

Rapport annuel 2019





Table des matières

Mission, vision, valeurs

4

Indicateurs de performance

5

8

Mot de la présidente

10

Mot du directeur général

Conseil d'administration

12

Comités et structure organisationnelle

14

16

2019 en chiffres

20

Faits saillants

Dans la communauté

26

Rapports financiers

28

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 clients, de partenaires engagés et 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.

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 conscients que le bien-être de tous est une condition essentielle au succès de notre organisation.

Indicateurs de performance

À 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 2019.**

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'efficience et l'efficacité;
- Le développement durable.

	Résultats			Cibles		
	2017	2018	2019	2019	2020	2022
Satisfaction de la clientèle						
Taux global de satisfaction de la clientèle	7/10	7,1/10	7,2/10	7,2/10 74 %	7,8/10 76 %	78 %
Croissance de l'achalandage	1,2 %	6,5 %	7,1 %	≥2 %	≥2,5 %	≥2,5 %
Taux d'accidents/100 000 km	1,58	1,42	1,7	1,41	1,45	1,45
Ponctualité du service régulier	74,2 %	76,4 %	75,1 %	78 %	80 %	80 %
Annulation du service régulier/ % du service livré	1,2 %	0,09 %	0,14 %	≤0,15 %	≤0,14 % 99,86 %	99,9 %
Ponctualité du transport adapté	---	91 %	89,5 %	90 %	90 %	90 %

Mobilisation des employés	Résultats			Cibles		
	2017	2018	2019	2019	2020	2022
Mobilisation des employés	71%	---	80%	75%	---	82%
Taux d'absentéisme	10,4%	8,4%	9,31%	8,3%	8,1%	8,1%

L'efficience et l'efficacité	Résultats			Cibles		
	2017	2018	2019	2019	2020	2022
Croissance du coût global d'exploitation/km productif	4,1%	2,5%	5,0%	≤2%	≤3,5%	≤3%
Croissance du coût moyen par déplacement au transport adapté	4,6%	5,3%	3,2%	≤3%	≤3%	≤3%

Développement durable	Résultats			Cibles		
	2017	2018	2019	2019	2020	2022
Croissance d'achalandage/n° d'immatriculation per capita	---	---	---	À venir	À venir	À venir
Taux d'incidence du transport en commun	30%	31%	28%	33%	≥35%	≥35%

Mot de la présidente

Croissance, rayonnement et avenir.

Force est de constater que nous vivons depuis 2016 l'une des plus grandes croissances d'achalandage au pays et, 2019 ne fait pas exception à la règle. Cette bonne nouvelle vient cependant avec son lot de défis opérationnels pour la STO et nous continuons de déployer tous les efforts nécessaires pour offrir, au quotidien et pour les années à venir, le meilleur service possible aux citoyens de Gatineau. « Placer le client au cœur de nos décisions et de nos actions » n'a jamais été autant d'actualité.

À l'automne dernier, un investissement record de 4 M\$ a permis d'améliorer considérablement l'offre de service partout sur le réseau. Sans l'apport financier de nos partenaires, soit la Ville de Gatineau, le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada, il serait impensable d'investir aussi massivement dans nos infrastructures et notre réseau de transport en commun. Encore une fois cette année, le transport collectif s'est retrouvé au cœur des priorités de nos partenaires qui saluent et reconnaissent son apport économique, environnemental et social.

L'un des grands projets portés par notre organisation au cours de 2019 est certainement l'étude complémentaire du système structurant de transport collectif dans l'ouest de la ville de Gatineau.

En plus de s'ancrer au cœur de la capitale nationale, ce projet vise à relier deux provinces, deux villes et deux réseaux. Ces éléments font probablement de ce dernier, le projet de transport collectif le plus complexe au Canada! En juin, des consultations publiques ont permis à la population de se prononcer sur les cinq scénarios à l'étude. Parmi les faits saillants, 78 % des répondants ont indiqué privilégier au moins un des trois scénarios avec des rails; un résultat qui concorde avec les recommandations de la firme WSP mandatée de réaliser cette étude. En effet, dans une perspective d'avenir et suite à l'analyse détaillée des cinq scénarios, ceux opérés uniquement par des autobus ont été jugés non viables, car ils seraient incapables de répondre à la demande future. Les trois scénarios avec une composante tramway sont donc toujours dans la course. Cela étant dit, avant d'en arriver à identifier le scénario techniquement recommandé, WSP doit analyser les différentes options d'insertion à Ottawa. Du côté de la STO, nous continuerons de travailler avec des partenaires engagés au succès de ce projet d'envergure, soit le ministère des Transports, la Commission de la capitale nationale, la Ville de Gatineau ainsi que la Ville d'Ottawa et OC Transpo. L'année 2020 devrait nous permettre d'en arriver à une recommandation. Encore une fois, l'étude complémentaire est rendue possible grâce au financement des gouvernements du Canada et du Québec dans la mise en œuvre du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun (FITC).

Par ailleurs, toujours dans les grands projets portés par la STO, rappelons que c'est en décembre 2019 que nous avons obtenu le certificat d'autorisation environnemental nous permettant d'aller de l'avant avec la conception du prolongement du Rapibus sur 2,8 km, soit de la Station Labrosse à la Station Lorrain, en passant par la future Station du Lac-Beauchamp. La STO poursuit donc avec le volet technique de ce projet de 35,5 M\$, soit la conception et l'élaboration des plans et devis ainsi que les appels d'offres. Les travaux devraient se répartir sur deux saisons estivales, soit celles de 2021 et 2022, pour une mise en opération en 2023.

