

**ENGAGÉE
MAINTENANT
ET POUR
L'AVENIR**

20

RAPPORT ANNUEL

17



STO

L'avenir en commun

TABLE DES MATIÈRES

03 MISSION, VISION
ET VALEURS

04 MOT DE LA PRÉSIDENTE DU
CONSEIL D'ADMINISTRATION

06 MOT DE LA DIRECTRICE
GÉNÉRALE

09 CONSEIL
D'ADMINISTRATION

13 COMITÉS ET STRUCTURE
ORGANISATIONNELLE

17 LES CHIFFRES DE 2017

23 LE PLAN
STRATÉGIQUE

25 FAITS SAILLANTS

33 RAPPORTS
FINANCIERS



MISSION, VISION ET VALEURS

MISSION

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

VISION

Aujourd'hui l'avenir : 2017-2026

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

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

VALEURS

Approche client

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

Intégrité

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

Respect

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

Professionalisme

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

Bien-être de l'équipe

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

ENGAGEMENT, PRIORITÉS ET DÉFIS

C'est sous le signe d'un engagement renouvelé à faire de la STO une organisation dédiée à la satisfaction de la clientèle que j'ai entamé mon mandat à titre de présidente à la suite des élections municipales de novembre. Je salue d'ailleurs l'arrivée à la table du conseil de plusieurs nouveaux collègues du conseil de ville. Je remercie également le conseil d'administration précédent et son président sortant qui ont été tout aussi dévoués à l'essor de la STO que nous le sommes. À notre nouvelle équipe d'administrateurs se joignent le nouveau représentant des usagers du transport en commun régulier et la nouvelle représentante des usagers du transport adapté. Je profite de cette tribune pour remercier sincèrement les représentants sortants dont les mandats respectifs se sont terminés en 2017.

De concert avec la direction générale, le comité de gestion et tous les employés de la STO, nous travaillons ensemble au développement d'un transport collectif durable et accessible pour faire de Gatineau une ville où mobilité rime avec modernité.

Nous sommes sur la bonne voie alors que la STO enregistre une augmentation annuelle de 1,2 % de l'achalandage cette année, ce qui se traduit par 20,6 millions de déplacements effectués sur le réseau. Ce résultat est très encourageant. Nous remercions la clientèle de nous accompagner fidèlement dans cette croissance malgré les défis, notamment financier et matériel, qui demeurent des enjeux importants pour assurer la qualité des services offerts à la population.

À l'intérieur des ressources budgétaires qui nous sont allouées, la STO a injecté 1 million \$ en modifications sur le réseau et en bonifications en 2017 avec, notamment, la révision du service

en dehors des heures de pointe dans les quartiers Plateau et Manoir des Trembles et des ajustements à l'offre dans le secteur Aylmer. Il s'agit d'un besoin clairement exprimé par les résidents de ces secteurs qui ont connus au cours des dernières années un fort développement domiciliaire. Et cela ne se fait pas sans conséquence sur l'offre et la demande en transport collectif.

Nous soulignons la volonté de nos partenaires financiers, tant municipal que provincial et fédéral, d'accompagner les sociétés de transport dans leur développement afin d'offrir à la population une alternative de choix face à l'auto-solo en matière de mobilité durable.

La création du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun est un grand pas dans cette direction. Les sommes allouées permettront à la STO la réalisation d'un certain nombre de projets aux bénéfices de la clientèle dont l'acquisition d'autobus hybrides, des mesures

permettant d'améliorer l'information aux usagers ainsi que la collecte de données, et des études portant sur les phases supplémentaires du prolongement du Rapibus.

La STO doit aussi procéder à la révision de sa desserte au centre-ville d'Ottawa en prévision de l'arrivée en 2018 du train léger. La signature, en 2017, d'un protocole d'entente entre Gatineau et Ottawa pour l'arrimage des deux réseaux de transport, permet désormais d'inscrire le transport collectif dans une vision de grande région métropolitaine au bénéfice de la clientèle, nombreuse à effectuer des déplacements inter rives. Cette entente a aussi permis de mettre en place un groupe de travail conjoint favorisant la concertation en matière de planification du transport inter provincial sur lequel siège la STO.

Pour qu'une offre de services de transport en commun soit optimale, elle se doit aussi d'être intimement liée à la planification du développement et à l'aménagement du territoire. C'est dans cette perspective que nous poursuivrons nos échanges et nos efforts d'arrimage avec nos partenaires municipaux.

L'année 2017 a été marquée par la poursuite de l'Étude des besoins et des solutions pour un système de transport collectif structurant dans la partie ouest de la Ville de Gatineau. Les recommandations de cette étude ont été présentées en début d'année 2018 et les prochaines étapes entourant ce grand projet tiendront compte de l'évolution du contexte entre Gatineau et Ottawa en matière de transport collectif interprovincial.

De façon prioritaire, la STO mettra aussi l'accent en 2018 sur la satisfaction et les attentes des usagers avec le développement et le déploiement d'une démarche de qualité en vue d'optimiser l'expérience-client.

La présidente,



Myriam Nadeau

Pour assurer la réussite de tous nos projets, actuels et futurs, nous comptons sur la force de l'équipe qui passe nécessairement par une implication soutenue et la mobilisation de tous. Favoriser des relations de travail engagées et engageantes au sein de l'organisation figure aussi au nombre des priorités.

C'est sur la base d'un engagement continu envers la clientèle que la STO poursuit sa route, maintenant et pour l'avenir.



UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE ORIENTÉE VERS LA CLIENTÈLE

La STO est en pleine évolution et se donne les moyens pour atteindre ses objectifs afin de répondre aux besoins de la clientèle d'aujourd'hui et de demain. C'est dans cet esprit qu'a d'ailleurs été adopté notre Plan stratégique 2017-2026 « Aujourd'hui l'avenir ». Notre engagement à faire de la STO une organisation toujours plus performante au bénéfice de la clientèle est la toile de fond de ce Plan stratégique.

Ce document phare résulte d'un exercice de réflexion et de concertation mené avec la clientèle, les employés, les syndicats, les partenaires et les organismes de l'écosystème. Ce fut l'occasion pour la STO d'actualiser la mission qui la guide au quotidien et de se doter d'une vision qui la définit et la projette dans l'avenir.

Pour atteindre les buts et les objectifs du Plan stratégique, la direction générale s'est dotée d'un solide plan d'action décliné à l'ensemble des directions afin que toute l'équipe de la STO soit bien au fait de sa contribution à la réalisation de la mission de l'entreprise.

Quelques ajustements ont été apportés à la structure organisationnelle en cours d'année dans le but d'accroître l'efficacité au bénéfice de la clientèle et de favoriser la transversalité au sein de l'organisation, fidèle aux orientations stratégiques dégagées du diagnostic organisationnel de 2015.

Aussi, en raison notamment de départs à la retraite, un nouveau directeur de l'exploitation s'est joint à l'équipe et deux nouveaux postes de direction adjointe ont été créés en scindant la direction du développement, marketing et communication.

Grand nombre de projets ont vu le jour en 2017, mais l'ouverture en janvier du nouveau Centre d'entretien et d'exploitation de la STO est au nombre des faits marquants de l'année ainsi que le lancement d'un programme de tarification sociale, l'élaboration et la signature du protocole d'entente d'arrimage avec les services d'OC Transpo en prévision de l'arrivée du train léger au centre-ville d'Ottawa et l'implantation du nouveau Système d'aide à l'exploitation et Information voyageur.

