

Engagée pour l'avenir

RAPPORT ANNUEL 2014



STO

Société de transport
de l'Outaouais

L'avenir en commun

TABLE DES MATIÈRES

Mission et positionnement	03
Mot du président	04
Mot de la directrice générale	06
Conseil d'administration	08
Gestion	10
Ressources humaines	12
Enquête de satisfaction	14
Achalandage	15
Tarifcation et modes de paiement	16
Profil de l'organisation	17
La clientèle au cœur de notre mission	18
Favoriser l'accessibilité pour tous	20
Transport adapté	22
Contribution au développement durable	23
S'impliquer dans la communauté	24
Revue des activités	27
Projets en développement	32
Distinctions	34
Budget 2014 – Faits saillants	35
Rapports financiers	36

MISSION ET POSITIONNEMENT

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.

Positionnement

La signature « L'avenir en commun » est porteuse du positionnement « Aujourd'hui, l'avenir » dont s'est dotée la STO afin d'orienter de façon stratégique l'ensemble de ses actions. Par l'entremise de ce positionnement, l'équipe de la STO travaille à relever les défis de mobilité d'une ville en croissance. L'organisation se veut engagée maintenant, et pour l'avenir.

MOT DU PRÉSIDENT



C'est avec fierté et détermination que j'ai entamé mon mandat à la présidence de la Société de transport de l'Outaouais (STO) en juin dernier m'engageant à poursuivre le travail amorcé par le maire de Gatineau, M. Maxime Pedneaud-Jobin, qui a présidé la STO au cours des six premiers mois suivant son élection. C'est d'ailleurs avec reconnaissance que je souligne l'appui du maire et de son équipe qui ont facilité cette transition. Je réitère mon engagement à continuer de collaborer ensemble à l'essor du transport en commun au sein de notre ville et à une offre de service de qualité.

Entouré d'un conseil d'administration solide et impliqué et d'une direction générale engagée à atteindre les niveaux d'excellence visés, je demeure confiant que la clientèle, qui est au cœur de notre mission quotidienne, saura bénéficier du vent de changements que vit actuellement la STO pour toujours mieux la servir.

C'est sous le signe de la rigueur et de l'engagement envers les usagers que j'assume mes nouvelles

responsabilités. De nouvelles initiatives ont d'ailleurs vu le jour en 2014 favorisant la participation citoyenne avec, notamment, la tenue d'une première assemblée du conseil d'administration en soirée à l'occasion de l'adoption du budget de la Société. Tout au long de la première année de mise en service du Rapibus, plusieurs rencontres et échanges avec différents groupes d'usagers ont aussi eu lieu dans le but de bien cerner leurs préoccupations et de travailler ensemble à des solutions durables pour améliorer leurs déplacements. Avec le souci constant d'offrir une qualité de service toujours optimale, la STO a apporté, sous les orientations du conseil d'administration, divers changements au réseau Rapibus afin de répondre davantage aux besoins exprimés. L'arrivée du Rapibus, avec son réseau en rabattement, a engendré des changements importants dans les habitudes de déplacements des résidents de la ville de Gatineau qui méritent notre attention. Grâce aux gestes posés, l'offre de service a évolué au terme de sa première année d'existence et cette évolution se poursuivra en 2015. La mise en place d'un comité de travail pour rehausser la sécurité routière aux approches de cette nouvelle infrastructure urbaine s'est traduite par un plan d'action et de nouvelles mesures ont été déployées à cette fin. Le succès d'un nouveau réseau et d'une nouvelle infrastructure ne peut se mesurer en une seule année et sa portée structurante pour la ville de Gatineau saura se démontrer au fil des prochaines années.

En plus du réseau Rapibus, une attention a aussi été portée à la desserte des autres secteurs de la ville, dont Aylmer et Hull, là où la demande pour

le transport en commun continue aussi de croître. À cet égard, des ajustements ont été apportés sur les lignes les plus achalandées du réseau.

La STO est à un tournant important de son évolution ayant connu une forte croissance au cours de la dernière décennie. Elle prépare déjà ses lendemains alors que d'importants mandats ont été confiés cette année, en lien avec nos engagements, pour optimiser l'efficacité et l'efficience de l'organisation.

Une analyse en profondeur du réseau Rapibus et de sa gestion ainsi qu'un diagnostic organisationnel amorcé cette année permettront à la STO de poursuivre ses objectifs d'amélioration continue, d'actualiser et de bonifier ses pratiques et ses procédures. Tout cela, dans le plus grand respect de l'équipe et au bénéfice de la clientèle du transport en commun en Outaouais. Je souligne l'approche participative de la direction générale et de toute l'équipe de la STO dans cet exercice exigeant, mais nécessaire et les assure de l'entière collaboration du conseil d'administration.

Mes priorités d'actions demeurent l'intérêt supérieur des citoyens et de la clientèle de la STO. Je suis confiant qu'avec la collaboration et l'expertise de toute l'équipe, nous serons en mesure d'atteindre nos objectifs de performance et d'optimiser les services rendus à la population.

Par ailleurs, les efforts consacrés par la STO auront permis l'atteinte de l'équilibre budgétaire grâce à la rationalisation et au contrôle des dépenses alors

que les revenus de passagers ont été moindres. Une tendance émerge toutefois depuis l'automne avec une remontée de l'achalandage de 1,7 % qui permet de jeter un regard plus prometteur sur 2015.

Plus que jamais, la consolidation des liens tissés avec la Ville de Gatineau et son arrimage à la vision d'urbanisme jouent un rôle stratégique pour la STO notamment avec le développement à venir d'un système de transport en commun pour répondre aux besoins des usagers à l'ouest de la ville et le prolongement du Rapibus vers l'est du territoire. L'importance de travailler en concertation avec la Ville d'Ottawa et OC Transpo assurera également l'harmonisation de nos projets de développement respectifs pour une vision commune du transport collectif au sein de la grande région de la capitale nationale.

Je remercie l'ensemble des partenaires qui investissent dans le transport collectif pour assurer la mobilité des citoyens, dont la Ville de Gatineau et le ministère des Transports du Québec. J'invite la clientèle de la STO à poursuivre la route ensemble et les remercie sincèrement de leur appui quotidien. Notre engagement se poursuit pour toujours mieux répondre aux besoins de notre clientèle et nous assurer que de plus en plus de gens font le choix du transport en commun.

Le président,



Gilles Carpentier

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'année 2014 a été, sans aucun doute, une année parmi les plus importantes dans l'histoire de la Société de transport de l'Outaouais (STO) autant en ce qui concerne l'exploitation de notre service à la clientèle qu'en matière d'orientations stratégiques et d'évolution des processus organisationnels.

À la fin de sa première année, le réseau Rapibus a été optimisé afin de mieux répondre aux attentes de la clientèle. Cette démarche continue d'amélioration de notre offre de transport se poursuivra en 2015 et les années suivantes. Déjà, les modifications apportées au service et l'instauration de stratégies visant à fidéliser la clientèle actuelle et à conquérir de nouveaux usagers se sont traduites par un regain d'achalandage, malgré un contexte économique régional difficile.

L'année a aussi été marquée par le dépôt des bilans du Plan d'accessibilité 2009-2014 et de l'amorce de celui du Plan stratégique de développement 2005-2015.

Sur la base des constats portant sur l'accessibilité des usagers à mobilité réduite, un nouveau plan sera élaboré en 2015 et aura comme objectif d'offrir un réseau régulier proposant une accessibilité accrue à une clientèle de plus en plus nombreuse à utiliser nos autobus.

En ce qui a trait au Plan stratégique, les premiers éléments du bilan traduisent bien l'ensemble du travail accompli depuis son adoption avec ses réalisations innovantes, dont le rechargement en ligne de la carte à puce Multi, lancé en octobre 2014, qui facilite l'utilisation du transport en commun. La STO a aussi posé les bases de sa future Politique de développement durable qui sera lancée au courant de l'année 2015. Cette démarche a été réalisée en concertation avec les autres sociétés de transport et pilotée par l'Association du transport urbain du Québec.

L'année 2014 a été également caractérisée par l'avancement de plusieurs projets et études tels que l'élaboration des plans et

devis en prévision de la construction du nouveau centre de transport en commun, l'étude des besoins et des solutions pour un système de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau.

Une démarche volontariste de la direction de la STO et de son équipe visant à accentuer encore ses performances en matière de gestion afin de pouvoir relever, avec succès, les enjeux et défis à venir a aussi vu le jour. À cet effet, la STO s'est notamment doté d'un système d'intelligence d'affaire avec pour objectifs de développer des nouveaux tableaux de bord permettant un suivi permanent du rendement de la société et de la mise en œuvre d'éventuelles mesures correctrices.

L'année 2014 a été une année qui a nécessité de nombreux efforts tant pour l'optimisation de la gestion de la société de transport que pour l'amélioration de la qualité du service rendu à la clientèle.

Je tiens à remercier tous les acteurs pour leur engagement à faire de la STO une société de transport orientée sur l'approche client, avec une mention particulière pour nos chauffeurs à qui les usagers de notre réseau ont attribué une note de 8 sur 10 pour leur courtoisie.