Parmi les belles réalisations de 2019, je m'en voudrais de passer sous silence le programme de tarification sociale ÉCHO qui, pour une deuxième année consécutive, a rendu le transport en commun accessible à plus de 2 500 personnes plus vulnérables financièrement. Un sincère merci à tous les organismes de la région qui ont fait et continuent de faire la promotion de ce programme. Encore à ce jour, je suis fière de mentionner que la STO est la première et la seule société de transport au Québec à offrir une tarification sociale à sa clientèle. Ce programme a donc fait « écho » sur la scène québécoise en 2019, où la STO s'est vue décerner une mention Jalon de la mobilité, dans la catégorie Mobilité collective et partagée, un prix Reconnaissance au dernier colloque annuel de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) ainsi que le prix dans la catégorie Développement et amélioration des services de transport collectif lors du 15e Gala des Prix Guy Chartrand de l'organisme Trajectoire.

En terminant, je tiens à saluer l'ensemble de nos partenaires qui nous permettent de concrétiser nos projets et de faire du transport collectif, une réelle priorité à Gatineau. Et sincères remerciements à mes collègues du conseil d'administration, au directeur général, Marc Rousseau ainsi qu'à l'ensemble des professionnels qui composent l'équipe dévouée de la STO.

La présidente,



Myriam Nadeau



Mot du directeur général

2019 : Une année de transition axée sur l'innovation.

L'année 2019 marque ma première année complète à la barre de la Société de transport de l'Outaouais (STO), ainsi que la fin du premier Plan d'action triennal qui découle du Plan stratégique 2017-2026. Au cours de la dernière année, l'une de mes priorités fut donc de livrer, en collaboration avec l'équipe de direction, le Plan 2017-2019 tout en gardant le cap vers l'avenir.

La STO est une organisation en pleine croissance qui a amorcé, il y a quelques années, un virage performance; un changement de culture qui coïncide parfaitement avec ma philosophie de gestion axée sur l'innovation, la performance et l'amélioration continue. C'est donc grâce à notre agilité que nous avons pu saisir la balle au bond et ainsi ajouter 23 projets au Plan d'action 2017-2019, tout en réalisant plus de 75 % des projets initiaux, dont la grande majorité de ces derniers est aujourd'hui, en cours de réalisation.

2019 a aussi été une année de défis. En effet, nous avons connu l'une des plus grandes augmentations d'achalandage au Canada sur notre réseau de transport en commun tout au long de l'année. Considérant que cette forte croissance n'était pas anticipée et que nous avons commandé seulement 9 nouveaux véhicules, nos équipes des Services de l'entretien et de l'exploitation ont dû innover afin de livrer, tous les jours, notre promesse de service. En plus de ce casse-tête quotidien, ils ont réussi à injecter des voyages supplémentaires aux périodes de pointe et ainsi à réduire de 16 % les surcharges à bord des autobus à l'automne 2019, et ce, comparativement à la même période en 2018. Parallèlement, nous avons poursuivi nos efforts afin d'améliorer notre offre de service, notamment dans les districts

Limbour et Touraine. Concrètement, notre investissement record de 4 M\$ a représenté, pour notre clientèle, 24 400 heures de service supplémentaires.

Toujours sous le thème de l'innovation et de la gestion de la performance, notons l'implantation d'un nouveau système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) au Service de l'entretien; un projet de 2,4 M\$ qui découle des recommandations du vérificateur général de la Ville de Gatineau. Ce nouveau logiciel nous permet désormais de mesurer, analyser et optimiser nos activités de maintenance, et ultimement, de faire une meilleure gestion de notre matériel roulant. Dans cette même lignée, nous prévoyons remplacer, au cours des 3 prochaines années, nos systèmes de gestion des ressources humaines et financières. Ces derniers nous permettront de faire face à la croissance de l'organisation, tout en minimisant l'impact sur la main-d'œuvre des équipes supports.

Au printemps dernier, une fois de plus, la région a été mise à rude épreuve avec une importante crue printanière. La fermeture de certains quadrilatères et bretelles d'accès à l'autoroute ainsi que des travaux sur certaines artères principales sont rapidement venus saturer le réseau routier.

Nos équipes aux opérations ont travaillé d'arrache-pied pour trouver des solutions afin d'atténuer les impacts sur notre clientèle. D'ailleurs, c'est souvent dans ce genre de situation que nous pouvons mesurer la force d'une équipe. Encore une fois, celle de la STO a été à la hauteur.

L'année 2019 nous a également permis de regarder vers l'avenir et d'élaborer notre Plan d'action 2020-2022. En effet, pour ce faire nous avons opté pour une démarche inclusive, où beaucoup de gens, de tous les secteurs d'activité de la STO, ont contribué de près ou de loin, à la conception de ce dernier. C'est un plan ambitieux, mais qui est évolutif, c'est-à-dire tout sauf statique puisque nous nous gardons la latitude de saisir les opportunités et, à la fin de chaque année, nous actualiserons celui-ci de façon à conserver un horizon de 3 ans. Les 49 projets qui y figurent à l'heure actuelle se déclinent en 5 grandes thématiques, soit les incontournables, les grandes orientations, les projets d'infrastructure, les projets transversaux ainsi que les projets de direction.

