



**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais

# RAPPORT ANNUEL 2018



# TABLE DES MATIÈRES

**04**

MISSION , VISION ET VALEURS

**05**

INDICATEURS DE PERFORMANCE

**06**

MOT DE LA PRÉSIDENTE

**08**

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**10**

CONSEIL D'ADMINISTRATION

**11**

COMITÉS ET STRUCTURE  
ORGANISATIONNELLE

**13**

2018 EN CHIFFRES

PORTRAIT DES  
RESSOURCES HUMAINES

ACHALANDAGE

PORTRAIT DU RÉSEAU

PARC DE VÉHICULES

SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ



# 17

## FAITS SAILLANTS

- UNE EXPLOSION DE L'ACHALANDAGE
- UN INVESTISSEMENT RECORD DE 3,8 MILLIONS \$
- LA PREMIÈRE ANNÉE D'IMPLANTATION DU PROGRAMME ÉCHO
- L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE
- UNE ÉTUDE COMPLÉMENTAIRE SUR LE SYSTÈME DE TRANSPORT COLLECTIF STRUCTURANT DANS L'OUEST DE LA VILLE DE GATINEAU
- LES 5 ANS DU RAPIBUS
- LA PREMIÈRE ANNÉE DU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION VOYAGEUR
- UN NOUVEAU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION POUR LE TRANSPORT ADAPTÉ
- LE SERVICE VÉLO-BUS
- UN RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN PLUS INCLUSIF
- LE PLAN DIRECTEUR D'ÉVOLUTION DES SERVICES 2019-2023
- PROMOTION DE LA SÉCURITÉ SUR LE CORRIDOR RAPIBUS

# 23

## DANS LA COMMUNAUTÉ

- L'OUTAOUAIS FRAPPÉE PAR LA TORNADE
- DES EMPLOYÉS ENGAGÉS DANS LA COLLECTIVITÉ

# 24

## RAPPORTS FINANCIERS



# MISSION, VISION ET VALEURS

## MISSION

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a pour mission d'assurer la mobilité des personnes sur le territoire de la ville de Gatineau en leur offrant des solutions performantes de transport collectif durable qui leur permettent de se déplacer là où elles vivent, travaillent, étudient et se divertissent.

## VISION

### AUJOURD'HUI L'AVENIR : 2017–2026

Forte d'une relation privilégiée avec ses usagers, de partenaires engagés et d'une équipe mobilisée, en 2026, la STO sera pour les Gatinois le leader reconnu en matière de mobilité durable. Elle offrira la solution de choix en réponse aux besoins de déplacements régionaux par sa simplicité, son efficacité, son approche novatrice et son arrimage avec les modes complémentaires, ainsi que par son impact positif sur les dimensions économiques, sociales et environnementales de la Ville de Gatineau.

La réalisation de cette vision repose sur une planification intégrée des systèmes de transport en commun et de l'offre associée, dans une perspective métropolitaine englobant l'ensemble des municipalités environnantes, dont Ottawa.

Les **valeurs** qui guident nos actions :



Bien **plus** que des mots.

## VALEURS

### APPROCHE CLIENT

À la STO, nous nous engageons à maintenir un haut niveau de satisfaction de la clientèle en misant sur une culture de la performance et en offrant des services et des produits de qualité, qui répondent aux besoins de nos usagers.

### INTÉGRITÉ

À la STO, nos relations, actions et décisions sont guidées par un code d'éthique qui met l'accent entre autres sur l'honnêteté, la discrétion, la transparence, la justice et l'équité.

### RESPECT

À la STO, nous démontrons du respect et de la considération à la fois envers les personnes, les ressources et l'environnement.

### PROFESSIONNALISME

À la STO, nous agissons de façon responsable et professionnelle en respectant nos engagements ainsi que les ressources qui nous sont confiées, tout en assumant pleinement les conséquences de nos décisions ou de nos gestes.

### BIEN-ÊTRE DE L'ÉQUIPE

À la STO, nous contribuons à maintenir un climat de travail harmonieux et positif en étant conscient que le bien-être de tous est une condition essentielle au succès de notre organisation.

# INDICATEURS DE PERFORMANCE

Afin de suivre la performance de l'organisation, des indicateurs de performance clés ont été définis selon 4 grands axes alignés avec notre Plan stratégique 2017–2026 :

- La satisfaction de la clientèle
- La mobilisation des employés
- L'efficacité et l'efficacité
- Le développement durable

  la lumière des derniers résultats, la STO a connu une belle progression au cours des dernières années et a **même atteint la majorité des cibles pour 2018**.

INDICATEURS DE PERFORMANCE	RÉSULTATS			CIBLES		
	2016	2017	2018	2018	2019	2020
<b>Satisfaction clientèle</b>						
Taux global de satisfaction de la clientèle	6,5/10	7/10	7,1/10	7,2/10	7,2/10	7,8/10
Croissance de l'achalandage	1,2 %	1,2 %	6,5 %	≥ 1 %	≥ 2 %	≥ 1 % an
Taux d'accidents / 100 000 km	1,48	1,58	1,42	1,46	1,41	1,45
Ponctualité du service régulier	65 %	74,2 %	76,4 %	76 %	78 %	80 %
Annulation du service régulier	0,14 %	1,2 %	0,09 %	≤ 1 %	≤ 0,15 %	≤ 0,14 %
Ponctualité du transport adapté	---	---	91 %	90 %	90 %	90 %
<b>Mobilisation des employés</b>						
Mobilisation des employés *	---	71 %	---	---	75 %	≥ 75 %
Taux d'absentéisme	9,6 %	10,4 %	8,4 %	9,4 %	8,3 %	8,1 %
<b>L'efficacité et l'efficacité</b>						
Croissance du c�t global d'exploitation/km productif	2,6 %	4,1 %	2,5 %	≤ 2 %	≤ 2 %	≤ 2 %/an
Croissance du c�t moyen par déplacement au transport adapté	0,5 %	4,6 %	5,3 %	≤ 3,5 %	≤ 3 %	≤ 2 %/an
<b>Développement durable</b>						
Part de marché modal **	16,8 %	---	---	---	---	18 %
Taux d'incidence du transport en commun	30 %	30 %	31 %	32 %	33 %	35 %

\*Le sondage est réalisé aux deux ans. Le prochain est prévu en 2019.

\*\*La part de marché modal est établie par l'enquête origine-destination, menée dans la grande région Gatineau-Ottawa par le groupe TRANS. La dernière enquête régionale remonte à 2011 et la prochaine est prévue en 2020.

MOT DE LA PRÉSIDENTE

# POUR CONTINUER D'OFFRIR, JOUR APRÈS JOUR, UN SERVICE DE TRANSPORT EN COMMUN DE QUALITÉ À NOTRE CLIENTÈLE

L'année 2018 a été marquée par une forte hausse de l'achalandage avec 6,6 % d'augmentation basée sur les ventes de titres de transport. C'est une des plus fortes croissances d'achalandage au pays. Cette hausse inattendue a toutefois amené son lot de défis opérationnels sur notre réseau dont les contrecoups ont été ressentis par la clientèle. C'est dans ce contexte que la STO s'est appliquée à mettre l'accent sur un seul et même objectif tout au long de 2018 : placer le client au cœur de ses priorités. Les efforts fournis semblent avoir porté fruit, puisque la STO a vu la satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts passer de 65 % en 2017 à 72 % pour 2018.

En 2018, des investissements records de plus de 3,8 M\$ ont été investis et 19 000 heures de service ont été ajoutées afin d'améliorer l'offre de service, tant en heures de pointe que durant le reste de la journée, les soirs et les fins de semaines, permettant ainsi le développement d'un réseau de transport en commun pouvant contribuer pleinement au dynamisme de la ville de Gatineau. 60 % de ces investissements ont été

injectés dans les quartiers d'Aylmer et du Plateau, deux secteurs névralgiques de la ville où l'achalandage a augmenté de façon substantielle.

