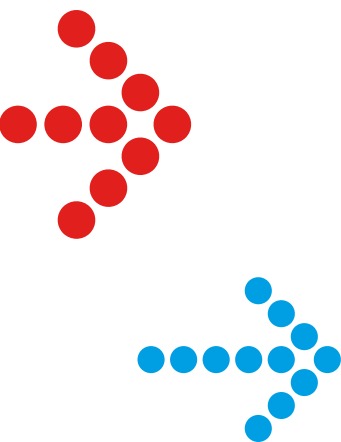




Rapport d'activités 2020



Table des matières



Mot du président du conseil d'administration et du directeur général.....	2
Le conseil d'administration.....	4
Le comité de direction	6
STL en chiffres	8
Covid-19	10
Orientation 1 – Maintenir nos forces et nos acquis opérationnels	10
Gérer la crise	12
Priorité à l'expérience client	16
Santé et sécurité d'abord	21
Innovation	27
Indicateurs de performance	28
Les projets et réalisations de l'année	30
Orientation 2 – Déployer une offre de service attrayante, compétitive, accessible et écologique pour les clients et pour les Lavallois	34
Orientation 3 – Viser l'excellence de nos pratiques organisationnelles	43
Orientation 4 – Assumer un leadership stratégique dans le cadre de la gouvernance métropolitaine	50
Orientation 5 – S'appuyer sur une équipe mobilisée et compétente	52
États financiers.....	61

Mot du président du conseil d'administration et du directeur général

La pandémie de la Covid-19 a entraîné un renversement inattendu de nos habitudes en balayant notre quotidien du jour au lendemain, comme seul peut le faire un événement de cette ampleur. Non seulement la crainte pour la santé de nos équipes et de nos clients s'est imposée, mais il a fallu maintenir la livraison de ce service essentiel sur l'ensemble du territoire lavallois. C'est un défi de taille considérant le peu de détails dont nous disposions dans ce contexte en constante évolution.

La collaboration des employés, nos expertises internes, la concertation avec les différents partenaires gouvernementaux et les autres organismes de transport public nous ont permis d'aborder ce défi avec confiance tout en jonglant avec les multiples défis opérationnels. On a dû mettre en place une structure de gestion de crise efficace afin d'adapter nos activités selon l'évolution de la situation. Plusieurs changements ont dû être apportés au service à bord des autobus et aux horaires afin de maintenir nos engagements envers la clientèle.

Ces bouleversements ont dicté un exercice considérable de révision de nos priorités pour l'année 2020. Plusieurs projets ont pu voir le jour grâce à la persévérance de nos équipes, comme l'avancement des travaux de modernisation des installations prévu dans notre plan d'électrification. D'autres ont dû être revus de fond en comble, comme les efforts de mitigation en vue de

la construction du Réseau express métropolitain (REM). Mais l'adéquation rapide des services a été le premier chantier pour des centaines d'employés de la STL. L'objectif était d'élaborer et mettre en place des solutions originales et performantes qui reflètent notre engagement pour la qualité et qui s'inscrivent dans le temps. D'ailleurs, de nouvelles distinctions sont venues reconnaître et célébrer encore cette année la créativité de la STL pour son nouvel estimateur d'achalandage – un outil pratique au bénéfice de la sécurité de la clientèle.

En fait, notre force, ce sont nos employés : ce sont eux les protagonistes de notre résilience organisationnelle et de notre talent d'innover. Ces femmes et ces hommes qui portent la Société de transport de Laval sur leur blouse, leur masque et leur cœur. Ils se sont retroussés les manches dans un effort de mobilisation sans précédent – tenaces et consciencieux face à la crise. La

capacité de se remettre en question, la passion de coopérer pour le bien commun, l'envie d'emprunter de nouvelles avenues et de se dépasser; ces qualités nourrissent quotidiennement la fierté d'appartenir à la grande famille de la STL. Un merci senti va donc à nos 1 086 employés qui permettent à notre organisation de viser l'excellence, en tout temps.

Cela dit, les nouvelles mesures de sécurité et la baisse vertigineuse de l'achalandage ont entraîné une diminution considérable des revenus pour la STL. À cet effet, nous souhaitons saluer l'intervention rapide des deux paliers de gouvernement qui ont soutenu les sociétés de transport par une aide financière substantielle venant compléter des efforts budgétaires soutenus.

De plus, nous sommes fiers de pouvoir compter sur la coopération harmonieuse de la Ville de Laval qui a contribué activement à un exercice difficile de préparation budgétaire. Elle a appuyé avec ferveur, encore cette année, le rôle d'une

mobilité collective intégrée et structurante pour notre territoire, sous une vision rassembleuse de réduction de notre empreinte environnementale. Les défis au niveau de la gouvernance métropolitaine du transport public ont d'ailleurs demandé d'accroître les activités d'analyse, de suivi et de concertation.

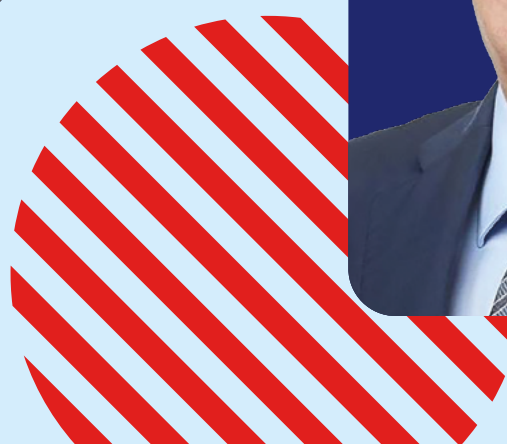
Nous aimerions également souligner le soutien précieux et avisé des membres du conseil d'administration qui ont été des partenaires indéfectibles face à la crise, et dont l'engagement continue de représenter un pilier essentiel pour l'accomplissement de notre mission.

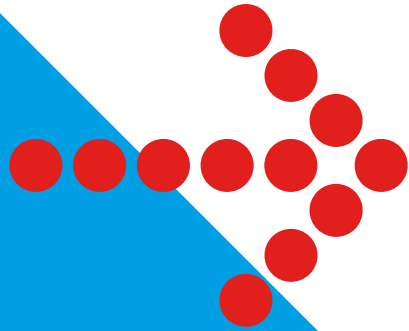
Enfin, nous tenons à remercier nos clients qui ont fait preuve d'une patience et d'une collaboration notables face aux changements fréquents des normes et de l'offre de service. Leurs commentaires nous ont poussés à optimiser nos façons de faire et leur soutien au jour le jour nous a démontré, une fois de plus, que cette relation de proximité est centrale à la livraison d'un transport collectif de grande qualité tourné vers l'avenir.



Guy Picard
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Éric Morasse
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION





Le conseil d'administration



Éric Morasse
PRÉSIDENT DU CONSEIL



Jocelyne Frédéric-Gauthier
VICE-PRÉSIDENTE



Aline Dib
CONSEILLÈRE



Sandra EL-Helou
CONSEILLÈRE



Vasilios Karidogiannis
CONSEILLER



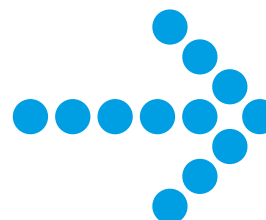
Michel Reeves
MEMBRE DU CONSEIL (REPRÉSENTANT
DES CLIENTS DU TRANSPORT
RÉGULIER)



Suzanne Savoie
PRÉSIDENTE DU COMITÉ
AUDIT ET FINANCES



Mélanie Martel
PRÉSIDENTE DU COMITÉ
GOUVERNANCE, ÉTHIQUE
ET RESSOURCES HUMAINES



En date du 31 décembre 2020

Le comité de direction



Guy Picard
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Nicolas Girard
DIRECTEUR EXÉCUTIF,
COMMUNICATIONS
ET AFFAIRES PUBLIQUES



Josée Prud'homme
DIRECTRICE PRINCIPALE,
RESSOURCES HUMAINES



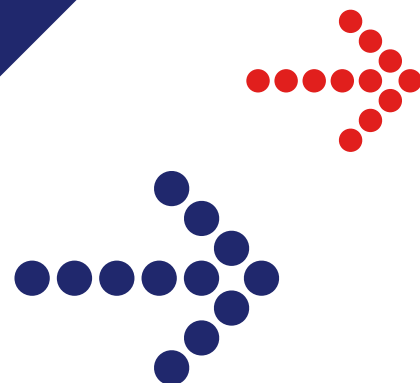
Josée Roy
DIRECTRICE EXÉCUTIVE,
EXPLOITATION



Kathy Dumortier
DIRECTRICE EXÉCUTIVE, ADMIN.
ET PLANIFICATION D'ENTREPRISE
ET TRÉSORIÈRE



Pierre Lavigueur
DIRECTEUR EXÉCUTIF,
DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION





Daniel Brodeur
DIRECTEUR PRINCIPAL,
EXPLOITATION DU SERVICE



Christine Gauvreau
DIRECTRICE PRINCIPALE,
PLANIFICATION ET DÉVELOPPEMENT



Pierre Savage
DIRECTEUR PRINCIPAL,
INFRASTRUCTURES



Daniel Boismenu
DIRECTEUR PRINCIPAL,
COMMUNICATIONS ET MARKETING



Silvana Cutrone
DIRECTRICE PRINCIPALE, STRATÉGIE
ET INTÉGRATION DU SERVICE



Lynn Boivin
DIRECTRICE PRINCIPALE,
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION



Nicholas Larocque
DIRECTEUR, SERVICE DE
L'APPROVISIONNEMENT ET
DE LA GESTION MATÉRIELLE



Louis Szabo
DIRECTEUR PRINCIPAL,
ENTRETIEN ET INGÉNIERIE



Pierre Côté
DIRECTEUR PRINCIPAL,
AFFAIRES JURIDIQUES
ET SECRÉTAIRE CORPORATIF

La STL en chiffres

1 504
km de réseau

1 086
employés

2 735
arrêts

16
lignes accessibles
aux fauteuils roulants

11 356
clients du
transport adapté

243 302
déplacements en
transport adapté

163 047 000 \$
de budget annuel

14
lignes de
taxis collectifs

564

abribus

336

autobus

13 598 661

kilomètres parcourus
chaque année

47

lignes d'autobus

9 982 029

déplacements sur
le réseau régulier

533 271

heures de service
annuellement

360

Une navette
gratuite
toute l'année



Maintenir nos forces et nos acquis opérationnels... au temps de la Covid-19

Le maintien des services en temps de crise : réagir, prévenir et rebondir

La propagation du coronavirus aura laissé, mondialement, une blessure historique que l'année 2020 évoquera pour toujours. Les dommages de la pandémie et la paralysie de l'ensemble de la société et du tissu économique mondial ont non seulement bouleversé nos façons de vivre, communiquer et travailler, mais ont imposé un revirement net et profond aux entreprises qui ont dû s'adapter pour maintenir leurs opérations, voire survivre.

Afin de continuer d'offrir aux clients des services sécuritaires de haute qualité et de protéger nos quelque 1000 employés, nous avons déployé des efforts colossaux et mis à profit notre capacité éprouvée d'innover, autant dans les pratiques que dans les procédés. Tout en nous conformant aux impératifs sanitaires pour contenir la pandémie, nous avons dû faire face à la nécessité de maintenir nos services de transport régulier et adapté, essentiels pour la population, et parallèlement à la pression financière pour assurer des voyages qui étaient en baisse vertigineuse d'achalandage.

La première orientation du Plan stratégique organisationnel 2019-2028, qui vise le maintien de nos forces et acquis opérationnels, a été incarnée pleinement dans cette adaptation titanesque de toutes les équipes à la nouvelle réalité, afin de continuer d'offrir un service de transport collectif performant et qui a évolué en fonction des besoins. Notre agilité, notre leadership en innovation et en analyse de données, notre orientation client, enracinés dans nos façons de faire, nous ont permis de réagir et de rebondir dans un effort collectif exemplaire d'optimisation des pratiques.

Et tout cela a été possible grâce à la collaboration de l'ensemble des employés qui ont démontré, une fois de plus, leur professionnalisme et leurs compétences, ainsi qu'un dévouement sans faille.



Gérer la crise : concertation, agilité et proactivité

La Société a promptement mis en place des mécanismes internes de vigie, de suivi, de transmission de l'information et de prise de décision favorisant la coordination des actions et la concertation efficace de l'ensemble des directions.



Les cellules de crise

C'est dans ce contexte que nous avons déployé notre stratégie de gestion de crise, avec la collaboration des équipes et la volonté partagée d'élaborer des solutions novatrices afin d'adapter le service au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie. La Société a procédé rapidement à la création de trois cellules de gestion de crise — tactique, stratégique et de rétablissement. Ces cellules réunissaient quotidiennement les membres des différentes directions et de la haute direction et permettaient de soulever et de répondre aux enjeux urgents, de communiquer les besoins et les nouvelles consignes ainsi que de fournir rapidement les orientations stratégiques et opérationnelles pour l'ensemble de l'organisation, en mettant en place les ressources et les moyens nécessaires.

Ce canal de communication exceptionnel, qui favorisait la circulation de l'information de manière autant ascendante que descendante, a permis à la STL de prendre le pouls de chaque unité d'affaires et de réagir prestement dès le début de la crise. Grâce aux cellules tactique et stratégique, elle pouvait ajuster constamment les plans d'action et les moyens pour le court terme, alors que la cellule de rétablissement permettait de faire atterrir les solutions nécessaires pour des changements à plus long terme. Pendant les premiers mois de la crise, ces cellules de concertation se réunissaient souvent jusqu'à deux fois par jour, sept jours sur sept, afin d'assurer la transmission fluide et en temps réel des besoins, l'implantation des stratégies et la mobilisation des employés.

