois scénarios d'intervention réalisée notamment à l'aide des résultats de simulations avec le modèle régional TRANS et une analyse avantages-coûts.

- Publication par la CCN et les partenaires impliqués du rapport final de la Stratégie interprovinciale de transport collectif.

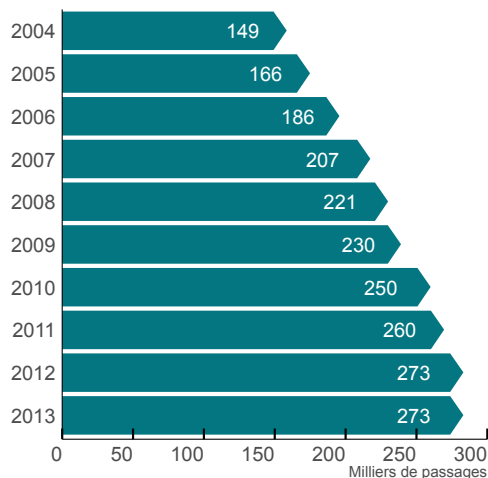
La Commission de la capitale nationale en collaboration avec la STO, les villes d'Ottawa et de Gatineau a déposé en avril les recommandations issues de l'étude visant à mieux intégrer le transport collectif entre les deux centres-villes. La Stratégie préconise des actions concertées entre les partenaires sur un horizon à court, moyen et long terme.



Transport adapté

Évolution de l'achalandage du transport adapté

Le service du transport adapté a connu une légère croissance de son achalandage en ayant effectué 273 470 déplacements, soit 0,2 % de plus qu'en 2012. Un des faits saillants de 2013 aura été le renouvellement du contrat de service pour trois années avec le transporteur La Citadelle et ce, à partir du 1er janvier 2014.



Une plus grande mobilité... pour tous

La STO s'est dotée en 2009 d'un plan quinquennal pour rendre accessible son réseau aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Progressivement, la STO bonifie l'accès au réseau régulier grâce, entre autres, au renouvellement de son parc d'autobus, mais également par la mise en service du Rapibus avec ses aménagements spécifiques et l'augmentation du nombre de lignes accessibles.

Les stations du Rapibus ont été conçues selon les principes d'accessibilité universelle. Toutes les stations sont munies de rampes d'accès, de boutons poussoirs pour l'ouverture automatique des portes et de bandes tactiles d'indications le long des zones d'embarquement et de débarquement destinées aux personnes ayant une déficience visuelle.

- ▶ La station de la Cité est équipée d'une passerelle piétonne et d'un ascenseur pour faciliter l'accès aux quais, de portes automatiques et d'un comptoir de service surbaissé
- ▶ L'accessibilité se déploie à l'extérieur comme à l'intérieur de l'infrastructure avec l'implantation de systèmes de transport intelligents et d'information aux voyageurs, dont des panneaux à messages variables et l'annonce vocale des stations dans les autobus
- ▶ L'offre de service aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite a également été bonifiée sur l'ensemble des lignes circulant en corridor

Quelques statistiques

6,8
Millions \$
de budget

Plus de
5
Mille
personnes admises

765
Nouvelles
admissions

Plus de
273
Mille
déplacements effectués

31
Minibus
adaptés

4
Minibus
conventionnels

6
Taxis
adaptés

23
Taxis
conventionnels

Développement durable

Rapibus : un bel exemple d'intégration de principes de développement durable

Ce projet novateur aura permis de convertir un corridor réservé exclusivement au transport ferroviaire en un axe de mobilité durable au bénéfice de la collectivité. Il s'agit d'une solution verte et créative qui a été conçue pour évoluer dans le temps et qui pourrait éventuellement être modifiée en mode électrique.

Des experts en environnement ont veillé à l'application des exigences environnementales durant la construction du Rapibus. De plus, des relevés fauniques et floristiques ont été réalisés de manière à localiser les milieux sensibles.

En plus de contribuer à diminuer la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre, le Rapibus souscrit également au cocktail transport par la combinaison des modes de déplacement actif (vélo et marche) et transport en commun. Le Rapibus a été conçu en respect de l'environnement avec la revitalisation de la voie ferrée et la réhabilitation des sols, des plans d'aménagements paysagers aux stations et aux stationnements incitatifs, un programme de compensation des espaces verts et des milieux humides et des activités de donation d'arbres à la population et aux résidents riverains du corridor.

