



Société de transport
de l'Outaouais

Rapport annuel

2024





Table des matières





4 Mission, vision et valeurs

6 Mot du président du conseil d'administration

8 Mot du directeur général

10 Conseil d'administration

11 Comités

12 Structure organisationnelle des directions

14 2024 en chiffres

16 Faits saillants de l'année 2024

30 Rapports financiers

Mission, vision et valeurs

Notre 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.

Notre 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.





Nos valeurs

Approche client

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 clients.

Bien-être de l'équipe

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

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

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

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



Mot du président du conseil d'administration

Cette année, beaucoup de travail a été fait pour pérenniser le financement de la Société de transport de l'Outaouais. Le conseil municipal de Gatineau a pris la décision courageuse de voter l'entrée en vigueur d'une nouvelle taxe sur l'immatriculation des véhicules de promenade afin d'assurer la pérennité financière de la STO et permettre les bonifications de service. La Ville s'est aussi entendue avec le gouvernement du Québec pour du financement prévisible pour les cinq prochaines années. Ce cadre financier, combiné aux investissements de la Ville, permettra à la STO de développer le réseau de demain, de bonifier l'offre de service et d'innover au bénéfice de la clientèle.

Cette dernière était d'ailleurs au rendez-vous en 2024. L'achalandage est en croissance et, en heures de pointe, il se rapproche des chiffres records de 2019. En dehors des heures de pointe, l'achalandage a surpassé les résultats prépandémique. C'est le signe que les déplacements se diversifient et que les investissements du passé ont transformé le réseau de la STO en un réseau plus complet et mature permettant de faire bien plus que du navettage vers les centres-villes de Gatineau et d'Ottawa.

L'année 2024 marque un jalon crucial pour la mobilité durable de la région de Gatineau-Ottawa avec les confirmations d'investissements des gouvernements du Canada et du Québec ainsi que l'octroi du contrat pour les services

professionnels techniques et multidisciplinaires pour la réalisation de la phase de planification du tramway Gatineau-Ottawa. Ces annonces confirment son attractivité et la volonté des parties prenantes de participer à ce projet de transport structurant afin de redessiner la mobilité de la ville de Gatineau et de la région métropolitaine.

L'année 2025 sera une année de planification pour la STO. La ville de Gatineau est en pleine croissance et la mobilité durable est au cœur de son développement et des préoccupations des citoyens. Le transport en commun, et plus spécifiquement la STO, joue donc un rôle de premier plan dans le développement du territoire gatinois. C'est dans ce contexte que la STO a amorcé le travail pour l'élaboration de sa planification stratégique 2026-2035.

En terminant, je remercie encore une fois les employés de la STO. Fidèles à leurs habitudes, ils ont démontré leur résilience et leur capacité d'adaptation afin de relever les défis au bénéfice de la clientèle.



Jocelyn Blondin

Président du conseil d'administration

Mot du directeur général

L'année 2024 aura une fois de plus amené son lot de défis pour la STO, mais elle a surtout permis des avancées qui permettront des bonifications dans l'offre de service pour de nombreuses années à venir.

Nous pouvons nous tourner vers l'avenir avec une meilleure idée de ce qui nous attend grâce à des réalisations importantes. Le financement pour les études du tramway a été confirmé par les gouvernements provincial et fédéral. Depuis quelques années, on se préparait pour cette étape importante et on était donc prêt à agir rapidement pour octroyer un de nos plus importants contrats au Groupe Porteur pour faire ces études qui s'amorceront en 2025.

La confirmation d'un financement pour les cinq prochaines années du gouvernement provincial et du conseil municipal, combinée à l'annonce du nouveau droit d'immatriculation, nous donne une prévisibilité pour permettre à nos équipes de travailler sur un plan à long terme. Nous nous sommes engagés auprès du gouvernement, de la Ville de Gatineau, mais surtout de notre clientèle, à bonifier le service grâce à ce financement additionnel. Le travail est déjà amorcé alors que nous nous sommes assurés de stabiliser notre service en 2024 et de préparer les bonifications prévues en 2025.