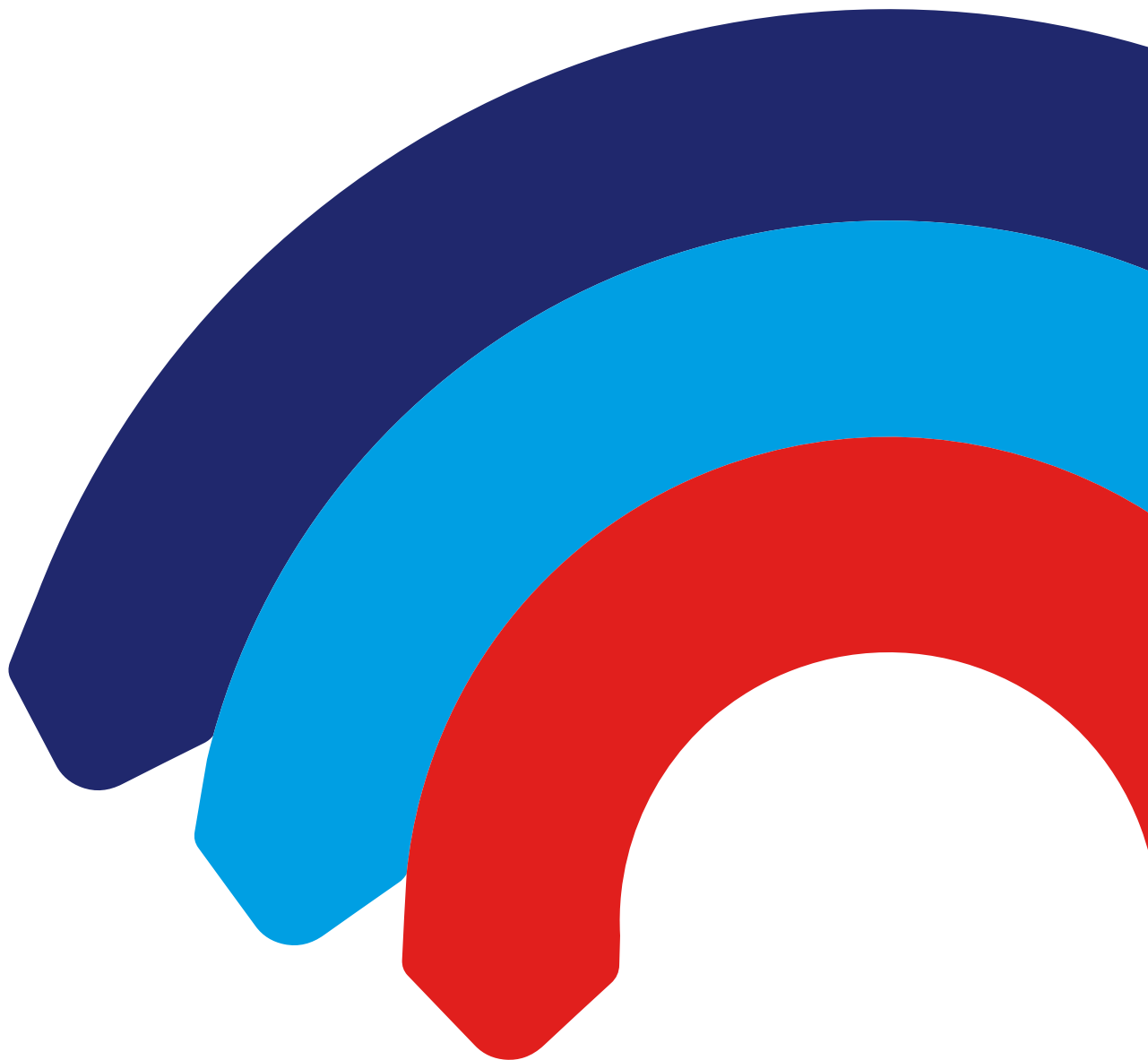
C'est grâce à ce travail acharné de partage de l'information et de mise à profit des expertises, ainsi qu'à la collaboration exceptionnelle de l'ensemble des équipes, que notre organisation a pu absorber le choc, évaluer les solutions puis rediriger adroitement les efforts, bien que naviguant toujours en eaux inconnues. Nous saurons mesurer plus lucidement l'étendue de cette gestion de crise seulement dans quelques années, mais il est déjà évident que ce fut, pour la STL, un exercice de coopération extraordinaire qui a démontré l'efficacité de notre modèle d'affaires, ancré sur une culture d'innovation où le changement représente un levier d'excellence et de mobilisation.

La concertation entre les acteurs

Afin de suivre activement l'évolution de la situation et les consignes sanitaires, la STL a également maintenu des liens étroits avec les différentes instances gouvernementales, notamment grâce à sa participation aux rencontres de coordination de l'Organisation de sécurité civile de Laval avec, entre autres, l'Institut national de santé publique du Québec, le ministère des Transports du Québec (MTQ), la Ville de Laval et la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM).

Elle a également travaillé de manière concertée avec les associations sectorielles et les autres sociétés de transport public afin d'assurer la conformité et la cohérence des mesures mises en place. Des suivis assidus favorisaient le partage des meilleures façons de faire, ainsi que l'atterrissage efficace des mesures recommandées par les autorités.

Par ailleurs, grâce à sa participation à plusieurs conférences et points d'information organisés par l'Union Internationale des Transports Publics, la Société a pu surveiller de près les innovations et les tendances de partout dans le monde, particulièrement des pays d'Europe, où la pandémie progressait de manière anticipée par rapport au Québec.



Priorité à l'expérience client en tout temps

La STL a travaillé sans relâche afin de déployer une panoplie de mesures qui ont évolué avec la situation, permettant un retour des usagers dans le transport en commun, leur sécurité et le maintien de la desserte sur l'ensemble du territoire lavallois.

MONTEZ À L'ARRIÈRE

Les communications fréquentes

Le public pouvait compter sur un flux d'information en continu suivant l'évolution des mesures de prévention, des horaires et des démarches entreprises par l'organisation pour protéger ses clients et ses employés. De multiples communications ont été mises de l'avant afin d'informer les usagers des nouvelles étiquettes à bord, dont la campagne **Ensemble, on avance** qui a mis l'accent sur les nombreux engagements de la société de transport et faisait appel à la coopération de tous. La STL a rappelé notamment que la sécurité dans les autobus était un travail d'équipe avec les clients, car cela n'aurait pu se faire aussi efficacement sans leur appui.

Véhicules et abribus sur l'ensemble des parcours ont été dotés de visuels explicatifs, d'autocollants, de panneaux déroulants, de lignes de circulation pour orienter le sens de marche, le tout affichant les nouveaux règlements en vigueur. Des messages étaient diffusés régulièrement par voie électronique à travers le site Internet, les réseaux sociaux, les infolettres de la STL et

les hebdomadaires locaux, ou encore par messages vocaux dans les terminus. Cette action de communication massive reflétait agilement l'évolution de la situation et visait également les équipes internes qui devaient s'adapter en continu aux nouvelles normes sanitaires et façons de travailler.

L'entrée arrière

Rapidement, il a fallu encadrer davantage l'expérience à bord pour isoler la zone des chauffeurs, comme nous le verrons plus loin, et imposer l'embarquement par l'arrière des véhicules. Cette mesure nécessaire, conjuguée à un effritement subit de l'achalandage, a par contre contribué à une baisse radicale de la perception des droits de passage. Ce n'est qu'à compter du mois d'août, lorsque la majorité des autobus a été munie d'une paroi de protection entourant la zone de conduite, que la clientèle a pu accéder de nouveau aux véhicules par l'avant, entraînant par le fait même un retour à la normale pour la validation des titres de transport.



MONTEZ À L'ARRIÈRE



Clinique mobile au service de la lutte à la pandémie

Limiter le nombre d'usagers

Par ailleurs, plusieurs sièges ont été condamnés dans les terminus et le nombre d'autobus en fonction sur le réseau a été adapté pour favoriser la distanciation des usagers à bord d'un seul véhicule lorsque possible. Cela a pu être modulé au cours de l'année, notamment avec l'obligation du port du masque. Nos équipes surveillaient assidûment la situation sur les différentes lignes et un nouvel autobus était mis rapidement en service lorsque l'achalandage devenait trop important.

Le port de couvre-visage

D'abord fortement recommandé, puis obligatoire, le port du couvre-visage à bord des véhicules a contribué à la remontée progressive de l'achalandage. Par ailleurs, dans le cadre d'une action concertée entre les quatre sociétés de transport de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), la STL a procédé à la distribution de 63 500 couvre-visages réutilisables, dont 61 000 à nos usagers externes, 1 000 ont été envoyés par la poste aux usagers du transport adapté et 2 500 ont été fournis à nos employés. À plusieurs reprises, des brigades d'employé de la STL, avec visières, masques et gants, se sont portées volontaires pour distribuer en personne les couvre-visages aux usagers qui transitaient par les terminus Montmorency et Cartier.

La bonification de l'horaire

La diminution de l'offre de service a tout de même permis de mieux coordonner l'utilisation des véhicules et de se conformer aux exigences sanitaires du gouvernement du Québec. Ainsi, face à une baisse de l'achalandage d'environ 85 % sur l'ensemble de son réseau au pire de crise, la STL a dû revoir son service régulier en mettant en place rapidement un plan de transport réduit. Au mois de mars, au moment du déclenchement de la crise sanitaire mondiale, l'organisation a d'abord introduit son horaire du samedi en tout temps, puis son horaire d'été, correspondant à une réduction d'environ 45 % du service régulier en semaine. L'offre de service a été augmentée ensuite de façon graduelle pour répondre aux besoins sur les heures de pointe et les grandes artères. Tel que mentionné, afin d'éviter des situations de surcharge, une cellule de vigilance opérationnelle continuait de superviser l'achalandage sur l'ensemble du réseau.

Les horaires ont été bonifiés à nouveau en vue de répondre à l'accroissement de la demande de la rentrée en septembre. La STL a ajouté des services en matinée et a favorisé les déplacements en soirée des travailleurs essentiels dans le domaine de la santé. Afin d'augmenter les voyages, des fréquences aux dix minutes ont été ajoutées sur certaines lignes.

Une clinique mobile au service de la lutte contre la pandémie

Au mois de juin, un autobus de la STL a été aménagé en tant que clinique mobile de dépistage de la Covid-19, avec à son bord une équipe multidisciplinaire de la santé afin de sillonner les différents parcs de Laval, sept jours sur sept. Sa mobilité visait à faciliter l'accès au dépistage en offrant une plus grande proximité et l'offre d'un service sans rendez-vous à ceux qui présentaient des symptômes apparentés au virus. Cette collaboration avec le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval a traduit, une fois de plus, la volonté de la STL de contribuer activement à l'effort de première ligne pour lutter contre la pandémie.

L'ajustement du transport scolaire...

Le transport scolaire a également été revu afin de limiter le nombre d'élèves à bord. Un plus grand nombre de véhicules a donc été mis à la disposition des étudiants à la rentrée pour favoriser la distanciation entre les usagers. La collaboration étroite avec les différentes écoles sur le territoire a permis d'adapter la desserte aux journées de cours en classe, suivant les dispositions émises par le gouvernement du Québec.

... et du transport adapté

En vue de garantir la sécurité des usagers du transport adapté, la STL a mis en place des mesures particulières comme des changements aux circuits et aux horaires, et un ratio maximal de deux clients par taxi collectif et minibus, en plus de la distribution de masques par la poste. Des efforts importants ont aussi été déployés grâce au précieux soutien des fournisseurs Chartrand inc. et Coop Taxi Laval, afin de protéger cette clientèle davantage à risque, comme un nettoyage en profondeur entre chaque déplacement et la désinfection quotidienne complète des véhicules.

Sonder la clientèle

À partir du mois de mai, une série d'enquêtes mensuelles ont été menées afin de sonder la clientèle sur les préoccupations et les attentes à l'égard de la société de transport, et sur des sujets d'actualité liés à l'évolution de la pandémie. Plusieurs éléments de réflexion ont émané au sujet de l'expérience des usagers, notamment sur l'importance d'un encadrement encore plus soutenu des règles sanitaires et de la sécurité à bord, sur leurs nouvelles habitudes de déplacement liées au télétravail, et sur l'importance de la relation de confiance avec les chauffeurs, qui va bien au-delà de la conduite de véhicules, comme la crise l'a si bien démontré.





Santé et sécurité d'abord, pour les clients et les employés

Face à la complexité de la situation et à la rapidité de son évolution, la STL a déployé un effort magistral afin de répondre à de nombreux enjeux opérationnels. D'une part, l'organisation devait composer avec la réception des informations au compte-gouttes tout en jonglant avec l'absence d'expérience au niveau mondial face à une crise de cette ampleur; d'autre part, il fallait assurer immédiatement la protection des employés et des usagers, tout en continuant d'offrir les services de transport, essentiels pour la population lavalloise.

Rapidement, la STL a élaboré un plan d'intervention Covid-19 qui a été peaufiné avec le temps et selon les recommandations émises par les autorités. Ce plan étoffé était dédié à l'encadrement des devoirs et des responsabilités de chaque employé face aux mesures de prévention et d'auto-évaluation des symptômes ainsi qu'en cas de contamination confirmée, et des obligations des supérieurs et de l'employeur dans le traitement des employés contaminés et des enquêtes de traçabilité.

Le nettoyage et la désinfection massive

Dès l'annonce de la pandémie, le nettoyage massif des équipements et des lieux a fait partie des premières préoccupations de la société de transport pour garantir la sécurité de la clientèle et des employés. Afin d'optimiser ses processus et ses équipements, à la suite d'une revue en profondeur

des procédures en vigueur, la STL a travaillé avec des firmes spécialisées en désinfection pour s'assurer de mettre en place un protocole de nettoyage et de désinfection se conformant aux recommandations de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Elle s'est munie, entre autres, de nouveaux outils de désinfection par pulvérisation, une solution qui permettait d'optimiser et de rendre plus rapide le travail colossal de désinfection quotidienne du parc d'autobus.

Vingt-quatre postes de préposés au nettoyage et à la désinfection des autobus ont été créés et une nouvelle conciergerie mise en place afin d'assainir les points de contact et les endroits à fort achalandage dans l'entreprise, et ce, à une fréquence beaucoup plus élevée que ce qui était prévu dans l'entretien ménager régulier.

D'ailleurs, l'organisation a rapidement établi de nouveaux processus pour garantir la présence en tout temps, à 35 endroits différents de l'établissement, de bouteilles de désinfectant, ainsi que leur remplissage systématique et des tests fréquents de pH pour s'assurer de la bonne qualité des produits utilisés.

La collaboration remarquable des équipes

C'est une grande fierté pour la STL de pouvoir compter sur des équipes aussi mobilisées et professionnelles, ayant fait preuve d'une grande résilience face à la réalité mouvante. La mise en place des différentes procédures exceptionnelles a été possible seulement grâce à la collaboration des employés, à leur ouverture et à leur volonté de maintenir le cap.

Quotidiennement, les chauffeurs ont dû faire face aux préoccupations des usagers et ce, tout en étant isolés dans leur zone de conduite. Leur travail, qui est en grande partie fondé sur la proximité et la relation, a été profondément bouleversé par les nouvelles façons de faire et impositions sanitaires.

L'organisation a dispensé des formations à tous les préposés à l'entretien et aux chauffeurs sur l'utilisation des produits et les directives à suivre afin de procéder à l'assainissement

de plusieurs zones de contact avant de mettre en service un autobus. Une trousse de désinfection avec le nom de chacun des 650 chauffeurs leur a été remis individuellement pour assurer la stérilisation de leur poste de conduite.

De plus, dans les aires communes de la STL, le port du masque de procédure est devenu obligatoire pour tous les employés et fournisseurs, et ce, en tout temps. L'organisation a remis des couvre-visages à chaque employé et un lot initial de 50 masques de procédure a été remis aux employés de l'entretien, aux chauffeurs et aux superviseurs, qui pouvaient en demander plus au besoin.