Comme je le mentionnais d'entrée de jeu, la STO a entrepris un virage performance et, depuis mon arrivée en poste, je travaille à développer, encourager et instaurer une culture de gestion plus efficace, axée sur l'innovation et l'amélioration continue.

Je me réjouis puisque ce virage semble avoir porté ses premiers fruits. En effet, vers la fin de l'automne 2019, un sondage réalisé auprès de tous les employés, par la firme Normandin Beaudry, nous a révélé un taux global de mobilisation de 80 %, soit une augmentation de 9 points de pourcentage par rapport à 2018. Nous avons un plan d'action ambitieux à livrer au cours des 3 prochaines années et il serait impensable d'y arriver sans une équipe engagée, dévouée et mobilisée. Comme le dit si bien le proverbe, «seul, on va plus vite, ensemble, on va plus loin». J'entrevois donc l'avenir et les défis qui nous attendent d'un bon œil.

Le directeur général,



Marc Rousseau



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 handicapées.

En 2019, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, 1 assemblée extraordinaire et 11 comités généraux spéciaux.



Mme Myriam Nadeau

Présidente et représentante de la Ville de Gatineau

Mme Audrey Bureau

Vice-présidente et représentante de la Ville de Gatineau

Mme 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

Mme Marie-Pier Bouladier

Membre et représentante des usagers du Service du transport adapté



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

Le comité de gestion

Mandat

Le comité de gestion présente des recommandations au conseil d'administration en ce qui concerne les différentes politiques de la STO. Il approuve les dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal fixé et recommande l'approbation de toutes autres dépenses, lorsque nécessaire. 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

Le comité des directeurs

Assure le suivi des opérations de l'entreprise tel que le suivi des tableaux de bord et des indicateurs de performance. Il regroupe les directeurs du comité de gestion ainsi que les directeurs des différents départements de la STO :

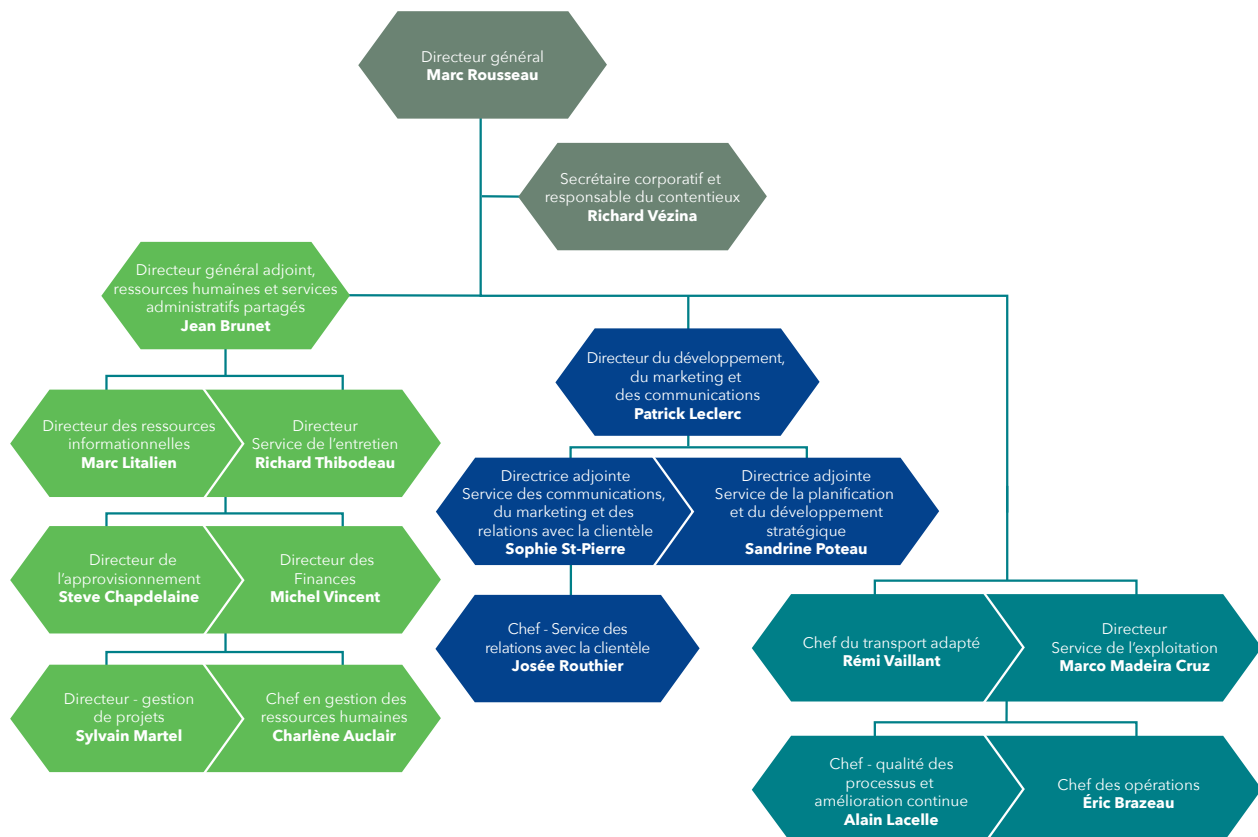
Informatique / Gestion de projets / Finances / Ressources humaines / Approvisionnement / Entretien / Exploitation / Planification et développement stratégique / Communications, marketing et relations avec la clientèle.