Je tiens aussi à remercier le conseil d'administration et l'équipe de gestion pour leur implication dans ces processus d'évolution de la STO, tout en soulignant l'importance de notre collaboration avec la Ville de Gatineau.

Enfin, je remercie sincèrement les usagers qui contribuent quotidiennement à l'essor du transport en commun en Outaouais par leur appui et leur fidélité.

La directrice générale,

A handwritten signature in black ink, reading "L. Thiffeault".

Line Thiffeault

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 mairesses 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. En 2014, la STO a tenu dix assemblées régulières, une assemblée extraordinaire et treize comités généraux.



M. Gilles Carpentier *
Président — Conseiller municipal
du district du Carrefour-de-l'Hôpital

Mme Denise Laferrière
Vice-présidente — Conseillère
municipale du district Hull-Wright

Mme Myriam Nadeau
Administratrice — Conseillère
municipale du district de Pointe-Gatineau

M. Marc Carrière
Administrateur — Conseiller municipal
du district de Masson-Angers

Mme Josée Lacasse **
(absente sur la photo)
Administratrice — Conseillère
municipale du district d'Aylmer

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
(absente sur la photo)
Membre invitée — Maire de la
municipalité de Chelsea

* Nomination par le conseil municipal de M. Gilles Carpentier, alors vice-président de la STO, au poste de président le 10 juin 2014. M. Maxime Pedneaud-Jobin, maire de Gatineau, a présidé la STO du 19 novembre 2013 au 9 juin 2014.

** Nomination par le conseil municipal de Mme Josée Lacasse à titre d'administratrice de la STO le 10 juin 2014.

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, pour les comités du Service des relations avec la clientèle et du Service du transport adapté, de représentants externes. 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
- ▼ Le comité technique du Service du transport adapté
- ▼ Le comité technique des finances
- ▼ Le comité technique des ressources humaines
- ▼ Le comité d'orientation marketing



M. André Sanche se distingue sur la scène provinciale

À l'occasion de la 9^e édition du Déjeuner-bénéfice de Transport 2000 Québec qui s'est tenu à Montréal en février

dernier, M. André Sanche, s'est vu remettre un des prix Guy-Chartrand, dans la catégorie Action et mobilisation des usagers. Cette distinction souligne son engagement soutenu et sa détermination à faciliter l'inclusion des personnes vivant avec un handicap et de celles à mobilité réduite au sein de la collectivité et dans les transports en commun.



GESTION

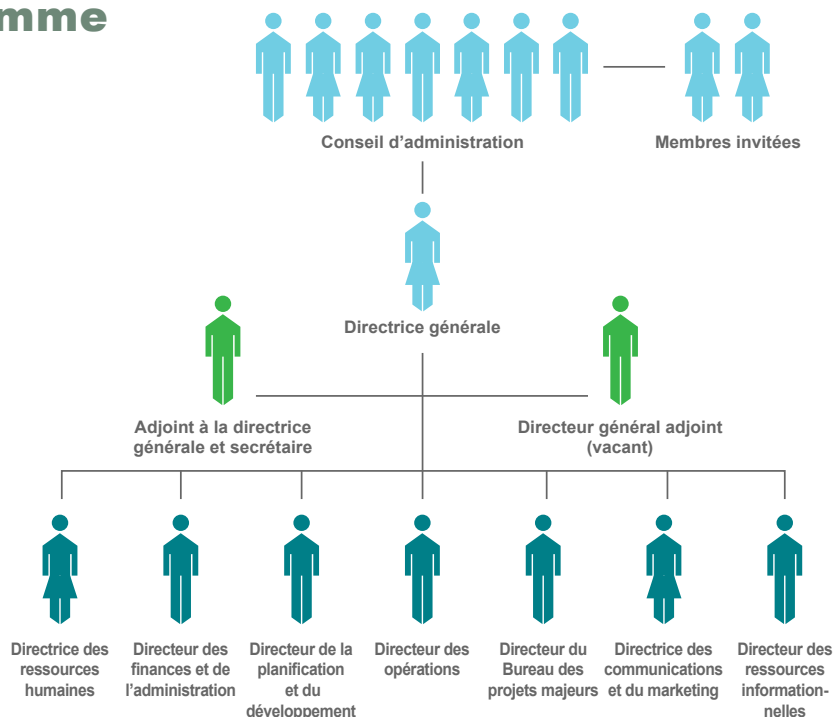
Vers une nouvelle culture de performance

Avec le souci constant de toujours mieux performer, la STO a amorcé cette année un diagnostic organisationnel qui vise l'amélioration continue, l'actualisation et la bonification de ses pratiques de gestion. Cet exercice participatif, qui sera complété en 2015, implique l'ensemble des directions. Il permettra d'orienter la STO vers une nouvelle culture de performance en dégagant un certain nombre de constats, des recommandations et un plan d'intervention pour assurer le fonctionnement optimal de l'organisation.

La STO a également amorcé le développement de son nouveau système d'intelligence d'affaires en octroyant un mandat externe pour le développement d'indicateurs de performance. Ce projet a permis de centraliser, consolider, modéliser et distribuer en libre-service les données de l'entreprise afin que chaque gestionnaire puisse avoir une vue d'ensemble interactive de l'activité de l'entreprise. Cette transformation des données en information permet d'appuyer les gestionnaires dans leurs prises de décisions.

L'ensemble des actions initiées en 2014 permettra à la STO d'être bien outillée pour répondre de façon toujours plus efficiente aux besoins de la communauté et de sa clientèle.

Organigramme



Comité de direction



Mme Line Thiffeault
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
informatiques

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

* Intérim assuré par M. Marc Litalien à la suite
du départ à la retraite de M. Robert Lessard le
30 avril 2014.

Les responsabilités et pouvoirs du comité de gestion sont d'ordre administratif, exécutif et consultatif. Le comité de gestion veille à formuler des recommandations au conseil d'administration relativement aux différentes politiques de la Société. Il approuve les dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal convenu.

RESSOURCES HUMAINES

L'équipe de la STO se mobilise au quotidien pour offrir à la population de l'Outaouais un service de transport en commun toujours plus performant et en adéquation avec ses attentes. En 2014, les employés de chacun des secteurs d'activités ont fait de l'amélioration continue de l'offre de service une priorité.



780 Employés

479	Chauffeurs
122	Employés de l'entretien
87	Employés professionnels et de bureau
43	Cadres intermédiaires
27	Officiers réseau
12	Contremaîtres
10	Cadres supérieurs



Planification de la relève

À la suite d'une analyse détaillée des besoins en main-d'œuvre, un programme de relève a été mis sur pied en 2012.

Cette initiative permet de développer notre capital humain afin de mieux cibler et combler les besoins futurs de l'organisation tout en s'assurant d'avoir au moment opportun, des gestionnaires compétents, innovateurs et prêts à relever de nouveaux défis. C'est donc dans cette optique qu'un premier groupe de codéveloppement réunissant cinq personnes des sept participants au plan de relève a vu le jour en 2014.



28
Appels de candidatures



5 214
Heures de formation

Santé et sécurité

Chaque année, des activités de prévention et de promotion de la santé sont organisées par la STO afin de favoriser la santé de ses employés ainsi que l'adoption de saines habitudes de vie, tout en visant une diminution de l'absentéisme. Au chapitre de la prévention des blessures survenant dans le milieu de travail, la STO par le biais de ses comités paritaires tente d'éliminer à la source les risques d'accident, et ce, afin que les employés de chaque groupe de travail puissent exercer leurs fonctions respectives dans un environnement sécuritaire.

Composition du comité local de santé et sécurité au travail

- ▼ 4 représentants employés :
1 chauffeur, 1 employé de l'entretien, 1 employé professionnel et de bureau, 1 employé contremaître
- ▼ 4 représentants de l'employeur :
employés cadres de différents secteurs de l'organisation



ENQUÊTE DE SATISFACTION

Réalisée un an après la mise en service du Rapibus, cette nouvelle enquête, menée par la firme Léger entre le 5 et le 22 décembre auprès de 1 200 résidents de la Ville de Gatineau, livre des informations précieuses sur la satisfaction de la clientèle à l'égard des actions posées par la STO et des pistes d'amélioration à privilégier.

Satisfaction générale en hausse 7,0/10

Globalement, la clientèle de la STO accorde une note moyenne de 7,0 sur 10 à la qualité des services offerts, comparativement à 2013 où la note de 6,4 sur 10 était enregistrée.

Satisfaction générale à l'égard des temps de déplacements 6,8/10

De façon générale, les usagers se disent plus satisfaits qu'en 2013 (6,2) pour les temps de déplacements, et ce dans la plupart des secteurs. Bien que des scores légèrement inférieurs pour Buckingham et Masson-Angers ont été enregistré, une baisse significative du nombre d'usagers insatisfaits dans ces secteurs est toutefois notée. Une attention particulière sera accordée à ce facteur de qualité de service.

À la lumière de l'ensemble de ces résultats somme toute encourageants, il y a une corrélation entre la satisfaction observée en 2014 et l'augmentation de l'achalandage enregistré au cours des derniers mois. Plus que jamais, les efforts pour toujours mieux répondre aux besoins de la clientèle sont poursuivis afin de s'assurer que de plus en plus de gens fassent le choix du transport en commun.