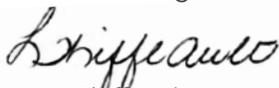
Le renouvellement de la convention collective des chauffeurs et employés de l'entretien en 2017 a nécessité beaucoup d'énergie de part et d'autre et des mesures ont été mises en place pour limiter les impacts des négociations sur le service offert aux usagers. Je souhaite exprimer ma reconnaissance à toute l'équipe qui a œuvré à la mise en place de ces mesures au quotidien et à remercier sincèrement la clientèle de sa fidélité tout au long de l'année.

« Notre engagement à faire de la STO une organisation toujours plus performante au bénéfice de la clientèle est la toile de fond du Plan stratégique 2017-2026. »

La STO a aussi entériné la nouvelle convention collective des employés de bureaux et professionnels. Cette paix organisationnelle permet de jeter de nouvelles bases pour favoriser un climat de travail harmonieux, une des priorités de la STO.

L'année 2017 a aussi été marquée par l'avancement de l'Étude des besoins et des solutions pour un système de transport collectif structurant dans la partie ouest de la ville de Gatineau.

La directrice générale,



Line Thiffault

Le rapport d'étape a été déposé au ministère de la Mobilité Durable et de l'Électrification des Transports (MTMDET) et présenté auprès de nos partenaires. Les recommandations de l'étude seront rendues publiques en 2018. La STO a aussi poursuivi ses discussions avec le MTMDET entourant le prolongement du Rapibus actuel vers l'est. Ce dossier de fond se retrouve d'ailleurs à l'agenda de la STO pour 2018.

En terminant, je salue l'implication du conseil d'administration nouvellement en poste et de la présidente et l'assure de mon entière et pleine collaboration ainsi que celle de la grande équipe de la STO aux orientations préconisées.

Merci.







CONSEIL D'ADMINISTRATION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

EN POSTE AU 31 DÉCEMBRE 2017



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

En 2017, la STO a tenu 10 assemblées ordinaires, 4 assemblées extraordinaires et 14 comités généraux spéciaux. Afin de faciliter l'accès et favoriser une plus grande présence des citoyens, les assemblées publiques du conseil d'administration de la STO ont lieu en soirée, chaque dernier jeudi du mois à 18 h, à l'exception du mois de juillet où il n'y pas d'assemblée.

Mme Myriam Nadeau

Présidente et représentante de la Ville de Gatineau

Mme Audrey Bureau

Vice-présidente et représentante de la Ville de Gatineau

Mme Maude Marquis-Bissonnette

Membre et représentante de la Ville de Gatineau

M. Jocelyn Blondin

Membre et représentant de la Ville de Gatineau

M. Martin Lajeunesse

Membre et représentant de la Ville de Gatineau

M. François-Michel Brière

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

Mme Marie-Pier Bouladier

Membre et représentante des usagers du service du transport adapté



UNE ANNÉE DE TRANSITION

Un nouveau conseil d'administration a été désigné à la suite des élections municipales du 5 novembre dernier. La STO tient à remercier de leur contribution les membres du conseil d'administration qui furent en poste de novembre 2013 à novembre 2017. L'équipe souligne l'engagement soutenu de monsieur Gilles Carpentier à la présidence de la STO durant ces années.

Une page se tourne

Les deux représentants de la clientèle, M. André Sanche pour le transport adapté, et M. Pierre Benoît pour le transport régulier, ont quitté leur fonction le 31 janvier 2017 après 15 années à promouvoir les intérêts des usagers à la table du conseil d'administration. Leurs successeurs, Mme Marie-Pier Bouladier et M. François-Michel Brière ont été choisis dans le cadre d'un appel public d'intérêt et désignés par résolution le 6 décembre 2016.



| M. Pierre Benoît



| M. André Sanche

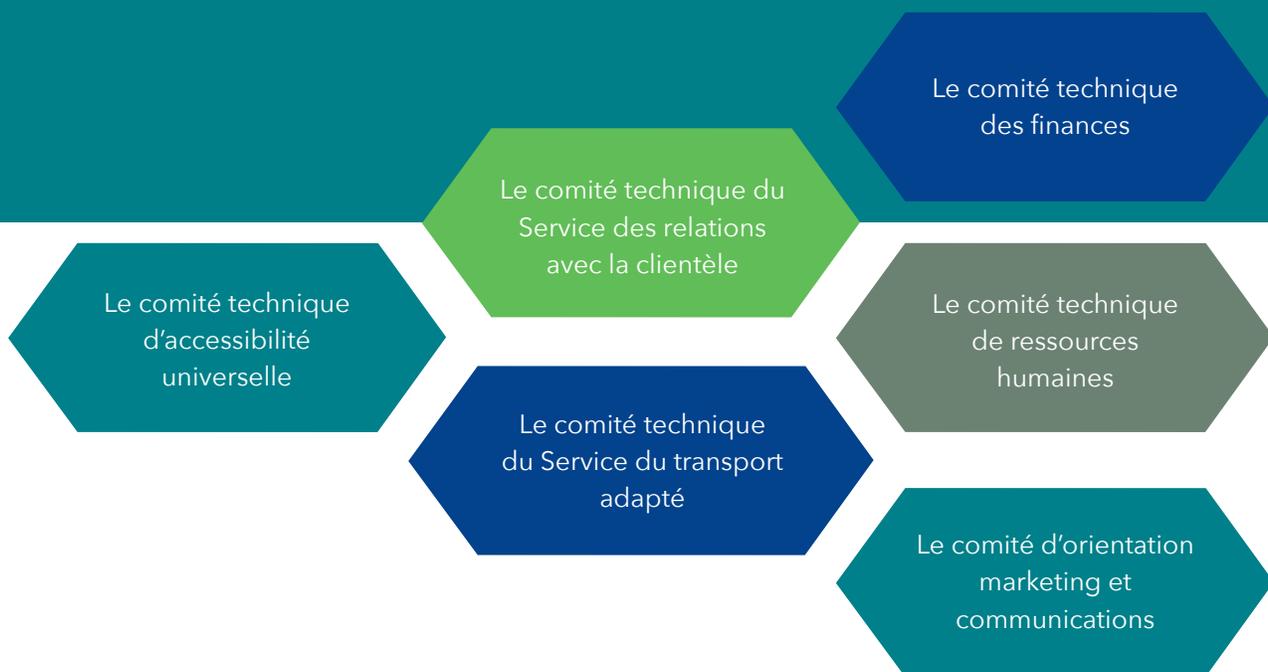




COMITÉS ET STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

COMITÉS

Cinq comités techniques et un comité d'orientation viennent appuyer le conseil d'administration dans l'exercice de ses fonctions. Ils sont composés de membres du conseil d'administration, de représentants de l'administration et, pour les comités Service des relations avec la clientèle et Service du transport adapté, de représentants externes. La présidente de la STO et la directrice générale sont membres d'office de tous ces comités.





Membres du comité de gestion en 2017

Mme Line Thiffeault

Directrice générale

M. Jean Brunet

Directeur général adjoint - Ressources humaines et services administratifs partagés

M. Richard Vézina

Secrétaire corporatif et responsable du contentieux

Mme Renée Lafrenière

Directrice développement, marketing et communications

M. Raynald Thibaudeau *

Directeur des opérations

COMITÉ DE GESTION

Mandat

Le rôle du comité de gestion est essentiellement de formuler des recommandations au conseil d'administration en ce qui concerne les différentes politiques de la Société de transport de l'Outaouais (STO). Il approuve également des dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal fixé et il recommande l'approbation de toutes autres dépenses, s'il y a lieu. Les responsabilités et pouvoirs du Comité de gestion sont d'ordre administratif, exécutif et consultatif. Ces rencontres ont lieu, en général, deux fois par mois.