Le comité de gouvernance des projets

Son rôle est de définir les priorités de la STO en matière d'investissements et de projets, en lien avec les orientations stratégiques et les priorités de la STO en 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



2019 en chiffres

Portrait des ressources humaines



NOMBRE D'HEURES DE FORMATION :

7 654

NOMBRE D'APPELS DE CANDIDATURES :

90 concours

L'automne dernier, la STO a mandaté la firme *Normandin Beaudry* afin de réaliser un sondage de mobilisation auprès des employés. Selon l'équipe, voici quelques-uns des points forts qui qualifient notre milieu de travail :

Le taux de mobilisation global des employés :

80 %

La STO un bon employeur :

81 %

La contribution globale à la satisfaction des clients :

97 %

L'entraide entre collègues :

87 %

Les relations professionnelles positives entre collègues :

95 %

L'appréciation de son travail :

88 %

L'ouverture à la diversité en tous genres :

91 %

Achalandage

	2017	2018	2019	Augmentation (%)
Nombre de montées ¹	15 560 560	17 466 149	19 126 740	9,5 %
Nombre de déplacements ²	14 226 825	15 898 415	17 368 924	9,2 %
Vente de titres ³	20 263 633	21 608 188	23 157 097	7,2 %

¹Indicateur basé sur le nombre de montées : somme de toutes les montées effectuées sur le réseau.

²Indicateur basé sur le nombre de déplacements : somme des montées payantes effectuées sur le réseau.

³Indicateur basé sur la vente de titres de transport : chaque titre vendu est multiplié par un nombre de passages estimés.

Validation des cartes à puce par secteur

Aylmer

↑ 10 %

Plateau

↑ 16 %

Hull

↑ 13 %

Gatineau

↑ 16 %

Buckingham Masson-Angers

↑ 4 %

Rapibus

↑ 11 %

Portrait du réseau

787 154

Heures de service

17 243 007

KM parcourus

65

Lignes*

314

Abribus

18

Parc-o-bus

10

Stations Rapibus

1 915

Arrêts

37

KM de voies réservées

Parc de véhicules

132

autobus **40 pieds**
abaissables

7

autobus de
type Classic

121

autobus **40 pieds**
abaissables et accès fauteuil

dont **65 hybrides** | Équipés d'un support à vélos



Total

345

dont **89 hybrides**

85

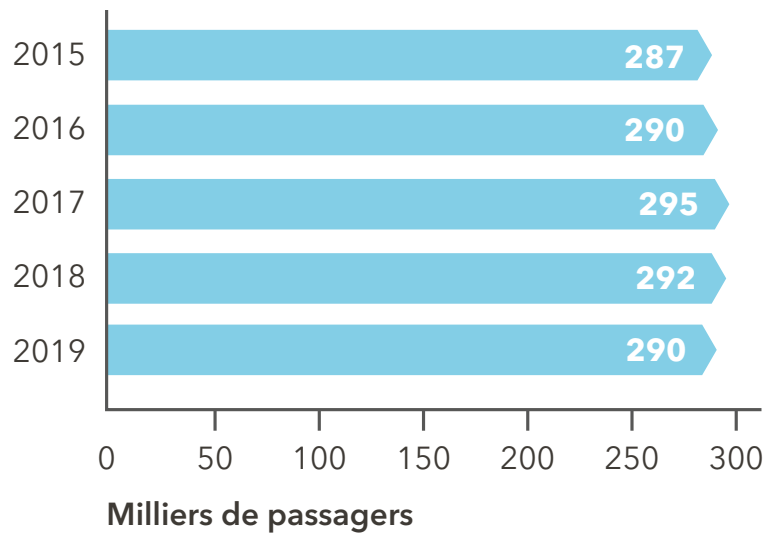
autobus articulés **60 pieds**
abaissables et accès fauteuil

dont **24 hybrides** | Équipés d'un support à vélos

Transport adapté

En 2019, il y a eu 894 nouvelles admissions, ce qui porte le nombre de personnes admises à 7 241 dont 2 838 utilisent régulièrement le service. Le Service du transport adapté a effectué plus de 289 935 déplacements en 2019, soit une baisse de 0.6 %. L'ensemble des fournisseurs du service a affiché un taux global de ponctualité à 89,5 %.

Évolution de l'achalandage du transport adapté



30 Minibus adaptés

14 Taxis adaptés

4 Minibus conventionnels

28 Taxis conventionnels



Faits saillants

Investissement record de 4 M\$ - Programme d'aide au développement du transport collectif (PADTC)

Cet automne, un investissement record de 4 M\$ a permis d'améliorer l'offre de service partout sur le réseau et offrir 24 400 heures de service supplémentaires à notre clientèle.

À titre indicatif, cet automne, du lundi au vendredi nous avons offert près de **2 800 voyages par jour**.

Amélioration du réseau dans les districts de Limbour et de Touraine

Afin de bien adapter l'offre de service à la réalité de la clientèle, la STO a consulté les résidents des districts de Limbour et Touraine. Par le biais de sondages et de groupes de discussion, les commentaires reçus ont contribué à la révision complète du secteur. Une augmentation de la fréquence des passages et la modification de certains parcours ont été mis en place cet automne.