Satisfaction à l'égard de la ponctualité en hausse 7,3/10

La satisfaction à l'égard de la ponctualité est en hausse par rapport aux deux années précédentes passant de 7,0 en 2012 à 7,3 en 2014. La hausse est particulièrement notable en période de pointe de l'après-midi où la note accordée par les résidents du secteur Gatineau est passée de 5,6 sur 10 en 2012 à 7,5 sur 10 en 2014.

Une cote toujours croissante pour nos chauffeurs 8,2/10

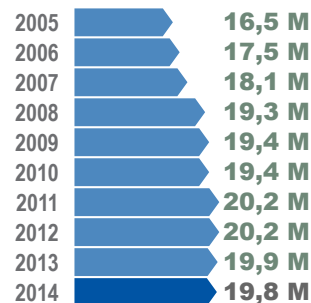
Les résultats de l'enquête démontrent avec force la satisfaction des usagers à l'égard de la courtoisie des chauffeurs avec une note de 8,2 sur 10, le plus haut score enregistré depuis 2008.

ACHALANDAGE

Achalandage 19,8 M de passages

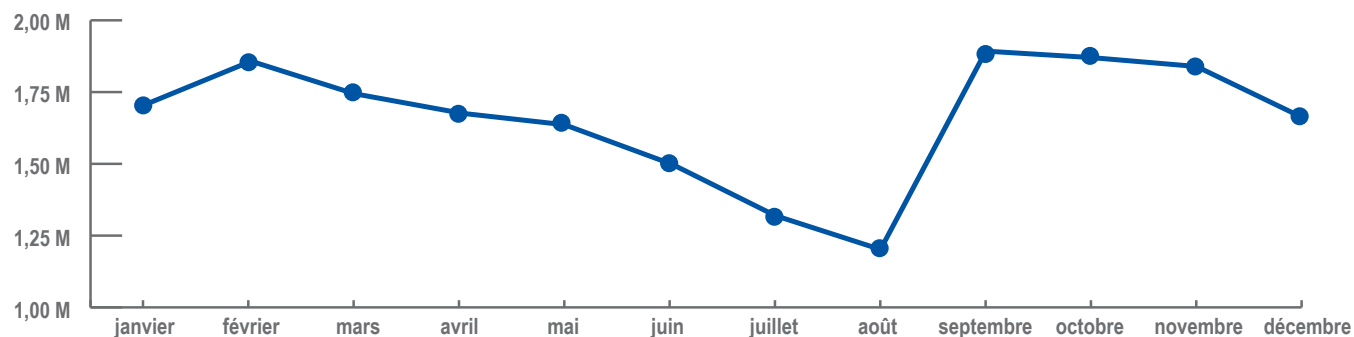
(réseau régulier et transport adapté)

L'année 2014 s'est terminée sur une note encourageante, même si l'achalandage annuel se solde sur une légère baisse de -0,6 %.



24 %
d'augmentation
sur 10 ans
(réseau régulier
et transport adapté)

Évolution mensuelle de l'achalandage



Recherche de nouvelles clientèles



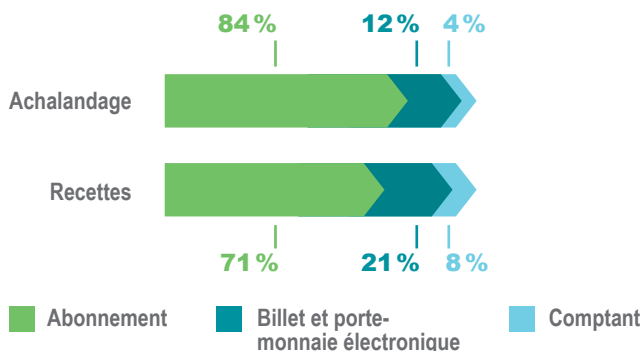
À plusieurs occasions au cours de l'année 2014, la STO a distribué des offres d'essai « 7 jours de bus illimité » pour intéresser une nouvelle clientèle à faire le choix du transport en commun. Cette promotion, principalement

ciblée auprès des travailleurs, consistait à tenir des kiosques dans les pôles d'emplois et d'activités majeurs de la région. Dans un optique de fidélisation, l'offre d'essai était suivi d'un avantage tarifaire exclusif, de deux mois d'abonnement pour le prix d'un. L'offre d'essai « 7 jours de bus illimité » a également fait l'objet d'un partenariat avec la Ville de Gatineau où les citoyens qui adhéraient ou renouvelaient la carte Accès Gatineau dans les bibliothèques municipales se voyaient offrir la promotion.

Au total, près de 900 personnes ont fait l'essai du transport en commun grâce à cette initiative.

TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT

Répartition des modes de paiement



Vente d'abonnements à la hausse

Les abonnements demeurent le mode de paiement privilégié par notre clientèle. Ils contribuent à 84 % de l'achalandage et 71 % des recettes.

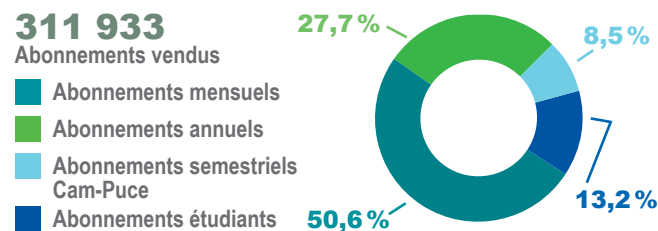
De plus, une nette progression de la vente des abonnements s'est amorcée au dernier trimestre de 2014, et ce pour tous les segments de la clientèle. Les ventes totales d'abonnements ont augmenté de près de 3 % au mois de décembre 2014 par rapport à décembre 2013.

TARIFICATION

TARIFS DE BASE					
Programme Fidélité Abonnement annuel 12 prélèvements mensuels	Abonnement mensuel	Porte-Monnaie Électronique Rechargement min. 10 \$	Billet de carton À l'unité	Paiement comptant	Passe Temps Laissez-passer d'un jour
81,00 \$	90,00 \$	3,40 \$	3,50 \$	3,90 \$	8,50 \$
AÎNÉS (65 ans et plus)					
Programme Fidélité Abonnement annuel 12 prélèvements mensuels	Abonnement mensuel	Porte-Monnaie Électronique Rechargement min. 10 \$	Paiement comptant Carte d'identité STO obligatoire		
35,10 \$	39,00 \$	2,60 \$	2,60 \$		
ÉTUDIANTS					
Abonnement mensuel (12 à 20 ans)	ZAP Abonnement mensuel soirs et fins de semaine (12 à 16 ans)	Abonnement d'été 2 mois juillet et août (12 à 20 ans)	Porte-Monnaie Électronique Rechargement min. 10 \$ (12 à 20 ans)	Cam-Puce Abonnement semestriel 4 mois (21 ans et plus)	
61,00 \$	20,00 \$	91,50 \$	2,60 \$	270,00 \$	
FAMILLES					
Tarif famille 4 enfants (11 ans et moins) voyagent gratuitement accompagnés d'un adulte acquittant son passage. En vigueur les samedis et dimanches, jours fériés, période des Fêtes, semaine de relâche scolaire et tous les jours de semaine, après 9 h en juillet et en août.		Enfants 6 à 11 ans Paiement comptant Tarif réduit disponible sur le PME et l'abonnement mensuel sur Multi	Enfants 5 ans et moins Si accompagnés d'un adulte (maximum de 3 enfants)		
		2,60 \$	GRATUIT		

L'abonnement annuel Programme Fidélité a pour sa part progressé de 2,5 % sur l'année. Ce constat témoigne non seulement de la fidélité de la clientèle, mais aussi de la venue de nouveaux usagers.

Les promotions et les changements apportés à différentes lignes dans le secteur Gatineau, notamment avec le Rapibus, ont contribué à de tels résultats.



Le porte-monnaie électronique

L'usage du porte-monnaie électronique présent sur la carte Multi a généré, à lui seul, 1 048 826 \$ de recettes. Avec la possibilité du rechargement en ligne lancé en fin d'année, ce mode de paiement devrait connaître une croissance significative au cours de la prochaine année.

32 140 Cartes Multi émises

67 752 Transactions effectuées dans les trois points de service

PROFIL DE L'ORGANISATION

Desserte

Territoire	▶	589 km²
Population	▶	291 394

Exploitation

Kilomètres	▶	15 469 964
Heures	▶	688 321
Voyages effectués	▶	784 294*
Lignes en service	▶	70

Actifs réseau

Abribus	▶	284
Panneaux d'arrêts	▶	1 828
Stations RAPIBUS	▶	10
Parcs-o-bus	▶	23
Kilomètres de voies réservées	▶	37

*99,94 % des voyages planifiés

Parc d'autobus

310



Accès fauteuil



Abaissable sur demande



56 Autobus 40 pieds

X

X

61 Autobus articulés

X

X

130 Autobus 40 pieds

X

63 Autobus de type *Classic*

LA CLIENTÈLE AU CŒUR DE NOTRE MISSION

Investir dans l'offre de service

C'est en octobre que la STO a dressé le bilan de la première année de mise en service du Rapibus soulignant l'ampleur du travail réalisé pendant la période de rodage pour optimiser l'offre de service et s'ajuster aux besoins exprimés par la clientèle depuis son lancement en 2013. L'évolution du réseau, pour lequel des phases majeures de modifications ont été apportées, a constitué un pas de plus vers un service de transport collectif qui correspond aux attentes des citoyens de Gatineau. La STO a rappelé l'importance de cette infrastructure pour le développement urbain au fil des prochaines années et a réitéré son engagement à poursuivre l'optimisation de son offre de service.

