



Rapport annuel 2020



STO

L'avenir en commun

Société de transport
de l'Outaouais



Table des matières

04

Mission, vision, valeurs

05

Indicateurs de performance

08

Mot de la présidente

10

Mot du directeur général

12

Conseil d'administration

14

Comités et structure organisationnelle

16

2020 en chiffres

20

Faits saillants

28

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

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

VALEURS

Approche client

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

Intégrité

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

Respect

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

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.

Indicateurs de performance

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

- la satisfaction de la clientèle;
- la mobilisation des employés;
- l'efficacité et l'efficacités;
- le développement durable.

Après deux années de hausses d'achalandage parmi les plus importantes au pays, 2020 a été une année pour le moins difficile. La pandémie de COVID-19 a affecté considérablement les résultats, rendant parfois impossible l'atteinte des cibles fixées.



Indicateurs de performance	Résultats				Cibles		
	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023
Satisfaction clientèle	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023
Taux global de satisfaction de la clientèle*	72 %	69 %	---	76 %	70 %	72 %	74 %
Croissance de l'achalandage**	11,2 %	9,1 %	-55,7 %	≥ 2,5 %	≥ 10 %	≥ 30 %	≥ 15 %
Taux d'accidents par 100 000 km	1,42	1,7	1,07	1,45	1,37	1,32	1,3
Ponctualité du service régulier	76,4 %	75,1 %	79,7 %	80 %	80 %	82 %	83 %
Annulation du service régulier / % du service livré	99,91 %	99,86 %	99,92 %	99,86 %	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Ponctualité du transport adapté	91 %	89,5 %	92,5 %	90 %	90 %	91 %	92 %
Mobilisation des employés	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023
Mobilisation des employés***	---	80 %	---	---	81 %	---	83 %
Taux d'absentéisme	8,4 %	9,31 %	10,59 %	8,1 %	9,5 %	9 %	8,5 %
L'efficacité et l'efficacé	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023
Croissance du coût global d'exploitation / km productif	2,5 %	5,0 %	8,7 %	≤ 3,5 %	≤ 0 %	≤ 4 %	≤ 4 %
Croissance du coût moyen par déplacement au transport adapté	5,3 %	3,2 %	35,4 %	≤ 3 %	≤ 15 %	≤ 4 %	≤ 4 %
Développement durable	2018	2019	2020	2020	2021	2022	2023
Taux d'incidence du transport en commun	31 %	28 %	13 % estimé	35 %	14 %	19 %	23 %
Achalandage / Immatriculation	98,5	105,8	46,5	47,6	53,8	72,1	85,1

* La situation particulière de la pandémie n'a pas permis d'effectuer le sondage cette année.

** Indicateur basé sur le nombre de déplacements du transport régulier et adapté.

*** Le sondage est réalisé aux deux ans. Le prochain est prévu en 2021.



Mot de la présidente

CAP SUR LES GRANDS PROJETS

Qu'on se le dise, la dernière année a été difficile pour tout le monde. La pandémie aura testé notre capacité d'adaptation à bien des égards. Mais je suis fière de la STO et de sa réponse face à l'adversité. Elle a su s'ajuster, en travaillant de concert avec les autorités de santé publique, pour mettre en place les mesures sanitaires appropriées. Elle s'est également dotée d'un plan de réduction des dépenses qui lui a permis d'épargner plus de 12 M\$, un effort d'autant plus louable qu'elle se devait de maintenir un niveau de service significatif, même au plus fort de la crise.

Les travailleurs essentiels ont tous pu compter sur les services de transport en commun. C'est ainsi qu'en avril dernier, lorsque l'achalandage était à son plus bas, la STO a tout de même offert près de 210 000 déplacements. On peut donc dire que la pandémie aura mis en lumière l'importance du transport en commun dans nos collectivités. Le gouvernement du Québec l'a d'ailleurs reconnu en l'inscrivant à sa liste de services prioritaires, avant de bonifier le Programme d'aide d'urgence au transport collectif des personnes. La Ville de Gatineau a quant à elle haussé sa cotisation annuelle de 3 M\$. Le message est clair : non seulement mise-t-on sur le transport en commun pour la reprise économique, mais on en fait le véhicule du changement pour des sociétés plus durables.

Aussi, la STO n'a ménagé aucun effort dans la poursuite de ses grandes priorités. Le projet de système structurant de transport collectif dans l'ouest, le plus complexe en son genre au pays en ce qu'il relie deux villes et deux provinces, a franchi plusieurs étapes charnières. Au cours de l'été, une consultation publique, la première menée conjointement par la STO

et la Ville d'Ottawa, a confirmé l'intérêt de la population pour le projet, et mis en lumière les options d'insertion dans le centre-ville d'Ottawa. Des présentations successives devant le conseil municipal de Gatineau et le Comité des transports de la ville d'Ottawa ont ensuite reçu un accueil favorable, puis les élus d'Ottawa ont adopté le projet de façon unanime. C'est donc avec beaucoup d'enthousiasme que la STO poursuit le travail avec ses collaborateurs, le ministère des Transports du Québec, la Ville de Gatineau, la Ville d'Ottawa, OC Transpo, la Commission de la capitale nationale et Services publics et Approvisionnement Canada.

2020 a aussi été marquée par la progression d'un autre projet d'importance, celui du prolongement du corridor Rapibus, entre les boulevards Labrosse et Lorrain. À terme, ces 2,8 KM s'ajouteront aux 12 KM actuels reliant les secteurs Hull et Gatineau par le pont Noir récemment rénové. On se rappellera que la STO a mandaté une firme spécialisée pour la réfection de ses trois piles de pierre, une structure patrimoniale dont on a su préserver le cachet.