En même temps, nos équipes ont continué de travailler pour améliorer l'expérience client. On n'a qu'à penser aux investissements importants faits pour réaménager le terminus du campus Gabrielle-Roy au Cégep de l'Outaouais. Un projet qui a non seulement permis d'améliorer la desserte dans le secteur du boulevard de la Cité-des-Jeunes, mais qui a aussi été au cœur de modifications pour améliorer les déplacements pour la clientèle jeunesse qui est nombreuse à se rendre dans ce secteur.

Cette clientèle a toujours été importante pour la STO dont l'objectif est de les aider à développer de saines habitudes de mobilité dès leur plus jeune âge. C'est pourquoi nous avons mis en place le libreaccès jeunesse qui a pris de l'ampleur en 2024 et que nous travaillons avec les institutions postsecondaires pour offrir des forfaits à prix réduit pour mousser la mobilité.

Tous ces efforts pour répondre aux besoins de la clientèle et préparer les bonifications à venir ont dû se faire en tenant compte d'un important défi lié à la main d'œuvre. Les différentes équipes de la STO ont dû faire preuve d'innovation et de travail acharné pour réussir à embaucher et former près de 120 chauffeurs, sans compter les nombreuses embauches dans le reste de l'entreprise. Grâce à toutes ces personnes qui ont accepté de rejoindre l'équipe de la STO, l'année 2024 se termine de façon positive.

C'est pourquoi je remercie nos équipes d'être présentes avec professionnalismes et respects pour répondre aux besoins de notre clientèle. Sans l'apport de tous les employés, la STO ne peut pas répondre à sa mission. Et je remercie notre clientèle de nous choisir pour leurs déplacements. C'est pour eux que cette équipe travaille chaque jour.



Patrick Leclerc

Directeur général



Conseil d'administration

Les pouvoirs de la STO sont exercés par un conseil d'administration composé de sept membres désignés par la Ville de Gatineau, soit cinq parmi les membres de son conseil municipal et deux parmi les résidents de Gatineau, dont un client du réseau régulier et un client du service de transport adapté.

En 2024, la STO a tenu 11 assemblées ordinaires, 1 assemblée extraordinaire et 9 comités généraux spéciaux.



JOCELYN BLONDIN
Président et représentant
de la Ville de Gatineau



EDMOND LECLERC
Vice-président et représentant
de la Ville de Gatineau



STEVEN BOIVIN
Membre et représentant
de la Ville de Gatineau



JEAN LESSARD
(jusqu'en juillet 2024)
Membre et représentant
de la Ville de Gatineau



CATHERINE CRAIG ST-LOUIS
(à partir de juillet 2024)
Membre et représentante
de la Ville de Gatineau



CAROLINE MURRAY
Membre et représentante
de la Ville de Gatineau



MARIE-PIER BOULADIER
Membre et représentante des
clients du transport adapté



FRANÇOIS-MICHEL BRIÈRE
Membre et représentant des
clients du réseau régulier

Comités

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 généralement deux fois par mois et réunissent :

- » **Patrick Leclerc**, directeur général;
- » **Claude Jacob**, directeur exécutif – opérations, projets et excellence opérationnelle;
- » **Pierre-Luc Mongeon**, directeur par intérim des ressources humaines;
- » **Sophie St-Pierre**, directrice de l'expérience client;
- » **Benoit Séguin**, directeur des finances et trésorier;
- » **Richard Vézina**, secrétaire corporatif et responsable du contentieux.

Les citoyens peuvent assister aux assemblées publiques et, s'ils le souhaitent, s'adresser aux administrateurs. Ils peuvent aussi envoyer leur(s) question(s) à l'avance au questionCA@sto.ca lesquelles seront posées en leur nom.

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 ceux des différents départements de la STO :

- » Approvisionnement;
- » Communications, marketing et relations avec la clientèle;
- » Entretien;
- » Exploitation;
- » Finances;
- » Gestion de projets;
- » Informatique;
- » Planification et développement stratégiques;
- » Ressources humaines;
- » Tramgo.