En plus de ces ajustements, plusieurs bonifications ont été apportées dans d'autres secteurs desservis par la STO incluant l'ajout de nouveaux autobus articulés sur certains voyages dans les secteurs Aylmer et Hull (quartier du Plateau).

Bonifier le réseau Rapibus : une priorité

PRINTEMPS

- ▼ Disponibilité du service WIFI à bord des autobus articulés
- ▼ Intégration complète du système Priobus assurant la priorité de passage des autobus aux intersections
- ▼ Intégration des systèmes de transport intelligents :
 - ▼ Diffusion des heures de passage des prochains bus en temps réel sur les panneaux à messages variables et annonces sonores en station
 - ▼ Diffusion du prochain arrêt sur les panneaux à messages variables et annonces sonores à l'intérieur des bus
 - ▼ Fonctionnalité des écrans à l'intérieur de la station de la Cité
- ▼ Arrivée de 14 nouveaux autobus articulés s'ajoutant au parc existant

AUTOMNE : AJUSTEMENTS DE 100 000 \$ SUR UNE BASE ANNUELLE

- ▼ Projet-pilote pour le secteur Carrefour-de-l'Hôpital (ligne 85)
- ▼ Projet-pilote pour le secteur Templeton (ligne 88)
- ▼ Affectation des autobus articulés sur certains voyages où des surcharges étaient constatées
- ▼ Conversion de certains voyages des lignes 100 et 200 en ligne 400 en pré et post pointe
- ▼ Retrait de service sur certaines lignes les fins de semaine

HIVER : AJUSTEMENTS DE 1,4 M\$ SUR UNE BASE ANNUELLE

- ▼ Modification des parcours de Buckingham et Masson-Angers pour améliorer les temps de déplacement
- ▼ Création d'un lien direct pour le secteur Pointe-Gatineau en pointe vers les centres-villes
- ▼ Ajout de voyages sur le corridor
- ▼ Ajustement des temps planifiés à l'horaire sur certaines lignes

DE FAÇON GÉNÉRALE, LES GESTES POSÉS EN 2014 ONT PERMIS :

- ▼ Une amélioration des temps de déplacements
- ▼ Une plus grande adhérence aux horaires
- ▼ Une meilleure synchronisation des correspondances aux stations avec les lignes de quartiers
- ▼ Des trajets plus directs à certaines heures de la journée

L'optimisation de l'offre de service se poursuivra en 2015

En suivi au bilan de la première année, la STO a confié un mandat d'analyse du réseau Rapibus à la firme MMM afin de poursuivre l'optimisation du service dans les secteurs de Gatineau, Buckingham et Masson-Angers, sans exclure les liens avec les secteurs de l'ouest de la rivière Gatineau. Les constats et les recommandations attendus au printemps 2015 guideront les prochaines actions, notamment en prévision du service de l'automne 2015.

Information voyageurs

La STO met à la disposition de la clientèle une vaste gamme d'outils d'information pour bien planifier ses déplacements en autobus et pour tout savoir sur les promotions en cours, les nouveautés et les ajustements apportés au réseau. En 2014, la STO a rehaussé ses communications avec les usagers par le biais des médias sociaux et de solutions mobiles avec la possibilité de s'abonner à des alertes personnalisées.

WI-FI à bord

L'accès Internet en continu entre les stations du Rapibus et 47 autobus articulés constitue une innovation importante de 2014. Cette expérience permet à la STO d'évaluer à la fois le défi technologique et l'attrait de ce service pour sa clientèle.

Usagers connectés en moyenne simultanément :

400 Aux heures de pointe

120 En dehors des heures de pointe

3 453 214 Utilisation d'Infobus

3 060 409	Appels
309 741	SMS
83 064	Site mobile

2 959 Abonnés aux alertes par courriel

1 807	Promotions et concours
2 406	Info-réseau (624 SMS)
1 056	Offre d'emploi
641	Communiqué de presse
540	Rechargement Multi (198 pour le PME)

2,6 M	Itinéraires Plani-Bus générés	En hausse de 30 %
23 564	Comptes-clients en ligne « Mon Profil »	En hausse de 38 %
2,4 M	Visites au sto.ca	En hausse de 30 %
860 000	Visites sur le site mobile	
1 209	Mentions « J'aime » sur Facebook	En hausse de 75 %

FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

L'accessibilité sur le réseau de la STO s'est poursuivie en 2014 avec l'acquisition d'autobus à plancher surbaissé munis de rampes d'accès permettant d'augmenter le nombre de voyages accessibles pour les personnes en fauteuil roulant, mais également de rendre le réseau plus accessible à tous y compris pour les aînés et pour les personnes qui voyagent avec des poussettes.

La mise en service du Rapibus, grâce à ses aménagements et ses lignes sur le corridor, dont la grande majorité des voyages sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, a aussi favorisé une plus grande mobilité pour tous.

À l'automne 2014, la STO a dressé un bilan positif de son Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun 2009-2014 en prévision de l'élaboration de son prochain plan 2015-2019.

La mise en place d'un ensemble de mesures favorisant l'utilisation du transport en commun régulier par les personnes ayant des limitations fonctionnelles se poursuivra également au cours des prochaines années. La STO travaille en concertation avec les acteurs du milieu. Elle siège notamment au comité d'accessibilité universelle de la Ville de Gatineau.

Points forts du bilan

Un mobilier urbain plus fonctionnel

- ▼ Arrêts et abribus réaménagés
- ▼ Aménagements accessibles des stations et des quais du Rapibus dont l'installation de bandes podotactiles

Une clientèle informée

- ▼ Refonte du site Internet en respect des normes d'accessibilité
- ▼ Adaptation des outils papier (gros caractères, typologie utilisée, choix des couleurs)
- ▼ Outils d'information disponibles sur appareils mobiles, informations par SMS, etc.
- ▼ Lisibilité des informations disponibles aux arrêts d'autobus améliorée par le remplacement de l'ensemble des panneaux d'arrêt
- ▼ Ajout de cinq panneaux à messages variables

Formation du personnel

- ▼ Formation sur le déploiement des rampes d'accès donnée à tous les chauffeurs

Des édifices accessibles à tous

- ▼ Les trois points de service et le centre d'émission et de rechargement de la STO sont accessibles

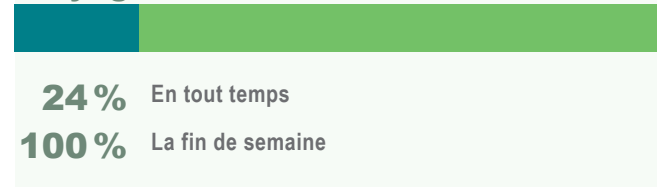




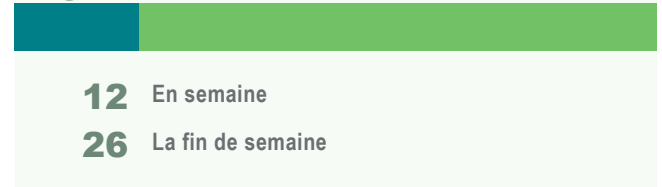
Le parc d'autobus de la Société est constitué à 82 % de véhicules à plancher surbaissé avec système d'agenouillement dans le but de faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite et aux jeunes familles. Par ailleurs, 38 % du parc d'autobus est munis de rampes d'accès pour fauteuil roulant. Au cours de 2014, plus de 1 100 montées en fauteuil roulant ont été recensées.

Accessibilité avec système d'agenouillement

Voyages offerts

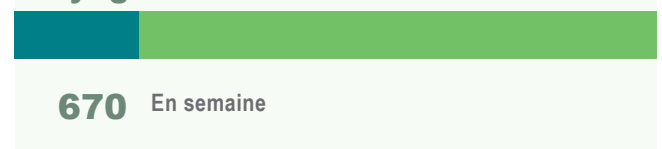


Lignes offrant le service

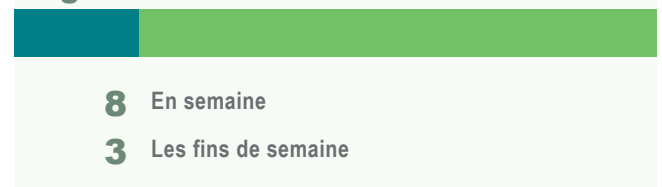


Accessibilité avec rampe d'accès

Voyages offerts



Lignes offrant le service



TRANSPORT ADAPTÉ

Le Service du transport adapté a disposé d'un budget de 6 896 000 \$ pour effectuer 280 806 déplacements représentant une hausse de 2,7 %.