Tous ces investissements massifs qui ont permis la bonification du service n'auraient pas été possibles sans l'apport financier de nos partenaires, soit la Ville de Gatineau et les gouvernements fédéral et provincial. Ceux-ci ont clairement identifié le transport collectif comme une priorité et reconnaissent qu'investir dans les infrastructures du transport en commun est bénéfique pour la croissance économique, l'environnement et la qualité de vie des citoyens.

C'est d'ailleurs par le biais du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun (FITC), financé par les gouvernements fédéral et provincial, que la STO a pu procéder à l'achat d'autobus hybrides et à la construction du stationnement incitatif Labrosse-Lorrain. Le corridor Rapibus a eu 5 ans en 2018 ce qui a permis à la STO de faire un bilan de ce projet structurant dont les effets bénéfiques se font

maintenant reconnaître. Depuis sa mise en service, la croissance nette d'achalandage du corridor Rapibus a été de 14 %. Pour le secteur ouest de Gatineau, la STO a confié à la firme d'ingénierie WSP, la réalisation d'une étude complémentaire afin de statuer sur le mode de transport qui devra être mis en place et définir l'arrimage optimal avec le train léger d'Ottawa. Cette étude est aussi financée par le FITC et doit être complétée en 2020.

Je ne pourrais terminer ce bilan de l'année sans parler de l'implantation du programme de tarification sociale ÉCHO. Rappelons que la STO est la première et la seule société de transport au Québec à avoir une tarification sociale. Lors de sa première année d'existence, 1 856 personnes ont été admises au programme. Les résultats obtenus nous permettent de croire que le programme a, tel qu'espéré, contribué à favoriser l'intégration, contrer

l'isolement, et garder les gens actifs sur le marché du travail. C'est pourquoi nous avons profité de notre premier bilan annuel du programme pour demander au gouvernement du Québec un soutien financier et logistique. La STO poursuivra le programme dans sa forme actuelle en 2019, mais nous aurons définitivement besoin d'alliés pour l'avenir de la tarification sociale au Québec.

Nous travaillons toujours avec une idée bien précise en tête : rendre toujours plus attrayant le transport en commun et faire en sorte que plus de personnes choisissent l'autobus pour se déplacer. Pour la STO, il est clair qu'il s'agit de la meilleure façon de faire rayonner le transport collectif.

La présidente,



**Myriam Nadeau**



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

# MESURER, COMPRENDRE ET INNOVER : POUR UN MEILLEUR SERVICE À LA CLIENTÈLE!

En poste depuis novembre 2018 à titre de directeur général de la STO, je vous confirme que notre organisation a le vent dans les voiles. C'est d'ailleurs l'une des raisons pour lesquelles j'ai décidé de me joindre à l'équipe de la STO. Nous avons la chance d'avoir une ville qui croit dans le transport en commun et la STO a connu en 2018, l'une des plus grandes croissances d'achalandage au pays! Le transport en commun c'est la colonne vertébrale d'une ville et la STO participe activement et fièrement à la vitalité et au développement économique de Gatineau et de la région de l'Outaouais.

Dans un contexte où la STO a connu, au cours de la dernière année, une hausse de son achalandage qui n'était pas anticipée, prévoir la croissance et bien la planifier pour les années à venir afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle devient une importance capitale. Et comme ce qui n'est pas mesuré peut difficilement être amélioré, il est donc primordial pour la STO de pouvoir analyser et comprendre ses résultats, d'ajuster ses plans d'action au besoin, de prendre des décisions basées sur des faits et non des perceptions, et surtout, de mesurer et de communiquer les progrès accomplis. C'est pourquoi des indicateurs clés de performance ont été définis et alignés selon quatre grands axes en concordance avec le Plan stratégique de la STO 2017–2026, soit la satisfaction de la clientèle, la mobilisation des employés, l'efficacité et l'efficacé ainsi que le développement durable.

La STO vit présentement un important virage où l'on souhaite concrètement placer le client au cœur de nos décisions et de nos actions. La satisfaction de notre clientèle constitue aussi l'un des grands axes de notre plan stratégique. Or, pour réussir ce virage clientèle, la STO a besoin de ses employés, ses premiers ambassadeurs. C'est dans un tel contexte que la STO s'est appliquée en 2018, à bâtir des relations de travail constructives. Des rencontres d'échange en continu ont été implantées avec comme résultat, la signature de plusieurs lettres d'entente, ce qui augure bien pour l'avenir.

Aussi, comme la STO a toujours à cœur la sécurité de sa clientèle et celle de ses employés, nous avons signé en 2018 un protocole d'entente avec le Service de police de la Ville de Gatineau (SPVG) portant principalement sur les interventions sur le corridor et aux stations Rapibus. Les policiers ont maintenant l'autorisation d'y circuler, d'y faire des interventions auprès des contrevenants et de donner des constats d'infraction. Parallèlement, une campagne de sensibilisation auprès des automobilistes, des cyclistes et des clients a aussi été réalisée.

Rappelons qu'en 2017, la STO s'est dotée d'une intelligence d'affaires avec, entre autres, l'implantation d'un système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAEIV) sur tous nos autobus qui permet de colliger un nombre important de données et donc, de mieux développer et structurer notre réseau. En 2018, nous avons implanté ce même système sur nos véhicules

pour le service de transport adapté. Cela a contribué à améliorer grandement les réservations et les suivis sur les horaires et de faire davantage d'ajustements. Le service offert à notre clientèle du transport adapté s'en trouve donc bonifié.

Toujours en 2018, la STO a mis en place le service Vélo-bus qui permet à nos clients de combiner les modes de transport. Aujourd'hui, ce sont un peu plus de 200 de nos autobus qui sont munis d'un support à vélos sur l'ensemble du réseau. En collaboration avec notre partenaire Mobi-O et notre équipe au service de l'Entretien, nous avons déployé sur le réseau, mais aussi, dans des événements cyclistes ciblés, des structures de démonstration afin que les citoyens puissent se familiariser avec les supports à vélos avant de les utiliser sur les autobus.

Enfin, à titre de membre à part entière de la communauté gatinoise, la STO s'est impliquée auprès des sinistrés de la tornade qui a frappé la région à l'automne 2018, comme elle l'avait fait précédemment lors de la crue printanière en 2017. Des cartes à puce Multi ont été distribuées gratuitement aux sinistrés, des navettes ont été offertes pour évacuer ces derniers et une levée de fonds, au profit de la Croix-Rouge pour venir en aide aux sinistrés, a été organisée à bord des autobus.

Le directeur général,



**Marc Rousseau**

Comme je vous le mentionnais d'entrée de jeu, 2018 marque une croissance d'achalandage inouïe pour la STO. Si l'on se fie aux résultats des premiers mois de 2019, je vous confirme que nous avons débuté l'année sur cette même lancée. Au cours de la prochaine année, l'un de nos plus grands défis sera donc de répondre à la demande croissante de notre clientèle, tout en essayant d'enlever un peu de pression sur nos équipes. Pour y arriver, on se doit de penser les choses autrement, de travailler différemment et d'entrevoir ensemble, notre avenir en commun.

En terminant, je m'en voudrais de passer sous silence l'engagement de ma prédécesseure, M<sup>me</sup> Line Thiffeault, qui a su faire grandir la STO au cours de ses cinq années à titre de directrice générale. Après une carrière de 32 années au sein de la STO, M<sup>me</sup> Thiffeault a quitté pour une retraite bien méritée en octobre dernier. Au nom des membres du comité de gestion, je tiens à la saluer.



# CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les pouvoirs de la Société de transport de l'Outaouais (STO) sont exercés par un conseil d'administration qui se compose de sept membres. Cinq d'entre eux sont désignés par la Ville de Gatineau, parmi les membres de son conseil. Deux autres sont choisis parmi les résidents de la Ville, dont un usager des services réguliers du transport en commun et un usager du service

de transport adapté aux besoins des personnes à mobilité restreinte.

En 2018, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, 3 assemblées extraordinaires et 12 comités généraux spéciaux.

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

Présidente et représentante de la Ville de Gatineau

**M<sup>me</sup> Audrey Bureau**

Vice-présidente et représentante de la Ville de Gatineau

**M<sup>me</sup> Maude Marquis-Bissonnette**

Membre et représentante de la Ville de Gatineau

**M. Jocelyn Blondin**

Membre et représentant de la Ville de Gatineau

**M. Martin Lajeunesse**

Membre et représentant de la Ville de Gatineau

**M. François-Michel Brière**

Membre et représentant des usagers du service régulier du transport en commun

**M<sup>me</sup> Marie-Pier Bouladier**

Membre et représentante des usagers du service du transport adapté



# COMITÉS ET STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

## 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. La présidente de la STO et le directeur général 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 et communications

## COMITÉ DE GESTION

Le rôle du comité de gestion est essentiellement de formuler des recommandations au conseil d'administration en ce qui concerne les différentes politiques de la Société de transport de l'Outaouais (STO). Il approuve également des dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un

montant maximal fixé et il recommande l'approbation de toutes autres dépenses, s'il y a lieu. Les responsabilités et pouvoirs du comité de gestion sont d'ordre administratif, exécutif et consultatif. Ces rencontres ont lieu, en général, deux fois par mois.

### **M. Marc Rousseau**

Directeur général

### **M. Jean Brunet**

Directeur général adjoint – Ressources humaines et services administratifs partagés

### **M. Richard Vézina**

Secrétaire corporatif et responsable du contentieux

### **M. Patrick Leclerc**

Directeur développement, marketing et communications

### **M. Raynald Thibaudeau**

Directeur des opérations



## LE COMITÉ DES DIRECTEURS

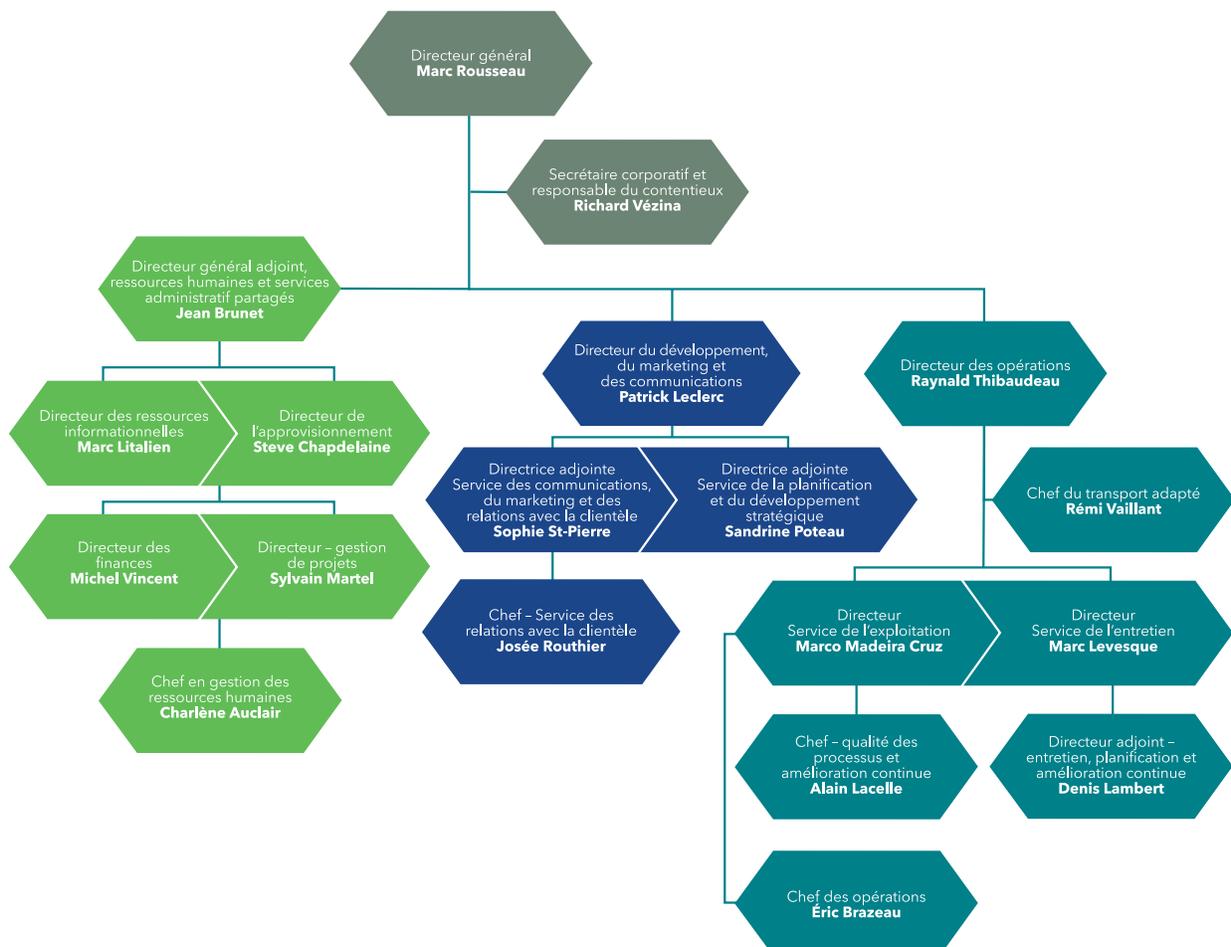
Ce comité veille au suivi des opérations de l'ensemble de l'entreprise en assurant, entre autres, le suivi des tableaux de bord et des indicateurs de performance. Il regroupe les directeurs du comité de gestion, les directeurs relevant de ceux-ci – Informatique / Gestion de projets / Finances / Ressources humaines / Approvisionnement / Entretien / Exploitation / Planification et développement stratégique / Communications, marketing et relations avec la clientèle.

## LE COMITÉ DE GOUVERNANCE DES PROJETS

Dans le respect des ressources disponibles et en lien avec les orientations stratégiques et les priorités de la STO, le rôle du Comité de gouvernance des projets est de définir les priorités de la STO en matière d'investissements et de projets, tenant compte des efforts requis, des bénéfices escomptés et des risques prévus.

Ce comité exerce une vigie en continu et une surveillance stratégique des projets de la STO, tout en assurant le respect des politiques et procédures en place. Il regroupe les directeurs du comité de gestion, le directeur de l'informatique et le directeur de la gestion de projets.

## STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



# 2018 EN CHIFFRES

## PORTRAIT DES RESSOURCES HUMAINES

EMPLOYÉS

**832**

**516**

CHAUFFEURS

**141**

EMPLOYÉS DE  
L'ENTRETIEN

**42**

CADRES  
INTERMÉDIAIRES

**80**

EMPLOYÉS  
PROFESSIONNELS  
ET DE BUREAU

**28**

GESTIONNAIRES DE  
PREMIER NIVEAU –  
OFFICIERS RÉSEAU

**14**

CADRES  
SUPÉRIEURS

**11**

GESTIONNAIRES DE  
PREMIER NIVEAU –  
CONTREMAÎTRES

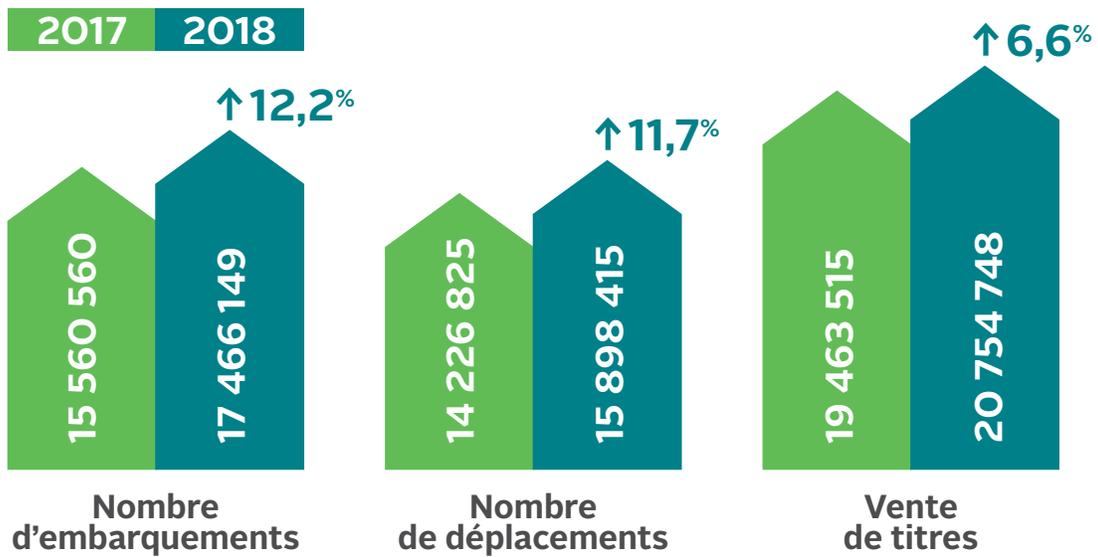
HEURES DE FORMATION

**15 948**

APPELS DE  
CANDIDATURES (CONCOURS)

**91**

## ACHALANDAGE

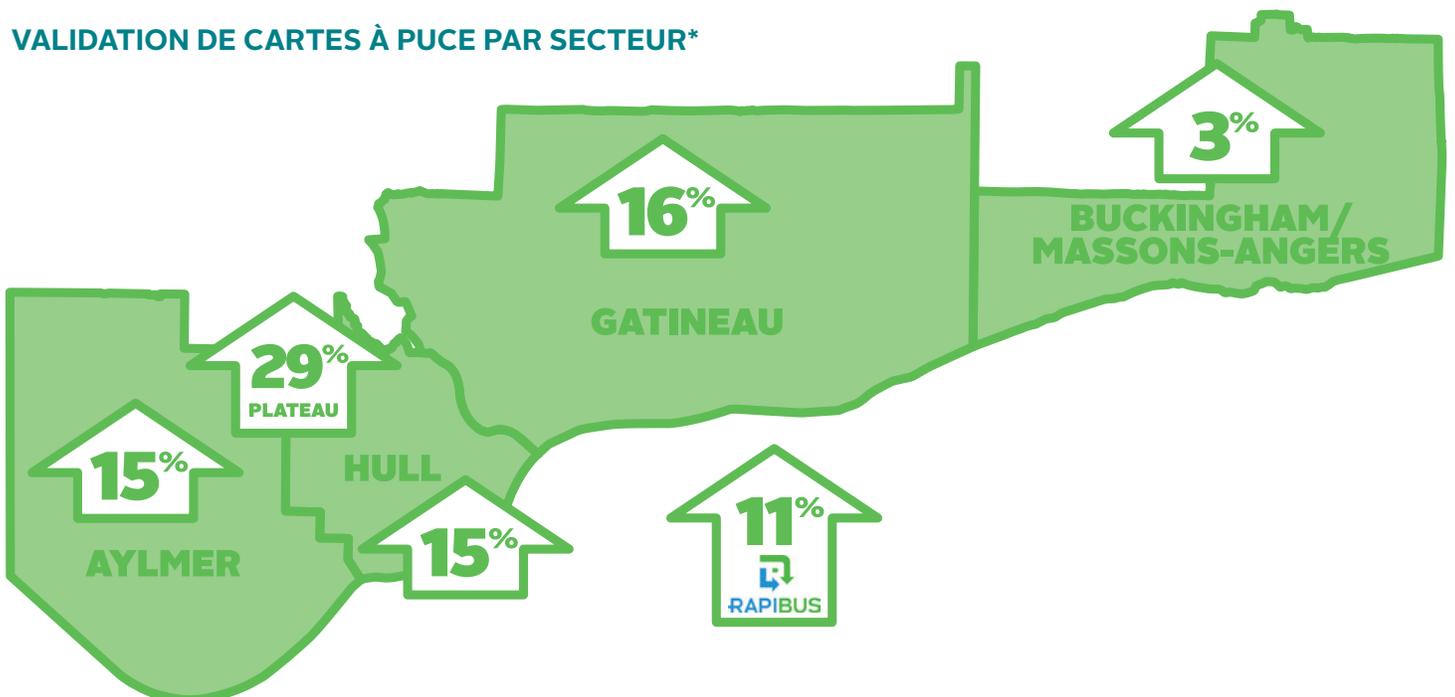


**Indicateur basé sur le nombre d'embarquements** : somme de toutes les montées effectuées sur le réseau, incluant les correspondances

**Indicateur basé sur le nombre de déplacements** : somme des montées payantes effectuées sur le réseau, excluant les correspondances

**Indicateur basé sur la vente de titres** : chaque titre vendu est multiplié par un nombre de passages estimés

## VALIDATION DE CARTES À PUCE PAR SECTEUR\*



\*Déplacements, excluant les correspondances.

## PORTRAIT DU RÉSEAU

**740 000**

HEURES DE SERVICE

**16 672 832**

KILOMÈTRES PARCOURUS

**70**

LIGNES

**306**

ABRIBUS

**18**

PARC-O-BUS

**10**

STATIONS RAPIBUS

**1856**

ARRÊTS D'AUTOBUS

**37**

KM DE VOIES RÉSERVÉES  
(DONT 12 KM EXCLUSIFS AU  
CORRIDOR RAPIBUS)

## PARC DE VÉHICULES

**132**

AUTOBUS 40 PIEDS  
Abaissables

**112**

AUTOBUS 40 PIEDS  
Abaissables avec accès aux fauteuils  
roulants, dont 65 autobus hybrides

**85**

AUTOBUS ARTICULÉS  
Abaissables avec accès aux fauteuils roulants,  
dont 24 autobus hybrides

**7**

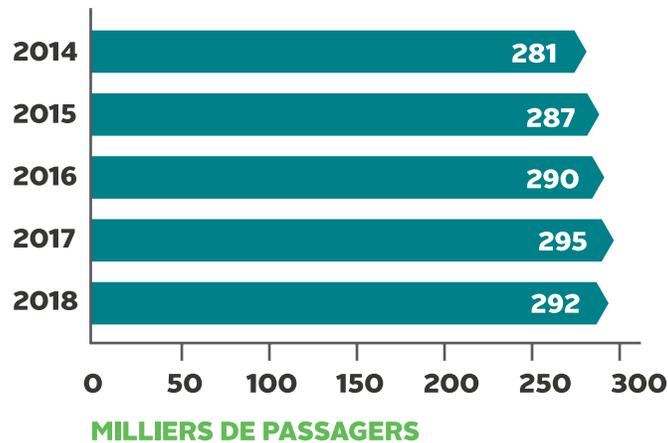
AUTOBUS DE  
TYPE CLASSIC

**336**

TOTAL  
dont 89 autobus hybrides

## SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ

### ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE DES 5 DERNIÈRES ANNÉES



En 2018, aucun déplacement en transport adapté ne fût refusé. Il y a eu 871 nouvelles admissions, ce qui porte le nombre de personnes admises à 7 937. Le Service du transport adapté a effectué plus de 291 589 déplacements en 2018, soit une baisse de 1,2 %. Avec l'implantation en 2018 d'un nouveau système d'aide à l'exploitation sur tous les véhicules servant au transport adapté, la STO est désormais en mesure d'automatiser la confection d'horaire, de se réajuster plus facilement et ainsi, d'offrir un meilleur service.