Le comité de gouvernance des 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 des ressources informationnelles et le directeur des services techniques.

Structure organisationnelle des directions





**Direction exécutive
des opérations, projets et
excellence opérationnelle**

Claude Jacob

**Direction adjointe
à l'excellence
opérationnelle**

Marc Myre

**Direction du bureau
projet de l'électrification**

(vacant)

**Direction des
services techniques**

Alfredo Khouri

**Direction de
l'exploitation**

Laura Fortier

**Direction de
l'entretien**

Philip Bélisle

**Direction adjointe
à l'exploitation**

Mikael Leroux

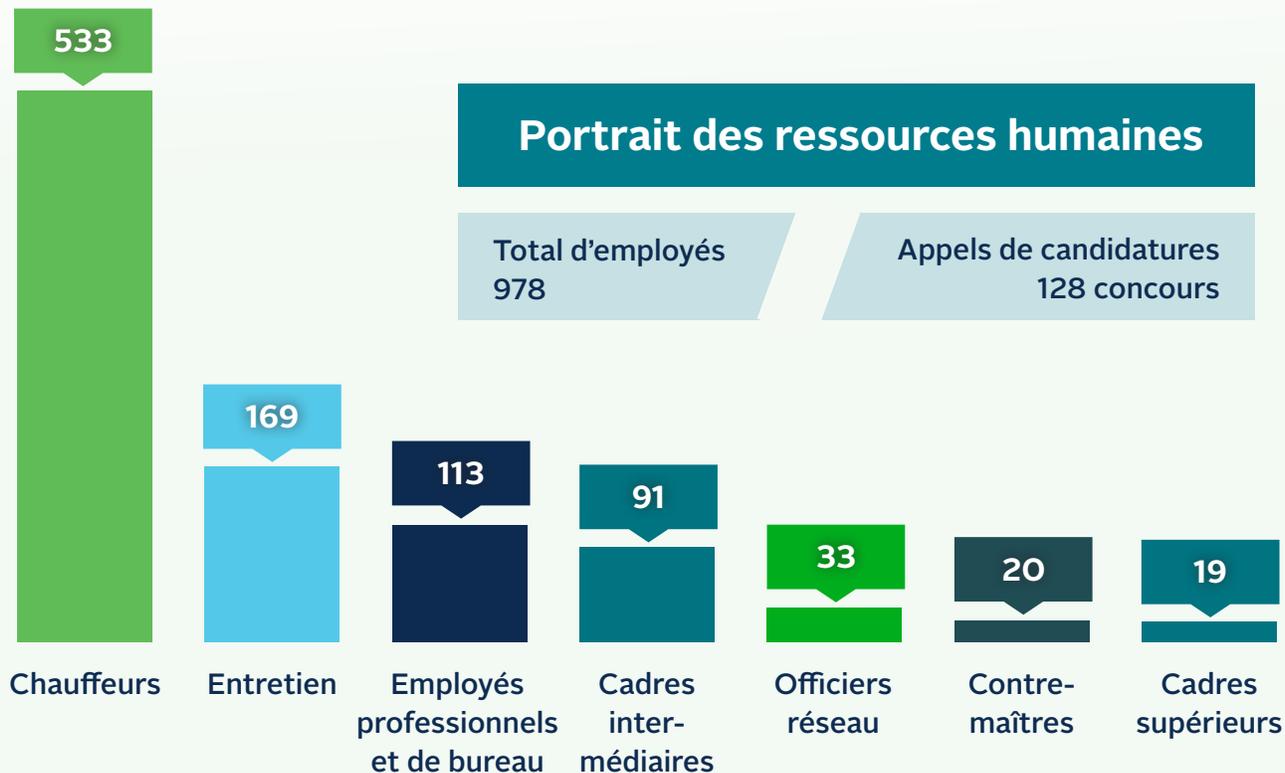
**Direction adjointe
de l'entretien**

Francis Arvisais

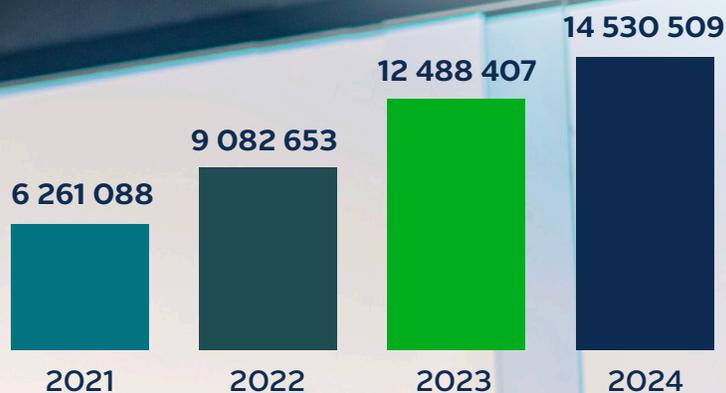
Rachel, chauffeur

2024 en chiffres

Portrait des ressources humaines



Nombre de déplacements sur le réseau régulier*



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

Chadrac, chauffeur

Portrait du réseau de transport en commun



15 615 710 km
sur le réseau



752 450 heures
de service offertes



59 lignes
d'autobus



229
abribus



16
Parc-o-bus



12 stations
Rapibus



1 717 arrêts
d'autobus



40,1 km
de voies réservées

Parc de véhicules

Total de
377 AUTOBUS



dont **171 hybrides**
et **286 avec un support à vélos**



91 autobus réguliers (40 pieds) abaissables



194 autobus réguliers (40 pieds) abaissables et accès fauteuil, dont 138 hybrides



92 autobus articulés (60 pieds) abaissables et accès fauteuil, dont 33 hybrides

Faits saillants de l'année 2024

Une année de défis

L'année 2024 aura été l'année de la résilience et de l'engagement pour les différentes équipes de la STO. Faisant face au défi du manque de main-d'œuvre et des impacts de cette réalité sur le réseau, avec un nombre important d'annulations en début d'année, les employés se sont retroussé les manches pour trouver des solutions qui auront permis de stabiliser l'offre de service dès la rentrée d'automne.