La station de la Cité, principale station du réseau, est munie de deux toits verts d'une superficie totale de 2 500 pieds carrés. Ils permettent de réduire les îlots de chaleur en milieu urbain, purifient l'air et engendrent des économies d'énergie liées au chauffage et à la climatisation de l'édifice. La station est également munie d'un système géothermique pour répondre aux besoins de chauffage et de climatisation de l'édifice.



Des initiatives pour un environnement toujours plus vert

► Certification Leed pour le Centre de transport

C'est une optique de certification Leed que les ingénieurs et architectes travaillent à la conception du centre de transport, dont l'aménagement du site, la gestion efficace de l'eau et tout ce qui touche l'énergie et l'atmosphère du futur bâtiment.

► Étude sur l'électrification du parc d'autobus

Dans l'optique de favoriser la réduction des émissions de GES, en référence à son Plan stratégique de développement 2005-2015 et au Plan d'action 2011-2020 du gouvernement du Québec sur les véhicules électriques, la STO achève une étude portant sur l'électrification de son parc d'autobus. Cette étude permettra de dresser un inventaire de ce qui existe au Québec et ailleurs, en plus de jeter les bases d'une réflexion qui orientera les choix futurs sur le sujet.

► Collaboration étroite avec MOBI-O

La STO collabore de façon étroite avec MOBI-O, le Centre de gestion des déplacements de Gatineau (CGD) créé en partenariat avec la Ville de Gatineau, en siégeant à son conseil d'administration. Le CGD complète l'offre de transport alternative à l'auto solo en accompagnant les employeurs de la région afin qu'ils offrent à leurs employés des solutions de déplacements durables allant de la marche au covoiturage en passant par le vélo et le transport en commun.

► Autres collaborations et partenariats

- Partenariats avec plusieurs organismes dont Vivre en Ville, Équiterre, Enviro-Éducation et le Creddo
- Présence au sein de divers comités de la Ville de Gatineau
- Participation à différentes activités de sensibilisation prônant des choix écoresponsables, dont la Semaine des transports collectifs et actifs et des activités de donation d'arbres et d'arbustes

En route vers une Politique de développement durable

La STO a entrepris l'élaboration de sa Politique de développement durable. Accompagnée par la firme Ellio, la STO a procédé à la création d'un groupe de travail et réalisé une partie de son diagnostic interne. Cette démarche concertée, avec l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et les autres sociétés de transport québécoises amène des avantages significatifs, notamment :

- Un partage des bonnes pratiques
- Une reddition de comptes avec des indicateurs communs
- Une démarche cohérente, mais adaptée à chaque société, basée sur la méthode du BNQ 210001 (Bureau de normalisation du Québec)

Les bénéfices pour la STO

- Se doter d'une compréhension commune au sein de toute l'organisation
- Se donner une vision du développement durable qui inclut les trois sphères : économique, environnementale et sociale
- Identifier et prioriser les enjeux de l'organisation en vue d'élaborer un plan d'action



Présence dans le milieu

En appuyant l'activité économique locale et 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.

Événements

- ▶ 3GE - Spectacle Beach Party au Théâtre du Casino
- ▶ Commission de la capitale nationale – Bal de Neige et Fête du Canada
- ▶ Deux rives, une seule musique : 400^e de Champlain
- ▶ Expo-sciences
- ▶ Festibière : éditions hivernale et estivale
- ▶ Festival de l'Outaouais émergent
- ▶ Festival de montgolfières de Gatineau
- ▶ Festival franco-ontarien
- ▶ Festival L'Outaouais en fête en collaboration avec les Galeries Aylmer
- ▶ Forces canadiennes - Spectacle aérien des Snowbirds
- ▶ Grands feux du Casino du Lac-Leamy
- ▶ Les Courses en folie de Gatineau

- ▶ Multi Spec – Spectacle de l'humoriste Guillaume Wagner
- ▶ Salon du livre de l'Outaouais
- ▶ SalsaFair
- ▶ Société nationale des Québécoises et des Québécois de l'Outaouais – Spectacle de la Fête nationale
- ▶ Ville de Gatineau - Bal de neige et Semaine de Gatineau
- ▶ Vivre en ville : Semaine des transports collectifs et actifs

