

**BÂTIR**  
**AUJOURD'HUI**  
**LA MOBILITÉ**  
**DE DEMAIN**

NOUVEAU CENTRE D'ENTRETIEN  
ET D'EXPLOITATION :  
*MAINTENANT UNE RÉALITÉ!*



RAPPORT ANNUEL **2016**



**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais







NOTRE RAISON D'ÊTRE :

**NOS CLIENTS**



# TABLE DES MATIÈRES

**3**

Mission, positionnement  
et valeurs

**4**

Mot du président du  
conseil d'administration

**6**

Mot de la directrice  
générale

**8**

Conseil  
d'administration

**10**

Comités et structure  
organisationnelle

**13**

Portrait des ressources  
humaines

**14**

2016 en chiffres

**16**

Portrait du réseau

**18**

Transport adapté

**20**

Faits saillants

**26**

Nouveau Centre  
d'entretien et  
d'exploitation

**32**

Communications et  
promotions avec la clientèle  
et la communauté

**35**

Participation  
citoyenne

**36**

Partenariats et  
implications sociales

**41**

À l'agenda  
pour 2017

**43**

Rapports  
financiers



# MISSION ET POSITIONNEMENT

## MISSION

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a pour mission d'offrir aux résidents de la grande ville de Gatineau, un système de transport en commun fiable qui répond à leurs besoins à un prix qui convient aux usagers, aux contribuables et aux municipalités desservies.

À cette fin, la STO met l'accent sur l'écoute attentive de son milieu, sur un leadership pleinement assumé en matière de transport collectif et sur un partenariat actif dans l'aménagement, le développement, la protection de l'environnement et le rayonnement de l'Outaouais. Le succès d'une telle mission repose d'abord sur l'effort concerté des élus et du personnel de la STO dont l'adhésion aux buts de l'entreprise est essentielle.

## POSITIONNEMENT

La signature « L'avenir en commun » est porteuse du positionnement « Aujourd'hui, l'avenir » dont s'est dotée la STO afin d'orienter de façon stratégique l'ensemble de ses actions. Par l'entremise de ce positionnement, l'équipe de la STO travaille à relever les défis de mobilité d'une ville en croissance. L'organisation se veut engagée maintenant, et pour l'avenir.

## VALEURS ORGANISATIONNELLES

Les **valeurs** qui guident nos actions...



Bien **plus** que des mots.



# UNE ORGANISATION EN ÉVOLUTION

*«Au cours des premières années de notre mandat, nous avons repensé notre offre de services et revu notre structure organisationnelle pour gagner en efficacité et en imputabilité. Un travail fondamental, qui avait pour but de rendre l'entreprise plus efficiente et mettre à niveau le coffre à outils de la Société de transport de l'Outaouais (STO). Il en résulte aujourd'hui un leadership plus assumé de même qu'une nouvelle culture d'entreprise axée sur l'amélioration continue. Des transformations majeures, qui se poursuivent toujours, et dont nous récolterons tous les bénéfices au cours des années à venir.»*

Depuis mon arrivée à la présidence de son conseil d'administration en 2014, la STO s'est passablement transformée. Aujourd'hui, au moment d'entamer la dernière année de notre mandat, nous nous appuyons sur un plan d'action de 3 ans solide, découlant du diagnostic mené en 2015 par une firme externe. Un plan très élaboré, très transversal, touchant tous les paliers stratégiques de même que les processus et les modes de fonctionnement et visant l'amélioration continue de notre offre de service aux clients. Conçu dans le respect de notre engagement de placer celui-ci au cœur de nos priorités, il constitue une démarche porteuse de résultats puisque nous enregistrons à ce jour des gains d'efficacité de 4,1 millions de dollars sur la cible de 5 millions de dollars fixée dans le diagnostic.

Nous avons également effectué 20,3 millions de déplacements en 2016, un record de tous les temps. Cela représente une augmentation de 1,2 % de notre achalandage, en dépassement de 0,2 % de notre cible. Un résultat enviable considérant que

la hausse de la clientèle demeure un défi pour l'ensemble des sociétés de transport au Québec.

Toujours avec le client en tête, nous avons poursuivi la préparation de notre plan stratégique 2017-2026. En phase avec les besoins du milieu, il définit nos stratégies et nos axes d'interventions.

Fidèles à notre engagement d'être plus transparents et de démocratiser nos messages afin que les gens comprennent nos enjeux, nous l'avons élaboré avec la participation tant de nos partenaires et acteurs-clés du milieu, que de représentants de la clientèle et différents groupes d'employés.

Le dialogue avec la population est donc bien établi et se fait en mode continu grâce à une approche participative telle que le forum en préparation aux consultations publiques dans le cadre de l'étude d'opportunité de l'ouest. Sous le thème «Préparer la mobilité de l'avenir dans l'ouest de Gatineau», ce forum a permis aux citoyens et acteurs concernés par la mobilité de

comprendre le contexte et les enjeux entourant cette étude qui vise à doter la partie ouest de la ville d'un système de transport collectif structurant. Le dépôt du rapport final est prévu au cours de l'automne 2017.

## Repenser la desserte secteur par secteur

Dans l'attente des développements pour l'ouest, nous avons continué à questionner notre offre de service afin de la bonifier. Nous l'avons fait de façon méthodique en disséquant le territoire en sections stratégiques et avons débuté par l'offre de service directement reliée au Rapibus. Le processus pour obtenir le financement nécessaire au prolongement de celui-ci vers l'est s'est poursuivi en 2016.

Nous avons également procédé à une refonte importante du réseau Aylmer. Bien que nous demeurons convaincus du bien-fondé de ce remaniement, qui a permis de répondre aux besoins de mobilité dans un secteur ayant connu un fort développement, nous sommes conscients que les habitudes de déplacement de nombreux usagers ont été bouleversées et nous continuerons à tout mettre en œuvre pour régler les causes d'insatisfaction. Cet exercice de révision de l'offre se terminera en 2017 avec l'analyse du service offert notamment à l'extérieur des heures de pointe dans le secteur Le Plateau et Manoir des Trembles.

La proximité avec Ottawa nous conduit à offrir un transport en commun interprovincial dont la réussite découle d'un arrimage sur une base régulière avec OC Transpo.





En prévision de l'arrivée du train léger à Ottawa, nous avons réalisé des progrès considérables à ce chapitre au cours de 2016. Toutefois, tant que nos technologies ne seront pas alignées, nous ne pourrons pas, malgré toute notre volonté, optimiser l'arrimage de nos plans de développement du transport collectif.

Ce défi va aussi de pair avec celui de l'aménagement du territoire. Gatineau est l'une des villes du Québec qui connaît une des plus grandes croissances de sa population. Un nombre important de projets domiciliaires voient le jour chaque année sans tenir pleinement compte des incidences sur le transport en commun.

L'arrimage entre la planification de l'organisation du territoire et la planification du transport collectif ne répond pas encore aux besoins. Ce faisant, nous travaillons activement à mettre en place des mécanismes pour réaliser des analyses d'impact non seulement sur la circulation, mais également sur le transport en commun. Cette nouvelle approche fait partie intégrante des obligations du nouveau schéma d'aménagement de la Ville de Gatineau et nous permettra de mieux gérer la croissance ainsi que les besoins dans les quartiers.

Nous travaillons également auprès de l'ensemble des gouvernements afin d'augmenter le financement des services de transport collectif sur notre territoire. Ce travail nous a permis d'aller chercher des investissements importants de la part du

gouvernement du Québec et du gouvernement fédéral. Ces fonds doivent nous permettre d'assurer un service à la hauteur des attentes de nos usagers, mais également de rendre le transport en commun attrayant pour encore plus d'usagers afin qu'ils délaissent l'automobile. Ces efforts nous permettront de lutter contre la congestion routière, mais aussi de réduire notre impact sur l'environnement par une réduction des gaz à effet de serre.

### Une pratique de saine gestion

La gouvernance et la gestion de la STO sont saines. Nous enregistrons en 2016 un surplus de 2 millions de dollars attribuable à plusieurs facteurs, dont une gestion serrée de nos dépenses de même que la hausse de l'achalandage de 0,2 %, au-dessus de notre cible. Pour l'année 2017, nous avons réussi à limiter à 2,8 millions de dollars la hausse de notre demande à la ville, soit 200 000 \$ sous l'objectif de 3 millions de dollars fixé pour l'augmentation de la quote-part.

Un autre fait marquant de la dernière année, et dont nous sommes aussi particulièrement fiers, c'est toute la qualité de l'infrastructure et de la gestion du projet de construction de notre 2<sup>e</sup> centre d'entretien qui a été finalisé en-dessous de 9 millions de dollars du budget initial et dans les délais prescrits. La STO a été louangée pour l'édification de ce centre qui a été inauguré en novembre en présence de la ministre de la Justice et Procureure générale, également ministre responsable de la région de l'Outaouais, madame Stéphanie Vallée, des députés libéraux provinciaux de l'Outaouais et du maire de Gatineau, monsieur Maxime Pedneaud-Jobin, de même que de plusieurs membres du conseil municipal. Cette réalisation est un reflet de nos nouvelles pratiques de gestion et de suivi serré résultant de la modernisation de notre coffre à outils issu du diagnostic organisationnel.

J'aimerais en terminant saluer l'engagement et l'expertise des membres du conseil d'administration

qui ont œuvré avec générosité et passion, tout au long de l'année et qui n'ont pas compté le temps qu'ils ont dévolu aux différents comités techniques. J'adresse des remerciements particuliers aux deux représentants de la clientèle, monsieur André Sanche pour le transport adapté et monsieur Pierre Benoît pour le transport régulier, qui terminent leur mandat après 15 années passées à promouvoir les intérêts des usagers. Leur contribution permanente à l'amélioration du service à la clientèle a été remarquable tout comme leur engagement à livrer un service public de transport de qualité.

Merci au conseil municipal qui nous a appuyés tout au long de ce mandat. Un merci spécial au comité de direction de la STO. Beaucoup de chemin a été parcouru au cours des dernières années et c'est tout au mérite de la résilience de même que de la réceptivité de l'équipe de direction dont je salue tout particulièrement la directrice générale, madame Line Thiffeault.

Par ailleurs, si nos fondations sont solides aujourd'hui, c'est en grande partie parce qu'elles reposent sur des centaines d'employés compétents et engagés à faire de cette entreprise un acteur-clé de la mobilité durable à Gatineau. Ma reconnaissance va à chacun d'entre eux pour le travail et les efforts consentis jour après jour.

Et parce qu'ils sont notre raison d'être, je remercie finalement tous nos clients. Ceux qui, malgré les hauts et les bas, demeurent fidèles à la STO et sont de plus en plus nombreux à nous choisir.

J'éprouve énormément de fierté à présider le conseil d'administration de la STO. Après toutes ces années, je demeure convaincu plus que jamais de la nécessité d'un transport de qualité, qu'il soit régulier ou adapté, pour la mobilité de la population de Gatineau.

Le président,

  
Gilles Carpentier



# LES MOYENS D'ATTEINDRE NOS OBJECTIFS

*«Avec l'objectif de toujours mieux servir notre clientèle afin d'améliorer son expérience et sa satisfaction, nous avons poursuivi notre travail pour réorienter nos actions dans le but de maximiser notre performance organisationnelle. Un travail fondamental qui nous permettra de développer notre agilité et nos capacités à répondre efficacement aux besoins de nos clients d'aujourd'hui et de demain. C'est notre plus grande aspiration.»*

*Comment les conclusions du diagnostic organisationnel ont-elles permis de revoir les procédures et pratiques de gestion de l'entreprise au bénéfice de la clientèle ?*

D'abord, par la nouvelle structure organisationnelle qui a été complétée cette année avec la dotation de postes stratégiques dont celui de directeur général adjoint et de directeur de l'approvisionnement. Ensuite, par l'analyse des offres de service des directions qui viennent en soutien à nos directions opérationnelles responsables de prodiguer les services à la clientèle.

Nous avons aussi révisé les rôles et responsabilités pour ramener l'imputabilité où elle doit être tout en nous assurant que le niveau décisionnel soit au bon endroit. Dans la foulée, notre chaîne d'approvisionnement et nos processus de gestion ont aussi fait l'objet de révisions. Tous ces changements nous permettent aujourd'hui de dégager les marges de manœuvre nécessaires pour offrir des solutions plus efficaces et mieux intégrées aux besoins de déplacements des usagers.