Au cours des dernières années, la STO a redoublé d'efforts pour améliorer l'accessibilité de son service, c'est-à-dire sa capacité à accommoder tous les clients, en dépit de leurs limites fonctionnelles. Il appartient à la STO de s'adapter à sa clientèle, et non l'inverse. C'est pourquoi elle a accueilli 43 nouveaux autobus avec rampe d'accès, et travaillé à l'élaboration du plan d'accessibilité universelle 2021-2025. J'en profite pour remercier tous les participants à la consultation publique menée cet été, une étape clé du projet.

Le témoignage de leur expérience sur le réseau a permis d'identifier les besoins, et les actions à prendre, pour mieux les satisfaire. Je remercie également les nombreux partenaires régionaux, les membres du comité technique d'accessibilité universelle, et du comité de travail interne multisectoriel qui auront participé à l'élaboration de ce document.

Ensemble, nous parviendrons encore et toujours à de meilleurs résultats, et ferons de l'expérience du transport en commun, une expérience universelle.

C'est à la toute fin de l'année que nous avons appris le départ de M. Marc Rousseau, directeur général depuis un peu plus de deux ans. M. Rousseau a connu une période extraordinaire, ponctuée d'abord par les hausses d'achalandage record de 2018 et 2019, des résultats parmi les meilleurs au pays, puis par les nombreux défis de la pandémie, dont la décroissance conjointe d'achalandage et des revenus. M. Rousseau a su s'adapter à toutes circonstances, et témoigner de toutes les qualités humaines que l'on espère chez un bon leader. Je lui souhaite, en mon nom personnel comme au nom du conseil d'administration, la meilleure des chances dans ses projets à venir.

Finalement, je remercie l'ensemble des professionnels de la STO, des gens de grande qualité qui ont su, encore une fois sinon plus particulièrement cette année, relever tous les défis. L'année 2021 s'annonce à la fois pleine d'incertitudes et d'espoir.

Le début de la vaccination publique et la reprise économique attendue inciteront plusieurs citoyens à renouer avec le transport en commun, des retrouvailles qui tombent à point nommé alors que la STO fêtera en juin son 50^e anniversaire.

La présidente,



Myriam Nadeau



Mot du directeur général

2020 : UNE ANNÉE DE CONTRASTES, D'ADAPTATION ET D'AGILITÉ

L'année 2020 restera certainement gravée dans l'histoire. La pandémie mondiale a mis à rude épreuve l'ensemble des industries, dont celle du transport collectif. Du côté de la STO, nous avons connu, en une seule et même année, deux scénarios aux deux extrémités du balancier. Lors du premier trimestre, notre achalandage sur le réseau fut similaire à celui des années précédentes, soit l'une des plus fortes croissances d'achalandage au pays! Vers la mi-mars, suite aux consignes émises par le gouvernement du Québec en lien avec la COVID-19, tout a basculé. Du jour au lendemain, des milliers de travailleurs, dont bon nombre de fonctionnaires fédéraux, se sont retrouvés confinés à la maison en mode télétravail. Considérant que ces derniers représentent une part significative de notre clientèle, la STO a connu une chute drastique d'achalandage avoisinant les 85 %. Notre organisation a donc dû rapidement s'adapter et penser les choses autrement.

Ironiquement, la gestion de changement dans le cadre de la pandémie est l'un des bons coups à souligner pour l'année 2020. Un vieil adage dit que c'est souvent dans les situations difficiles que nous pouvons mesurer la force d'une organisation et celle de son équipe. Je suis fier de constater que la STO a été à la hauteur du défi. Dès le début, une cellule de crise a été mise sur pied et d'importantes mesures sanitaires ont été déployées en milieu de travail, dans les points de service et sur le réseau. Les changements dans les habitudes de déplacement chez nos clients ont inévitablement entraîné plusieurs remboursements. En ce sens, tout a été pensé et mis en place pour leur faciliter la vie. La STO s'est aussi dotée d'une politique relative au télétravail qui favorisera l'équilibre travail-vie personnelle bien au-delà de la pandémie. Et aussi difficiles furent-elles par moment, nous avons su prendre les bonnes décisions, aux bons moments. Au final, notre plan ambitieux de

réduction des dépenses nous a permis d'épargner plus de 12 M\$ en cours d'année laissant ainsi la STO dans une bonne posture financière.

À titre de transporteur public, l'un de nos plus grands défis a été de gérer nos opérations quotidiennes tout en gardant le cap sur l'avenir. Malgré un contexte assez particulier, je suis fier de constater que nous avons réussi à livrer 84 % des projets qui figuraient à notre plan d'action pour l'année 2020. Parmi les faits saillants, notons la mise en service de la Station Lorrain, la première infrastructure à voir le jour dans le cadre du prolongement du corridor Rapibus vers l'est. Des fouilles exploratoires ont d'ailleurs permis de préparer le terrain en vue des travaux de construction qui s'amorceront en 2021. De plus, nous avons su innover dans le cadre de ce projet de transport collectif en offrant aux citoyens de Gatineau, une soirée d'information 100 % virtuelle.

Cet automne, nous avons également débuté l'installation de valideurs aux portes arrières sur l'ensemble de nos autobus, ce qui nous permettra éventuellement d'offrir la montée par toutes les portes à des endroits stratégiques sur le réseau. Aussi, afin de continuer à faire une différence dans le quotidien de nos clients qui sont toujours au rendez-vous, tout en se préparant au retour des autres, nous avons offert aux chauffeurs du réseau régulier et du transport adapté une formation ciblée sur le service à la clientèle. Le temps venu, nous voulons être fin prêts à reconquérir nos parts de marché.