LE COMITÉ DES DIRECTEURS

Ce comité veille au suivi des opérations de l'ensemble de l'entreprise en assurant, entre autres, le suivi des tableaux de bord et des indicateurs de performance. Il regroupe les directeurs du comité de gestion, les directeurs relevant du DGA - Informatique / Gestion de projets / Finances / Ressources humaines / Approvisionnement et les directeurs aux opérations - entretien et exploitation.



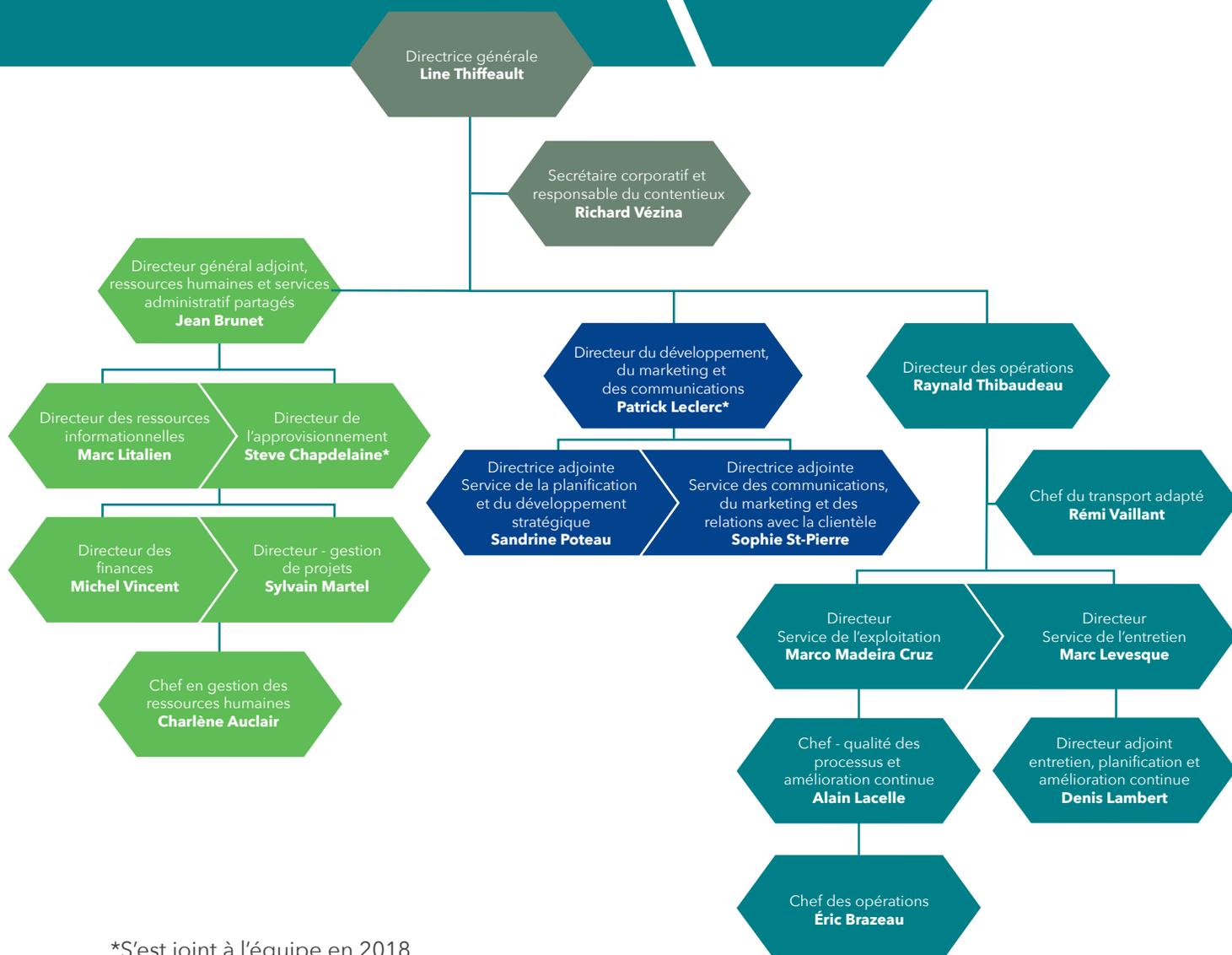
*Nomination de M. Raynald Thibaudeau le 26 octobre 2017 à la suite du départ à la retraite de M. Jean Larin

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE DES PROJETS

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

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

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



*S'est joint à l'équipe en 2018



LES CHIFFRES DE 2017

RAPPORT ANNUEL

20
17 17

PORTRAIT DES RESSOURCES HUMAINES

790

Employés

NOMBRE D'HEURES DE FORMATION

8 912,25

Heures

APPELS DE CANDIDATURES

70 Concours internes et externes

499

Chauffeurs

40

Cadres intermédiaires

11

Cadres supérieurs

28

Gestionnaire de premier niveau - Officier réseau

10

Gestionnaire de premier niveau - Contremaître

77

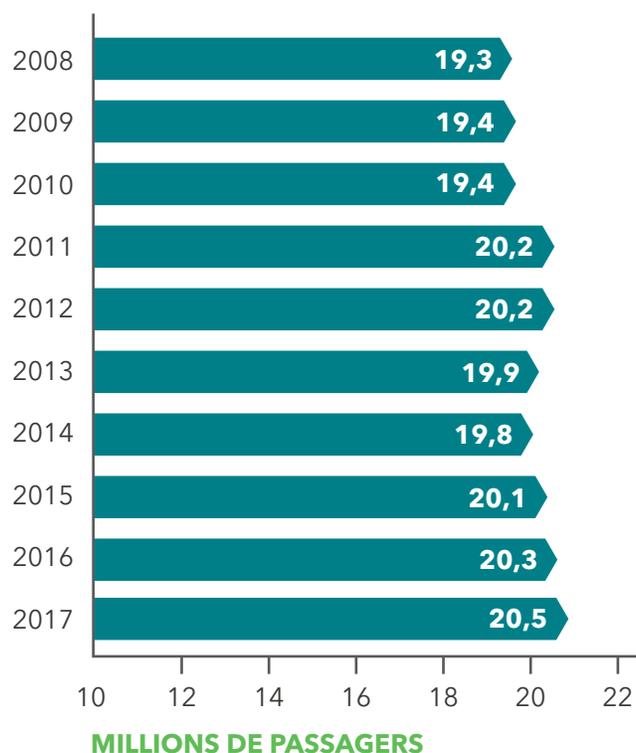
Employés professionnels et de bureau

125

Employés de l'entretien

L'ANNÉE 2017 EN CHIFFRES

ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE
DES 10 DERNIÈRES ANNÉES



POURCENTAGE
D'AUGMENTATION DE
2008 À 2017 (sur 10 ans)

