



Rapport annuel 2014



SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY

MOT du président

**Chers usagers, partenaires, collègues
et citoyens intéressés par notre société de transport public,**



Après une première année aux commandes du conseil d'administration de la Société, il me fait plaisir de partager mon expérience et aussi les faits marquants de l'année 2014. Tout d'abord, une première rencontre des huit (8) autres présidents des sociétés regroupées au sein du conseil d'administration de l'Association du transport urbain du Québec, a permis de bien comprendre les grands enjeux liés au financement du transport en commun et de partager entre sociétés, les orientations du ministère des Transports à l'intérieur de son plan de mobilité durable déposé au début de l'année 2014.

Le conseil d'administration de la Société s'est réuni à 11 reprises et a adopté 296 résolutions; le comité du personnel, représenté par le conseiller Michel Tremblay, a siégé à 14 reprises pour la dotation de personnel. Le 27 mars, il nous faisait plaisir de reconnaître l'excellent travail de nos employés qui nous ont quittés pour une retraite bien méritée. Nous avons également réglé avec la Direction territoriale du ministère des Transports du Québec à notre satisfaction, le remboursement des dépenses que nous avait générées la fermeture du pont Dubuc à la toute fin de l'année 2013.

C'est avec fierté également, que le conseil donnait son aval à la mise en place d'un nouveau plan de transport dans le secteur Arvida et de ses circuits interurbains Chicoutimi-Jonquière, ce qui permettait la bonification de la desserte de fin de semaine à la grande satisfaction de nos usagers.

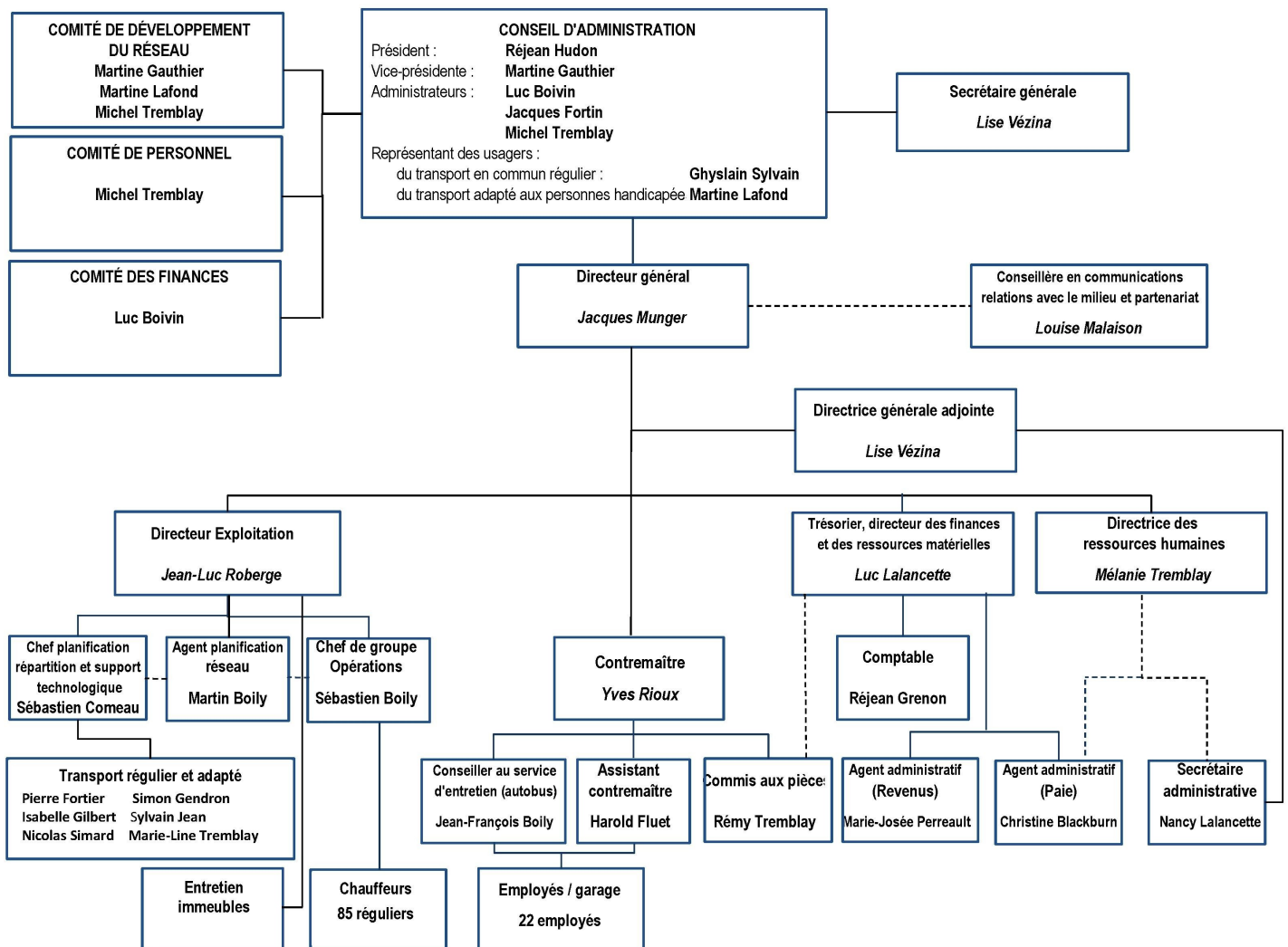
En octobre 2014, avec Jacques Munger, directeur général de la Société, nous avons eu l'opportunité de présenter au nouveau ministre des Transports, nos préoccupations concernant les différents programmes d'aide et nos réflexions sur la technologie «véhicule électrique» dans une région comme la nôtre.

À l'automne, j'ai également eu le privilège de recevoir du ministre du Développement durable, M. David Heurtel, ([photo](#)) une mention spéciale accordée à la Société pour le développement d'un titre de transport durable. J'ai aussi participé à 5 activités de presse organisées par la Société. J'aimerais remercier M. Bernard Villeneuve, qui a mis fin à son mandat en cours d'année, pour sa précieuse contribution. Le représentant des usagers est maintenant M. Ghislain Sylvain de l'arrondissement de La Baie. Finalement, je me fais aussi le porte parole des collègues à la table du conseil, pour remercier tous les employés et les membres de l'équipe de la direction de la Société avec lesquels, il est toujours intéressant et agréable de travailler pour le meilleur intérêt des usagers.

Réjean Hudon



ORGANIGRAMME



16 avril 2015



CONSEIL D'ADMINISTRATION



Réjean Hudon
président



Martine Gauthier
vice-présidente



SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY



Martine Lafond
administratrice



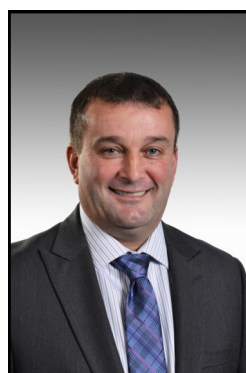
Ghislain Sylvain
administrateur



Luc Boivin
administrateur



Jacques Fortin
administrateur



Michel Tremblay
administrateur

DIRECTION GÉNÉRALE



Une profonde réflexion sur le plan de transport a été initiée en 2014. Cette réflexion trace la voie à une révision complète du réseau à Saguenay, une première étape a donc été franchie avec une correction majeure de la desserte du secteur Arvida et aussi une modification d'importance sur la colonne vertébrale du réseau c'est-à-dire, le circuit interurbain Chicoutimi et Jonquière via le boulevard du Royaume (circuit #02). Une révision du secteur nord de Chicoutimi ainsi que toute la desserte sur l'axe Talbot, de la route 170 jusqu'au boulevard du Saguenay, devrait suivre. Les informations qui nous sont transmises par nos systèmes de transport intelligents nous permettent de proposer des améliorations ou des changements importants en mesurant bien les impacts positifs ou négatifs sur nos usagers.