*Parlez-nous des solutions apportées à la suite du rapport sur la gestion de l'entretien du matériel roulant.*

Le rapport du vérificateur général de la Ville de Gatineau nous a permis d'avoir un portrait très réel et à jour de notre situation. Ce rapport vient en quelque sorte compléter le diagnostic organisationnel et s'inscrit en concordance avec notre Plan stratégique de développement 2017-2026 qui vise également un objectif d'amélioration continue.

Pour répondre à ce rapport, nous avons développé et mis en œuvre un plan d'action dynamique réalisable sur un horizon maximal de 3 ans. Ce plan touche tant nos processus que nos façons de faire. Il prévoit également la mise en place de différents systèmes pour augmenter notre efficacité et satisfaire de façon optimale aux besoins d'entretien de notre parc.

*Comment votre Centre d'entretien et d'exploitation répondra-t-il à vos besoins actuels et futurs, et vous permettra-t-il de mieux assurer la mobilité des citoyens de Gatineau ?*

Je suis très fière de notre nouveau centre qui est une belle réussite à plusieurs égards. Tout d'abord, il a été réalisé dans le respect du calendrier initial à un coût inférieur de 12 % à l'enveloppe de 75 millions de dollars qui avait été allouée à sa mise en place. Cet accomplissement est la conséquence directe des pratiques de saine gestion que nous instaurons depuis quelques années au sein de l'entreprise.

Notre équipe a aussi fait un remarquable travail de fond pour regrouper les meilleures pratiques et mettre en place des composantes qui vont nous permettre de gagner en efficacité. Le bâtiment a notamment été construit en fonction d'obtenir la certification Leed de premier niveau et peut facilement être agrandi pour accueillir une cinquantaine d'autobus supplémentaires ce



*Comment la STO est-elle bien positionnée aujourd'hui pour répondre aux besoins en transport en commun sur son territoire ?*

*En ces temps de changements, quel message désirez-vous transmettre à vos clients et à vos employés ?*

qui amène sa durée de vie à 60 ans. Il présente également des avantages indéniables pour nos clients. Par exemple, le plus grand nombre de baies de réparation va nous permettre de combler les besoins d'entretien plus aisément pour un retour rapide des véhicules sur le réseau. Les autobus seront aussi déployés plus facilement dans le secteur est du territoire.

Le développement des services et l'accroissement de la clientèle passent nécessairement par l'implantation d'infrastructures modernes et performantes à l'image de ces installations. Ils sont également attribuables à la force des équipes d'hier et d'aujourd'hui.

C'est pourquoi nous avons profité de l'arrivée de ce nouveau centre et de notre 45<sup>e</sup> anniversaire de fondation, pour rendre un hommage à titre posthume à monsieur Antoine Grégoire qui a été dirigeant de la STO pendant 15 années et dont les qualités de gestionnaire ont assuré un avenir brillant au transport en commun en Outaouais. Nous avons honoré sa mémoire en rebaptisant notre siège social en son nom, soit le Centre administratif Antoine-Grégoire.

J'ai confiance plus que jamais en nos capacités. Nous sommes en évolution constante pour répondre aux besoins de nos clients actuels et préparer le terrain pour satisfaire les attentes de ceux de demain.

Il est important de donner un sens à tout ce travail et ce sens se trouve à l'intérieur de notre nouveau plan stratégique 2017-2026 actuellement en élaboration qui tient compte des conclusions du diagnostic organisationnel et intègre des plans d'accessibilité universelle et de développement durable. Le client se retrouve au cœur même des décisions et des actions qui mèneront à la réalisation de ce plan. Si nous voulons les attirer et les fidéliser, nous devons comprendre leurs habitudes et satisfaire leurs besoins. Avec ce plan, nous nous donnons les moyens de faire de la STO une entreprise plus agile, capable de s'adapter et de saisir les opportunités qui ne manqueront pas de se présenter.

Aux clients qui choisissent de voyager avec nous et de nous faire confiance, je réitère notre volonté de tout mettre en œuvre pour leur offrir des solutions performantes de transport collectif durable. Je les remercie pour leur fidélité et pour leur précieuse participation à l'ensemble des processus de consultation qui permettent de valider nos offres de service et d'enrichir nos réflexions. C'est grâce à l'ensemble de ces contributions que nous pouvons accomplir notre mission.

Le mouvement que nous avons entrepris pour accomplir adéquatement celle-ci amène les employés à s'adapter rapidement. Je n'ai aucun doute sur la capacité, les compétences et le professionnalisme de chacune et de chacun pour relever les défis. Ils ont toute ma reconnaissance pour leurs actions et leur contribution qui nous permettent de bâtir notre avenir.

Une reconnaissance particulière va aussi aux membres du comité de gestion et du comité des directeurs qui sont partie prenante de nos démarches afin que la STO atteigne ses objectifs. Je remercie également les membres du conseil d'administration, et en particulier le président monsieur Gilles Carpentier, qui nous font bénéficier de leur expertise et leur appui et qui ont consacré beaucoup d'efforts à redéfinir avec nous la STO.

La directrice générale,

Line Thiffeault



# CONSEIL D'ADMINISTRATION

---

Le conseil d'administration est composé de sept membres, dont cinq élus de la Ville de Gatineau, d'un représentant des usagers du transport en commun régulier et d'un représentant des usagers du transport adapté.

En 2016, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, deux assemblées extraordinaires et 12 comités généraux spéciaux. Afin de faciliter l'accès et favoriser une plus grande présence des citoyens, les assemblées publiques du conseil d'administration de la STO ont maintenant lieu en soirée, chaque dernier jeudi du mois à 18 h. Cette approche, initiée sous forme de projet pilote lors de certaines assemblées en 2014 et en 2015, témoigne de la volonté de la STO de se rapprocher encore plus de la clientèle et de la population. De plus, l'ordre du jour est dorénavant accessible un jour avant la tenue de chaque assemblée au [sto.ca](http://sto.ca). Des rappels sont également faits sur la page Facebook et via Twitter.



## **M. Gilles Carpentier**

Président  
Conseiller municipal du district du  
Carrefour-de-l'Hôpital

Vice-président du comité exécutif de la Ville de Gatineau, Gilles Carpentier a occupé de nombreux postes dans la fonction publique dont ceux de Sous-ministre adjoint au Conseil du trésor et de directeur général au ministère de la Défense nationale, ainsi qu'au ministère - Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Il fut président de la Société Alzheimer de l'Outaouais québécois de juin 2011 à juin 2015.



## **M<sup>me</sup> Denise Laferrière**

Vice-présidente – Conseillère  
municipale du district Hull-Wright

Conseillère municipale depuis 2001, Denise Laferrière est présidente de la Commission consultative sur l'environnement et le développement durable de la Ville de Gatineau, représentante de la Ville de Gatineau à la Table de coordination des clubs de l'âge d'or du secteur de Hull et membre du conseil d'administration du Conseil régional de l'environnement et du développement durable de l'Outaouais (CREDDO).

**M<sup>me</sup> Myriam Nadeau**

Administratrice – Conseillère municipale du district de Pointe-Gatineau

Membre du comité exécutif, Myriam Nadeau est présidente de la Commission permanente sur l'habitation et membre de l'Office municipal d'habitation de Gatineau (OMHG). Elle possède une maîtrise en administration publique internationale, profil analyste de l'École nationale d'administration publique (ENAP).

**M. Marc Carrière**

Administrateur – Conseiller municipal du district de Masson-Angers

Président de la Commission des loisirs, des sports et de la vie communautaire de Gatineau, Marc Carrière est membre du Comité de travail ad hoc concernant l'entretien hivernal des réseaux routiers et pédestres, membre du Comité de brigade scolaire et membre de la Commission de la sécurité publique et de la circulation.

**M<sup>me</sup> Josée Lacasse**

Administratrice – Conseillère municipale du district d'Aylmer

Membre de la Commission de révision des dépenses et des services, Josée Lacasse est membre du Comité de travail ad hoc concernant l'entretien hivernal des réseaux routiers et pédestres et membre du Réseau des femmes d'affaires du Québec (RFAQ). Elle est une femme d'affaires dans le secteur Aylmer depuis de nombreuses années.

**M. Pierre Benoît**

Représentant des usagers du transport en commun régulier

Porte-parole des usagers de la STO depuis 2002, Pierre Benoît assure la défense des utilisateurs du transport en commun tant dans leurs déplacements quotidiens sur le réseau que lors des modifications de services, des refontes de réseau, des consultations publiques et dans les suivis mensuels des projets. Il participe aux comités techniques du Services des relations avec la clientèle, à celui des finances, de même qu'à celui de l'accessibilité universelle.

**M. André Sanche**

Représentant des usagers du transport adapté

André Sanche a été président du Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais pendant 18 ans et membre de divers comités sur l'accessibilité de la Ville de Gatineau. En 2014, il a été lauréat du prix Guy Chartrand, décerné par Transport 2000 Québec pour son engagement soutenu et sa détermination à faciliter l'inclusion des personnes vivant avec un handicap et de celles à mobilité réduite au sein de la collectivité et dans les transports en commun.



# 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. Le président de la STO et la directrice générale 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 des finances

Le comité technique de ressources humaines

Le comité technique du Service du transport adapté

Le comité d'orientation marketing

## COMITÉ DE GESTION



Conformément à la recommandation du diagnostic organisationnel, la composition du comité de gestion a été allégée dans un objectif d'efficacité accrue.

### **M. Jean Brunet**

Directeur général adjoint – ressources humaines et services administratifs partagés

### **M<sup>me</sup> Line Thiffeault**

Directrice générale

### **M<sup>me</sup> Renée Lafrenière**

Directrice développement, marketing et communications

### **M. Richard Vézina**

Secrétaire corporatif et responsable du contentieux

### **M. Jean Larin**

Directeur des opérations  
*Absent de la photo*

Les responsabilités et les pouvoirs du comité de gestion sont d'ordre administratif, exécutif et consultatif. Le comité de gestion veille à formuler des recommandations au conseil d'administration relativement aux différentes politiques de la Société. Il approuve les dépenses de fonctionnement à l'intérieur du budget annuel jusqu'à un montant maximal convenu.

Dans la foulée de la nouvelle structure organisationnelle, deux comités ont été créés en 2016 pour venir en soutien au comité de gestion :

### LE COMITÉ DES DIRECTEURS

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

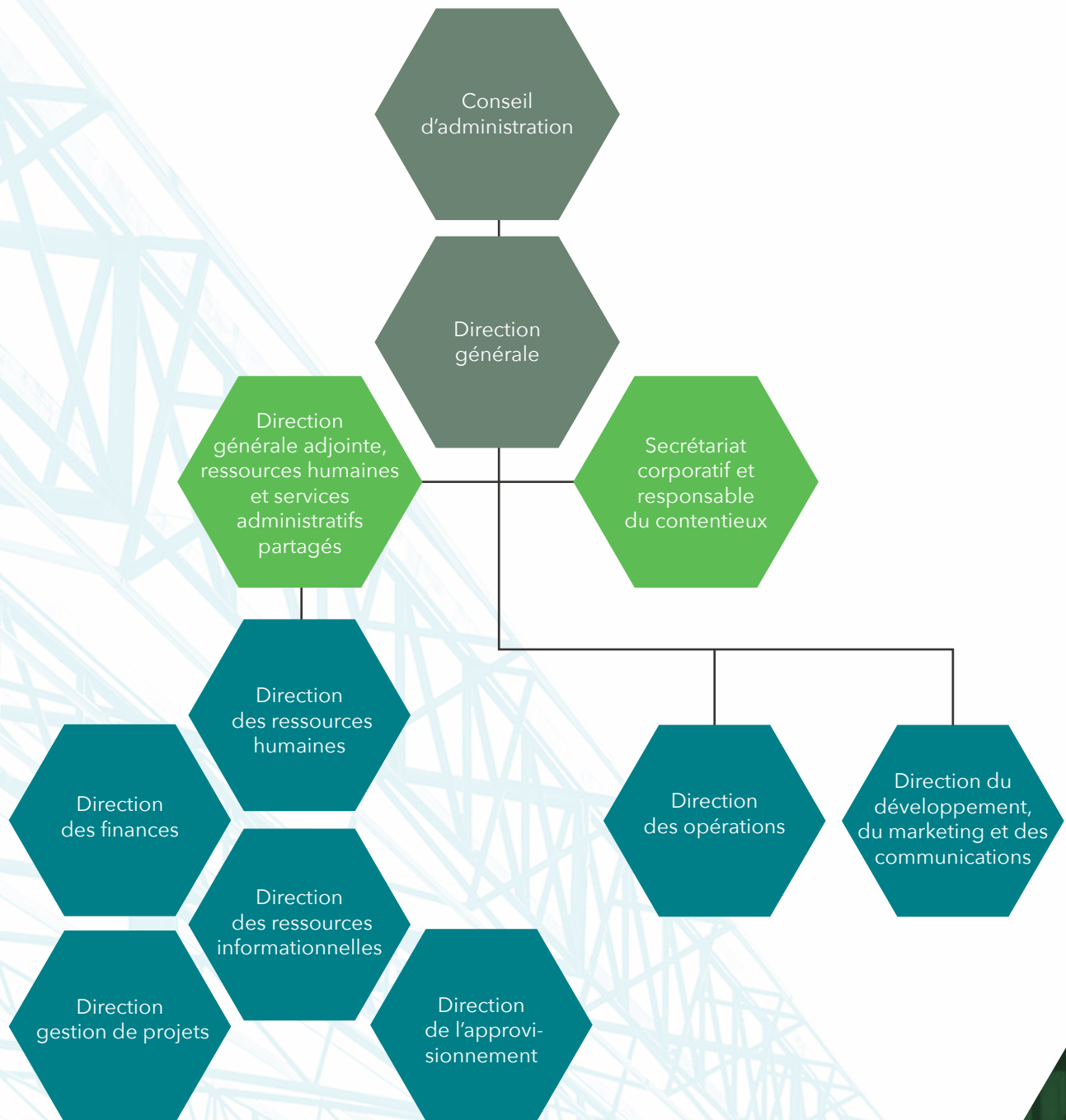
### LE COMITÉ DE GOUVERNANCE DES PROJETS