# FAITS SAILLANTS

## UNE EXPLOSION DE L'ACHALANDAGE

La STO a connu une croissance incroyable en 2018, soit 6,6 % d'augmentation d'achalandage basée sur les ventes de titres de transport, ce qui se traduit sur le terrain par une augmentation de 11,7 % des déplacements. C'est l'une des plus grandes croissances d'achalandage au Canada. Il s'agit d'une bonne nouvelle qui entraîne toutefois de nombreux défis sur le réseau. La STO remercie d'ailleurs la clientèle pour sa collaboration et sa patience. Rappelons qu'à l'automne 2018, la STO a investi plusieurs millions dans son réseau afin de bonifier l'offre de service. La STO poursuivra sur cette lancée en priorisant les ressources disponibles de façon à constamment améliorer la qualité de l'offre de service et satisfaire la clientèle.



## UN INVESTISSEMENT RECORD DE 3,8 MILLIONS \$

Grâce au réinvestissement de la contribution de la clientèle, aux investissements annuels de la Ville de Gatineau et à un réajustement de l'enveloppe budgétaire de la part du ministère des Transports du Québec (MTQ), qui concorde avec la nouvelle Politique de mobilité durable, ce sont plus de 3,8 M\$ qui ont été investis à l'automne 2018. Ceci représente 19 000 heures de service supplémentaires. Il s'agit d'un investissement record dans l'amélioration de l'offre de service tant en heures de pointe qu'en dehors de celles-ci. Ces investissements marquent le début d'un changement important pour le transport en commun à Gatineau, faisant passer la STO d'un réseau pour navetteurs vers les centres-villes, à un réseau plus complet permettant de mieux répondre aux besoins de la clientèle et de contribuer pleinement au dynamisme de la ville.





## LA PREMIÈRE ANNÉE D'IMPLANTATION DU PROGRAMME ÉCHO

Lancé le 1<sup>er</sup> janvier 2018, le tarif ÉCHO a pour objectif principal de rendre le transport en commun accessible aux personnes plus vulnérables financièrement. Le prix des titres de transport pouvant être un frein aux déplacements, l'idée d'une tarification sociale se voulait une façon concrète de contribuer au développement social et économique de la ville de Gatineau et de la communauté. La STO est la première et la seule société de transport au Québec à offrir une tarification sociale.

Au total, 1 856 personnes ont été admises au programme en 2018 et la clientèle est composée de :

- 63 % de bénéficiaires de l'aide sociale
- 28 % de nouveaux arrivants
- 9 % de travailleurs sous le seuil du faible revenu

Parmi les clients ÉCHO qui étaient déjà des clients de la STO avant l'instauration du programme, on note une augmentation de 32 % des déplacements, comparativement à 2017. De plus, les clients ÉCHO se déplacent davantage en dehors des heures de pointe et les fins de semaine. Ces résultats permettent de croire que le programme a, tel qu'espéré, contribué à favoriser l'intégration, contrer l'isolement, et garder les gens actifs sur le marché du travail.

Le programme ÉCHO se poursuivra dans sa forme actuelle pour une deuxième année consécutive. Après un an de fonctionnement, la STO a pu identifier quelques pistes de solutions afin d'accroître l'accessibilité du programme, mais il est clair qu'une évolution du programme de tarification sociale repose essentiellement sur un partenariat avec le gouvernement du Québec.

## L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Réalisée en décembre 2018 par la firme BIP Recherche, les principaux objectifs de l'enquête étaient de mesurer le niveau de satisfaction sur la qualité du service reçu en mesurant l'appréciation à l'égard de la qualité du service reçu en mesurant l'appréciation à l'égard de cinq dimensions du service et suivre l'évolution des résultats. Cette enquête s'inscrit dans la continuité d'une démarche que la STO réalise chaque année depuis 2008.

Malgré le fait que la STO ait connu en 2018 des défis opérationnels en raison d'une hausse importante de l'achalandage, la satisfaction générale à l'égard de la qualité des services offerts est tout de même plus élevée. Alors qu'en 2017, le pourcentage de clients satisfaits était de 65 %, il est de 72 % en 2018. De plus, parmi les cinq éléments de l'offre de service sur lesquels les clients ont été sondés, soit la fréquence de passage des autobus, la ponctualité à l'arrêt, le temps de déplacement, les outils d'information disponibles et la courtoisie des chauffeurs d'autobus, les résultats sont stables pour trois d'entre eux et en hausse pour les deux autres, soit la ponctualité à l'arrêt et les outils d'information disponibles.

Les résultats du sondage démontrent, cette année encore, que la courtoisie des chauffeurs demeure toujours au premier rang des éléments les plus satisfaisants pour la clientèle, qui accorde la plus haute note du sondage à cet aspect du service avec un taux de satisfaction de 88 %.



## UNE ÉTUDE COMPLÉMENTAIRE SUR LE SYSTÈME DE TRANSPORT COLLECTIF STRUCTURANT DANS L'OUEST DE LA VILLE DE GATINEAU

En début d'année, la STO a rendu publique une étude d'opportunité pour un système de transport collectif structurant dans l'ouest de la ville de Gatineau. L'étude démontre qu'un système structurant dans l'ouest est un réel besoin dans la mesure où depuis quelques années, ce secteur de la ville de Gatineau connaît une forte croissance qui devrait se poursuivre au cours des 30 prochaines années. L'étude arrive aussi à la conclusion que :

- Les axes Allumettières/boulevard du Plateau et boulevard Aylmer-Taché sont tous deux nécessaires pour assurer une desserte efficace dans l'ouest de la ville de Gatineau;
- Un système par bus serait saturé à moyen terme.

Afin d'évaluer des solutions sur rail et de s'assurer que la solution retenue permette un meilleur arrimage du transport en commun avec Ottawa, une étude complémentaire a été lancée en août 2018. Celle-ci a pour objectif de :

- Définir les corridors empruntés
- Statuer sur le ou les modes qui seront mis en place : système léger sur rail/tramway ou SRB (système rapide par bus)
- Identifier le pont interprovincial à privilégier
- Définir l'arrimage avec le Rapibus de l'est et le train léger d'Ottawa dans une perspective à long terme de développement de la grande région métropolitaine de Gatineau-Ottawa.
- Définir l'emplacement des différentes stations

Cette étude complémentaire doit être complétée en 2020.

## LES 5 ANS DU RAPIBUS

Le 19 octobre 2018, lors des 5 ans du Rapibus, la STO a dressé un bilan de ce projet d'envergure. Voici quelques faits marquants :

- Depuis sa mise en service, la croissance nette (excluant l'augmentation de la population) d'achalandage du corridor Rapibus a été de 14 % et les déplacements internes dans le secteur Gatineau ont augmenté de 64 %.
- Le Rapibus est une option de transport fiable, à l'abri de la congestion routière : 83 % des voyages dans les secteurs Rapibus sont à l'heure, comparativement à 69 % avant 2013, et la vitesse moyenne sur le corridor du Rapibus est de 30 km/h, comparativement à 25 km/h sur l'ensemble du réseau.
- Le résultat quant à la satisfaction générale de la clientèle est supérieur à celui obtenu en 2012, soit avant la mise en service du Rapibus (7,3 sur 10 en 2017 contre 6,8 sur 10 en 2012).
- Si toutes les personnes qui utilisent présentement les lignes du corridor Rapibus décidaient d'opter pour l'automobile, ça représenterait environ 10 000 déplacements en voiture par jour de plus sur la route, dont 6 900 durant les heures de pointe.