Les membres du conseil d'administration ont donc l'information pertinente pour leur permettre de prendre les bonnes décisions concernant les modifications à apporter au réseau. Les contacts et discussions que nous avons eus au cours des 8 dernières années avec les partenaires publics et institutionnels nous guident également dans leurs besoins et dans nos actions. Quelque peu retardée, l'étude origine/destination commandée par le ministre des Transports pour l'automne 2014, sera un canevas d'analyse important pour les planifications futures.

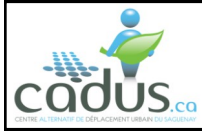
Le contexte économique difficile, autant au niveau municipal que provincial, a aussi des impacts sérieux sur notre organisation. Nous cherchons à optimiser nos ressources par de nouvelles affiliations indispensables au maintien du réseau public en région, entre autres avec les commissions scolaires et maisons d'enseignement supérieur.



À toutes les semaines, l'équipe de direction tient une rencontre de validation des cibles pour bien s'assurer de la réalisation du plan stratégique adopté par le conseil d'administration. Nous comptons sur une équipe expérimentée dans tous les secteurs de l'organisation pour rencontrer les objectifs fixés, c'est un défi qui demande un engagement de tous nos employés.

Jacques Munger

PARTENAIRES ET COLLABORATEURS



Parmi les projets actuels, la plate-forme *montrajet.ca*, mise en œuvre par le **CADUS** est certainement le plus audacieux. Cet outil de mobilité durable met en ligne le covoiturage et le réseau cyclable pour les utilisateurs qui s'y inscrivent. Le site web contribue à la diversité de l'offre du transport collectif et actif. Nos partenaires du **CADUS** : institutions d'enseignement supérieur, commissions scolaires, centres de santé et Ville de Saguenay ont tous contribué à la réalisation de *montrajet.ca*, qui est un exemple de concertation et de développement durable. À noter que c'est une firme de la région, *Mapgears*, qui a remporté l'appel d'offres pour ce faire, ce qui ouvre la voie à la mise en place d'autres outils de planification de trajets.



IMAGI est mandataire pour la vente de publicité sur les véhicules de la STS depuis plusieurs années. L'entente à ce sujet a été renouvelée cette année pour 10 ans. L'implantation de nouveaux abribus et l'opportunité de diversifier les produits publicitaires ont élargi le partenariat en incluant l'entretien des abribus et la location d'espaces promotionnels fixes. L'équipe d'IMAGI offre un service professionnel avec une direction régionale engagée dans le milieu, autant pour sa clientèle commerciale que pour la STS.



Zone Talbot : L'association des gens d'affaires du boulevard Talbot s'est intéressée dès le début, au projet d'aménagement du boulevard Talbot qui intègre le transport en commun et la mobilité durable. Quelques rencontres ont permis de se familiariser avec les objectifs de chaque groupe et de présenter les défis de la STS, en termes de transport des personnes, de sécurité et d'aménagement urbain. Le travail continue.



Promotion Saguenay : Saguenay a reçu à son quai de croisières plus d'une trentaine de navires pour lesquels, la STS a assuré le transport des croisiéristes vers des sites culturels et touristiques. De plus, à partir du mois de juin, la STS opère les minibus touristiques vers les trois arrondissements en collaboration avec Promotion Saguenay. Un service de navettes à l'aéroport de Bagotville est aussi offert grâce à la STS. Le partenariat avec Promotion Saguenay développe un créneau touristique qui s'échelonne sur les 4 saisons.



Le Progrès du Saguenay : La diffusion des chroniques «*Moi et le transport en commun*» est possible grâce à un partenariat avec les journaux *Le Quotidien* et *Progrès Dimanche*. Un protocole d'entente entre les organisations a été renouvelé et bonifié pour 2014-2015.



RÉALISATIONS et faits saillants

L'essai d'hybrides et la livraison de 4 autobus hybrides



Entre le 20 janvier et le 28 mars, la **STS** a fait l'essai d'un autobus hybride dans les différents circuits urbains et interurbains de son territoire. L'expérience sur route des chauffeurs et les réactions de la clientèle sont des éléments qui ont bonifié les données techniques recueillies à bord du véhicule. Pour fins d'analyse, l'autobus muni de 300 capteurs a transmis des données à une équipe de la

Société de gestion et d'acquisition de véhicule et de systèmes de transport AVT et de la *Société de transport de Montréal*. Novabus désirait ainsi rencontrer le niveau de performance exigée par les 9 sociétés de transport membres de l'ATUQ. En décembre, la STS prenait livraison de 4 autobus hybrides identifiés aux nouvelles couleurs de la STS qui les rendent facilement reconnaissables par la clientèle. La STS souhaite rendre son parc d'autobus plus propre et efficient. L'hybride permet d'économiser jusqu'à 30 % de carburant par rapport à un autobus diesel, donc une réduction des gaz à effet de serre équivalente (dans les meilleures conditions/ arrêts fréquents). La STS a acquis 8 autobus hybrides de cette nouvelle génération pour la période 2014-2016. Quatre sont sur la route, quatre autres seront livrés en mai 2015. L'acquisition est prévue dans le plan d'immobilisations, tel qu'accepté par le conseil d'administration.



Rénovation des terminus de Jonquière et La Baie

C'est à la fin 2013 que s'amorce la construction et modernisation des terminus de Jonquière et de La Baie. Les travaux comprennent la rénovation des toitures et de la surface de roulage, l'installation d'équipements pour une meilleure accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la signalisation, l'aménagement extérieur dont l'éclairage, le mobilier urbain, les caméras de surveillance et les supports à vélo.



RÉALISATIONS et faits saillants



Plus particulièrement au terminus Jonquière

Les quais ont été adaptés pour recevoir les véhicules hybrides, qui sont équipés d'une batterie de recharge sur le toit de l'autobus. Les investissements ont été financés à 75% par le volet *Aide aux immobilisations en transport en commun* du ministère des Transports du Québec, la Ville de Saguenay et la STS ont complété le financement. Ces rénovations améliorent la sécurité, la convivialité et le confort des usagers. **Sur la photo les chauffeurs Steeve Lavoie, Martin Girard, et André Gilbert.**

Défi sans auto

C'est maintenant une tradition d'ouvrir toutes grandes les portes du transport en commun au Saguenay lors du *Défi sans auto*. Là où les travailleurs se déplacent majoritairement en auto solo, la tenue du *Défi sans auto* a été insérée dans la Semaine des transports collectifs et actifs au Saguenay-Lac-St-Jean mise en œuvre par le CADUS. Les utilisateurs habitués ou occasionnels de l'ensemble du territoire ont été admis gratuitement lors de cette journée spéciale qui fait la promotion du transport collectif.

Plan de transport

En février 2014, la *Société de transport du Saguenay* entreprenait une révision partielle de son plan de transport consistant à évaluer l'achalandage, la fiabilité, la couverture du territoire pour une partie de son réseau. La direction de la STS a travaillé avec un groupe de chauffeurs et la firme Roche pour élaborer le plan de transport.



La clientèle du secteur Arvida a aussi été consultée. En septembre 2014, des solutions permettant l'optimisation d'une partie du réseau à coût nul et l'ajout d'heures de service récupérées pour améliorer les horaires de fin de semaine, ont été présentées aux élus de Saguenay et aux représentants syndicaux des chauffeurs. Le transfert d'un grand nombre d'heures dédiées à une clientèle restreinte vers l'ensemble de la clientèle de Saguenay a rendu le plan réaliste et acceptable. « Nous avons agi sur les problématiques identifiées depuis des mois et concentré nos efforts pour améliorer les performances de la STS » mentionnait à cet égard, M. Réjean Hudon.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

Lors du colloque de l'ATUQ, tenu à Boucherville en octobre 2014, la STS a reçu une mention spéciale «*Coup de cœur*» dans le cadre de la première édition du concours en développement durable pour la création d'un titre de transport durable, la **carte numéro 4 et 5**. Ce projet illustre la réussite de la concertation entre les institutions d'enseignement supérieur à Saguenay ainsi que la vitalité d'une douzaine de partenaires privés engagés dans la promotion du transport en commun. La démarche pour l'implantation d'une politique de développement durable se poursuit, accompagnée par la firme de consultants **Ellio** et de Mme **Esther Dormagen**.