Autres partenariats

- ▶ Action Vélo Outaouais – Réseau Vélo-Boulot
- ▶ Association nationale des retraités fédéraux
- ▶ Association québécoise de la lutte contre la pollution atmosphérique - Programme Faites de l'air
- ▶ Casino du Lac Leamy
- ▶ Cégep de l'Outaouais
- ▶ Fondation du Cégep de l'Outaouais
- ▶ Galeries Aylmer
- ▶ Kino-Québec - Marchons ensemble
- ▶ La Sporthèque
- ▶ Les amis de L'Étudiant Outaouais
- ▶ TC Média
- ▶ Université du Québec en Outaouais
- ▶ Ville de Gatineau - brochures « Un été chaud à Gatineau! » et « À Gatineau, on se d'hivertit! »
- ▶ Vision centre-ville



Engagements dans la communauté

L'implication et l'engagement de la STO au sein de la communauté se sont traduits de diverses façons tout au long de l'année. La STO a maintenu sa contribution auprès des organismes suivants :

Centraide Outaouais

Plus de 23 000 \$ amassés pour la campagne de financement.

Grande guignolée des médias

Près de 4 500 \$ versés à Moisson Outaouais grâce aux tirelires installées à bord des autobus.

Livraison de paniers de Noël dans le cadre du Déjeuner du maire

22 autobus de la STO au service des paniers de Noël pour effectuer la distribution de près de la moitié des 1 163 paniers.

Collecte de jouets de Manon St-George, chauffeure

Prêt d'un autobus pour réaliser une collecte de jouets redistribués aux enfants défavorisés de la région durant la période des fêtes.

Par ailleurs, de nouvelles initiatives se sont ajoutées en 2013 grâce à l'implication de plusieurs employés. Cette année, la STO a appuyé La Marche en rose au profit du Centre de santé de Gatineau, a participé au Défi à l'entreprise pour la Fondation du Cégep de l'Outaouais et s'est mobilisée pour la vente de billets de la Loto-Moisson en soutien à la banque alimentaire régionale.

Prix et honneurs

► Centraide Outaouais fait de la STO son coup de cœur

Cette reconnaissance a souligné l'implication exceptionnelle des employés de la STO à la campagne de financement ainsi que la créativité, l'originalité et le dynamisme qui ont caractérisé la collecte de fonds auprès des employés.

► La STO finaliste aux Grands prix de Tourisme Outaouais

Le Plani-Bus de la STO était au nombre des 51 finalistes aux Grands prix décernés par Tourisme Outaouais dans la catégorie « Services touristiques ».



Rapports financiers



Excédent de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 Budget modifié (\$)	2013 Réel (\$)	2012 Réel (\$)
Revenus			
Transport en commun	34 350 000	32 512 479	31 512 993
Transport adapté	505 000	554 767	517 818
Transport nolisé	40 000	31 884	33 490
Fonds des contributions des automobilistes	5 040 000	4 910 824	4 853 862
Revenus complémentaires au transport	830 000	971 238	1 080 457
Revenus non reliés au transport	50 000	116 035	243 785
Contributions locales aux opérations	456 000	530 000	521 519
Revenus de subventions	15 929 000	33 267 191	36 611 192
Contribution - Ville de Gatineau	49 100 000	48 651 500	45 075 000
Total des revenus	106 300 000	121 545 918	120 450 116
Dépenses			
Dépenses de fonctionnement	87 054 988	84 711 973	80 774 970
Frais de financement	10 704 347	4 627 208	3 262 921
	97 759 335	89 339 181	84 037 891
Remboursements de la dette à long terme	8 230 019	25 302 086	17 284 144
Total des dépenses	105 989 354	114 641 267	101 322 035
Résultats avant affectations	310 646	6 904 651	19 128 081
Affectations			
Transfert aux activités d'investissement	(310 646)	(6 426 606)	(17 950 601)
Surplus accumulé affecté	-	232 451	46 168
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	-	808 129	517 181
Total des affectations	(310 646)	(5 386 026)	(17 387 252)
Excédent de l'exercice	-	1 518 625	1 740 829