L'importante révision du réseau entourant la mise en opération du Rapibus en 2013 a forcément entraîné des changements dans les habitudes de déplacement de la clientèle de la STO. Les résultats démontrent toutefois que les interventions réalisées depuis la mise en service du Rapibus et le temps accordé pour que les clients s'adaptent ont permis à ce projet d'être désormais un incontournable dans la ville de Gatineau. Force est de constater que cette infrastructure a aujourd'hui un impact majeur sur la façon dont les gens se déplacent et sur la manière dont notre ville se développe.

## LA PREMIÈRE ANNÉE DU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION VOYAGEUR

C'est au début de l'année 2018 que la STO a terminé d'installer les équipements du *Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur* (SAEIV) sur tous ses véhicules. Le SAEIV, permet notamment à la clientèle d'avoir accès à une information fiable et précise sur l'heure de passage, en temps réel, des autobus à un arrêt. Grâce à l'ensemble des informations générées par chacun des autobus, la gestion du réseau et de son service sera grandement améliorée et facilitée, toujours au bénéfice de la clientèle. Avec le SAEIV, la STO mise sur les nouvelles technologies afin d'offrir une meilleure expérience client dans la planification des déplacements.



## UN NOUVEAU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION POUR LE TRANSPORT ADAPTÉ

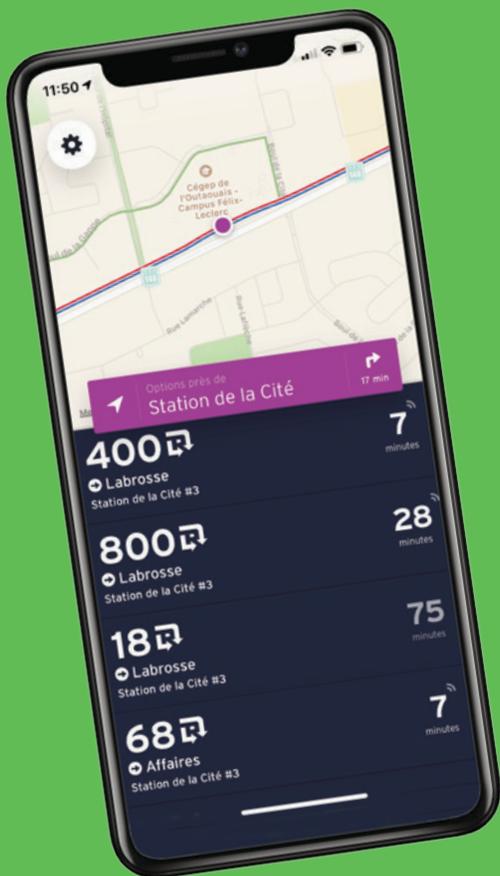
En avril 2018, un nouveau système d'aide à l'exploitation (SAE) a été implanté au Service du transport adapté afin d'améliorer la création des horaires et permettre à la STO de suivre les déplacements des véhicules en temps réel.

Les feuilles de route sont maintenant disponibles en format électronique et les chauffeurs peuvent les consulter sur une tablette numérique.

Ces nouveautés permettent d'automatiser la confection d'horaires, de se réajuster plus facilement et ainsi, offrir un meilleur service.

Voici quelques avantages du SAE pour la clientèle :

- Nous pouvons localiser en temps réel et avec exactitude les véhicules
- Nous savons quel chauffeur a une annulation et peut dépanner en cas d'urgence
- Les heures de transport sont entrées à même le système. La plage horaire est confirmée par le commis lorsque le client appelle.
- Une fois la réservation confirmée, les heures ne changent plus.



# VÉLO-BUS



## LE SERVICE VÉLO-BUS

Le vélo occupe une place de plus en plus importante dans le quotidien des Gatinois. Il représente une excellente option de mobilité durable et une solution intéressante pour pallier à l'enjeu du « premier et dernier kilomètre » afin d'accéder aux infrastructures de transport en commun. En 2018, la STO a fait un pas important vers l'intermodalité en équipant près de 200 autobus de supports à vélos pour la saison estivale. L'ensemble des divisions de la STO se sont mobilisées afin de rendre le service Vélo-bus disponible pour notre clientèle. Des partenariats avec la Ville de Gatineau et Mobi-O ont permis à la fois d'éduquer la clientèle sur l'utilisation des supports à vélos, de promouvoir le transport actif et d'inciter la population à combiner leurs modes de déplacements. En 2018, la clientèle de la STO a utilisé les supports à vélos plus de 2 800 fois. De plus, il a été noté que l'embarquement aux stations Rapibus est très populaire auprès des utilisateurs des supports à vélos.

## UN RÉSEAU DE TRANSPORT EN COMMUN PLUS INCLUSIF

Afin de répondre à la demande de nos clients et dans un souci d'amélioration continue de notre offre de service, la STO a bonifié l'accessibilité sur le réseau. Au cours de l'été 2018, tous les arrêts d'autobus ont dûment été évalués et ceux jugés accessibles et sécuritaires ont été identifiés à l'aide du pictogramme d'accessibilité.

Les clients en fauteuil roulant peuvent donc désormais monter et débarquer partout sur le réseau si les deux conditions suivantes sont réunies :

- 1) L'autobus doit être muni d'une rampe d'accès;
- 2) L'arrêt doit être identifié « accessible » à l'aide d'un pictogramme d'accessibilité dans le bandeau bleu situé au bas du panneau d'arrêt.



## LE PLAN DIRECTEUR D'ÉVOLUTION DES SERVICES 2019–2023

Pour la première fois de son histoire, la STO s'est dotée en 2018 d'un plan directeur d'évolution des services qui couvre les années 2019–2023. L'objectif est d'établir les grandes orientations au niveau de la planification du réseau et identifier les secteurs à prioriser pour des révisions de service au cours des cinq prochaines années. Conformément aux objectifs de la Politique de mobilité durable du gouvernement du Québec, la STO vise à augmenter l'offre de service de 5 % par année.

Pour ce faire, la STO a analysé les éléments suivants :

- l'évolution et les besoins de déplacements de la population
- les développements résidentiels, commerciaux et institutionnels planifiés pour les prochaines années
- la satisfaction et les commentaires de la clientèle
- les commentaires des chauffeurs issus du groupe d'amélioration continue
- les mesures préférentielles et les infrastructures à venir, comme le prolongement du corridor Rapibus jusqu'à la station Lorrain
- la performance des lignes et le respect des normes de service (étendue de service, fréquence minimale, etc.).

Cette analyse a permis de prioriser les interventions et d'identifier, pour chacune des années, les quartiers qui feront l'objet d'une révision. D'ici 2023, la ville entière sera passée en revue. De quoi améliorer grandement la liberté de déplacement des Gatinois!



## PROMOUVOIR LA SÉCURITÉ

Au printemps 2018, une entente a été conclue avec le Service de Police de la Ville de Gatineau afin d'officialiser une approche d'intervention sur le corridor et les infrastructures du Rapibus. À titre préventif, l'objectif de ce partenariat est de promouvoir le respect de la signalisation, notamment aux abords du corridor Rapibus. Force est de constater que certaines personnes traversent ou empruntent encore le corridor à pied, à vélo ou encore, en voiture. Ces intrusions sont synonymes de danger. La fréquence élevée d'autobus dans le corridor augmente grandement les risques. Des constats d'infraction peuvent donc dorénavant être émis aux contrevenants, tout ayant pour objectif d'accroître la sécurité de notre équipe et de nos clients.



# DANS LA COMMUNAUTÉ

## L'OUTAOUAIS FRAPPÉE PAR LA TORNADE

Le 21 septembre dernier, plusieurs secteurs de la ville ont été ravagés par une tornade. Les équipes de la STO se sont rapidement mobilisées face à cette situation particulièrement éprouvante pour des milliers de Gatinois. Ce travail d'équipe remarquable démontre à quel point le bien-être de la clientèle est au cœur de nos priorités.