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

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



# STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



# PORTRAIT DES RESSOURCES HUMAINES



APPELS DE CANDIDATURES :

**49**

concours internes et externes



NOMBRE D'HEURES  
DE FORMATION :

près de

**11000**

heures

**797**  
EMPLOYÉS

**11**

Cadres supérieurs

**39**

Cadres intermédiaires

**25**

Gestionnaires de premier  
niveau - officiers réseau

**9**

Gestionnaires de premier  
niveau - contremaîtres

**89**

Employés professionnels  
et de bureau

**134**

Employés de l'entretien

**490**

Chauffeurs

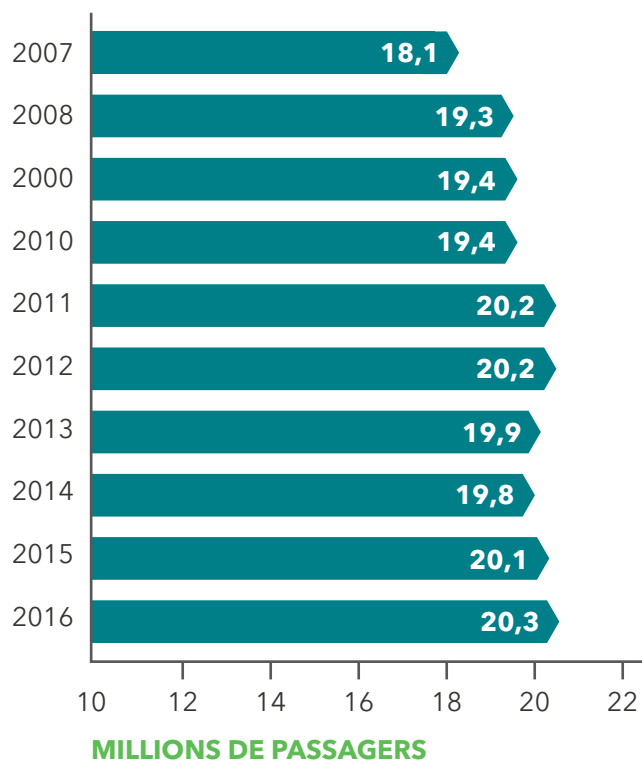


# L'ANNÉE 2016 EN CHIFFRES

## UN ACHALANDAGE RECORD

La STO a terminé l'année 2016 avec une hausse cumulative de 1,2 % de son achalandage. L'entreprise a effectué 20,3 millions de déplacements, un record de tous les temps. Une hausse de 1,4 % des abonnements au Programme Fidélité, attribuable plus particulièrement au segment composé de la clientèle des aînés, a de plus été observée.

### ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE DES 10 DERNIÈRES ANNÉES



### POURCENTAGE D'AUGMENTATION DE 2007 À 2016 (sur 10 ans)

**+15,8%**

réseau régulier

**+55,7%**

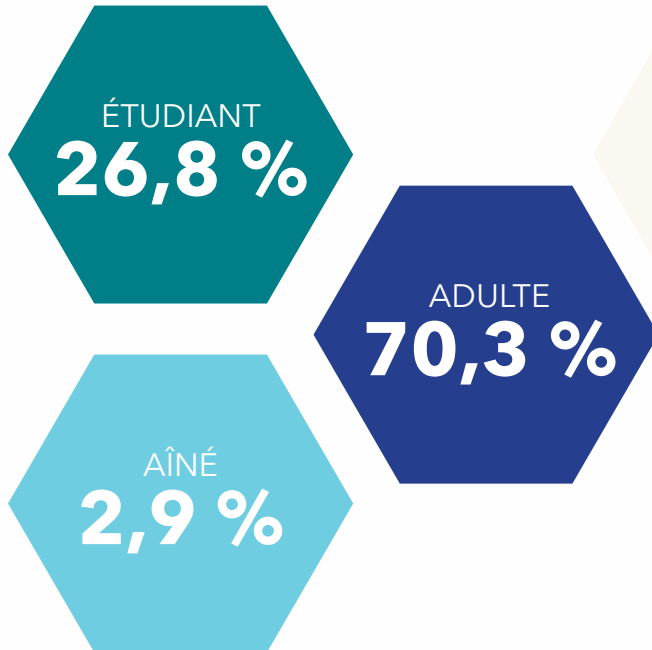
transport adapté

**+16,3%**

réseau régulier et  
transport adapté



## RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE

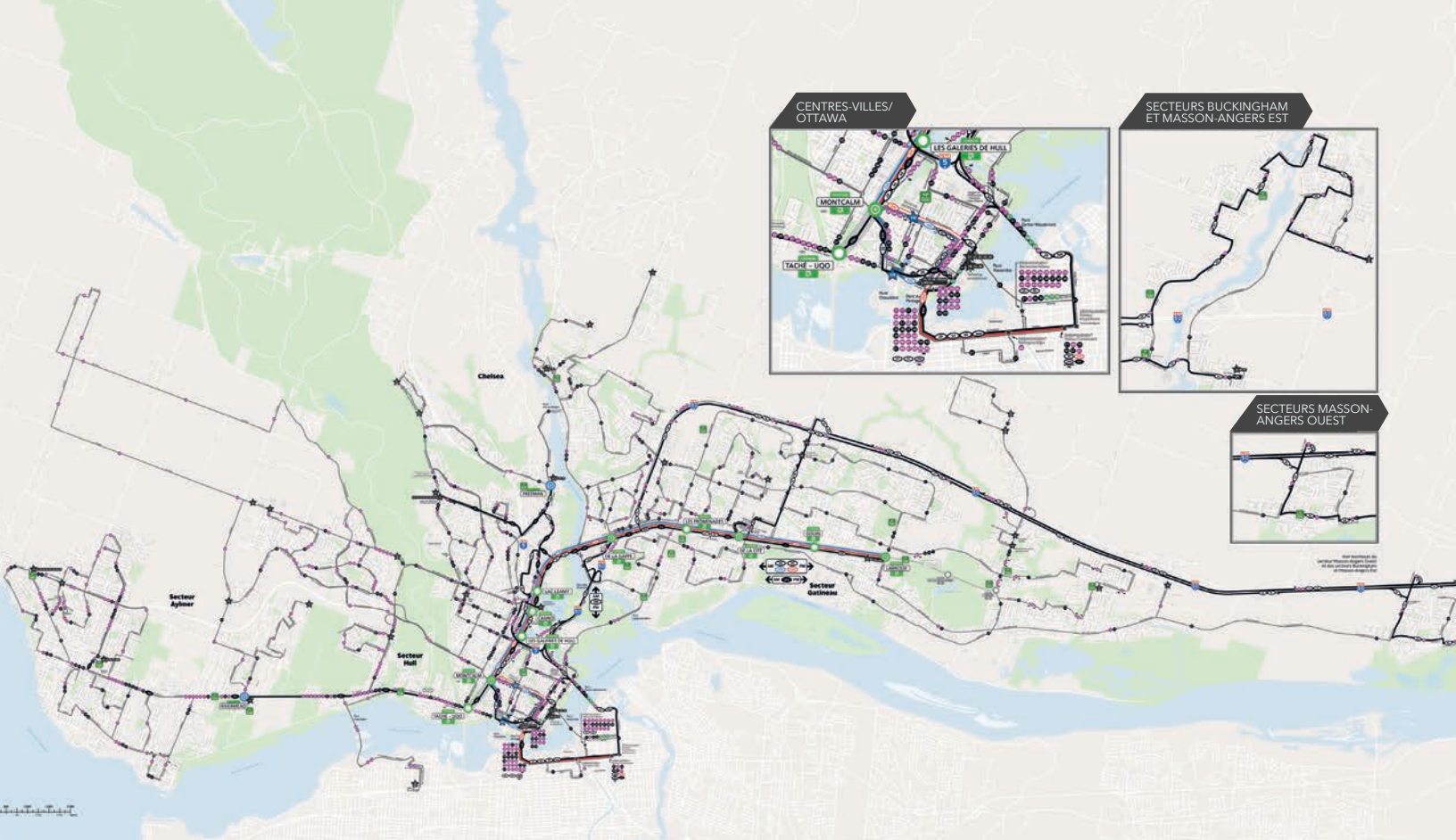


## RÉSEAU RÉGULIER

KILOMÈTRES PARCOURUS :  
**15 384 643**  
1,4 % de plus qu'en 2015

VOYAGES EFFECTUÉS :  
**785 661**  
incluant les  
événements spéciaux

NOMBRE DE LIGNES :  
**67**



# PORTRAIT DU RÉSEAU

**291**

Abribus

**1 808**

Arrêts d'autobus

**10**

Stations Rapibus

**22**

Parcs-o-bus

**37 km**

de voies réservées dont  
**12 km** en corridor  
dédié Rapibus

# LE PARC DE VÉHICULES

**132** | autobus 40 pieds  
abaissables

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

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

**37** | autobus de  
type Classic

**1** | autobus Newlook

**310**



**TOTAL**



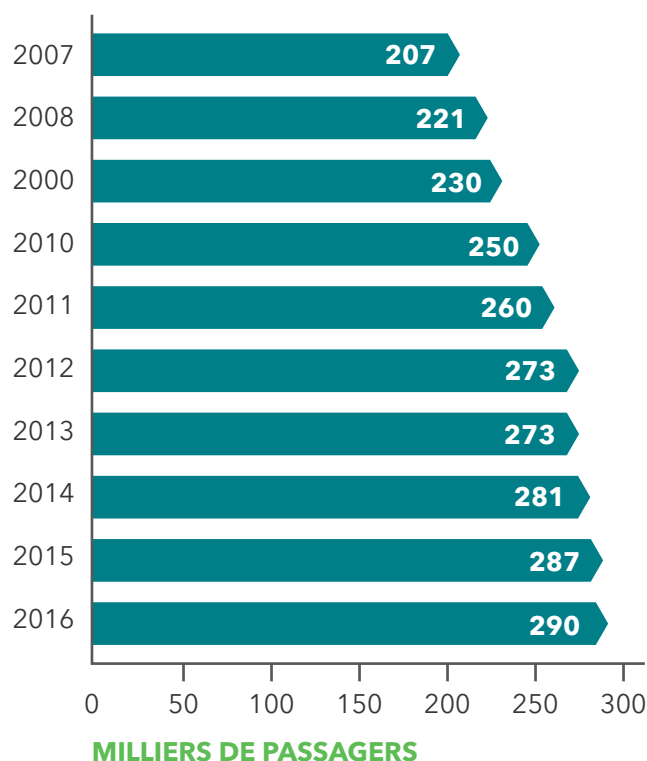


# TRANSPORT ADAPTÉ

Le Service du transport adapté a effectué plus de 289 897 déplacements en 2016, une augmentation de 1,3 %. On compte 748 nouvelles admissions en 2016, ce qui porte le nombre de personnes admises à 6 404. Le temps d'attente a par ailleurs diminué de 18 %.

