



# Une année pivot

RAPPORT  
ANNUEL  
2015



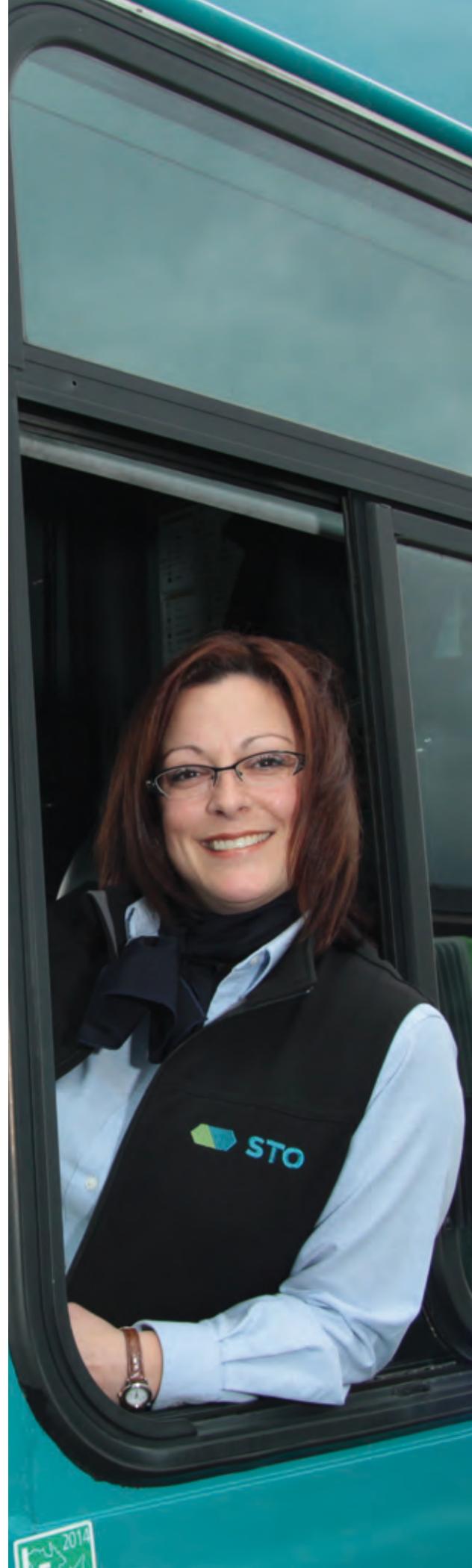
**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais

L'avenir en commun

# Table des matières

Mission	3
Mot du président	4
Mot de la directrice générale	6
Conseil d'administration	8
Comité de direction	10
Gestion	11
Gouvernance participative	12
Enquête de satisfaction	13
Achalandage en progression	14
Portrait de l'entreprise	15
Profil de l'organisation	16
Développement de l'offre de service	18
Les grandes réalisations	20
Projets majeurs en développement	22
Études	26
Développement durable et accessibilité universelle	29
Information à la clientèle	33
Actions commerciales	37
Contribution au succès des événements d'ici	44
Activités philanthropiques	48
Budget 2015	49
Rapports financiers	54



# 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.

# Valeurs organisationnelles

En 2015, la STO s'est dotée de valeurs qui guident les employés sur la voie commune à suivre dans l'élaboration et la réalisation des différents projets. Elles constituent pour toute l'équipe un cadre concret de référence. Ces valeurs campent la culture organisationnelle, conditionnent les pratiques de gestion quotidiennes et garantissent la cohérence des actions.

Les **valeurs** qui guident nos actions :



Bien **plus** que des mots.

# Mot du président

## Une année pivot

Poursuivre les efforts pour faire de la Société de transport de l'Outaouais (STO) une organisation encore plus performante, orientée sur la qualité des services offerts afin que les citoyens de Gatineau soient toujours plus nombreux à choisir l'autobus pour se déplacer, voilà ce à quoi nous nous sommes employés au cours des derniers mois. En mettant nos usagers au cœur de nos stratégies et nos décisions, nous nous sommes également assurés de répondre à leurs besoins.

L'année 2015 s'inscrira comme une année pivot pour la STO qui a complété en mai son diagnostic organisationnel dans le but de se renouveler pour viser de nouveaux sommets d'excellence. Un travail exigeant, mais nécessaire qui est arrivé à un moment stratégique alors que notre courbe de maturité avait atteint un certain plateau.

Nous avons également poursuivi la remontée amorcée en 2014 et enregistré une hausse annuelle de 1,4 % de notre achalandage, qui s'est traduit par des revenus supplémentaires de 800 000 \$. En cette période où on remarque encore un certain ralentissement économique dans la région, cette hausse valide les actions mises en place pour bonifier nos services de même que l'efficacité de nos stratégies marketing et de nos promotions.

### Optimisation

Répondre aux besoins croissants de mobilité sur un aussi large territoire tout en améliorant la qualité des services nécessite de pouvoir compter sur un financement adéquat. Guidé par la volonté de respecter la capacité de payer des citoyens de Gatineau, le conseil a agi de façon proactive en mandatant la direction générale de procéder à une analyse en profondeur, à l'échelle de la STO, afin de déterminer des pistes d'optimisation

budgétaires basées sur les meilleures pratiques de gestion. Cet exercice, déjà amorcé en 2013 avec la rationalisation des dépenses, a permis de dégager un montant de 3,5 millions de dollars. La cible étant de 5 millions de dollars sur trois ans, l'exercice se poursuivra en 2016. Les économies budgétaires identifiées ont d'ores et déjà commencé à être réinvesties dans l'offre de service.

La STO a de plus terminé l'année avec un surplus de 1,5 million de dollars attribuable notamment à la hausse de l'achalandage alors qu'elle avait projeté le maintien de celui-ci. Ce surplus provient également d'un versement de subventions non budgétisées de la part du ministère des Transports du Québec (MTQ) pour des projets déjà réalisés de même que pour des améliorations de service apportées au réseau au cours des dernières années.

Par ailleurs, comme il s'y était engagé, le conseil d'administration a mandaté une firme indépendante pour analyser le service offert dans l'est du territoire. Cet exercice, réalisé en 2015, a permis de dégager des recommandations pour l'optimisation de son service à court et moyen termes. Le conseil a également respecté son engagement à revoir l'ensemble de la gestion du Rapibus. Les conclusions de l'analyse menée par une firme externe seront rendues publiques en 2016 et serviront pour la gestion des projets d'envergure de la STO.

### Les grands projets à l'agenda

La construction du nouveau centre de transport, qui a débuté en 2015, se poursuivra l'an prochain et permettra d'appuyer le garage actuel qui a atteint sa pleine capacité. Le ministre des Transports du Québec, monsieur Robert Poëti, était présent à nos bureaux le 1<sup>er</sup> mai pour annoncer l'octroi d'une



aide financière de 56,2 millions de dollars pour ce projet d'envergure, soit l'équivalent de 75 % du coût des travaux.

L'année 2016 verra aussi la poursuite de l'implantation du nouveau Système d'aide à l'exploitation et Information voyageurs (SAEIV) qui, entre autres, offrira à la clientèle une information en temps réel à la fine pointe. Un système similaire sera également implanté au transport adapté où il permettra d'optimiser les ressources et d'augmenter la satisfaction de la clientèle au niveau des demandes de déplacements. D'ailleurs, à cet égard, nous sommes particulièrement fiers d'avoir réussi à maintenir le taux de refus annuel au transport adapté et à diminuer le temps d'attente malgré le plafonnement des subventions.

Nous connaissons par ailleurs en 2016 les conclusions de l'étude pour l'implantation d'un système de transport collectif dédié dans la partie ouest de la ville et poursuivrons nos discussions pour le prolongement du Rapibus vers l'est. Dans cette optique, la STO a acquis l'emprise ferroviaire située entre les boulevards Lorrain et de l'Aéroport. Ce prolongement permettrait de rendre le transport collectif encore plus efficace et concurrentiel.

## Remerciements

La STO se veut de plus en plus ouverte, transparente et proche des citoyens. En favorisant la participation citoyenne, avec notamment la tenue de certaines assemblées du conseil d'administration en soirée, en assurant un plus grand arrimage entre le transport collectif et l'urbanisme, en collaborant assidûment avec la Ville de Gatineau et en créant des liens plus étroits avec la Ville d'Ottawa, elle met l'intérêt supérieur des citoyens et de la clientèle en tête de ses priorités.

En cette année qui a exigé rigueur et dépassement, je salue l'engagement de notre conseil qui s'est impliqué à tous les niveaux pour faciliter et rendre concrets les changements.

Je remercie également la contribution de nos membres invités, mesdames Caryl Green et Madeleine Brunette, qui ont quitté le conseil d'administration à la suite de la mise en place du service de Transcollines pour lequel la STO a collaboré de près.

Merci également aux membres du comité de gestion. Avec leur équipe respective, ils formulent au conseil d'administration des recommandations éclairées et s'engagent pleinement dans les mandats. Je souligne également l'ouverture des employés de la STO qui contribuent à mettre en place la nouvelle culture de performance au bénéfice de nos clients. Merci de plus à toutes les personnes qui siègent aux comités techniques et qui contribuent à enrichir nos réflexions.

Finalement, un remerciement sincère à la clientèle qui choisit quotidiennement de faire route avec nous.

Le président,

Gilles Carpentier

# Mot de la directrice générale

## Un tournant stratégique

L'exercice 2015 représente pour la Société de transport de l'Outaouais (STO) un tournant important de son évolution. Les conclusions du diagnostic organisationnel lui ont permis d'amorcer la révision de ses procédures et pratiques de gestion dans le but d'optimiser ses services pour assurer une mobilité durable sur le territoire de la Ville de Gatineau. Les réalisations découlant de cet exercice reposent en grande partie sur la volonté et l'engagement de nos employés à qui je destine en premier lieu mes remerciements.

Ce repositionnement stratégique nous a conduits à apporter des changements conséquents à notre structure organisationnelle. En 2015, les organigrammes de l'ensemble des directions ont été revus afin de favoriser une plus grande synergie entre nos différents secteurs d'activités. La cohérence et l'arrimage entre les orientations et nos activités courantes vont nous permettre d'avoir une approche intégrée de la valorisation du client. Ils nous serviront également pour réaliser notre plan d'action de trois ans issu du diagnostic et reposant sur six grandes priorités. À terme, ce plan d'action devrait nous conduire vers une plus grande efficacité et vers la réduction de nos coûts, tant opérationnels qu'administratifs, dans le respect de nos clients, de nos employés de même que de nos moyens financiers.

L'année 2015 nous aura permis de se doter de nouveaux indicateurs de performance afin d'aligner l'ensemble des directions vers l'atteinte de nos objectifs. Nous avons de plus redéfini nos valeurs organisationnelles, avec la contribution de nos employés, lors d'une démarche qui a connu un fort taux de participation. Ces valeurs sont parfaitement en lien avec les priorités de la STO, dont celle de donner préséance aux clients au quotidien.

Si l'on se fie à la croissance de la demande, nos efforts ont déjà commencé à porter des fruits. On ne peut également s'empêcher de faire une corrélation entre cette hausse et celle de la satisfaction de la clientèle à l'égard des services offerts qui est passée de 6,4 en moyenne en 2014 à 7,0 en 2015. Quant à la satisfaction touchant la courtoisie des chauffeurs, elle s'établit à 8,0, un résultat tout à leur honneur!

### Poursuivre notre croissance

Nous poursuivons donc notre croissance en nous outillant adéquatement afin d'améliorer notre performance. La construction de notre nouveau centre de transport, qui est en cours, est l'un des moyens d'y parvenir. Devenu crucial pour nous permettre d'assurer un service de qualité, il jouera un rôle majeur en permettant d'améliorer la fiabilité, l'efficacité et l'accessibilité du réseau actuel à l'est de la ville. Il nous permettra également d'accueillir les nouveaux autobus. En 2015, nous avons reçu sept autobus réguliers hybrides et prévoyons en acquérir 39 autres d'ici 2018. Vingt-quatre nouveaux autobus articulés hybrides devraient aussi s'ajouter en 2016 et 2017.