2020 nous a aussi permis d'investir dans le développement professionnel de nos leaders. En début d'année, nous avons lancé le nouveau Programme de développement du leadership.

Ce programme, sous forme de démarche organisationnelle intégrée, vise à bonifier le niveau de maîtrise de certaines compétences clés de gestion de nos cadres et professionnels de manière à en faire un véritable levier de l'amélioration de la performance au sein de la STO. Toujours en matière d'amélioration continue, à l'automne 2019, nous annonçons un partenariat avec le Mouvement québécois de la qualité (MQQ) afin de dresser un « bilan performance » de nos meilleures pratiques et processus d'affaires. Bonne nouvelle : notre positionnement sur l'échelle du QUALImètre démontre que nos processus et pratiques de gestion sont alignés avec les meilleures pratiques reconnues et mises en place à travers les grandes organisations du Québec. Les résultats obtenus mettent en lumière nos forces sur lesquelles continuer à bâtir ainsi que nos opportunités d'amélioration. Et en novembre dernier, la STO a rayonné au sein de l'industrie en recevant le prix de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) dans la catégorie « Innovation ». Cette distinction nous a été décernée pour notre gestion informatisée des interventions d'entretien réglementaires de notre parc de véhicules; une nouvelle approche rendue possible grâce à notre système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) implanté en 2019. Cette distinction vient clore de belle façon notre plan d'action en lien avec les recommandations portant sur l'entretien du matériel roulant de la STO qui ont été émises par le vérificateur général de la Ville de Gatineau en 2016.

Bien que l'année 2020 se termine somme toute sur une bonne note, plusieurs défis se dessinent à l'horizon. Les « nouvelles » tendances de déplacements amèneront la STO à repenser son offre de service en fonction des besoins des clients. Tout en participant activement à la relance économique régionale, l'organisation devra maintenir un budget équilibré. Et comme tous les grands employeurs, la STO devra innover afin de garder ses employés mobilisés dans un contexte de travail à la fois en présentiel et en mode virtuel. Pour ce qui est des grands projets pour 2021, d'importantes rénovations

seront réalisées au garage du Centre administratif Antoine-Grégoire, la préparation en vue de l'électrification du parc de véhicules se poursuivra et un nouveau projet pilote de transport à la demande verra le jour. Bref, l'année 2021 s'annonce tout aussi occupée et empreinte de beaux défis.

En terminant, je tiens à remercier les membres du conseil d'administration de la STO et plus particulièrement, Mme Myriam Nadeau, de la confiance témoignée lors de mon mandat à la direction générale. Ce fut un réel privilège de diriger une telle organisation et surtout, de l'accompagner en temps de crise. J'ai eu la chance de côtoyer une équipe de professionnels dévoués qui a répondu « présente » au quotidien et surtout, devant tous les défis que nous a réservé la dernière année. De concert avec le comité de gestion, j'ai travaillé à développer, encourager et instaurer une culture de gestion plus efficace, axée sur l'innovation et l'amélioration continue. L'agilité dont a fait preuve la STO au cours de la pandémie me porte à croire que j'ai réussi à insuffler un vent de renouveau au sein de l'organisation et j'en suis fort heureux. C'est d'ailleurs avec fierté que je laisse la STO en bonne position financière pour faire face à l'avenir dicté par un plan d'action triennal 2021-2023 bien aligné avec le plan stratégique 2017-2026. Longue vie à la STO!

Le directeur général,



Marc Rousseau



Conseil d'administration

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

réguliers du transport en commun et un client du Service de transport adapté aux besoins des personnes handicapées.

En 2020, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, 2 assemblées extraordinaires et 9 comités généraux spéciaux.



Mme Myriam Nadeau

Présidente et représentante de la Ville de Gatineau

Mme Audrey Bureau

Vice-présidente et représentante de la Ville de Gatineau

Mme Maude Marquis-Bissonnette

Membre et représentante de la Ville de Gatineau

M. Jocelyn Blondin

Membre et représentant de la Ville de Gatineau

M. Martin Lajeunesse

Membre et représentant de la Ville de Gatineau

M. François-Michel Brière

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

Mme Marie-Pier Bouladier

Membre et représentante des clients du Service du transport adapté



Montre de la carte
20:01
15.88
PRESENTEZ
VOTRE
CARTE

Comités

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

- Le comité technique d'accessibilité universelle
- Le comité technique du Service des relations avec la clientèle
- Le comité technique du Service du transport adapté
- Le comité technique des finances
- Le comité technique de ressources humaines
- Le comité d'orientation marketing et communications

LE COMITÉ DE GESTION

Mandat

Le comité présente des recommandations au conseil d'administration en ce qui concerne les différentes politiques de la STO. Il approuve les dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal fixé et recommande l'approbation de toutes autres dépenses, lorsque nécessaire. Les responsabilités et pouvoirs du comité de gestion sont d'ordre administratif, exécutif et consultatif. Ces rencontres ont lieu, en général, deux fois par mois.