En novembre, la STO a octroyé un nouveau contrat de trois ans à la firme Autobus Citadelle inc. pour assurer un service de transport par minibus adaptés et conventionnels pour les personnes handicapées. Autobus Citadelle inc. offre ce service depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

## ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE DES 10 DERNIÈRES ANNÉES



30

minibus adaptés



4

minibus conventionnels



12

taxis adaptés



24

taxis conventionnels

# LES OUTILS D'INFORMATION EN CHIFFRES

Type d'alerte	Abonnés courriel	Abonnés texto
Info-réseau	2 388	1 038
Promotion et concours	2 105	-
Rechargement de la Multi		
- Abonnement mensuel	1 110	-
- PME	853	-
Offres d'emploi	1 333	-
Communiqués de presse	792	-

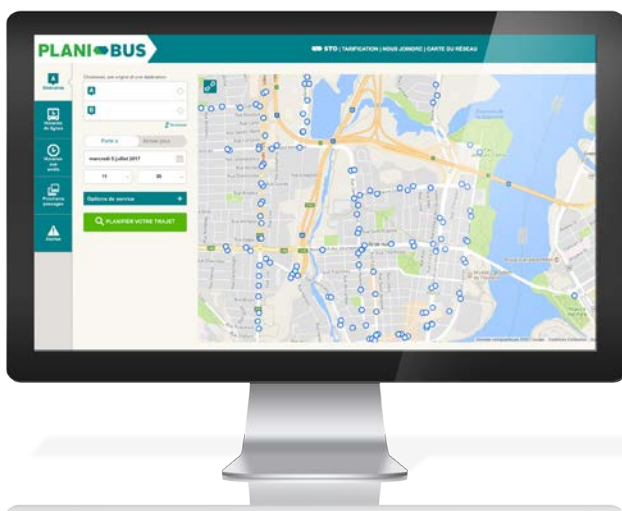
**7 668**  
nouveaux comptes clients  
en ligne « Mon Profil »  
(+24 %) pour un total de  
**39 750**

**Infolettre :**  
**1 660**  
nouveaux abonnés  
(+22 %) pour un total de  
**9 225**

**4 250**  
abonnés à une ou  
plusieurs alertes

## LES TYPES D'OUTILS

	2014	2015	2016	Variation
Téléphone	3 060 409	2 846 676	2 611 346	-8 %
SMS/texto	309 741	370 101	390 556	+6 %
Site mobile	83 064	105 073	112 959	+8 %
Total	3 453 214	3 321 499	3 114 861	-6 %



## SITE WEB ET RÉSEAUX SOCIAUX

**2,5 M** de visites au sto.ca  
(+15 % par rapport à 2015)

**1,5 M** de visites sur le site mobile  
(+35 % par rapport à 2015)

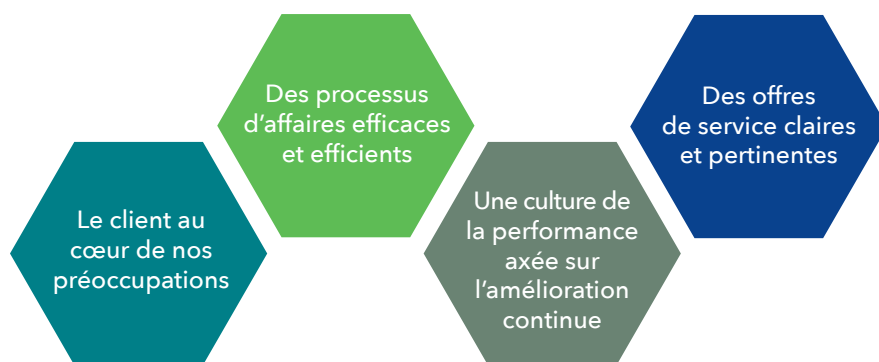
**3 854 520** itinéraires Planibus générés

**2 939** mentions « J'aime » sur Facebook  
(+55 % par rapport à 2015)

**1 044** abonnés Twitter  
(compte créé en janvier 2016)

# FAITS SAILLANTS

## IMPLANTER UNE CULTURE DE PERFORMANCE À TOUS LES NIVEAUX



### DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL : LES AVANCÉES

La STO a poursuivi en 2016 l'implantation de la nouvelle structure organisationnelle issue du diagnostic visant à lui permettre de consolider ses acquis, améliorer son efficacité organisationnelle afin de remplir efficacement sa mission et atteindre ses objectifs de performance. Cet exercice a englobé notamment la révision du fonctionnement du comité de gestion dont la composition a été modifiée.

Conformément à son engagement, la STO a également continué l'analyse de ses processus de gestion touchant principalement l'expérience client, la planification, la communication, la gestion des équipes, l'organisation du travail à l'entretien et l'approvisionnement dans une optique d'efficacité accrue.

Toutes les directions de soutien (Finances, RH, Approvisionnement, DRI, Gestion de projets) ont également défini leur offre de service et clarifié leurs rôles et responsabilités afin de préciser leur mandat au sein de l'organisation. En outre, un nouvel organigramme à la Direction des opérations a été approuvé. Il vise une efficacité optimale de cette direction avec l'ouverture prochaine du Centre d'entretien et d'exploitation. Par ailleurs, un directeur de l'Approvisionnement a été nommé et la chaîne d'approvisionnement stratégique est en révision.

### Gestion de projets

La STO a créé un comité de gouvernance de projets. Un poste de chargé de projets sénior a été créé à la nouvelle Direction gestion de projets afin de voir à la priorisation des projets et appuyer les directions dans la réalisation de grands dossiers. L'équipe de gestion de projets a d'ailleurs supervisé avec succès la réalisation du nouveau Centre d'entretien et d'exploitation.

L'entreprise a également instauré un processus d'identification, de définition et d'approbation des projets et a amorcé le développement d'indicateurs pour en faire le suivi en lien avec les recommandations concernant les pratiques de gestion de projets et de gouvernance.

### Élaboration du Plan stratégique de développement 2017-2026

L'élaboration du nouveau Plan stratégique 2017-2026 s'est poursuivie tout au cours de l'année. Présentant les grandes orientations de développement de la STO pour les 10 prochaines années, ce plan touche tous les aspects de la société de transport : le service à la clientèle, le développement durable, la performance du réseau, la planification du transport collectif, les ressources humaines de même que financières. Le conseil d'administration de la STO, les membres de direction de l'organisation, les cadres et bon nombre d'employés dont des représentants syndicaux ainsi que des représentants de la clientèle ont aussi joué un rôle actif dans l'élaboration du plan en participant à une large réflexion sur la STO d'aujourd'hui et de demain.



## NÉGOCIATIONS

Le processus pour le renouvellement de la convention collective des chauffeurs et employés de l'entretien a débuté en novembre 2015 et s'est poursuivi tout au cours de 2016.

En septembre, la STO a accueilli favorablement la désignation d'un conciliateur par le ministre fédéral du Travail afin d'en arriver à une entente satisfaisante et raisonnable au bénéfice des usagers, des contribuables et des employés. Les négociations se poursuivront en 2017.

C'est en septembre qu'ont débuté les négociations en vue de renouveler la convention collective des employé(e)s professionnel(le)s et bureau. Ces négociations se poursuivront également en 2017.



## OFFRIR UN SERVICE ALIGNÉ SUR LES BESOINS DES CLIENTS

Investissement total dans la bonification de l'offre de service en 2016 :  
**1 M\$**

### REFONTE EN PROFONDEUR DU RÉSEAU AYLMER

La STO a poursuivi en 2016 la mise en place des recommandations issues du mandat d'analyse du réseau réalisé par la firme MMM parmi lesquelles figurait l'amélioration de l'offre de service dans le secteur Aylmer. La forte croissance domiciliaire connue dans cette partie de la ville depuis la dernière refonte de 2007, nécessitait ce réajustement majeur. Celui-ci visait deux grands objectifs : favoriser l'usage du transport en commun à partir des quartiers; soulager la pression sur les stationnements incitatifs dont celui de Rivermead et Hip-podrome puisque ce dernier devra être fermé en 2017 pour faire place à des projets résidentiels.

Pour valider la pertinence des scénarios envisagés, la STO a procédé à des consultations en

Dès le 29 août.  
Un réseau amélioré à Aylmer.  
Et d'autres nouveautés.

Horaires et parcours  
Carte réseau  
Vidéos explicatives  
PLANIBUS

Soyez prêts pour la rentrée!  
Informez-vous au [sto.ca](http://sto.ca)

STO  
L'avenir en commun

Detailed description: This is a promotional graphic for the STO's improved bus network in Aylmer. It features a central illustration of a modern bus with a house and a flag in the background. The text is arranged in a clean, modern layout with various colored boxes and arrows pointing to the right. The STO logo is in the bottom right corner.

ligne qui ont permis d'alimenter de façon significative la proposition. Cette participation citoyenne a été complétée par des rencontres avec des associations de quartiers de même qu'avec les conseillers municipaux du secteur.

Les ajustements apportés ont permis d'offrir une plus grande desserte des quartiers dans le but de diminuer l'usage du Parc-o-bus Rivermead. La clientèle bénéficie également d'un service plus direct et plus fréquent au cœur d'Aylmer et de 144 000 kilomètres supplémentaires par année. Toutefois, une refonte de cette ampleur occasionne d'importants changements dans les façons de se déplacer de la clientèle. La STO s'est assurée d'observer attentivement le nouveau réseau et d'y apporter les ajustements nécessaires pour répondre aux besoins et commentaires exprimés.

### ARRIMAGE STO/OC TRANSPO

Un travail important a été réalisé tout au cours de 2016 pour arrimer les réseaux et les titres de transport de la STO et d'OC Transpo en prévision de l'arrivée du train léger qui sillonnera le centre-ville d'Ottawa dès 2018. La proximité des deux réseaux réclame en outre d'effectuer un arrimage sur une base régulière avec OC Transpo. Un exercice qui ira en s'accroissant au cours des prochaines années.

## ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Dans le but d'améliorer l'accessibilité universelle sur le réseau, un nouveau plan de développement a été adopté en novembre. Fruit d'un vaste travail de concertation et de consultation avec la Ville de Gatineau de même qu'avec plusieurs organismes et associations du milieu, il a été élaboré sous la coordination du comité technique d'accessibilité universelle de la STO qui veille également à assurer le suivi annuel de sa mise en œuvre.

Ce plan, en continuité avec le précédent qui était arrivé à échéance, comprend des mesures répondant aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles et contribue à faciliter les déplacements de tous les usagers y compris les aînés ou encore les personnes voyageant avec une poussette. Parmi les éléments qu'il contient, on compte notamment l'acquisition d'autobus à

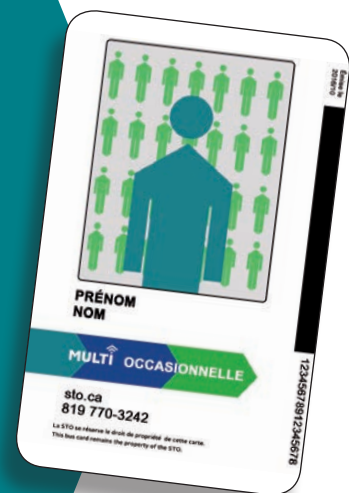
plancher surbaissé munis de rampes d'accès. La STO vise à ce que 64 % de son parc de véhicules en soit constitué d'ici 2019, et 100 % en 2026. De nouvelles lignes accessibles ont aussi été identifiées. Les autobus avec rampe d'accès sont actuellement déployés au fur et à mesure des acquisitions et des remplacements sur les lignes les plus achalandées.

## UNE CARTE AUX NOMBREUSES POSSIBILITÉS : LA MULTI OCCASIONNELLE

### Lancement de la Multi occasionnelle

La clientèle occasionnelle de la STO bénéficie désormais d'un nouveau titre de transport non personnalisé offert sur la carte à puce Multi. S'utilisant comme le Porte-monnaie électronique (PME), ce titre gère les correspondances, pour une durée de deux heures, tant sur le réseau de la STO que sur celui d'OC Transpo. La Multi occasionnelle est également plus avantageuse puisqu'elle constitue une économie par rapport à l'utilisation d'un billet d'autobus à l'unité.