État de la situation financière

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 \$	2012 \$
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	18 511 673	8 939 791
Débiteurs (note 3)	20 164 350	16 171 942
Placements à long terme	76 168	62 534
Actif au titre des avantages sociaux futurs	2 856 300	1 714 300
	41 608 491	26 888 567
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 4)	2 574 268	2 757 946
Frais payés d'avance	687 688	683 964
Immobilisations (note 7)	402 447 491	340 938 618
	405 709 447	344 380 528
Total des actifs	447 317 938	371 269 095
Passifs et l'avoir des contribuables		
Passifs		
Créditeurs et frais courus (note 5)	26 785 374	20 189 140
Revenus reportés (note 6)	4 855 581	2 098 025
Dettes à long terme (note 8)	292 974 461	247 138 441
Total des passifs	324 615 416	269 425 606
Avoir des contribuables		
Surplus accumulé	6 591 165	6 841 812
Montants à pourvoir dans le futur (note 10)	(4 220 551)	(3 412 422)
Fonds réservés	7 231 656	3 938 440
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	113 100 252	94 475 659
Total de l'avoir	122 702 522	101 843 489
Total des passifs et de l'avoir des contribuables	447 317 938	371 269 095

Surplus accumulé

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	Virement de \$	Virement à \$	Solde \$
Surplus accumulé			
Non affecté - solde au 1^{er} janvier			1 740 829
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - surplus accumulé affecté		1 740 829	(1 740 829)
Affectation - réserves financières			
Surplus de fonctionnement à des fins fiscales	1 518 625		1 518 625
Non affecté - solde au 31 décembre	1 518 625	1 740 829	1 518 625
Affecté - solde au 1^{er} janvier			
			6 841 812
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement	(1 536 821)		(1 536 821)
Affectation - surplus accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	(232 451)		(232 451)
Affecté - solde au 31 décembre (note 9)	(1 769 272)		5 072 540
Surplus accumulé au 31 décembre	(250 647)	1 740 829	6 591 165

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2013

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 - Principales méthodes comptables

Base de présentation

La direction est responsable de la préparation des états financiers de la Société de transport de l'Outaouais, lesquels 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 transfert sont comptabilisés aux états financiers dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu aux transferts, dans la mesure où ils ont été autorisés, les critères d'admissibilité ont été satisfaits et une estimation raisonnable des montants est possible, sauf lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, le transfert est comptabilisé à titre de passif au poste revenu reporté.

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.

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 2013

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
Rapibus	40
Terminus, stationnements et voies réservées	20
Véhicules	5 et 16
Équipements de garage	10
Abribus, bancs et poteaux	10
Réservoirs et pompes	10
Équipements de bureau	10
Équipements de véhicules	5
Équipements informatiques	5
Améliorations locatives	5

Montants à pourvoir dans le futur

Les dépenses à pourvoir dans le futur représentent le montant des charges, à l'exception de l'amortissement, de l'exercice courant et des exercices antérieurs dont la comptabilisation est exigée en vertu des normes comptables canadiennes pour le secteur public et à l'égard desquelles la Société de transport a choisi de reporter l'imposition d'une quote-part dans les exercices futurs.

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.

Modification de méthodes comptables

Le 1^{er} janvier 2013, la Société de transport a adopté rétrospectivement les nouvelles recommandations du chapitre SP 3410, « Paiements de transfert », traitant de la comptabilisation des paiements de transfert. Le chapitre SP 3410 exige que les transferts soient comptabilisés comme charges et revenus, selon le cas, lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont respectés, sauf lorsque le transfert crée une obligation répondant à la définition d'un passif pour le bénéficiaire. Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2012 ont été retraités conformément aux dispositions de ce nouveau chapitre.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013	2012
	\$	\$
Note 3 - Débiteurs		
Subventions	13 940 427	9 500 697
Fonds des contributions des automobilistes	1 351 697	1 360 686
Titres de transport	1 103 879	1 272 074
Ristournes de TPS	1 018 930	2 246 571
Autres débiteurs	2 749 417	1 791 914
	20 164 350	16 171 942
Note 4 - Stocks de fournitures		
Carburant et huiles	192 484	234 070
Pièces de rechange	2 381 784	2 523 876
	2 574 268	2 757 946
Note 5 - Crédoeurs et frais courus		
Fournisseurs	16 580 423	10 909 386
Salaires et déductions à la source	7 216 747	6 726 888
Intérêts courus sur la dette à long terme	2 012 519	1 634 464
Gouvernement du Québec	554 898	532 434
Gouvernement du Canada	246 762	233 417
Dépôts sur soumissions	174 025	152 551
	26 785 374	20 189 140
Note 6 - Revenus reportés		
Abonnements mensuels	809 038	751 095
Billets	238 000	264 645
Subventions	3 808 543	1 082 285
	4 855 581	2 098 025