Montréal, le 10 septembre 2014

Objet: Candidature pour la mention spéciale en développement durable de l'ATUQ

Monsieur Munger,

Nous avons reçu la candidature de la Société de transport de Saguenay et nous vous remercions d'avoir participé à cette première édition de notre concours.

Les membres du jury ont procédé à l'évaluation de chacune des candidatures reçues, en fonction des critères qui ont été préalablement établis et communiqués aux sociétés de transport. Le jury était composé de **Catherine Morency**, titulaire de la Chaire Mobilité à l'école Polytechnique de Montréal, **Nicolas Girard**, directeur des programmes au Fonds d'action québécois en développement durable ainsi que **Steven Guilbeault**, directeur principal d'Équiterre.

À la suite du processus d'évaluation, c'est la candidature de la Société de transport de Laval qui a été retenue, pour son système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur en temps réel pour le transport adapté. Le jury a toutefois décerné à votre projet un « coup de cœur », pour son caractère innovant ainsi que pour l'implication des partenaires locaux. Nous vous félicitons pour cette mention spéciale et pour la mise en place de ce titre de transport durable. Une mention sera faite à votre société dans le cadre du colloque.

Nous vous invitons à soumettre de nouveau un ou des projets lors de la prochaine édition du concours. Il s'agit là d'une vitrine pour faire connaître les bonnes pratiques des sociétés de transport en matière de développement durable.

Recevez, Monsieur Munger, mes salutations distinguées.

France Vézina
Directrice générale



SERVICE de l'entretien

MIR-RT



Pour l'implantation et le suivi du logiciel d'entretien MIR-RT un mandat été confié à Mme *Isabelle Duchesne*. Le logiciel servira à la gestion de l'inventaire et des bons de commande, aux inspections, à la planification des maintenances. Le suivi des garanties et des réclamations, la gestion du



temps des mécaniciens sont facilités par cet outil moderne qui fait le lien entre le gestionnaire et le mécano. Le magasin a aussi fait l'objet d'une restructuration avec un nouvel outil d'inventaire à code-barres. **Sur la photo Paul Tremblay travaillant sur le poste MIR-RT.**

Nomination



En mai 2014, la nomination de M. *Yves Rioux* au poste de contremaître principal, marque le début d'une nouvelle façon de faire au garage. Yves est mécanicien à la STS depuis 1989. Reconnu pour sa rigueur et son engagement, il met à contribution ses compétences mécaniques et son leadership pour l'organisation du service de l'entretien. Il dirige une équipe de 26 personnes. **Sur la photo, Yves Rioux dans ses anciennes fonctions.**

Formation en cours



Le personnel du service de l'entretien a été formé pour répondre aux nouveaux défis que représentent les véhicules hybrides. Les employés de la planification ont aussi reçu la formation de base. Cette formation est offerte par M. *Daniel Lemieux* de NOVABUS. Lors de ces journées de formation, tous les mécaniciens ont démontré un grand intérêt d'apprendre du nouveau autant sur le plan théorique que pratique. **Sur la photo Hugo Gagnon réparant un moteur.**

En vrac



La majorité des **boîtes de perception** ont été remplacées et reprogrammées. Une **remise pour les outils** des préposés à l'entretien a été installée. Un emplacement pour la **réception de marchandises** avec un poste de travail est maintenant situé près de la porte de livraison ce qui améliore l'organisation du travail. L'achat d'un outil spécialisé pour faciliter la réparation



des composantes moteur est un investissement important pour l'entretien et la durée de vie de notre flotte de véhicules. **Sur la photo Réjean Dufour, conduisant le chariot élévateur.**

COMMUNICATIONS et relations avec le milieu

Carte numéro 4 et 5 : Les deux nouvelles éditions de la carte numéro 4 et 5, hiver et automne 2014, ont connu un bon succès avec l'adhésion de 600 personnes en moyenne pour chaque saison. De nouveaux partenaires se sont joints au projet (*Vite des péchés, Muse et Balthazar*) de jeunes commerçants qui contribuent au développement durable (la carte a gagné le prix «*Coup de cœur du jury*» pour le concours mention spéciale développement durable de l'ATUQ).



Journal interne : Nommé le «*NOUS*», le journal interne de la STS s'adresse essentiellement aux employés de la société. Trois éditions ont été publiées pour cette 2^e année, en janvier, mars et à l'été. Les sujets qu'on y aborde sont d'ordre corporatif, parfois suggérés par nos employés ; une bonne place est donnée à l'aspect des ressources humaines dans l'entreprise.



Campagne d'été sur la courtoisie : Tout en faisant la promotion du 2/1 en juillet et en août, des passages à 1\$ après 18h et de l'accès aux bus touristiques à petit prix, la STS a mis de l'avant une campagne radio-

phonique au sujet de la courtoisie à bord. En juin, juillet et août, 600 messages ont été diffusés sur les ondes commerciales pour parler des bons usages en transport en commun.

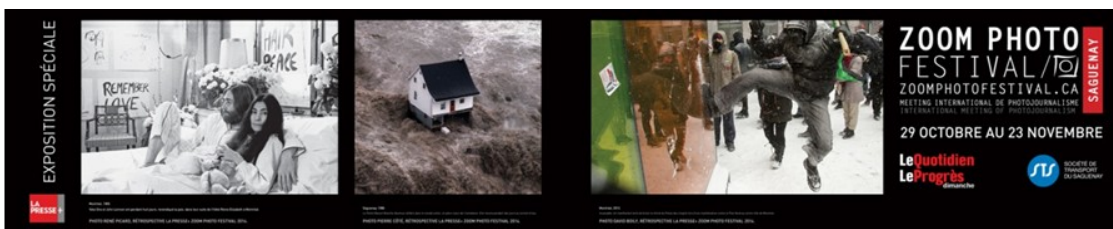
Chroniques «*Moi et le transport en commun*» : La publication de chroniques sur les perceptions du transport en commun au Saguenay se poursuit. Jusqu'en juin, des leaders d'opinion se sont prononcés, en mettant en relief leur milieu d'appartenance. Ont suivi, des expériences d'usagers publiées depuis septembre dans le journal *Le Quotidien*. *Yves Ouellet* chroniqueur et globe-trotter et *Jeannot Lévesque* photographe de presse bien connu, collaborent à ce projet depuis ses débuts. La diffusion des chroniques est possible grâce à un partenariat important avec *Gesca*, toujours propriétaire du *Quotidien* et *Progrès-Dimanche* en 2014.



Offensive pour les employés des centres de service Nordia et Desjardins au centre-ville de Jonquière : L'implantation de 2 centres de service dans l'arrondissement Jonquière a créé un potentiel intéressant pour le développement de clientèles. Afin d'intéresser les employés de *NORDIA* et de *Desjardins* à prendre le transport en commun, des itinéraires personnalisés ont été acheminés aux personnes intéressées, par l'entremise des services de ressources humaines de chaque organisation. Le meilleur trajet a été identifié, une trousse de départ a aussi été livrée à chacun d'entre eux. La direction du centre commercial «*Place centre-ville*» a collaboré de façon très active à cette opération charme.

COMMUNICATIONS et relations avec le milieu

Zoom Photos Festival : En octobre, un des autobus de la flotte de la STS devient une salle d'exposition ambulante à l'occasion de cet événement prestigieux. Grâce à la collaboration d'Imagi, 22 photos tirées de l'exposition de **La Presse +** ont été exposées à bord de l'autobus #2703. Les commentaires et descriptions accompagnaient les images tirées de l'actualité de plusieurs décennies. L'autobus facilement repérable, identifié aux journaux *Quotidien* et *Progrès-Dimanche* est devenu une vraie salle d'exposition sur roues pendant plus d'un mois.



Outils de communication pour le nouveau plan de transport : À l'automne 2014, 6 circuits ont été

 **Des actions pour améliorer notre société.**

 **Prolonger le service de fin de semaine.**
Introduction d'une douzaine de nouveaux circuits 800 Le samedi et dimanche, tôt le matin et en fin de journée.