La Multi vise de nombreux objectifs. Tout d'abord, susciter un changement d'habitude auprès de la clientèle occasionnelle afin qu'elle délaisse l'utilisation du billet d'autobus au profit de la billettique; diminuer la fraude liée à la contrefaçon des billets ou à la revente de correspondances; donner accès à des données de gestion plus précises sur les déplacements occasionnels; et finalement, faciliter le contrôle tarifaire par le chauffeur lors de l'embarquement.





### Des sociétés de transport québécoises adhèrent à la technologie de la carte Multi

En avril, le conseil d'administration de la STO a donné son aval pour la signature d'une entente qui permettra à d'autres sociétés de transport du Québec de bénéficier d'une réplique de son système de perception électronique des titres de transport. Après Transcollines en Outaouais, la STO partagera son expertise avec les sociétés de transport de Saguenay (STSaguenay), Sherbrooke (STSherbrooke) et Trois-Rivières (STTR) en ce qui a trait à la technologie de sa deuxième génération de carte à puce sans contact Multi.

### Une U-Pass sur carte à puce Multi pour les étudiants de quatre établissements ontariens

Une entente avec quatre établissements ontariens, soit les universités d'Ottawa, de Carleton, de St-Paul et le Collège Algonquin, permet aux étudiants de la région d'Ottawa-Gatineau qui fréquentent ces institutions de bénéficier depuis 2015 du programme universel U-Pass, mis de l'avant par OC Transpo, et de voyager sur le réseau de la STO et d'OC Transpo à moindre coût, de façon illimitée et en tout temps.

La STO souhaitait toutefois que la carte U-Pass soit intégrée sur un support électronique afin de pouvoir effectuer un meilleur contrôle tarifaire et faciliter le travail des chauffeurs. Une équipe multidisciplinaire, regroupant des employés de plusieurs directions de la STO, y est parvenu en mettant à profit la technologie de la carte Multi.

À cause des nombreuses possibilités offertes par la Multi, une zone commune est maintenant activée lors de l'émission de la carte, facilitant l'interopérabilité entre deux réseaux de transport de deux provinces distinctes. La U-Pass sur Multi rend aussi possible un suivi serré de l'achalandage grâce à des données de gestion fiables et un partage équitable des recettes entre OC Transpo et la STO.

Un total de 37 000 cartes a été émis avec succès dans le cadre d'un projet pilote qui s'est déroulé à la rentrée automnale auprès des étudiants des universités d'Ottawa et de Carleton. Les étudiants de l'Université St-Paul de même que du Collège Algonquin pourront se prévaloir eux aussi de la carte U-Pass sur Multi à l'été 2017. La grande flexibilité de la carte Multi a également permis la création des cartes Transcollines et Transpass (OC Transpo).



### Un prix pour l'équipe U-Pass de la STO

Le 13 octobre, dans le cadre du congrès annuel de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), l'équipe de la STO responsable de l'intégration de la U-Pass sur la carte Multi a été honorée par un prix Reconnaissance. Il s'agit d'un bel exemple de travail d'équipe qui assure un rayonnement à la technologie de cette carte polyvalente au-delà des frontières du Québec tout en répondant aux étudiants québécois concernés qui en faisaient la demande depuis longtemps.

## ACHATS DE NOUVEAUX AUTOBUS

En 2016, la STO a pu devancer, dans le cadre de l'achat regroupé, certaines acquisitions de bus. Elle a ainsi autorisé la Société de transport de Montréal à acquérir 13 autobus hybrides additionnels de 40 pieds pour la période 2017-2018, soit trois autobus hybrides réguliers de 40 pieds pour 2017, et 10 autobus hybrides réguliers de 40 pieds en 2018 alors que ces derniers étaient initialement prévus pour 2019.

Cet achat devancé lui permet d'éviter des retards de livraison, mais aussi de rajeunir plus rapidement son parc d'autobus. Elle pourra dans ces conditions se départir plus tôt d'un plus grand nombre de bus Classic et augmenter sa flotte de bus accessibles et hybrides pour ultimement réduire ses coûts d'entretien.



## ESSAI DU PREMIER AUTOBUS ARTICULÉ HYBRIDE FABRIQUÉ AU QUÉBEC

En janvier, les usagers de Gatineau ont pu monter à bord du tout premier autobus articulé hybride fabriqué par l'entreprise québécoise Nova Bus. Le véhicule a été mis à l'essai sur le corridor du Rapibus durant les périodes de pointe du matin et de l'après-midi. L'expérience visait à tester le prototype du fabricant.

## MESURES PRÉFÉRENTIELLES

La STO a poursuivi le développement de mesures préférentielles qui permettront d'améliorer l'efficacité et la performance du transport collectif par bus sur certains grands axes dont le boulevard Taché près de St-Joseph. Ces projets s'inscrivent dans le cadre du Programme d'aide du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

## RAPIBUS : DÉPÔT DE DEUX RAPPORTS

### Examen indépendant de la gestion du projet

En mai, la STO a déposé le rapport résultant de l'examen indépendant du Rapibus. L'analyse, basée sur les meilleures pratiques en gestion de projet, a porté sur trois volets : la gestion et la gouvernance du projet; les écarts de temps et leurs causes; les écarts de coûts et leurs causes. Parmi les principaux constats, la firme a tout d'abord tenu à souligner que le Rapibus constitue un des plus grands projets de transport en commun au Québec. Il ressort toutefois de ce rapport que sa complexité a été sous-estimée.

### Analyse de son prolongement

La STO a déposé en septembre une analyse du prolongement du Rapibus vers l'est au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Le projet de prolongement jusqu'à Labrosse est inscrit au Schéma d'aménagement de la Ville de Gatineau de même qu'au plan quinquennal d'investissements du Ministère.

# SE DOTER D'INFRASTRUCTURES ET D'OUTILS EFFICIENTS

*« Le projet de construction d'un nouveau Centre d'entretien et d'exploitation pour le transport collectif de la ville de Gatineau est enfin devenu réalité. Il ne fait aucun doute que cet investissement judicieux favorisera un meilleur service à la population et lui offrira un choix efficace pour ses déplacements. »*

- Laurent Lessard

Ministre des Transports, de la Mobilité durable  
et de l'Électrification des transports

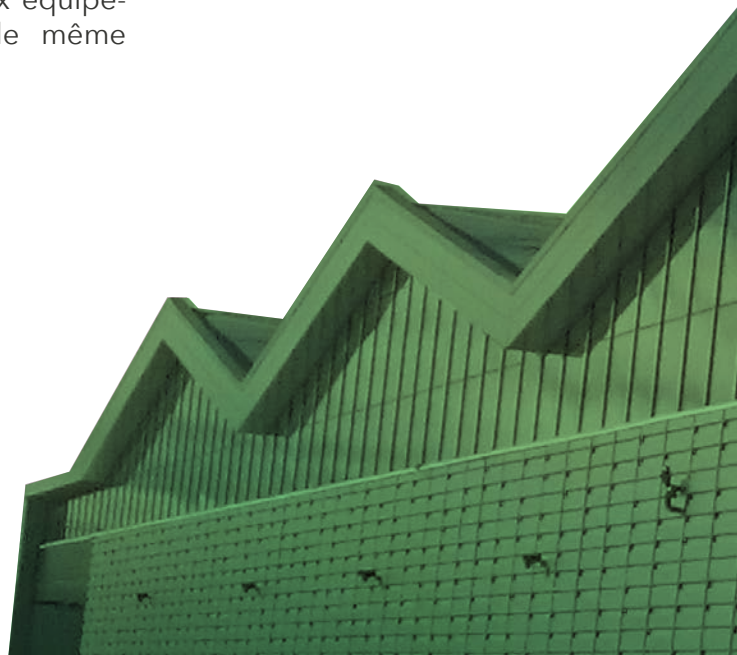
## LE NOUVEAU CENTRE D'ENTRETIEN ET D'EXPLOITATION

C'est le 21 novembre qu'était inauguré le nouveau Centre d'entretien et d'exploitation de la STO. Cette infrastructure a été finalisée dans le respect de l'échéancier et à un coût inférieur de 12 % à l'enveloppe prévue de 75 M\$, soit 65,8 M\$. Ce deuxième centre viendra en soutien à compter de janvier au garage actuel de la STO qui est à surcapacité et dont les installations ne sont plus optimales pour accueillir les nouveaux modèles d'autobus.

Par sa localisation, ce centre permettra d'assurer une meilleure répartition des autobus sur l'ensemble du réseau. Leur déploiement se fera aussi plus rapidement dans la partie est de la ville de Gatineau, ce qui engendra des économies d'exploitation par la réduction de distances improductives. Les conditions d'entretien des véhicules seront également améliorées grâce aux équipements spécialisés de même

qu'aux ateliers et aires de travail adaptés aux nouveaux modèles d'autobus articulés et hybrides.

La construction du nouveau centre a bénéficié d'une subvention de 56,2 M\$ du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.







Plusieurs dignitaires étaient présents pour l'événement dont la députée de Gatineau, ministre de la Justice et ministre responsable de la région de l'Outaouais, Mme Stéphanie Vallée, Mme Maryse Gaudreault, députée de Hull, M. André Fortin, député de Pontiac, et du maire de Gatineau, M. Maxime Pednaud-Jobin. Ils étaient entourés du président de la STO, M. Gilles Carpentier, et de la directrice générale, Mme Line Thiffeault.





**LES CARACTÉRISTIQUES  
DU NOUVEAU CENTRE  
D'ENTRETIEN ET  
D'EXPLOITATION**



## CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

Capacité permettant de combler la demande d'ici les **20 prochaines années**.

Bâtiment d'une hauteur de deux étages, d'une superficie totale de **25 618 m<sup>2</sup>**

Durée de vie de **60 ans** par sa conception qui permet un agrandissement futur pour accueillir une cinquantaine d'autobus additionnels.

Aménagement d'**espaces verts et boisés** contribuant à la réduction des flots de chaleur.

**Huit bornes de recharge** pour les voitures électriques, stationnement pour bicyclettes et vestiaires.

**Entreposage intérieur** des autobus diminuant le risque de retard occasionné par des bris ou l'incapacité de faire démarrer les véhicules lors de températures extrêmes.

**Davantage de baies de réparation** pour un retour plus rapide des autobus sur le réseau.

Stationnement intérieur de **10 000 m<sup>2</sup>**, permettant d'abriter **192 autobus réguliers** (12 m ou 40 pi) ou **128 autobus articulés** (18 m ou 60 pi).

Utilisation de **matériaux à longue durée** de vie (50 ans).

**Gestion efficace de l'eau** basée sur le principe de la récupération.

## CONSTRUCTION CERTIFIÉE LEED

**Toit en accordéon** permettant l'éclairage naturel par les fenêtres tout le long de l'édifice.

Rendement **éco énergétique** optimisé grâce à un système de chauffage à haut rendement.

Utilisation de matériaux pour le **toit à haute émissivité** (toiture blanche absorbant moins de chaleur).

**Matériaux à faible émission** pour les peintures, les enduits, les revêtements de sol, les adhésifs et contrôle des sources intérieures d'émissions chimiques et de polluants.

Très **haute capacité d'évacuation** des émissions des véhicules.

**Allées larges** offrant la possibilité d'installer des câblages pour la recharge des autobus électriques éventuels.



## UN PLAN D'ACTION À L'ENTRETIEN DU MATÉRIEL ROULANT EN RÉPONSE AU RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Conformément à son engagement, la STO a donné suite aux 75 recommandations formulées dans le rapport sur la gestion de l'entretien du matériel roulant du vérificateur général de la Ville de Gatineau et a déposé, le 15 septembre, un plan d'action réalisable sur une période de trois ans et qui adresse chacune d'entre elles.

Une répartition plus adéquate des ressources, l'ajout de mesures de contrôle par l'élaboration de programmes d'entretien optimisés de même

que par l'amélioration des processus et méthodes de travail, figurent à ce plan d'action. L'acquisition à venir d'un système de Gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) viendra appuyer ces actions. Une révision globale de la gestion des stocks sera effectuée. Ces actions permettront aussi de répondre de façon encore plus optimale aux besoins d'entretien du parc de véhicules et des différents modèles de bus qui le constituent. De même, la mise en service en 2017 du Centre d'entretien

et d'exploitation adressera plusieurs des recommandations et permettra de remédier aux défis quotidiens découlant de la surutilisation du garage situé au Centre administratif Antoine-Grégoire du secteur Hull.

Le rapport du vérificateur général faisait par ailleurs également état de l'efficacité avec laquelle la STO prodigue le service aux usagers précisant que ce service a été livré au cours des dernières années à 99,9 %, un niveau qu'il a qualifié digne de mention.