+13,8%

réseau régulier

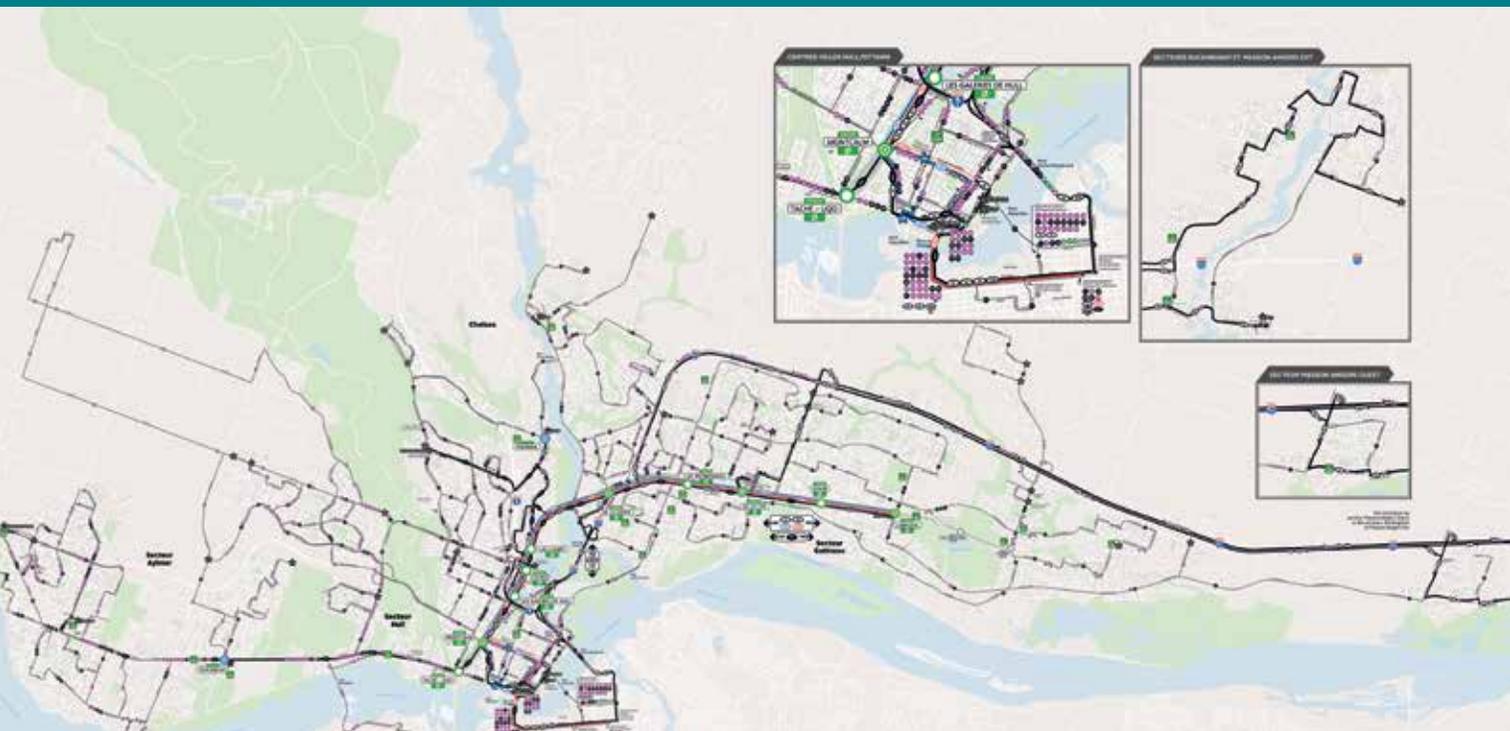
+33,5%

transport adapté

+23,7%

réseau régulier et
transport adapté

PORTRAIT DU RÉSEAU



749 472

Heures de service

15 696 142

Kilomètres parcourus

300

Abribus

19

Parc-o-bus

10

Stations Rapibus

1818

Arrêts d'autobus

37,5

Kilomètres de voies réservées dont
12 km en corridor dédié Rapibus

PARC DE VÉHICULES

132 | autobus **40 pieds**
abaissables

85 | autobus **40 pieds**
abaissables et accès fauteuil

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

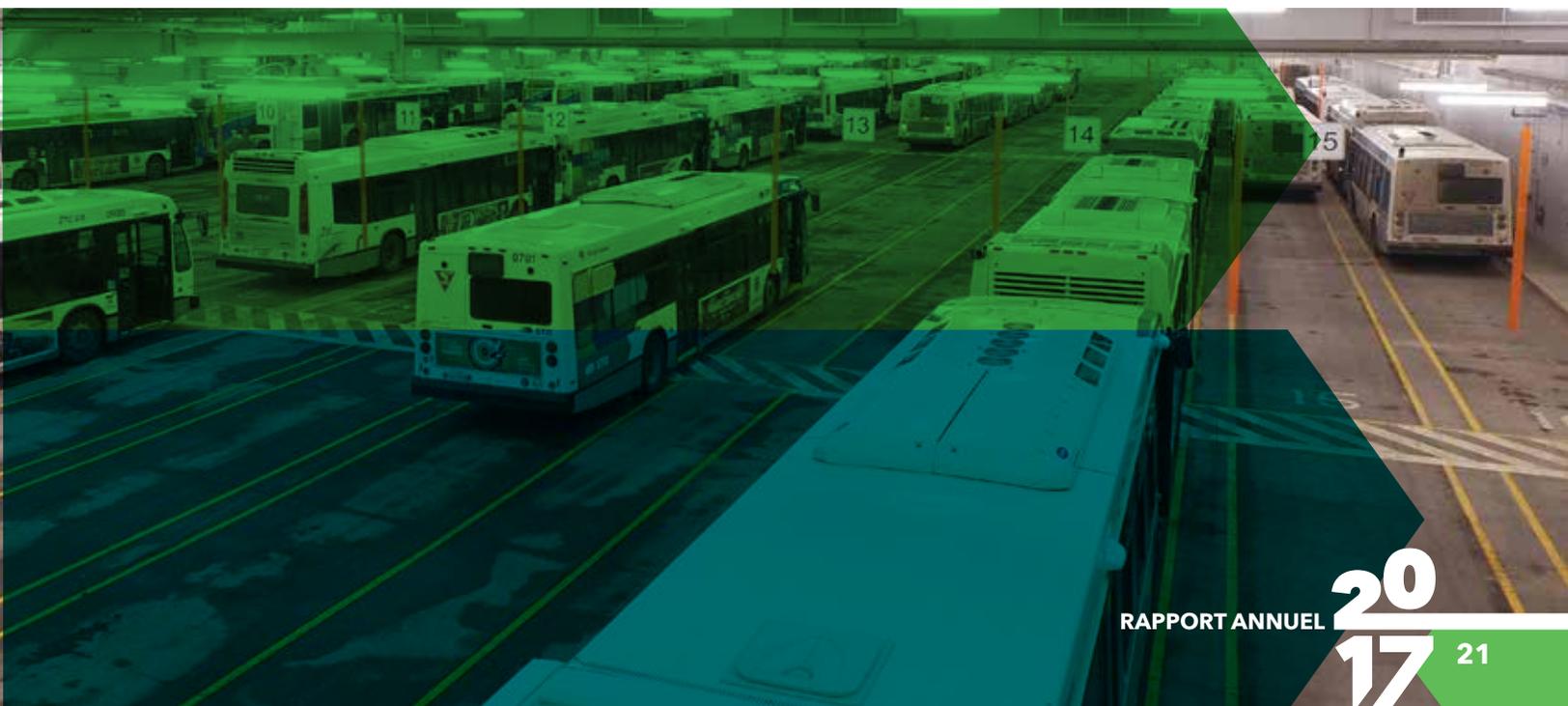
21 | autobus de
type Classic

1 | autobus Newlook

324



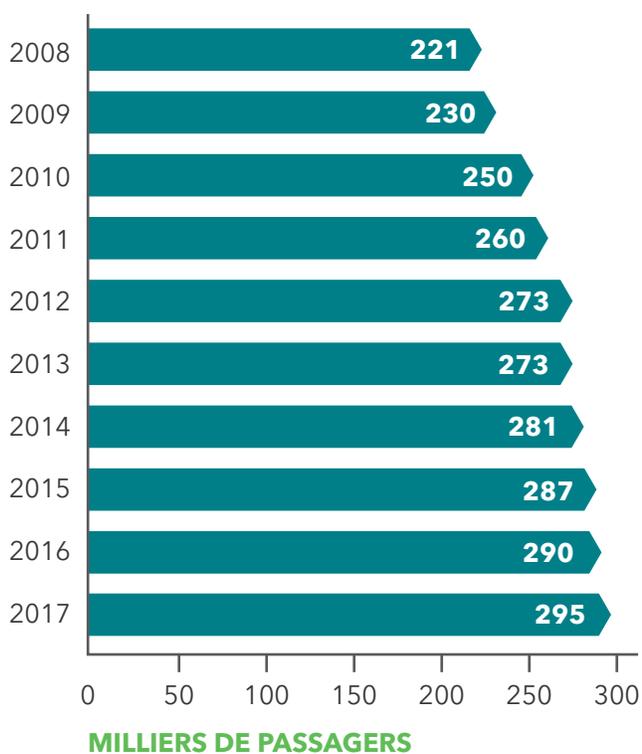
TOTAL



TRANSPORT ADAPTÉ

Le Service du transport adapté a effectué plus de 295 094 déplacements en 2017, une augmentation de 1,8 %. On compte 662 nouvelles admissions, ce qui porte le nombre de personnes admises à 7 066. Par ailleurs, aucun déplacement ne fut refusé au courant de l'année.

ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE
DES 10 DERNIÈRES ANNÉES



30
minibus adaptés



14
taxis adaptés



28
taxis conventionnels



4
minibus conventionnels

LE PLAN STRATÉGIQUE

LE PLAN STRATÉGIQUE

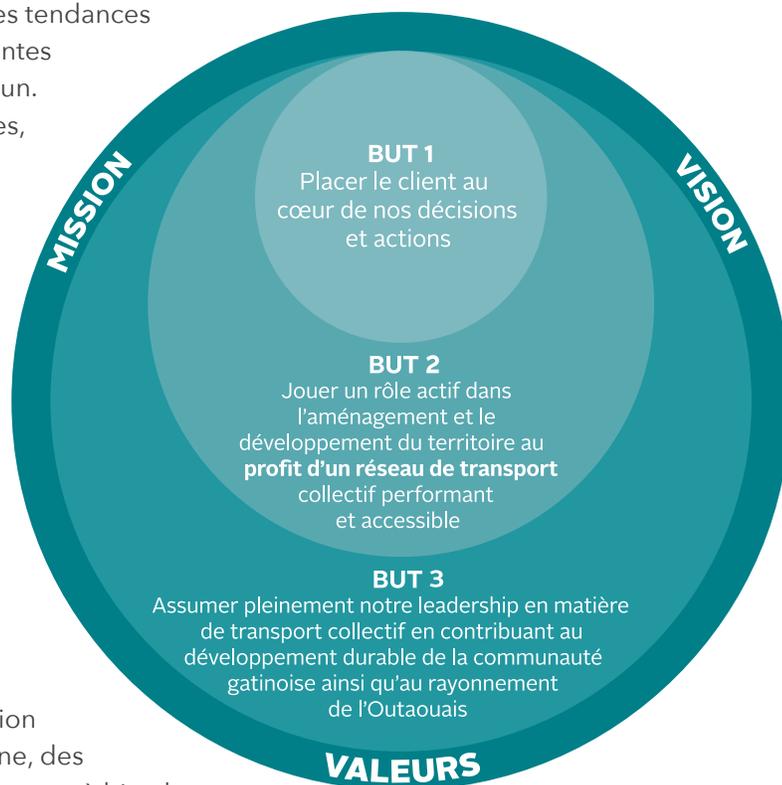
Nous avons adopté, en juin 2017, le Plan stratégique 2017-2026 qui accompagnera la STO au cours des dix prochaines années dans le développement d'un transport collectif durable en Outaouais.

Aujourd'hui l'avenir témoigne de la volonté de la Société de transport de l'Outaouais de mettre la satisfaction et les attentes du client au cœur de ses priorités. Ce Plan définit les grandes orientations qui nous permettront de nous positionner comme un acteur clé dans le développement de la collectivité. Au cours des prochaines années, ce Plan guidera la STO dans l'ensemble de ses actions.

GRANDS BUTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2017-2026

Au cours des dernières années, de nombreuses tendances ont contribué à redéfinir les besoins et les attentes des usagers en matière de transport en commun. Citons, par exemple, les nouvelles technologies, l'intermodalité ou encore, le vieillissement de la population. À ces tendances, s'ajoutent la vision de la planification stratégique de la Ville de Gatineau ainsi que les réalités du financement disponible, des facteurs qui influencent les décisions de la STO. À l'écoute de sa clientèle, la STO souhaite miser sur ses forces afin d'atteindre les buts qu'elle s'est fixés pour les 10 prochaines années.

En plus, toutes les actions et décisions de la STO s'inspirent des principes de développement durable et d'accessibilité universelle. À ceux-ci s'ajoutent les principes de performance organisationnelle, une condition essentielle de succès visant à se doter à l'interne, des outils et des façons de faire nécessaires, pour mener à bien la mission et l'atteinte des objectifs.