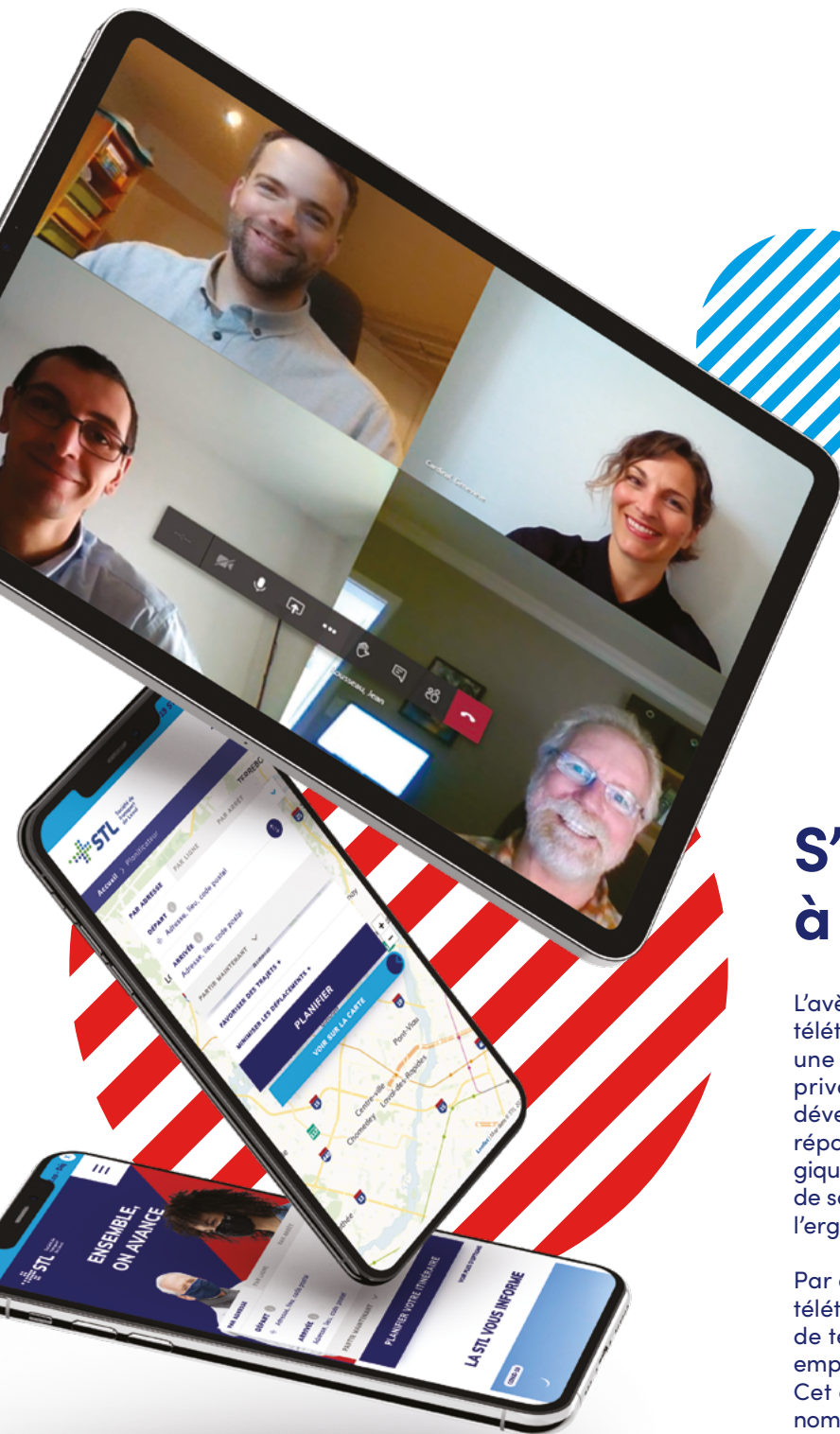


La paroi de polycarbonate

Afin d'isoler la zone de conduite, la STL a d'abord procédé à l'entrée par l'arrière de l'autobus pour la clientèle, puis installé une barrière physique et condamné des sièges afin de faire respecter une distance d'au moins deux mètres entre les chauffeurs et les clients. Mais il était nécessaire de mettre en place une protection plus hermétique, conçue avec un matériau qui répondait aux exigences sanitaires et de sécurité prescrites par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) et la Société d'assurance automobile du Québec.

L'expertise interne a été mise à contribution car la STL a travaillé étroitement avec les employés d'entretien et les chauffeurs par l'entremise de leur syndicat. Elle a aussi collaboré avec d'autres sociétés de transport et fournisseurs, et s'est inspirée de nombreuses recherches avant de développer une solution inédite: une paroi de polycarbonate, une matière plastique disposant d'excellentes propriétés mécaniques et d'une grande résistance thermique. Ce sont ces cloisons transparentes qui protègent à ce jour nos chauffeurs. Ce modèle de protection a été rapidement partagé avec les autres organismes de transport collectif afin d'encourager la mise en place dans leur territoire desservi.





S'adapter au travail à distance...

L'avènement de la nouvelle normalité a initié l'imposition du télétravail pour la quasi-totalité des employés de bureau — une mobilisation qui a exigé l'adaptation de leurs espaces privés en postes de travail. La STL, qui n'avait pas encore développé une approche du travail à distance jusque-là, a répondu aux besoins urgents sur le plan des outils technologiques, des équipements et de la connexion à distance, en plus de sonder le personnel et d'offrir des formations en ligne sur l'ergonomie et des ateliers sur la gestion du stress.

Par ailleurs, la Société a encadré les nombreux aspects du télétravail dans un nouveau guide très étoffé et livré en peu de temps, qui a été présenté et distribué à l'ensemble des employés et gestionnaires ainsi qu'aux partenaires d'affaires. Cet outil de référence inclut les procédures internes et de nombreux conseils pour faciliter cette nouvelle réalité du travail, notamment en lien avec la gestion de l'espace et l'ergonomie, la tenue de rencontres virtuelles, les défis psychologiques du confinement et les outils à disposition des employés.

Dans ce contexte, la Société a aussi mené une réflexion en profondeur afin de revoir les façons de communiquer avec l'ensemble des employés, de favoriser la transmission de l'information, de briser l'isolement et de maintenir toujours vif le sentiment de proximité entre les équipes. Cette réflexion jettera les bases d'un plan d'action pour un projet pilote sur le télétravail, qui s'échelonnera sur les deux prochaines années.

... et adapter le travail sur place

Le personnel sur le terrain a aussi fait preuve d'un grand sens de l'adaptation et d'esprit de solidarité car autant leurs habitudes de travail que leurs horaires ont changé d'une semaine à l'autre, particulièrement pendant les premiers mois de la crise. Les chauffeurs ont dû effectuer un grand nombre de nouveaux choix d'assignations, souvent dans un délai très serré, alors que cette opération était normalement établie bien d'avance et seulement quelques fois par année. Outre le port du masque en tout temps à l'intérieur de nos installations, il leur a été demandé de limiter leur présence sur les lieux de travail et de choisir leur assignation à distance grâce à un nouvel outil électronique qui a été mis en place.

Afin de se conformer aux normes recommandées par les autorités, des processus stricts de désinfection et de nettoyage ont été appliqués en tout temps dans l'ensemble des espaces de la STL, et plusieurs agents de sécurité ont été ajoutés dans différents secteurs du siège social afin de veiller au respect des consignes. Les bureaux, le garage et les aires communes étaient nettoyés et désinfectés en continu, et de nouveaux panneaux en plexiglass ont été installés dans les terminus. Les heures de travail ont également été adaptées afin de réduire l'achalandage dans les espaces communs, comme les vestiaires.

Des informations utiles et de sensibilisation ont été transmises régulièrement à l'ensemble des équipes sur place pour les inviter à respecter les mesures, et des autocollants au sol et des flèches de circulation ont été placés pour inciter au respect de la distanciation physique. De plus, la STL a émis des consignes quant au nombre maximal de personnes pouvant être présentes dans les aires communes, et a revu de fond en comble l'aménagement des salles de repos et de pause-repas afin d'assurer une distanciation d'au moins deux mètres entre les employés sur le terrain en tout temps.

Une collaboration intense et fructueuse avec les différents syndicats a participé à faire atterrir l'ensemble de ces nouvelles mesures d'urgence dans un esprit de conciliation et d'effort solidaire face à une situation pour tous difficile et hors du commun.





L'innovation au service de la crise

En 2020, la société de transport a rendu disponible un outil d'estimation de l'achalandage en ligne permettant aux clients de prendre des décisions plus éclairées selon leur niveau de confort quant au nombre de passagers à bord d'un autobus. Cet estimateur est donc venu s'ajouter aux efforts de maintien de la sécurité à bord et sa mise en place, déjà envisagée avant la crise, a été accélérée par la conjoncture sanitaire, où sa pertinence est devenue d'autant plus évidente. D'abord offert dans une version bêta afin de le rendre disponible rapidement à la clientèle, il a été optimisé ensuite grâce aux commentaires reçus par les utilisateurs.

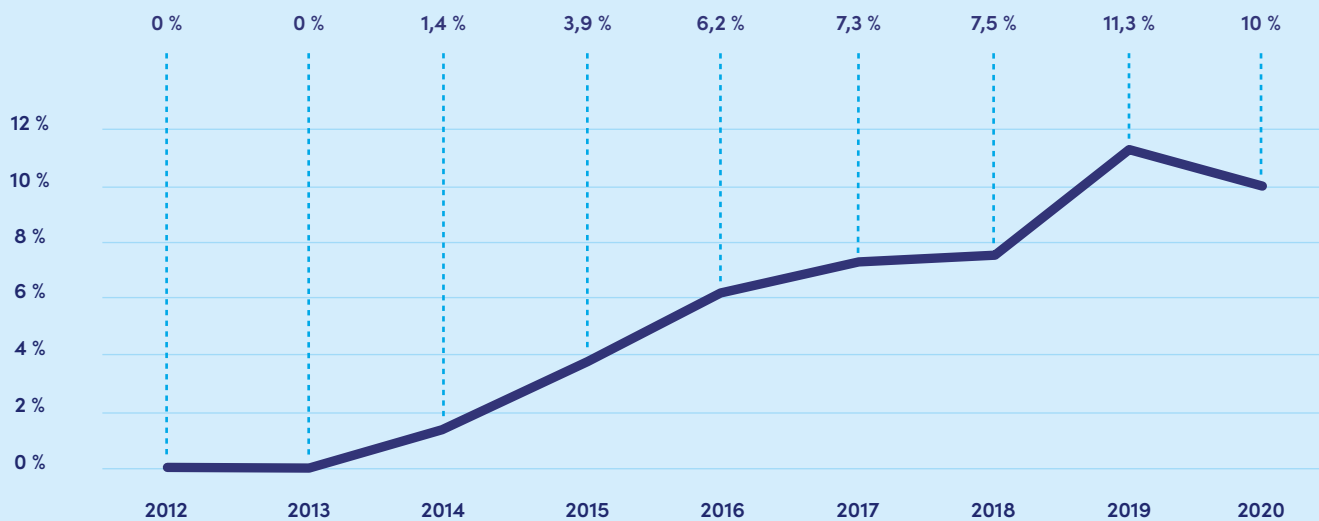
À partir des données recueillies par des GPS et des compteurs à bord des véhicules, ce nouvel outil est donc en mesure de fournir une estimation du nombre de personnes à bord à un arrêt et à une heure précise, selon la moyenne des cinq derniers jours ouvrables et des calculs mis à jour quotidiennement.

Souvent célébrée pour ses pratiques innovantes et ses technologies à la fine pointe, grâce à cet outil la STL a remporté trois nouveaux honneurs, soit le Grand prix d'excellence en transport dans la catégorie Transport collectif remis

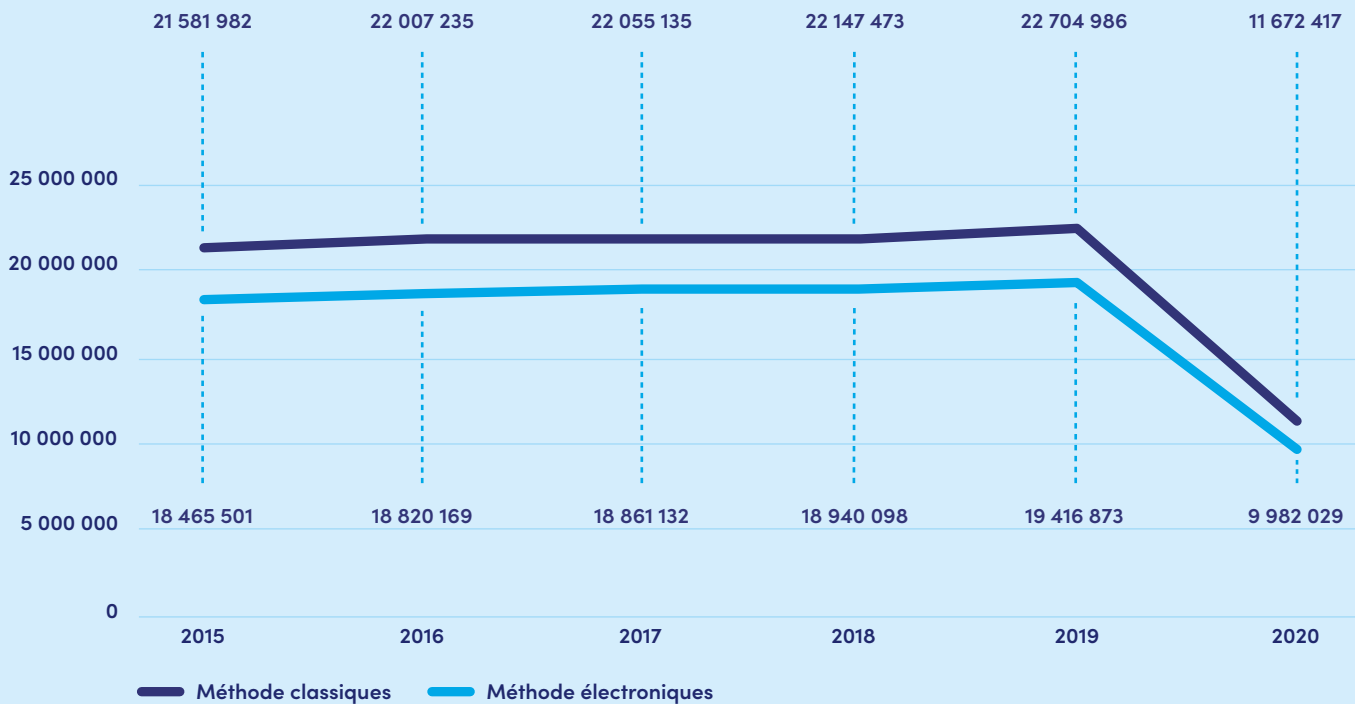
par l'Association québécoise des transports (AQTr), le prix Leadership des entreprises dans la catégorie Innovation décerné par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), ainsi que le Prix Guy-Chartrand — Coup de cœur dans la catégorie Développement et amélioration des services de transport collectif remis par l'association Trajectoire Québec. Ces reconnaissances viennent s'ajouter aux nombreuses distinctions reçues au fil du temps, dont le prestigieux Prix performance Québec remis en 2019 à la STL pour sa gestion performante, innovante et de grande qualité.