- M. Marc Rousseau Directeur général
- M. Jean Brunet Directeur général adjoint - Ressources humaines et services administratifs partagés
- M. Richard Vézina Secrétaire corporatif et responsable du contentieux
- M. Patrick Leclerc Directeur développement, marketing et communications

LE COMITÉ DES DIRECTEURS

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

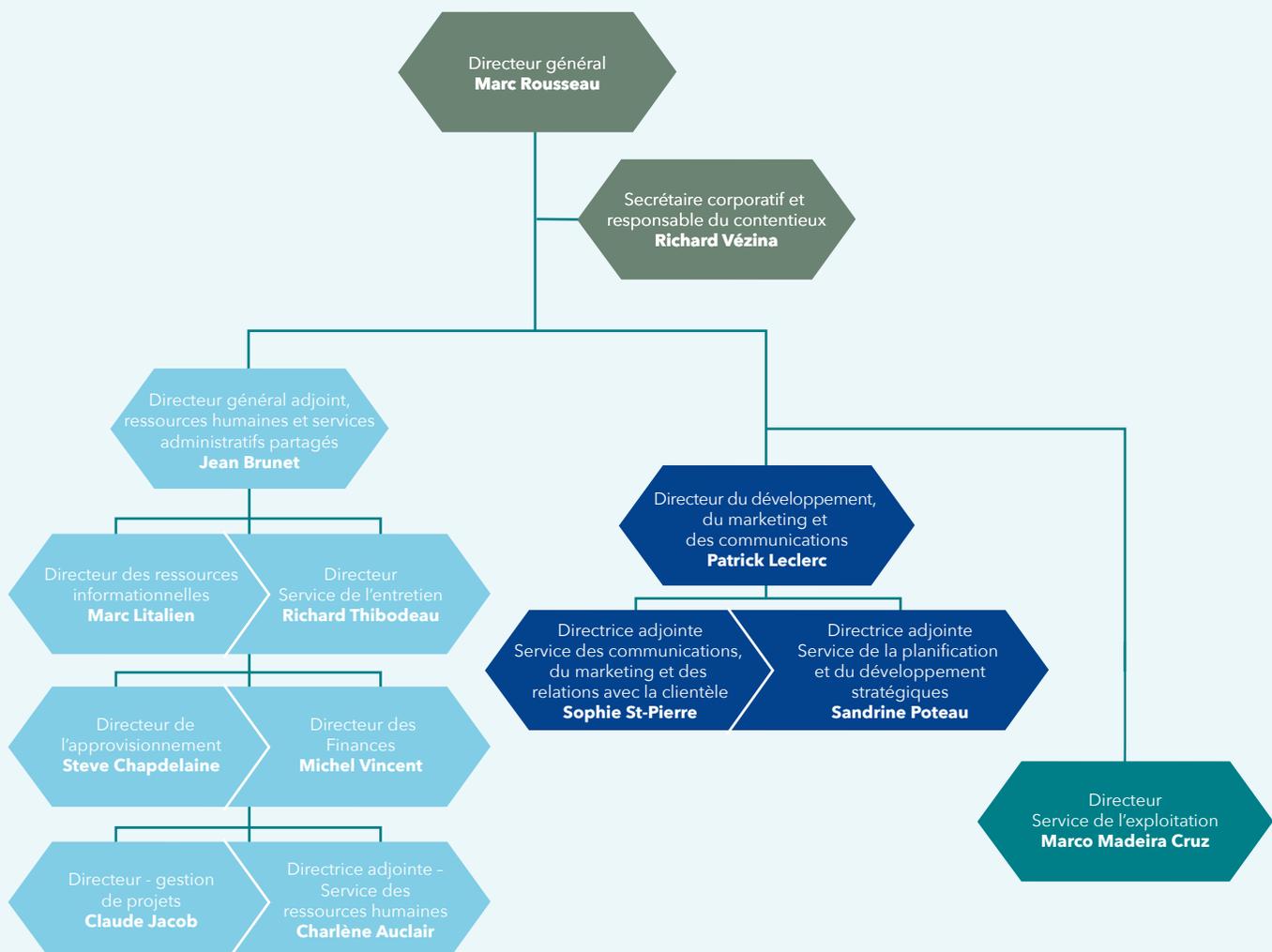
- Approvisionnement
- Communications, marketing et relations avec la clientèle
- Entretien
- Exploitation
- Finances
- Gestion de projets
- Informatique
- Planification et développement stratégique
- Ressources humaines

LE COMITÉ DE GOUVERNANCE DES PROJETS

Le comité définit les priorités de la STO en matière d'investissements et de projets, en lien avec les orientations stratégiques et les priorités de la STO en tenant compte des efforts requis, des bénéfices escomptés et des risques prévus.

Il 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



PORTRAIT DES RESSOURCES HUMAINES

2020 en chiffres

873

Employés total

520

Chauffeurs

160

Employés de
l'entretien

85

Employés professionnels
et de bureau

50

Cadres
intermédiaires

31

Officiers réseau

14

Contremaîtres

13

Cadres supérieurs

Nombre d'appels
de candidatures

90
CONCOURS

Nombre d'heures
de formation

15 658

NOMBRE DE DÉPLACEMENTS

2018*	2019*	2020*	VARIATION
16 047 931	17 535 446	7 752 183	-55.8 %

* Indicateur basé sur le nombre de déplacements du transport régulier.

PORTRAIT DU RÉSEAU

14 845 532

KM sur le réseau
en 2020

689 225

Heures de service sur le
réseau 2020

63

Lignes

291

Abribus

18

Parc-o-bus

10

Stations Rapibus

1 781

Arrêts

37

Km de voies
réservées

PARC DE VÉHICULES

112

autobus **40 pieds**
abaissables



Total

164

autobus **40 pieds**
abaissables et accès fauteuil

361

dont **108 hybrides** | Équipés d'un support à vélos

dont **132 hybrides**

85

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

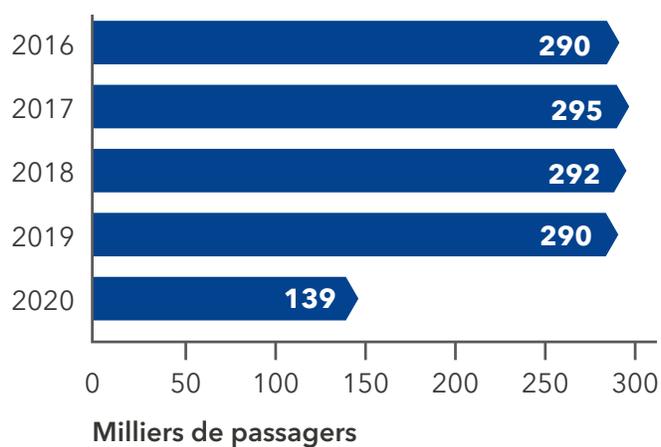
dont **24 hybrides** | Équipés d'un support à vélos