Par ailleurs, c'est aussi après avoir consulté le comité technique du Service des relations avec la clientèle ainsi que des membres du panel

d'usagers de la STO qu'une révision du service local offert en période hors pointe dans le secteur d'Aylmer a été entamée.

« Il est important pour la STO d'être à l'écoute de sa clientèle. En les consultant et en apprenant davantage sur ses habitudes de déplacements, la STO est en mesure d'apporter des changements et des améliorations qui ont un impact sur la qualité de vie de la clientèle. »

- Mme Nadeau, présidente du C.A.

Transit en temps réel

C'est à la suite de l'implantation du système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur (SAEIV) de l'entreprise Engie Ineo, que la STO a pu passer à la prochaine étape en rendant les données de passages en temps réel disponibles pour sa clientèle. L'entente de partenariat avec les développeurs de l'application Transit a permis de faire le travail de validation de ses nouvelles

données. La clientèle peut maintenant consulter, sur son téléphone cellulaire, les horaires de passages ajustés en fonction du positionnement GPS des autobus.

Les données en temps réel sont des informations précises puisqu'elles tiennent compte de la réalité sur le réseau.



Tu veux savoir quand arrive le bus?

 Télécharge **Transit** dès maintenant!

 **STO**
L'avenir en commun

Détails au sto.ca

The advertisement features a background image of a white bus with the number 1220. On the right, a smartphone displays the Transit app interface, which includes a map and a list of bus routes with their respective numbers and arrival times. The list shows routes 100, 200, and 37 with arrival times of 2, 1, and 5 minutes respectively.

Maximo

L'année 2019 marque la mise en opération et l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) au Service de l'entretien; un projet de près de 2,4 M\$ rendu possible grâce au financement des gouvernements du Canada et du Québec dans la mise en œuvre du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun (FITC).

Cette solution logicielle, soit MAXIMO d'IBM, permet désormais à la STO de centraliser toutes les informations en un seul endroit afin de mieux gérer ses actifs et ainsi, faire une meilleure planification du travail lié à la maintenance.

Afin d'assurer le succès de ce projet d'envergure, une mise à niveau de la couverture Wifi a été améliorée dans les deux centres de transport, plus de 1 000 heures de formation ont été données à l'équipe au Service de l'entretien et c'est toute une équipe multisectorielle qui s'est mobilisée, de concert avec STI Maintenance, sur plusieurs semaines d'implantation, et ce, 24 h sur 24, 7 jours sur 7.

Rappelons que l'implantation du GMAO s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue entreprise par la STO et découle des recommandations du vérificateur général de la Ville de Gatineau.

Système structurant dans l'ouest

Dans le cadre de l'étude complémentaire, la STO a entrepris une démarche de consultation publique pour permettre à la population de s'exprimer sur les 5 scénarios retenus.

Les différents retours de ces consultations ont permis aux partenaires d'appréhender les principaux besoins et contraintes des répondants. L'étude se poursuit avec l'évaluation comparative afin d'identifier la solution recommandée.

Accessibilité sur le réseau

La STO a décidé cette année de modifier la configuration intérieure des autobus réguliers. À compter de 2021, les nouveaux autobus seront donc équipés de 2 places pour fauteuils roulants plutôt qu'une, comme c'est actuellement le cas dans les autobus articulés.

Sur un total de 345 autobus, 206 sont actuellement munis d'une rampe d'accès pour fauteuil roulant. Rappelons qu'il est possible de voyager en fauteuil roulant sur toutes les

lignes d'autobus du réseau, si l'autobus est muni d'une rampe d'accès et que l'arrêt est identifié accessible. De plus, 12 lignes d'autobus sont garanties accessibles, soit 10 du lundi au vendredi et 8 les week-ends. Le nombre de montées de clients en fauteuil roulant est passé de 2 200 à 4 400 entre 2018 et 2019, soit +100%.

Programme ÉCHO reconnu sur la scène provinciale

La Société de transport de l'Outaouais s'est vu remettre cette année une mention Jalon de la mobilité, dans la catégorie mobilité collective et partagée, un prix Reconnaissance au dernier colloque annuel de l'Association du transport urbain du Québec ainsi que le prix dans la catégorie Développement et amélioration des services de transport collectif dans le cadre du 15e Gala des Prix Guy Chartrand organisé par l'organisme Trajectoire.

Rappelons que le programme ÉCHO, lancé le 1er janvier 2018, contribue à favoriser l'intégration, contrer l'isolement, et garder les gens actifs sur le marché du travail.

« La STO est très fière de cette mention et de la reconnaissance qui en émane de la part des pairs œuvrant dans le domaine des transports. Le bilan positif de la première année du programme ÉCHO est en partie dû à l'implication des partenaires et du milieu communautaire qui en ont fait la promotion. Maintenant, il ne reste plus qu'à souhaiter que ce modèle de tarification sociale trouve écho auprès du gouvernement du Québec afin que celui-ci offre un soutien logistique et financier pour élargir l'accès à la tarification sociale »

- Mme Nadeau, à l'issue de la soirée de remise des prix qui avait lieu à Montréal.

Encore à ce jour, la STO est la première et la seule société de transport au Québec à offrir une tarification sociale à sa clientèle.