Le nouveau plan stratégique de développement 2016–2025, amorcé en 2015, s'inscrit dans ce moment important de notre parcours. Tenant compte de nos nouvelles réalités, dont les conclusions du diagnostic organisationnel, et intégrant des plans d'accessibilité et de développement durable, ce plan permettra de nous projeter dans l'avenir et guidera nos orientations de développement. Celui-ci sera complété au cours de l'année 2016.

D'autre part, le réseau Rapibus occupe toujours une place prépondérante dans nos opérations. Ce dernier a passablement transformé notre



réseau depuis son implantation et c'est, entre autres, afin de tenir compte de son arrivée qu'un mandat de révision de nos normes de service a été octroyé en juin 2015. La révision des normes de service permettra de revoir toutes les mesures de rendement liées à l'offre de service et de les mettre à niveau. Elle inclura l'élaboration d'un guide d'accessibilité universelle de même qu'un guide d'aménagement des quartiers qui ont pour objectif de mieux arrimer les besoins entre la STO et la Ville de Gatineau.

### Engagement de la STO

À travers différentes enquêtes, dont celles effectuées auprès de nos panels d'utilisateurs, nous sommes de plus en plus à l'écoute de notre clientèle et tenons compte de ses commentaires et de ses observations pour améliorer l'expérience-client. À cet égard, nous avons apporté des ajustements au Règlement 100 définissant les normes qui régissent la sécurité et le comportement des personnes dans nos véhicules et dans nos installations, afin de l'actualiser pour qu'il réponde mieux aux nouvelles réalités de nos usagers.

L'année 2015 aura vu naître de grands chantiers de construction dans la région de la capitale nationale et la STO s'est engagée à maintenir une offre de service adéquate malgré ces défis régionaux. En incitant la clientèle à emprunter le transport collectif dans le cadre des travaux de réfection du pont des Draveurs, qui se sont amorcés en 2015, et en révisant la desserte avoisinant le chantier de l'aménagement du train léger au centre-ville d'Ottawa, la STO permet de minimiser les impacts de ces grands travaux tant pour la clientèle et que pour la population.

En cette année de grands changements organisationnels, je remercie le président de même que les membres du conseil d'administration de leur confiance et de leur soutien. Ils font preuve d'un engagement solide envers la clientèle et reconnaissent l'importance du transport collectif pour le développement de la collectivité.

Je tiens à exprimer toute ma reconnaissance aux membres du comité de gestion qui ont été largement sollicités et qui se sont investis à fond dans cette grande démarche de changement et qui, avec leur équipe, veillent au quotidien à ce que la STO accomplisse sa mission. Un merci sincère à chacun d'entre eux.

Enfin, la STO peut s'appuyer sur des employés dédiés et fiers, résolument centrés sur une offre de service de qualité. Je salue leur engagement et leur savoir-faire. Ils sont partie prenante de la mobilité durable à Gatineau.

La directrice générale,

Line Thiffeault

# Conseil d'administration



Le conseil d'administration est composé de sept membres dont cinq élus de la Ville de Gatineau, d'un représentant des usagers du transport en commun régulier et d'un représentant des usagers du transport adapté. Deux membres invités, soit les mairesses de Cantley et de Chelsea, ont quitté le conseil le 28 mai à la suite de la création d'une régie intermunicipale de transport pour la MRC des Collines connue sous le nom de Transcollines auquel la STO a collaboré. Une plaque de reconnaissance a été décernée à chacune soulignant leur contribution au développement du transport en commun en Outaouais.

La STO tient 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 décision lors des assemblées régulières du conseil d'administration.

En 2015, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, deux assemblées extraordinaires et 11 comités généraux spéciaux.

## **M. Gilles Carpentier**

Président  
Conseiller municipal du district du Carrefour-de-l'Hôpital

## **M<sup>me</sup> Denise Laferrière**

Vice-présidente – Conseillère municipale du district Hull-Wright

## **M<sup>me</sup> Myriam Nadeau**

Administratrice – Conseillère municipale du district de Pointe-Gatineau

## **M. Marc Carrière**

Administrateur – Conseiller municipal du district de Masson-Angers

## **M<sup>me</sup> Josée Lacasse**

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

## **M<sup>me</sup> Madeleine Brunette**

Membre invitée – Mairesse de la municipalité de Cantley

## **M<sup>me</sup> Caryl Green**

Membre invitée – Mairesse de la municipalité de Chelsea



## Comités

Cinq comités techniques et un comité d'orientation 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 Service des relations avec la clientèle et Service du transport adapté, de représentants externes. Le président de la STO et la directrice générale sont membres d'office de tous ces comités.

- Le comité technique d'accessibilité universelle
- 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 de ressources humaines
- Le comité d'orientation marketing

# Comité de direction



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.

Nomination de **M. Jean Brunet** à titre de Directeur général adjoint – ressources humaines et services administratifs partagés, le 17 décembre 2015.

Nomination de **M. Richard Vézina** à titre de Secrétaire corporatif et responsable du contentieux, le 24 septembre 2015 à la suite du départ à la retraite le 31 juillet 2015 de **M. Gilbert Lecavalier**, adjoint à la directrice générale et secrétaire.

Nomination de **M. Salah Barj** à titre de directeur des projets stratégiques, le 28 mai 2015.

Nomination de **M<sup>me</sup> Renée Lafrenière** à titre de Directrice du développement, marketing et communications, le 28 mai 2015.

Nomination de **M. Koce Kolev** à titre de Directeur de l'approvisionnement, le 17 décembre 2015.

**M<sup>me</sup> Line Thiffeault**  
Directrice générale

**M. Gilbert Lecavalier**  
Adjoint à la directrice générale et secrétaire

**M. Salah Barj**  
Directeur de la planification et du développement

**M. Jean Larin**  
Directeur des opérations

**M. Michel Vincent**  
Directeur des finances et de l'administration

**M. Marc Litalien**  
Directeur des ressources informationnelles

**M<sup>me</sup> Lucie Plouffe**  
Directrice des ressources humaines

**M<sup>me</sup> Renée Lafrenière**  
Directrice des communications et du marketing

**M. Sylvain Martel**  
Directeur de la gestion de projets

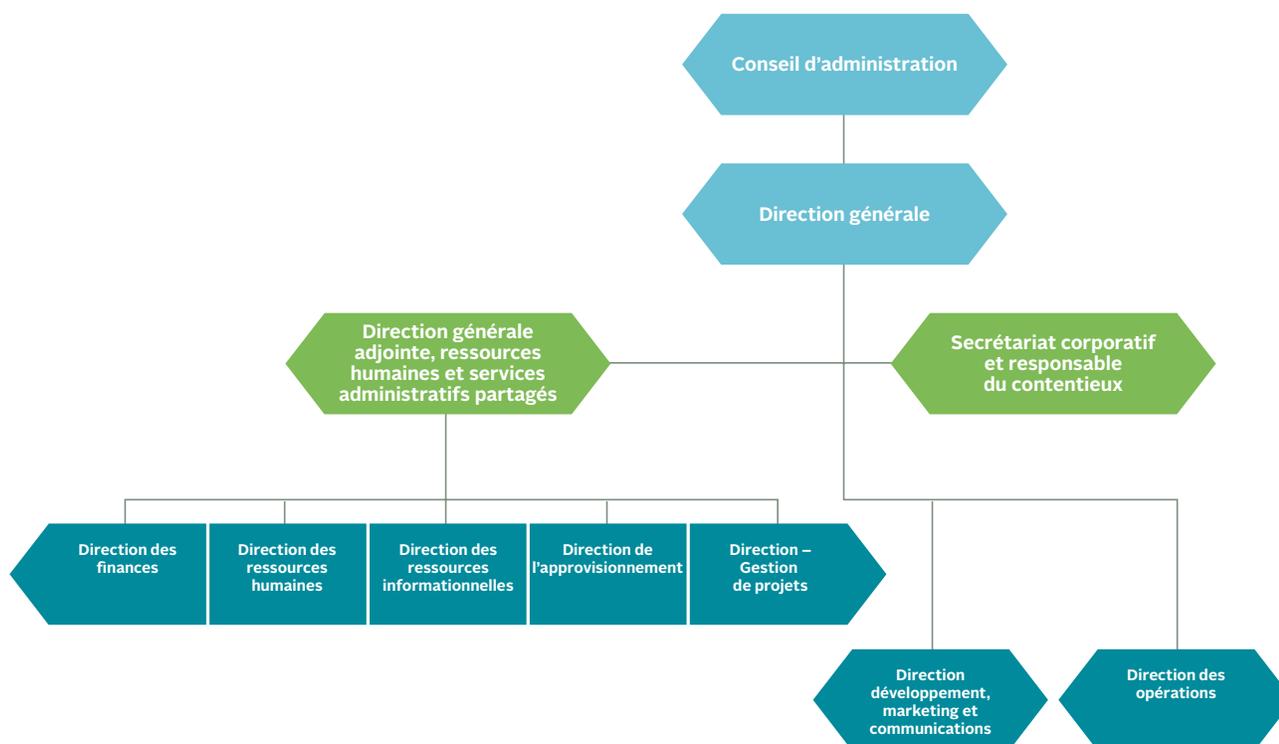
# Gestion

## Une nouvelle structure organisationnelle

Afin de permettre l'atteinte de ses objectifs de performance, la STO a procédé en juin à l'adoption d'un nouvel organigramme, tel que recommandé par la firme Raymond Chabot Grant Thornton à l'intérieur de son diagnostic organisationnel. La nouvelle structure a pour objectif de favoriser une plus grande synergie entre les différents secteurs d'activités pour une efficacité accrue de l'organisation du

travail. Elle facilitera en outre l'optimisation des processus, l'habilitation des gestionnaires et le développement d'une approche intégrée de service à la population et aux usagers. Les organigrammes de chacune des directions de la STO ont été révisés au cours de 2015 et la composition de celui du comité de gestion sera revue au cours de 2016.

### Organigramme



# Gouvernance participative

Afin de se rapprocher de sa clientèle, la STO a mis en place certains mécanismes tels que la tenue d'assemblées du conseil en soirée de même que des consultations publiques sur certains dossiers, qui visent à favoriser une plus grande participation citoyenne. Elle continuera à développer des initiatives de cette nature tout au long de 2016.

## Assemblées du conseil en soirée



En 2015, trois assemblées du conseil d'administration se sont tenues en soirée dans le but de favoriser une plus grande participation des Gatinois aux discussions sur des sujets les touchant directement, comme l'adoption du budget ou les grandes modifications de service.

Parce qu'elles permettent aussi de comprendre les grands enjeux qui dictent les décisions du conseil et démontrent la volonté de la STO de faire preuve d'une grande transparence, la décision a été prise de tenir l'ensemble des assemblées en soirée à compter de janvier 2016.

## Consultations citoyennes

Dans le cadre de son mandat de révision du réseau de transport en commun de l'est de la Ville, la firme indépendante MMM a convié des usagers, actuels et anciens, en provenance des secteurs desservis par le réseau Rapibus, à participer à des groupes de discussion pour partager leurs expériences et leurs idées afin de contribuer à cette analyse.

D'autres consultations auront lieu en 2016 concernant cette fois la refonte du réseau actuel desservant la partie ouest de la ville. La clientèle, la population et les partenaires seront également consultés sur le projet d'implantation d'un système de transport collectif structurant dans la partie ouest de la Ville de Gatineau de même que dans le cadre du nouveau Plan stratégique de développement 2016–2025.

## Panel d'usagers

L'année 2015 a marqué le lancement d'une nouvelle plateforme dédiée au panel d'usagers. Les membres de ce panel disposent maintenant d'un espace personnalisé pour répondre aux sondages, mettre à jour leur profil et accéder à des informations exclusives. Au 31 décembre, plus de 600 usagers s'y étaient déjà inscrits.

Les panélistes ont notamment pu exprimer leurs attentes à l'égard du panel, prendre part à un groupe de discussion pour l'élaboration du nouveau Plan stratégique de développement 2016–2025 et répondre à deux enquêtes de satisfaction. Au mois de décembre, ils ont également été invités à participer à l'enquête annuelle confiée à la firme Léger.

