



**STO 50**

1971 | 2021



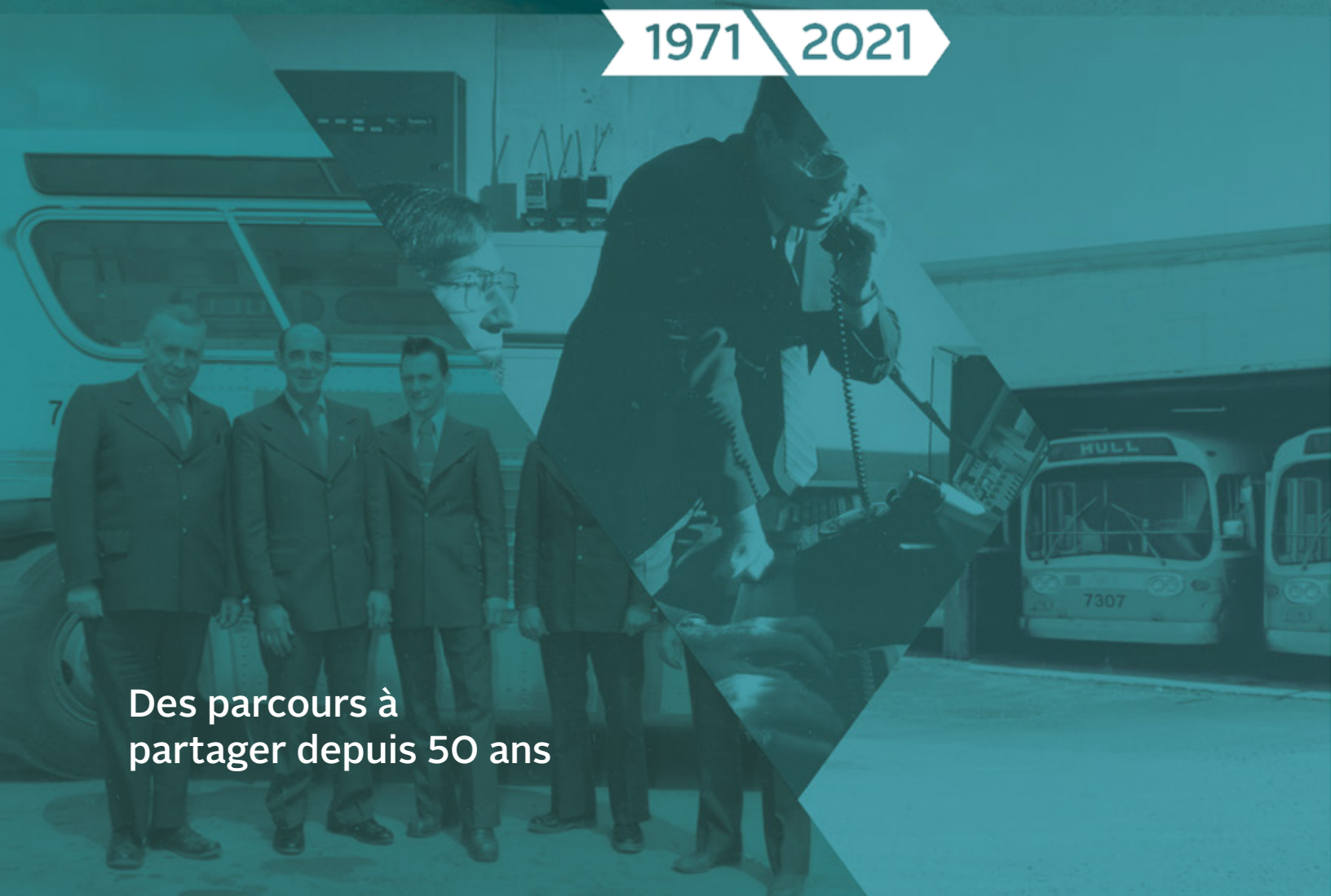
# RAPPORT ANNUEL 2021

Société de transport de l'Outaouais



# STO 50

1971 / 2021



Des parcours à  
partager depuis 50 ans

# Table des matières

**02**

Mission, vision  
et valeurs

**04**

Mot du  
président

**06**

Mot du  
directeur  
général

**08**

Conseil  
d'administration

**10**

Comités  
et structure  
organisationnelle

**12**

2021 en chiffres

**15**

Faits saillants

**24**

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 sa clientèle, 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.



**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.

**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.

**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.

**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.

**Respect**

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

**Valeurs**

# Mot du président

En novembre dernier, suite aux élections municipales, c'est avec plaisir que j'ai accepté la présidence du conseil d'administration de la Société de transport de l'Outaouais (STO). C'est une organisation et un secteur d'activité que je connais bien et que j'ai réellement à cœur. Ayant déjà eu la chance de siéger au C.A. de la STO au cours des quatre dernières années, je savais exactement où je m'en allais et avec qui je travaillerais. Fait d'autant plus intéressant, lors de la dernière campagne électorale, la STO et le transport en commun ont occupé une place d'importance, notamment dans la plateforme de Mme France Bélisle, élue première mairesse de la Ville de Gatineau. Je savais donc que les défis seraient grands et surtout, très intéressants. Je tiens d'ailleurs à saluer ma prédécesseure, Mme Myriam Nadeau, une réelle ambassadrice des transports actifs et collectifs, qui a fait du bon travail au cours de son mandat. Elle laisse derrière elle, des bases solides sur lesquelles je compte construire, entouré d'un conseil d'administration renouvelé et d'une équipe toujours aussi passionnée.

Encore une fois, les défis ont été grands pour la STO en 2021. L'organisation a dû composer avec une deuxième année de pandémie, d'importantes mesures sanitaires et une reprise timide de l'achalandage. La pandémie n'est pas derrière nous et impacte encore les déplacements. Ainsi, une part importante des revenus de

la clientèle manque toujours à l'appel. Le Programme d'aide d'urgence au transport collectif des personnes du gouvernement du Québec nous aura permis de boucler les années financières 2020, 2021 et 2022. Heureusement, dans le cadre du budget 2022-2023, le gouvernement du Québec a bonifié l'aide d'urgence aux sociétés de transport, en plus de confirmer des investissements en transport collectif et un soutien financier au transport adapté. Bien que nous espérons une aide financière à plus long terme, ça devrait nous permettre de garder le cap pour 2023. Au cours de la prochaine année, avec les autres sociétés de transport québécoises, il sera donc important de continuer de rappeler collectivement l'importance d'investir dans le transport en commun au Québec. Disons-le, c'est un allié dans la lutte aux changements climatiques et un incontournable pour l'atteinte des objectifs de réduction d'émissions de gaz à effet de serre.