Indicateurs de performance

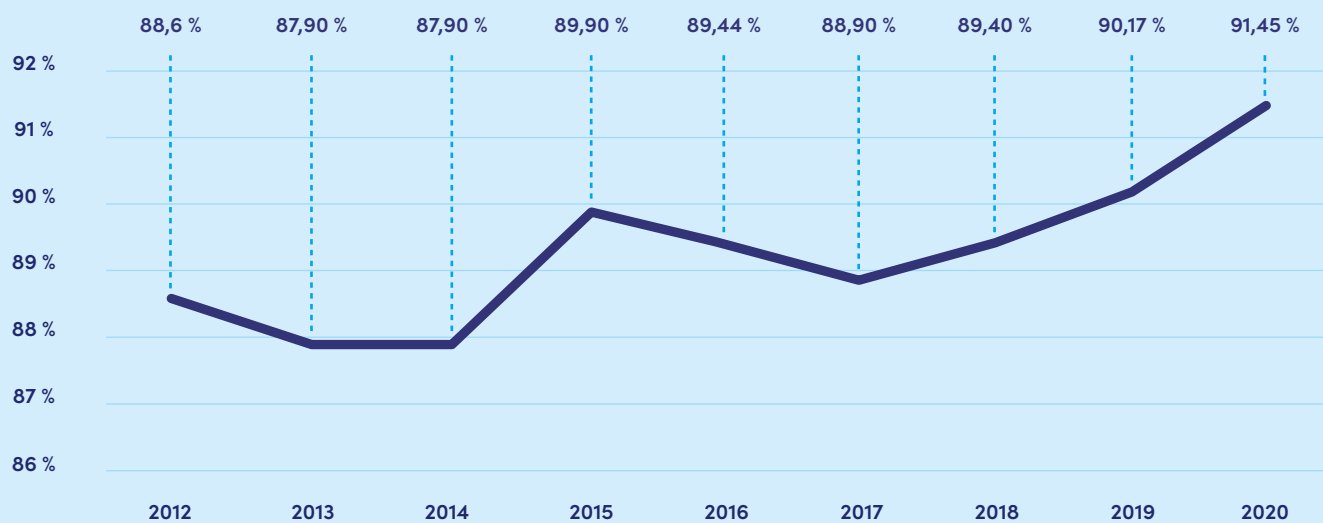
Accroissement de l'offre de service depuis 2012 (km commerciaux)



Achalandage (déplacements)

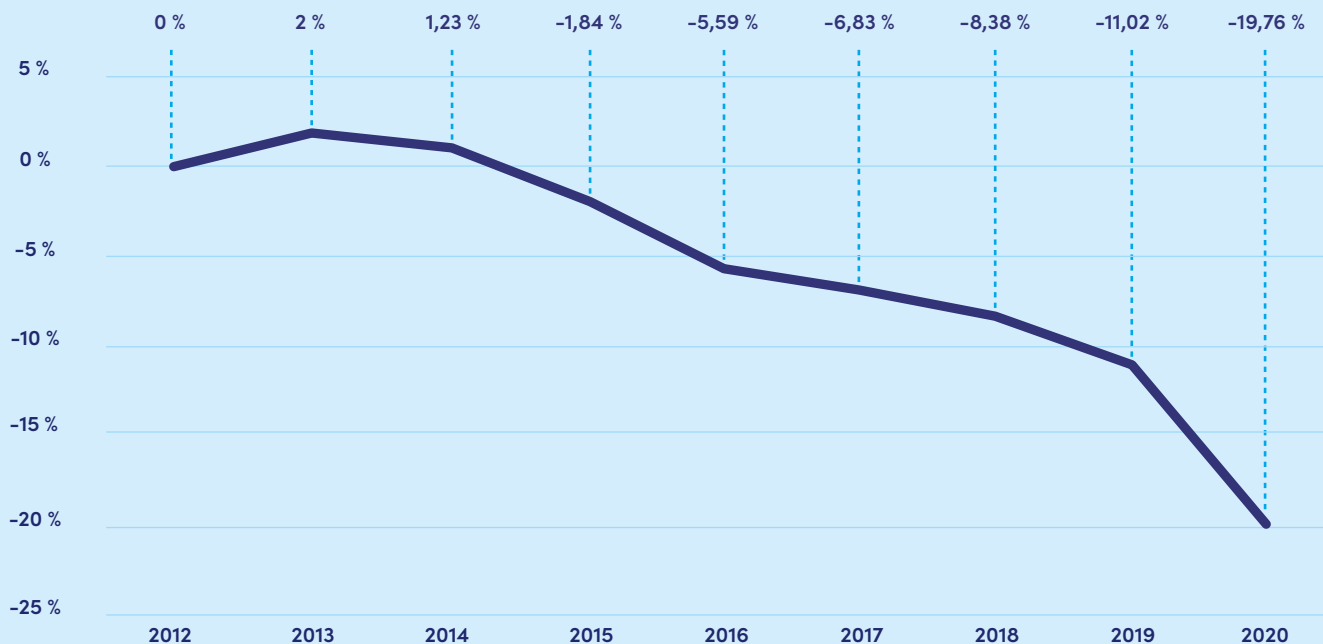


Ponctualité client*



* Lorsque l'autobus arrive à l'arrêt entre 0 et 5 minutes de l'heure prévue, la ponctualité est respectée.

Taux d'émission des GES par 100 km parcouru



Les projets et réalisations de l'année





Au-delà de la pandémie : la poursuite de projets mobilisants

Nonobstant les efforts colossaux qui ont vu la coalition de toutes les équipes pour faire face aux incertitudes de la pandémie, une année comme 2020 n'a pas ébranlé notre vision d'un transport collectif intégré, innovant et performant, qui se traduit par un engagement ferme pour l'excellence et le développement de nos processus d'affaires et de nos actifs. Présentés dans le Plan stratégique organisationnel 2019-2028, de nombreux projets ont été consolidés ou ont vu le jour pendant les derniers mois grâce à l'engagement et à la persévérance de nos employés.

Déployer une offre de service attrayante, compétitive, accessible et écologique pour nos clients et pour les Lavallois

La STL est engagée dans l'amélioration continue de son offre de services, que ce soit en adaptant la desserte, en augmentant la performance du réseau, en améliorant la qualité du service offert ou encore en optimisant la communication avec les clients.

Des efforts pour rendre le service plus accessible

Malgré l'impossibilité d'offrir à ses clients des journées à tarif réduit afin d'éviter une hausse de l'achalandage dans les véhicules, les enfants de 5 ans ou moins bénéficiaient toujours de la gratuité du transport et la population a pu profiter de trois promotions pendant les fêtes de fin d'année, comme par les années précédentes.

La navette 360 gratuite, qui fait la boucle toute l'année du centre-ville de Laval, était en service pendant la période des Fêtes avec des départs aux 20 minutes du terminus Montmorency, en passant par le Centropolis, plusieurs hôtels et centres commerciaux de Laval. De plus, les 24 et 31 décembre, la STL a offert à tous les usagers de voyager gratuitement sur toutes les lignes d'autobus et de taxi collectif, ainsi qu'avec le service de transport adapté. Enfin, jusqu'à cinq enfants de 11 ans ou moins ont pu monter à bord gratuitement lorsqu'accompagnés d'un adulte détenteur d'un titre de transport valide.

De plus, malgré l'annulation de nombreux spectacles et événements publics, la STL a maintenu son service de navette gratuite pour les détenteurs de billets du parcours Illumi – Féerie de Lumières, avec lequel il a prolongé le partenariat en vigueur depuis 2019.

Rappelons aussi que la STL est la seule société de transport collectif au Canada à offrir à sa clientèle une garantie de service accompagnée d'un programme de compensations, et ce, depuis bientôt 20 ans. Aujourd'hui sous le nom d'Engagement qualité STL, il s'agit d'une véritable promesse client s'adressant autant aux utilisateurs du réseau régulier d'autobus que des taxis collectifs et du transport adapté. Cette garantie, qui favorise une rétroaction continue sur la qualité du service offert, couvre cinq éléments clés : la ponctualité, la courtoisie, l'accès à des informations justes et pertinentes, la sécurité et le confort ainsi que la propreté et fiabilité des équipements. Ce programme de compensation unique est un exemple éloquent de la volonté de la STL et de ses employés de raffiner les pratiques et de réaffirmer l'orientation client en plaçant l'amélioration continue au cœur de sa mission.

L'ajustement des services au nouveau REM

La STL était en lien étroit avec Transport Québec, l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) et les autres sociétés de transport de la grande région de Montréal afin de coordonner l'offre de service dans le cadre des travaux pour la construction du nouveau Réseau express métropolitain (REM). Finalement, le ralentissement des chantiers en raison de la pandémie ainsi que l'imposition du télétravail pour les travailleurs non essentiels ont grandement limité les impacts anticipés. La Société avait en fait déjà prévu de nombreuses mesures de mitigation pour améliorer la desserte auprès des lignes les plus achalandées.

Ainsi, la STL a assuré un service adéquat pour accommoder les clients qui se déplaçaient vers la station de métro Montmorency sur les lignes 26 et 903, et a travaillé à mettre en place pour 2021 la desserte nécessaire qui venait compenser la fermeture de la navette ferroviaire entre les gares Deux-Montagnes et Bois-Franc, ainsi que la fermeture de la navette entre la gare Bois-Franc et la station Côte-Vertu, qui ont eu lieu le 31 décembre 2020.





L'adoption d'une solution de paiement nouvelle génération

Suite au succès du projet pilote lancé en 2017, qui représentait une innovation au Canada, la société de transport a officialisé cette année la mise en place de la nouvelle solution de paiement évolutive à bord de son parc — une première québécoise. C'est l'entreprise française Flowbird qui a été choisie pour fournir les nouveaux terminaux de paiement sans contact et la solution logicielle, conjointement avec l'entreprise canadienne Moneris, responsable de la coordination des transactions. Ces partenaires vont graduellement remplacer le Mouvement Desjardins qui prévoit de retirer ce service d'ici la fin de 2021 — période qui a été prolongée par la STL afin d'assurer une transition transparente entre les deux systèmes.

Le projet, financé par l'ARTM, permet d'équiper la totalité du parc d'autobus avec ce nouveau système à compter de 2021, afin d'accepter à bord les paiements sans contact par Visa et Mastercard, par carte ou téléphone intelligent. Plus

moderne et évolutive, cette solution inclut la correspondance intelligente, soit la reconnaissance de la carte de crédit lors du deuxième embarquement sans paiement supplémentaire lors d'un transfert sur une autre ligne, en plus de permettre d'ajouter au fur et à mesure d'autres fonctionnalités, comme le paiement par débit sans contact.

La réussite de cette implantation, qui pave la voie aux autres sociétés de transport au Québec, permet d'améliorer l'expérience client et de faciliter l'adoption du transport collectif dans les habitudes de déplacements.

Parallèlement, la STL a participé à l'installation de terminaux pour la perception des titres OPUS sur tous ses autobus — une initiative de l'ARTM vouée à uniformiser la billettique sur l'ensemble du territoire du grand Montréal et à faciliter les déplacements des usagers du transport en commun.



Pour un cocktail mobilité

La Société a travaillé activement avec la Ville de Laval et Vélo Québec pour favoriser un mode de vie plus actif avec le transport à vélo sur le territoire lavallois. Non seulement il a fait la promotion du vélo-partage et des points d'ancrage avec le partenaire Bixi, mais des rabais exclusifs ont été offerts aux détenteurs d'une carte OPUS.

De plus, rappelons que pendant la saison estivale, tous les autobus de la STL sont été équipés d'un système cyclobus, soit un support à vélos situé à l'avant du véhicule, afin d'accompagner les cyclistes en cas d'intempéries ou pour prolonger leur parcours.





Le développement d'un tout nouveau site Internet

En fin d'année, après plusieurs mois de refonte, la STL a dévoilé un tout nouveau site Internet, entièrement revu avec l'objectif d'en faciliter la navigation. Lancé en version bêta dans un premier temps pour recueillir les commentaires et les suggestions des clients, le nouveau site STLaval.ca présente une toute nouvelle facture visuelle conforme à son image de marque, et une arborescence simplifiée pour optimiser l'expérience utilisateur.

**ENSEMBLE,
ON AVANCE**



PAR ADRESSE PAR LIGNE PAR ARRÊT

DÉPART ⓘ
 ⓘ Adresse, lieu, code postal

ARRIVÉE ⓘ
 ⓘ Adresse, lieu, code postal

PARTIR MAINTENANT ▾

PLANIFIER VOTRE ITINÉRAIRE

VOIR PLUS D'OPTIONS

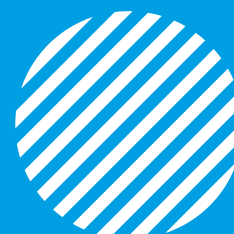
LA STL VOUS INFORME

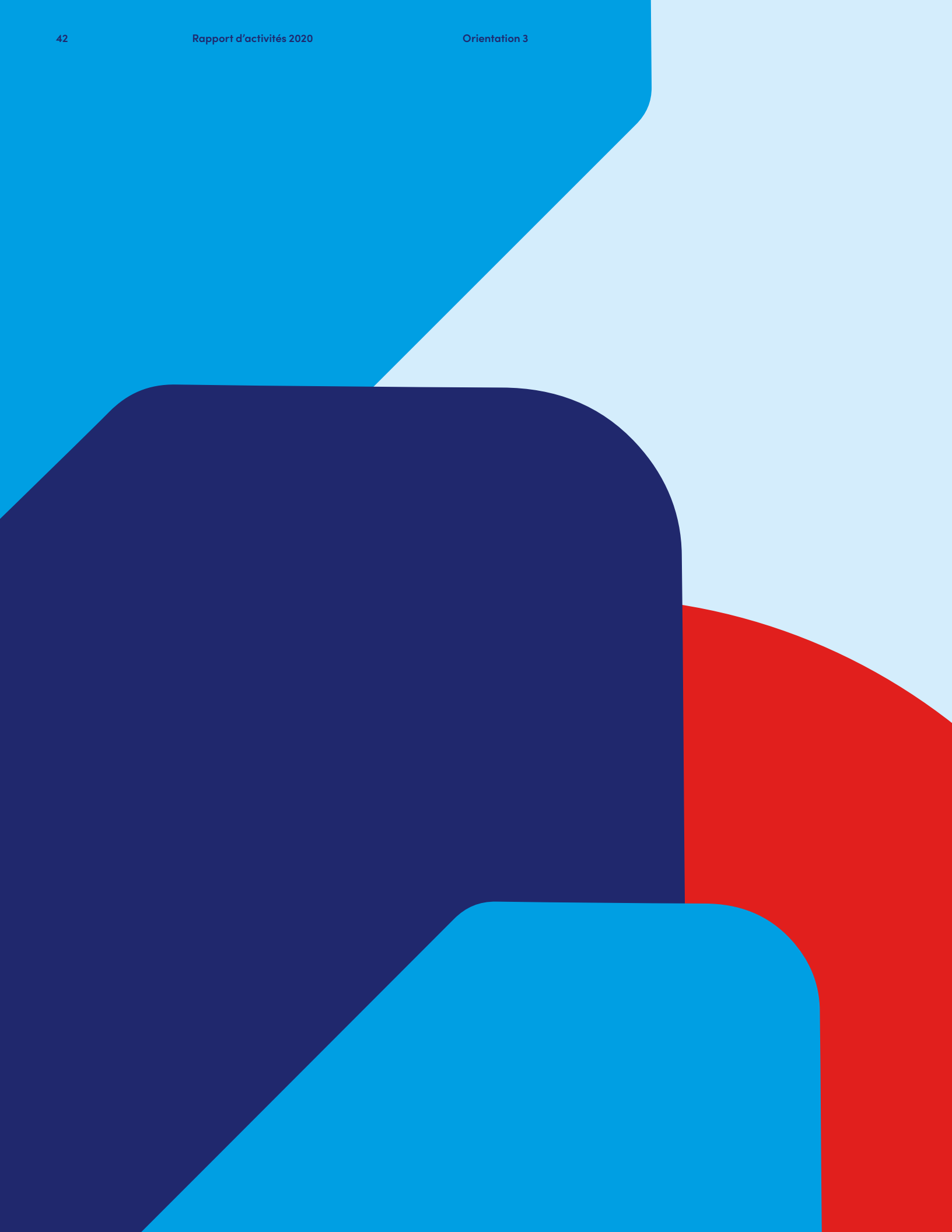


Un nouveau planificateur de trajet et une carte interactive centralisée et uniformisée permettent aux clients de visualiser leur voyage dans l'ensemble de la région métropolitaine, donc bien au-delà du seul territoire de Laval, par bus, train ou métro. De plus, ils ont accès à l'information concernant le transport régulier, adapté ou intégré. Cet outil inclut un estimateur d'achalandage et des avis de détours, ainsi que des solutions complémentaires de mobilité, telles que le covoiturage, les vélos en libre-service et le réseau cyclable.

Par ailleurs, les clients peuvent maintenant bénéficier d'un nouvel espace client où ils ont accès entre autres à une boîte de réception qui permet des suivis personnalisés à leurs demandes de renseignements, plaintes ou commentaires.

L'année 2020 a aussi vu l'implantation et la mise en exploitation d'un nouveau logiciel de gestion de la relation client (CRM) — un chantier important débuté en 2019 et visant à simplifier les processus d'affaires, gérer les demandes et les plaintes et garder les données clients à jour. Cette solution a été d'ailleurs intégrée au nouveau site Internet, afin de favoriser la mise à jour des données.





Viser l'excellence de nos pratiques organisationnelles

Depuis des années, la STL démontre qu'il est possible de conjuguer la réduction de l'empreinte carbone avec le développement des actifs et l'amélioration des processus. Alignée aux objectifs environnementaux ambitieux de la Ville de Laval, sa cible de réduction des émissions de GES de 45 % d'ici 2028 reflète d'ailleurs son engagement ferme pour la décarbonisation.