### L'IMPLANTATION PROGRESSIVE DU NOUVEAU SYSTÈME D'AIDE À L'EXPLOITATION ET INFORMATION VOYAGEUR (SAEIV)

L'installation du Système d'aide à l'exploitation et information voyageur (SAEIV) a débuté à l'intérieur des autobus de la STO. Une centaine de véhicules sont maintenant équipés de ce système qui permet de suivre les déplacements des autobus en temps réel au moyen de la technologie GPS. Le SAEIV présente de nombreux bénéfices pour la clientèle. En optimisant les ajustements à l'offre de service et la planification des nouveaux services aux saisons, il permettra, une fois l'implantation complétée d'offrir aux usagers une fiabilité, une ponctualité et une régularité de service

accrues pour ce qui touche entre autres les correspondances et les passages des autobus aux arrêts. Les clients pourront également profiter d'une information en temps réel à la fine pointe grâce à la présence d'écrans et de messages sonores pour annoncer le prochain arrêt.

Le projet de 7,8 M\$ dispose d'un budget de 9,5 M\$ et bénéficie d'une subvention de 85 % (5 M\$) de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL) et de 75 % (4,5 M\$) du Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes (PAGTCP).

### Système similaire pour le transport adapté

L'implantation d'un système analogue a également débuté au transport adapté. Appelé Système d'aide à l'exploitation (SAE), il permettra de procéder à la régulation en temps réel des déplacements, d'intégrer aux routes les changements pouvant survenir et de tenir compte de l'état du réseau (travaux ou détours) pour organiser les routes. Grâce au SAE, les clients pourront par ailleurs connaître plus précisément l'heure de leur déplacement.

L'implantation des deux systèmes devrait être complétée à la fin de l'année 2017.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Utilisation d'un concept d'énergie solaire pour éclairer les abribus

Un concept d'énergie solaire a été mis à l'essai au cours de l'automne sur un modèle d'abribus. Ce concept, qui fait appel à une énergie renouvelable, pourrait convenir aux zones où l'accès à l'électricité est plus difficile. De plus, en éclairant ce mobilier urbain de jour comme de nuit, on augmente le sentiment de sécurité des usagers et on le rend plus attrayant pour les annonceurs. Les résultats se sont avérés concluants. La STO examinera en 2017 la possibilité d'aller de l'avant avec ce concept.

### Une construction certifiée LEED

Le bâtiment qui abrite le nouveau Centre d'entretien et d'exploitation est érigé sur la base des principes de réduction de l'empreinte écologique minimisant les impacts environnementaux et tenant compte de la diminution des émissions de gaz à effet de serre. Les critères LEED-NC de niveau «certifié» ont été considérés dans le cadre de la planification et de la réalisation du projet.

# COMMUNICATIONS ET PROMOTIONS **AVEC** **LA CLIENTÈLE ET** **LA COMMUNAUTÉ**



**STO** @STOGatineau • 26 oct. 2016

Vous habitez l'ouest de Gatineau et vous vous déplacez aux heures de pointe ? On veut connaître votre opinion ! <http://bit.ly/ÉtudeOuest>





## ARRIVÉE OFFICIELLE SUR TWITTER

La STO a fait officiellement son entrée sur Twitter en janvier et a invité les personnes intéressées à la suivre au **@STOGatineau**. Ce nouveau canal s'ajoute à sa page Facebook et à ses autres sources numériques d'information dont les alertes Info-réseau (SMS/texto ou courriel) au **sto.ca/monprofil**, sur le web, le site mobile **m.sto.ca**, etc.

## INTÉGRATION SUR GOOGLE

Une entente avec Google a été signée en janvier et les fichiers de données ouvertes de la STO ont été transmis en prévision d'une intégration à l'été 2017 dans le planificateur de déplacements Google Transit. Il s'agit d'un outil additionnel tant pour les touristes que pour les usagers occasionnels de même que pour la clientèle qui a aussi accès au Plani-Bus sur le site web et sur le site mobile. Les données en temps planifié sont ouvertes aux développeurs indépendants depuis novembre 2015.

## UN PLANI-BUS BONIFIÉ

Le planificateur de déplacements a été bonifié pour le rendre plus convivial sur le site mobile **m.sto.ca**. Complètement repensé, il s'avère plus facile à utiliser grâce à une version épurée et allégée qui permet d'effectuer une demande d'itinéraires plus simplement. Ce Plani-Bus affiche de nombreuses améliorations : une seule plateforme dont la taille s'adapte automatiquement au format de l'écran des appareils intelligents qu'il s'agisse d'un ordinateur, une tablette ou un téléphone cellulaire; la possibilité de visualiser son itinéraire grâce à une cartographie qui est maintenant disponible pour toutes les demandes effectuées à partir d'un appareil mobile; et finalement, un accès en quelques clics à l'horaire de l'autobus et aux prochaines heures de passage pour un arrêt précis.

## INFOBUS FAIT PEAU NEUVE

La STO a débuté en 2016 la modernisation de son service téléphonique Infobus dont la technologie remontait à 1986. Ce service, qui permet à l'utilisateur de connaître l'heure de passage des deux prochains autobus à un arrêt, comporte désormais un nouveau numéro d'accès unique, le 819 778-5555, au lieu du numéro 819 778 accompagné des 4 chiffres de l'arrêt demandé. Des directives vocales guident ensuite l'utilisateur pour indiquer son numéro Infobus habituel ou encore, son nouveau numéro d'arrêt. Ces nouveaux numéros sont publiés dans le Plani-Bus et sont affichés graduellement sur les panneaux d'arrêt de même que dans le Guide de l'utilisateur. D'ici la fin de la période de transition prévue à l'automne 2017, les usagers peuvent utiliser les deux numéros. Quant aux numéros d'accès Infobus par SMS/texto ou par le site mobile **m.sto.ca**, ils demeurent inchangés.



## POINT DE SERVICE STO AUX GALERIES AYLMER

Le bail du point de service de la STO aux Galeries Aylmer a été prolongé pour une période de deux ans, soit jusqu'en juillet 2018. La STO compte quatre points de service sur son territoire avec celui situé à son centre administratif, au Village Place Cartier et à la station de la Cité dans le secteur Gatineau.

## PROMOUVOIR ET FIDÉLISER

De nombreuses initiatives visant à promouvoir l'utilisation du transport en commun, notamment auprès des jeunes afin que l'autobus devienne pour eux une option aussi attrayante que l'automobile, ont été mises en place tout au cours de l'année.

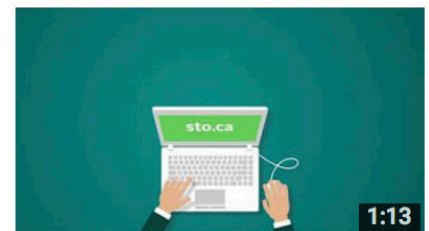
- En juin, le conseil d'administration a reconduit l'entente de partenariat pour les forfaits Cam-Puce UQO et Cam-Puce Cégep. Très populaires, ces forfaits incitent la clientèle étudiante à adopter des habitudes de déplacement durables.
- Encore une fois cette année, durant les mois de juillet et août, du lundi au vendredi dès 9 h et toute la journée le week-end, jusqu'à 4 enfants âgés de 11 ans ou moins ont pu voyager gratuitement accompagnés d'un adulte défrayant son passage.
- Toujours en juillet et août, grâce à l'abonnement d'été à prix réduit, les jeunes de 17 à 20 ans, étudiants à temps complet et détenant une Multi valide pour l'année en cours, ont profité de déplacements illimités et à bas prix.
- Plusieurs centaines de jeunes de 12 à 16 ans ont aussi profité de la ZAP+ en juillet et en août pour se déplacer en autobus. Même chose à Noël et au Jour de l'an alors qu'en plus d'offrir la gratuité dans ses autobus, la STO a offert à ces jeunes de profiter du congé des Fêtes pour se rendre au cinéma, au centre commercial, à une activité sportive ou chez des amis, grâce à l'abonnement ZAP qui était valide en tout temps.
- Tous les samedis et dimanches de décembre, les Gatinois ont pu parcourir la ville pour effectuer leurs achats des Fêtes pour seulement 2 \$ avec leur Porte-monnaie électronique (PME).

## CAPSULES VIDÉO

Pour faire connaître davantage les différents outils électroniques et mobiles destinés aux usagers, quatre capsules vidéo ont été créées en 2016 et permettent d'expliquer : comment créer son profil; recharger sa carte Multi en ligne; texter une demande d'information; ou utiliser le nouveau Plani-Bus. Ces capsules sont présentées dans les différents points de service ou lors des événements où la STO est présente.



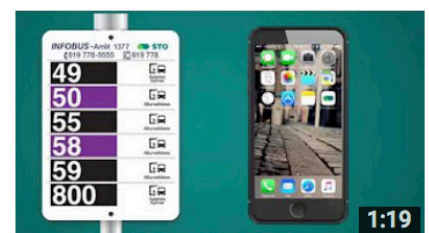
Mon profil. Mon bus.



Mes outils. Mon bus.



Mon rechargement en ligne. Mon bus.



Mes déplacements. Mon bus.

# PARTICIPATION CITOYENNE

La STO invite régulièrement les usagers et les citoyens à s'exprimer sur ses orientations et ses grands projets. Le processus de consultation, qui se fait au moyen de questionnaires en ligne ou en version papier ou dans le cadre de groupes de discussion, a comme objectif de bonifier les projets présentés en accueillant les commentaires et suggestions. Des soirées d'information de type portes ouvertes permettent aussi de bonifier la réflexion en incitant la population à s'informer et à échanger avec des représentants de la STO et les experts aux dossiers. Les résidents de Gatineau, qui sont des utilisateurs du transport en commun, sont également invités à faire partie du panel d'usagers de la STO où ils peuvent répondre aux sondages, mettre à jour leur profil et accéder à des informations exclusives. À la fin de 2016, près de 750 personnes faisaient partie de ce panel initialement créé en 2012.



**Forum**  
Préparer la mobilité  
de l'avenir dans l'ouest  
de Gatineau  
Comprendre le contexte  
et les enjeux

21 septembre 2016 à l'hôtel DoubleTree Hilton Gatineau-Ottawa  
Entrée gratuite  
Inscrivez-vous via le formulaire au [sto.ca](http://sto.ca)

**STO**  
L'avenir en commun

## FORUM

En septembre, la STO a tenu un forum pour la première fois de son histoire. Celui-ci avait pour objectif de permettre aux citoyens et acteurs concernés par la mobilité de comprendre le contexte et les enjeux entourant l'étude visant à doter la partie ouest de la ville de Gatineau d'un système de

transport collectif structurant. Sous le thème « Préparer la mobilité de l'avenir dans l'ouest de Gatineau », ce forum a réuni différents experts dont Mme Catherine Marchand de la Ville de Gatineau, Mme Sandrine Poteau de la STO, M. Paul Lewis de l'Université de Montréal, M. Mario

## ENQUÊTES ET CONSULTATIONS EN 2016

### JANVIER

Sondage auprès des membres du panel d'usagers pour le choix de la voix pour les annonces vocales (SAEIV)

### FÉVRIER-MARS

Consultation sur le nouveau réseau dans le secteur Aylmer

### SEPTEMBRE

Forum « Préparer la mobilité de l'avenir dans l'ouest de Gatineau » sur le contexte et les enjeux de l'étude de l'ouest

### OCTOBRE-NOVEMBRE

Consultation sur l'étude de l'ouest

### NOVEMBRE-DÉCEMBRE

Première phase de consultation pour la révision du réseau dans le Plateau et le Manoir des Trembles dans le secteur Hull

Gauthier de l'Université du Québec en Outaouais et M. Vincent Ermatinger de la firme WSP. Deux soirées d'information de type portes ouvertes auxquelles une centaine de personnes ont participé ont aussi eu lieu en octobre dans les secteurs Hull et Aylmer sur le même thème.



# PARTICIPATION AU SUCCÈS DE 15 ÉVÉNEMENTS ESTIVAUX

Cinq nouveaux partenariats ont été conclus pour la saison estivale 2016 portant le total à 15. Grâce aux partenariats, la STO facilite les déplacements de la population sur le territoire et l'accès aux événements. Elle contribue en outre à leur succès et aux retombées économiques régionales. Dans le cadre de ces partenariats événementiels, la STO a enregistré près de 42 000 déplacements à bord des navettes dédiées de même qu'au transport adapté. S'ajoutent à ce chiffre, les nombreux déplacements sur le réseau régulier.