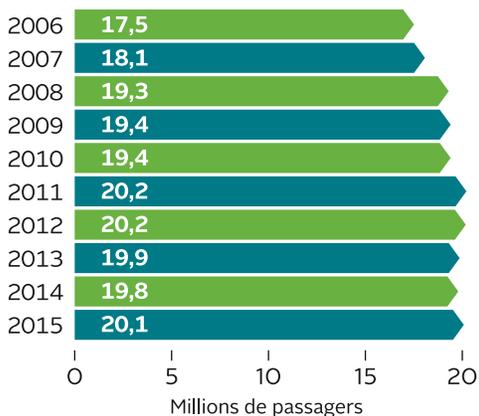


# Achalandage en progression

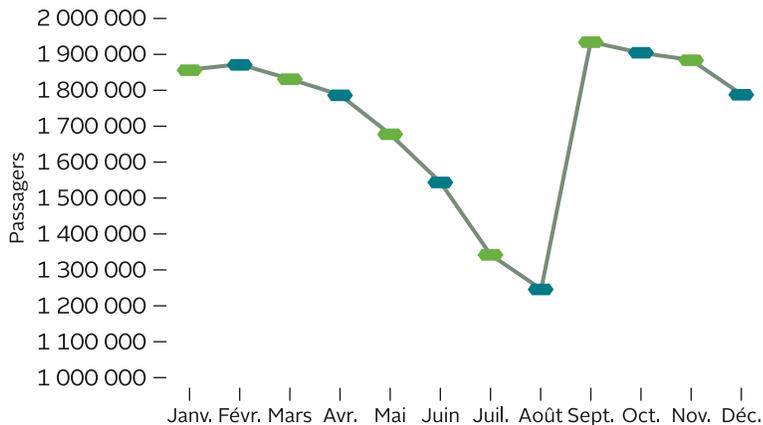
La STO a terminé l'année 2015 avec une hausse de 1,4 % de ses ventes de titres de transport. Elle a enregistré plus de 20 millions de passages sur son réseau (réseau régulier et transport adapté).

**21 %**  
d'augmentation sur  
10 ans (réseau régulier  
et transport adapté)

Évolution de l'achalandage des 10 dernières années



Évolution de l'achalandage mensuel 2015



# Portrait de l'entreprise

**764**

Employés\*

**475**

Chauffeurs

**121**

Employés de l'entretien

**84**

Employés professionnels et de bureau

**39**

Cadres intermédiaires

**26**

GPN Officiers réseau

**9**

GPN Contremaîtres

**10**

Cadres supérieurs

\* Effectif au 31 décembre 2015

## Ressources humaines

Le diagnostic opérationnel mené en 2015 souligne qu'une des forces de la STO réside dans ses employés. Dédiés, fiers, et résolument centrés sur la livraison du service et de même que sur les opérations, ils mettent tout en œuvre pour répondre aux besoins des clients au quotidien.

Cette équipe possède de plus une connaissance intime de l'organisation et du transport en commun. Près de 50 % des employés de la STO comptent plus de 20 ans d'expérience dans leur domaine respectif.

Appels de candidatures

**32**

concours internes et externes

**9 000+**

heures de formation

## L'expertise d'un employé reconnue sur la scène nationale

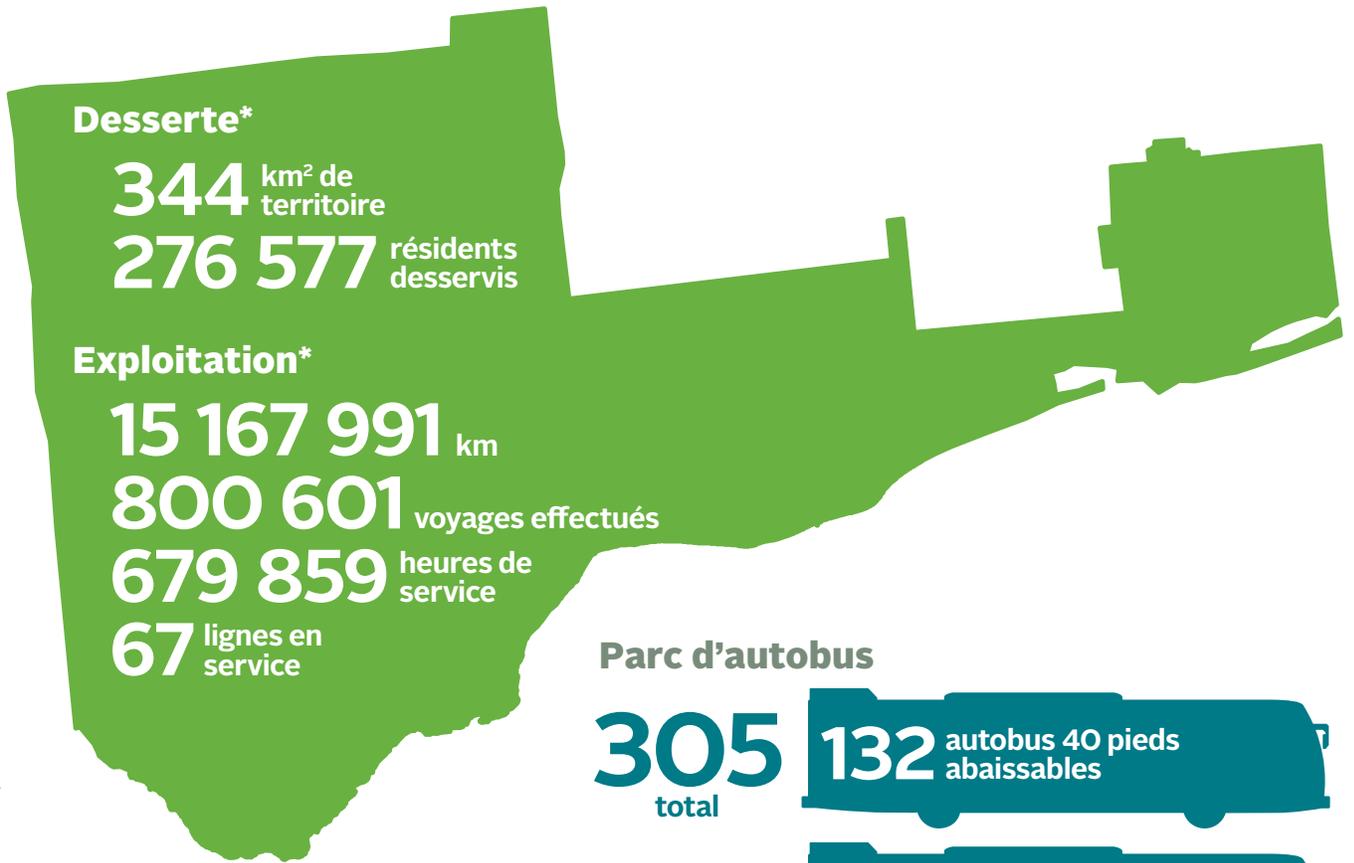
M. Du Lam, mécanicien-technicien en électronique à la STO, s'est vu décerner un prix reconnaissance à l'occasion du 12<sup>e</sup> congrès annuel de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) qui s'est tenu à Québec, du 14 au 16 octobre, sous le thème « Le transport en commun : au cœur du développement des villes. »

Reconnu pour son implication et son efficacité, M. Lam a été honoré pour sa collaboration à la performance de divers systèmes précurseurs, dont Sagepas (système de repérage des autobus basé sur des balises GPS et odomètres), la billettique avec la carte à puce et l'introduction du Wifi à bord de certains autobus. Cette reconnaissance contribue au rayonnement de la STO et de tous ses employés à travers le Québec.



M. Du Lam est entouré de la directrice générale de la STO, M<sup>me</sup> Line Thiffault et du directeur des opérations, M. Jean Larin.

# Profil de l'organisation



\* Données du territoire de Gatineau

## Actifs réseau



**284** abribus

**1 803** panneaux d'arrêts

**10** stations Rapibus

**23** Parcs-o-bus

**37**  
km de voies réservées dont  
**12**  
km de corridor Rapibus et  
**25**  
km de voies exclusives



# Développement de l'offre de service

## Optimisation de l'offre de service

Des efforts considérables et des investissements importants dans la desserte ont été faits dans les deux dernières années afin d'améliorer l'offre de service et ce, à la grandeur du réseau.

Plus spécifiquement en 2015, l'analyse du service à l'est de la rivière Gatineau, menée par la firme indépendante MMM, a permis de dégager des recommandations pour l'optimisation du service à court et moyen termes. L'analyse faite par la firme s'inscrivait dans l'engagement du conseil d'administration de poursuivre l'optimisation des services pour toujours mieux répondre aux besoins de la clientèle.

En plus de l'analyse du réseau, des consultations auprès de groupes d'usagers ont été réalisées ainsi qu'une rencontre avec le comité technique du Service des relations avec la clientèle de même qu'avec plusieurs chauffeurs. Certaines recommandations ont été retenues pour l'automne, notamment la mise en place des lignes directes 93 et 95, soit des lignes de quartier qui s'insèrent dans le corridor Rapibus tout en desservant l'ensemble des stations. À cela s'ajoutent, l'ajustement d'horaires de plusieurs lignes et le jumelage de lignes dans le secteur Templeton.

- Introduction et ajout de lignes directes en périodes de pointe
- Amélioration de la fréquence des lignes locales
- Révisions mineures de trajets
- Ajustements d'horaires

L'optimisation des services se poursuit.

- Investissement total dans la bonification de l'offre de service depuis 2014 : 2,2 millions \$ dont 763 000 \$ en 2015 uniquement.
- Quatre phases majeures de changements ont été apportées au service Rapibus et à l'est de la rivière Gatineau pour mieux répondre aux besoins :
  - Phase 1 – Hiver 2014 – Investissement de 1,4 M \$
  - Phase 2 – Automne 2014 – Investissement de 102 000 \$
  - Phase 3 – Hiver et printemps/été 2015 – Investissements de 33 000 \$ et 44 000 \$
  - Phase 4 – Automne 2015 – Investissement de 686 000 \$

## Autres changements sur le réseau

À la suite des résultats d'analyses de l'achalandage réalisées par la STO avec les données de cartes à puce, plusieurs modifications ont aussi été apportées dans les différents secteurs de la ville.

## Mobilité interterritoriale

La STO et la nouvelle Régie intermunicipale de transport de la MRC des Collines, Transcollines, 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 STO a été impliquée activement à la concrétisation de ce projet en mettant à contribution son expertise et son système de billettique.

C'est en juin que Transcollines a débuté un service de transport collectif pour les municipalités de Chelsea et Cantley, jusqu'alors desservies par la STO, ainsi qu'aux municipalités de La Pêche et Val-des-Monts. La clientèle de Transcollines peut aussi correspondre sur certaines lignes de la STO qui a apporté de légers ajustements à son réseau à cette occasion.

## Acquisition d'autobus hybrides

La STO a reçu sept nouveaux autobus réguliers à propulsion hybride en 2015 dans le cadre du renouvellement de son parc d'autobus. La STO fera l'acquisition de 39 autres véhicules de ce genre d'ici 2018.

Par ailleurs, 24 nouveaux autobus articulés hybrides devraient s'ajouter en 2016 et 2017. Ces nouvelles acquisitions s'inscrivent dans le cadre de la Politique d'électrification des transports collectifs du gouvernement du Québec. La STO sera la première société de transport au Québec à recevoir ces nouveaux modèles.



# Les grandes réalisations

## Diagnostic organisationnel : instaurer une culture de performance à tous les niveaux

Mettre en place une culture administrative davantage axée sur le service à la clientèle, la mobilisation des ressources et la performance, voilà ce qui ressort du diagnostic organisationnel de la STO déposé le 28 mai par la firme Raymond Chabot Grant Thornton. Un travail exigeant, mais nécessaire, qui a marqué l'année 2015 et qui a permis à la STO d'amorcer la révision de l'ensemble des pratiques de l'organisation pour en améliorer l'efficacité et l'efficacité afin d'offrir à la clientèle une qualité de service accrue.

Cet exercice, le premier de cette ampleur à la STO, a été réalisé grâce à la participation de plus de 400 employés de même qu'à la contribution de 90 % des cadres par le biais de plusieurs exercices de consultation (sondages, grille d'efforts, entrevues individuelles et de groupe, balisage, etc.).

En plus de dégager une marge de manœuvre financière de l'ordre de 5 millions de dollars sur trois ans à réinvestir dans le service aux usagers, cet exercice visait à :

- comprendre la position de la STO et ses coûts par rapport aux organisations comparables;

- cerner les forces, les menaces, les opportunités et les défis;
- identifier des pistes d'optimisation basées sur les meilleures pratiques de gestion;
- évaluer la capacité organisationnelle à réaliser les changements;
- établir un plan d'action.