Ses initiatives traduisent en permanence cette volonté de redéfinir les standards de l'industrie - une vision qui guide l'ensemble des stratégies et qui fait de l'organisation un leader dans son secteur. C'est grâce à sa force innovante et à son désir intarissable de contribuer positivement à la société que peuvent se concrétiser des projets écoresponsables majeurs.



Avancer sur la voie de l'électromobilité

Le secteur du transport routier est identifié comme étant le plus important émetteur de GES au Québec, plombant le bilan de toute la province. Le transport en commun représente une solution structurante et incontournable dans une démarche collective de lutte aux changements climatiques. Or, l'ensemble du chantier de la STL pour l'électrification de sa flotte, impliquant différentes phases d'implantation, de restructuration et de modernisation de ses installations, représente un effort historique exemplaire vers la carboneutralité.

Le premier autobus vert sillonne les routes de Laval

Malgré les ralentissements et les retards de livraison liés à la crise sanitaire, la STL a poursuivi son élan vers le déploiement d'un parc d'autobus entièrement électrique d'ici 2040, comme prévu par son plan stratégique. Rappelons que dans le but de réduire ses émissions de GES et d'augmenter la qualité de vie des citoyens, la STL s'est engagée à renouveler graduellement son parc avec l'acquisition uniquement d'autobus électriques à partir de 2024.

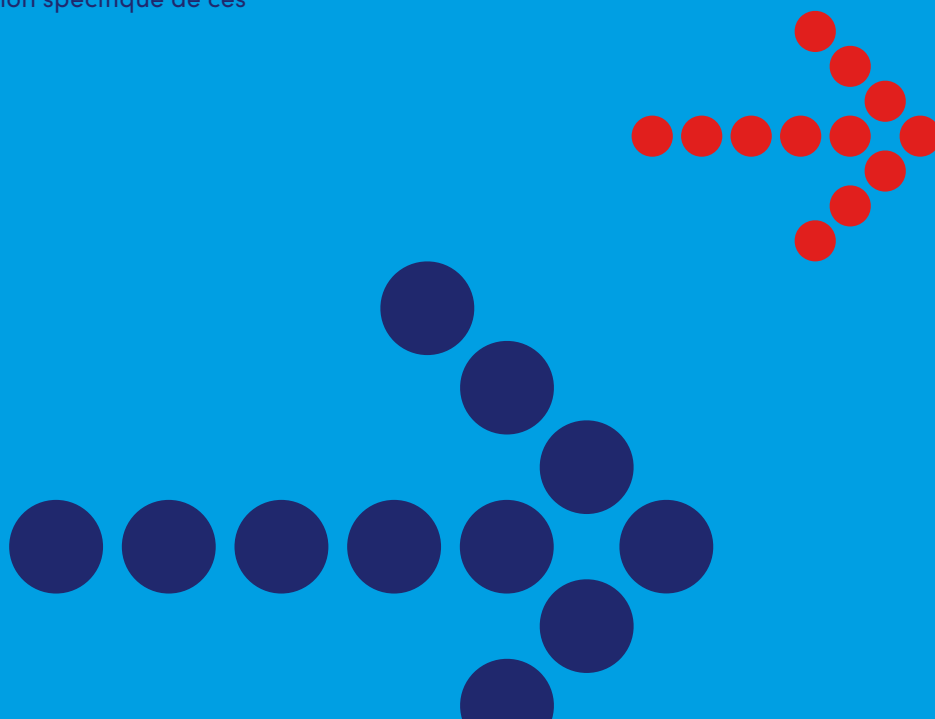
En 2020, le premier autobus urbain 100 % électrique a circulé sur le réseau pour effectuer des tests de route et entamer la formation des chauffeurs, ce qui a représenté une étape jalon dans ce virage vert. Doté d'une technologie à recharge lente et d'une autonomie de 250 km, ce bus de 40 pieds était le premier d'une commande de dix véhicules qui faisait partie d'une commande ferme de 40 autobus effectuée en 2019 avec la Société de transport de Montréal (STM) - la plus importante de ce genre au Québec.

Au fil des mois, les chauffeurs ont reçu leurs premières formations de conduite directement sur l'autobus électrique dans les circuits du réseau. Ces formations ont eu lieu de manière graduelle tout au long de l'année pour limiter le nombre de personnes à bord et respecter les consignes de distanciation physique. Le personnel d'entretien aussi a pu bénéficier de cours pour la manutention spécifique de ces nouveaux véhicules.

Trois autres autobus ont été livrés plus tard que prévu en cours d'année, et il a fallu procéder aux différents tests de conformité, à leur habillage et à l'installation des équipements nécessaires pour intégrer le reste du parc. Des exercices préventifs de mise en service sans passagers ont permis d'améliorer la logistique et les communications, en plus de détecter et régler certaines failles techniques. Il a aussi été possible de confirmer des calculs théoriques en termes de temps de recharge et de décharge, de kilométrage et de consommation des accessoires. Ces véhicules pourront entrer en fonction au cours de 2021 pour accueillir les premiers clients.

Dans la foulée du projet de mise en service de la première ligne entièrement électrique, la société de transport a d'ailleurs procédé en 2020 au déploiement de 30 nouveaux sites d'abribus électriques, en plus de voir au remplacement de 27 abribus en fin de vie utile.

Conformément à son plan de renouvellement du parc d'autobus, la STL a également réalisé l'acquisition de 18 nouveaux autobus hybrides afin d'augmenter le nombre de voyages et ainsi assurer la distanciation nécessaire entre usagers.



Phase 4: modernisation de nos infrastructures en vue de l'électrification

L'année 2020 a représenté une étape charnière dans le plan d'électrification de la STL, en signant le début des travaux pour la modernisation et l'agrandissement des installations en vue d'accueillir nos nouveaux autobus 100 % électriques. L'équipe de la STL a accompli un travail colossal en termes de définition des besoins, planification, consolidation du programme fonctionnel et technique et lancement d'appels d'offres majeurs qui a mobilisé un grand nombre d'expertises internes. Et malgré le contexte, les échéanciers ont été respectés.

Cette étape importante du plan d'électrification prévoit la construction d'un nouveau stationnement pour les employés, débuté au mois d'août, ainsi que l'agrandissement de nos installations qui devront répondre aux besoins de la société de transport pendant les 40 prochaines années, en plus de plusieurs programmes de mise à niveau technologique. Des travaux préparatoires ont été également lancés afin de mettre en place les plans nécessaires à une allée temporaire pour la sortie des autobus.

Ce projet de près de 200 millions de dollars, le plus important historiquement en termes de valeur, devrait s'étaler jusqu'en 2024 et est inscrit au Plan d'infrastructures en transport collectif

du ministère des Transports du Québec. Il bénéficie aussi du financement de différents programmes des gouvernements du Québec et d'Ottawa.

De plus, à la suite de l'aménagement et de la mise en service des premières bornes à recharge lente dans le garage actuel, une analyse en profondeur a permis d'optimiser la capacité des installations, de mettre à jour les équipements et d'effectuer les tests nécessaires sur la capacité de recharge simultanée. L'objectif de cet effort d'investigation était de trouver des solutions innovantes afin de minimiser l'impact de l'entretien des autobus électriques sur les opérations régulières.

Enfin, un garage a été loué en cours d'année à proximité du siège social de la STL et a été muni de l'ensemble des services de support en termes d'entretien, de mesures de prévention et d'urgence. Ce projet faisait partie des différentes stratégies d'atténuation en marge des travaux du nouveau REM.





La phase 4 en bref

Modernisation des installations

Actualiser les systèmes technologiques

L'électrification des autobus et la réfection des installations de la STL ont amené de nouveaux besoins fonctionnels et technologiques qui l'ont poussée à entreprendre une évolution de ses processus, de ses solutions d'affaires et de ses systèmes embarqués.

Ainsi, l'organisation a entamé la planification du rehaussement de ses systèmes technologiques sur une période de 5 ans, visant, entre autres, la modernisation de son Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) – qui était le premier en son genre au Québec au moment de son installation en 2007.

Cette année, une étude préliminaire a permis de documenter les systèmes actuels, de prioriser les besoins avec les différents intervenants et d'évaluer les différentes options sur le marché. La STL a ainsi déterminé sa stratégie pour débiter le projet en 2021.

19 000 m²
supplémentaires
sur le site actuel

145 espaces
de stationnement
pour autobus de plus

Nouveaux
ateliers électroniques
et mécaniques

10 baies de travail
de plus avec vérins
et 2 sans vérin

Ajout
d'espaces de bureaux
pour le personnel

Nouvelle
entrée électrique de 15 MW

Aménagement
d'un nouveau stationnement
pour les employés



Mobilisation de tous pour un environnement de travail sécuritaire

En 2020, la STL s'est engagée à mettre en place une véritable culture de prévention au travail, fondée sur la prise en charge des préoccupations en matière de santé et de sécurité – un élément essentiel de sa stratégie d'entreprise, autant pour son personnel que pour ses partenaires d'affaires. Ce projet de mobilisation, s'étalant sur une période de 5 ans, permettra de mettre en place un plan d'action avec des objectifs et des indicateurs de performance visant l'intégration fluide des pratiques de prévention dans les activités quotidiennes.

Cet engagement pour un environnement sans blessures fait appel à la responsabilité des employés ainsi que des gestionnaires et de l'équipe de direction: les membres du comité de direction doivent promouvoir les démarches de prévention

et s'assurer d'atteindre les objectifs fixés en mettant en place les ressources nécessaires; les superviseurs doivent agir à titre d'ambassadeurs de la démarche et veiller à l'adoption d'un environnement sans danger; et les employés doivent s'engager à adopter des habitudes de travail sécuritaires et s'assurer que les mesures soient respectées en tout temps.

Assumer un leadership stratégique dans le cadre de la gouvernance métropolitaine

Depuis des années, la STL contribue à l'articulation et à la concrétisation d'une vision intégrée et à long terme du transport collectif, et ce, de concert avec la Ville de Laval et les municipalités des Basses-Laurentides. À cet effet, elle favorise le développement de projets structurants sur le territoire lavallois et établit des ententes financières et de gestion favorables au transport en commun.

Mieux définir les rôles pour une saine gouvernance

La Société a poursuivi les démarches pour conclure des ententes efficaces avec l'ARTM en vue de minimiser la lourdeur administrative, les dédoublements opérationnels et de mieux respecter les rôles et champs de compétence respectifs. Elle a également mené des discussions pour conclure une entente de service sur plusieurs exercices budgétaires, ce qui pourra assurer un financement des activités de manière pérenne et prévisible.

Maintenir le cap dans un contexte incertain

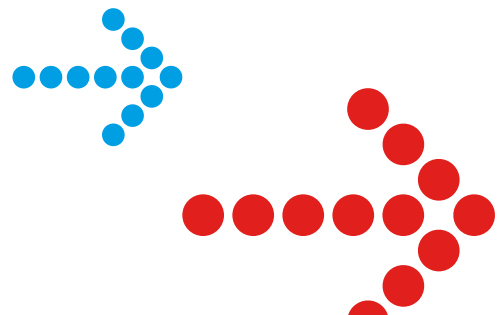
Malgré la réalité mouvante de la pandémie, qui a entraîné une chute de revenus et a complexifié l'exercice de prévisions budgétaires, la STL a présenté un budget 2021 permettant d'offrir à la clientèle un niveau de service comparable à celui de 2019 en ce qui a trait aux heures de pointe, mais également un service bonifié hors de ces périodes.

Le service de transport collectif à Laval demeure névralgique autant dans les efforts de réduction d'émissions de GES que pour répondre aux besoins de mobilité de la région. La Ville de Laval, engagée dans une vision structurante du transport collectif sur le territoire, appuie le Plan d'investissement de la STL sur 10 ans qui est axé sur le développement et l'innovation. C'est dans le cadre de ce Plan que la STL se dotera d'un garage moderne permettant l'exploitation d'un parc de véhicules électriques et l'intégration de ses dix premiers autobus électriques.

Des représentations politiques réussies

Grâce aux nombreuses démarches de concertation avec les autres sociétés de transport et à des représentations continues auprès des différents paliers gouvernementaux, les organismes de transport collectif ont pu obtenir un soutien de 1,2 milliard de dollars de la part d'Ottawa et de Québec pour répondre aux effets néfastes de la crise sanitaire. Cette aide importante, qui témoigne d'une vision partagée et à long terme pour l'essor du transport en commun, vient compléter les efforts de gestion que l'organisation a menés dans le cadre des dépenses attribuables à la Covid-19.

De plus, grâce aux représentations auprès du gouvernement du Québec dans le cadre du projet de loi 66 sur l'accélération de certains projets d'infrastructure, le ministère des Transports du Québec (MTQ) a intégré deux demandes de la STL en lien avec la prolongation du REM vers le centre-ville de Laval et enfin relier l'est et l'ouest de Laval, ainsi qu'avec la mise en place d'un service rapide par bus dans l'axe des boulevards Notre-Dame et de la Concorde.



S'appuyer sur une équipe mobilisée et compétente

L'engagement de la STL pour l'amélioration continue se traduit aussi dans l'innovation de ses pratiques car elle est investie à renforcer continuellement son style de gestion pour que tous les employés puissent se surpasser dans l'exécution de leurs tâches. La valorisation de la collaboration et des compétences, par la reconnaissance et la communication, font de la société de transport un employeur estimé et un leader dans son secteur d'activité.

Mais surtout, c'est l'engagement, l'expertise et le professionnalisme des employés qui permettent à la STL de se démarquer et d'offrir un service de qualité supérieure. Cette année aura prouvé que c'est la fierté et la passion pour leur travail qui permettent à ces femmes et à ces hommes de viser l'excellence au quotidien, et ce, même en temps de stress et d'incertitude profonde.



Actualiser notre structure interne

La direction des Ressources humaines a tout mis en œuvre dans le cadre de la crise pour favoriser l'adaptation au télétravail, aux nouveaux horaires et aux contraintes sanitaires, pour mettre en place les nouvelles mesures et pour faciliter l'adhésion interne. Ainsi, cette équipe s'est impliquée sur plusieurs fronts afin d'accompagner les services dans leurs besoins courants de recrutement, d'encadrement, de formation et de gestion du changement.

Une nouvelle direction Technologies de l'information

Compte tenu de l'importance grandissante et de la portée transversale des technologies de l'information dans le cadre de différents projets, la Société a créé la direction Technologies de l'information, préalablement sous la direction Administration et planification d'entreprise, qui permet à ce service de participer au comité de direction et d'être partie prenante de la mise en place et de l'amélioration des processus. Le bouleversement soudain causé par le télétravail a d'ailleurs exigé une participation importante de l'équipe des technologies de l'information, qui a dû assurer en peu de temps l'implémentation des outils de travail à distance pour un grand nombre d'employés.

Une culture de formation continue

Outre certains programmes de formation et de mobilisation des employés, la STL a aussi maintenu en 2020 des cohortes de codéveloppement même à distance — une initiative qui, normalement, reçoit un haut taux de participation de la part des employés et qui permet l'évolution des pratiques professionnelles, au bénéfice autant des individus que de l'organisation.

Mise à pied temporaire de 25 chauffeurs

Cependant, les effets néfastes de la pandémie n'ont pas épargné notre équipe. C'est avec grand regret que la STL a dû procéder à la mise à pied temporaire de 25 chauffeurs, une situation qui ne s'était pas produite depuis plus de vingt ans. L'organisation avait en fait effectué plusieurs embauches avant le déclenchement de la crise, conformément au plan de mitigation en marge de la construction du REM. La fermeture des chantiers pendant plusieurs mois et le ralentissement des travaux nous ont contraint à la révision de nombreuses mesures en place. Les chauffeurs ont cependant eu la garantie d'être maintenus sur une liste de rappel.