En juin dernier, nous avons souligné 50 ans de transport collectif et la contribution de la STO à notre collectivité. Aujourd'hui, nous sommes déjà à construire les 50 prochaines années. La STO doit donc continuer de se projeter dans l'avenir et de planifier le réseau de demain, au-delà de ce que nous vivons présentement. Bien évidemment, tout cela est possible grâce à l'appui de partenaires de taille tels que la Ville de Gatineau et les gouvernements provincial et fédéral.

Parmi les grands projets en cours qui viendront transformer l'offre de transport en commun à Gatineau, notons le prolongement du premier système rapide par bus (SRB) au Québec, le corridor Rapibus jusqu'au boulevard Lorrain. Parallèlement aux travaux de construction qui sont en cours, nous lancerons en 2022 l'appel d'offres pour la réalisation de l'étude des besoins et des solutions pour un éventuel prolongement jusqu'au boulevard de l'Aéroport. Il est également difficile de passer sous silence le projet de tramway qui vise à relier l'ouest de Gatineau aux centres-villes de Gatineau et d'Ottawa. Ce futur système de transport collectif structurant représente un investissement majeur et un important moteur

économique pour notre région. Le gouvernement du Québec ayant confirmé sa participation financière depuis les tout débuts du projet, nous travaillerons avec le nouveau Bureau de transport en commun de la Commission de la capitale nationale pour confirmer celle du gouvernement fédéral. Et comme l'ensemble des sociétés de transport, la STO emboîte officiellement le pas vers l'électrification de son parc de véhicules conformément au Plan pour une économie verte et à la Politique de mobilité durable du gouvernement du Québec. L'année 2022 permettra de jeter les premières bases, dont les infrastructures nécessaires pour pouvoir accueillir les deux premiers autobus 100 % électriques. Et finalement, en janvier dernier, la Ville de Gatineau a officiellement élargi notre mandat afin que nous puissions explorer de nouvelles avenues en matière de mobilité durable. Encore mieux, elle nous a donné les moyens pour le faire en augmentant la contribution municipale de 3 M\$ à 4 M\$, totalisant ainsi 75,6 M\$. Ça augure bien pour la suite.

Une organisation n'est rien sans les gens qui la composent. En terminant, je tiens à remercier l'ensemble des équipes qui permettent à la STO de réaliser sa mission première, soit celle de transporter des gens et de faire une différence, au quotidien, dans notre communauté. À vous tous et toutes, un sincère merci.



**Jocelyn Blondin**

Président du conseil d'administration



# Mot du directeur général

La production du rapport annuel est l'occasion de prendre un pas de recul et de voir l'ampleur du travail de la dernière année. À titre de nouveau directeur général de la Société de transport de l'Outaouais (STO), je suis fier de ce qui a été réalisé en 2021, et ce, en dépit du contexte actuel et des défis rencontrés.

Dans un premier temps, je tiens à saluer la persévérance, la force et la collégialité de l'équipe qui se sont illustrées à de nombreuses occasions. Force est de constater que l'année a débuté comme elle s'est terminée, c'est-à-dire, avec une pandémie en trame de fond et une reprise graduelle, pour ne pas dire incertaine, de l'achalandage sur le réseau. Deux années consécutives à respecter et faire respecter les mesures sanitaires, à côtoyer et transporter moins de gens dans leur quotidien. Peu importe, l'équipe a su garder le moral et continuer à livrer, avec tout le professionnalisme qu'on lui connaît, le service de transport en commun. Et cet automne, lorsqu'une virulente cyberattaque a été lancée contre l'organisation mettant à rude épreuve nos opérations régulières, l'équipe s'est une fois de plus démarquée. Privés de plusieurs outils et bases de données, les différents secteurs d'activité se sont rapidement trouvés des méthodes de travail alternatives. Heureusement, grâce à leur professionnalisme et leur dévouement, le service a pu être maintenu



sur l'ensemble du réseau de transport en commun. J'en suis encore impressionné et fort reconnaissant.

Malgré les défis, je suis heureux de constater que nous avons réussi à garder le cap sur l'innovation avec, entre autres, l'installation des nouveaux valideurs aux portes arrière de tous nos autobus. Quand ce sera le bon moment, nous serons donc prêts à activer la montée par toutes les portes à des endroits stratégiques sur le réseau. Parmi les belles réussites, soulignons également le projet pilote de transport à la demande qui a été développé en concertation avec le milieu dans les secteurs de Buckingham et de Masson-Angers. C'est un projet qui colle non seulement à notre mission première, mais qui contribue également à la vitalité des quartiers, en plus d'améliorer la qualité de vie de notre communauté. Au Québec, c'est d'ailleurs le premier projet de transport à la demande accessible aux personnes à mobilité restreinte et la première intégration d'un tel projet dans l'application Transit. Et nous en sommes bien fiers!

Les défis, mais aussi les opportunités, sont nombreux pour la STO et notre industrie. Comme plusieurs secteurs d'activité, la pénurie de main-d'œuvre nous force à aborder les défis organisationnels sous un angle différent. Les organisations doivent maintenant rivaliser d'idées novatrices et se moderniser afin de conserver et d'attirer les meilleurs talents. Côté achalandage, la rapidité et le niveau de retour de notre clientèle demeurent difficiles à prévoir alors que le gouvernement fédéral n'a pas encore précisé ses plans de retour au bureau. Le retour progressif en présentiel des travailleurs, dont plusieurs adopteront un mode de travail hybride, apportera aussi son lot de défis et d'opportunités. Quels seront les impacts sur le réseau de transport en commun et comment arriverons-nous à répondre à cette « nouvelle » réalité au quotidien? Une chose est certaine, la pandémie a amené des changements dans les habitudes de déplacement chez notre clientèle et la STO devra avoir l'agilité nécessaire pour identifier et saisir toutes les occasions qui se présentent. Avant la COVID, les achalandages record et les surcharges à bord

de nos autobus ne nous permettaient pas de penser à de nouveaux partenariats ou encore, à investir davantage dans le service hors pointe. Aujourd'hui, les nouveaux besoins en déplacement nous donnent justement l'occasion de repenser le traditionnel transport en commun et de nous réinventer. C'est définitivement une opportunité à saisir et sur laquelle construire le réseau de demain! Gérer les opérations quotidiennes tout en gardant le focus sur le long terme sera définitivement l'un de nos principaux défis pour 2022, mais je suis certain que nous y arriverons.