5 946 Personnes admises

687 Nouvelles admissions

Parc de véhicules



30 Minibus adaptés



4 Minibus conventionnels



9 Taxis adaptés



23 Taxis conventionnels



CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

De par sa mission, la STO joue un rôle de premier plan en matière de mobilité durable. Elle s'engage à soutenir, à favoriser et à promouvoir les principes de développement durable tant dans sa gestion quotidienne que dans ses relations avec ses partenaires et les acteurs clés du milieu.

Vers une Politique de développement durable

En 2014, la STO a finalisé son diagnostic interne et a poursuivi l'élaboration de sa Politique qui formalise son engagement envers les principes de développement durable. Il s'agit d'une démarche concertée avec l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et les autres sociétés de transport québécoises. Cette politique sera intégrée au plan stratégique de l'entreprise. Elle sera adoptée dans le cadre du prochain Plan stratégique de développement 2015-2025 de la STO. Elle constituera la référence pour guider en toute cohérence les décisions et les actions de l'organisation pour les années à venir. Un plan d'action suivra afin d'y traduire, en objectifs concrets, les priorités et les enjeux identifiés dans le diagnostic.

La STO participe également au Comité de développement durable de l'ATUQ où les enjeux environnementaux sont principalement discutés.

Centre de gestion des déplacements de Gatineau (CGD) - Mobi-o

La STO siège à titre de membre du conseil d'administration du CGD qui mise sur :

- ▼ L'accompagnement de l'organisme dans ses orientations et ses partenariats
- ▼ Le développement concerté de plans de déplacements et d'initiatives favorisant le transfert vers des modes durables

Concertation avec le milieu

La STO est membre de la Commission Gatineau Ville en santé qui s'intéresse aux enjeux liés aux saines habitudes de vie et à la promotion des modes de transport actifs et alternatifs. Cette commission est également un lieu d'échange favorisant le rapprochement avec le réseau municipal, de la santé, scolaire et du secteur privé.

La STO participe également de façon ponctuelle au Comité d'accessibilité universelle, au Comité famille, à la Commission des aînés et à la Politique de développement social de la Ville de Gatineau à titre de « personne-ressource ».

Autres partenariats dans le domaine du transport durable

- ▼ **Vivre en ville** — Semaine des transports collectifs et actifs — 16 au 22 septembre
- ▼ **Équiterre** — Rendez-vous branchés qui se sont tenus à la Maison du citoyen — 20 mai
- ▼ **Communauto** — Programme Duo auto + bus offert aux usagers du transport en commun abonnés au Programme FIDÉLITÉ (abonnement annuel par déductions bancaires automatiques) : accès au parc automobile de Communauto à un tarif privilégié

S'IMPLIQUER DANS LA COMMUNAUTÉ

Activités philanthropiques

Que ce soit pour la livraison de paniers de Noël, pour la collecte de jouets au profit d'enfants défavorisés ou encore pour amasser des sous lors de la Grande guignolée des médias (GGM), plusieurs employés ont donné de leur temps pour favoriser une période des fêtes un peu plus gaie pour de nombreuses familles de l'Outaouais.

25 150,00 \$ ► Amassés pour la campagne de financement de **Centraide Outaouais**

9 253,60 \$ ► Remis à la **Grande guignolée des médias**

937 ► Familles d'ici ont reçu des **paniers de Noël**

1 ► Autobus de toutous et de jouets amassés pour des **enfants plus démunis**

1 ► Collaboration à la campagne de sensibilisation d'**Opération Nez Rouge Outaouais**

Mon temps des fêtes. Ma communauté. Mon bus.



À l'approche des fêtes, joignez l'équipe de la Société de transport de l'Outaouais qui contribue à faire de cette période un moment magique pour tous.

Collecte de jouets

- Vendredi 28 novembre, de 12 h à 21 h
- Stationnement du centre commercial Les Promenades Gatineau, bus situé près de l'aire de restauration
- Organisée par **Manon St-Georges, chauffeure**

Grande guignolée des médias

- Jeudi 4 décembre
- Tirelignes à bord des autobus de la STO
- Collaboration de **Martin Bergeron, chauffeur**

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

- Déjeuner du maire : dimanche 14 décembre à 9 h 30 et midi*
- Centre des congrès de l'hôtel Hilton Lac-Leamy
- Coordonnée par **Luc Champagne, chauffeur** accompagné de plus de **20 chauffeurs bénévoles** (la distribution des paniers de Noël aura lieu le 20 décembre en matinée)

* Liste des points de vente de billets à ville.gatineau.qc.ca

La STO vous invite à vous joindre avec générosité à la solidarité de ses employés pour bâtir ensemble un avenir en commun.



Remercier la clientèle de sa fidélité

En partenariat avec **Voyage Lorraine**, la STO a lancé le concours « Ma Multi chargée. 4 000 \$ pour voyager. » visant à valoriser la rétention de la clientèle. L'objectif du concours était de valoriser les usagers qui ont une carte à puce avec un abonnement actif et de raviver la reconnaissance de la clientèle fidèle.

GRANDE FINALE DU CONCOURS

Ma Multi rechargée. 4 000 \$ pour voyager. VOYAGES LORRAINE

Le concours « Ma Multi rechargée. 4 000 \$ pour voyager. » en collaboration avec **Voyages Lorraine** a connu un vif succès avec près de 2 000 participations reçues. La soirée de reconnaissance, en compagnie de tous les finalistes, s'est tenue le 4 décembre dernier afin de procéder au tirage au sort du grand gagnant. C'est **Marie-Lou Lacroix** qui s'est vue décerner le grand prix, soit 4 000 \$ pour une **destination voyage de son choix!**



On aperçoit sur cette photo, de gauche à droite : la propriétaire de Voyages Lorraine Josée Silva ; le président de la STO, monsieur Gilles Carpentier ; la grande gagnante Marie-Lou Lacroix accompagnée de sa fille ainsi que la directrice générale de la STO, Line Thiffeault.



Contribuer au succès des événements d'ici

Chaque année, la STO contribue à faire de Gatineau une ville en mouvement en collaborant, à titre de partenaire, aux nombreux événements, fêtes et festivals de la région.

Les festivaliers ont été nombreux à profiter des services de la STO pour se rendre facilement aux différents événements, fêtes et festivals. Plus de 100 000 passages ont été enregistrés à bord des navettes, lors de services spéciaux et sur le réseau régulier en 2014.

Événements

- ▼ Patrimoine canadien — Bal de neige et Fête du Canada
- ▼ Expo-sciences
- ▼ Festibièrre : éditions hivernale et estivale
- ▼ Festival de l'Outaouais Émergent
- ▼ Festival de montgolfières de Gatineau
- ▼ Festival franco-ontarien
- ▼ Les courses en folie de Gatineau
- ▼ Multi Spec — Spectacle de l'humoriste Mike Ward
- ▼ Salon du livre de l'Outaouais
- ▼ Société nationale des Québécois et des Québécoises de l'Outaouais — Spectacle de la Fête nationale
- ▼ Ville de Gatineau — Bal de neige et Semaine de Gatineau
- ▼ Vision centre-ville — Tournoi de volleyball de plage Lavolley

Partenariats

- ▼ Association du transport urbain du Québec (ATUQ) — Semaine de la sécurité routière
- ▼ Creative Outdoors Advertising — courtier publicitaire pour l'affichage sur bancs
- ▼ Casino du Lac-Leamy
- ▼ Cégep de l'Outaouais
- ▼ Galeries Aylmer
- ▼ La Sporthèque
- ▼ Imagi — courtier publicitaire pour l'affichage sur autobus et abribus
- ▼ 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! »



S'IMPLIQUER DANS LA COMMUNAUTÉ

Nouveautés

- ▼ **Festival L'Outaouais en fête** en collaboration avec Impératif Français : Service de navettes payant offert à partir du Parc-o-bus Rivermead et du Parc-o-bus des Allumettières.
- ▼ **Jeux de la francophonie canadienne – Gatineau 2014** : En tant que transporteur officiel, la STO a assuré le transport gratuit des athlètes entre les sites de compétitions et des participants et bénévoles sur le réseau régulier.
- ▼ **Les Grands feux Casino Lac-Leamy** : Service de navettes et desserte par l'entremise du réseau régulier dans le cadre du changement de site de l'événement prenant place au centre-ville du secteur Hull à l'arrière du Musée canadien de l'histoire.
- ▼ **Ville d'Ottawa** : desserte de la Place TD au parc Lansdowne pour les parties locales du Rouge et Noir ainsi que l'accès gratuit au réseau régulier pour les parties locales du Fury FC.
- ▼ **Salon du livre de l'Outaouais** : Lecture numérique gratuite disponible à bord des autobus tout au long de l'année. Possibilité pour les usagers de télécharger le premier chapitre d'un livre d'une trentaine d'auteurs et d'invités d'honneur du Salon à l'aide d'un code 2D et d'une adresse URL se trouvant à bord des autobus.



« Lire en commun » Un succès!

10 000	visiteurs uniques se sont connectés au site « lireencommun.com »
3 000	usagers ont téléchargé et feuilleté les exemplaires de chapitres
200	usagers ont procédé à l'achat de livres électroniques à la suite de la lecture du premier chapitre.