### Les outils issus du diagnostic

Pour passer d'une culture administrative et opérationnelle à une culture plus entrepreneuriale axée sur le service à la clientèle, la mobilisation des ressources et la performance, la STO a adopté un plan d'action. Comprenant six grandes priorités, sa réalisation permettra, entre autres, un arrimage entre les orientations et les activités courantes, une clarification des rôles de même que la réorganisation du travail pour notamment plus d'efficacité et une diminution des coûts administratifs.

En 2015, la STO a débuté l'analyse de ses processus de gestion touchant principalement l'expérience client, la planification, la communication, la gestion des équipes, l'organisation du travail à l'entretien et l'approvisionnement. Elle poursuivra cet exercice en 2016.

Finalement, l'organisation a développé des processus basés sur des données, dont des indicateurs de performance de même que des tableaux de bord, qui lui permettront de suivre ses avancées. Elle a également débuté la mise en place d'un système d'intelligence d'affaires pour améliorer notamment ses processus de prise de décision. La STO compte sur la mise en place de ces outils pour la mener vers de nouveaux sommets d'excellence.

## Les six priorités du plan d'action

- Planification
- Gouvernance et structure
- Processus
- Suivi et reddition de comptes
- Communication et mobilisation
- Relations patronales/syndicales

## Acquisition d'un troisième tronçon ferroviaire dans l'est

Au mois de mars, la STO s'est prévalu de la clause optionnelle lui permettant d'acheter le tronçon ferroviaire de 3,9 km situé entre les boulevards Labrosse et de l'Aéroport. La transaction, au coût de 1,1 million de

dollars, a été réalisée dans la perspective d'un prolongement possible du Rapibus vers l'est du territoire. Ce prolongement figure au Schéma d'aménagement de la Ville de Gatineau.

21

## U-Pass : une entente au bénéfice de la clientèle étudiante

En juin, le conseil d'administration donnait son aval à une entente avec OC Transpo pour permettre l'usage de la U-Pass aux étudiants de l'Outaouais qui étudient à temps plein dans les collèges et les universités d'Ottawa. Grâce à cette entente, ces étudiants peuvent désormais se déplacer à leur guise à Ottawa et à Gatineau avec un seul titre.

En plus de faciliter la vie tant des usagers que des chauffeurs, cette entente permet à la STO de recevoir les revenus auxquels elle a droit pour un partage équitable des recettes liées à l'utilisation de la U-Pass.



# Projets majeurs en développement

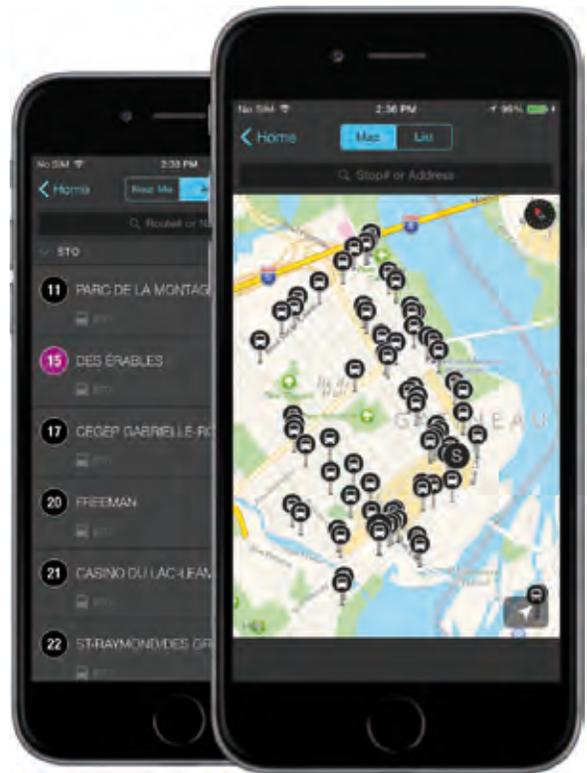
## Acquisition d'un Système d'aide à l'exploitation et Information voyageurs

En février, le conseil confiait à une firme spécialisée le contrat d'acquisition et de mise en service d'un Système d'aide à l'exploitation et Information voyageurs (SAEIV) et de comptage automatique de passagers. Remplaçant l'actuel système Sagepas implanté dans les années 80, le SAEIV permettra d'améliorer la régulation du réseau tout en optimisant les changements de service aux saisons et lors d'événements spéciaux.

Le nouveau système augmentera également la fiabilité de l'information en temps réel, ce qui permettra de bonifier la gamme d'outils d'information à la clientèle avec, entre autres, l'ajout d'écrans et d'annonces sonores dans les autobus. Le développement de ce nouveau système a débuté en mars 2015 et se poursuivra jusqu'au printemps 2017.

### Un système similaire pour le transport adapté

Un système analogue sera également implanté au transport adapté. En permettant notamment des communications en temps



réel avec les véhicules afin d'intégrer aux routes les changements pouvant survenir au cours de la journée, ce système optimisera la gestion opérationnelle. Son implantation est également prévue au cours de 2017.

# Un nouveau centre de transport

De nombreuses études ont démontré la nécessité d'un deuxième centre de transport pour la STO qui permettra non seulement d'améliorer la fiabilité, l'efficacité et l'accessibilité du réseau actuel à l'est de la ville, mais qui jouera également un rôle majeur dans la mobilité des personnes en permettant d'améliorer l'offre de service. Le nouveau garage pourra accueillir 192 autobus standards de 40 pieds ou 128 autobus de 60 pieds. Il sera également doté de baies d'entretien adaptées aux nouveaux véhicules hybrides articulés dont la STO fera l'acquisition. Son ouverture est prévue au début de l'année 2017.



C'est en présence du ministre des Transports et ministre responsable de la région de Montréal, M. Robert Poëti, de la députée de Gatineau, ministre de la Justice et ministre responsable de la Condition féminine et de la région de l'Outaouais, M<sup>me</sup> Stéphanie Vallée, et du maire de Gatineau, M. Maxime Pednaud-Jobin, que la STO a annoncé en mai le début des travaux de construction d'un centre de transport dans la partie est de la ville. Le MTQ contribue à ce projet à hauteur de 56,2 millions de dollars, soit l'équivalent de 75 % des coûts totaux.

## Le Plan stratégique de développement 2016–2025 : une composante clé pour planifier la croissance

Le Plan stratégique de développement 2005–2015 arrivant à son terme, le conseil d'administration a octroyé en juin un mandat pour amorcer l'élaboration de l'édition 2016–2025. Tenant compte du diagnostic organisationnel de même que du plan d'action qui en découle, le nouveau plan permettra d'établir les perspectives de développement

du transport en commun de même que des services adaptés aux personnes à mobilité réduite sur un horizon dix ans. Il précisera de plus les objectifs, les priorités et les résultats attendus. Une politique de développement durable et un nouveau plan d'accessibilité seront intégrés au document.

## Révision des normes de service

Dans une optique d'optimisation de la performance centrée sur les besoins de la clientèle, la STO a également octroyé en juin un mandat de révision de ses normes de service. Comportant des paramètres permettant de mesurer l'efficacité de ses services et sa performance, ce guide reflètera notamment la mise en place du réseau Rapibus de même que l'arrivée des nouveaux autobus articulés qui ont passablement transformé le réseau.

Parallèlement, des guides entourant les principes et les techniques d'aménagement de même que les techniques de conception seront développés afin de renforcer le lien entre la Ville, la STO et les promoteurs. Un guide d'accessibilité définissant les normes souhaitables sera également annexé. L'exercice se poursuivra en 2016.



US

DE LA CI

STO

9

25

# Études

## Examen indépendant du Rapibus

En janvier, la STO a confié à la firme Stratégia Conseil le mandat d'examen indépendant du Rapibus. La Société répondait ainsi à l'engagement du conseil d'administration d'assurer une révision en profondeur du Rapibus au chapitre de sa gestion ainsi que de l'analyse des coûts associés au projet. La

STO a également confié à la firme KPMG un mandat de vérification des appels d'offres et de l'octroi des contrats professionnels et de construction. L'ensemble du rapport sera déposé au conseil de la STO au printemps 2016 et les conclusions serviront pour la gestion des futurs projets d'envergure.

## Systeme de transport collectif structurant dans la partie ouest de la Ville de Gatineau

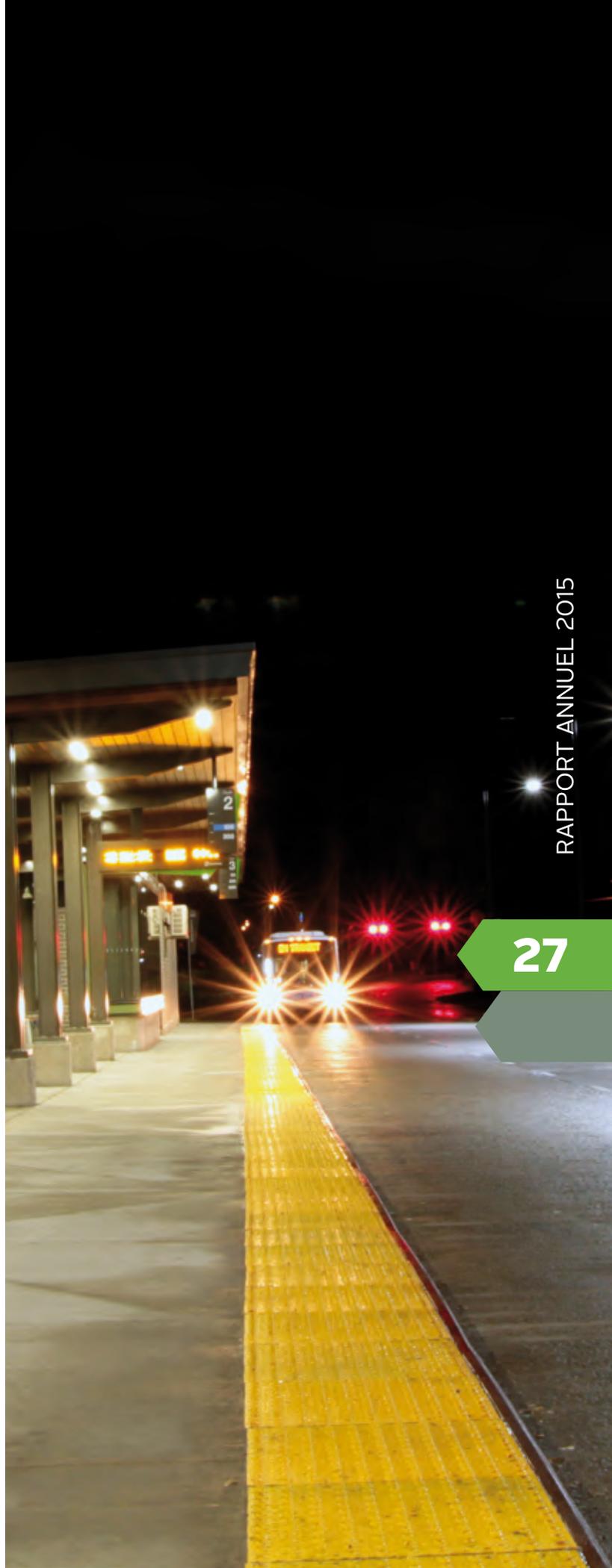
En arrimage avec la vision de développement de la Ville de Gatineau et afin de répondre davantage aux besoins de mobilité des citoyens, la STO a poursuivi son étude d'opportunité pour l'implantation d'un système de transport collectif structurant dans la partie ouest de la Ville de Gatineau. Cette étude vise à identifier des corridors potentiels en tenant compte de différentes données, actuelles et projetées, dont les générateurs de déplacements, les pôles

d'activités économiques et de loisirs de même que la croissance domiciliaire. Le projet cible plus spécifiquement le secteur Aylmer ainsi que les quartiers du Plateau et de Val-Tétreau.

Des processus de consultation avec la clientèle, la population de même que les partenaires sont prévus en 2016 et permettront de valider l'un des scénarios proposés. Le dépôt du rapport est prévu pour la fin 2016.