FAITS SAILLANTS

ÉCHO, NOUVELLE TARIFICATION SOCIALE



Équité Communauté cHOix mOBilité

L'Écho sur carte Multi, le nouveau projet de tarification sociale
Informez-vous au sto.ca



La STO est la première société de transport en commun du Québec à lancer un projet de tarification sociale. Pionnière au Québec, elle sera sûrement une source d'inspiration en matière de développement durable.

La nouvelle tarification sociale ÉCHO est le fruit d'un partenariat visant à rendre le transport en commun davantage accessible aux personnes dont le revenu familial se situe sous le seuil de

faible revenu, tel que défini chaque année par le gouvernement du Canada. La mobilité est un facteur important dans le développement économique et social d'une ville. La STO souhaite donc rendre le transport en commun plus accessible pour offrir un meilleur accès au logement, à l'emploi, à l'éducation, aux services de santé et favoriser une plus grande autonomie aux personnes plus vulnérables.

ENTENTE HISTORIQUE POUR L'ARRIMAGE AVEC OTTAWA

Les maires d'Ottawa et Gatineau ont entériné une entente historique pour l'arrimage du transport collectif régional.

Cette première dans l'histoire des deux villes permet d'assurer un lien efficace entre les deux systèmes de transport en commun, notamment en prévision de l'entrée en service de la Ligne de la Confédération de l'O-Train. Elle vise également à répondre aux objectifs des deux villes et aux besoins des usagers des deux côtés de la rivière.

L'entente est un engagement continu afin d'optimiser les déplacements interprovinciaux dans leur ensemble.

Les deux villes mettront sur pied un groupe conjoint de planification et de coordination qui favorisera la collaboration et le dialogue lors d'études futures ou de projets de transport de grande envergure. L'objectif principal est d'assurer un arrimage des plans de développement en transport, en particulier ceux ayant un impact des deux côtés de la rivière des Outaouais.



MISE EN PLACE DU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION VOYAGEURS



La mise en place du système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV) a révolutionné la façon dont nous gérons les données relatives à nos véhicules.

Ce système à la fine pointe de la technologie génère un ensemble de données aux fins de planification, de gestion quotidienne du réseau et d'informations en temps réel. Nous pouvons désormais suivre les déplacements en temps réel des autobus sur la route grâce à la technologie GPS. Nous avons donc accès à des données plus précises sur la vitesse, les temps de parcours, les temps d'arrêt, les retards ou les avances, le nombre de passagers, le nombre de passagers à mobilité réduite, etc.