REVUE DES ACTIVITÉS

Lancement du rechargement en ligne de la carte Multi

Proposé d'abord sous forme de projet-pilote, le rechargement en ligne de la carte Multi a été offert à l'ensemble de la clientèle en octobre. Grâce à cette nouvelle façon de faire, simple et pratique, les usagers peuvent dorénavant recharger leur abonnement mensuel ou encore leur porte-monnaie électronique à partir de la maison ou du bureau, diminuant ainsi les contraintes liées aux attentes en fin de mois dans les points de service. Le lancement était accompagné d'une campagne d'information pour valoriser les avantages de cette nouvelle fonctionnalité offrant une facilité et flexibilité aux usagers.

Une nouveauté populaire!

2 997 Transactions ont été effectuées entre le lancement le 22 octobre et le 31 décembre



Mon ordi. Ma **MULTI.**
Mon bus.

Rechargez maintenant
votre carte à puce en ligne

 **STO**
L'avenir en commun

REVUE DES ACTIVITÉS

Agrandissement du stationnement incitatif Labrosse



C'est à l'été que la phase 2 du Parc-o-bus Labrosse du Rapibus a été réalisée ajoutant pour la clientèle 329 nouveaux espaces de stationnement aux 250 places déjà existantes.

Mobilité interterritoriale

La STO et la nouvelle Régie intermunicipale de transport des Collines (RITC) ont entériné un protocole d'entente d'une durée de cinq ans entourant l'arrimage et l'intégration des services ainsi que l'harmonisation tarifaire entre les deux organisations. La RITC offrira à l'été 2015 un service de transport collectif aux municipalités de Chelsea et de Cantley actuellement desservies par la STO ainsi qu'aux municipalités de La Pêche et Val-des-Monts. Cette collaboration favorise la mobilité interterritoriale de la population et le développement de service de transport collectif en Outaouais. La vision d'un transport durable intégré s'inscrit dans les orientations préconisées par le Plan stratégique de développement 2005-2015 de la STO.

Installation de nouveaux panneaux à messages variables



Plusieurs panneaux à messages variables ont été installés aux Parc-o-bus Rivermead, Freeman et des Allumettières ainsi qu'au campus Gabrielle-Roy du Cégep de l'Outaouais. Ces panneaux, déjà installés dans plusieurs stations du Rapibus, affichent en temps réel l'heure de passage des prochains autobus. Ils permettent ainsi d'améliorer l'information disponible aux arrêts pour les usagers. D'autres panneaux seront installés au cours de l'année 2015.

Acquisition d'autobus articulés hybrides

La STO s'est jointe au Réseau de transport de la Capitale (RTC) en confiant à ce dernier le mandat d'acquisition de neuf autobus articulés hybrides pour 2015 avec une option pour 15 autobus articulés supplémentaires pour les années 2016 et 2017. La STO a de plus fait l'acquisition de dix autobus Classic de Calgary Transit dont les structures refaites à neuf permettront de remiser certains autobus Classic plus âgés tout en maximisant les économies de coûts associés aux réparations qu'auraient nécessitées ces vieux véhicules. Cet achat permettra également à la STO de soutenir son parc d'autobus en 2015 d'ici la réception des nouveaux autobus articulés hybrides.

Une sécurité accrue aux intersections du Rapibus

Ayant à cœur la sécurité de tous les usagers du réseau routier aux abords du corridor, la STO a multiplié ses efforts en déployant un plan d'action issu d'une démarche concertée avec les acteurs clés en matière de sécurité routière. Des groupes de discussion avec des usagers de la route et des groupes de cyclistes ainsi qu'une analyse détaillée de chacune des intersections ont alimenté les initiatives mises de l'avant. Une campagne de sensibilisation a aussi été menée dans les médias sociaux et de masse.

La sécurité,
notre préoccupation première.



Automobilistes,
respectez l'interdiction du virage à droite au feu rouge.



Piétons et cyclistes,
le corridor est réservé aux bus,
il est strictement interdit d'y circuler.
Empruntez plutôt la piste cyclable
de 10,7 km longeant le corridor.

Ouverture d'un Moca Loca Café Co. Express à la station de la Cité



Depuis février, les usagers qui transitent par la station de la Cité du Rapibus ont accès à un service de restauration rapide grâce à l'ouverture d'un comptoir Moca Loca Café Co. Express. Pour la STO, cette initiative permet d'offrir un avantage supplémentaire à ceux et celles qui font le choix du transport en commun.

REVUE DES ACTIVITÉS

Campagne « Mon bus »

La nouvelle identité visuelle de la STO a été appuyée tout au long de l'année 2014 par une importante campagne publicitaire mettant l'accent sur les avantages irrévocables du transport en commun, soit l'aspect pratique, économique et environnemental. Cette campagne reflétant le nouveau visuel et les nouvelles couleurs corporatives a permis de valoriser l'image de marque de l'organisation et son positionnement « L'avenir en commun ». C'est sous la bannière « Mon bus » qu'a émergé l'ensemble des déclinaisons de la campagne.



Mon crédit d'impôt fédéral.
Mon bus.

Encore **plus d'économies** pour les détenteurs d'un abonnement au transport en commun. Détails au sto.ca



Mon quartier. Ma ville. Mon bus.

Planifiez vos déplacements au sto.ca

STO
L'avenir en commun



Dépréciation + Entretien + Essence +
Assurances + Permis + Immatriculation

Ton auto 749 \$/mois

+
Stationnement

Coûts par mois pour un individu résidant au Québec, pour un véhicule catégorie compacte parcourant 20 000 km annuellement. Source : Calculateur des coûts d'utilisation CAA.

Animation sur le réseau

À quelques reprises en 2014, le transport en commun s'est animé à différents endroits stratégiques du réseau au bénéfice de la clientèle grâce à des ententes avec différents partenaires d'événements régionaux.

Plusieurs activités de type promotionnels étaient au rendez-vous au grand bonheur des usagers : prestations musicales, distribution d'objets promotionnels par des stations radiophoniques, exposition de boîtes à savon, remises de billets pour assister aux spectacles pyrotechniques dans le cadre des Grands feux Casino du Lac-Leamy, distribution de bracelets-passeports et d'envolées avec la mascotte du Festival de montgolfières de Gatineau.



Quizz éclairs avec remise de prix à bord de plusieurs autobus par une équipe d'animateurs radio des stations NRJ 104.1 et 94.9 Rouge FM dans le cadre de la Semaine des transports collectifs et actifs.

Mon bus 90 \$/mois

Encore + d'économie avec abonnements annuels
ou abonnements pour aînés et étudiants.

STO L'avenir en commun

Dix nouvelles œuvres de graffitis artistiques dans le tunnel Gréber



Pour une deuxième année consécutive, la STO a participé à la sélection de dix nouvelles œuvres d'artistes-graffiteurs dans le cadre du concours de graffitis organisé par la Ville de Gatineau à l'occasion du festival de montgolfières de Gatineau. Elles ont été ajoutées aux dix fresques déjà exposées dans le tunnel Gréber du Rapibus.

Promotion tarifaire à 2 \$ tous les samedis et dimanches de décembre

Afin d'inciter la population à faire l'essai du transport en commun à moindre coût, la STO a lancé une promotion tarifaire sur l'ensemble de son réseau. Tous les samedis et dimanches de décembre, les usagers ont bénéficié d'un passage au coût de 2 \$. Cette promotion était également offerte à la clientèle du transport adapté.



Samedis et dimanches de décembre.
Mon magasinage. Mon bus à 2 \$.

Il suffit d'acquitter votre passage au coût de 2\$ en argent comptant.

 **Service aux 15 minutes avec la ligne 400 et accès facile :**
Les Promenades Gallineau, Les Galeries de Hull, 200 boutiques et commerces aux abords du corridor.

 **STO**
L'avenir en commun

Promotion du temps des fêtes

Dans le cadre de la campagne du temps des fêtes, cinq sorties avec une équipe de promotion ont été organisées dans quelques centres commerciaux de la région afin de valoriser auprès de la population l'offre de service STO et sa gamme de produits tarifaires. L'offre « 7 jours de bus illimité » était remise aux nouveaux utilisateurs.

En reconnaissance aux nombreux usagers du transport en commun, ces derniers étaient invités à participer au concours « Mon magasinage avec ma Multi. Mon bus. » en présentant leur carte Multi aux différents kiosques de la STO. L'équipe de promotion a échangé avec près de 1 550 personnes au courant de ces sorties.

Gratuité offerte à Noël et au Jour de l'An

Encore cette année, la population a voyagé gratuitement à Noël et au Jour de l'An sur le réseau régulier et en transport adapté. Ce geste symbolique vise à remercier annuellement la clientèle du transport en commun en Outaouais.

25 décembre.
1^{er} janvier.
Mon bus gratuit.



Déplacez-vous en toute tranquillité et prenez le bus gratuitement les 25 décembre et 1^{er} janvier. L'équipe de la STO vous souhaite de joyeuses fêtes.

 **STO**
L'avenir en commun

PROJETS EN DÉVELOPPEMENT

Centre de transport

La STO a procédé à l'élaboration des plans et devis et aux demandes pour l'obtention de différents permis en prévision de la construction prévue en 2015. 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 pourra accueillir 192 autobus de 40 pieds ou l'équivalent en autobus articulés en plus du personnel à l'entretien des véhicules.