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2013

Note 7 - Immobilisations

Catégories	2013			2012		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	22 482 459	-	22 482 459	8 491 203	-	8 491 203
Bâtiment	45 598 864	12 114 494	33 484 370	43 204 513	10 969 131	32 235 382
Véhicules	156 636 000	63 104 035	93 531 965	144 341 335	60 795 134	83 546 201
Rapibus	218 473 023	2 730 913	215 742 110	-	-	-
Terminus, stationnements et voies réservées	21 344 250	5 083 411	16 260 839	21 208 432	4 676 503	16 531 929
Abribus, bancs et arrêts	1 661 700	1 330 881	330 819	1 503 132	1 289 204	213 928
Équipements informatiques	11 212 938	6 136 831	5 076 107	6 176 975	5 295 275	881 700
Gestion des titres de transport	9 104 746	5 517 171	3 587 575	5 624 371	4 780 716	843 655
Équipements de garage	4 688 565	3 405 675	1 282 890	4 651 610	3 137 682	1 513 928
Équipements de bureau	2 921 344	2 408 830	512 514	2 908 311	2 306 631	601 680
Équipements de véhicules	940 597	675 594	265 003	646 143	645 479	664
Réservoirs de carburant	774 573	399 904	374 669	774 573	322 447	452 126
Améliorations locatives	268 248	26 825	241 423	-	-	-
	496 107 307	102 934 564	393 172 743	239 530 598	94 218 202	145 312 396
Immobilisations en cours	9 274 748	-	9 274 748	195 626 222	-	195 626 222
Total des immobilisations	505 382 055	102 934 564	402 447 491	435 156 820	94 218 202	340 938 618

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013	2012
	\$	\$
Note 8 - Dettes à long terme		
Obligations et billets	295 754 000	249 775 300
Taux d'intérêt variant de 1,10% à 4,90%, échéance de 2014 à 2042		
Moins : Versements exigibles à court terme	30 140 000	25 621 300
	265 614 000	224 154 000

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

Montants à recouvrer :

Gouvernement du Québec	6 330 593	3 249 807
Municipalité	289 423 407	246 525 493
	295 754 000	249 775 300
Frais reportés liés à la dette à long terme	(2 779 539)	(2 636 859)
	292 974 461	247 138 441

Note 9 - Surplus accumulé affecté

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	2 497 147	3 423 353
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Indicateurs de performance	270 191	
Affectation au budget 2014	500 000	
Projet de test d'un autobus électrique	29 563	121 000
Programme de remplacement des arrêts	240 452	330 000
Projets spéciaux	333 673	506 630
Solde du surplus 2012	481 514	
	5 072 540	5 100 983

	Solde au début (\$)	2013 Résultats activités financières (\$)	Solde à la fin (\$)
Note 10 - Montants à pourvoir dans le futur			
Dépenses			
Vacances à payer	(512 285)	34 073	(478 212)
Intérêts - Nouvelle norme comptable	(368 522)	(92 959)	(461 481)
Assurances collectives	(3 905 500)	(699 600)	(4 605 100)
Régime de pension	1 373 885	(49 643)	1 324 242
	(3 412 422)	(808 129)	(4 220 551)

Renseignements supplémentaires - revenus

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 Budget modifié (\$)	2013 Réel (\$)	2012 Réel (\$)
Transport en commun			
Abonnements mensuels	24 254 043	22 834 189	22 273 298
Billets	7 514 472	7 090 944	6 827 815
Comptant	2 581 485	2 587 346	2 411 880
	34 350 000	32 512 479	31 512 993
Revenus complémentaires au transport			
Publicité	615 000	628 840	661 332
Billets non utilisés	-	42 768	179 016
Divers	215 000	299 630	240 109
	830 000	971 238	1 080 457
Revenus non reliés au transport			
Vente d'immobilisations	-	66 656	156 897
Intérêts	20 000	-	48 913
Divers	30 000	49 379	37 975
	50 000	116 035	243 785
Contributions locales aux opérations			
Services spéciaux	248 000	302 827	301 001
Contributions - Cantley et Chelsea	145 000	164 630	164 104
Événements spéciaux	63 000	62 543	56 414
	456 000	530 000	521 519
Revenus de subventions			
Immobilisations	6 714 000	24 328 678	28 343 291
Programme d'aide à l'amélioration des services	6 125 000	5 946 090	5 250 602
Transport adapté	3 090 000	2 992 423	3 017 299
	15 929 000	33 267 191	36 611 192