De nombreux efforts ont été mis de l'avant pour recruter du personnel particulièrement des chauffeurs. Ces embauches massives étaient nécessaires pour répondre à la croissance constante de la clientèle depuis la fin de la pandémie et qui s'est accentuée tout au long

de l'année. L'achalandage approche d'ailleurs les chiffres prépandémiques pour tous les voyages et les dépasse à l'extérieur des heures de pointe, démontrant la nouvelle réalité dans les déplacements auxquels nous devons nous adapter.

La STO a d'ailleurs commencé à répondre à cette réalité avec des ajouts de service à l'automne, de même que des annonces de bonifications pour l'hiver 2025, dont le retour des lignes 100 et 200, et pour le printemps 2025.

En plus d'avoir stabilisé le réseau en éliminant presque toutes les annulations, la STO a aussi travaillé sur la ponctualité de ses lignes. Le nombre d'avance a diminué de façon importante en cours d'année et le travail se poursuit en ce sens, de même que pour les retards.



Vieillessement de la flotte : l'intelligence artificielle en renfort

Si 2024 a été l'année de l'enjeu de la main-d'œuvre, les prochaines années verront un autre enjeu tout aussi important lié au parc de véhicule. La STO a amorcé l'acquisition des véhicules électriques, mais le rythme de remplacement n'a pas encore atteint sa vitesse de croisière.

Le ralentissement dans l'achat des véhicules obligera la STO à conserver certains autobus plus longtemps, ce qui aura un impact sur le vieillissement de sa flotte. Une situation qui a déjà commencé. Dans les dernières années, l'âge moyen de la flotte d'autobus a grimpé de près de deux ans et la hausse risque de se poursuivre.