# Ajout de mesures préférentielles

Dans le cadre du programme du ministère des Transports du Québec (MTQ), qui subventionne à 100 % des projets de mesures préférentielles, dont des voies réservées, la STO a réalisé des études de même que des plans et devis pour la mise en place de telles mesures sur son territoire. Quatre endroits ont été ciblés dans différents secteurs de la ville, soit le boulevard Taché, le boulevard des Allumettières, la montée Paiement et le boulevard Labrosse.





# Développement durable et accessibilité universelle

La STO vise à toujours mieux répondre aux besoins de l'ensemble des usagers du transport en commun, à chacune des étapes de leur déplacement. L'accès, en pleine égalité, aux moyens de transport s'appuie à la fois sur l'accessibilité des infrastructures et des services de transport collectif réguliers et sur la disponibilité des services de transport adapté.

Les initiatives prises par la STO souscrivent aussi à la démarche de la Ville de Gatineau pour tendre vers l'accessibilité universelle, connue sous le nom de « Gatineau, une ville inclusive ». La collaboration des partenaires est d'autant plus essentielle que les enjeux en matière d'accessibilité sont cruciaux

pour répondre aux besoins de l'ensemble de la population.

De plus, le fait de rendre universellement accessible le transport collectif s'inscrit dans une perspective de développement durable. Répondre aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles contribue également à faciliter l'utilisation du transport en commun pour l'ensemble des usagers, y compris des aînés, des parents avec des poussettes, etc.

La STO a à cœur de contribuer à la qualité de vie de tous les résidents en offrant progressivement des services accessibles au plus grand nombre.

## L'accessibilité

### Un nouveau comité sur l'accessibilité

Un comité technique d'accessibilité a été créé en janvier 2015 avec la mission de se pencher sur l'accessibilité du réseau régulier et du transport adapté de la STO. Ce comité est composé de membres du conseil d'administration, soit un élu et deux représentants des usagers siégeant au conseil, de trois représentants des usagers et de représentants de la STO. Afin de bien représenter le mandat de ce comité et son volet inclusif, la STO a ajouté le qualificatif « universelle » au mot accessibilité.

### Son mandat

- assurer un rôle consultatif dans le suivi de l'élaboration du plan de développement de l'accessibilité 2015–2019 et de son plan d'action;
- veiller au suivi annuel de la mise en œuvre du plan d'accessibilité;
- veiller à la mise à jour annuelle du plan d'action pour le développement de l'accessibilité;
- faire rapport au conseil d'administration.

# Les faits saillants en matière d'accessibilité

## Des autobus accessibles

La STO a reçu, en 2015, sept autobus réguliers hybrides et prévoit acquérir 24 nouveaux autobus articulés hybrides d'ici 2017. D'ici 2018, c'est 39 autobus réguliers hybrides qui s'ajouteront à son parc. Tous munis d'une rampe d'accès, ils favorisent considérablement l'accessibilité sur le réseau régulier.

## De nouveaux abribus

La STO a collaboré avec les acteurs du milieu afin d'identifier les obstacles rencontrés par les usagers lors de leurs déplacements en transport en commun et a procédé à l'installation de 12 abribus plus ergonomiques en remplacement de ceux devenus désuets.

## Modifications au Règlement 100

Le Règlement 100 concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STO a été amendé en 2015. Plusieurs nouveautés, notamment les bus à plancher surbaissé muni d'une rampe d'accès de même que le Rapibus et ses stations accessibles, ont amené la STO à mettre à jour ses façons de faire afin de favoriser une accessibilité plus grande et une mobilité accrue pour tous. Entre autres, les poussettes et les fauteuils roulants peuvent désormais rester ouverts en tout temps dans les autobus.

## Portrait de l'accessibilité sur le réseau

- Six lignes accessibles en tout temps aux fauteuils roulants (lignes 31-32-36-37 et 400)
- Trois lignes accessibles aux fauteuils roulants sur la majorité des voyages (lignes 100- 200 et 300)
- Sept lignes accessibles en tout temps aux personnes à mobilité réduite (lignes 20-68-100-200-300-800 et 810)
- 24 % des voyages offerts sont accessibles aux fauteuils roulants
- 38 % des véhicules du parc d'autobus sont munis d'une rampe d'accès
- 82 % des véhicules du parc d'autobus sont à plancher surbaissé



# Transport adapté

En 2015, le Service du transport adapté a effectué plus de 287 000 déplacements, ce qui représente une hausse de 2,2 %.

Malgré cette augmentation, les usagers ont pu bénéficier d'une diminution du temps d'attente de 26 % alors que le taux de refus annuel s'est établi à 0,05 par tranche de 1 000 déplacements. Il s'agit d'une réalisation importante qui a eu un impact sur la satisfaction comme le révélait un sondage interne.

Mené pour la première fois auprès des utilisateurs de ce service et démontrant la volonté de la STO d'être à leur écoute, ce sondage a révélé des résultats positifs concernant la satisfaction générale. Il a également permis d'identifier les éléments qui sont prioritaires pour les utilisateurs, ce qui permettra d'élaborer des stratégies d'amélioration touchant directement leurs préoccupations.

Budget

**7 106 000 \$**

Taux de refus annuel

**0,05**

par tranche de 1 000 déplacements

Temps d'attente

Diminution de

**26 %**

**31**





### Évolution de l'achalandage

**287 112**

déplacements, soit une hausse de 2,2 %

**6 089**

personnes  
admises

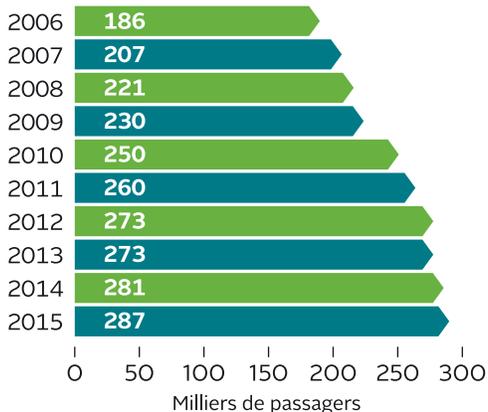
**708**

nouvelles  
admissions

**73 %**

d'augmentation  
sur 10 ans

### Évolution de l'achalandage des 10 dernières années



### Parc de véhicules

**30** minibus adaptés

**4** minibus  
conventionnels

**10** taxis adaptés

**23** taxis  
conventionnels

# Information à la clientèle

## Les grandes nouveautés

### Bonification du Plani-Bus et nouvelle fonctionnalité au m.sto.ca

Une version plus récente du système d'exploitation des données du réseau a permis à la STO d'apporter certaines modifications et nouveautés aux outils d'information destinés à la clientèle. C'est ainsi que le planificateur de déplacements en ligne Plani-Bus propose depuis le mois d'août des éléments de recherche qui facilitent la navigation de même qu'un look plus épuré et aéré qui facilitent les repères visuels. La mise à jour entraîne également les améliorations suivantes :

- un nouveau champ « Recherche intuitive » qui offre une recherche facilitée par l'utilisation d'un simple mot clé;
- un ensemble d'itinéraires suggérés selon les options de déplacements identifiées;
- une plus grande cartographie qui permet de visualiser une plus vaste étendue du secteur.

Quant au m.sto.ca, il offre la nouvelle fonctionnalité « Demande d'itinéraires » qui permet d'obtenir des itinéraires personnalisés à partir du site mobile de la STO. Une option de géolocalisation permet de plus de déterminer un point de départ et un point d'arrivée selon la position réelle de l'utilisateur.

### La STO partage ses données en matière d'information voyageurs

Depuis le mois de novembre, les développeurs indépendants d'applications mobiles et de sites Internet ont la possibilité d'utiliser les

données ouvertes de la STO en ce qui a trait à l'information voyageurs en temps planifié.

La Société a profité de la mise à jour de son logiciel Hastus pour s'inscrire dans la tendance actuelle d'accès aux données libres des sociétés de transport et de plusieurs municipalités au Québec dont la Ville de Gatineau. C'est la migration vers une version plus récente du système d'exploitation des données en temps planifié du réseau qui lui permet de générer des fichiers accessibles aux développeurs indépendants.

La communauté de développeurs peut ainsi télécharger des fichiers GTFS (General Transit Feed Specification) à partir du sto.ca pour la création d'applications destinées aux utilisateurs du transport en commun et ce, dans le respect des conditions d'utilisation qui régissent l'accès aux données ouvertes.

Ce partage de données permet de diversifier les sources d'information destinées aux déplacements de la clientèle.

### Prochainement sur Google Transit

Au cours de 2016, la STO s'inscrira parmi les sociétés de transport disponibles sur Google Transit. En effet, les données requises pour une intégration dans Google Transit sont identiques à celles fournies pour la communauté de développeurs. Ce planificateur de déplacements, qui permet d'obtenir des itinéraires par autobus, est souvent utilisé par les touristes et les usagers occasionnels.

# Les outils d'information

Progression de l'usage des outils mobiles!

	2014	2015	Variation
<b>Téléphone</b>	3 060 409	2 846 676	-7 %
<b>SMS/texto</b>	309 741	370 101	19 %
<b>Site mobile</b>	83 064	105 073	26 %
<b>Total</b>	3 453 214	3 321 499	-4 %

## 7 560

abonnés à l'Infolettre

## 3 637

abonnés à une ou plusieurs alertes

## 32 082

comptes clients en ligne « Mon Profil »  
créés par rapport à 23 564 en 2014,  
soit une augmentation de

## 32 %

**Mes outils d'info.  
Mon bus.**

**Planifiez vos déplacements**

**Plani-Bus**

- Itinéraires personnalisés
- Horaires et parcours

**Carte du réseau**

- Vue d'ensemble de tous les parcours de bus et de leurs points de correspondance

**Soyez informé en tout temps**

**Infobus**

- Heure d'arrivée en temps réel des 2 prochains bus à un arrêt
- Composez le 819 778 suivi du numéro Infobus de votre arrêt
- Envoyez un texto au 819 778 en indiquant comme message le numéro Infobus de votre arrêt

**m.sto.ca**

- Horaires, parcours, infobus, Info-réseau, tarifs

Type d'alertes	Courriel	SMS/texto
Info-réseau	2 113	848
Promotion et concours	1 977	
Rechargement de la Multi <small>(799 pour l'abonnement mensuel, 556 pour le PME)</small>	1 355	
Offre d'emploi	1 204	
Communiqué de presse	718	

### Site Web

**2,8 M**

visites au [sto.ca](http://sto.ca) –  
hausse de 17 % par  
rapport à 2014

**1,2 M**

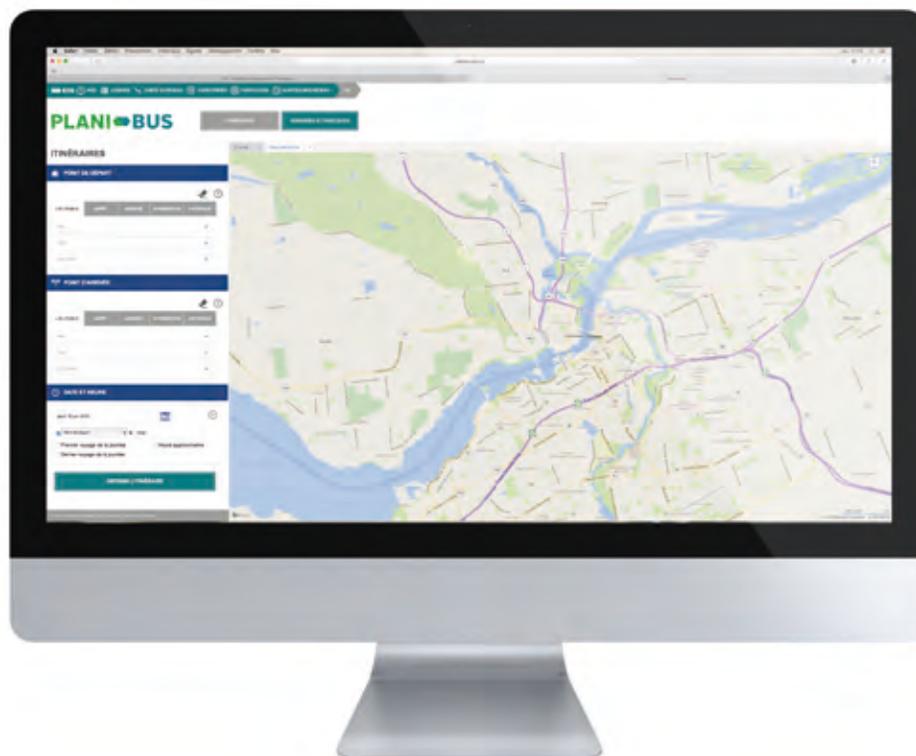
visites sur le site mobile –  
hausse de 38 % par  
rapport à 2014

**2 530 763**

itinéraires Plani-Bus générés

**1 897**

mentions « J'aime »  
sur Facebook –  
hausse de 57 % par  
rapport à 2014





# Actions commerciales

Tout au cours de 2015, les équipes ont travaillé à se rapprocher de la clientèle par diverses actions visant à créer une expérience-client satisfaisante. Ces actions, conjuguées aux améliorations apportées au service tout au cours de l'année, ont contribué à la hausse de l'achalandage. Elles ont aussi permis de fidéliser les clients et de développer de nouvelles clientèles.