En terminant, je souhaite remercier les membres du conseil d'administration, actuels et anciens, de leur confiance. Un merci sincère à notre équipe avec qui j'ai grand plaisir à travailler et à définir notre STO de demain. Et finalement, à notre noyau de clientèle qui est toujours aussi fidèle, jour après jour, merci! C'est un privilège de pouvoir vous transporter.



**Patrick Leclerc**  
Directeur général

# Conseil d'administration

En poste au 31 décembre 2021

Les pouvoirs de la STO sont exercés par un conseil d'administration composé 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 Gatineau, dont un client du réseau régulier et un client du service de transport adapté.

En 2021, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, 4 assemblées extraordinaires et 9 comités généraux spéciaux.



## Une année de transition

Suite aux élections municipales du 7 novembre dernier, un vent de changement a soufflé au sein du conseil d'administration. La STO tient à saluer la contribution des administrateurs qui ont été en poste de novembre 2017 à novembre 2021 et plus particulièrement, celle de Myriam Nadeau qui a assuré la présidence de la STO durant ces quatre années.



**Caroline Murray**

Membre  
et représentante  
de la Ville  
de Gatineau



**François-Michel  
Brière**

Membre  
et représentant  
des clients du réseau  
régulier



**Marie-Pier  
Bouladier**

Membre et  
représentante  
des clients du  
transport adapté



# Comités

En place au 31 décembre 2021

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. Le président de la STO et le directeur général sont membres d'office de tous ces comités. La composition ainsi que le mandat de ces derniers pourraient être revus par le nouveau conseil d'administration au cours de son mandat.

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

## Le comité de gestion

Ce 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 et réunissent :

- Patrick Leclerc, directeur général;
- Richard Vézina, secrétaire corporatif et responsable du contentieux;
- Marco Cruz, directeur du Service de l'exploitation;

- Caroline Georges, directrice des Finances;
- Sophie St-Pierre, directrice intérimaire du Développement, du marketing et des communications;
- Richard Thibodeau, directeur du Service de l'entretien.

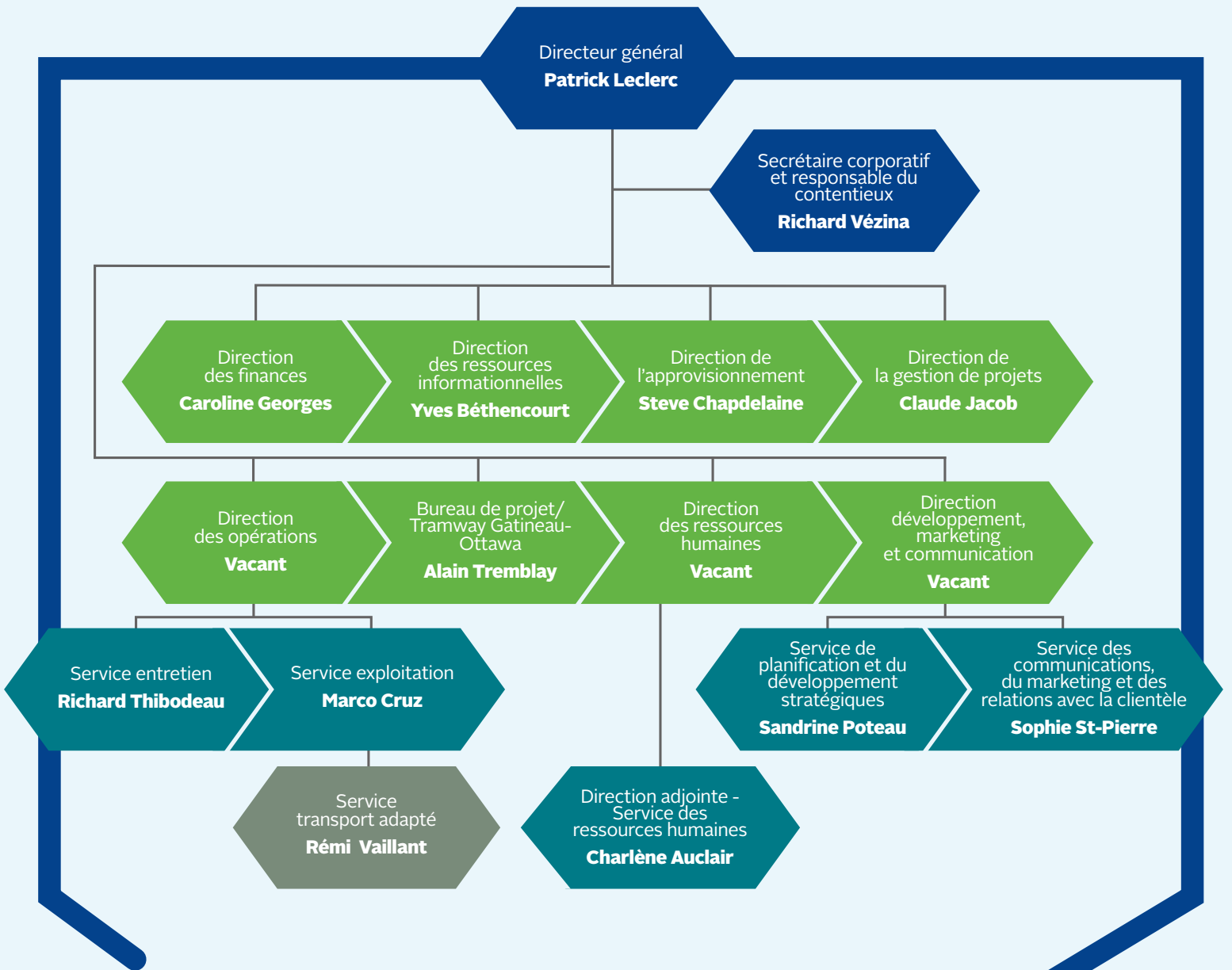
## Le comité des directeurs

Ce comité assure le suivi des opérations de l'entreprise, dont 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 de projets

Ce comité définit les priorités de la STO en matière d'investissements et de projets, en lien avec les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation 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, 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

En date du 31 décembre 2021

# Portrait du réseau

**37 km**  
de voies réservées



**15 559 797 km**  
sur le réseau



**10 stations**  
Rapibus

**2021**  
en chiffres



**18**  
Parc-o-bus



**256**  
abribus



**1 799 arrêts**  
d'autobus



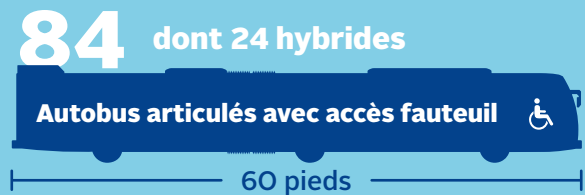
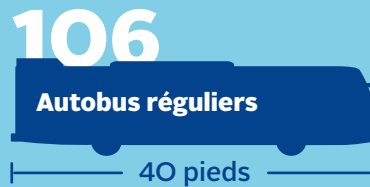
**732 565 heures**  
de service offertes



**61 lignes**  
d'autobus



# Parc de véhicules



## Nombre de déplacements\*

2019	2020	2021	variation
17 535 446	7 752 183	6 261 088	-19,2 %

\*Indicateur basé sur le nombre de déplacements effectués sur le réseau régulier, soit la somme des montées, excluant les correspondances.