Agrandissement du stationnement incitatif Rivermead

L'étude portant sur l'agrandissement du stationnement incitatif Rivermead situé dans le secteur Aylmer a été complétée en 2014. Le concept favorisera une intégration architecturale et environnementale harmonieuse avec le milieu. Une fois complété, le Parc-o-bus Rivermead comptera 727 espaces de stationnement destinés à la clientèle incluant les 300 espaces actuellement disponibles au stationnement incitatif Connaught situé à proximité et dont la fermeture est prévue à moyen terme.



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

La STO a procédé au lancement de l'appel d'offres public en prévision de l'octroi du contrat à l'hiver 2015. 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.



Implantation du Système d'aide à l'exploitation et Informations voyageurs pour le transport adapté

Dans le cadre d'un appel d'offres unifié, la STO a autorisé la Société de transport de Sherbrooke, à octroyer le contrat, dès l'obtention de l'accord par le ministère des Transports du Québec, pour la mise en place d'un Système d'aide à l'exploitation en temps réel. Ce nouvel outil permettra d'optimiser la gestion opérationnelle en offrant un accès à de l'information en temps réel tant pour les gestionnaires du Service de transport adapté que pour la clientèle concernée.

Mise à niveau du système d'exploitation Hastus

Le travail entourant la mise à niveau du logiciel Hastus de Giro s'est poursuivi tout au long de l'année. Cet investissement, principalement lié à l'optimisation des outils de travail pour la confection des horaires et l'affectation des chauffeurs apportera, dans sa foulée, des nouveautés et un rehaussement des outils d'information voyageurs actuellement en place dont le Plani-Bus, le site mobile et le système Infobus. Il permettra également à la STO de rendre disponibles ses données ouvertes en temps planifiés (GTFS) pour le développement d'applications mobiles pour iPhone et Android. La STO travaille également en parallèle à l'intégration de ses données sur Google Transit. La mise à jour devrait être prête pour 2015.

Étude des besoins et des solutions pour un système de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau

L'étude des besoins et des solutions pour un système de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau s'est poursuivie en 2014. L'étude vise à définir la meilleure solution de desserte pour la clientèle située dans le secteur ouest de la ville pour les prochaines années. L'évolution des déplacements d'ici 2031 a été analysée, démontrant la nécessité d'intervention afin d'offrir un service de transport en commun performant dans cette partie du territoire. Différents scénarios ont également été produits, qui seront étudiés dans les prochaines étapes de l'étude. Les résultats sont attendus à l'automne 2015.

DISTINCTIONS

L'infrastructure du Rapibus reconnue

En juin, le Rapibus a été reconnu par l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) lors du gala des Grands prix d'excellence en transport dans la catégorie « Infrastructure ». Ce prix a entre autres souligné la réalisation technique et le côté novateur du Rapibus qui s'inscrit dans une vision de développement durable.



La directrice de la STO, Mme Line Thiffeault, était entourée pour l'occasion de M. Sylvain Martel, directeur du Bureau de projet du Rapibus, de M. Salah Barj, directeur de la planification et du développement et de M. Philippe Rousseau, chargé de planification et de projet au Bureau de projet du Rapibus.

La STO : réseau hôte du congrès annuel de l'ACTU

C'est avec fierté que la STO a accueilli plus de 300 délégués lors du congrès annuel de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) qui s'est déroulé en juin à l'hôtel Hilton du Casino du Lac-Leamy sous le thème « Agir ensemble ». À cette occasion, une équipe de la STO s'est mobilisée afin d'offrir aux invités un congrès mémorable.

En plus d'assurer le transport des congressistes, la STO a organisé des visites techniques et un tour de ville tout en veillant à l'animation et aux présentations lors des ateliers.

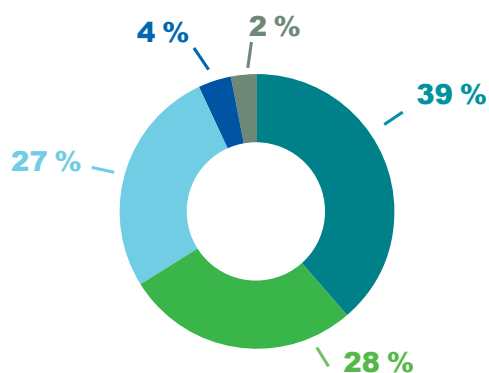


C'est en compagnie du directeur général de l'ACTU, M. Michael Roschlau et du maire de Gatineau, M. Maxime Pedneaud-Jobin, que la STO a reçu la plaque de reconnaissance remise au réseau hôte.

BUDGET 2014

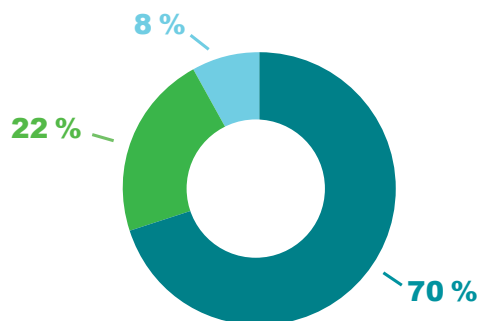
FAITS SAILLANTS

BUDGET 2014
130,7 M \$



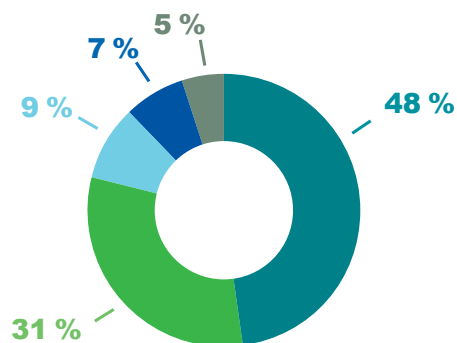
Provenance des revenus

Contribution de la Ville de Gatineau	51,3 M \$
Revenus de subventions	37,0 M \$
Revenus de passagers	35,3 M \$
Fonds de contributions des automobilistes	5,1 M \$
Autres revenus	2,0 M \$
TOTAL	130,7 M \$



Revenus de passagers selon les modes de paiement (incluant le transport adapté)

Abonnement mensuel	24,6 M \$
Billet et PME	7,8 M \$
Comptant	2,9 M \$
TOTAL	35,3 M \$



Répartition des dépenses

Salaires et avantages sociaux	62,2 M \$
Service de la dette	40,8 M \$
Biens et services	11,8 M \$
Carburant	9,9 M \$
Contrats - Transport adapté	6,0 M \$
TOTAL	130,7 M \$

RAPPORTS FINANCIERS

Excédent de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014 <u>Budget modifié (\$)</u>	2014 <u>Réel (\$)</u>	2013 <u>Réel (\$)</u>
Revenus			
Transport en commun	34 720 000	32 632 990	32 512 479
Transport adapté	590 000	591 182	554 767
Transport nolisé	38 000	15 619	31 884
Fonds des contributions des automobilistes	5 030 000	4 988 689	4 910 824
Revenus complémentaires au transport	900 000	916 382	971 238
Revenus non reliés au transport	57 000	1 291 668	116 035
Contributions locales aux opérations	510 000	611 537	530 000
Revenus de subvention	37 050 000	34 635 802	32 947 977
Contribution - Ville de Gatineau	51 300 000	51 300 000	48 651 500
Total des revenus	130 195 000	126 983 869	121 226 704
Dépenses			
Dépenses de fonctionnement	89 893 169	87 308 295	84 711 973
Frais de financement	10 661 831	8 888 997	4 627 208
	100 555 000	96 197 292	89 339 181
Remboursements de la dette à long terme	30 140 000	29 517 053	25 302 086
Total des dépenses	130 695 000	125 714 345	114 641 267
Résultats avant affectations	(500 000)	1 269 524	6 585 437
Affectations			
Activités d'investissement	-	(818 699)	(6 426 606)
Surplus accumulé affecté	500 000	575 792	232 451
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	-	775 822	1 127 343
Total des affectations	500 000	532 915	(5 066 812)
Excédent de l'exercice	-	1 802 439	1 518 625

État de la situation financière

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014 \$	2013 \$
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	6 291 669	18 511 673
Débiteurs (note 3)	27 552 625	20 164 350
Placements à long terme	70 398	76 168
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 4)	4 565 900	2 856 300
	38 480 592	41 608 491
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 5)	2 407 270	2 574 268
Frais payés d'avance	856 290	687 688
Immobilisations (note 8)	401 121 486	402 447 491
	404 385 046	405 709 447
Total des actifs	442 865 638	447 317 938
Passifs et l'avoir des contribuables		
Passifs		
Créditeurs et frais courus (note 6)	26 334 885	26 785 374
Revenus reportés (note 7)	4 807 797	4 855 581
Dettes à long terme (note 9)	280 695 544	292 974 461
Total des passifs	311 838 226	324 615 416
Avoir des contribuables		
L'excédent accumulé	7 305 937	6 591 165
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	(4 996 378)	(4 220 556)
Financement des investissements en cours	2 272 324	7 231 661
Investissement net dans les immobilisations	126 445 529	113 100 252
Total de l'avoir	131 027 412	122 702 522
Total des passifs et de l'avoir des contribuables	442 865 638	447 317 938

RAPPORTS FINANCIERS

Excédent accumulé

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	<u>Virement de</u> \$	<u>Virement à</u> \$	<u>Solde</u> \$
Excédent accumulé			
Non affecté - solde au 1^{er} janvier			2 000 139
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - excédent accumulé affecté		699 981	(699 981)
Affectation - réserves financières			
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	1 802 439		1 802 439
Non affecté - solde au 31 décembre	1 802 439	699 981	3 102 597
Affecté - solde au 1^{er} janvier			4 591 026
Affectation - activités de fonctionnement		575 792	(575 792)
Affectation - activités d'investissement		511 875	(511 875)
Affectation - excédent accumulé non affecté	699 981		699 981
Affectation - réserves financières			
Affecté - solde au 31 décembre (note 10)	699 981	1 087 667	4 203 340
Excédent accumulé au 31 décembre			7 305 937

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2014

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 préparés conformément aux 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 canadiennes pour le secteur public, la direction de la Société de transport 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 de transport pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Les principales estimations sont : Des hypothèses actuarielles liées à l'établissement des charges et de l'actif au titre des avantages sociaux futurs, le montant des charges à payer, durée de vie utile des immobilisations et provision pour des réclamations et poursuites contre la Société de transport.