Prochain arrêt, un balado de la STL

La société de transport a mis en place un tout nouvel outil pour présenter les gens qui sont au cœur de ses services: ses employés. Une série de balados, dont la première a été dévoilée à la fin de 2020, permet aux collègues des autres directions et au public de découvrir le travail quotidien et la passion pour des métiers riches d'humanité, et profondément ancrés dans l'évolution de notre histoire collective.

Une société de transport impliquée dans son milieu

En plus des partenariats commerciaux – ayant été revus ou suspendus à cause de la Covid-19 – tel qu’avec Illumi, le Rocket de Laval et les Jeux du Québec, la STL a une implication directe au sein du milieu communautaire et associatif du territoire lavallois. Cela permet à la STL de demeurer à l’écoute des besoins et des préoccupations des citoyens avec lesquels elle valide ses initiatives et ses actions, et de contribuer au développement et au bien-être de sa communauté en valorisant le transport actif et collectif.

Outre la participation aux comités externes de partenaires en accessibilité, la STL s’emploie à rendre plus accessibles ses lignes d’autobus et l’information aux usagers à mobilité réduite ou ayant des limitations fonctionnelles, tel que prévu par son Plan de développement de l’accessibilité du transport collectif 2017-2021. Elle siège à de nombreuses tables de concertation afin de connaître les exigences des différentes clientèles et

d’améliorer son offre, comme c’est le cas pour les services aux aînés, aux personnes handicapées ou nécessitant un transport adapté. Grâce à cette rétroaction et à ces canaux de communication ouverts et fréquents, la Société favorise la mise en œuvre des mesures adéquates en lien avec la réalité de ses usagers.

La STL est impliquée notamment dans :

- La démarche Municipalité amie des aînés (MADA) de la Ville de Laval
- La Politique régionale de développement social (PRDS) de la Ville de Laval et la démarche de revitalisation urbaine intégrée (RUI) Pont-Viau
- Des activités de promotion du Regroupement des organismes de promotion de personnes handicapées de Laval (ROPPHL)
- La démarche vers une Politique en accessibilité universelle de la Ville de Laval (PAUL)
- Des comités du Conseil régional de l'environnement (CRE) de Laval, et des activités avec Équiterre, l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA), le Comité de citoyens pour des transports collectifs dans l'est de Laval (CoCITCEL), etc.
- Différentes démarches organisées par le Pôle régional d'économie sociale de Laval (PRESL), dont la mission est de consolider et veiller à l'essor des entreprises d'économie sociale

Et elle participe aussi régulièrement à des discussions sur l'accessibilité des services avec différents regroupements :

- Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- Aide aux personnes obèses handicapées du Québec (APOHQ)
- Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA)
- Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Les ateliers adaptés StimuleArts
- Association des personnes vivant avec une surdité de Laval (APVSL)
- CISSS de la Montérégie-Centre, Institut Nazareth et Louis-Braille
- Association lavalloise pour la d ficiency intellectuelle et le trouble du spectre de l'autisme (ALEDIA)
- Des activités communautaires (souper Les petits gourmets dans ma cour au profit de la Fondation du Dr Julien), ainsi que des activités de développement économique avec la Chambre de commerce et d'industrie de Laval (CCIL) et le Centre d'incubation et d'accélération en mobilité intelligente à Laval (CIAMIL).

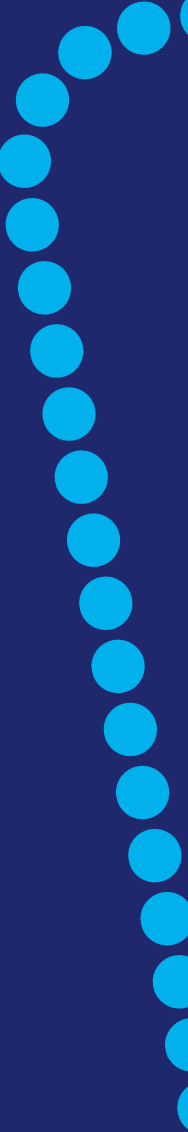


Des employés impliqués

Chaque année, la STL et ses employés viennent aussi en aide à la communauté par des dons à Centraide et par l'entremise de son comité caritatif Boomerang. Ainsi, la Société a réussi à verser cette année à Centraide un montant de 35 000 \$, équivalent à celui de l'an passé, et ce, nonobstant le fait que 2020 ait été une année plus difficile sur le plan financier.

De plus, soulignons que toutes les récoltes de notre jardin communautaire sont remises au Centre de bénévolat et moisson Laval, qui offre des denrées non périssables pour subvenir aux besoins des Lavallois vivant une situation d'insécurité alimentaire. De plus, à l'occasion des Fêtes, les chauffeurs ont recueilli les dons des passagers sur leur véhicule afin de les

remettre à cet organisme. Cette activité philanthropique fait partie des initiatives du comité Boomerang, fondé en 2002 par les employés de la STL, qui a permis de remettre près de 300 000 \$ depuis les vingt dernières années, dont 15 000 \$ dans l'année 2020 seulement.





États financiers 2020

TABLE DES MATIÈRES

Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière	63
Rapport de l'auditeur indépendant.....	64
État des résultats	67
État de la situation financière.....	68
État de la variation de la dette nette.....	69
État des flux de trésorerie	70
Notes complémentaires	71
ANNEXE A – Dette à long terme	90
ANNEXE B – Charges par objet	91
ANNEXE C – Activités de fonctionnement à des fins fiscales	92
ANNEXE D – Activités d'investissement à des fins fiscales	93
ANNEXE E – Excédent accumulé	94

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

Les états financiers de la Société de transport de Laval (STL) ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les montants qui doivent nécessairement être fondés sur le jugement et les estimations. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public applicables aux administrations locales recommandées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public de CPA Canada.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction de la Société maintient un système de contrôle comptable interne, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

Le conseil d'administration s'acquitter de sa responsabilité relative aux états financiers, principalement par l'intermédiaire de son comité d'audit et des finances. Le comité d'audit et des finances est composé de membres du conseil d'administration et d'un membre externe. Ce comité rencontre la direction, l'auditeur interne, la vérificatrice générale de Laval et la firme Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L., examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités par Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L. dont les services ont été retenus par le conseil d'administration. La vérificatrice générale de Laval, et l'auditeur indépendant peuvent, en toute liberté et en toute indépendance, rencontrer le comité d'audit et des finances.

Laval, Québec
Le 29 mars 2021

Le directeur général,



Guy Picard, PH.D, PMP

Directrice principale et trésorière
Administration et planification d'entreprise,



Kathy Dumortier, CPA, CA



Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil d'administration de la
Société de transport de Laval

**Raymond Chabot
Grant Thornton S.E.N.C.R.L.**
Bureau 2000
Tour de la Banque Nationale
600, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec)
H3B 4L8

T 514 878-2691

Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers de la Société de transport de Laval (ci-après « la société »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2020 et l'état des résultats, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables, et les annexes.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 décembre 2020 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de ses actifs financiers nets (de sa dette nette) et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de la société conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Observations – informations financières établies à des fins fiscales

Nous attirons l'attention sur le fait que la société inclut dans ses états financiers certaines informations financières qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Ces informations, établies conformément au modèle prescrit par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et présentées aux pages 31, 32, 33 et 34, portent sur l'établissement de l'excédent (du déficit) de l'exercice et sur la ventilation de l'excédent accumulé à des fins fiscales. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la société à poursuivre ses activités, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la société ou de cesser son activité, ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la société.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'elles, individuellement ou collectivement, puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux

circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de la société;

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre ses activités. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la société à cesser ses activités;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C. R. L.¹

Montréal
Le 29 mars 2021

¹ CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A111208

ÉTAT DES RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	Notes	2020 Budget	2020 Réal	2019 Réal
		\$	\$	\$
REVENUS				
Fonctionnement				
Autorité régionale de transport métropolitain		150 054 819	139 488 766	136 533 524
Contrat de gestion déléguée		8 663 195	7 578 576	6 559 164
Transferts des gouvernements fédéral et provincial	3	2 112 273	1 611 670	1 771 636
Autres revenus	4	2 172 816	1 478 580	1 931 351
		163 003 103	150 157 592	146 795 675
Investissement				
Transferts des gouvernements fédéral et provincial	3	39 375 528	21 226 415	16 535 817
		202 378 631	171 384 007	163 331 492
CHARGES				
Transport régulier		110 994 704	106 983 249	99 387 398
Administration générale		21 010 440	21 883 305	20 504 229
Transport adapté		13 123 323	8 713 668	12 242 209
Contrats de gestion déléguée		8 663 196	7 578 576	6 263 896
Frais de financement		3 623 263	2 601 086	2 971 646
Dépenses imprévues		2 409 569	-	-
Amortissement des immobilisations		27 273 000	21 394 726	23 423 978
		187 097 495	169 154 610	164 793 356
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE		15 281 136	2 229 397	(1 461 864)
Excédent accumulé au début de l'exercice			164 892 706	166 354 570
EXCÉDENT ACCUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE			167 122 103	164 892 706

Les notes complémentaires et les annexes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 décembre 2020

	Notes	2020	2019
		\$	\$
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse		27 997 451	24 675 928
Débiteurs	5	3 682 525	7 575 047
Transferts à recevoir	6	81 065 884	91 700 996
		112 745 860	123 951 971
PASSIFS FINANCIERS			
Créditeurs et frais courus	8	31 591 262	28 471 465
Revenus perçus d'avance		325 393	444 567
Dette à long terme	9	89 779 000	96 477 000
Passif au titre des avantages sociaux futurs	10	9 761 681	8 038 981
		131 457 336	133 432 013
DETTE NETTE		(18 711 476)	(9 480 042)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations	11	178 746 391	168 549 308
Stocks de fournitures		4 009 617	3 349 244
Autres actifs non financiers	12	3 077 571	2 474 196
		185 833 579	174 372 748
EXCÉDENT ACCUMULÉ		167 122 103	164 892 706
Engagements	13		

Les notes complémentaires et les annexes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	Notes	2020	2019
		\$	\$
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE		2 229 397	(1 461 864)
Variation des immobilisations			
Acquisitions	11	(31 688 800)	(19 204 459)
Produit de cession		51 888	89 912
Amortissement des immobilisations	11	21 394 726	23 423 978
(Gain) perte sur cession		45 103	(19 644)
		(10 197 083)	4 289 787
Variation des stocks de fournitures		(660 373)	(339 971)
Variation des autres actifs non financiers		(603 375)	874 754
		(1 263 748)	534 783
VARIATION DE LA DETTE NETTE		(9 231 434)	3 362 706
Dettes nettes au début de l'exercice		(9 480 042)	(12 842 748)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE		(18 711 476)	(9 480 042)

Les notes complémentaires et les annexes font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent (déficit) de l'exercice	2 229 397	(1 461 864)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	21 394 726	23 423 978
(Gain) perte sur cession	45 103	(19 644)
	23 669 226	21 942 470
Variation nette des éléments hors caisse		
Débiteurs	3 892 522	10 147 640
Transferts à recevoir	10 635 112	11 885 455
Stocks de fournitures	(660 373)	(339 971)
Créditeurs et frais courus	3 692 446	2 682 460
Revenus perçus d'avance	(119 174)	(104 599)
Passif au titre des avantages sociaux futurs	1 722 700	(207 119)
Autres actifs non financiers	336 599	(673 927)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	43 169 058	45 332 409
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions	(32 261 449)	(23 891 437)
Dépôt pour l'achat d'autobus	(939 974)	1 548 681
Produit de cession	51 888	89 912
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(33 149 535)	(22 252 844)
Activités de financement		
Émission de dettes à long terme	24 144 000	13 654 000
Remboursement de la dette à long terme	(30 842 000)	(21 692 000)
Variation des frais reportés liés à la dette à long terme	-	21 673
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(6 698 000)	(8 016 327)
Augmentation nette de l'encaisse	3 321 523	15 063 238
Encaisse au début de l'exercice	24 675 928	9 612 690
Encaisse à la fin de l'exercice	27 997 451	24 675 928

Les notes complémentaires et les annexes font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2020

1. Statut et nature des activités

La Société de transport de Laval (ci-après la Société) est constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L.R.Q., chapitre S-30.01). Elle exploite une entreprise qui a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun sur le territoire de la Ville de Laval.

La Société est exonérée d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149 (1) (c) de la *Loi de l'impôt sur le revenu et selon l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec*.

Incidences résultant de la pandémie COVID-19

En mars 2020, l'*Organisation mondiale de la santé* a déclaré l'écllosion d'un nouveau coronavirus (COVID-19) comme une pandémie mondiale, qui continue de se propager au Canada et dans le monde. La pandémie de COVID-19 et les mesures prises en réaction à l'écllosion ont entraîné des perturbations temporaires importantes des activités de la Société. La Société a pris et continuera de prendre des mesures à la suite de ces événements afin d'en minimiser les répercussions. Toutefois, à la date de mise au point définitive des états financiers, la durée et les incidences de la COVID-19 restent inconnues. Par conséquent, il est impossible d'estimer de façon fiable les incidences que la durée et la gravité de la pandémie pourraient avoir sur les résultats financiers, les flux de trésorerie et la situation financière de la Société pour les exercices futurs.

2. Sommaire des principales méthodes comptables

En tant qu'autre organisme public, les états financiers de la Société sont dressés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les principales méthodes comptables utilisées sont les suivantes :

a) Méthode de comptabilité

La comptabilisation des transactions s'effectue selon la méthode de comptabilité d'exercice. En vertu de cette méthode, les éléments de revenus, de charges, d'actifs et de passifs sont constatés au cours de l'exercice où ont lieu les faits et les transactions leur donnant lieu.

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'exercice, et incluent l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

b) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers conformément aux Normes comptables, la direction de la Société doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Les principales estimations comprennent la durée de vie utile des immobilisations, les provisions à l'égard des salaires et avantages sociaux de même que les hypothèses actuarielles liées à l'établissement des charges et des obligations au titre des avantages sociaux futurs ainsi que les transferts à recevoir.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

2. Sommaire des principales méthodes comptables (Suite)

c) Constatation des revenus

Conformément aux modalités de l'entente en cours d'autorisation en raison du contexte particulier et spécifique de la crise de la Covid-19, pour l'année 2020, la rémunération de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) correspond aux coûts réels des prestations du service de transport collectif sur le territoire de la Société. Ils sont constatés sur la base des montants convenus entre les deux organismes.

De plus, selon les modalités de l'entente de la prestation de la gestion de contrat déléguée qui sont en cours d'autorisations, les revenus provenant de l'ARTM correspondent à une rémunération basée sur les coûts réels pour les équipements métropolitains et la billetterie. Ils sont constatés sur la base des montants convenus entre les deux organismes.

Les revenus de transfert sont constatés aux états financiers à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu aux transferts, pour autant qu'ils aient été autorisés, que les critères d'admissibilité soient satisfaits et qu'une estimation raisonnable des montants soit possible, sauf lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, le transfert est constaté à titre de passif au poste revenus perçus d'avance. Un paiement de transfert versé sur une base pluriannuelle est considéré comme autorisé lorsqu'un représentant habilité signe une entente avec la Société.

Les autres revenus sont comptabilisés lorsque l'opération à l'origine de leur constatation a été réalisée.

d) Actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés au coût.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

e) Actifs non financiers

Les actifs non financiers sont, de par leur nature, employés normalement pour fournir des services futurs.