**NOMBRE D'APPELS DE CANDIDATURES**  
**87** Concours

# Portrait des ressources humaines

**889**  
Employés

**30**  
Officiers réseau

**161**  
Employés de l'entretien

**15**  
Cadres supérieurs

**60**  
Cadres intermédiaires

**511**  
Chauffeurs

**15**  
Contremaîtres

**90**  
Employés professionnels et de bureau

# Transport adapté

L'année 2021 a marqué 40 ans de services de transport adapté (TA) à la collectivité. Au cours de celle-ci, 650 nouvelles admissions ont été effectuées portant à 7 854 le nombre de clients admis, dont 2 181 ont recours régulièrement à ce service. L'équipe du TA a répondu à 63 367 appels lesquels se sont traduits par près de 146 000 déplacements, soit une augmentation de 7,2 % par rapport à 2020. Les options de transport étant plus limitées pour ce segment de clientèle, la reprise de l'achalandage au TA a été plus importante que celle observée sur le réseau régulier. Par ailleurs, les standards de ponctualité ont été respectés lors de 91 % des déplacements.

En février, soulignons également que le service de transport adapté a ajouté une corde à son arc avec la réponse vocale interactive (RVI). Les clients qui le souhaitent peuvent désormais recevoir, la veille de leur déplacement, un appel informatisé de confirmation avec option d'annulation. Aussi, lorsque le véhicule est en route, la RVI permet de déclencher un appel informatisé annonçant l'arrivée imminente du véhicule.



## Nombre de déplacements au transport adapté



# Faits saillants de l'année 2021

## Début des travaux de construction du prolongement du Rapibus vers l'est

Les activités de déboisement nécessaires à la réalisation du projet ont été effectuées pendant les premiers mois de l'année. Ces dernières ont été suivies par les travaux de dynamitage et l'installation de ponceaux à divers endroits dans le parc du Lac-Beauchamp. La mise en opération du nouveau tronçon jusqu'au boulevard Lorrain est toujours prévue pour l'automne 2023. Parallèlement aux travaux en cours, l'appel d'offres pour la réalisation de l'étude des besoins et des solutions pour le prolongement du corridor Rapibus jusqu'au boulevard de l'Aéroport sera lancé en 2022.



## Projet de tramway Gatineau-Ottawa

En mai, l'étude complémentaire pour la réalisation d'un système de transport collectif structurant entre l'ouest de Gatineau et les centres-villes de Gatineau et d'Ottawa a permis d'identifier la solution optimale. En effet, selon l'analyse comparative des différents scénarios menée par la firme WSP, c'est le scénario tout tramway avec une insertion en tunnel sous la rue Sparks qui a été identifié comme celui à privilégier. Et si, pour des raisons de coûts et/ou d'enjeux techniques, l'option en tunnel n'était pas réalisable, celui à préconiser serait le scénario tout tramway avec une insertion en surface sur la rue Wellington au centre-ville d'Ottawa (avec ou sans circulation automobile). Les options d'arrimage du tramway aux deux centres-villes seront détaillées dans les phases d'avant-projet.

Au chapitre du financement, le gouvernement du Québec a confirmé sa participation dès le début du projet. Pour ce qui est de l'engagement financier du gouvernement fédéral, nous continuerons de travailler ce volet en partenariat avec le nouveau Bureau de transport en commun de la Commission de la capitale nationale. En parallèle, les études de planification de la phase d'avant-projet se poursuivront jusqu'en 2025, et ce, en étroite collaboration avec nos partenaires régionaux, soit le ministère des Transports du Québec, la Commission de la capitale nationale, la Ville de Gatineau et la Ville d'Ottawa.



Rappelons qu'en 2020, un budget intérimaire de 16 M\$ a été accordé par le gouvernement du Québec pour structurer le Bureau de projet – Tramway Gatineau-Ottawa et ainsi permettre le démarrage de certaines activités, dont le montage financier requis pour les demandes de subvention et le recrutement de personnel. En raison de la nature ferroviaire du projet, rappelons que les dépenses, incluant l'embauche des ressources requises, sont admissibles à une subvention pouvant aller jusqu'à 100 % dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes (PAGTCP) du ministère des Transports du Québec.

Parmi les activités d'engagement réalisées dans le cadre de cet important projet de transport collectif structurant, soulignons les trois rencontres publiques d'information issues de la série thématique « Un tramway dans ma ville » qui se sont tenues en 2021.

## Un nouveau visage à la direction générale

Le mois de mai a été marqué par la nomination de Patrick Leclerc au poste de directeur général de la STO. Ce dernier occupait préalablement les fonctions de directeur du Développement, du marketing et des communications depuis 3 ans, en plus d'être client de la STO depuis 2007. Lors de son précédent mandat, M. Leclerc a notamment mené la stratégie et la réalisation de l'étude pour le développement d'un lien structurant de transport collectif dans l'ouest de Gatineau. Il a également dirigé l'élaboration du plan d'affaires qui conduira à l'opérationnalisation de la montée par toutes les portes. C'est donc avec assurance que les membres du conseil d'administration lui ont confié les rênes de l'organisation.



« Nous sommes plusieurs à vouloir voyager sur le réseau régulier, mais encore faut-il que les conditions soient favorables pour nous. D'ailleurs, rappelons qu'un réseau plus accessible, c'est gagnant pour tous comme les parents qui se déplacent avec une poussette et de jeunes enfants. »

Mme Marie-Pier Bouladier, représentante des clients du transport adapté au conseil d'administration et au comité technique d'accessibilité universelle de la STO.



## Un pas de plus en matière d'accessibilité universelle

Faire du réseau de transport collectif à Gatineau, un réseau encore plus accessible, intuitif et inclusif, est l'une de nos priorités. En début d'année, fut dévoilé le Plan de développement de l'accessibilité universelle 2021-2025.