Transport adapté

En 2020, il y a eu 570 nouvelles admissions, ce qui porte le nombre de clients admis à 7 811 dont 2 423 utilisent régulièrement le service. Le Service du transport adapté a répondu à 77 359 appels, et effectué plus de 139 056 déplacements, une baisse de 52 % attribuable à la pandémie. Il a par ailleurs respecté les standards de ponctualité que s'est fixée la STO pour sa clientèle dans 93 % des cas.



NOMBRE DE DÉPLACEMENTS AU TRANSPORT ADAPTÉ





Faits saillants

LES MESURES D'ADAPTATION À LA COVID-19

On retiendra, de l'année 2020, les nombreux défis relatifs à la pandémie. L'ensemble du personnel de la STO, à travers tous ses services, a su bien s'adapter.

D'importantes mesures visant à assurer la sécurité de la clientèle ont été mises en place, conformément aux recommandations des autorités de santé publique. Le nettoyage des autobus, comme celui de tous les points de contact pour la clientèle et les chauffeurs, est devenu affaire quotidienne.

Le poste des chauffeurs a été isolé par l'installation d'une plaque protectrice, la « montée à l'avant - descente à l'arrière » a été instaurée pour éviter les croisements entre les clients, et le décret sur le port du masque a été mis en application.

Il a également fallu moduler l'offre de service aux besoins réels, un exercice difficile en ce qu'il implique des décisions éprouvantes, mais nécessaires.



LE SYSTÈME DE TRANSPORT COLLECTIF STRUCTURANT DANS L'OUEST

Une analyse détaillée menée en début d'année par la firme WSP a permis d'écarter tous les scénarios opérés uniquement par des autobus. La hausse démographique dans l'ouest et les prévisions d'achalandage sont telles qu'il faudra miser sur les options à composante tramway, soit le scénario « tout tram » ou l'un des deux scénarios « hybrides ».

Les options d'insertion au centre-ville d'Ottawa faisaient également partie de l'analyse. En collaboration avec la Ville d'Ottawa, la STO a tenu l'été dernier des consultations publiques sur la question. Les résultats témoignent d'une légère préférence des répondants pour l'option en tunnel sous la rue Sparks, plutôt que celle en surface, sur la rue Wellington.

Le Conseil municipal de la Ville d'Ottawa s'est ensuite prononcé dans le même sens, alors que la Commission de la capitale nationale penche plutôt pour l'option en surface sur Wellington. Les deux parties, qui reconnaissent l'importance du projet, se sont dites prêtes à collaborer, peu importe la solution retenue.

La STO a commandé, cette année, des analyses techniques plus approfondies, alors que nous sommes toujours en attente d'une participation financière du fédéral.



LES TRAVAUX DE RÉFECTION DU PONT NOIR

Le pont Noir, qui enjambe la rivière Gatineau entre les secteurs Hull et Gatineau, a été le théâtre de travaux spectaculaires cette année avec la réfection de ses trois piles de pierres qui datent de 1878. La STO avait mandaté des spécialistes en infrastructures maritimes pour la consolidation des assises, et la préservation du cachet patrimonial.

Grâce à ces travaux, la STO contribue à la préservation d'une infrastructure riche d'histoire pour la région, et d'un tronçon essentiel du Rapibus.



LE NOUVEAU PARC-O-BUS À BUCKINGHAM

En début d'année, la STO annonçait la mise en service du Parc-o-bus Georges/Foucault, dans le secteur de Buckingham, pour remplacer celui de l'encan qui devait être reconverti en projet de constructions. Le nouveau parc-o-bus comprend 143 espaces de stationnement, dont quatre

réservés aux personnes à mobilité restreinte et quatre aux femmes enceintes, une baie de refuge, un abribus chauffé, un support pouvant accueillir jusqu'à 14 vélos et un panneau à messages variables (PMV) solaire pour les heures de passage en temps réel.

LA NOUVELLE STATION LORRAIN

La nouvelle Station Lorrain, dans le secteur de Gatineau, a été inaugurée en avril. La construction s'inscrit dans le projet de prolongement du corridor Rapibus vers l'est, prolongement qui était prévu au projet initial. Le projet comprend un stationnement incitatif de 219 espaces, dont six réservés aux personnes à mobilité réduite et quatre aux femmes enceintes, quatre quais pour les autobus, des aires d'attente, dont

l'une est fermée et chauffée, deux supports pouvant accueillir jusqu'à 14 vélos, ainsi que deux panneaux à messages variables (PMV) numériques à écrans DEL pour les heures de passage en temps réel. Par ailleurs, un trottoir éclairé et accessible aux personnes à mobilité restreinte permet aux résidents avoisinants d'y accéder en toute sécurité.