Parallèlement, la STO a été partie prenante de deux grandes campagnes marketing estivales, soit « Un été chaud à Gatineau » avec la Ville de Gatineau et le « Mois de la famille » avec Tourisme Outaouais.

## FESTIVAL DE L'OUTAOUAIS ÉMERGENT

Dans le cadre de son partenariat avec le Festival de l'Outaouais émergent, la STO a collaboré à un concert privé dans un autobus. Lors de cet événement inusité, un document vidéo a été tourné par La Fabrique culturelle, une branche de Télé-Québec, et diffusé sur le Web et les réseaux sociaux. Il s'agit d'une belle vitrine pour la STO qui lui permet un positionnement très différent pour rejoindre une clientèle plus jeune et branchée.

## LES ÉVÉNEMENTS DE L'ÉTÉ 2016

- **Festibière d'été de Gatineau** (26 au 28 mai)
- **Rouge et Noir** (13 juin, 8 et 31 juillet, 6, 19 et 25 août, 23 septembre, 7 et 21 octobre, 4 novembre)
- **Festival Franco-Ontarien** (16 au 18 juin)
- **Fête nationale du Québec en Outaouais** (23 juin)
- **L'Outaouais en fête** (23 au 26 juin)
- **Fête du Canada** (1<sup>er</sup> juillet)
- **Merveilles de sable** (1<sup>er</sup> au 3 juillet)
- **Mois de la famille en Outaouais** (juillet)
- **Soirées ciné plein-air Rouge fm** (8, 15, 22 et 29 juillet)
- **Recycl'Art de Gatineau** (16 juillet au 21 août)
- **Festival Country du Grand Gatineau** (3 au 7 août)
- **Grands feux du Casino du Lac-Leamy** (6, 10, 13, 17 et 20 août)
- **Festival de montgolfières de Gatineau** (1<sup>er</sup> au 5 septembre)
- **Festival de l'Outaouais émergent** (8 au 11 septembre)
- **La nuit des onze saveurs** (16 au 18 septembre)



## CONCOURS ANNUEL DE GRAFFITIS

Ce concours s'est déroulé en septembre sur le site du Festival de montgolfières de Gatineau, en collaboration avec la Ville de Gatineau. Pour l'occasion, la visibilité de la STO a été rehaussée avec notamment la présence d'un autobus sur place ainsi qu'une petite exposition de photos portant sur les œuvres exposées dans ses installations. Le Jury STO était composé de la directrice générale, Line Thiffeault, de Norlan Vilchez, chauffeur de la STO et artiste, ainsi que de trois artistes de la région. Cet événement avait pour objectif de créer un lien avec le milieu artistique.







## TRANSPORTEUR OFFICIEL DE GATINEAU 2017 ET DE MOSAÏCANADA

À l'occasion des festivités qui se dérouleront l'an prochain dans le cadre des célébrations du 150<sup>e</sup> anniversaire du Canada à Gatineau, la STO offrira entre autres un service de navettes pour se rendre facilement sur le site de l'exposition MosaïCanada au parc Jacques-Cartier dans le secteur Hull. Les festivaliers seront invités à monter à bord d'un autobus maquillé aux couleurs de Gatineau 2017 et de MosaïCanada. Il s'agit d'ailleurs de l'autobus maquillé le plus coloré de l'histoire de la STO qui s'avère également un moyen original de promouvoir les festivités puisqu'il circule depuis le mois de novembre sur différentes lignes du réseau de la STO.

## LES RENDEZ-VOUS DE LA MOBILITÉ DURABLE

En septembre, pour une 7<sup>e</sup> année consécutive à Gatineau, les transports collectifs et actifs étaient de nouveau à l'honneur, mais cette fois avec une toute nouvelle identité rajeunie et dynamique. Rebaptisée *J'embarque!* Les rendez-vous de la mobilité durable, cette campagne annuelle vise à conscientiser la population gatinoise au fait que chacun fait à la fois partie du problème et de la solution selon son mode de déplacement et d'engager les Gatinois et Gatinoises dans l'action en encourageant les changements de comportements et de mode de transport. Cette initiative cadre parfaitement avec les objectifs de développement durable de la STO. En plus d'une présence sur le terrain, la STO a notamment mis de l'avant sa collaboration avec MOBI-O lors du *Défi sans auto* et a invité les citoyens à participer au forum en lien avec l'étude de l'ouest.



# IMPLICATIONS SOCIALES

## LA GRANDE GUIGNOLÉE DES MÉDIAS À BORD DES AUTOBUS

En décembre, dans ce qui est devenu une tradition, la STO s'est impliquée de nouveau avec Moisson Outaouais dans le cadre de la Grande guignolée des médias. Un total de 690 tirelires ont été installées à bord des autobus afin d'amasser des fonds pour appuyer les personnes les plus démunies de la communauté. Cette collecte a permis d'amasser plus de 7 000 \$.



## LE GRAND PARTAGE DE NOËL

La STO a également été partie prenante du Déjeuner du Maire dans le cadre du Grand partage de Noël. Pour cette occasion, elle a mis à la disposition du chauffeur Luc Champagne, 22 autobus pour assurer, sous sa coordination bénévole et celle de plusieurs autres chauffeurs, familles et amis, la distribution de nombreux paniers de Noël.



## LA CAMPAGNE CENTRAIDE

C'est en octobre que la STO a renouvelé sa participation à la campagne Centraide Outaouais. Tout comme les années passées, la STO a posé un geste corporatif en remettant un don de 15 cents pour chaque passage payé durant la période allant du 7 au 10 octobre selon la grille tarifaire en vigueur. De plus, une campagne à l'interne pour mobiliser les employés à cette cause a également eu lieu et ce, par le biais de diverses activités ainsi que par la sollicitation à la déduction à la source. Un montant de 26 024,11\$ a été remis à l'organisme au nom de l'équipe de la STO.



# RECONNAÎTRE

## HOMMAGE À UN PIONNIER DU TRANSPORT EN COMMUN EN OUTAOUAIS

Le 16 juin, la STO a souligné son 45<sup>e</sup> anniversaire de fondation en nommant son édifice *le Centre administratif Antoine-Grégoire* en mémoire de ce grand bâtisseur. Antoine Grégoire a été dirigeant de la STO pendant 15 années et ses qualités de gestionnaire et sa vision ont assuré un avenir brillant pour le transport en commun en Outaouais. À cette occasion, la STO a dévoilé l'enseigne corporative affichant le nouveau nom de l'édifice du 111, rue Jean-Proulx en présence des membres de la famille Grégoire dont son épouse et ses enfants.



*« Aujourd'hui, la STO tient à rendre un hommage tout particulier à Antoine Grégoire, un grand bâtisseur qui a assuré à la STO et à la région, un rayonnement au Québec et à travers le pays. »*

Extrait de l'allocution du président de la STO, M. Gilles Carpentier, lors du dévoilement du nouveau nom du centre administratif à l'occasion du 45<sup>e</sup> anniversaire de fondation de la STO.



## Richard Beausoleil : 46 ans de loyaux services

En 2016, la STO a rendu hommage à Richard Beausoleil, un chauffeur d'autobus d'exception qui a quitté l'entreprise après 46 ans de loyaux services. Possédant une fiche d'assiduité impeccable et de ponctualité irréprochable, Richard Beausoleil a reçu, lors du Congrès de l'ACTU tenu à Vancouver en 2005, le prix « Rendement supérieur / Réalisation exceptionnelle ». Il a été intronisé au Club Sélect de la STO en 2005 et a été le premier à atteindre, en 2016, la catégorie Diamant, soulignant ses 40 années de conduite sans accident évitable. Un exploit digne de mention.

# À L'AGENDA POUR 2017

- Dépôt du Plan stratégique 2017-2026.

---

  - Poursuite de l'étude de l'ouest.

---

  - Arrimage des services de la STO et d'OC Transpo avec l'arrivée prochaine du train léger au centre-ville d'Ottawa.

---

  - Déploiement progressif du nouveau Système d'aide à l'exploitation et information voyageur (SAEIV) en plus de celui pour le transport adapté.
- Poursuite du dossier du prolongement du Rapibus vers l'est.

---

  - Mise en place de mesures préférentielles.

---

  - Révision du réseau dans le secteur de Hull (Plateau et Manoir des Trembles).

---

  - Acquisition de 21 bus hybrides diesel-électrique, soit 6 articulés et 15 bus de 40 pieds.

# GÉRER AVEC DISCERNEMENT

« Limiter la pression sur la Ville et la clientèle du transport en commun. »

**ANNÉES  
2014/2015**

**2,9 M\$** efforts de rationalisation

**ANNÉE  
2016**

**0,9 M\$** réduction des dépenses  
**0,7 M\$** augmentation des revenus  
**4,5 M\$** gains d'efficacité et économies

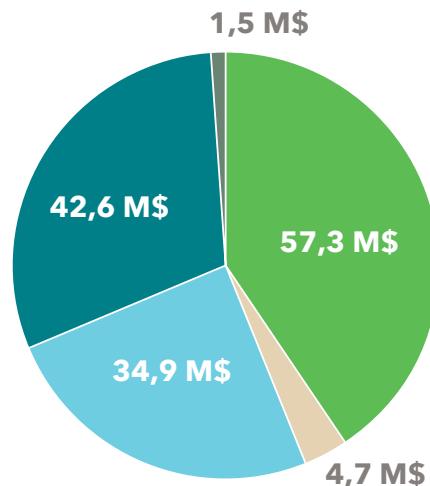
## PISTES D'OPTIMISATION BUDGÉTAIRE

Identification de pistes d'optimisation budgétaire basées sur les meilleures pratiques de gestion et qui avait permis de dégager un montant de 2,9 M\$ au cours des années 2014 et 2015 s'est poursuivie en 2016. Des gains d'efficacité de 4,5 M\$ ont été réalisés à ce jour sur la cible de 5 M\$ fixée pour 2018 dans le diagnostic organisationnel.

## SURPLUS

La STO enregistre en 2016 un surplus de 1,8 M\$ attribuable principalement à l'augmentation des revenus dont les revenus de passagers et ceux liés aux services spéciaux et à une gestion serrée de ses dépenses.

Cet excédent budgétaire représente 1,3 % du budget 2016 de 141 M\$.



## PROVENANCE DES REVENUS 2016

- Contribution - Ville de Gatineau
- Droits sur immatriculations
- Revenus de passagers
- Subventions provinciales
- Autres revenus

## QUOTE-PART ET TARIFICATION

En 2016, des efforts supplémentaires ont été consentis afin de limiter la pression sur la Ville de Gatineau et sur la clientèle du transport en commun. Malgré la croissance courante des dépenses et l'investissement de l'ordre de 1 M\$ par année en nouveaux services, la STO a réussi à limiter à 3 M\$ la hausse de sa demande à la Ville, selon l'objectif fixé pour l'augmentation de la quote-part. La Ville de Gatineau a injecté en 2016 un montant de 57,3 M\$, ce qui représente 41 % du budget de la STO. Celui-ci s'élève à 141 M\$, soit une hausse de 5,5 % par rapport à 2015.

La STO a par ailleurs limité la hausse moyenne tarifaire à 1 %, malgré l'augmentation courante des dépenses, limitant celle-ci seulement aux abonnements et au billet.