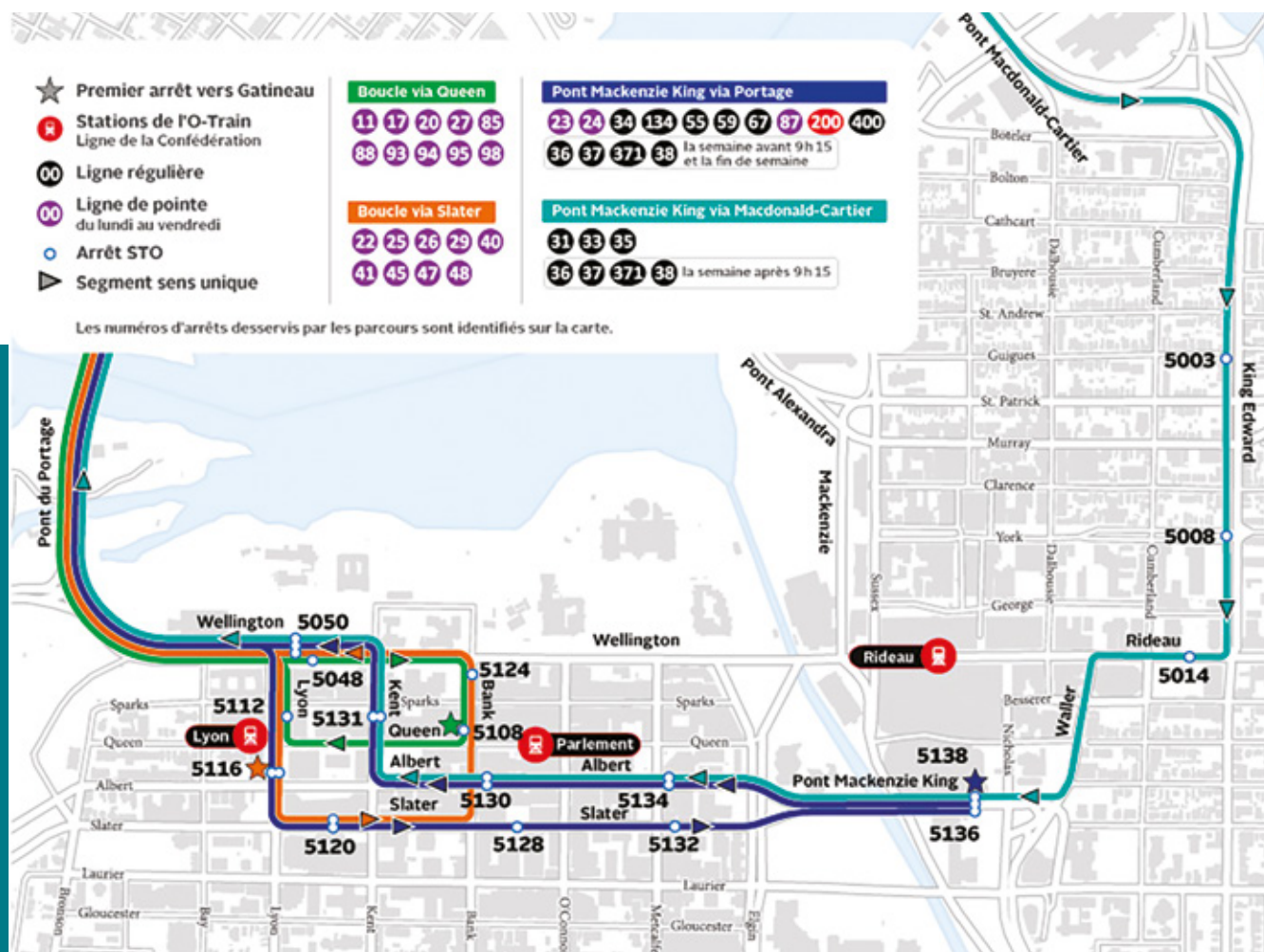
Parmi les réalisations de l'année, notons les annonces vocale et visuelle des arrêts accessibles à bord des autobus, les améliorations apportées au Plani-Bus et à l'application Transit pour faciliter les déplacements accessibles ainsi que la réponse vocale interactive (RVI) pour les confirmations et arrivées imminentes au transport adapté. 2021 marque aussi un changement au niveau de la configuration intérieure des nouveaux autobus hybrides réguliers achetés par la STO. En plus d'être munis d'une rampe d'accès, ils possèdent tous désormais deux places pour les clients en fauteuil roulant. 25 de ces véhicules ont intégré le parc d'autobus en 2021, et ce, au profit de l'accessibilité universelle.

## De nouveaux parcours au centre-ville d'Ottawa

En juin, d'importantes modifications ont été apportées aux parcours des lignes d'autobus qui desservent le centre-ville d'Ottawa. Définis en collaboration avec OC Transpo et conformément à l'entente sur les tracés du centre-ville d'Ottawa, les nouveaux parcours, jumelés aux efforts combinés des deux sociétés de transport, ont notamment permis de réduire de 75 % le volume d'autobus, pendant les heures de pointe, à l'est de la rue Bank, comparativement au volume de 2018. En prévision de cette importante transition, tant pour l'équipe que la clientèle de la STO, une formation sur la route a permis aux chauffeurs



d'autobus de se familiariser avec ces nouveaux parcours et des brigades sont allées à la rencontre de la clientèle sur le terrain.





## 50 ans de transport en commun

Le 16 juin 2021, nous avons fièrement souligné 50 ans de transport collectif. Au cours de ce demi-siècle, la STO a eu le privilège de transporter et d'accompagner des millions de personnes dans leur quotidien. Pour l'occasion, la STO a donc décidé d'aller à la rencontre de clients et d'employés afin de partager leur histoire. La campagne numérique intitulée « La STO, des parcours à partager depuis 50 ans! » a permis de mettre en lumière différents parcours, en vidéo ou à l'écrit, des personnes qui animent la STO, d'hier à aujourd'hui.



Au fil des 50 ans, des premières à souligner pour la STO :

- Inaugurée en 1974, la première voie réservée aux autobus au Québec se trouve sur le boulevard Gréber;
- L'ancien Parc-o-bus Jean-René-Monette a été le premier stationnement incitatif inauguré au Québec en 1994. Avec l'arrivée du Rapibus, c'est aujourd'hui la Station et le Parc-o-bus Labrosse qui occupent cet espace;
- En 1998, la STO a été la première société de transport québécoise, voire même canadienne, à implanter la carte à puce comme titre de transport;
- Inauguré en 2013, le corridor Rapibus fut le premier système rapide par bus (SRB) au Québec. En 2020, on amorce son prolongement vers l'ouest;
- À ce jour, la STO est la seule société de transport au Québec à offrir une tarification sociale, le programme ÉCHO lancé en 2017.