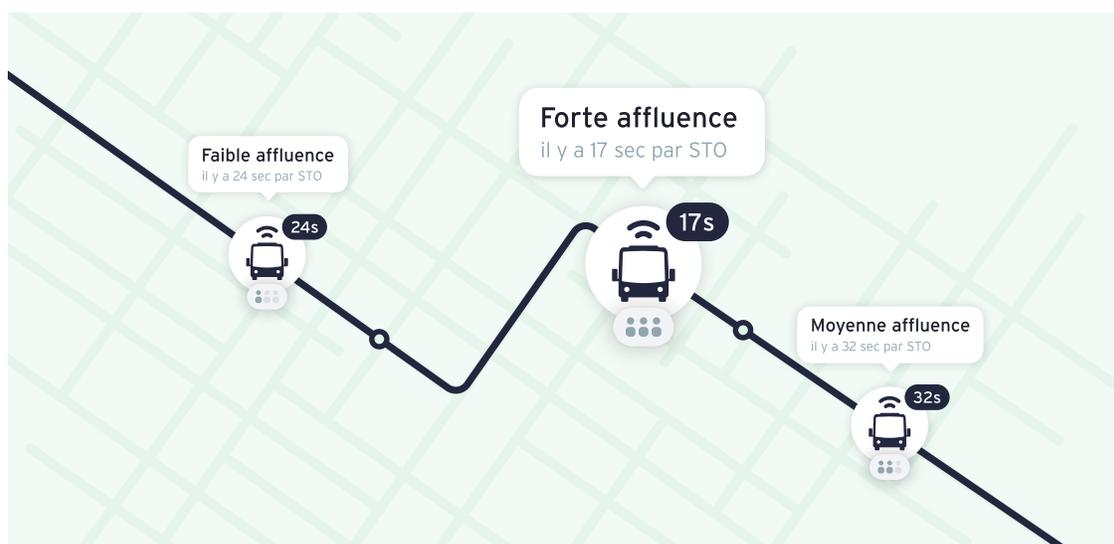


LE NIVEAU D'OCCUPATION DES AUTOBUS EN TEMPS RÉEL

L'application Transit, qui permet aux clients de la STO de suivre la progression de leur autobus en temps réel, a été bonifiée cet été. Une nouvelle fonctionnalité indique désormais le niveau d'occupation à bord, lequel varie entre

Faible affluence, Moyenne affluence et Forte affluence, ce qui permet aux clients de choisir leur autobus en fonction de l'achalandage, et du niveau de confort espéré.

	DESCRIPTION DANS TRANSIT	NOMBRE DE PASSAGERS BUS RÉGULIER	NOMBRE DE PASSAGERS BUS ARTICULÉ
	Faible affluence	0-23	0-33
	Moyenne affluence	24-36	34-54
	Forte affluence	37+	55+



DE NOUVEAUX VALIDEURS POUR UN SERVICE ADAPTÉ



L'année 2020 marque le début de l'installation d'un nouveau modèle de valideurs aux portes avant des autobus de la STO. Le positionnement de son écran et sa dimension le rendent plus accessible aux clients avec limitations fonctionnelles. Puisque les anciens valideurs sont progressivement transférés à l'arrière, la clientèle pourra bientôt profiter de la montée par toutes les portes aux arrêts les plus achalandés.

UN RÉSEAU ADAPTÉ POUR TOUS : LE NOUVEAU PLAN D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Le Plan d'accessibilité universelle 2016-2020 arrivant à échéance, la STO a procédé, l'été dernier, à une consultation publique sur l'accès universel de son réseau régulier, et de son service de transport adapté. Essentiellement, l'expérience des clients avec limitations fonctionnelles, et l'expertise des gens du milieu permettront l'élaboration du Plan d'accessibilité 2021-2025, lequel sera déposé au ministère des Transports du Québec, et mis en action.

Parmi les principales initiatives prévues, notons la mise à jour du plan de réaménagement des arrêts de manière à les rendre plus accessibles, la mise à niveau de nombreuses technologies dont le site Web et l'application Transit, la révision du processus de réservation au transport adapté, la poursuite des formations offertes aux chauffeurs, et l'élaboration d'une stratégie de communication visant à faciliter la compréhension des informations diffusées à travers le réseau.



FAIRE SA PART AVEC CENTRAIDE OUTAOUAIS

À chaque année depuis plus de 25 ans, l'équipe de la STO s'implique auprès des personnes vulnérables en contribuant à la campagne de financement de Centraide Outaouais. Malgré le contexte particulier de la pandémie, le personnel de la STO aura fait don, cette année, de 23 567,70 \$.



MONTANT DU DON :

23 567,70 \$

LA STO ET COMMUNAUTO, PARTENAIRES EN AUTOPARTAGE

Partenaires de longue date, la STO et Communauto partagent une vision favorisant l'usage de modes de transport durables. En 2020, leurs efforts combinés ont permis d'augmenter de 40 % le nombre de véhicules disponibles en autopartage à Gatineau. Au total, les stations Communauto sont passées de 16 à 25, et l'offre

a gagné de nouveaux secteurs. L'installation d'un capteur permet par ailleurs le déverrouillage des portières au simple passage de la carte à puce Multi, une nouvelle caractéristique qui profite aux clients de la STO. Les détenteurs de la carte ont d'ailleurs pu obtenir 40 \$ de rabais à leur première inscription.

LA STO REMPORTE LE PRIX INNOVATION DE L'ACTU

En novembre, la STO s'est vu décerner le prix Innovation, dans le cadre du Programme national de prix de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), pour l'excellence dans l'industrie. C'est sa gestion informatisée des interventions d'entretien du parc de véhicules qui lui a valu cet honneur, un processus qui permet au service de l'entretien d'assurer la prise en charge des défauts, signalés de façon électronique

par les chauffeurs, dans les délais requis par la Société de l'assurance automobile du Québec. Cette nouvelle approche est rendue possible grâce au système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur, lequel a suscité l'intérêt d'autres sociétés de transport qui prennent modèle sur la STO.