L'implantation de ce système permettra des analyses détaillées pour améliorer la fiabilité, la régularité et la ponctualité du service notamment en ce qui a trait aux correspondances, aux passages des autobus aux arrêts et à l'affectation des autobus lors de besoins ponctuels. Grâce aux diverses données obtenues, la planification

des nouveaux services et les ajustements seront effectués de façon plus optimale. Cette implantation améliorera aussi la communication entre la centrale de la STO et les autobus et, pour la clientèle, le rechargement Web de la carte Multi pourra également être rehaussé grâce au nouveau lien cellulaire assurant un transfert plus rapide des données.

Le SAEIV augmente aussi les sources d'information pour les usagers grâce à la présence d'écrans et d'annonces sonores dans les autobus. En station, les panneaux à message variable indiquent en temps réel l'arrivée d'un autobus à l'approche. Les usagers peuvent également y lire des messages personnalisés selon l'emplacement, par exemple pour leurs correspondances ou en cas d'urgences.

SOLIDARITÉ ET ENGAGEMENT



Au printemps 2017, des inondations historiques ont frappé l'Outaouais. En situation d'urgence, la STO est plus que jamais engagée dans son milieu, en permettant aux citoyens et aux services d'urgence de continuer à circuler sur le territoire, malgré les contraintes.

Le corridor Rapibus offrait la solution optimale pour relier les secteurs à l'est de la rivière Gatineau et les centres-villes du secteur Hull et d'Ottawa. Pendant cinq jours ouvrables, nous avons offert gratuitement l'accès au transport en commun sur l'ensemble du réseau. Dans un souci

de communication efficace, les usagers abonnés aux alertes Info-réseau personnalisées ont reçu les annulations et les modifications aux voyages de leurs lignes.

Témoignant de son engagement dans la communauté, la STO a également fait appel à la générosité de sa clientèle en les invitant à verser un don en argent dans les boîtes de perception de ses autobus pendant ces jours de gratuité sur le réseau. Grâce à la générosité des usagers, 36 128 \$ ont été remis à la Croix-Rouge afin de venir en aide aux sinistrés.

NOUVELLES NORMES DE SERVICE SUR LE RÉSEAU

Nous avons procédé à la mise à jour d'un guide de référence en matière de transport en commun, le Guide de conception et de normes de services. Celui-ci permet de formaliser et de moderniser les normes qui encadrent le processus de révision de l'offre de service. Ce document couvre tous les aspects fondamentaux de la planification du service de transport en commun, dont le niveau minimal de service, la gestion de l'offre et l'information aux clients. Il permet d'accompagner la STO, avec un ensemble de principes, dans la planification, la révision et les ajustements à son offre de service. Le Guide présente des grandes orientations qui deviendront des objectifs à atteindre.



GUIDE DE CONCEPTION ET DE NORMES DE SERVICE



1.5 Déviation

Contexte

Les lignes d'autobus circulent généralement sur le réseau d'artères et de collectrices. Cependant, il est possible dans certains cas d'établir d'autres types de routes afin de desservir des points de concentration de la clientèle pour lesquels la distance d'accès au réseau existant excède la distance de marche maximale.

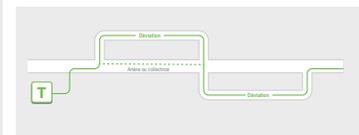
Idéalement, les déviations devraient être localisées en fin de ligne afin de minimiser le moins possible la clientèle non desservie par cette déviation.

Enjeux

L'aménagement du territoire entraîne souvent des contraintes au niveau de la desserte des secteurs. Il faut toujours évaluer au mieux les besoins de desserte tout en minimisant le nombre de déviations sur un même parcours.

Principes

- Pour un nouvel itinéraire, tenter d'inscrire les déviations à l'extérieur du réseau d'artères et de collectrices.
- Lorsqu'une déviation est requise pour assurer le desserte de secteurs à faible et moyenne densité d'habitat, limiter au maximum la portion d'itinéraire située en dehors des artères ou des collectrices.
- Pour une ligne existante, accepter les déviations seulement si elles n'ont pas d'impact négatif sur le site rétroactif original de la ligne.
- Limiter les déviations à l'accessibilité géographique pour les lignes de corridor.
- Pour une ligne existante, accepter les déviations si cela permet de desservir une zone à plus haute densité.



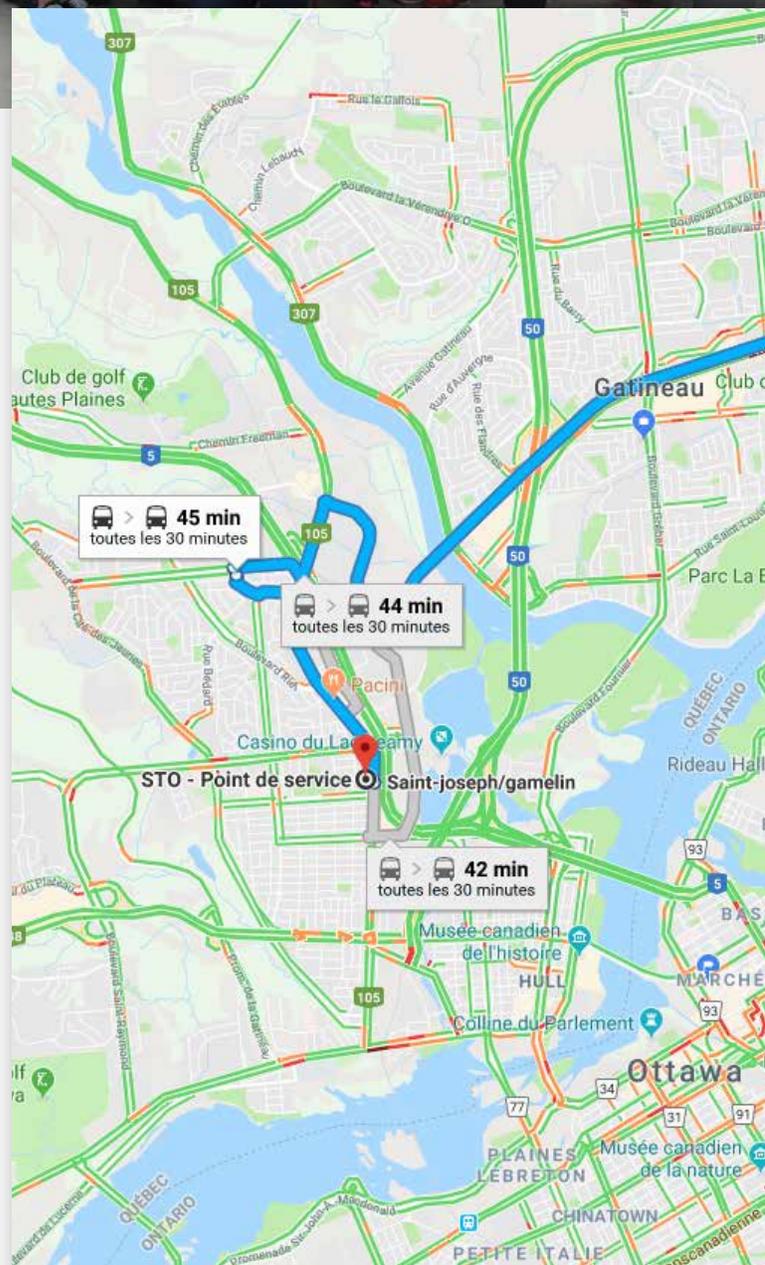


PORTES OUVERTES DU NOUVEAU CENTRE D'EXPLOITATION ET D'ENTRETIEN

Dans le cadre de la Semaine de Gatineau, nous avons organisé une journée portes ouvertes au centre d'exploitation et d'entretien de Gatineau. Près de 2 200 participants ont été accueillis à bras ouverts par plus d'une trentaine d'employés dévoués qui ont animé avec enthousiasme les stations de découvertes. Le bâtiment abrite 192 autobus réguliers ou 128 autobus articulés.