 **Améliorer les interurbains.**

-  Nouvel itinéraire via Chemin de la réserve et rue Barrette
-  Nouvel itinéraire, boul. Harvey / boul. du Royaume
-  Nouvel itinéraire, via secteur industriel Chicoutimi

 **Ajouter des circuits**

-  Costco / Cégep de Jonquière / Terminus de Jonquière
-  Samedi et dimanche, Remplacé pa 38 et 39

Surveillez sts.saguenay.ca pour connaître les changements.

 SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DU SAGUENAY  Améliorons notre société

modifiés et 13 nouveaux circuits de fin de semaine ont été ajoutés. Pour ce faire, une rencontre d'information a eu lieu avec les utilisateurs du secteur Arvida, secteur le plus touché, 40 personnes y ont assisté. Des affiches grand format ont été installées dans tous les terminus et mini terminus du réseau en décembre. Un changement de signalisation dont 30 ajouts, 19 déplacements et 80 suppressions a été réalisé. Avec la collaboration du service des technologies de l'information de la Ville de Saguenay, le site web de la STS a été modifié pour inclure les changements, les nouveaux circuits et toutes les informations pertinentes afin d'aider les usagers à préparer leurs nouveaux trajets. Une vidéo explicative réalisée par «*Jim et Jane*» a été placée sur *Youtube*. Deux feuillets explicatifs ont été publiés et distribués sur le réseau, le premier résumant les changements et le deuxième expliquant l'ajout de service la fin de semaine et le fonctionnement des lignes 800. Une conférence de presse s'est tenue au terminus Jonquière devant plusieurs membres de la presse régionale et élus du conseil municipal. Une campagne publicitaire a été planifiée et diffusée dans les médias (radios et journaux) afin de susciter l'intérêt des clientèles pour les nouveaux services offerts.

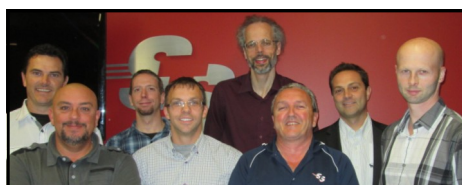


EXPLOITATION du réseau

Travaux pour le nouveau plan de transport à Arvida et correction des circuits interurbains 02 et 11 :

Plusieurs étapes ont précédé l'implantation des changements en commençant par l'octroi d'un mandat d'accompagnement à la firme d'ingénierie Roche. Le tableau plus bas démontre bien les étapes franchies, préalables à toutes modifications du plan de transport sur le réseau.

Quand	Actions	Description	Personnes impliquées
Juin 2014	Cueillette de données	Tracé, horaires, achalandage et adhérence à l'horaire, règles de la convention collective, sondage	Usagers
Juin 2014	Entrevues avec les principaux acteurs		Exploitation, direction, syndicat, groupe de 15 chauffeurs
Juillet 2014	Analyse de la problématique et des solutions propres au transport en commun	Analyse synthèse des informations recueillies, revue des normes de service	
Juillet 2014	Atelier de travail		Exploitation, syndicat, groupe de 6 chauffeurs
Aout 2014	Scénarios de transport	Élaboration de scénarios alternatifs, estimation des coûts et impacts, avantages et inconvénients, ateliers de travail, choix d'un scénario	Exploitation, direction, syndicat, groupe de 6 chauffeurs
Septembre et Octobre 14	Nouveau plan de transport	Assignment des véhicules et des chauffeurs, séance d'information citoyens et élus	
Janvier 2015	Mise en service		



Travaux pour l'extension de service la fin de semaine planifiée à l'automne 2014 : grâce au travail effectué pour l'optimisation des circuits à Arvida, il a été possible de travailler à améliorer l'offre de service de fin de semaine. L'analyse, les ajustements, les ateliers de travail regroupant le service de l'exploitation, la direction, le syndicat et un groupe de 10 chauffeurs

ont mené à la réalisation du projet. **Sur la photo Bernard Gravel, Patrick Parent, Martin Boily, Sébastien Boily, Marc Lusignan, Sylvain Dallaire, Jean-Luc Roberge et Sébastien Comeau.** **Démarche d'amélioration continue pour l'utilisation des STI (systèmes de transport intelligents) :** les STI sont un outil dynamique continuellement mis à jour avec, entre autres, la nouvelle version SIPE (éditeur de réseau). Une formation avancée pour l'équipe d'exploitation sur *Hastus* avec une nouvelle fonctionnalité pour la gestion des banques de congés «chauffeur» a été offerte. Les STI nous permettent aussi d'aller de l'avant dans l'implantation d'un calculateur de trajet.

Signalisation dans les terminus : la nouvelle signalisation prend les couleurs corporatives de la STS et complètent les informations des *Infobus* installés dernièrement sur 25% des arrêts. Les points d'intérêt et le graphisme réfèrent à la même logique d'information/voyageur, ce qui sera utilisé aussi dans les sites de transit et de grand achalandage du réseau.

1

EXPLOITATION du réseau

Amélioration des équipements

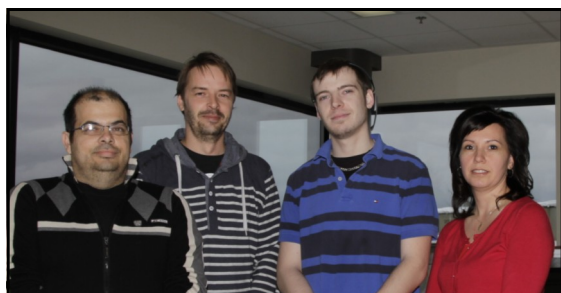
Toilette publique au terminus Chicoutimi : complètement adapté pour PMR et automatisé, l'équipement sanitaire est accessible depuis le mois de janvier au terminus Chicoutimi. Le produit innovateur est mis en marché par SAGELEC Canada et offre des caractéristiques prometteuses : résistance au vandalisme et aux graffitis, fabrication et conception environnementales, facilité d'entretien, autonettoyante et programmable. **Vélobus** : en plus grand nombre sur les véhicules, les supports à vélo sont répartis sur les circuits interurbains. Les usagers peuvent embarquer et débarquer dans 6 terminus et mini terminus répartis sur le territoire des mois de mai à novembre. **Ajouts et amélioration des caméras** de sécurité dans les trois terminus : 36 nouvelles caméras assurent une meilleure sécurité pour les usagers. Branchées en circuit fermé 24/24h, les images sont enregistrées simultanément. Ce système permet une surveillance des principaux espaces de transit de la STS situés dans les centres-villes.



La STS au service de la communauté

Le transport collectif au Saguenay répond à des besoins de déplacements quotidiens et s'adresse à des clientèles variées, ce qui est le principal mandat de toutes les sociétés de transport au Québec. L'organisation du transport collectif au Saguenay doit aussi composer avec les activités spécifiques qui animent le milieu qu'il dessert : **Traitement des requêtes** : 260 requêtes d'usagers ont été traitées. La grande majorité des demandes sont relatives au fonctionnement du réseau. Le reste traite globalement des outils d'information mis à la disposition des usagers, particulièrement du site web. **Camps de jour** : En période estivale, la STS déplace les jeunes des camps de jours offerts par la municipalité ainsi que les enfants qui prennent part aux différents programmes du centre communautaire du Patro de Jonquière. **Sécurité publique** : la STS assure les besoins d'évacuation en cas d'incendie ou autres situations d'urgence. **Bus sur demande** : le service de charte-partie est disponible pour l'organisation d'événements ponctuels, pour des congressistes ou pour des groupes dont les besoins sont très variés.