Immobilisations

Coût et amortissement

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Celui-ci comprend les frais financiers capitalisés pendant la période de construction ou d'amélioration. L'amortissement est calculé en fonction de leur durée de vie utile selon les méthodes, les durées et les taux annuels suivants :

	Méthode	Durée/Taux
Infrastructures	Linéaire	10 à 40 ans
Bâtiments	Linéaire	40 ans
Véhicules	Dégressif	22 % et 30 %
Ameublement et équipements de bureau	Linéaire	4 à 15 ans
Machinerie, outillage et équipements	Linéaire	5 à 15 ans

Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service. Les immobilisations en cours de construction ou d'amélioration et les immobilisations hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

Réduction de valeur

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à une immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter la baisse de valeur. Toute moins-value sur les immobilisations est passée en charges à l'état des résultats et aucune reprise de moins-value ne peut être constatée ultérieurement.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures comprennent essentiellement des pièces utilisées pour l'entretien du matériel roulant et des infrastructures de la Société. Ils sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

Autres actifs non financiers

Les avances versées pour les contrats d'acquisition d'autobus urbains sont présentées à titre d'autres actifs non financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

f) Charges et passif au titre des avantages sociaux futurs

Régimes de retraite à cotisations déterminées

La charge correspond aux cotisations versées par l'employeur.

Un passif est constaté dans les créditeurs et frais courus pour des cotisations dues, non versées, à la fin de l'exercice de même que pour des cotisations à être versées dans les exercices subséquents relativement à des services déjà rendus.

Le régime de retraite des élus municipaux, auquel participe la Société, est comptabilisé comme un régime de retraite à cotisations déterminées.

Avantages sociaux futurs à prestations déterminées

En plus des prestations de retraite, ces avantages comprennent notamment :

- les avantages complémentaires de retraite, comme la couverture des soins de santé et l'assurance vie offertes aux retraités; et
- les avantages postérieurs à l'emploi.

La charge est établie selon la comptabilité d'exercice intégrale, de manière à attribuer le coût des prestations constituées aux exercices au cours desquels les services correspondants sont rendus par les salariés participants. Se rajoutent, à titre de frais de financement, les intérêts débiteurs sur les obligations au titre des prestations constituées moins le rendement espéré des actifs du régime.

Un actif ou un passif au titre des avantages sociaux futurs, est présenté à l'état de la situation financière, pour refléter l'écart à la fin de l'exercice entre la valeur des obligations au titre des prestations constituées et la valeur des actifs du régime, net des gains et pertes actuariels non amortis et nets d'une provision pour moins-value dans le cas d'un actif, s'il y a lieu.

Les obligations, au titre des prestations constituées, sont calculées de façon actuarielle selon la méthode suivante : répartition des prestations au prorata des services avec projection des salaires futurs, à partir du taux d'actualisation fixé et des hypothèses les plus probables de la Société en matière d'évolution des salaires, de roulement du personnel, d'âge de départ à la retraite des participants, d'évolution des coûts futurs et d'autres facteurs actuariels.

Aux fins du calcul de la valeur des actifs et du rendement espéré des actifs, ceux-ci sont évalués selon la méthode de la valeur ajustée sur une période de quatre ans.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

Avantages sociaux futurs à prestations déterminées (suite)

Les gains et les pertes actuariels sont amortis sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active (DMERCA) des salariés participants. L'amortissement débute dans l'exercice subséquent à celui de la constatation du gain ou de la perte.

L'excédent de la charge de l'exercice sur le décaissement requis, dans le cas des régimes non capitalisés, fait l'objet en contrepartie de dépenses constatées à taxer ou pourvoir dans le futur à des fins fiscales.

g) Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

Les dépenses constatées à taxer ou à pourvoir correspondent à des charges comptabilisées dans l'exercice, ou antérieurement, qui font l'objet d'un amortissement différé à des fins fiscales. Ils sont créés aux fins suivantes, à la suite d'un choix exercé par la Société, et amortis selon les durées indiquées ci-dessous par affectation aux activités de fonctionnement à des fins fiscales.

- Avantages sociaux futurs
 - Pour le déficit constaté initialement au 1^{er} janvier 2007, dans le cas des régimes non capitalisés : le déficit n'est pas amorti.
 - À titre de mesure d'allègement, pour l'excédent de la charge de fonctionnement sur le décaissement requis dans le cas des régimes non capitalisés : aucun amortissement n'est constaté.

h) Instruments financiers dérivés

La Société utilise périodiquement des contrats de swaps sur marchandises pour se couvrir des fluctuations du prix du carburant. Les gains et pertes qui y sont reliés sont constatés dans l'état des résultats au cours de la période où ils sont réalisés et sont présentés avec la charge relative à l'élément couvert. La Société n'a pas recours à des instruments financiers à des fins spéculatives.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2020

3. Transferts des gouvernements fédéral et provincial

	2020	2020	2019
	Budget	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Fonctionnement			
Exploitation - transport régulier	-	-	13 319
Financement (intérêts)	2 112 273	1 611 670	1 758 317
	2 112 273	1 611 670	1 771 636
Investissement			
Immobilisations	39 375 528	21 226 415	16 535 817
	41 487 801	22 838 085	18 307 453

4. Autres revenus

	2020	2020	2019
	Budget	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Publicité	1 441 318	1 186 000	1 177 813
Revenus d'intérêts	277 498	163 529	143 760
Activités accessoires et autres revenus	454 000	129 051	609 778
	2 172 816	1 478 580	1 931 351

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2020

5. Débiteurs

	2020	2019
	\$	\$
Autorité régionale de transport métropolitain	60 132	4 102 216
Taxes à la consommation	1 646 039	1 172 077
Ville de Laval	525 414	1 554 134
Autres	1 450 940	746 620
	3 682 525	7 575 047

6. Transferts à recevoir

	2020	2019
	\$	\$
Gouvernement provincial		
Remboursement de la dette à long terme (a)	63 651 907	69 445 170
Immobilisations	8 441 025	5 614 029
Autres	388 912	463 233
Gouvernement fédéral		
Immobilisations	8 584 040	16 178 564
	81 065 884	91 700 996

- (a) En vertu d'ententes avec le gouvernement provincial, la Société recevra sous forme de transferts une compensation pour les intérêts qu'elle doit assumer pour ces dettes à long terme subventionnées

7. Emprunt bancaire

La Société dispose d'une marge de crédit autorisée de 15 000 000 \$, au taux préférentiel de 2.45 % (3.95% au 31 décembre 2019) et renégociable annuellement. Au 31 décembre 2020, la marge de crédit est inutilisée.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2020

8. Crédoiteurs et frais courus

	2020	2019
	\$	\$
Salaires et charges sociales	19 961 581	15 324 388
Fournisseurs et frais courus	10 407 927	12 355 103
Intérêts courus de la dette à long terme	300 282	356 670
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	921 472	435 304
	31 591 262	28 471 465

9. Dette à long terme

	2020	2019
	\$	\$
Obligations		
taux d'intérêt variant de 1,1 % à 2,9 % (1,6 % à 2,9 % en 2019)		
échéant d'avril 2021 à décembre 2025	89 779 000	96 477 000
	89 779 000	96 477 000

La dette à long terme représente des obligations directes et générales de la Société. La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que la Ville de Laval est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut la dette à long terme contractée par la Société.

Les versements estimatifs sur la dette à long terme, incluant les refinancements prévus et autorisés au cours des prochains exercices, s'établissent comme suit :

Année	\$
2021	16 253 000
2022	13 725 000
2023	13 820 000
2024	12 654 000
2025	11 664 000
1 à 5 ans	68 116 000
6 à 10 ans	21 432 000
11 ans et plus	231 000
	89 779 000

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

10. Passif au titre des avantages sociaux futurs

a) Description générale des régimes d'avantages sociaux

La Société a un certain nombre de régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées, capitalisés et non capitalisés, qui assurent à tous les salariés le paiement de prestations de retraite, d'avantages complémentaires de retraite et d'avantages postérieurs à l'emploi.

Les employés-cadres et non syndiqués de la Société participent au Régime de retraite des employés-cadres et non syndiqués de la Société de transport de Laval. Ce régime est un régime à prestations déterminées. Les participants et la Société se partagent le financement du régime par le versement de cotisations. Les prestations prévues au titre du régime de retraite sont principalement en fonction du nombre d'années de service et de la moyenne des cinq meilleures années consécutives de rémunération.

Les employés-cadres et non syndiqués de la Société bénéficient également d'un programme d'allocation de retraite. Le programme d'allocation de retraite est un régime non capitalisé à prestations déterminées fournissant une rente supplémentaire à certains employés. Cette rente représente l'excédent de la rente déterminée au régime de retraite, sans tenir compte des limites fiscales imposées par la loi de l'impôt sur celle du régime de retraite en tenant compte de ces limites. Pour ce régime, seul l'employeur est responsable du financement.

L'évaluation actuarielle la plus récente du régime de retraite aux fins de la capitalisation a été effectuée au 31 décembre 2018.

Les employés syndiqués de la Société couverts par les accréditations du Syndicat des chauffeurs de la Société de transport de Laval (SCFP) et le Syndicat des employés de terminus de la Société de transport de Laval (SCFP) participent au Régime de retraite des chauffeurs d'autobus de la Société de transport de Laval, alors que les employés couverts par les accréditations du Syndicat des employés d'entretien de la Société de transport de Laval (CSN) et le Syndicat des employés de bureau de la Société de transport de Laval (CSN) participent au Régime de retraite des employés syndiqués de bureau et d'entretien de la Société de transport de Laval. Ces deux régimes, à des fins comptables, sont des régimes à cotisations déterminées. La contribution de la Société se limite à 8,25 % des salaires admissibles pour le Régime de retraite des employés syndiqués de bureau et d'entretien et à 9,00 % des salaires admissibles pour le Régime de retraite des chauffeurs d'autobus.

Les employés de la Société bénéficient également d'une gamme d'avantages sociaux complémentaires de retraite et postérieurs à l'emploi qui comprennent, notamment, l'assurance vie, la couverture de soins de santé, un régime de continuation de salaire temporaire durant l'invalidité ainsi que le maintien des protections d'assurance lors de certaines absences prolongées. Ces avantages varient selon le groupe d'emploi à l'intérieur duquel se retrouve un employé.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

10. Passif au titre des avantages sociaux futurs (Suite)

b) Passif au titre des avantages sociaux futurs

	2020	2019
	\$	\$
Régime de retraite et supplémentaires de retraite à prestations déterminées	6 943 419	7 931 419
Régimes d'avantages complémentaires de retraite à prestations déterminées et avantages postérieurs à l'emploi	(16 705 100)	(15 970 400)
	(9 761 681)	(8 038 981)

c) Charge de l'exercice

	2020	2019
	\$	\$
Régime de retraite et supplémentaires de retraite à prestations déterminées	2 677 500	2 437 600
Régimes d'avantages complémentaires de retraite à prestations déterminées et avantages postérieurs à l'emploi	1 768 100	1 365 700
Régime de retraite à cotisations déterminées	5 050 906	4 639 197
Régime de retraite des élus municipaux	24 136	25 982
	9 520 642	8 468 479

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

10. Passif au titre des avantages sociaux futurs (Suite)

d) Situation actuarielle aux fins de comptabilisation

	Régime de retraite et supplémentaires de retraite à prestations déterminées		Régimes d'avantages complémentaires de retraite à prestations déterminées et avantages postérieurs à l'emploi	
	2020	2019	2020	2019
	\$	\$	\$	\$
Valeur des actifs à la fin de l'exercice	65 607 019	60 188 819	-	-
Valeur des obligations au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	(67 136 900)	(61 528 000)	(18 644 000)	(14 537 000)
Situation actuelle nette	(1 529 881)	(1 339 181)	(18 644 000)	(14 537 000)
Pertes actuarielles non amorties	8 473 300	9 270 600	1 938 000	(1 433 400)
Actif (passif) au titre des avantages sociaux futurs à la fin de l'exercice	6 943 419	7 931 419	(16 705 100)	(15 970 400)

e) Charge de l'exercice

	Régime de retraite et supplémentaires de retraite à prestations déterminées		Régimes d'avantages complémentaires de retraite à prestations déterminées et avantages postérieurs à l'emploi	
	2020	2019	2020	2019
	\$	\$	\$	\$
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	3 254 900	2 655 900	1 070 400	737 900
Cotisations salariales des employés	(1 621 200)	(1 159 100)	-	-
Amortissement des pertes actuarielles	1 011 300	902 000	327 600	166 900
Charge de l'exercice excluant les intérêts	2 645 000	2 398 800	1 398 000	904 800
Intérêts débiteurs sur les obligations au titre des prestations constituées	3 561 400	3 242 700	370 100	460 900
Rendement espéré des actifs	(3 528 900)	(3 203 900)	-	-
Charge d'intérêts nette	32 500	38 800	370 100	460 900
Charge de l'exercice	2 677 500	2 437 600	1 768 100	1 365 700
Montant versé par l'employeur	1 689 500	2 991 619	1 033 400	1 018 800

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2020

10. Passif au titre des avantages sociaux futurs (Suite)

f) Principales hypothèses (taux pondérés)

Fin d'exercice	Régime de retraite et supplémentaires de retraite à prestations déterminées		Régimes d'avantages complémentaires de retraite à prestations déterminées et avantages postérieurs à l'emploi	
	2020	2019	2020	2019
Taux d'actualisation	5.73%	5.73%	1.35%	2.45%
Taux de rendement prévu à long terme (au cours de l'exercice)	5.80%	5.80%	s. o.	s. o.
Taux de croissance des salaires	3.00%	3.00%	3.10%	3.10%
Taux d'inflation	2.00%	2.00%	2.10%	2.10%
Taux initial de croissance du coût des soins de santé	s. o.	s. o.	5.57%	5.75%
Taux ultime de croissance du coût des soins de santé	s. o.	s. o.	4.50%	4.50%
Année où la tendance rejoint le taux ultime	s. o.	s. o.	2027	2027

g) La Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal

Le 5 décembre 2014, le gouvernement du Québec a sanctionné la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal* (RLRQ, c. 15) (ci-après la « Loi »). La Loi vise la restructuration des régimes de retraite et vient distinguer les modalités d'application relativement au service accumulé avant le 1^{er} janvier 2014 (ci-après le « service antérieur ») et le service qui s'accumule à compter de cette date (ci-après le « service postérieur »). Une évaluation actuarielle au 31 décembre 2013 est requise par la Loi pour tous les régimes visés.

Des requêtes introductives d'instance en déclaration d'inconstitutionnalité et en nullité ont été déposées devant la Cour supérieure visant à faire annuler cette Loi. Puisque l'issue de ces démarches est indéterminable, les incidences possibles de ces requêtes n'ont pas été prises en compte au 31 décembre 2020.

La Cour supérieure du Québec a rendu un jugement le 9 juillet 2020. Le gouvernement, certaines municipalités et des associations d'employés ont interjeté un appel de la portion du jugement affectant les participants actifs, faisant en sorte que l'ensemble du jugement de première instance est contesté par l'une ou l'autre des parties. L'exécution du jugement est donc suspendue jusqu'à ce que la Cour d'appel du Québec rende sa décision.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

11. Immobilisations

	<u>Solde au début</u>	<u>Addition</u>	<u>Cession / Ajustement</u>	<u>Solde à la fin</u>
	\$	\$	\$	\$
Coût				
Infrastructures	23 282 719	1 378 785	95 472	24 566 032
Bâtiments	75 747 231	47 611	-	75 794 842
Véhicules	212 464 253	16 396 267	5 920 875	222 939 645
Ameublement et équipements de bureau	28 841 599	1 194 878	2 818	30 033 659
Machinerie, outillage et équipements	22 735 993	2 177 395	-	24 913 388
Terrains	6 876 733	-	-	6 876 733
	<u>369 948 528</u>	<u>21 194 936</u>	<u>6 019 165</u>	<u>385 124 299</u>
Immobilisations en cours	7 479 009	10 493 864		17 972 873
	<u>377 427 537</u>	<u>31 688 800</u>	<u>6 019 165</u>	<u>403 097 172</u>
Amortissement cumulé				
Infrastructures	4 647 152	1 324 007	95 472	5 875 687
Bâtiments	24 623 871	1 870 939	-	26 494 810
Véhicules	147 012 146	14 854 654	5 823 884	156 042 916
Ameublement et équipements de bureau	19 411 200	1 845 902	2 818	21 254 284
Machinerie, outillage et équipements	13 183 860	1 499 224	-	14 683 084
	<u>208 878 229</u>	<u>21 394 726</u>	<u>5 922 174</u>	<u>224 350 781</u>
Valeur comptable nette	<u>168 549 308</u>			<u>178 746 391</u>

Au 31 décembre 2020, des immobilisations ainsi que des immobilisations en cours, au coût de 4 247 130 \$ (4 819 779\$ au 31 décembre 2019), sont inscrites dans les créditeurs et frais courus.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

12. Autres actifs non financiers

	2020	2019
	\$	\$
Dépôt pour l'achat d'autobus	2 520 601	1 580 627
Frais payés d'avance	556 970	893 569
	3 077 571	2 474 196

13. Engagements

Au 31 décembre 2020, la Société a des engagements qui s'établissent comme suit :

a) Contrat d'acquisition d'autobus urbains

Par l'entremise du processus d'achat unifié regroupant les membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), la Société de transport de Montréal (STM) a été mandatée pour faire l'acquisition d'autobus hybrides à plancher surbaissé pour les années 2020 à 2024. Ce contrat se termine en 2024 et ne comporte aucune option pour les années futures.