Sommaire des dépenses de fonctionnement

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 Budget modifié (\$)	2013 Réel (\$)	2012 Réel (\$)
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	59 631 726	58 938 080	56 600 916
Fournitures - entretien des véhicules	13 792 267	12 971 202	11 996 711
Transport adapté	6 101 000	5 409 112	5 598 372
Entretien des installations	2 045 594	1 800 068	1 687 218
Honoraires et contrats	1 342 106	1 448 242	1 297 757
Services publics	935 752	829 303	742 616
Licences et permis	796 500	801 942	807 766
Publicité et communication	632 314	1 066 387	706 675
Location - espaces de bureau et autres	451 850	423 506	422 127
Matériel et fournitures de bureau	292 476	268 253	289 015
Assurances générales	234 000	350 113	303 877
Frais de déplacement et de réunion	148 400	113 495	137 715
Cotisations, associations et abonnements	148 250	278 146	137 032
Mauvaises créances	10 000	14 124	47 173
Améliorations de service (solde)	192 753	-	-
Imprévus	300 000	-	-
Total - dépenses de fonctionnement	87 054 988	84 711 973	80 774 970

Renseignements supplémentaires - dépenses

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 Budget modifié (\$)	2013 Réel (\$)	2012 Réel (\$)
Salaires et avantages sociaux			
Rémunération	46 469 778	45 471 048	44 031 256
Cotisations de l'employeur	13 161 948	13 467 032	12 569 660
	59 631 726	58 938 080	56 600 916
Fournitures - entretien des véhicules			
Carburants et huiles	9 855 117	9 368 327	7 882 777
Pièces et fournitures	3 529 150	3 204 362	3 673 383
Pneus	408 000	398 513	440 551
	13 792 267	12 971 202	11 996 711
Transport adapté			
Transport par minibus	4 006 000	3 552 966	3 928 393
Transport par taxis	2 095 000	1 856 146	1 669 979
	6 101 000	5 409 112	5 598 372
Entretien des installations			
Entretien des équipements et bâtiments	1 292 550	1 198 766	1 215 795
Déneigement	525 331	388 687	288 261
Entretien ménager	227 713	212 615	183 162
	2 045 594	1 800 068	1 687 218
Honoraires et contrats			
Conseillers techniques	375 166	569 092	239 756
Formation, perfectionnement et programme d'aide	370 340	255 356	368 290
Développement et entretien des systèmes informatiques	353 650	314 877	411 847
Commissions sur ventes de titres de transport	175 000	222 404	210 144
Frais de vérification	54 000	65 313	56 362
Frais légaux	7 000	12 018	6 489
Autres	6 950	9 182	4 869
	1 342 106	1 448 242	1 297 757

Renseignements supplémentaires - dépenses

Exercice terminé le 31 décembre 2013

	2013 Budget modifié (\$)	2013 Réel (\$)	2012 Réel (\$)
Services publics			
Électricité	454 700	450 805	400 703
Chauffage	300 000	238 821	199 573
Téléphone	181 052	139 677	142 340
	935 752	829 303	742 616
Licences et permis			
Immatriculations	775 000	782 851	754 368
Autres permis	21 500	19 091	53 398
	796 500	801 942	807 766
Location			
Espaces de bureau	298 300	262 741	269 960
Équipements	71 050	72 487	62 747
Véhicules	41 500	45 875	49 176
Uniformes	41 000	42 403	40 244
	451 850	423 506	422 127
Transferts aux activités d'investissement			
Parc-o-bus et abribus		10 296	
Équipements de bureau et informatique	140 646	268 387	138 000
Équipements de garage	170 000	489 978	320 875
Bâtiment		329 087	330 302
Migration des systèmes (SOA)			447 736
Achat d'autobus et de véhicules		264 435	12 155 095
Améliorations locatives		268 248	
Projet Rapibus		4 796 175	4 558 593
	310 646	6 426 606	17 950 601

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 60 exemplaires sont disponibles en format imprimé. Le rapport annuel peut être consulté en ligne au sto.ca/rapportannuel



sto.ca