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. La valeur des stocks radiés en 2014 est de 101 431\$ et de 56 356\$ en 2013.

RAPPORTS FINANCIERS

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2014

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
Autobus	16
Équipements de garage	10
Abribus, bancs et arrêts	10
Réservoirs de carburant	10
Équipements de bureau	10
Véhicules de service	5
Équipements de véhicules	5
Équipements informatiques	5
Améliorations locatives	5

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

Les dépenses constatées à taxer ou à pourvoir 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.

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir 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.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014	2013
	\$	\$
Note 3 - Débiteurs		
Subventions - gouvernement du Québec	21 211 251	13 940 427
Ville de Gatineau	1 838 778	1 838 778
Fonds des contributions des automobilistes	1 331 501	1 351 697
Titres de transport	1 486 951	1 103 879
Ristournes de TPS et TVQ	764 979	1 018 930
Autres débiteurs	919 165	910 639
	27 552 625	20 164 350

Note 4 - Avantages sociaux futurs

Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	10 545 800	8 060 700
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(5 979 900)	(5 204 400)
	4 565 900	2 856 300

Note 5 - Stocks de fournitures

Carburant et huiles	165 355	192 484
Pièces de rechange	2 241 915	2 381 784
	2 407 270	2 574 268

Note 6 - Crédoeurs et frais courus

Fournisseurs	17 178 989	16 580 423
Salaires et avantages sociaux	6 343 009	7 216 747
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 889 753	2 012 519
Gouvernement du Québec	541 091	554 898
Gouvernement du Canada	235 341	246 762
Dépôts sur soumissions	146 702	174 025
	26 334 885	26 785 374

Note 7 - Revenus reportés

Abonnements mensuels	946 651	809 038
Billets	220 616	238 000
Subventions	3 640 530	3 808 543
	4 807 797	4 855 581

RAPPORTS FINANCIERS

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2014

Note 8 - Immobilisations

Catégories	2014			2013		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	22 097 432	-	22 097 432	22 482 459	-	22 482 459
Bâtiment	45 718 918	13 291 287	32 427 631	45 598 864	12 114 494	33 484 370
Véhicules	164 688 455	68 147 060	96 541 395	156 636 000	63 104 035	93 531 965
Rapibus	228 617 843	8 319 549	220 298 294	218 473 023	2 730 913	215 742 110
Terminus, stationnements et voies réservées	20 503 240	9 821 459	10 681 781	21 344 250	5 083 411	16 260 839
Abribus, bancs et arrêts	1 704 025	1 382 598	321 427	1 661 700	1 330 881	330 819
Équipements informatiques	15 748 405	7 898 000	7 850 405	11 212 938	6 136 831	5 076 107
Gestion des titres de transport	9 168 977	6 149 639	3 019 338	9 104 746	5 517 171	3 587 575
Équipements de garage	4 688 565	3 633 986	1 054 579	4 688 565	3 405 675	1 282 890
Équipements de bureau	2 861 346	2 454 959	406 387	2 921 344	2 408 830	512 514
Équipements de véhicules	940 597	734 481	206 116	940 597	675 594	265 003
Réservoirs de carburant	774 573	477 360	297 213	774 573	399 904	374 669
Améliorations locatives	269 449	80 595	188 854	268 248	26 825	241 423
	517 781 825	122 390 973	395 390 852	496 107 307	102 934 564	393 172 743
Immobilisations en cours	5 730 634	-	5 730 634	9 274 748	-	9 274 748
Total des immobilisations	523 512 459	122 390 973	401 121 486	505 382 055	102 934 564	402 447 491

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	2014	2013
	\$	\$
Note 9 - Dettes à long terme		
Obligations et billets	282 914 000	295 754 000
Taux d'intérêt variant de 1,10% à 4,90%, échéance de 2015 à 2043		
Moins : Versements exigibles à court terme	30 961 000	30 140 000
	251 953 000	265 614 000

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

Montants à recouvrer :

Gouvernement du Québec	8 167 645	6 330 593
Municipalité	274 746 355	289 423 407
	282 914 000	295 754 000
Frais reportés liés à la dette à long terme	(2 218 456)	(2 779 539)
	280 695 544	292 974 461

Note 10 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	2 170 762	2 497 147
Affectation aux budgets 2014 et 2015	400 000	500 000
Programme de remplacement des arrêts	201 197	240 452
Études - Mesures préférentielles	289 422	
Indicateurs de performance	123 939	270 191
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Autres projets	298 020	363 236
Solde de l'excédent 2012 et 2013 non affecté	1 300 158	481 514
	5 503 498	5 072 540

	2014	Résultats activités	2013
	(\$)	financières (\$)	(\$)
Note 11 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir			
Dépenses			
Vacances à payer	(365 917)	112 295	(478 212)
Intérêts - Nouvelle norme comptable	(425 733)	35 748	(461 481)
Assurances collectives	(5 390 000)	(784 900)	(4 605 100)
Régime de pension	1 185 272	(138 965)	1 324 237
	(4 996 378)	(775 822)	(4 220 556)

RAPPORTS FINANCIERS

Renseignements supplémentaires - revenus

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	<u>2014</u> Budget modifié (\$)	<u>2014</u> Réel (\$)	<u>2013</u> Réel (\$)
Transport en commun			
Abonnements mensuels	25 183 132	23 108 295	22 834 189
Billets	6 832 046	6 868 389	7 090 944
Comptant	2 704 822	2 656 306	2 587 346
	34 720 000	32 632 990	32 512 479
Revenus complémentaires au transport			
Publicité	640 000	592 251	628 840
Billets non utilisés	-	46 763	42 768
Divers	260 000	277 368	299 630
	900 000	916 382	971 238
Revenus non reliés au transport			
Vente d'immobilisations	-	1 044 645	66 656
Intérêts	22 000	186 405	-
Divers	35 000	60 618	49 379
	57 000	1 291 668	116 035
Contributions locales aux opérations			
Services spéciaux	282 000	400 031	302 827
Contributions - Cantley et Chelsea	164 000	154 189	164 630
Événements spéciaux	64 000	57 317	62 543
	510 000	611 537	530 000
Revenus de subvention			
Immobilisations	27 950 000	26 166 780	24 009 464
Programme d'aide à l'amélioration des services	6 125 000	5 756 949	5 946 090
Transport adapté	2 975 000	2 712 073	2 992 423
	37 050 000	34 635 802	32 947 977

Sommaire des dépenses de fonctionnement

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	<u>2014</u> <u>Budget modifié (\$)</u>	<u>2014</u> <u>Réel (\$)</u>	<u>2013</u> <u>Réel (\$)</u>
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	62 194 129	60 927 853	58 938 080
Fournitures - entretien des véhicules	13 729 271	13 338 645	12 971 202
Transport adapté	6 035 700	5 953 289	5 409 112
Entretien des installations	2 549 000	2 071 289	1 800 068
Honoraires et contrats	1 176 390	1 175 004	1 448 242
Services publics	903 300	1 036 878	829 303
Licences et permis	827 500	812 684	801 942
Publicité et communication	461 204	479 212	1 066 387
Location - espaces de bureau et autres	565 823	563 536	423 506
Matériel et fournitures de bureau	244 700	231 611	268 253
Assurances générales	263 300	344 113	350 113
Frais de déplacement et de réunion	98 250	94 074	113 495
Cotisations, associations et abonnements	136 827	279 608	278 146
Mauvaises créances	10 000	499	14 124
Rationalisation	675 250	-	-
Imprévus (solde)	22 525	-	-
Total - dépenses de fonctionnement	89 893 169	87 308 295	84 711 973

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, les pages intérieures du document sont imprimées sur du papier recyclé post-consommation à 100%, et la couverture glacée sur du papier recyclé post-consommation à 30%. Seulement 50 exemplaires sont disponibles en format imprimé. Le rapport annuel peut être consulté en ligne au sto.ca/rapportannuel.