De plus, dans le but de diminuer les émissions de gaz à effet de serre (GES) sur son territoire, la STL s'est engagée à acquérir six (6) autobus électriques à charge lente au dépôt pour l'année 2021.

L'échéancier s'établit ainsi :

	Nombre	\$
2021	30	38 387 083
2022	24	35 090 873
2023	24	37 898 143
2024	25	42 635 411
Contingences s'appliquant aux années 2020 à 2024	27	46 046 244
		200 057 754

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

13. Engagements (suite)

a) Contrat d'acquisition d'autobus urbains (suite)

En outre, les dépenses admissibles feront l'objet de subventions variant entre 60% et 95% pour un total estimé de 131,7 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

	\$
2021	27 938 697
2022	24 124 975
2023	27 002 427
2024	31 209 121
Contingences s'appliquant aux années 2020 à 2024	27 627 746
	137 902 966

b) Contrats de services pour le transport aux personnes handicapées

Dans le cadre de ses opérations de transport adapté, la Société a octroyé deux contrats de services, soit un premier en 2018 pour le transport par minibus et un second en 2011 pour le transport par taxi collectif. Le contrat pour le transport par minibus se termine le 31 décembre 2023 et comporte des options de prolongation d'une durée de 5 ans, soit du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2028. Le contrat pour le transport par taxi collectif comporte des options de prolongation que la Société a décidé d'exercer en 2021. Les contrats totalisent une valeur de 10,8 M\$ pour l'année 2021, soit 6,8 M\$ pour le transport par minibus et 4 M\$ pour le taxi collectif, ces contrats peuvent être résiliés selon la clause convenue entre les deux parties.

c) Contrats d'approvisionnement en carburant

Par l'entremise du processus d'achats unifiés de l'ATUQ, la Société a mandaté la STM pour négocier des contrats d'approvisionnement en carburant auprès du fournisseur, lequel comporte une durée prédéterminée. La Société a également mandaté le Ministère des Finances pour négocier des ententes (contrats de swaps) avec des institutions financières afin d'atténuer les effets de fluctuations du prix du carburant sur le marché, et ce, jusqu'à décembre 2023. La Société s'est engagée à payer une quantité de 6,75 millions de litres à un prix fixe, ce qui représente une somme d'environ 4,4 M\$.

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

13. Engagements (suite)

d) Boîtes à perception pour autobus

La Société a mandaté la STM pour procéder à l'acquisition de 75 boîtes de perception pour autobus entre 2021 et 2024 pour un montant total de 2,9 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

	\$
2021	880 857
2022	565 171
2023	565 171
2024	498 909
Contingences s'appliquant aux années 2020 à 2024	772 948
	3 283 056

e) Valideurs pour autobus

La Société a mandaté la STM pour procéder à l'acquisition de 74 valideurs pour autobus entre 2021 et 2024 pour un montant total de 0,45 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

	\$
2021	113 658
2022	97 421
2023	59 535
2024	129 895
Contingences s'appliquant aux années 2020 à 2024	52 499
	453 008

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

13. Engagements (suite)

f) Gestion de l'entretien et de la maintenance des terminus Montmorency, Cartier et le Carrefour

À la suite de l'entente avec l'Autorité régionale de transport métropolitain pour la délégation de l'opération et de l'entretien des équipements métropolitains à la Société, un contrat de gestion, d'entretien et de maintenance des terminus Cartier, Montmorency et Le Carrefour est requis. Le contrat a débuté le 1^{er} août 2018 et se termine le 31 juillet 2021, avec la possibilité de 2 périodes additionnelles d'une année chacune. La Société s'engage à payer un montant de 1 M\$ pour l'année 2021 et 3,6 M\$ si les années sont renouvelées pour un montant total de 4,6 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

		\$
Contrat	2021	<u>1 028 085</u>
		<u>1 028 085</u>
Années d'option	2021	749 034
	2022	1 812 661
	2023	<u>1 069 620</u>
		<u>3 631 315</u>

g) Fourniture de services de gestion et d'exploitation des billetteries métropolitaines à Laval

L'Autorité régionale de transport métropolitain délègue la gestion des billetteries métropolitaines présentes sur le territoire de Laval à la Société de transport de Laval. La durée du contrat est d'une durée de trois ans avec deux options d'un an pour les années 2021 à 2023. La Société s'engage à payer un montant de 0,7 M\$ pour l'année restante du contrat et 1,1 M\$ pour les deux options d'un an pour un montant total de 1,9 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

		\$
Contrat	2021	<u>752 064</u>
		<u>752 064</u>
Années d'option	2022	767 105
	2023	<u>387 350</u>
		<u>1 154 455</u>

NOTES COMPLÉMENTAIRES (SUITE)

Au 31 décembre 2020

13. Engagements (suite)

h) Location d'un garage temporaire pour le stationnement des autobus

La société a loué des locaux temporaires, auprès de Placement Auchebel Ltée, afin de répondre aux besoins d'espaces supplémentaires en attendant la construction d'un nouveau garage, dont la livraison est prévue en 2024. La durée du bail est de 4 ans, avec la possibilité d'une option d'un an, pour une valeur totale de 2,7 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

		\$
Contrat	2021	606 752
	2022	618 887
	2023	625 017
	2024	312 507
		2 163 163
Année d'option	2024	244 363
	2025	244 363
		2 651 889

i) Remplacement de la solution de paiement dans les autobus

La société a octroyé à Flowbird SAS le contrat pour une solution de paiement sans contact à bord des autobus pour une durée de 5 ans, avec la possibilité de deux options d'un an pour les années 2026 et 2027, pour une valeur totale de 3,4 M\$.

L'échéancier s'établit ainsi :

		\$
Contrat	2021	1 225 839
	2022	529 398
	2023	529 398
	2024	260 356
	2025	260 356
		2 805 347
Années d'option	2026	282 984
	2027	282 984
		3 371 315

Au 31 décembre 2020

14. Droits contractuels

En plus des droits contractuels dans le cadre des contrats d'acquisition d'autobus urbains présentés à la note no 13 a), la Société a conclu des ententes à long terme pour des revenus publicitaires pour un montant de plus de 21 M\$.

L'échéancier des droits contractuels s'établit ainsi :

	\$
2021	1 232 200
2022	1 290 400
2023	1 341 400
2024	1 394 800
2025	1 450 600
2026-2034	14 380 333
	21 089 733

15. Données budgétaires

L'état des résultats ainsi que les activités de fonctionnement et d'investissement à des fins fiscales comportent une comparaison avec le Budget adopté par la Ville de Laval le 13 décembre 2019.

Afin de rendre la présentation conforme à celle adoptée, certaines données budgétaires ont été reclassées.

16. Opérations entre apparentés

La Société fait partie du périmètre comptable de la Ville de Laval. La Société ne réalise aucune opération importante avec la Ville de Laval dans le cours normal de ses affaires.

17. Instruments financiers

La Société conclut périodiquement des contrats de swap de marchandises avec d'importantes institutions financières pour se protéger, en partie, des fluctuations du prix du carburant.

Les gains et pertes, qui y sont reliés, sont constatés dans l'état des résultats au cours de l'exercice où ils sont réalisés et présentés en contrepartie de la charge correspondante.

ANNEXE A – DETTE À LONG TERME

Au 31 décembre 2020

Émission					Solde	
Date	Numéro	Montant	Taux d'intérêt	Échéance	2020	2019
		\$	%		\$	\$
2015-02-18	47	2 719 000	1.6771	2020	-	572 000
2015-05-20	48	15 375 000	2.2290	2020	-	9 614 000
2015-12-15	49	15 613 000	2.4630	2020	-	8 432 000
2016-04-13	50	21 327 000	1.8244	2021	13 446 000	15 493 000
2016-11-09	51	20 523 000	1.5923	2021	7 100 000	10 561 000
2017-05-09	52	4 649 000	1.7718	2022	3 356 000	3 796 000
2017-11-15	53	18 534 000	2.2347	2022	13 324 000	15 112 000
2018-07-24	54	9 984 000	2.7205	2023	7 868 000	8 942 000
2018-12-11	55	11 841 000	2.9108	2023	8 710 000	10 301 000
2019-05-13	56	3 458 000	2.4283	2024	2 986 000	3 458 000
2019-10-15	57	10 196 000	2.3745	2024	8 845 000	10 196 000
2020-05-12	58	9 096 000	1.5283	2025	9 096 000	-
2020-12-15	59	15 048 000	1.1300	2025	15 048 000	-
					89 779 000	96 477 000

ANNEXE B – CHARGES PAR OBJET

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020	2020	2019
	Budget	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Salaires, traitements et avantages sociaux	108 496 503	109 071 772	99 538 803
Carburant	7 633 162	6 528 914	6 897 268
Contrats de transport adapté	11 985 497	7 726 406	11 193 945
Entretien et réparations des véhicules	6 330 626	6 057 455	5 759 561
Honoraires et contrats	6 090 568	4 980 421	3 939 808
Entretien et réparations des bâtiments et équipements	3 826 338	3 134 294	2 837 821
Services publics	1 704 266	1 343 860	1 444 329
Assurances, taxes et immatriculations	1 617 124	1 428 466	1 276 310
Matériel et fournitures	347 733	438 149	410 612
Cotisations, frais de représentation et autres dépenses	304 559	505 040	291 852
Location	502 281	363 391	72 820
Dépenses imprévues	2 409 569	-	-
Intérêts et frais de financement	3 845 763	2 601 086	2 971 646
Contrats de gestion déléguée	4 730 506	3 580 630	4 734 603
Amortissement des immobilisations	27 273 000	21 394 726	23 423 978
	187 097 495	169 154 610	164 793 356

ANNEXE C – ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020 Budget	2020 Réel	2019 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			
Contribution de l'Autorité régionale de transport métropolitain	150 054 819	139 488 766	136 533 524
Contrat de gestion déléguée	8 663 195	7 578 576	6 559 164
Transferts des gouvernements fédéral et provincial	2 112 273	1 611 670	1 771 636
Autres revenus	2 172 816	1 478 580	1 931 351
	163 003 103	150 157 592	146 795 675
Charges			
Transport régulier	110 994 704	106 983 249	99 387 398
Administration générale	21 010 440	21 883 305	20 504 229
Transport adapté	13 123 323	8 713 668	12 242 209
Contrats de gestion déléguée	8 663 196	7 578 576	6 263 896
Intérêts et frais de financement	3 623 263	2 601 086	2 971 646
Dépenses imprévues	2 409 569	-	-
Amortissement des immobilisations	27 273 000	21 394 726	23 423 978
	187 097 495	169 154 610	164 793 356
Déficit de fonctionnement avant conciliation à des fins fiscales	(24 094 392)	(18 997 018)	(17 997 681)
Conciliation à des fins fiscales			
Immobilisations			
Produit de cession	44 400	51 888	89 912
Amortissement	27 273 000	21 394 726	23 423 978
(Gain) perte sur cession	-	45 103	(19 644)
	27 317 400	21 491 717	23 494 246
Financement			
Financement à long terme des activités de fonctionnement	249 887	364 479	-
Remboursement de la dette à long terme	(3 329 701)	(3 359 768)	(3 432 980)
	(3 079 814)	(2 995 289)	(3 432 980)
Affectations			
Activités d'investissement	(681 500)	(665 564)	(566 387)
Excédent accumulé			
Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés	(85 410)	(131 974)	(120 473)
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	623 716	767 100	820 300
	(143 194)	(30 438)	133 440
	24 094 392	18 465 990	20 194 706
Excédent (déficit) de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	(531 028)	2 197 025

ANNEXE D – ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020 Budget	2020 Réel	2019 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			
Transferts des gouvernements fédéral et provincial	39 375 528	21 226 415	16 535 817
Autres revenus			
Excédent d'investissement avant conciliation à des fins fiscales	39 375 528	21 226 415	16 535 817
Conciliation à des fins fiscales			
Immobilisations			
Acquisitions			
Infrastructures	(2 946 000)	(917 048)	(1 169 599)
Bâtiments	(9 600 000)	(7 213 626)	(1 613 675)
Véhicules	(31 227 000)	(19 812 394)	(12 345 123)
Ameublement et équipements de bureau	(1 629 000)	(1 233 732)	(1 484 011)
Machinerie, outillage et équipements	(2 451 000)	(2 512 000)	(2 592 051)
	(47 853 000)	(31 688 800)	(19 204 459)
Financement			
Financement à long terme des activités d'investissement	2 974 888	2 090 552	1 287 199
Affectations			
Activités de fonctionnement	681 500	665 564	566 387
Excédent accumulé			
Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés	4 821 084	741 580	515 778
	5 502 584	1 407 144	1 082 165
	(39 375 528)	(28 191 103)	(16 835 095)
Déficit d'investissement de l'exercice à des fins fiscales	-	(6 964 689)	(299 278)

ANNEXE E – EXCÉDENT ACCUMULÉ

Au 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
Excédent accumulé		
Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés	30 244 160	31 384 794
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	(17 524 400)	(16 757 300)
Financement des investissements en cours	1 783 045	8 747 734
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs	152 619 298	141 517 478
	167 122 103	164 892 706

VENTILATION DES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS

Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés

Excédent de fonctionnement affecté	29 119 236	30 391 844
Fonds réservés		
Fonds de roulement	1 114 752	982 778
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	10 172	10 172
	1 124 924	992 950
	30 244 160	31 384 794

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

Avantages sociaux futurs		
Déficit initial au 1 ^{er} janvier 2007		
Régimes non capitalisés	(8 466 700)	(8 466 700)
Avantages postérieurs au 1 ^{er} janvier 2007		
Régimes non capitalisés	(9 057 700)	(8 290 600)
	(17 524 400)	(16 757 300)



ANNEXE E – EXCÉDENT ACCUMULÉ (SUITE)

Au 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
VENTILATION DES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS (SUITE)		
Financement des investissements en cours		
Financement non utilisé	5 134 674	10 516 077
Investissements à financer	(3 351 629)	(1 768 343)
	1 783 045	8 747 734
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs		
Éléments d'actif		
Immobilisations	178 746 391	168 549 308
Éléments de passif		
Dette à long terme	89 779 000	96 477 000
Montants des débiteurs et autres montants affectés au remboursement de la dette à long terme	(63 651 907)	(69 445 170)
	26 127 093	27 031 830
	152 619 298	141 517 478



Production :
Direction des communications
et du marketing - Été 2021

Création graphique :
Tam-Tam\TBWA

Société de transport de Laval

2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3

450 662-5400
STLaval.ca

Dépôt légal
3^e trimestre 2021
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 0835-460X