Qu'il s'agisse des chauffeurs qui étaient sur la route durant la tempête et qui ont su garder leur sang-froid, ceux qui ont subitement modifié leurs plans afin de collaborer au processus d'évacuation; des gestionnaires du Service de l'exploitation qui ont collaboré avec les autorités concernées et qui ont mené les opérations d'évacuation des sinistrés; les employés de l'entretien qui ont assuré la sécurité de nos véhicules et de nos installations; ou encore, les employés du Service à la clientèle qui ont su rassurer la clientèle et qui ont mis sur pieds les plans de relocalisation des nombreux étudiants de Mont-Bleu vers l'école secondaire de L'Île.

Cette situation de crise démontre bien l'importance d'une équipe dévouée, au service de sa communauté et de sa clientèle.

## DES EMPLOYÉS ENGAGÉS DANS LA COLLECTIVITÉ

La mobilisation des employés de la STO a permis cette année de contribuer à quatre causes régionales :

### CENTRAIDE OUTAOUAIS

Depuis plusieurs années, la STO appuie l'organisme Centraide Outaouais. En effet, une campagne exceptionnelle en milieu de travail a permis d'amasser en 2018, 30 428 \$. Il s'agit d'une augmentation de 20 % par rapport à l'an dernier. À l'occasion de sa soirée annuelle de clôture et de reconnaissance, Centraide Outaouais a d'ailleurs reconnu le travail de la STO à cet égard en récompensant officiellement l'équipe de la STO en charge de la campagne de 2018.

### LA GUIGNOLÉE DES MÉDIAS

Le 6 décembre, de nombreux bénévoles de Moisson Outaouais, épaulés de l'équipe au Service de l'entretien, ont installé des tirelignes à bord des autobus de la STO. Une fois de plus, la clientèle a fait preuve de générosité et c'est un montant de 5 949 \$ qui a été amassé au profit de La guignolée des médias pour Moisson Outaouais.

### CENTRE D'AIDE 24/7

Le chauffeur André Asselin a mis sur pied une journée de sensibilisation au suicide. Pour l'occasion, plusieurs chauffeurs et employés ont acheté et porté fièrement le nœud papillon aux couleurs de la STO. Un montant de 1 220 \$ a été remis au Centre d'aide 24/7. D'ailleurs, cet article figure désormais parmi les pièces disponibles de l'uniforme du chauffeur.

### LE GRAND PARTAGE DE NOËL

Encore une fois cette année, la coordination bénévole de la livraison de 520 paniers du Grand partage de Noël a été assurée par le chauffeur Luc Champagne. Soulignons également la contribution bénévole des 22 chauffeurs au volant des autobus, accompagnés par plus de 130 employés, familles et amis.

# RAPPORTS FINANCIERS

## EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	2018 Budget (\$)	2018 Réal (\$)	2017 Réal redressé (\$)
<b>Revenus</b>			
Revenus de passagers	37 000 000	39 983 983	34 062 397
Droits sur immatriculations	4 800 000	4 842 796	4 812 601
Subventions liées à l'exploitation	10 050 000	14 966 517	13 068 393
Subventions liées aux immobilisations	21 000 000	18 235 808	17 921 488
Services spéciaux	227 000	448 015	379 511
Autres revenus	1 023 000	1 818 925	1 500 210
Contribution - Ville de Gatineau	62 900 000	62 900 000	60 100 000
<b>Total des revenus</b>	<b>137 000 000</b>	<b>143 196 044</b>	<b>131 844 600</b>
<b>Dépenses</b>			
Dépenses de fonctionnement	102 529 049	105 581 644	98 405 997
Frais de financement	8 522 000	7 611 627	7 737 234
	<b>111 051 049</b>	<b>113 193 271</b>	<b>106 143 231</b>
Remboursements de la dette à long terme	10 220 000	10 407 989	9 594 482
<b>Total des dépenses</b>	<b>121 271 049</b>	<b>123 601 260</b>	<b>115 737 713</b>
<b>Résultats avant affectations</b>	<b>15 728 951</b>	<b>19 594 784</b>	<b>16 106 887</b>
<b>Affectations</b>			
Activités d'investissement	(15 800 000)	(17 113 826)	(14 278 305)
Surplus accumulé affecté	-	4 929	2 094 016
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 12)	71 049	694 848	363 440
<b>Total des affectations</b>	<b>(15 728 951)</b>	<b>(16 414 049)</b>	<b>(11 820 849)</b>
<b>Excédent de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>3 180 735</b>	<b>4 286 038</b>

## ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	2018 \$	2017 Redressé \$
<b>Actifs</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Encaisse	-	-
Débiteurs (note 4)	175 037 887	174 266 856
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 5)	13 628 800	11 161 700
	<b>188 666 687</b>	<b>185 428 556</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Stocks de fournitures (note 6)	4 396 809	4 534 825
Frais payés d'avance	642 881	848 108
Immobilisations (note 9)	465 449 484	461 773 623
	<b>470 489 174</b>	<b>467 156 556</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>659 155 861</b>	<b>652 585 112</b>
<b>Passifs et l'avoir des contribuables</b>		
<b>Passifs</b>		
Découvert bancaire	13 011 558	21 181 948
Créditeurs et frais courus (note 7)	19 007 967	18 356 107
Revenus reportés (note 8)	2 551 952	2 360 704
Dettes à long terme (note 10)	250 229 768	262 750 668
<b>Total des passifs</b>	<b>284 801 245</b>	<b>304 649 427</b>
<b>Avoir des contribuables</b>		
L'excédent accumulé (note 11)	11 983 378	10 771 247
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 12)	(7 577 572)	(6 882 724)
Financement des investissements en cours	11 194 141	(1 452 324)
Investissement net dans les immobilisations	358 754 669	345 499 486
<b>Total de l'avoir</b>	<b>374 354 616</b>	<b>347 935 685</b>
<b>Total des passifs et de l'avoir des contribuables</b>	<b>659 155 861</b>	<b>652 585 112</b>

## EXCÉDENT ACCUMULÉ

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	Virement de \$	Virement à \$	Solde \$
<b>Excédent accumulé</b>			
<b>Non affecté - solde redressé au 1<sup>er</sup> janvier</b>			<b>7 869 658</b>
Affectation - activités de fonctionnement		1 957 022	(1 957 022)
Affectation - activités d'investissement		1 963 675	(1 963 675)
Affectation - excédent accumulé affecté			
Affectation - réserves financières			
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	3 180 735		3 180 735
<b>Non affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>3 180 735</b>	<b>3 920 697</b>	<b>7 129 696</b>
<b>Affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			
<b>Affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			<b>2 901 589</b>
Affectation - activités de fonctionnement		247 907	(247 907)
Affectation - activités d'investissement		-	-
Affectation - excédent accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	2 200 000		2 200 000
<b>Affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>2 200 000</b>	<b>247 907</b>	<b>4 853 682</b>
<b>Excédent accumulé au 31 décembre</b> (note 11)			<b>11 983 378</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

#### 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* (L.R.Q., chapitre S-30.01).

#### 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 revenus de location sont comptabilisés à tous les premiers du mois en fonction des baux de location en cours.
- ▶ 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.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

#### Note 2 - Énoncé des principales méthodes comptables (suite)

##### 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 2018 est de 437 864 \$ et de 246 294 \$ en 2017.

##### 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
Bâtiments .....	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

##### 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.

Les 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.