Renouvellement Transcollines

Dans une vision d'un service de transport régional, la STO a renouvelé l'entente de partenariat avec Transcollines pour une durée de 5 ans. À compter du 1er janvier 2020, les clients de Transcollines qui paient leur passage en argent comptant et désirent poursuivre leur

déplacement sur le réseau de la STO ne le font plus avec un billet de carton, mais bien avec l'un des billets de correspondance avec code QR. Voilà donc un pas de plus, vers l'éventuelle abolition du billet de carton!

40^e anniversaire du New Look



Alors que l'électrification des transports est l'un des sujets de l'heure de l'industrie, la STO a fièrement souligné cette année, le 40^e anniversaire du New Look 1979 de General Motors, le doyen de son parc d'autobus.

Pour l'occasion, ce dernier fut décoré par des employés et illuminé sur le parterre du Centre administratif Antoine-Grégoire durant la période des Fêtes.

15^e soirée de reconnaissance du Club Sélect

La sécurité des employés et de la clientèle du transport en commun est au cœur des priorités de la STO. En ce sens, le Club Sélect fut fondé en 2005 afin de reconnaître l'expertise des chauffeurs d'autobus professionnels en matière de conduite sécuritaire. Depuis, 63 chauffeurs émérites, cumulant 25 ans et plus de conduite sans accident évitable, ont joint les rangs de ce prestigieux Club.

En considérant le temps moyen de conduite d'un chauffeur d'autobus, force est de constater que ces 63 professionnels ont cumulé à eux seuls, près de 5 millions d'heures de conduite sans accident évitable. En 2019 avait donc lieu la 15^e soirée de reconnaissance du Club Sélect.

Le Programme d'aide à l'apprentissage au transport en commun souffle 10 bougies!

Lancée en 2009, la toute première trousse d'apprentissage au transport en commun dédiée aux personnes âgées a, depuis, fait son chemin. En effet, dès 2010, la STO a été appelée à développer une version de la trousse qui s'adresse à un segment de clientèle plus large. Aujourd'hui, en plus de l'Académie des retraités de l'Outaouais, ce sont des organismes tels que le CISSSO, le Centre de réadaptation La RessourSe, le Centre alimentaire d'Aylmer et le Boulv'Art

de la Vallée qui s'en servent pour accompagner leurs clients vers le transport en commun, dont la clientèle éligible au programme de tarification sociale ÉCHO. La STO a également une entente avec la Ville de Gatineau, via sa Division de la diversité culturelle, qui lui permet de remettre une trousse aux nouveaux arrivants dans le cadre des tours de ville qui ont lieu quatre fois par année et qui touchent près de 160 participants annuellement.

Dans la communauté

Inondations

Encore une fois ce printemps, la région a été mise à rude épreuve avec une importante crue printanière. Les inondations ont obligé de nombreux citoyens à quitter leur résidence, certains quadrilatères et bretelles d'accès à l'autoroute ont été inaccessibles pendant plusieurs semaines et des mesures ont été mises en place sur l'autoroute 50 ainsi que sur le boulevard Fournier. Ces impacts, jumelés à la fermeture et/ou travaux sur le pont du Portage et la traversée des Chaudières ainsi que la fermeture de l'intersection des boulevards St-Joseph et Montclair, sont rapidement venus saturer le réseau routier. Les équipes de la STO ont travaillé d'arrache-pied pour trouver des solutions afin d'atténuer les impacts sur la clientèle.

De nombreuses actions ont été réalisées par la STO lors de la crue printanière, dont notamment :

- Une présence quotidienne au Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU) de la Ville de Gatineau afin de répondre aux besoins en transport;
- Un accès au corridor Rapibus pour les premiers répondants (policiers, ambulanciers et pompiers) de la Ville de Gatineau;
- Des cartes à puce Multi « Mesures d'urgence » offertes gratuitement aux sinistrés afin qu'ils puissent se déplacer sur les réseaux de la STO et d'OC Transpo tout au cours du mois de mai;
- Des autobus mis à la disposition de la Ville de Gatineau qui ont servi de navettes pour les sinistrés et les bénévoles lors de la grande corvée de solidarité;
- Pour des raisons de santé et de sécurité, un accès sans frais au réseau de la STO a été offert pendant quelques semaines, aux employés du CISSSO pour assurer la livraison d'un service essentiel à la population;
- Une collecte de fonds à bord des autobus lors de laquelle un montant de 35 583 \$ a été amassé et versé au Fonds d'aide aux sinistrés des inondations mis en place par la Croix-Rouge.



Centraide Outaouais

Depuis plus de 25 ans, la STO appuie l'organisme Centraide Outaouais en tenant une campagne annuelle de financement en milieu de travail à laquelle participe bon nombre d'employés.

Bien que 2018 ait été une année record, la campagne de 2019 l'a surpassée avec une somme de 31 183 \$ qui a été remise à cet organisme régional.

Marche pour le climat

À titre de leader de la mobilité durable, lors de la Manifestation citoyenne et étudiante pour le climat qui s'est tenue le 27 septembre, la STO a offert une gratuité sur l'ensemble du réseau

régulier et du Service de transport adapté aux participants afin de faciliter leurs déplacements et alléger le réseau routier.