INTÉGRATION SUR GOOGLE

Il est maintenant possible d'obtenir un itinéraire d'autobus grâce à Google Maps. Cet outil de planification des déplacements s'ajoute aux outils d'information existants pour notre clientèle tels que le Plani-bus. Google Maps peut aussi combiner les services de la STO et ceux d'OC Transpo pour proposer le meilleur itinéraire.



TRANSPORTEUR OFFICIEL DE GATINEAU 2017 ET DE MOSAÏCANADA

Dans le cadre des festivités du 150e, la STO a contribué aux retombées touristiques et économiques régionales de Gatineau 2017. La STO a offert un service de navettes gratuites entre le Centre Robert-Guertin, l'événement MosaiCanada au parc Jacques-Cartier, le site du Cirque du Soleil et les marchands du centre-ville du secteur Hull. Plusieurs arrêts spéciaux étaient également desservis le long du sentier culturel, grâce à une participation de la Ville de Gatineau. En partenariat avec Tourisme Outaouais, nous avons réalisé un projet pilote en créant deux nouveaux titres de transport; la carte Multi un (1) jour et trois (3) jours, arrimée avec le service d'OC Transpo.

NOMBRE DE VISITEURS À DESTINATION DE MOSAÏCANADA

33 878

personnes

NOMBRE DE CARTES « 1 JOUR » VENDUE

1 293

cartes

NOMBRE DE CARTES « 3 JOURS » VENDUE

588

escapades

GRÈVE DU PRINTEMPS

Bien qu'un conflit de travail ait marqué l'année 2017, de nombreux efforts ont été faits pour tenter de minimiser l'impact sur la clientèle en maintenant le transport intégré pour les étudiants, en conservant les lignes à faible fréquence, les voyages uniques ainsi que les voyages qui desservent les secteurs plus éloignés. Dès la conclusion d'une entente, des comités d'amélioration continue ont été mis sur pied. Des rencontres entre les syndicats et les gestionnaires de l'exploitation et des opérations sur une base continue annoncent un vent de changement en termes de collaboration.



RAPPORTS FINANCIERS

EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	2017 Budget (\$)	2017 Réal (\$)	2016 Réal (\$)
Revenus			
Revenus de passagers	36 620 000	34 062 397	35 746 873
Droits sur immatriculations	4 800 000	4 812 601	4 778 848
Subventions liées à l'exploitation	9 450 000	9 966 302	9 627 863
Subventions liées aux immobilisations	35 055 000	17 921 488	21 731 972
Services spéciaux	238 000	379 511	1 006 736
Autres revenus	1 037 000	1 500 210	1 472 194
Contribution - Ville de Gatineau	60 100 000	60 100 000	57 300 000
Total des revenus	147 300 000	128 742 509	131 664 486
Dépenses			
Dépenses de fonctionnement	98 274 955	98 405 997	94 439 422
Frais de financement	13 040 000	7 737 234	8 211 005
	111 314 955	106 143 231	102 650 427
Remboursements de la dette à long terme	36 045 000	9 594 482	9 954 387
Total des dépenses	147 359 955	115 737 713	112 604 814
Résultats avant affectations	(59 955)	13 004 796	19 059 672
Affectations			
Activités d'investissement	-	(14 278 305)	(17 944 314)
Surplus accumulé affecté	-	2 094 016	29 565
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 12)	59 955	363 440	663 566
Total des affectations	59 955	(11 820 849)	(17 251 183)
Excédent de l'exercice	-	1 183 947	1 808 489

ÉTÂT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	2017 \$	2016 \$
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	-	-
Débiteurs (note 4)	171 164 765	193 860 234
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 5)	11 161 700	8 863 000
	182 326 465	202 723 234
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 6)	4 534 825	4 031 411
Frais payés d'avance	848 108	807 991
Immobilisations (note 9)	461 773 623	452 196 928
	467 156 556	457 036 330
Total des actifs	649 483 021	659 759 564
Passifs et l'avoir des contribuables		
Passifs		
Découvert bancaire	21 181 948	1 003 796
Créditeurs et frais courus (note 7)	18 356 107	24 300 952
Revenus reportés (note 8)	2 360 704	1 760 979
Dettes à long terme (note 10)	262 750 668	286 177 091
Total des passifs	304 649 427	313 242 818
Avoir des contribuables		
L'excédent accumulé (note 11)	7 669 156	8 670 492
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 12)	(6 882 724)	(6 519 283)
Financement des investissements en cours	(1 452 324)	6 180 584
Investissement net dans les immobilisations	345 499 486	338 184 953
Total de l'avoir	344 833 594	346 516 746
Total des passifs et de l'avoir des contribuables	649 483 021	659 759 564

EXCÉDENT ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	<u>Virement de</u> \$	<u>Virement à</u> \$	<u>Solde</u> \$
Excédent accumulé			
Non affecté - solde au 1^{er} janvier			5 618 620
Affectation - activités de fonctionnement		2 035 000	(2 035 000)
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - excédent accumulé affecté			
Affectation - réserves financières			
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	1 183 947		1 183 947
Non affecté - solde au 31 décembre	1 183 947	2 035 000	4 767 567
Affecté - solde au 1^{er} janvier			
			3 051 872
Affectation - activités de fonctionnement		59 016	(59 016)
Affectation - activités d'investissement		224 814	(224 814)
Affectation - excédent accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières	133 547		133 547
Affecté - solde au 31 décembre	133 547	283 830	2 901 589
Excédent accumulé au 31 décembre (note 11)			7 669 156

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2017

Note 1 - Statut de la Société

La Société de transport de l'Outaouais est régie par la Loi sur les *Sociétés de transport en commun* (L.R.Q., chapitre S-30.01).

Note 2 - Principales méthodes comptables

Base de présentation

La direction est responsable de la préparation des états financiers de la Société de transport de l'Outaouais, lesquels sont préparés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Comptabilité d'exercice

La Société de transport de l'Outaouais utilise la méthode de la comptabilité d'exercice. Les revenus et dépenses sont comptabilisés de façon brute en tenant compte des critères de constatation suivants :

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

Estimations comptables

Pour dresser les états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, la direction de la Société de transport doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes.

Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Société de transport pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

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

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures, incluant les pièces de rechange, sont évalués au plus faible du coût et de la valeur nette de réalisation. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. Les stocks désuets sont radiés des livres. La valeur des stocks radiés en 2017 est de 246 294 \$ et de 352 574 \$ en 2016.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2017

Note 2 - Énoncé des principales méthodes comptables (suite)

Amortissement des immobilisations

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire, sur les périodes suivantes :

Catégories	Années
Bâtiments	40
Rapibus	40
Terminus, stationnements et voies réservées	20
Autobus	16
Gestion des titres de transport	10
Équipements de garage	10
Abribus, bancs et arrêts	10
Réservoirs de carburant	10
Équipements de bureau	10
Véhicules de service	5
Équipements de véhicule	5
Équipements informatiques	5
Améliorations locatives	5

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

Les dépenses constatées à taxer ou à pourvoir représentent le montant des charges, à l'exception de l'amortissement, de l'exercice courant et des exercices antérieurs dont la comptabilisation est exigée en vertu des Normes comptables canadiennes pour le secteur public et à l'égard desquelles la Société de transport a choisi de reporter l'imposition d'une quote-part dans les exercices futurs.