## Un projet développé en concertation avec le milieu

Par le biais d'un sondage, près de 700 citoyens nous avaient confirmé à l'automne 2019, le besoin de plus d'options de transport ainsi qu'un meilleur accès aux emplois et aux services de proximité dans les secteurs de Buckingham et de Masson-Angers. Depuis, nous avons travaillé à développer une offre sur mesure et nous avons lancé, en juillet dernier, un projet pilote d'une durée d'un an de transport à la demande; un projet complémentaire au réseau régulier d'autobus. Pour concrétiser le tout, nous avons fait appel à Padam Mobility pour développer une plateforme clés en main de transport à la demande et nous avons retenu l'expertise de Taxi Loyal pour opérer le service. Au 31 décembre, ce sont près de 2 000 déplacements qui avaient été effectués dans ces secteurs.

Rappelons qu'au Québec, seuls le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et Exo offrent actuellement le service de transport à la demande. La STO est fière de faire partie des pionniers dans ce domaine en offrant, sur la scène québécoise, le premier service de transport à la demande accessible et la première intégration d'un tel service dans l'application Transit.

## Une cyberattaque à la STO

Durant le long week-end de la fête du Travail, la STO fut la cible d'une virulente attaque informatique de type « rançongiciel » paralysant plusieurs systèmes informatiques et bases de données. Malgré les difficultés engendrées par la cyberattaque, grâce au professionnalisme et au dévouement de nos équipes, le service de transport en commun a pu être maintenu sur le réseau régulier, les lignes scolaires intégrées, le transport adapté et le transport à la demande. Suite au refus de payer la rançon, les pirates ont publié les données exfiltrées pendant la cyberattaque sur le Dark Web, dont certaines données personnelles. Par mesure de prévention, les services de TransUnion, dont la surveillance de crédit et de protection contre le vol d'identité, ont été offerts aux employés actuels et retraités ainsi qu'à la clientèle touchée, et ce, à différents niveaux selon la nature des données. Au 31 décembre, 95 % des systèmes informatiques étaient rétablis et nous estimons à environ 1,1 M\$ les coûts liés à la cyberattaque.

## Un pas concret vers l'électrification du parc de véhicules

Cet automne, nous avons officialisé l'achat de nos deux premiers autobus électriques LFSe+ qui seront fabriqués par Nova Bus et qui arriveront début 2024. Leur arrivée amorcera notre virage électrique conformément au Plan pour une économie verte et à la Politique de mobilité durable du gouvernement du Québec. Ces deux premiers autobus électriques permettront à nos équipes de se faire la main et de se familiariser avec cette nouvelle technologie en prévision de 2025; date à laquelle seuls les autobus électriques seront admissibles à une subvention gouvernementale. Et donc dès 2025, lorsqu'un autobus sera retiré de la route, il sera remplacé par un autobus électrique. Comme les autobus subventionnés doivent demeurer sur la route pour une période minimale de 16 ans, selon nos projections actuelles, le parc de véhicules de la STO devrait compter environ 75 autobus électriques en 2030 et il est réaliste de penser que ce dernier pourrait être 100 % électrique d'ici 2040, voire 2042; chiffre qui pourrait osciller selon l'évolution des besoins de service. L'année 2022 nous permettra d'installer de l'équipement de recharge au garage du Centre administratif Antoine-Grégoire et de débiter l'électrification de celui du Centre d'entretien et d'exploitation afin d'être fin prêts à recevoir nos deux premiers autobus.



## Pleins feux sur le recrutement

Comme pour plusieurs secteurs d'activités au Québec, les défis de main-d'œuvre sont grands. À la STO, les besoins se font sentir dans tous les groupes d'emploi, mais particulièrement pour les postes de chauffeurs, mécaniciens et agents aux relations avec la clientèle; trois postes-clés de première ligne. Afin de nous appuyer dans nos efforts visant à attirer et retenir les meilleurs talents, une campagne de recrutement

renouvelée et intitulée « Viens faire avancer le monde avec nous! » a été déployée en 2021, en plus de nombreuses activités de recrutement, dont une première participation virtuelle au 20<sup>e</sup> Rendez-vous de l'emploi du Carrefour Jeunesse Emploi de l'Outaouais. Nous avons également profité la dernière année pour mettre à jour notre Programme de recommandation destiné aux employés et pour intensifier notre présence sur les différents médias sociaux.



Viens faire  
**avancer**  
le monde  
**avec nous!**





### Des travaux au Parc-o-bus Cheval-Blanc

L'accalmie sur le réseau de transport en commun nous aura permis de fermer le Parc-o-bus Cheval-Blanc pendant deux mois afin de réaliser des travaux d'asphaltage afin de répondre aux enjeux de poussière environnante; un réaménagement bénéfique pour les riverains, les utilisateurs du stationnement incitatif ainsi que nos véhicules.

### En soutien à Centraide Outaouais

Considérant les mesures sanitaires à respecter et le télétravail pour certains, encore une fois cette année, la tenue d'activités et de regroupements fut plus difficile. C'est donc une campagne de collecte de fonds en milieu de travail axée sur le don à la source qui a permis à l'équipe de la STO de remettre à Centraide Outaouais une somme de 22 303,90 \$; un montant qui contribuera à faire la différence dans la vie des personnes plus démunies de la région.

**22 303,90 \$**  
en don

### Un autobus facilite l'effort de vaccination en Outaouais

Suite à une subvention obtenue par le Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO), nous avons pu réaménager l'intérieur d'un autobus hybride régulier pour le transformer en clinique de vaccination mobile. Ce dernier a sillonné les quatre coins de l'Outaouais et effectué une trentaine de sorties afin de rejoindre les populations où la couverture vaccinale était moins optimale. Au final, ce sont 5 346 vaccins qui ont été administrés à bord du Vaccibus.