Le Grand partage de Noël

En décembre, la coordination bénévole de la livraison des quelque 500 paniers issus du Grand partage de Noël a été assurée par les chauffeurs Luc Champagne et Serge Pellerin. Soulignons

également la contribution bénévole des 22 chauffeurs au volant des autobus auxquels se sont joints plus de 130 autres bénévoles, soit leurs collègues, familles et amis.

Rapports financiers

Excédent de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	2019 Budget (\$)	2019 Réel (\$)	2018 Réel (\$)
Revenus			
Revenus de passagers	39 875 000	43 316 610	39 983 983
Droits sur immatriculations	4 800 000	4 925 587	4 842 796
Subventions liées à l'exploitation	16 050 000	17 752 826	14 966 517
Subventions liées aux immobilisations	21 500 000	12 831 816	18 235 808
Services spéciaux	315 000	373 002	448 015
Autres revenus	1 060 000	1 958 777	1 818 925
Contribution - Ville de Gatineau	65 600 000	65 600 000	62 900 000
Total des revenus	149 200 000	146 758 618	143 196 044
Dépenses			
Dépenses de fonctionnement	114 737 144	115 763 323	105 581 644
Frais de financement	8 723 687	6 912 492	7 611 627
	123 460 831	122 675 815	113 193 271
Remboursements de la dette à long terme	16 321 313	9 241 637	10 407 989
Total des dépenses	139 782 144	131 917 452	123 601 260
Résultats avant affectations	9 417 856	14 841 166	19 594 784
Affectations			
Activités d'investissement	(9 500 000)	(12 090 559)	(17 113 826)
Surplus accumulé affecté	-	4 928	4 929
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 12)	82 144	514 843	694 848
Total des affectations	(9 417 856)	(11 570 788)	(16 414 049)
Excédent de l'exercice	-	3 270 378	3 180 735

État de la situation financière

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	2019 \$	2018 \$
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	9 306 301	-
Débiteurs (note 4)	169 868 408	175 037 887
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 5)	14 874 500	13 628 800
	194 049 209	188 666 687
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 6)	4 512 835	4 396 809
Frais payés d'avance	735 731	642 881
Immobilisations (note 9)	464 439 181	465 449 484
	469 687 747	470 489 174
Total des actifs	663 736 956	659 155 861
Passifs et l'avoir des contribuables		
Passifs		
Découvert bancaire		13 011 558
Créditeurs et frais courus (note 7)	19 637 319	19 007 967
Revenus reportés (note 8)	2 591 467	2 551 952
Dettes à long terme (note 10)	249 035 300	250 229 768
Total des passifs	271 264 086	284 801 245
Avoir des contribuables		
L'excédent accumulé (note 11)	15 248 830	11 983 378
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 12)	(8 092 415)	(7 577 572)
Financement des investissements en cours	34 730 448	11 194 141
Investissement net dans les immobilisations	350 586 007	358 754 669
Total de l'avoir	392 472 870	374 354 616
Total des passifs et de l'avoir des contribuables	663 736 956	659 155 861

Excédent accumulé

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	<u>Virement de</u> \$	<u>Virement à</u> \$	<u>Solde</u> \$
Excédent accumulé			
Non affecté - solde redressé au 1^{er} janvier			7 129 696
Affectation - activités de fonctionnement			-
Affectation - activités d'investissement		2 799 998	(2 799 998)
Affectation - excédent accumulé affecté			
Affectation - réserves financières			
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	3 270 378		3 270 378
Non affecté - solde au 31 décembre	3 270 378	2 799 998	7 600 076
Affecté - solde au 1^{er} janvier			4 853 682
Affectation - activités de fonctionnement		4 928	(4 928)
Affectation - activités d'investissement			-
Affectation - excédent accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	2 800 000		2 800 000
Affecté - solde au 31 décembre	2 800 000	4 928	7 648 754
Excédent accumulé au 31 décembre (note 11)			15 248 830

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2019

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 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 2019

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 2019 est de 591 460 \$ et de 437 864 \$ en 2018.

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^{er} 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 dont bénéficieront les employés à leur retraite. L'évaluation du coût au 1^{er} janvier 2006 est amorti selon la méthode de l'amortissement progressif sur une période de 17 ans.

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 2019

	2019	2018
	\$	\$
Note 4 - Débiteurs		
Subventions - gouvernement provincial et fédéral	164 008 349	169 016 793
Ville de Gatineau	2 000	2 000
Fonds des contributions des automobilistes	1 406 826	1 399 484
Titres de transport	2 722 316	2 538 159
Ristournes de TPS et TVQ	696 277	961 120
Autres débiteurs	1 032 640	1 120 331
	169 868 408	175 037 887
Note 5 - Avantages sociaux futurs		
Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	24 005 200	22 326 800
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(9 130 700)	(8 698 000)
	14 874 500	13 628 800
Note 6 - Stocks de fournitures		
Carburant et huiles	245 985	333 811
Pièces de rechange	4 266 850	4 062 998
	4 512 835	4 396 809
Note 7 - Crédoeurs et frais courus		
Fournisseurs	8 839 124	7 415 328
Salaires et avantages sociaux	8 514 751	8 913 993
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 526 077	1 466 676
Gouvernement du Québec	430 315	776 058
Gouvernement du Canada	170 219	328 842
Dépôts sur soumissions	156 833	107 070
	19 637 319	19 007 967
Note 8 - Revenus reportés		
Abonnements mensuels	2 071 204	1 876 144
Billets	79 348	182 055
Subventions	440 915	493 753
	2 591 467	2 551 952