Vous
êtes
ICI



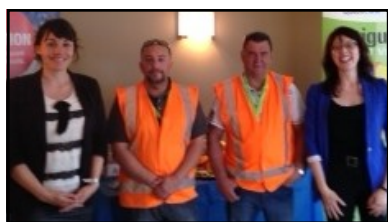
Transport adapté : Près de 2 500 personnes sont admises au service de transport adapté. L'équipe assignée à cette tâche planifie en moyenne 550 déplacements par jour avec des pointes allant jusqu'à 800 «transports» quotidiennement. Cette année, se sont 199 161 déplacements porte à porte qui ont été faits. Le projet d'implantation d'un système d'aide à l'exploitation spécifique pour le transport adapté (SAE-TA) devrait optimiser les parcours et ainsi pouvoir mieux

répondre aux besoins grandissants avec utilisation des ressources. **Sur la photo, l'équipe du transport adapté: Pierre Fortier, Nicolas Simard, Simon Gendron et Isabelle Gilbert.**

RESSOURCES HUMAINES

Toujours en mouvement et en progression, nous sommes à raffiner notre offre de service. Pour ce faire, de nouvelles formations ont été offertes ainsi que l'ajout de logiciels qui ont permis d'améliorer nos façons de travailler. Au cœur de notre travail, il y a nos ressources humaines qui ont leur importance primordiale et qui s'adaptent à toutes les nouveautés. Chaque employé fait une différence dans notre mission et dans nos valeurs en offrant à tous les niveaux le meilleur service clientèle.

Semaine sécurité routière : Encore une fois cette année, la STS a souligné la 9^e édition de la Semaine de la sécurité routière des sociétés de transport en commun, qui s'est tenue du 9 au 13 juin 2014.



Avec la collaboration syndicale, plusieurs actions ont été menées afin de personnaliser les messages proposés par la SAAQ pour les usagers, les piétons, les cyclistes, les chauffeurs et les mécaniciens. Des outils ont été utilisés pour faire passer notre message: rencontres avec Mme Julie Gagnon de la SAAQ, édition spéciale du journal interne distribuée aux chauffeurs et au personnel d'entretien, carnet de la SAAQ et distribution du signet « On se fait de l'œil » aux

terminus Chicoutimi et Jonquière pour sensibiliser les usagers. Plus de 500 usagers ont été rencontrés, 125 chauffeurs ont été rejoints et 60 autres ont été rencontrés pour discuter avec eux de fatigue au volant et de bonnes habitudes de vie. Nous avons obtenu de bons résultats en raison du dynamisme de Mme Gagnon de la SAAQ et de la bonne contribution de Claude Belley et de Patrick Parent du syndicat. **Sur la photo Julie Gagnon, Patrick Parent, Bernard Gravel et Mélanie Tremblay.**

Party de Noël : Notre traditionnel party de Noël a su plaire à tous les convives encore une fois cette année. Tous les départements étaient représentés (exploitation, entretien, administration). Le comité avait choisi de mettre sur pied une séance photo particulière avec différents accessoires symbolisant le travail à la STS incluant une porte de « minibus » servant de décor. De nombreux employés ont profité de cette opportunité pour se faire photographier avec leur conjoint... Que de beaux souvenirs ! **Sur la photo, un groupe de chauffeurs.**



Formation pour les chauffeurs : En partenariat avec le syndicat SCFP et l'APSAM (association paritaire pour la santé et la sécurité au travail secteur « affaires municipales »), la STS était heureuse d'offrir à tous les chauffeurs une formation adaptée à leurs besoins. La formation « *Intervenir de façon sécuritaire auprès des clientèles difficiles ou agressives* » a pour but de permettre à nos chauffeurs de raffiner leurs techniques d'intervention et d'améliorer leur service à la clientèle. Avec une formatrice chevronnée, Mme Pascale Bibeau, les chauffeurs ont partagé leurs trucs et astuces dans différentes situations qui peuvent être particulières. La formation visait aussi à prévenir toute escalade de violence et ainsi permettre à tous les employés de désamorcer des situations difficiles dans une approche préventive pour leur santé et leur sécurité. Ils ont ainsi pu reconnaître l'importance du langage non verbal, être en mesure de déceler rapidement les indices d'une conversation qui dérape et de pratiquer des approches de communication permettant de désamorcer les situations tendues.

STATISTIQUES d'exploitation

Transport régulier	2014	2013
Nombre annuel de déplacements	4 632 304	4 896 762
Coût d'exploitation	17 002 499 \$	16 514 798 \$
Revenus autonomes	4 619 629 \$	4 680 742 \$
Coût net / passage ¹	2,67 \$	2,42 \$
Contribution de l'utilisateur par passage	1,00 \$	0,96 \$
Nombre de véhicules	88	88
Âge moyen de la flotte	8,9 ans	8,9 ans
Nombre d'abribus	184	184
Kilométrage effectué (Km)	4 758 109	4 852 705
Consommation de diesel (litres)	2 664 635	2 762 409
Consommation de diesel (litres/100 KM)	56,0	56,9
Heures de service commerciales	194 274	197 247
Coût horaire d'exploitation	87,52 \$	83,73 \$

Note ¹ : le coût net représente le coût d'exploitation moins les revenus autonomes

POPULATION

147 100

EMPLOYÉS

165

TERRITOIRE

1 200 km²
(1 867 km²
incluant
St-Fulgence et
St-Honoré)

CIRCUITS

43

ABRIBUS

180

Transport adapté	2014	2013
Nombre annuel de déplacements	199 161	192 554
Coût d'exploitation	2 789 582 \$	2 841 660 \$
Revenus autonomes	155 593 \$	151 437 \$
Coût net / passage ¹	13,22 \$	13,97 \$
Tarif global à l'utilisateur	0,78 \$	0,79 \$
Nombre de véhicules	15	15

Note 1 : le coût net représente le coût d'exploitation moins les revenus autonomes



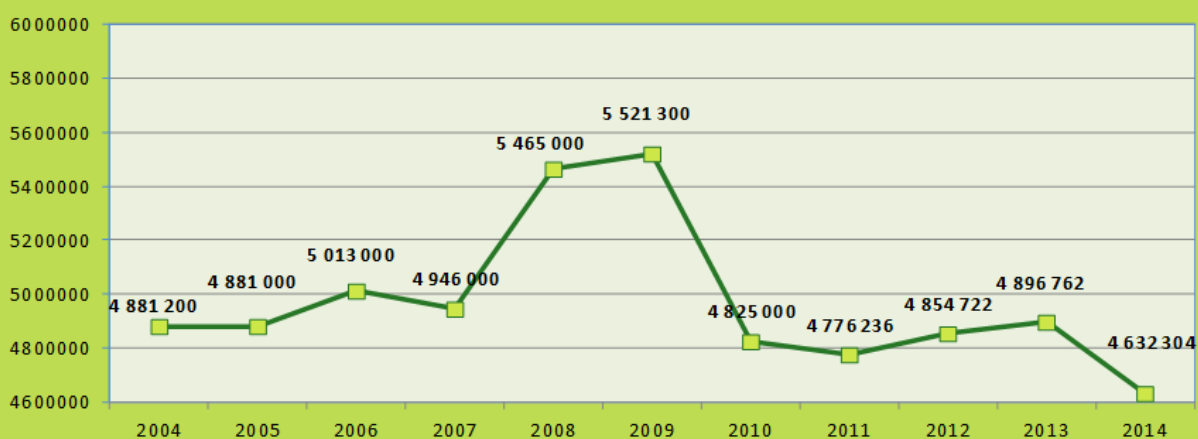
Modifier
des circuits,
changer
des horaires,
améliorer
notre société.

La STS apporte des modifications significatives dans certains de ses circuits. Des ajustements vous concernent plus directement et, peut-être, bousculeront vos habitudes. Ces changements individuels ont pour unique but d'améliorer collectivement votre réseau.