# Rapports financiers

## EXCÉDENT DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	2021 Budget (\$)	2021 Réal (\$)	2020 Réal (\$)
<b>Revenus</b>			
Revenus de passagers	23 600 000	16 889 729	20 405 788
Droits sur immatriculations	4 975 000	5 049 109	5 005 413
Subventions liées à l'exploitation	33 800 000	29 527 320	25 852 391
Subventions liées aux immobilisations	21 500 000	4 187 198	4 225 686
Services spéciaux	218 000	309 079	65 879
Autres revenus	1 307 000	1 471 932	1 263 625
Contribution - Ville de Gatineau	71 600 000	71 600 000	68 600 000
<b>Total des revenus</b>	<b>157 000 000</b>	<b>129 034 367</b>	<b>125 418 782</b>
<b>Dépenses</b>			
Dépenses de fonctionnement	122 793 269	113 984 075	108 262 941
Frais de financement	6 966 555	5 471 622	7 058 333
	<b>129 759 824</b>	<b>119 455 697</b>	<b>115 321 274</b>
Remboursements de la dette à long terme	17 740 176	9 133 034	8 673 448
<b>Total des dépenses</b>	<b>147 500 000</b>	<b>128 588 731</b>	<b>123 994 722</b>
<b>Résultats avant affectations</b>	<b>9 500 000</b>	<b>445 636</b>	<b>1 424 060</b>
<b>Affectations</b>			
Activités d'investissement	(9 500 000)	(2 393 888)	(3 037 287)
Surplus accumulé affecté	-	1 066 825	925 004
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	-	881 427	688 223
<b>Total des affectations</b>	<b>(9 500 000)</b>	<b>(445 636)</b>	<b>(1 424 060)</b>
<b>Excédent de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

## ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	2021 \$	2020 \$
<b>Actifs</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Encaisse	8 127 151	-
Débiteurs (note 3)	132 679 586	139 777 252
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 4)	17 313 300	15 680 600
	<b>158 120 037</b>	<b>155 457 852</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Stocks de fournitures (note 5)	5 037 596	4 653 196
Frais payés d'avance	886 949	736 479
Immobilisations (note 8)	492 363 580	487 941 608
	<b>498 288 125</b>	<b>493 331 283</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>656 408 162</b>	<b>648 789 135</b>
<b>Passifs et l'avoir des contribuables</b>		
<b>Passifs</b>		
Découvert bancaire		3 887 703
Créditeurs et frais courus (note 6)	28 505 925	21 516 747
Autres passifs	1 494 508	
Revenus reportés (note 7)	26 794 579	16 487 195
Dettes à long terme (note 9)	218 916 017	223 488 134
<b>Total des passifs</b>	<b>275 711 029</b>	<b>265 379 779</b>
<b>Avoir des contribuables</b>		
L'excédent accumulé (note 10)	13 257 001	14 323 826
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	(9 662 065)	(8 780 638)
Financement des investissements en cours	(2 370 774)	(921 859)
Investissement net dans les immobilisations	379 472 971	378 788 027
<b>Total de l'avoir</b>	<b>380 697 133</b>	<b>383 409 356</b>
<b>Total des passifs et de l'avoir des contribuables</b>	<b>656 408 162</b>	<b>648 789 135</b>

## EXCÉDENT ACCUMULÉ

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	Virement de \$	Virement à \$	Solde \$
<b>Excédent accumulé</b>			
<b>Non affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			<b>6 100 076</b>
Affectation - activités de fonctionnement			-
Affectation - activités d'investissement			-
Affectation - excédent accumulé affecté			-
Affectation - réserves financières			-
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	-		-
<b>Non affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6 100 076</b>
<b>Affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			<b>8 223 750</b>
Affectation - activités de fonctionnement		1 066 825	(1 066 825)
Affectation - activités d'investissement			-
Affectation - excédent accumulé non affecté			-
Affectation - réserves financières			-
<b>Affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>-</b>	<b>1 066 825</b>	<b>7 156 925</b>
<b>Excédent accumulé au 31 décembre</b> (note 10)			<b>13 257 001</b>



## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2021

### Note 1 - Statut de la Société

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

### Note 2 - Principales méthodes comptables

#### Base de présentation

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

#### Comptabilité d'exercice

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

- ▶ Les revenus tirés du transport des clients sont constatés à l'état des résultats au moment où les titres de transport sont utilisés par la clientèle. Pour ce qui est des titres mensuels, les revenus sont constatés dans la période où ces titres sont valides.
- ▶ Les contributions sont constatées lorsque les conditions donnant droit à ces sommes sont remplies, dans la mesure où elles ont été autorisées et qu'une estimation raisonnable des montants est possible.
- ▶ Les subventions sont constatées à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel elles sont autorisées et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf si les stipulations dont elles sont assorties créent une obligation répondant à la définition d'un passif.
- ▶ Les revenus de location sont constatés lorsque les conditions donnant droit à ces sommes sont remplies, et ce en fonction des baux de location en cours, et qu'une estimation raisonnable des montants est possible.
- ▶ 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 2021

### 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 2021 est de 578 860 \$ et de 421 148 \$ en 2020.

#### 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 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<sup>er</sup> janvier 2006 est amorti selon la méthode de l'amortissement progressif sur une période de 17 ans.

**NOTES COMPLÉMENTAIRES**

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
<b>Note 3 - Débiteurs</b>		
Subventions - gouvernement provincial et fédéral	127 985 901	135 251 750
Ville de Gatineau	2 000	2 000
Fonds des contributions des automobilistes	1 419 292	1 393 339
Titres de transport	723 059	955 387
Ristournes de TPS et TVQ	1 634 936	1 123 422
Autres débiteurs	914 398	1 051 354
	<b>132 679 586</b>	<b>139 777 252</b>
<b>Note 4 - Avantages sociaux futurs</b>		
Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	27 669 700	25 333 100
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(10 356 400 )	(9 652 500 )
	<b>17 313 300</b>	<b>15 680 600</b>
<b>Note 5 - Stocks de fournitures</b>		
Carburant et huiles	359 557	248 161
Pièces de rechange	4 678 039	4 405 035
	<b>5 037 596</b>	<b>4 653 196</b>
<b>Note 6 - Crédoeurs et frais courus</b>		
Fournisseurs	12 941 425	8 687 345
Salaires et avantages sociaux	12 730 191	9 376 410
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 114 050	1 266 102
Gouvernement du Québec	1 033 018	1 414 017
Gouvernement du Canada	392 149	544 629
Dépôts sur soumissions	295 092	228 244
	<b>28 505 925</b>	<b>21 516 747</b>
<b>Note 7 - Revenus reportés</b>		
Abonnements mensuels	1 536 960	1 481 180
Billets	49 610	34 986
Subventions	25 208 009	14 971 029
	<b>26 794 579</b>	<b>16 487 195</b>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES

Exercice terminé le 31 décembre 2021

### Note 8 - Immobilisations

Catégories	2021			2020		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	23 624 299	-	23 624 299	23 624 299	-	23 624 299
Bâtiments	107 026 245	29 330 437	77 695 808	106 970 176	26 588 113	80 382 063
Véhicules	276 020 596	126 835 019	149 185 577	266 174 758	114 665 902	151 508 856
Rapibus	247 698 724	49 216 641	198 482 083	244 872 458	43 058 415	201 814 043
Terminus, stationnements et voies réservées	24 260 898	16 616 580	7 644 318	23 797 669	15 664 097	8 133 572
Abribus, bancs et arrêts	3 329 364	2 291 357	1 038 007	3 276 455	2 099 668	1 176 787
Équipements informatiques	37 301 644	30 463 746	6 837 898	35 827 648	26 577 828	9 249 820
Gestion des titres de transport	9 206 583	8 644 137	562 446	9 206 583	8 285 914	920 669
Équipements de garage	7 861 018	6 146 807	1 714 211	7 651 568	5 750 669	1 900 899
Équipements de bureau	3 128 350	2 944 665	183 685	3 064 561	2 912 195	152 366
Équipements de véhicules	3 370 585	1 231 932	2 138 653	1 136 215	969 372	166 843
Réservoirs de carburant	789 675	779 858	9 817	789 675	778 348	11 327
	<b>743 617 981</b>	<b>274 501 179</b>	<b>469 116 802</b>	<b>726 392 065</b>	<b>247 350 521</b>	<b>479 041 544</b>
Immobilisations en cours	23 246 778	-	23 246 778	8 900 064	-	8 900 064
<b>Total des immobilisations</b>	<b>766 864 759</b>	<b>274 501 179</b>	<b>492 363 580</b>	<b>735 292 129</b>	<b>247 350 521</b>	<b>487 941 608</b>



**NOTES COMPLÉMENTAIRES**

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	<b>2021</b>	<b>2020</b>
	<b>\$</b>	<b>\$</b>
<b>Note 9 - Dettes à long terme</b>		
Obligations et billets	220 256 000	224 684 000
Taux d'intérêt variant de 0,5% à 4,65%, échéance de 2022 à 2050		
Moins : Versements exigibles à court terme	(42 094 000)	(57 435 000)
	<b>178 162 000</b>	<b>167 249 000</b>

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

Gouvernement du Québec	107 365 391	115 530 419
Municipalité	112 890 609	109 153 581
	<b>220 256 000</b>	<b>224 684 000</b>
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 339 983)	(1 195 866)
	<b>218 916 017</b>	<b>223 488 134</b>

**Note 10 - Excédent accumulé**

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	5 345 165	5 565 824
Études - Mesures préférentielles	121 227	259 856
Plan d'accessibilité	15 620	96 651
Électrification parc autobus	54 624	82 657
Réserve Règlement 99	113 833	118 762
Divers projets et études	906 456	1 500 000
	<b>7 156 925</b>	<b>8 223 750</b>
Excédent des années antérieures non affecté	6 100 076	6 100 076
Excédent de l'exercice en cours	-	-
	<b>13 257 001</b>	<b>14 323 826</b>

	<b>2021</b>	<b>Résultats activités</b>	<b>2020</b>
	<b>(\$)</b>	<b>financières (\$)</b>	<b>(\$)</b>
<b>Note 11 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir</b>			
<b>Dépenses</b>			
Assurances collectives	(9 837 706)	(703 900)	(9 133 806)
Régime de pension	175 641	(177 527)	353 168
	<b>(9 662 065)</b>	<b>(881 427)</b>	<b>(8 780 638)</b>

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES - REVENUS

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	2021 Budget (\$)	2021 Réal (\$)	2020 Réal (\$)
<b>Revenus de passagers</b>			
Abonnements mensuels	17 463 020	11 132 755	14 923 005
Billets	1 811 005	994 457	1 272 829
Porte-monnaie électronique (PME)	1 958 533	2 086 678	1 796 952
Comptant	2 367 442	2 675 839	2 413 002
	<b>23 600 000</b>	<b>16 889 729</b>	<b>20 405 788</b>
<hr/>			
<b>Droits sur immatriculations</b>	<b>4 975 000</b>	<b>5 049 109</b>	<b>5 005 413</b>
<hr/>			
<b>Subventions liées à l'exploitation</b>			
Améliorations de services	12 900 000	10 701 029	9 416 154
Programme d'aide d'urgence	17 400 000	15 215 171	12 832 352
Transport adapté	3 500 000	3 597 570	3 603 885
Divers		13 550	
	<b>33 800 000</b>	<b>29 527 320</b>	<b>25 852 391</b>
<hr/>			
<b>Subventions liées aux immobilisations</b>	<b>21 500 000</b>	<b>4 187 198</b>	<b>4 225 686</b>
<hr/>			
<b>Services spéciaux</b>	<b>218 000</b>	<b>309 079</b>	<b>65 879</b>
<hr/>			
<b>Autres revenus</b>			
Publicité	788 000	774 682	711 141
Cartes d'identité	201 000	96 421	100 767
Billets non utilisés	-	31 934	57 551
Transport nolisé	10 000	20 072	739
Intérêts	20 000	107 834	46 355
Disposition d'actif	20 000	2 417	10 201
Location	217 000	208 121	214 740
Divers	51 000	230 451	122 131
	<b>1 307 000</b>	<b>1 471 932</b>	<b>1 263 625</b>

## SOMMAIRE DES DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT

Exercice terminé le 31 décembre 2021

	<b>2021</b> Budget (\$)	<b>2021</b> Réal (\$)	<b>2020</b> Réal (\$)
<b>Dépenses</b>			
Salaires et avantages sociaux	85 829 461	81 968 441	77 796 351
Coûts d'opération des véhicules	16 617 129	13 857 325	13 614 140
Transport adapté	6 865 000	4 337 922	4 650 514
Entretien des installations	5 017 438	4 666 653	5 283 167
Honoraires et contrats	2 769 837	3 626 887	2 404 038
Services publics	1 679 050	1 644 395	1 501 227
Licences et permis	1 288 800	1 236 404	1 183 452
Location - espaces de bureau et autres	392 200	375 527	444 496
Publicité et information	389 000	513 656	414 378
Responsabilité publique	805 304	773 742	486 781
Matériel et fournitures de bureau	429 850	436 337	416 238
Autres dépenses	710 200	546 786	68 159
Ajouts de service	-	-	-
<b>Total - dépenses de fonctionnement</b>	<b>122 793 269</b>	<b>113 984 075</b>	<b>108 262 941</b>











[sto.ca](http://sto.ca)



**STO**

L'avenir en commun