LE MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ, POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE



En 2019, la STO s'est associée au Mouvement québécois de la qualité (MQQ), avec pour objectif d'analyser, puis d'améliorer sa performance en matière de meilleures pratiques de gestion. À partir d'un outil stratégique savamment développé, et grâce à la participation de plus de 80 employés, une première analyse a permis d'établir un premier « bilan de performance » fort positif, et des opportunités d'amélioration qui seront prises en compte dans les plans d'action des directions entre 2021 et 2023.

Rapports financiers

EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020 Budget (\$)	2020 Réel (\$)	2019 Réel (\$)
Revenus			
Revenus de passagers	43 800 000	20 405 788	43 316 610
Droits sur immatriculations	4 850 000	5 005 413	4 925 587
Subventions liées à l'exploitation	18 350 000	25 852 391	17 752 826
Subventions liées aux immobilisations	21 500 000	4 225 686	12 831 816
Services spéciaux	332 000	65 879	373 002
Autres revenus	1 368 000	1 263 625	1 958 777
Contribution - Ville de Gatineau	68 600 000	68 600 000	65 600 000
Total des revenus	158 800 000	125 418 782	146 758 618
Dépenses			
Dépenses de fonctionnement	124 861 692	108 262 941	115 763 323
Frais de financement	7 136 666	7 058 333	6 912 492
	131 998 358	115 321 274	122 675 815
Remboursements de la dette à long terme	17 301 642	8 673 448	9 241 637
Total des dépenses	149 300 000	123 994 722	131 917 452
Résultats avant affectations	9 500 000	1 424 060	14 841 166
Affectations			
Activités d'investissement	(9 500 000)	(3 037 287)	(12 090 559)
Surplus accumulé affecté	-	925 004	4 928
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	-	688 223	514 843
Total des affectations	(9 500 000)	(1 424 060)	(11 570 788)
Excédent de l'exercice	-	-	3 270 378

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020 \$	2019 \$
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse		9 306 301
Débiteurs (note 3)	139 777 252	169 868 408
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 4)	15 680 600	14 874 500
	155 457 852	194 049 209
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 5)	4 653 196	4 512 835
Frais payés d'avance	736 479	735 731
Immobilisations (note 8)	487 941 608	464 439 181
	493 331 283	469 687 747
Total des actifs	648 789 135	663 736 956
Passifs et l'avoir des contribuables		
Passifs		
Découvert bancaire	3 887 703	
Créditeurs et frais courus (note 6)	21 516 747	19 637 319
Revenus reportés (note 7)	16 487 195	2 591 467
Dettes à long terme (note 9)	223 488 134	249 035 300
Total des passifs	265 379 779	271 264 086
Avoir des contribuables		
L'excédent accumulé (note 10)	14 323 826	15 248 830
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	(8 780 638)	(8 092 415)
Financement des investissements en cours	(921 859)	34 730 448
Investissement net dans les immobilisations	378 788 027	350 586 007
Total de l'avoir	383 409 356	392 472 870
Total des passifs et de l'avoir des contribuables	648 789 135	663 736 956

EXCÉDENT ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	Virement de \$	Virement à \$	Solde \$
Excédent accumulé			
Non affecté - solde au 1^{er} janvier			7 600 076
Affectation - activités de fonctionnement			-
Affectation - activités d'investissement			-
Affectation - excédent accumulé affecté			-
Affectation - réserves financières		1 500 000	(1 500 000)
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	-		-
Non affecté - solde au 31 décembre	-	1 500 000	6 100 076
Affecté - solde au 1^{er} janvier			
			7 648 754
Affectation - activités de fonctionnement		925 004	(925 004)
Affectation - activités d'investissement		920 077	(920 077)
Affectation - excédent accumulé non affecté			-
Affectation - réserves financières	1 500 000		1 500 000
Affecté - solde au 31 décembre	1 500 000	1 845 081	7 303 673
Excédent accumulé au 31 décembre (note 10)			13 403 749

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

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

Comptabilité d'exercice

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

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

Estimations comptables

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

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

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

Note 2 - Principales méthodes comptables (suite)

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures, incluant les pièces de rechange, sont évalués au plus faible du coût et de la valeur nette de réalisation. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. Les stocks désuets sont radiés des livres. La valeur des stocks radiés en 2020 est de 421 148 \$ et de 591 460 \$ en 2019.

Amortissement des immobilisations

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

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

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

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

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

Les dépenses constatées à taxer ou à pourvoir pour le régime de retraite représente le coût des avantages futurs 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.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
Note 3 - Débiteurs		
Subventions - gouvernement provincial et fédéral	135 251 750	164 008 349
Ville de Gatineau	2 000	2 000
Fonds des contributions des automobilistes	1 393 339	1 406 826
Titres de transport	955 387	2 722 316
Ristournes de TPS et TVQ	1 123 422	696 277
Autres débiteurs	1 051 354	1 032 640
	139 777 252	169 868 408
Note 4 - Avantages sociaux futurs		
Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	25 333 100	24 005 200
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(9 652 500)	(9 130 700)
	15 680 600	14 874 500
Note 5 - Stocks de fournitures		
Carburant et huiles	248 161	245 985
Pièces de rechange	4 405 035	4 266 850
	4 653 196	4 512 835
Note 6 - Crédoiteurs et frais courus		
Fournisseurs	8 687 345	8 839 124
Salaires et avantages sociaux	9 376 410	8 514 751
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 266 102	1 526 077
Gouvernement du Québec	1 414 017	430 315
Gouvernement du Canada	544 629	170 219
Dépôts sur soumissions	228 244	156 833
	21 516 747	19 637 319
Note 7 - Revenus reportés		
Abonnements mensuels	1 481 180	2 071 204
Billets	34 986	79 348
Subventions	14 971 029	440 915
	16 487 195	2 591 467