# RAPPORTS FINANCIERS

## Excédent de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016 Budget (\$)	2016 Réel (\$)	2015 Réel (\$)
<b>Revenus</b>			
Revenus de passagers	34 860 000	35 746 873	34 615 203
Droits sur immatriculations	4 750 000	4 778 848	4 797 053
Subventions reliées à l'exploitation	9 200 000	9 627 863	9 700 847
Subventions reliées aux immobilisations	33 400 000	45 089 639	31 824 342
Services spéciaux et autres contributions	409 000	1 006 736	748 207
Autres revenus	1 081 000	1 472 194	1 172 581
Contribution - Ville de Gatineau	57 300 000	57 300 000	54 300 000
<b>Total des revenus</b>	<b>141 000 000</b>	<b>155 022 153</b>	<b>137 158 233</b>
<b>Dépenses</b>			
Dépenses de fonctionnement	93 918 859	94 439 422	91 205 596
Frais de financement	14 412 000	8 211 005	8 468 090
	<b>108 330 859</b>	<b>102 650 427</b>	<b>99 673 686</b>
Remboursements de la dette à long terme	32 718 000	33 312 054	30 688 711
<b>Total des dépenses</b>	<b>141 048 859</b>	<b>135 962 481</b>	<b>130 362 397</b>
<b>Résultats avant affectations</b>	<b>(48 859)</b>	<b>19 059 672</b>	<b>6 795 836</b>
<b>Affectations</b>			
Activités d'investissement	-	(17 944 314)	(6 320 257)
Surplus accumulé affecté	-	29 565	171 001
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	48 859	663 566	859 339
<b>Total des affectations</b>	<b>48 859</b>	<b>(17 251 183)</b>	<b>(5 289 917)</b>
<b>Excédent de l'exercice</b>	<b>-</b>	<b>1 808 489</b>	<b>1 505 919</b>

## État de la situation financière

Exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016 \$	2015 \$
<b>Actifs</b>		
<b>Actifs financiers</b>		
Encaisse	-	628 466
Débiteurs (note 3)	26 821 023	28 119 285
Placements à long terme	-	53 843
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 4)	8 863 000	6 607 500
	<b>35 684 023</b>	<b>35 409 094</b>
<b>Actifs non financiers</b>		
Stocks de fournitures (note 5)	4 031 411	2 823 892
Frais payés d'avance	807 991	629 651
Immobilisations (note 8)	452 196 928	413 599 944
	<b>457 036 330</b>	<b>417 053 487</b>
<b>Total des actifs</b>	<b>492 720 353</b>	<b>452 462 581</b>
<b>Passifs et l'avoir des contribuables</b>		
<b>Passifs</b>		
Découvert bancaire	1 003 796	-
Créditeurs et frais courus (note 6)	24 300 952	23 022 478
Revenus reportés (note 7)	1 760 979	4 336 443
Dettes à long terme (note 9)	286 177 091	276 542 281
<b>Total des passifs</b>	<b>313 242 818</b>	<b>303 901 202</b>
<b>Avoir des contribuables</b>		
L'excédent accumulé	8 670 492	7 489 055
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	(6 519 283)	(5 855 717)
Financement des investissements en cours	6 180 584	3 850 157
Investissement net dans les immobilisations	171 145 742	143 077 884
<b>Total de l'avoir</b>	<b>179 477 535</b>	<b>148 561 379</b>
<b>Total des passifs et de l'avoir des contribuables</b>	<b>492 720 353</b>	<b>452 462 581</b>

**Excédent accumulé**

Exercice terminé le 31 décembre 2016

	<u>Virement de</u> \$	<u>Virement à</u> \$	<u>Solde</u> \$
<b>Excédent accumulé</b>			
<b>Non affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			<b>3 810 131</b>
Affectation - activités de fonctionnement			
Affectation - activités d'investissement			
Affectation - excédent accumulé affecté			
Affectation - réserves financières			
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales	1 808 489		1 808 489
<b>Non affecté - solde au 31 décembre</b>	<b>1 808 489</b>	-	<b>5 618 620</b>
<b>Affecté - solde au 1<sup>er</sup> janvier</b>			
			<b>3 678 924</b>
Affectation - activités de fonctionnement		29 565	(29 565)
Affectation - activités d'investissement		597 487	(597 487)
Affectation - excédent accumulé non affecté			
Affectation - réserves financières			
<b>Affecté - solde au 31 décembre</b> (note 10)	-	<b>627 052</b>	<b>3 051 872</b>
<b>Excédent accumulé au 31 décembre</b>			<b>8 670 492</b>



## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2016

### 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 (Loi 24 , chapitre 23).

### Note 2 - Principales méthodes comptables

#### Base de présentation

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

#### Comptabilité d'exercice

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

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

#### Estimations comptables

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

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

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

#### Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures, incluant les pièces de rechange, sont évalués au plus faible du coût et de la valeur nette de réalisation. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. Les stocks désuets sont radiés des livres. La valeur des stocks radiés en 2016 est de 352 574 \$ et de 123 398 \$ en 2015.

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2016

### Note 2 - Énoncé des principales méthodes comptables (suite)

#### Amortissement des immobilisations

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

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

#### Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

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

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

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 2016

	2016	2015
	\$	\$
<b>Note 3 - Débiteurs</b>		
Subventions - gouvernement du Québec	19 031 102	19 175 327
Ville de Gatineau	1 376 246	3 722 288
Fonds des contributions des automobilistes	1 360 793	1 313 758
Titres de transport	2 487 856	1 251 852
Ristournes de TPS et TVQ	1 623 542	1 785 268
Autres débiteurs	941 484	870 792
	<b>26 821 023</b>	<b>28 119 285</b>

### Note 4 - Avantages sociaux futurs

Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	16 299 600	13 420 600
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(7 436 600)	(6 813 100)
	<b>8 863 000</b>	<b>6 607 500</b>

### Note 5 - Stocks de fournitures

Carburant et huiles	327 317	169 860
Pièces de rechange	3 704 094	2 654 032
	<b>4 031 411</b>	<b>2 823 892</b>

### Note 6 - Crédoeurs et frais courus

Fournisseurs	10 918 076	11 432 139
Salaires et avantages sociaux	10 575 126	8 740 599
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 622 734	1 736 359
Gouvernement du Québec	807 151	666 347
Gouvernement du Canada	210 765	295 241
Dépôts sur soumissions	167 100	151 793
	<b>24 300 952</b>	<b>23 022 478</b>

### Note 7 - Revenus reportés

Abonnements mensuels	1 236 255	1 301 990
Billets	169 200	205 356
Subventions	355 524	2 829 097
	<b>1 760 979</b>	<b>4 336 443</b>



## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2016

### Note 8 - Immobilisations

Catégories	2016			2015		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	20 622 508	-	20 622 508	20 622 508	-	20 622 508
Bâtiment	100 310 836	15 989 280	84 321 556	45 723 088	14 469 697	31 253 391
Véhicules	176 551 594	78 329 286	98 222 308	163 557 351	71 375 118	92 182 233
Rapibus	230 233 215	19 829 099	210 404 116	230 123 727	14 073 600	216 050 127
Terminus, stationnements et voies réservées	20 603 080	11 802 413	8 800 667	20 603 080	10 815 301	9 787 779
Abribus, bancs et arrêts	2 206 647	1 543 803	662 844	2 035 615	1 453 009	582 606
Équipements informatiques	18 472 386	12 213 349	6 259 037	15 864 679	9 981 252	5 883 427
Gestion des titres de transport	9 175 504	6 859 538	2 315 966	9 175 504	6 504 425	2 671 079
Équipements de garage	7 181 925	4 124 777	3 057 148	4 793 263	3 823 800	969 463
Équipements de bureau	3 022 515	2 695 468	327 047	2 864 973	2 546 949	318 024
Équipements de véhicules	940 597	852 262	88 335	940 597	793 372	147 225
Réservoirs de carburant	774 573	632 277	142 296	774 573	554 820	219 753
Améliorations locatives	269 449	188 375	81 074	269 449	134 485	134 964
	<b>590 364 829</b>	<b>155 059 927</b>	<b>435 304 902</b>	<b>517 348 407</b>	<b>136 525 828</b>	<b>380 822 579</b>
Immobilisations en cours	16 892 026	-	16 892 026	32 777 365	-	32 777 365
<b>Total des immobilisations</b>	<b>607 256 855</b>	<b>155 059 927</b>	<b>452 196 928</b>	<b>550 125 772</b>	<b>136 525 828</b>	<b>413 599 944</b>

## Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016	2015
	\$	\$
<b>Note 9 - Dettes à long terme</b>		
Obligations et billets	287 903 000	278 371 000
Taux d'intérêt variant de 1,25% à 4,80%, échéance de 2017 à 2045		
Moins : Versements exigibles à court terme	36 045 000	32 718 000
	<b>251 858 000</b>	<b>245 653 000</b>

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

### Montants à recouvrer :

Gouvernement du Québec	6 851 814	7 795 097
Municipalité	281 051 186	270 575 903
	<b>287 903 000</b>	<b>278 371 000</b>
Frais reportés liés à la dette à long terme	(1 725 909)	(1 828 719)
	<b>286 177 091</b>	<b>276 542 281</b>

### Note 10 - Excédent accumulé

Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	1 636 416	2 170 762
Programme de remplacement des arrêts	138 051	201 197
Études - Mesures préférentielles	259 857	289 422
Plan d'accessibilité	120 000	120 000
Autres projets	297 548	297 543
	<b>3 051 872</b>	<b>3 678 924</b>
Excédent des années antérieures non affecté	3 810 131	2 304 212
	<b>6 862 003</b>	<b>5 983 136</b>

<b>Note 11 - Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir</b>	2016	Résultats activités	2015
	(\$)	financières (\$)	(\$)
<b>Dépenses</b>			
Vacances à payer	(219 551)	73 183	(292 734)
Intérêts - Nouvelle norme comptable	(384 714)	19 293	(404 007)
Assurances collectives	(6 867 300)	(634 000)	(6 233 300)
Régime de pension	952 282	(122 042)	1 074 324
	<b>(6 519 283)</b>	<b>(663 566)</b>	<b>(5 855 717)</b>

## Renseignements supplémentaires - revenus

Exercice terminé le 31 décembre 2016

	2016 Budget (\$)	2016 Réel (\$)	2015 Réel (\$)
<b>Revenus de passagers</b>			
Abonnements mensuels	24 960 210	26 146 057	24 873 304
Billets	5 568 427	4 955 273	5 445 552
Porte-monnaie électronique (PME)	1 348 926	1 637 808	1 339 119
Comptant	2 982 437	3 007 735	2 957 228
	<b>34 860 000</b>	<b>35 746 873</b>	<b>34 615 203</b>
<b>Droits sur immatriculations</b>			
	<b>4 750 000</b>	<b>4 778 848</b>	<b>4 797 053</b>
<b>Subventions reliées à l'exploitation</b>			
Améliorations de services	6 500 000	6 850 147	6 850 147
Transport adapté	2 700 000	2 777 716	2 822 151
Autres contributions	-	-	28 549
	<b>9 200 000</b>	<b>9 627 863</b>	<b>9 700 847</b>
<b>Subventions reliées aux immobilisations</b>			
	<b>33 400 000</b>	<b>45 089 639</b>	<b>31 824 342</b>
<b>Services spéciaux et autres contributions</b>			
Services spéciaux	409 000	1 006 736	674 684
Contributions - Cantley et Chelsea	-	-	73 523
	<b>409 000</b>	<b>1 006 736</b>	<b>748 207</b>
<b>Autres revenus</b>			
Publicité	708 000	1 065 635	671 539
Cartes d'identité	235 000	232 324	217 601
Transport nolisé	32 000	13 210	17 939
Intérêts	24 000	69 624	117 045
Disposition d'actif	25 000	200	18 199
Divers	57 000	91 201	130 258
	<b>1 081 000</b>	<b>1 472 194</b>	<b>1 172 581</b>



## Sommaire des dépenses de fonctionnement

Exercice terminé le 31 décembre 2016

	<b>2016</b> <b>Budget (\$)</b>	<b>2016</b> <b>Réel (\$)</b>	<b>2015</b> <b>Réel (\$)</b>
<b>Dépenses</b>			
Salaires et avantages sociaux	64 248 859	64 486 895	62 623 881
Coûts d'opération des véhicules	13 470 853	13 529 639	13 068 060
Transport adapté	6 740 000	6 160 124	6 074 695
Entretien des installations	2 649 300	2 862 691	2 520 774
Honoraires et contrats	2 208 628	2 430 056	2 057 146
Services publics	1 457 536	1 192 163	1 140 138
Licences et permis	870 000	854 520	823 475
Location - espaces de bureau et autres	417 300	438 369	386 436
Publicité et information	358 076	752 989	533 894
Responsabilité publique	276 000	268 373	267 753
Matériel et fournitures de bureau	361 375	394 840	248 613
Autres dépenses	765 951	1 068 763	1 460 731
Imprévus	94 981	-	-
<b>Total - dépenses de fonctionnement</b>	<b>93 918 859</b>	<b>94 439 422</b>	<b>91 205 596</b>



0710

STO

**ÉDITION**

**Direction du développement,  
du marketing et des communications  
Société de transport de l'Outaouais**

111, rue Jean-Proulx  
Gatineau (Québec) J8Z 1T4  
Administration : 819 770-7900  
Service à la clientèle : 819 770-3242  
Transport adapté : 819 773-2222

L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le  
texte et désigne autant les hommes que les femmes.

En accord avec les orientations de développement  
durable de l'entreprise, ce document est disponible  
uniquement en version électronique au

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





**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais