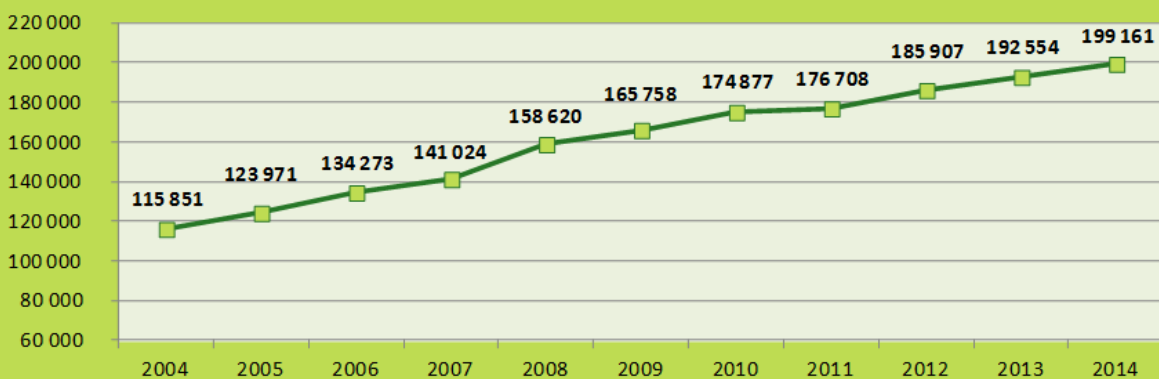
Des actions pour améliorer notre société.
Surveillez sts.saguenay.ca pour connaître les changements.

STATISTIQUES d'achalandage

TRANSPORT EN COMMUN RÉGULIER 2004 - 2014

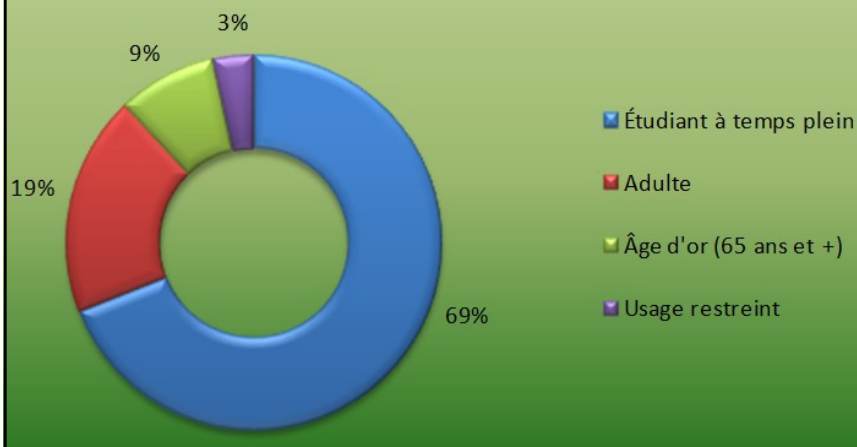


TRANSPORT ADAPTÉ 2004 - 2014



RÉPARTITIONS des clientèles

Ventes de titres mensuels par catégories d'usagers



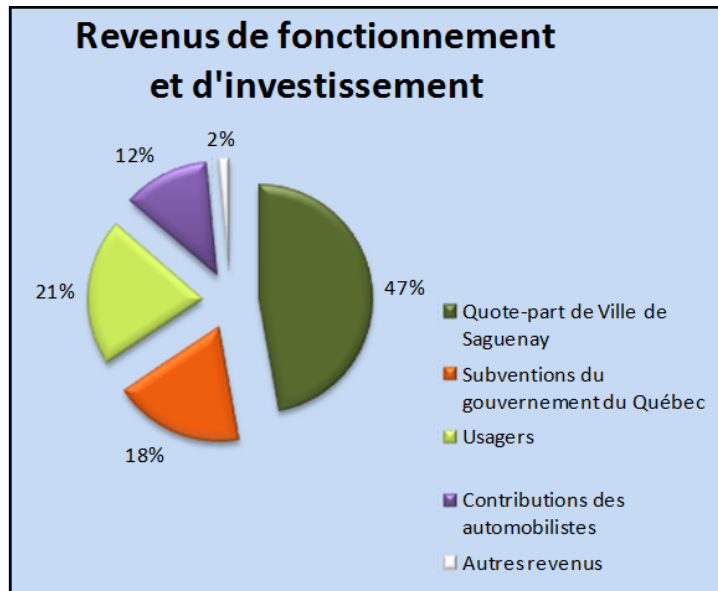
Titres de transport	Prix
Tarif unique en monnaie (pour toutes les catégories d'usagers)	3,25 \$
Billet	3,00 \$
Livret de 5	15,00 \$
Livret de 12	36,00 \$
Passe journalière 1 jour } 2 adultes accompagnés d'enfants de moins de 12 ans	8,75 \$
Passe-partout mensuel	
Adulte	63,00 \$
Étudiant	50,40 \$
Jeunesse (16 ans et moins et après 11 h AM sur semaine)	43,00 \$
Âge d'or	35,70 \$
Carte numéro	
4 (étudiant 4,5 mois) } Titre avec privilèges	198,45 \$
5 (adulte 5 mois)	241,50 \$

Selon l'*Inventaire québécois des émissions de gaz à effet de serre* :

« Bien que les émissions totales des voitures et des camions aient très légèrement reculé au cours des dernières années, le secteur est maintenant responsable de 44% des rejets de GES de la province ».



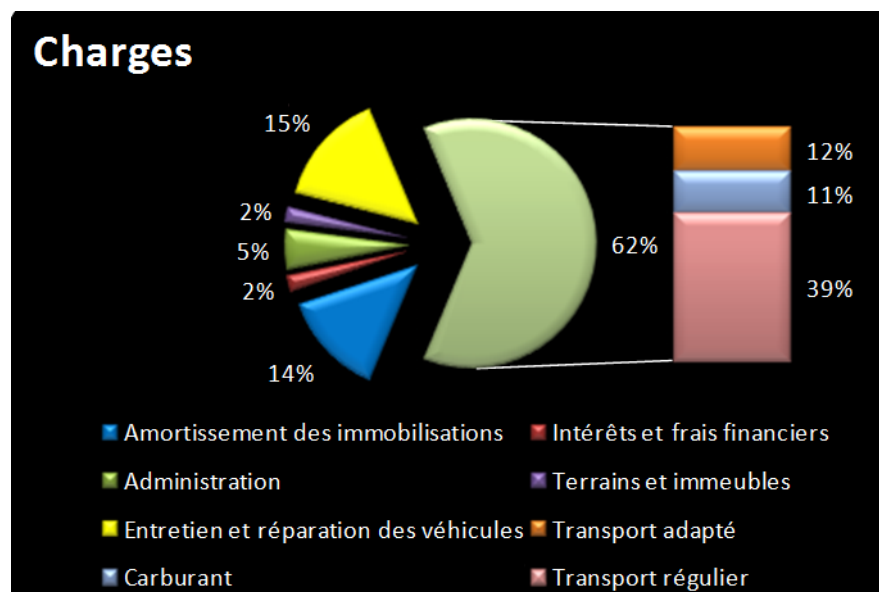
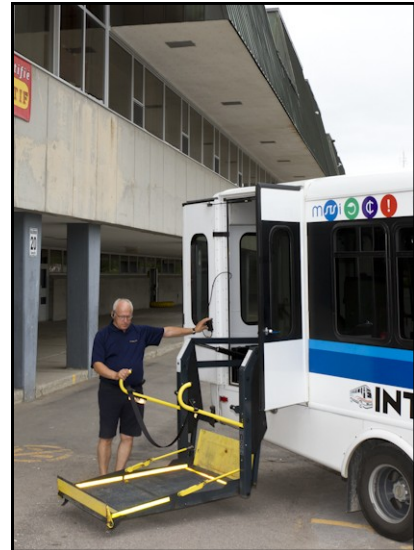
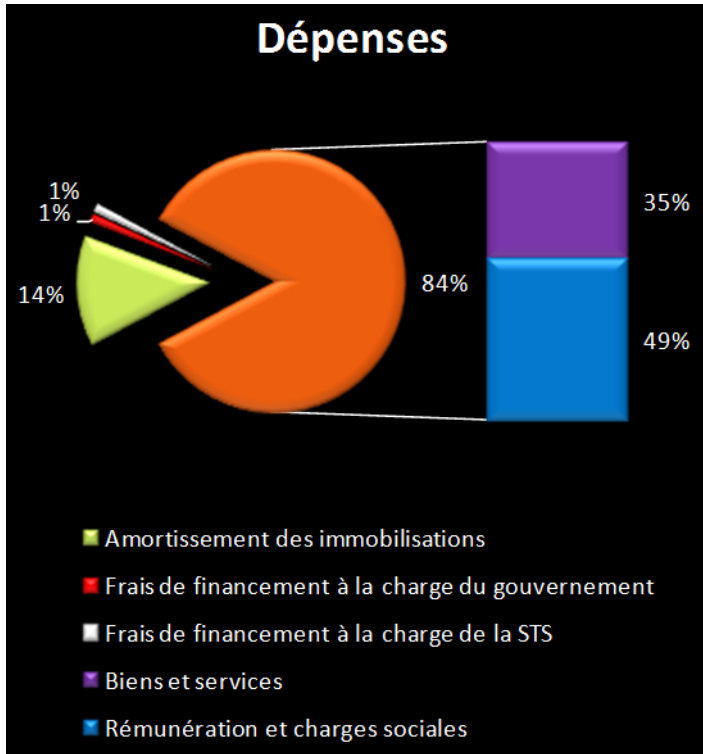
REVENUS et investissements



Les investissements de l'année 2014	Investissement	\$ subvention estimée	% de subvention gouvernementales
* Autobus (4) autobus hybrides	2 273 470 \$	1 614 164 \$	71%
* Système de transport intelligent	857 516 \$	643 137 \$	75%
Logiciel de gestion de l'entretien des véhicules	179 013 \$	113 349 \$	63%
Deux (2) minibus	223 330 \$	111 665 \$	50%
** Réfection du Terminus La Baie	319 291 \$	239 468 \$	75%
** Réfection du Terminus Jonquière	321 804 \$	241 353 \$	75%
** Bloc sanitaire au Terminus Chicoutimi	23 568 \$	20 033 \$	85%
** Boîtes à argents	19 372 \$	16 466 \$	85%
* Autres projets	94 853 \$	14 082 \$	15%
	4 312 217 \$	3 013 717 \$	70%

* projet en cours
** finalisation du projet

DÉPENSES et charges



ACTIVITÉS de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2014

	<u>Réalisations</u> <u>2014</u>	<u>Réalisations</u> <u>2013</u>
Revenus		
Fonctionnement		
Quote-part de Ville de Saguenay	10 745 500 \$	11 195 930 \$
Subventions du gouvernement du Québec	4 033 260 \$	4 071 903 \$
Usagers	4 775 222 \$	4 832 179 \$
Contribution des automobilistes	2 775 286 \$	2 757 274 \$
Autres revenus	347 558 \$	334 513 \$
	<u>22 676 826 \$</u>	<u>23 191 799 \$</u>
Investissements		
Quote-part de Ville de Saguenay	92 400 \$	200 000 \$
Subventions du gouvernement du Québec	209 076 \$	360 707 \$
	<u>301 476 \$</u>	<u>560 707 \$</u>
	<u>22 978 302 \$</u>	<u>23 752 506 \$</u>
Charges		
Entretien et réparation des véhicules	3 430 742 \$	2 864 202 \$
Terrains et immeubles	586 232 \$	565 281 \$
Transport régulier	9 159 384 \$	9 112 018 \$
Carburant	2 642 144 \$	2 868 513 \$
Transport adapté	2 789 582 \$	2 841 660 \$
Administration	1 183 997 \$	1 104 784 \$
Intérêts et frais financiers	482 020 \$	554 751 \$
Amortissement des immobilisations	3 179 127 \$	2 612 813 \$
	<u>23 453 228 \$</u>	<u>22 524 022 \$</u>
Excédent de l'exercice	<u>(474 926) \$</u>	<u>1 228 484 \$</u>
Moins: revenus d'investissement	<u>(301 476) \$</u>	<u>(560 707) \$</u>
Excédent (déficit) de fonctionnement de l'exercice avant conciliation à des fins fiscales	<u>(776 402) \$</u>	<u>667 777 \$</u>
Conciliation à des fins fiscales		
Immobilisations - amortissements	3 179 127 \$	2 612 813 \$
Financement - remboursement de la dette à long terme	(2 770 000) \$	(3 106 000) \$
Affectations		
Activités d'investissement	(57 538) \$	(11 000) \$
Excédent (déficit) de fonctionnement non affecté	242 257 \$	(147 430) \$
Réserves financières et fonds réservés	146 647 \$	73 097 \$
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	(171 000) \$	153 000 \$
	<u>569 493 \$</u>	<u>(425 520) \$</u>
Excédent (déficit) à des fins fiscales	<u>(206 909) \$</u>	<u>242 257 \$</u>



ÉTAT de la situation financière et excédent (déficit) accumulé au 31 décembre 2014

État de la situation financière	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Actifs financiers		
Encaisse	1 638 756 \$	14 384 \$
Débiteurs	4 702 374 \$	4 152 901 \$
	<u>6 341 130 \$</u>	<u>4 167 285 \$</u>
Passifs		
Découvert bancaire	- \$	93 338 \$
Créditeurs et charges à payer	4 176 174 \$	2 718 752 \$
Revenus reportés	1 279 709 \$	1 303 079 \$
Dette à long terme	19 119 313 \$	16 586 429 \$
	<u>24 575 196 \$</u>	<u>20 701 598 \$</u>
Actifs financiers nets (dette nette)	<u>(18 234 066) \$</u>	<u>(16 534 313) \$</u>
Actifs non financiers		
Immobilisations	32 481 788 \$	31 348 698 \$
Stocks de fournitures	897 143 \$	805 885 \$
Autres actifs non financiers	56 115 \$	55 636 \$
	<u>33 435 046 \$</u>	<u>32 210 219 \$</u>
Excédent (déficit) accumulé	<u>15 200 980 \$</u>	<u>15 675 906 \$</u>
Autres renseignements complémentaires		
Excédent (déficit) accumulé		
Excédent (déficit) de fonctionnement non affecté	(206 909) \$	242 257 \$
fonds réservés	326 977 \$	940 573 \$
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	719 000 \$	548 000 \$
Financement des investissements en cours	1 129 124 \$	(682 622) \$
	<u>13 232 788 \$</u>	<u>14 627 698 \$</u>
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs	<u>15 200 980 \$</u>	<u>15 675 906 \$</u>



MISSION, vision, valeurs...

Lina Tremblay / Une expérience à vivre !

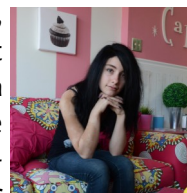


Depuis 35 ans, Lina Tremblay utilise le bus au quotidien et elle adore ça. Pour aller travailler. Pour visiter ses amis et la famille ou pour magasiner, elle ne veut envisager aucun autre moyen de transport. « *J'y rencontre des gens qui sont devenus des bons amis et je connais tous les chauffeurs avec lesquels j'ai développé d'excellentes relations. Je m'y sens en sécurité et je connais les circuits au point de pouvoir aider les gens qui sont moins familiers ou même les touristes. Ça correspond mieux à mes besoins, à mon budget et à mes habitudes de vie,* » explique-t-elle avec enthousiasme. Lorsqu'on

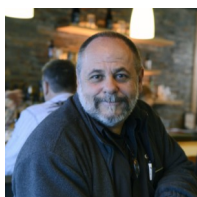
lui demande si elle se sent un peu marginale dans une société qui voue un véritable culte à l'auto, elle répond par la négative du tac au tac et avec fermeté : « *Non ! Non ! Du tout ! Il y en a qui trouve ça drôle parfois mais ça ne m'intéresse pas d'avoir une auto. Même mon fils utilise le vélo pour aller travailler.* » Pourquoi avoir une auto avec tous les problèmes que cela entraîne quand on a son chauffeur privé qui passe à la porte régulièrement ? À ceux et celles qui ne sont jamais montés à bord d'un bus de la STS, Lina Tremblay dit : « *Le transport en commun, c'est une expérience qui n'a que du positif ! Regardez toutes les personnes qui l'ont découvert lors de la fermeture du pont Dubuc l'hiver dernier. Ils avaient tous le sourire et semblaient parfaitement heureux malgré tout !* »

Mégane Bouchard / Le bus, c'est l'indépendance !

C'est une jeune fille bien de son temps. Une ado allumée, passionnée d'écriture, curieuse et qui aime profiter de la liberté de mouvement que lui procure le transport en commun. Mégane Bouchard a 15 ans... « *Presque 16,* » précise-t-elle. Et le bus la conduit partout où elle veut aller. Elle est de ces jeunes anonymes qu'on voit dans le bus avec leurs écouteurs dans les oreilles et leur cellulaire à la main. Mégane Bouchard demeure à Arvida et elle a commencé à utiliser le transport en commun pour aller visiter son amie à Jonquière. « *On se déplace partout en ville pour aller faire nos commissions, pour aller au cinéma et sortir. Le bus de ville, c'est pratique et c'est pas mal plus confortable que l'autobus scolaire. Je connais bien le circuit maintenant et ça me fait voir des nouveaux endroits. J'ai commencé à prendre le bus parce que j'étais tannée de dépendre des lifts des gens. Je peux aller un peu partout maintenant et le transport en commun me rend plus indépendante.* »



Mario Cloutier / Jamais sans son bus !

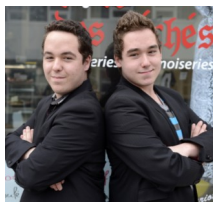


Mario Cloutier demeure à Jonquière et travaille à Chicoutimi. Ce photographe et expert-conseil chez Justin Maltais Photo, sur la rue Racine, n'a qu'une courte marche de santé à faire pour se rendre au terminus de Jonquière chaque matin et, moins d'une demi-heure plus tard, il se retrouve à quelques pas de son travail, au terminus de Chicoutimi. Peut-on souhaiter mieux ? « *Les gens qui n'ont jamais pris l'autobus ne peuvent pas s'imaginer l'ambiance qui règne aux heures de pointe dans les terminus. On y trouve une sorte de fébrilité et beaucoup d'action, ce que j'aime bien. Je profite pleinement de mes moments de déplacement pour écouter la radio et relaxer. Les usagers et le personnel sont très agréables, on voyage en toute sécurité et pour une fraction de ce que ça coûterait en voiture,* » explique Mario Cloutier.

... EXTRAITS des propos des usagers

Michael et Jonathan Thibeault / Le transport en commun, un mode de vie

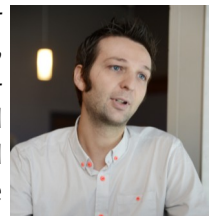
Le grand réseau de transport de la STS n'a plus de secret pour Michael et Jonathan qui l'utilisent assidument depuis l'âge de quatre ans, d'autant plus que leurs parents ne possèdent pas de voiture.



Mais cela ne ralentit en rien leurs activités, leurs projets et leurs ambitions. Les deux frères demeurent à Chicoutimi, mais étudient au Cégep de Jonquière. « Que ce soit pour les études, le travail ou les loisirs, le bus nous amène partout où nous voulons nous rendre, de façon efficace et fiable ainsi qu'à moindre coût. » Là où les frères Thibeault se démarquent radicalement, c'est avec la production du site web d'actualité régionale InfoSaguenay. Une dizaine de collaborateurs bénévoles contribuent à cette publication qui reçoit environ 8 000 visites par mois. « Le transport en commun est d'ailleurs un sujet qui revient régulièrement et qui suscite beaucoup d'intérêt de la part du public. La STS manifeste d'ailleurs une grande attention envers les sujets soulevés sur le site et les propos des lecteurs ».

Nathaniel Bolduc / L'autobus, un choix assumé

Pour Nathaniel Bolduc, l'utilisation du transport public est un choix réfléchi, logique, pas toujours facile, mais totalement assumé. Ce jeune père de quatre enfants, qui travaille dans la fonction publique de Ville de Saguenay passe près de trois heures par jour dans les bus traversant la municipalité presque d'un bout à l'autre. Il demeure à Jonquière et chaque matin, qu'il pleuve, qu'il vente ou qu'il neige, il prend un premier bus près de chez lui pour se rendre au terminus de Jonquière. De là, il saute dans un autre bus vers le centre-ville de Chicoutimi pour transférer ensuite dans un troisième autobus qui le conduit à son travail, à La Baie. « Quelques jours par semaine je travaille à Chicoutimi, ce qui raccourci considérablement mon parcours » ajoute-t-il. Au retour, Nathaniel en profite pour descendre plus loin de chez lui et marcher quelques minutes pour garder la forme. « Ça permet de conjuguer le transport à l'exercice, » dit-il. Pourquoi ? « Le prix d'une passe mensuelle, comparativement à ce qu'il en coûterait pour acquérir une deuxième voiture, la plaquer, l'assurer et la faire rouler... La différence est considérable. Le choix que nous avons fait est de n'avoir qu'une seule voiture pour la famille et qu'elle demeure à la maison pour répondre aux nombreux besoins familiaux. L'argent épargné avec le transport en commun nous a permis de nous procurer le véhicule que nous considérons comme idéal pour accommoder notre grande famille et répondre à nos besoins en loisirs familiaux puisque nous sommes des amateurs de camping » explique Nathaniel Bolduc en insistant sur le fait qu'il est également sensible à la détérioration de notre environnement et qu'il est heureux de faire sa petite part de cette façon.



PERSPECTIVES pour 2015

La STS est l'entreprise commerciale qui reçoit, quotidiennement, le plus grand nombre de clients au Saguenay : 200 000 heures par an sont mises au service de la population saguenéenne, 8 000 citoyens sont déplacés à tous les jours en transport régulier. Le transport adapté assure l'inclusion de près de 2 500 citoyens admis, pour qui, c'est souvent le seul moyen de transport possible.

Les systèmes de transport intelligents implantés dernièrement doivent servir à mieux informer nos usagers. Calculateur de trajet, application mobile, afficheurs d'horaire électroniques, carte à puce : la concertation avec les autres sociétés de transport de même envergure que la nôtre nous permettra d'accéder sous peu à ces outils modernes favorisant l'adhésion de nouvelles clientèles.

Ces nouvelles technologies génèrent des données essentielles à la gestion du réseau et à sa mise à jour. La première étape de la réorganisation du plan de transport a été réalisée à Arvida dernièrement, ce qui a permis de corriger une partie des problèmes de fin de semaine. La révision de la desserte du secteur centre de Chicoutimi, Chicoutimi Nord, Jonquière et Kénogami suivra. Une étude origine/destination provenant du MTQ est attendue à cet égard.

L'enjeu démographique Les clientèles évoluent rapidement et l'utilisation du transport en commun par les 65 ans et plus augmente. Les étudiants sont encore en grande majorité (69%) et les travailleurs migrent peu à peu vers de nouveaux modes de mobilité durable. En ce sens, le CSSS Chicoutimi offre un programme employeur qui donne de bons résultats. L'université et les cégeps contribuent à faire évoluer la population dans leur choix. Est-ce qu'une plus forte adhésion des commissions scolaires au transport collectif partagé peut générer des économies et contribuer à l'essor du transport en commun ? Les familles considèrent maintenant l'enjeu économique et environnemental pour faire leur choix. Une réflexion politique s'impose.



Modernisation de la flotte La STS est en demande d'un projet expérimental pour l'utilisation du gaz naturel dans les autobus 40' afin de mesurer les économies par rapport à la technologie hybride. Elle vise aussi l'acquisition de véhicules 30' appelés «midibus» afin de remplacer les minibus 24' peu accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les questions touchant l'économie de carburant, la qualité du service et les coûts d'entretien sont au cœur des décisions qui se prendront à cet égard.

Organisation urbaine à Saguenay Il importe d'intégrer dans les plans d'urbanisme un meilleur accès au réseau public. L'exemple du boulevard Talbot parle de lui-même, les problèmes de mobilité et de sécurité sautent aux yeux. L'aménagement du territoire, dans le développement des nouveaux quartiers, doit favoriser les cheminements piétons vers les lignes desservies en transport collectif.

Il faut voir les choses autrement, chercher à séduire la clientèle, faire notre part pour le développement durable et assurer à la population une saine gestion des investissements dédiés au transport collectif. Nous n'avons pas que le transport... en commun!