## Sorties dans les Points de service et sur le réseau



En présentant la STO dans divers lieux publics et en étant partie prenante des activités qui touchent les Gatinois, la STO suscite leur intérêt envers le transport en commun tout en les sensibilisant à l'importance de la mobilité durable.

37

Arborant un nouvel uniforme de travail aux couleurs de la STO, les préposés aux renseignements, dans les quatre Points de service de même qu'à des endroits ciblés sur le réseau, ont fait découvrir aux usagers l'éventail des outils électroniques et mobiles mis à leur disposition pour mieux planifier leurs déplacements.



## Création d'un nouveau Point de service au Village Place Cartier

En juillet, un nouveau Point de service a ouvert ses portes au Village Place Cartier en remplacement de celui situé aux Galeries de Hull. Les usagers peuvent s'y procurer la carte Multi de même que divers titres de transport.



38

## Renouvellement de l'entente de partenariat pour Cam-Puce UQO et Cam-Puce Cégep



La STO reconnaît l'importance des partenariats avec les institutions d'enseignement de la région. C'est pourquoi le conseil d'administration a approuvé en juin la reconduction de l'entente de partenariat pour les forfaits Cam-Puce UQO et Cam-Puce Cégep. De plus en plus populaires, ces forfaits jouent un rôle clé dans la fidélisation de la clientèle étudiante et pour l'adoption d'habitudes de déplacement durables.

## Promotions

**Mon magasinage. Mon bus.**



**Samedis et dimanches de décembre à 2 \$**



Service aux 15 minutes avec la ligne 400. Accès facile à plusieurs commerces aux abords du corridor.



**Carte-cadeau**  
En vente dans les Points de service



Tous les samedis et dimanches de décembre, la STO a offert aux Gatinois de parcourir la ville pour effectuer leurs achats des fêtes pour seulement 2 \$.

En plus d'offrir la gratuité dans ses autobus à Noël et au Jour de l'an, la STO a proposé aux jeunes de 12 à 16 ans de profiter du congé des fêtes pour se rendre au cinéma, au centre commercial, à une activité sportive ou chez des amis, grâce à l'abonnement ZAP qui était valide en tout temps.

**Mon temps des fêtes. Mes amis.**  
Mon bus.



Abonnement mensuel pour 12-16 ans en vigueur après 17 h en semaine, toute la journée les week-ends et en tout temps du 19 décembre au 3 janvier.

## Promotion du transport en commun auprès des employés des centres commerciaux

Comme la période des fêtes est une période fort occupée dans les centres commerciaux qui font souvent face à un manque d'espaces de stationnement disponibles pour leur clientèle, la STO a offert de promouvoir le transport en commun auprès de leurs employés grâce à une offre d'essai pour nouveaux utilisateurs « 7 jours consécutifs de bus illimité » comprenant une promotion de deux mois d'abonnement pour le prix d'un.

## Deux bonnes façons d'inciter les jeunes à opter pour l'autobus

Plusieurs centaines de jeunes de 12 à 16 ans ont profité de la ZAP+ en juillet et en août pour se déplacer en autobus. Cet abonnement mensuel se voulait abordable pour cette jeune clientèle.

40



Grâce à l'abonnement d'été à prix réduit, les jeunes de 17 à 20 ans, étudiants à temps complet et détenant une Multi valide pour l'année en cours, ont profité de déplacements illimités et à bas prix, en juillet et août.



41

Durant les mois de juillet et août, du lundi au vendredi dès 9 h et toute la journée le week-end, jusqu'à 4 enfants âgés de 11 ans ont pu voyager gratuitement accompagnés d'un adulte défrayant son passage.

## Premier prix Innovation de l'AQTr pour le rechargement par Internet de la carte à puce Multi

La STO a reçu, en avril, le premier prix dans le cadre du concours *Dans l'œil* de l'Association québécoise des transports (AQTr) dans la catégorie « Innovation » pour le rechargement par Internet de la carte à puce Multi. C'est entre autres le caractère évolutif, le taux de satisfaction élevé de la clientèle et le faible coût de mise en œuvre qui a séduit le jury.

Le rechargement par Internet de la carte Multi est offert à l'ensemble de la clientèle de la STO depuis octobre 2014. Il permet de recharger les abonnements mensuels, la passe ZAP, ou encore le Porte-monnaie électronique (PME) à partir de la maison ou du bureau, diminuant ainsi les contraintes liées aux attentes en fin de mois dans les Points de service. Cette initiative s'inscrit dans une perspective d'optimisation du service à la clientèle et de fidélisation de celle-ci.



De gauche à droite : M. Claude Carette – Président du 50<sup>e</sup> Congrès et Directeur du Service des infrastructures, de la voirie et des transports à la Ville de Montréal, M. Youcef Djidi - Chargé de projet aux stratégies et développement à la STO, M<sup>me</sup> Dominique Lacoste – Présidente-directrice générale de l'AQTr, M. Daniel Toutant – Président du conseil d'administration de l'AQTr et Président de COSIME.

Près de  
**28 000**  
 rechargements en ligne  
 effectués par plus de  
**6 500**  
 clients!



# Contribution au succès des événements d'ici

Tout au long de 2015, la STO a intensifié sa participation à des événements à caractère culturel, sportif ou environnemental, avec l'objectif d'inciter les non-utilisateurs à faire l'essai de ses services. En favorisant l'utilisation du transport collectif lors de grands rassemblements, elle réussit à attirer une nouvelle clientèle et occupe une place de plus en plus grande dans le paysage gatinois.



# Partenaires

## Desserte d'événements et sites d'activités

- Commission de la capitale nationale – Coloris automnal
- Festibière : éditions hivernale et estivale
- Festival de montgolfières de Gatineau
- Festival franco-ontarien
- Festival Merveilles de sable – **Nouveau**
- Patrimoine canadien – Bal de neige et Fête du Canada
- Vivre en ville et Mobi-O – Semaine des transports collectifs et actifs
- Société nationale des Québécois et des Québécoises de l'Outaouais – Spectacle de la Fête nationale
- Spectacle aquatique multimédia Agwàtà – **Nouveau**
- Ville de Gatineau – Bal de neige, Semaine de Gatineau, Patinoire du ruisseau de la Brasserie et Semaine québécoise des familles – **Nouveau**
- Ville d'Ottawa – Parties locales du Rouge et Noir, Coupe du monde féminine FIFA et concert du groupe AC/DC – **Nouveau**

## Spectacles et événements avec promotion associée à la carte à puce Multi

- Multi Spec – Spectacle de l'humoriste Philippe Laprise
- 3GE - Spectacles American Story et Le dîner de cons
- Salon du livre de l'Outaouais

## Autres partenariats

- Association du transport urbain du Québec (ATUQ) – Semaine de la sécurité routière
- Casino du Lac-Leamy
- Creative Outdoors Advertising – courtier publicitaire pour l'affiche sur bancs
- Cégep de l'Outaouais
- Expo-sciences
- Galeries Aylmer
- Imagi – courtier publicitaire pour l'affichage sur autobus et abribus
- La Sporthèque
- Les amis de L'Étudiant Outaouais
- Tourisme Outaouais – Mois de la famille et programme d'ambassadeurs de la région – **Nouveau**
- Université du Québec en Outaouais
- Ville de Gatineau – brochures « Un été chaud à Gatineau! », « À Gatineau, on se d'hivertit! », Concours annuel de graffitis et participation au Plan de gestion des déplacements des employés de la Ville – **Nouveau**

## Tenue du Congrès STI à Gatineau

En mai, avait lieu au Hilton Lac-Leamy de Gatineau, le congrès STI Canada 24. La STO a organisé pour l'occasion le transport des congressistes qui ont effectué une visite technique du Rapibus et de ses stations où l'on compte plusieurs systèmes de transport intelligents. Des employés ont accueilli les participants et 275 cartes Multi ont été fournies en échange de visibilité.

## Mai, Mois du vélo

En mai, la STO s'est jointe à la Ville de Gatineau à titre de partenaire pour souligner le Mois du vélo. Dans le cadre des activités de la Ville, elle a offert la promotion « 7 jours de bus gratuit » à toutes les personnes qui avaient consulté le site Web de la Ville pour accéder au calendrier des activités de l'événement.

De plus, afin de s'harmoniser avec la thématique, la STO a fait valoir dans ses outils de communication (Web, infolettre, alertes de promotion, etc.) ainsi que sur le site de la Ville, les notions de sécurité pour le partage harmonieux de la route et a fait la promotion du jumelage des modes de transport pour un transport actif. Elle a également mis en valeur la piste cyclable longeant le corridor Rapibus de même que l'accès à des supports à vélo dans les Parcs-o-bus et aux stations Rapibus.

## Semaine québécoise des familles

Du 11 au 17 mai, la STO s'est jointe à la Ville de Gatineau pour souligner la Semaine québécoise des familles. Pour l'occasion, la Ville avait préparé une programmation spéciale et invitait les familles à profiter gratuitement des installations récréatives et sportives pendant toute la semaine.

La STO a profité de l'occasion pour permettre aux citoyens de se familiariser avec le transport en commun et a facilité leur accès aux activités de la Ville. Elle a de plus distribué des offres « 7 jours de bus illimité » dans les pôles d'activités liés à la programmation.



## Sommet de la jeunesse sur le climat

En octobre, la STO a été le fier transporteur de 300 jeunes de secondaire 4 en provenance de sept écoles secondaires de la région qui participaient au premier Sommet de la jeunesse sur le climat. L'événement, organisé par Climat compétences en partenariat avec Enviro-Education, avait pour but d'informer et de mobiliser les jeunes de la région sur les enjeux et les solutions des changements climatiques dans le contexte de la COP21.

La STO a également collaboré à l'organisation d'une marche symbolique depuis l'école Nicolas-Gatineau jusqu'à la Station Labrosse, pour appuyer ces jeunes dans leur réflexion entourant la recherche de solutions aux enjeux environnementaux.

La STO a de plus offert des signets promotionnels, des offres d'essai « 7 jours » ainsi que des abonnements-cadeaux.

**Ensemble vers le Sommet de la jeunesse sur le climat!**

   **STO**  
L'avenir est commun.

# Activités philanthropiques

Tout au long de 2015, la clientèle et les employés de la STO ont fait encore une fois preuve de générosité en appuyant différentes collectes de fonds pour venir en aide à la communauté. L'engagement des employés envers celle-ci est d'ailleurs une source de grande fierté pour la STO.

## Plus de 24 000 \$ versés à Centraide Outaouais

Dans le cadre de la campagne Centraide des employés de la STO, un montant de 24 701 \$ a été versé à l'organisme. Ce montant résulte des activités internes réalisées pour appuyer la cause, d'un don corporatif de près de 6 000 \$ représentant 0,15 \$ par personne transportée à bord des autobus durant la fin de semaine de l'Action de grâce de même que du programme de déductions à la source.

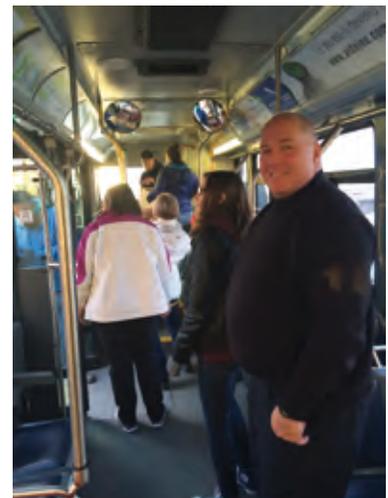


## Plus de 8 000 \$ à Moisson Outaouais

Les usagers ont été à nouveau solidaires de la Grande guignolée des médias en versant dans les tirelires installées à bord des autobus un montant total de 8 097,90 \$.