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

Note 8 - Immobilisations

Catégories	2020			2019		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	23 624 299	-	23 624 299	23 624 299	-	23 624 299
Bâtiments	106 970 176	26 588 113	80 382 063	104 789 058	23 873 811	80 915 247
Véhicules	266 174 758	114 665 902	151 508 856	233 587 914	108 418 725	125 169 189
Rapibus	244 872 458	43 058 415	201 814 043	230 728 121	37 112 326	193 615 795
Terminus, stationnements et voies réservées	23 797 669	15 664 097	8 133 572	22 310 209	14 701 971	7 608 238
Abribus, bancs et arrêts	3 276 455	2 099 668	1 176 787	2 839 403	1 928 137	911 266
Équipements informatiques	35 827 648	26 577 828	9 249 820	31 844 329	22 959 241	8 885 088
Gestion des titres de transport	9 206 583	8 285 914	920 669	9 206 583	7 927 696	1 278 887
Équipements de garage	7 651 568	5 750 669	1 900 899	7 457 133	5 344 990	2 112 143
Équipements de bureau	3 064 561	2 912 195	152 366	3 092 910	2 931 327	161 583
Équipements de véhicules	1 136 215	969 372	166 843	965 926	947 277	18 649
Réservoirs de carburant	789 675	778 348	11 327	789 675	770 406	19 269
	726 392 065	247 350 521	479 041 544	671 235 560	226 915 907	444 319 653
Immobilisations en cours	8 900 064	-	8 900 064	20 119 528	-	20 119 528
Total des immobilisations	735 292 129	247 350 521	487 941 608	691 355 088	226 915 907	464 439 181

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020	2019
	\$	\$
Note 9 - Dettes à long terme		
Obligations et billets	224 684 000	250 463 000
Taux d'intérêt variant de 0,5% à 4,65%, échéance de 2021 à 2050		
Moins : Versements exigibles à court terme	(57 435 000)	(49 802 000)
	167 249 000	200 661 000

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

Montants à recouvrer :		
Gouvernement du Québec	115 530 419	136 609 826
Municipalité	109 153 581	113 853 174
	224 684 000	250 463 000
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 195 866)	(1 427 700)
	223 488 134	249 035 300

Note 10 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	5 565 826	6 457 938
Études - Mesures préférentielles	259 856	259 856
Plan d'accessibilité	96 651	120 000
Électrification parc autobus	82 657	87 270
Réserve Règlement 99	118 762	123 690
Divers projets et études	1 500 000	
	8 223 752	7 648 754
Excédent des années antérieures non affecté	6 100 074	4 329 698
Excédent de l'exercice en cours	-	3 270 378
	14 323 826	15 248 830

	2020	Résultats activités	2019
	(\$)	financières (\$)	(\$)
Note 11 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir			
Dépenses			
Assurances collectives	(9 133 806)	(521 806)	(8 612 000)
Régime de pension	353 168	(166 417)	519 585
	(8 780 638)	(688 223)	(8 092 415)

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020 Budget (\$)	2020 Réal (\$)	2019 Réal (\$)
Revenus de passagers			
Abonnements mensuels	32 076 123	14 923 005	31 809 390
Billets	3 520 114	1 272 829	3 426 219
Porte-monnaie électronique (PME)	3 669 799	1 796 952	3 615 978
Comptant	4 533 964	2 413 002	4 465 023
	43 800 000	20 405 788	43 316 610
<hr/>			
Droits sur immatriculations	4 850 000	5 005 413	4 925 587
<hr/>			
Subventions liées à l'exploitation			
Améliorations de services	14 950 000	9 416 154	14 101 225
Programme d'aide d'urgence		12 832 352	
Transport adapté	3 400 000	3 603 885	3 547 583
Divers			104 018
	18 350 000	25 852 391	17 752 826
<hr/>			
Subventions liées aux immobilisations	21 500 000	4 225 686	12 831 816
<hr/>			
Services spéciaux	332 000	65 879	373 002
<hr/>			
Autres revenus			
Publicité	753 000	711 141	993 743
Cartes d'identité	276 000	100 767	293 570
Billets non utilisés	-	57 551	249 669
Transport nolisé	15 000	739	19 445
Intérêts	20 000	46 355	17 638
Disposition d'actif	30 000	10 201	2 550
Location	187 000	214 740	215 556
Divers	87 000	122 131	166 606
	1 368 000	1 263 625	1 958 777

SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Exercice terminé le 31 décembre 2020

	2020 Budget (\$)	2020 Réel (\$)	2019 Réel (\$)
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	84 235 000	77 796 351	78 626 157
Coûts d'opération des véhicules	17 380 671	13 614 140	17 156 399
Transport adapté	7 675 000	4 650 514	7 317 573
Entretien des installations	5 369 245	5 283 167	4 584 065
Honoraires et contrats	2 681 506	2 404 038	2 847 769
Services publics	1 688 100	1 501 227	1 640 908
Licences et permis	1 257 900	1 183 452	1 064 545
Location - espaces de bureau et autres	398 400	444 496	478 776
Publicité et information	387 200	414 378	583 803
Responsabilité publique	462 645	486 781	386 180
Matériel et fournitures de bureau	442 685	416 238	549 763
Autres dépenses	510 511	68 159	527 385
Ajouts de service	2 372 829	-	-
Total - dépenses de fonctionnement	124 861 692	108 262 941	115 763 323







sto.ca