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2019

Note 9 - Immobilisations

Catégories	2019			2018		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	23 624 299	-	23 624 299	23 297 369	-	23 297 369
Bâtiments	104 789 058	23 873 811	80 915 247	104 596 966	21 189 307	83 407 659
Véhicules	233 587 914	108 418 725	125 169 189	224 408 761	94 882 553	129 526 208
Rapibus	230 728 121	37 112 326	193 615 795	230 497 547	31 345 922	199 151 625
Terminus, stationnements et voies réservées	22 310 209	14 701 971	7 608 238	22 310 737	13 738 490	8 572 247
Abribus, bancs et arrêts	2 839 403	1 928 137	911 266	2 752 620	1 782 810	969 810
Équipements informatiques	31 844 329	22 959 241	8 885 088	29 190 136	19 545 939	9 644 197
Gestion des titres de transport	9 206 583	7 927 696	1 278 887	9 184 564	7 570 573	1 613 991
Équipements de garage	7 457 133	5 344 990	2 112 143	7 233 091	4 940 702	2 292 389
Équipements de bureau	3 092 910	2 931 327	161 583	3 081 346	2 864 091	217 255
Équipements de véhicules	965 926	947 277	18 649	961 332	942 670	18 662
Réservoirs de carburant	789 675	770 406	19 269	789 675	753 327	36 348
	671 235 560	226 915 907	444 319 653	658 304 144	199 556 384	458 747 760
Immobilisations en cours	20 119 528	-	20 119 528	6 701 724	-	6 701 724
Total des immobilisations	691 355 088	226 915 907	464 439 181	665 005 868	199 556 384	465 449 484

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	2019	2018
	\$	\$
Note 10 - Dettes à long terme		
Obligations et billets	250 463 000	251 698 000
Taux d'intérêt variant de 1,15% à 4,65%, échéance de 2020 à 2046		
Moins : Versements exigibles à court terme	(49 802 000)	(37 341 000)
	200 661 000	214 357 000

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

Montants à recouvrer :		
Gouvernement du Québec	136 609 826	145 003 185
Municipalité	113 853 174	106 694 815
	250 463 000	251 698 000
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 427 700)	(1 468 232)
	249 035 300	250 229 768

Note 11 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	6 457 938	3 657 937
Études - Mesures préférentielles	259 856	259 857
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Autres projets	210 960	215 888
	7 648 754	4 853 682
Excédent des années antérieures non affecté	4 329 698	3 948 961
Excédent de l'exercice en cours	3 270 378	3 180 735
	15 248 830	11 983 378

	2019	Résultats activités financières (\$)	2018
	(\$)		(\$)
Note 12 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir			
Dépenses			
Vacances à payer	-	73 185	(73 185)
Assurances collectives	(8 612 000)	(432 700)	(8 179 300)
Régime de pension	519 585	(155 328)	674 913
	(8 092 415)	(514 843)	(7 577 572)

Renseignements supplémentaires - revenus

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	2019 Budget (\$)	2019 Réel (\$)	2018 Réel (\$)
Revenus de passagers			
Abonnements mensuels	29 183 063	31 809 390	29 277 162
Billets	4 237 680	3 426 219	4 197 361
Porte-monnaie électronique (PME)	2 659 427	3 615 978	2 666 011
Comptant	3 794 830	4 465 023	3 843 449
	39 875 000	43 316 610	39 983 983
<hr/>			
Droits sur immatriculations	4 800 000	4 925 587	4 842 796
<hr/>			
Subventions liées à l'exploitation			
Améliorations de services	12 950 000	14 101 225	11 719 678
Transport adapté	3 100 000	3 547 583	3 246 839
Divers		104 018	
	16 050 000	17 752 826	14 966 517
<hr/>			
Subventions liées aux immobilisations	21 500 000	12 831 816	18 235 808
<hr/>			
Services spéciaux	315 000	373 002	448 015
<hr/>			
Autres revenus			
Publicité	720 000	993 743	929 706
Cartes d'identité	246 000	293 570	269 984
Billets non utilisés	-	249 669	247 530
Transport nolisé	10 000	19 445	19 948
Intérêts	20 000	17 638	21 221
Disposition d'actif	10 000	2 550	151 914
Location		215 556	51 378
Divers	54 000	166 606	127 244
	1 060 000	1 958 777	1 818 925

Sommaire des dépenses de fonctionnement

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	2019 Budget (\$)	2019 Réal (\$)	2018 Réal (\$)
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	77 949 996	78 626 157	71 926 132
Coûts d'opération des véhicules	17 726 123	17 156 399	15 931 712
Transport adapté	7 102 000	7 317 573	6 823 825
Entretien des installations	4 710 089	4 584 065	3 824 954
Honoraires et contrats	2 354 167	2 847 769	2 568 825
Services publics	1 643 200	1 640 908	1 547 401
Licences et permis	987 300	1 064 545	956 068
Location - espaces de bureau et autres	414 500	478 776	391 851
Publicité et information	360 500	583 803	693 016
Responsabilité publique	386 500	386 180	337 164
Matériel et fournitures de bureau	367 371	549 763	407 339
Autres dépenses	721 376	527 385	173 357
Imprévus	14 022	-	-
Total - dépenses de fonctionnement	114 737 144	115 763 323	105 581 644