#### Note 3 - Redressement aux exercices antérieurs

Au cours de l'exercice 2018, la Société a reçu un paiement de transfert de 3 102 091 \$ pour l'exercice 2017. Un redressement a été effectué à l'année 2017 qui a eu comme effet d'augmenter l'excédent de fonctionnement de l'exercice 2017 et l'excédent accumulé au 31 décembre 2017 de 3 102 091 \$.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
	<b>\$</b>	<b>Redressé \$</b>
<b>Note 4 - Débiteurs</b>		
Subventions - gouvernement provincial et fédéral	169 016 793	168 538 828
Ville de Gatineau	2 000	67 117
Fonds des contributions des automobilistes	1 399 484	1 353 995
Titres de transport	2 538 159	2 304 806
Ristournes de TPS et TVQ	961 120	860 449
Autres débiteurs	1 120 331	1 141 661
	<b>175 037 887</b>	<b>174 266 856</b>
<b>Note 5 - Avantages sociaux futurs</b>		
Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	22 326 800	19 235 900
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(8 698 000)	(8 074 200)
	<b>13 628 800</b>	<b>11 161 700</b>
<b>Note 6 - Stocks de fournitures</b>		
Carburant et huiles	333 811	286 289
Pièces de rechange	4 062 998	4 248 536
	<b>4 396 809</b>	<b>4 534 825</b>
<b>Note 7 - Crédoeurs et frais courus</b>		
Fournisseurs	7 415 328	6 936 918
Salaires et avantages sociaux	8 913 993	8 585 370
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 466 676	1 445 890
Gouvernement du Québec	776 058	844 346
Gouvernement du Canada	328 842	370 263
Dépôts sur soumissions	107 070	173 320
	<b>19 007 967</b>	<b>18 356 107</b>
<b>Note 8 - Revenus reportés</b>		
Abonnements mensuels	1 876 144	1 730 016
Billets	182 055	238 230
Subventions	493 753	392 458
	<b>2 551 952</b>	<b>2 360 704</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

#### Note 9 - Immobilisations

Catégories	2018			2017		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	23 297 369	-	23 297 369	20 622 508	-	20 622 508
Bâtiments	104 596 966	21 189 307	83 407 659	102 047 135	18 554 577	83 492 558
Véhicules	224 408 761	94 882 553	129 526 208	204 979 052	86 723 721	118 255 331
Rapibus	230 497 547	31 345 922	199 151 625	230 220 142	25 585 868	204 634 274
Terminus, stationnements et voies réservées	22 310 737	13 738 490	8 572 247	22 086 120	12 753 206	9 332 914
Abribus, bancs et arrêts	2 752 620	1 782 810	969 810	2 554 587	1 651 700	902 887
Équipements informatiques	29 190 136	19 545 939	9 644 197	27 569 600	15 608 945	11 960 655
Gestion des titres de transport	9 184 564	7 570 573	1 613 991	9 179 060	7 214 830	1 964 230
Équipements de garage	7 233 091	4 940 702	2 292 389	7 206 034	4 536 242	2 669 792
Équipements de bureau	3 081 346	2 864 091	217 255	3 048 730	2 782 790	265 940
Équipements de véhicules	961 332	942 670	18 662	940 597	911 149	29 448
Réservoirs de carburant	789 675	753 327	36 348	774 573	707 235	67 338
	<b>658 304 144</b>	<b>199 556 384</b>	<b>458 747 760</b>	<b>631 228 138</b>	<b>177 030 263</b>	<b>454 197 875</b>
Immobilisations en cours	6 701 724	-	6 701 724	7 575 748	-	7 575 748
<b>Total des immobilisations</b>	<b>665 005 868</b>	<b>199 556 384</b>	<b>465 449 484</b>	<b>638 803 886</b>	<b>177 030 263</b>	<b>461 773 623</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	2018	2017
	\$	Redressé \$
<b>Note 10 - Dettes à long terme</b>		
Obligations et billets	251 698 000	264 230 000
Taux d'intérêt variant de 1,15% à 4,65%, échéance de 2019 à 2046		
Moins : Versements exigibles à court terme	(37 341 000)	(35 742 000)
	<b>214 357 000</b>	<b>228 488 000</b>

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

<b>Montants à recouvrer :</b>		
Gouvernement du Québec	145 003 185	147 955 863
Municipalité	106 694 815	116 274 137
	<b>251 698 000</b>	<b>264 230 000</b>
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 468 232)	(1 479 332)
	<b>250 229 768</b>	<b>262 750 668</b>

#### Note 11 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	3 657 937	1 457 937
Programme de remplacement des arrêts	-	91 716
Études - Mesures préférentielles	259 857	259 857
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Autres projets	215 888	372 079
	<b>4 853 682</b>	<b>2 901 589</b>
Excédent des années antérieures non affecté	3 948 961	3 583 620
Excédent de l'exercice en cours	3 180 735	4 286 038
	<b>11 983 378</b>	<b>10 771 247</b>

	2018	Résultats activités	2017
	(\$)	financières (\$)	(\$)
<b>Note 12 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir</b>			
<b>Dépenses</b>			
Vacances à payer	(73 185)	73 183	(146 368)
Assurances collectives	(8 179 300)	(623 800)	(7 555 500)
Régime de pension	674 913	(144 231)	819 144
	<b>(7 577 572)</b>	<b>(694 848)</b>	<b>(6 882 724)</b>

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES – REVENUS

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	2018 Budget (\$)	2018 Réel (\$)	2017 Réel redressé (\$)
<b>Revenus de passagers</b>			
Abonnements mensuels	26 865 261	29 277 162	24 718 917
Billets	4 694 319	4 197 361	4 176 670
Porte-monnaie électronique (PME)	2 216 849	2 666 011	2 102 477
Comptant	3 223 571	3 843 449	3 064 333
	<b>37 000 000</b>	<b>39 983 983</b>	<b>34 062 397</b>
<hr/>			
<b>Droits sur immatriculations</b>	<b>4 800 000</b>	<b>4 842 796</b>	<b>4 812 601</b>
<hr/>			
<b>Subventions liées à l'exploitation</b>			
Améliorations de services	7 150 000	11 719 678	9 952 238
Transport adapté	2 900 000	3 246 839	3 116 155
	<b>10 050 000</b>	<b>14 966 517</b>	<b>13 068 393</b>
<hr/>			
<b>Subventions liées aux immobilisations</b>	<b>21 000 000</b>	<b>18 235 808</b>	<b>17 921 488</b>
<hr/>			
<b>Services spéciaux</b>	<b>227 000</b>	<b>448 015</b>	<b>379 511</b>
<hr/>			
<b>Autres revenus</b>			
Publicité	694 000	929 706	959 749
Cartes d'identité	230 000	269 984	249 528
Billets non utilisés	-	247 530	148 149
Transport nolisé	20 000	19 948	28 143
Intérêts	20 000	21 221	8 475
Disposition d'actif	10 000	151 914	56 922
Divers	49 000	178 622	49 244
	<b>1 023 000</b>	<b>1 818 925</b>	<b>1 500 210</b>

## SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

### EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2018

	<b>2018</b> <u>Budget modifié (\$)</u>	<b>2018</b> <u>Réel (\$)</u>	<b>2017</b> <u>Réel (\$)</u>
<b>Dépenses</b>			
Salaires et avantages sociaux	70 747 049	71 926 132	66 412 300
Coûts d'opération des véhicules	13 915 327	15 931 712	13 993 764
Transport adapté	6 900 000	6 823 825	6 556 092
Entretien des installations	4 034 630	3 824 954	3 090 453
Honoraires et contrats	2 064 621	2 568 825	2 998 867
Services publics	1 832 900	1 547 401	1 598 965
Licences et permis	902 400	956 068	890 272
Location - espaces de bureau et autres	349 100	391 851	444 465
Publicité et information	385 600	693 016	584 871
Responsabilité publique	336 000	337 164	310 845
Matériel et fournitures de bureau	303 500	407 339	287 176
Autres dépenses	753 906	173 357	1 237 927
Imprévus	4 016	-	-
<b>Total - dépenses de fonctionnement</b>	<b>102 529 049</b>	<b>105 581 644</b>	<b>98 405 997</b>







**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS  
111, RUE JEAN-PROULX  
GATINEAU (QUÉBEC) J8Z 1T4



STO