Les salaires et avantages sociaux accumulés avant le 1^{er} janvier 2000 sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur une période de vingt ans.

Les dépenses constatées à taxer ou à pourvoir pour le régime de retraite représentent le coût des avantages futurs que bénéficieront les employés à leur retraite. L'évaluation du coût au 1^{er} janvier 2006 est amorti selon la méthode de l'amortissement progressif sur une période de 17 ans.

Note 3 - Modification de méthodes comptables

Le 1^{er} janvier 2017, la Société de transport a modifié rétroactivement la méthode de comptabilisation des paiements de transfert. Les paiements de transfert sont comptabilisés comme revenus lorsque le transfert est autorisé et que tous les critères d'admissibilité sont respectés. Les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2016 ont été retraités.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	2017	2016
	\$	\$
Note 4 - Débiteurs		
Subventions - gouvernement provincial et fédéral	165 436 737	186 070 313
Ville de Gatineau	67 117	1 376 246
Fonds des contributions des automobilistes	1 353 995	1 360 793
Titres de transport	2 304 806	2 487 856
Ristournes de TPS et TVQ	860 449	1 623 542
Autres débiteurs	1 141 661	941 484
	171 164 765	193 860 234

Note 5 - Avantages sociaux futurs

Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	19 235 900	16 249 000
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(8 074 200)	(7 386 000)
	11 161 700	8 863 000

Note 6 - Stocks de fournitures

Carburant et huiles	286 289	327 317
Pièces de rechange	4 248 536	3 704 094
	4 534 825	4 031 411

Note 7 - Crédoiteurs et frais courus

Fournisseurs	6 936 918	10 918 076
Salaires et avantages sociaux	8 585 370	10 575 126
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 445 890	1 622 734
Gouvernement du Québec	844 346	807 151
Gouvernement du Canada	370 263	210 765
Dépôts sur soumissions	173 320	167 100
	18 356 107	24 300 952

Note 8 - Revenus reportés

Abonnements mensuels	1 730 016	1 236 255
Billets	238 230	169 200
Subventions	392 458	355 524
	2 360 704	1 760 979

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2017

Note 9 - Immobilisations

Catégories	2017			2016		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	20 622 508	-	20 622 508	20 622 508	-	20 622 508
Bâtiments	102 047 135	18 554 577	83 492 558	100 310 836	15 989 280	84 321 556
Véhicules	204 979 052	86 723 721	118 255 331	176 551 594	78 329 286	98 222 308
Rapibus	230 220 142	25 585 868	204 634 274	230 233 215	19 829 099	210 404 116
Terminus, stationnements et voies réservées	22 086 120	12 753 206	9 332 914	20 603 080	11 802 413	8 800 667
Abribus, bancs et arrêts	2 554 587	1 651 700	902 887	2 206 647	1 543 803	662 844
Équipements informatiques	27 569 600	15 608 945	11 960 655	18 472 386	12 213 349	6 259 037
Gestion des titres de transport	9 179 060	7 214 830	1 964 230	9 175 504	6 859 538	2 315 966
Équipements de garage	7 206 034	4 536 242	2 669 792	7 181 925	4 124 777	3 057 148
Équipements de bureau	3 048 730	2 782 790	265 940	3 022 515	2 695 468	327 047
Équipements de véhicules	940 597	911 149	29 448	940 597	852 262	88 335
Réservoirs de carburant	774 573	707 235	67 338	774 573	632 277	142 296
Améliorations locatives	-	-	-	269 449	188 375	81 074
	631 228 138	177 030 263	454 197 875	590 364 829	155 059 927	435 304 902
Immobilisations en cours	7 575 748	-	7 575 748	16 892 026	-	16 892 026
Total des immobilisations	638 803 886	177 030 263	461 773 623	607 256 855	155 059 927	452 196 928

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	2017	2016
	\$	\$
Note 10 - Dettes à long terme		
Obligations et billets	264 230 000	287 903 000
Taux d'intérêt variant de 1,20% à 4,80%, échéance de 2019 à 2045		
Moins : Versements exigibles à court terme	(35 742 000)	(36 045 000)
	228 488 000	251 858 000

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

Montants à recouvrer :		
Gouvernement du Québec	147 955 863	173 891 025
Municipalité	116 274 137	114 011 975
	264 230 000	287 903 000
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 479 332)	(1 725 909)
	262 750 668	286 177 091

Note 11 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	1 457 937	1 636 416
Programme de remplacement des arrêts	91 716	138 051
Études - Mesures préférentielles	259 857	259 857
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Autres projets	372 079	297 548
	2 901 589	3 051 872
Excédent des années antérieures non affecté	3 583 620	3 810 131
Excédent de l'exercice en cours	1 183 947	1 808 489
	7 669 156	8 670 492

	2017	Résultats activités financières (\$)	2016
	(\$)		(\$)
Note 12 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir			
Dépenses			
Vacances à payer	(146 368)	73 183	(219 551)
Intérêts - Nouvelle norme comptable	-	384 714	(384 714)
Assurances collectives	(7 555 500)	(688 200)	(6 867 300)
Régime de pension	819 144	(133 138)	952 282
	(6 882 724)	(363 440)	(6 519 283)

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	2017 Budget (\$)	2017 Réel (\$)	2016 Réel (\$)
Revenus de passagers			
Abonnements mensuels	26 706 495	24 774 720	26 146 057
Billets	5 217 645	4 120 867	4 955 273
Porte-monnaie électronique (PME)	1 652 685	2 102 477	1 637 808
Comptant	3 043 175	3 064 333	3 007 735
	36 620 000	34 062 397	35 746 873
Droits sur immatriculations			
	4 800 000	4 812 601	4 778 848
Subventions liées à l'exploitation			
Améliorations de services	6 850 000	6 850 147	6 850 147
Transport adapté	2 600 000	3 116 155	2 777 716
	9 450 000	9 966 302	9 627 863
Subventions liées aux immobilisations			
	35 055 000	17 921 488	21 731 972
Services spéciaux			
	238 000	379 511	1 006 736
Autres revenus			
Publicité	708 000	959 749	1 065 635
Cartes d'identité	225 000	249 528	232 324
Billets non utilisés	-	148 149	-
Transport nolisé	20 000	28 143	13 210
Intérêts	24 000	8 475	69 624
Disposition d'actif	10 000	56 922	200
Divers	50 000	49 244	91 201
	1 037 000	1 500 210	1 472 194

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Exercice terminé le 31 décembre 2017

	<u>2017</u> <u>Budget modifié (\$)</u>	<u>2017</u> <u>Réel (\$)</u>	<u>2016</u> <u>Réel (\$)</u>
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	67 292 955	66 412 300	64 486 895
Coûts d'opération des véhicules	13 403 000	13 993 764	13 529 639
Transport adapté	6 830 000	6 556 092	6 160 124
Entretien des installations	3 693 900	3 090 453	2 862 691
Honoraires et contrats	2 141 535	2 998 867	2 430 056
Services publics	1 455 900	1 598 965	1 192 163
Licences et permis	859 600	890 272	854 520
Location - espaces de bureau et autres	395 300	444 465	438 369
Publicité et information	436 200	584 871	752 989
Responsabilité publique	260 000	310 845	268 373
Matériel et fournitures de bureau	263 700	287 176	394 840
Autres dépenses	1 215 215	1 237 927	1 068 763
Imprévus	27 650	-	-
Total - dépenses de fonctionnement	98 274 955	98 405 997	94 439 422



STO

Société de transport
de l'Outaouais