## Distribution de 500 paniers de Noël en autobus

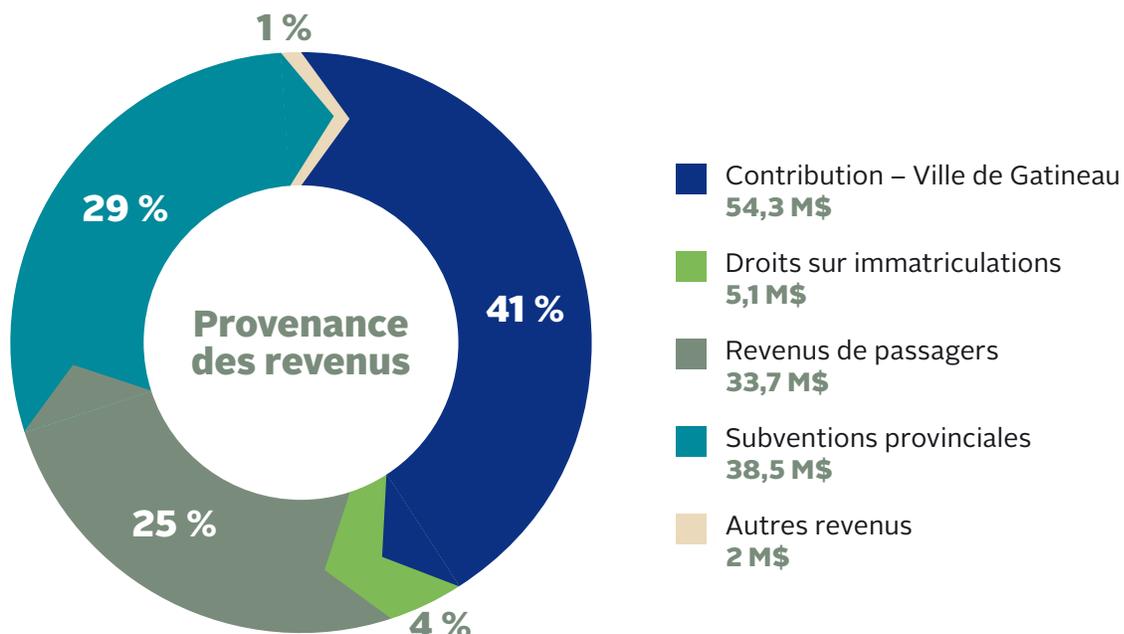
Dans le cadre du Grand Partage de Noël, la STO a fait un don en service de 22 autobus qui ont sillonné les rues de la ville en décembre afin d'assurer la livraison de 500 paniers de Noël auprès des personnes et familles plus démunies de la région. Une équipe de 150 bénévoles et employés de la STO, dont de nombreux chauffeurs, s'est impliquée dans cette importante activité de partage et d'entraide.

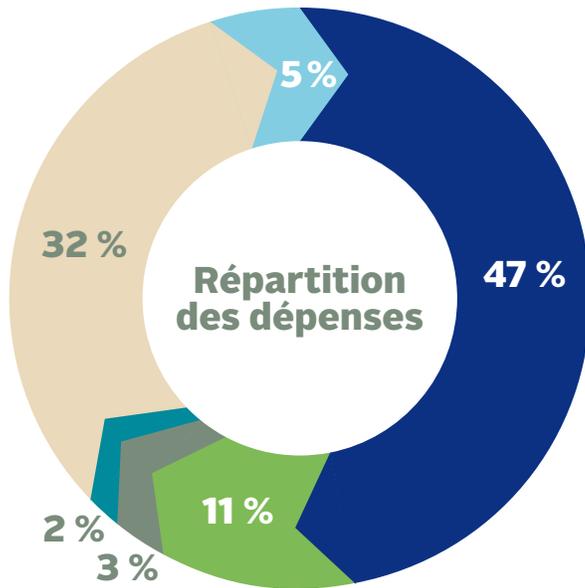


# Budget 2015

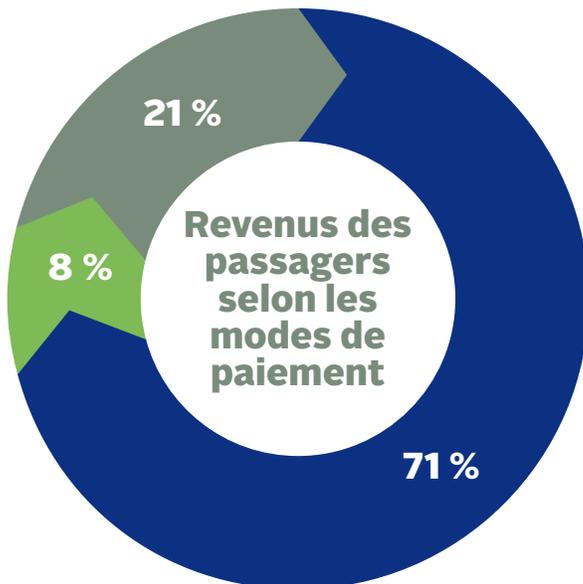
Un important exercice de rationalisation a été réalisé en 2015 afin de réduire la pression sur le budget tout en maintenant un même niveau de service. Ce défi, jumelé au plafonnement de l'augmentation de la contribution municipale à 3 millions de dollars, a dicté l'adoption d'un budget de 133,6 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 2,2 %.

## Budget de 133,6 millions \$





- Salaires et avantages sociaux **62,9 M\$**
- Coûts d'opération des véhicules **14,4 M\$**
- Coût d'entretien des installations **3,8 M\$**
- Dépenses d'exploitation et autres **3,6 M\$**
- Service de la dette **42,6 M\$**
- Contrats – transport adapté **6,3 M\$**



- Cartes à puce **23,8 M\$**
- Billets et PME **7,1 M\$**
- Comptant **2,8 M\$**

# Grille tarifaire

## TARIFS

À COMPTER DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2015, LES TARIFS AFFICHÉS SONT SUJETS À CHANGEMENT.

### DE BASE

PROGRAMME FIDÉLITÉ	Abonnement mensuel	PME PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE	Billet de carton à l'unité	Paiement comptant	PASSE 4 TEMPS
Abonnement annuel 12 prélèvements mensuels		Rechargement min. 10 \$			Laissez-passer d'un jour
82,80 \$	92,00 \$	3,40 \$	3,60 \$	3,90 \$	8,50 \$

### AÎNÉS 65 ans et plus

PROGRAMME FIDÉLITÉ	Abonnement mensuel	PME PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE	Paiement comptant
Abonnement annuel 12 prélèvements mensuels		Rechargement min. 10 \$	Carte d'identité STO obligatoire
35,55 \$	39,50 \$	2,60 \$	2,60 \$

### ÉTUDIANTS À temps complet

Abonnement mensuel (20 ans et moins)	SAP Abonnement mensuel-soirs et fins de semaine (12 à 16 ans)	Abonnement d'été 2 mois juillet et août (20 ans et moins)	PME PORTE-MONNAIE ÉLECTRONIQUE	CAM-PUCES
			Rechargement min. 10 \$ (20 ans et moins)	Abonnement semestriel 4 mois (21 ans et plus)
62,00 \$	20,50 \$	93,00 \$	2,60 \$	276,00 \$

### FAMILLES Une preuve d'âge peut être requise en tout temps

TARIFAMILIE 11 ans et moins Maximum de 4 enfants par adulte.	Enfants 6 à 11 ans	Enfants 5 ans et moins
<b>En vigueur:</b> Samedis / Dimanches / jours fériés / période des Mtcs / semaines de relâche scolaire / tous les jours de semaine après 9 h en juillet et en août.	Paiement comptant et PME	Abonnement mensuel
Maximum de 3 enfants par adulte	2,60 \$	62,00 \$
<b>GRATUIT</b> pour les enfants. L'adulte doit acquitter son passage.		<b>GRATUIT</b>

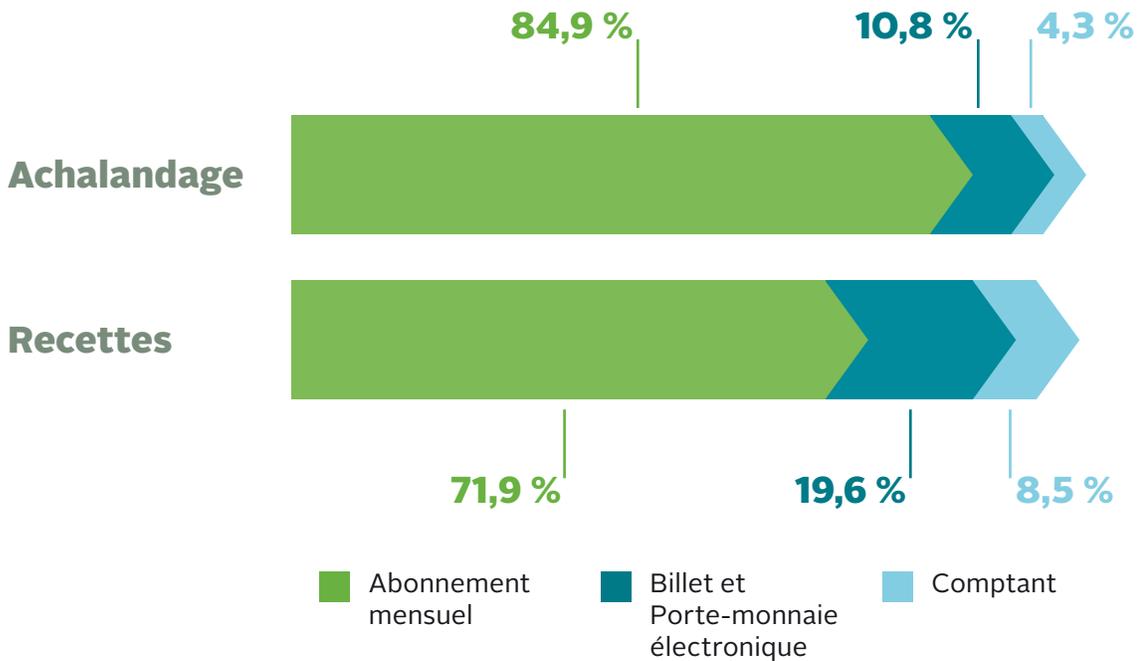
Le PME n'est pas disponible pour le transport adapté en raison de l'absence de valideur dans les véhicules. Le paiement comptant pour ce service est donc offert au même tarif que le PME.

# Répartition de la clientèle

**70,9 %**  
adulte

**26,4 %**  
étudiant

**2,7 %**  
aîné



Plus de  
**30 000**  
cartes Multi émises

Plus de  
**75 000**  
clients servis dans les  
quatre Points de service



# Rapports financiers

## Excédent de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 Budget modifié (\$)	2015 Réel (\$)	2014 Réel (\$)
<b>Revenus</b>			
Revenus de passagers	33 825 000	34 615 203	33 224 172
Droits sur immatriculations	5 050 000	4 797 053	4 988 689
Subventions reliées à l'exploitation	9 435 000	9 700 847	8 469 025
Subventions reliées aux immobilisations	29 040 000	31 824 342	26 166 780
Services spéciaux et autres contributions	549 000	748 207	611 537
Autres revenus	1 001 000	1 172 581	2 223 666
Contribution - Ville de Gatineau	54 300 000	54 300 000	51 300 000
<b>Total des revenus</b>	<b>133 200 000</b>	<b>137 158 233</b>	<b>126 983 869</b>
<b>Dépenses</b>			
Dépenses de fonctionnement	91 562 927	91 205 596	87 308 295
Frais de financement	10 723 030	8 468 090	8 888 997
	<b>102 285 957</b>	<b>99 673 686</b>	<b>96 197 292</b>
Remboursements de la dette à long terme	30 961 000	30 688 711	29 517 053
<b>Total des dépenses</b>	<b>133 246 957</b>	<b>130 362 397</b>	<b>125 714 345</b>
<b>Résultats avant affectations</b>	<b>(46 957)</b>	<b>6 795 836</b>	<b>1 269 524</b>
<b>Affectations</b>			
Activités d'investissement	(390 808)	(6 320 257)	(818 699)
Surplus accumulé affecté	400 000	171 001	575 792
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	37 765	859 339	775 822
<b>Total des affectations</b>	<b>46 957</b>	<b>(5 289 917)</b>	<b>532 915</b>
<b>Excédent de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>1 505 919</b>	<b>1 802 439</b>

## État de la situation financière

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 \$	2014 \$
<b>Actifs</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Encaisse	628 466	6 291 669
Débiteurs (note 3)	28 119 285	27 552 625
Placements à long terme	53 843	70 398
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 4)	6 607 500	4 565 900
	<b>35 409 094</b>	<b>38 480 592</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Stocks de fournitures (note 5)	2 823 892	2 407 270
Frais payés d'avance	629 651	856 290
Immobilisations (note 8)	413 599 944	401 121 486
	<b>417 053 487</b>	<b>404 385 046</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>452 462 581</b>	<b>442 865 638</b>
<b>Passifs et l'avoir des contribuables</b>		
<b>Passifs</b>		
Créditeurs et frais courus (note 6)	23 022 478	26 334 885
Revenus reportés (note 7)	4 336 443	4 807 797
Dettes à long terme (note 9)	276 542 281	280 695 544
<b>Total des passifs</b>	<b>303 901 202</b>	<b>311 838 226</b>
<b>Avoir des contribuables</b>		
L'excédent accumulé	7 489 055	7 305 937
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	(5 855 717)	(4 996 378)
Financement des investissements en cours	3 850 157	2 272 324
Investissement net dans les immobilisations	143 077 884	126 445 529
<b>Total de l'avoir</b>	<b>148 561 379</b>	<b>131 027 412</b>
<b>Total des passifs et de l'avoir des contribuables</b>	<b>452 462 581</b>	<b>442 865 638</b>

**Excédent accumulé**

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	<u>Virement de</u> \$	<u>Virement à</u> \$	<u>Solde</u> \$
<b>Excédent accumulé</b>			
<b>Non affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			<b>3 102 597</b>
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - excédent accumulé affecté		798 385	(798 385)
Affectation - réserves financières			
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	1 505 919		1 505 919
<b>Non affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>1 505 919</b>	<b>798 385</b>	<b>3 810 131</b>
<b>Affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			
Affectation - activités de fonctionnement		171 001	(171 001)
Affectation - activités d'investissement		1 151 800	(1 151 800)
Affectation - excédent accumulé non affecté	798 385		798 385
Affectation - réserves financières			
<b>Affecté - solde au 31 décembre</b> (note 10)	<b>798 385</b>	<b>1 322 801</b>	<b>3 678 924</b>
<b>Excédent accumulé au 31 décembre</b>			<b>7 489 055</b>

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2015

### 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 tirés du transport des clients sont constatés à l'état des résultats au moment où les titres de transport sont utilisés par la clientèle. Pour ce qui est des titres mensuels, les revenus sont constatés dans la période où ces titres sont valides.
- ▶ Les contributions sont constatées lorsque les conditions donnant droit à ces sommes sont remplies, dans la mesure où elles ont été autorisées et qu'une estimation raisonnable des montants est possible.
- ▶ Les subventions sont constatées à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel elles sont autorisées et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf si les stipulations dont elles sont assorties créent une obligation répondant à la définition d'un passif.
- ▶ Les autres revenus sont comptabilisés lorsque l'opération à l'origine de leur constatation a été réalisée.

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

#### Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures, incluant les pièces de rechange, 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 2015 est de 123 398 \$ et de 101 431 \$ en 2014.

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2015

### 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
Gestion des titres de transport .....	10
Équipements de garage .....	10
Abribus, bancs et arrêts .....	10
Réservoirs de carburant .....	10
Équipements de bureau .....	10
Véhicules de service .....	5
Équipements de véhicule .....	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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2006 est amorti selon la méthode de l'amortissement progressif sur une période de 17 ans.

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015	2014
	\$	\$
<b>Note 3 - Débiteurs</b>		
Subventions - gouvernement du Québec	19 175 327	21 211 251
Ville de Gatineau	3 722 288	1 838 778
Fonds des contributions des automobilistes	1 313 758	1 331 501
Titres de transport	1 251 852	1 486 951
Ristournes de TPS et TVQ	1 785 268	764 979
Autres débiteurs	870 792	919 165
	<b>28 119 285</b>	<b>27 552 625</b>
<b>Note 4 - Avantages sociaux futurs</b>		
Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	13 420 600	10 545 800
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(6 813 100)	(5 979 900)
	<b>6 607 500</b>	<b>4 565 900</b>
<b>Note 5 - Stocks de fournitures</b>		
Carburant et huiles	169 860	165 355
Pièces de rechange	2 654 032	2 241 915
	<b>2 823 892</b>	<b>2 407 270</b>
<b>Note 6 - Crédoeurs et frais courus</b>		
Fournisseurs	11 432 139	16 402 557
Salaires et avantages sociaux	8 740 599	7 119 441
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 736 359	1 889 753
Gouvernement du Québec	666 347	541 091
Gouvernement du Canada	295 241	235 341
Dépôts sur soumissions	151 793	146 702
	<b>23 022 478</b>	<b>26 334 885</b>
<b>Note 7 - Revenus reportés</b>		
Abonnements mensuels	1 301 990	946 651
Billets	205 356	220 616
Subventions	2 829 097	3 640 530
	<b>4 336 443</b>	<b>4 807 797</b>

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2015

### Note 8 - Immobilisations

Catégories	2015			2014		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	20 622 508	-	20 622 508	22 097 432	-	22 097 432
Bâtiment	45 723 088	14 469 698	31 253 390	45 718 918	13 291 287	32 427 631
Véhicules	163 557 351	71 375 123	92 182 228	164 688 455	68 147 060	96 541 395
Rapibus	230 123 727	14 073 607	216 050 120	228 617 843	8 319 549	220 298 294
Terminus, stationnements et voies réservées	20 603 080	10 815 301	9 787 779	20 503 240	9 821 459	10 681 781
Abribus, bancs et arrêts	2 035 615	1 453 011	582 604	1 704 025	1 382 598	321 427
Équipements informatiques	15 864 679	9 981 240	5 883 439	15 748 405	7 898 000	7 850 405
Gestion des titres de transport	9 175 504	6 504 426	2 671 078	9 168 977	6 149 639	3 019 338
Équipements de garage	4 793 263	3 823 801	969 462	4 688 565	3 633 986	1 054 579
Équipements de bureau	2 864 973	2 546 949	318 024	2 861 346	2 454 959	406 387
Équipements de véhicules	940 597	793 372	147 225	940 597	734 481	206 116
Réservoirs de carburant	774 573	554 820	219 753	774 573	477 360	297 213
Améliorations locatives	269 449	134 480	134 969	269 449	80 595	188 854
	<b>517 348 407</b>	<b>136 525 828</b>	<b>380 822 579</b>	<b>517 781 825</b>	<b>122 390 973</b>	<b>395 390 852</b>
Immobilisations en cours	32 777 365	-	32 777 365	5 730 634	-	5 730 634
<b>Total des immobilisations</b>	<b>550 125 772</b>	<b>136 525 828</b>	<b>413 599 944</b>	<b>523 512 459</b>	<b>122 390 973</b>	<b>401 121 486</b>

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 \$	2014 \$
<b>Note 9 - Dettes à long terme</b>		
Obligations et billets	278 371 000	282 914 000
Taux d'intérêt variant de 1,25% à 4,80%, échéance de 2016 à 2045		
Moins : Versements exigibles à court terme	32 718 000	30 961 000
	<b>245 653 000</b>	<b>251 953 000</b>

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

### Montants à recouvrer :

Gouvernement du Québec	7 768 256	8 167 645
Municipalité	270 602 744	274 746 355
	<b>278 371 000</b>	<b>282 914 000</b>
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 828 719)	(2 218 456)
	<b>276 542 281</b>	<b>280 695 544</b>

### Note 10 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	2 170 762	2 170 762
Affectation au budget 2014		400 000
Programme de remplacement des arrêts	201 197	201 197
Études - Mesures préférentielles	289 422	289 422
Indicateurs de performance	25 251	123 939
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Autres projets	272 292	298 020
Solde de l'excédent 2013 et 2014 non affecté	2 304 212	1 300 158
	<b>5 983 136</b>	<b>5 503 498</b>

	2015 (\$)	Résultats activités financières (\$)	2014 (\$)
<b>Note 11 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir</b>			
<b>Dépenses</b>			
Vacances à payer	(292 734)	73 183	(365 917)
Intérêts - Nouvelle norme comptable	(404 007)	21 726	(425 733)
Assurances collectives	(6 233 300)	(843 300)	(5 390 000)
Régime de pension	1 074 324	(110 948)	1 185 272
	<b>(5 855 717)</b>	<b>(859 339)</b>	<b>(4 996 378)</b>

**Renseignements supplémentaires - revenus**

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	<b>2015</b> <u>Budget modifié (\$)</u>	<b>2015</b> <u>Réel (\$)</u>	<b>2014</b> <u>Réel (\$)</u>
<b>Revenus de passagers</b>			
Abonnements mensuels	23 866 729	24 873 304	23 453 687
Billets	6 132 201	5 445 552	5 949 499
Porte-monnaie électronique (PME)	1 048 825	1 339 119	1 048 818
Comptant	2 777 245	2 957 228	2 772 168
	<b>33 825 000</b>	<b>34 615 203</b>	<b>33 224 172</b>
<hr/>			
<b>Droits sur immatriculations</b>	<b>5 050 000</b>	<b>4 797 053</b>	<b>4 988 689</b>
<hr/>			
<b>Subventions liées à l'exploitation</b>			
Améliorations de services	6 500 000	6 850 148	5 756 952
Transport adapté	2 900 000	2 822 151	2 712 073
Autres contributions	35 000	28 548	-
	<b>9 435 000</b>	<b>9 700 847</b>	<b>8 469 025</b>
<hr/>			
<b>Subventions liées aux immobilisations</b>	<b>29 040 000</b>	<b>31 824 342</b>	<b>26 166 780</b>
<hr/>			
<b>Services spéciaux et autres contributions</b>			
Services spéciaux	385 000	674 684	457 348
Contributions - Cantley et Chelsea	164 000	73 523	154 189
	<b>549 000</b>	<b>748 207</b>	<b>611 537</b>
<hr/>			
<b>Autres revenus</b>			
Publicité	706 000	671 539	637 724
Cartes d'identité	200 000	217 601	231 895
Transport nolisé	38 000	17 939	15 619
Intérêts	22 000	117 045	186 405
Disposition d'actif	-	18 199	1 044 645
Divers	35 000	130 258	107 378
	<b>1 001 000</b>	<b>1 172 581</b>	<b>2 223 666</b>

## Sommaire des dépenses de fonctionnement

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	<b>2015</b> <u>Budget modifié (\$)</u>	<b>2015</b> <u>Réel (\$)</u>	<b>2014</b> <u>Réel (\$)</u>
<b>Dépenses</b>			
Salaires et avantages sociaux	63 230 217	62 623 881	60 927 856
Coûts d'opération des véhicules	13 593 215	13 068 060	13 338 684
Transport adapté	6 326 106	6 074 695	5 953 289
Entretien des installations	2 869 066	2 520 774	2 071 250
Honoraires et contrats	1 431 294	2 057 146	1 188 578
Services publics	993 450	1 140 138	1 036 878
Licences et permis	860 000	823 475	812 684
Location - espaces de bureau et autres	373 700	386 436	563 536
Publicité et information	338 400	533 894	388 472
Responsabilité publique	265 796	267 753	237 993
Matériel et fournitures de bureau	233 000	248 613	233 641
Autres dépenses	748 683	1 460 731	555 434
Imprévus	300 000	-	-
<b>Total - dépenses de fonctionnement</b>	<b>91 562 927</b>	<b>91 205 596</b>	<b>87 308 295</b>

## Édition

Direction développement, marketing et communications  
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 disponible uniquement en version électronique au [sto.ca/rapportannuel](http://sto.ca/rapportannuel)





**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais

L'avenir en commun