Cette réalité entraînera des défis pour la STO dans les prochaines années. Le vieillissement de la flotte occasionnera des besoins supplémentaires en entretien, ce qui représente des coûts importants,

surtout que l'on constate une hausse du prix des pièces. La situation peut aussi rendre plus difficile l'accès au nombre d'autobus nécessaire pour les opérations en raison des besoins d'entretien.

Afin de réduire ces enjeux, la STO mise sur un entretien optimisé et a amorcé en 2024 un virage vers l'intelligence artificielle. Elle est ainsi devenue le premier partenaire en transport collectif au Québec à collaborer avec la firme Preteckt, et seulement la deuxième agence au Canada à intégrer l'IA dans ses opérations de maintenance. La STO détient désormais le plus grand parc d'autobus urbains surveillés par l'intelligence artificielle au pays, et se classe au deuxième rang en Amérique du Nord.

Grâce à cette technologie, une partie de l'entretien des autobus devient prédictif, tenant compte des données réelles d'utilisation des autobus. Les diagnostics à distance permettent de détecter les anomalies avant qu'elles ne deviennent critiques, ce qui évite des réparations longues et coûteuses. Cette capacité est particulièrement précieuse pour les autobus plus anciens, dont les pannes majeures peuvent entraîner des arrêts prolongés de service.

Âge moyen des véhicules

2021 — 8,90 ans

2022 — 9,38 ans

2023 — 10,14 ans

2024 — 10,82 ans



Ken,
mécanicien



STO À LA DEMANDE

Depuis près de quatre ans, la STO offre un service de transport collectif à la demande pour les déplacements locaux effectués dans les secteurs de Buckingham et de Masson-Angers. Complémentaire au réseau régulier, au service de transport adapté et aux modes actifs, STO à la demande a été pensé et développé avec le milieu pour mieux répondre aux besoins de déplacement.

En 2024, la STO a modifié son offre dans le secteur Est pour permettre le raccordement avec le Rapibus à la station Lorrain. Les clients de Buckingham/Masson-Angers peuvent donc maintenant utiliser le service pour se rendre au Rapibus en plus de leurs déplacements locaux.

Pour l'année 2024, 22 104 déplacements ont été effectués grâce à ce service offert par Taxi Loyal jusqu'en juillet et Bob Taxi par la suite. C'est une hausse de 12 % comparativement à l'année dernière.

Satisfaction de la clientèle

Note moyenne donnée au service et aux chauffeurs

94 %



Modes de réservation

88 %
Application mobile

9 %

Site Web | stoalademande.sto.ca

3 %

Centre d'appels

Ce service étant du transport collectif,

52 % des déplacements

ont été jumelés.



Accessibilité universelle

La STO travaille à améliorer l'accessibilité universelle dans son offre de service. Sur tout le réseau, plus de 50 % des arrêts sont considérés accessibles. Ces arrêts sont identifiés par des pictogrammes sur les panneaux.

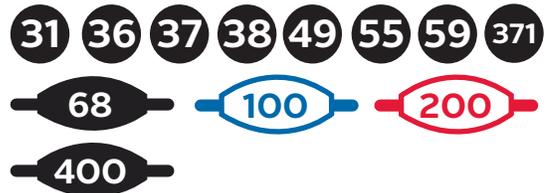
En 2024, la STO a finalisé les validations terrain de tous ses arrêts pour confirmer les arrêts accessibles. Ce travail permet de bien accompagner la clientèle sur le réseau et identifier les endroits où des bonifications pourraient être apportées.

De nombreux critères doivent être pris en considération pour désigner un arrêt accessible comme la hauteur et largeur du trottoir, la présence d'un bateau pavé et l'environnement immédiat sans obstacle pour permettre aux fauteuils roulants de circuler et descendre du trottoir.

La STO poursuit le travail avec ses partenaires pour augmenter l'offre d'arrêts accessibles sur son réseau en améliorant les infrastructures autour des arrêts.

LIGNES GARANTIES ACCESSIBLES

Lundi au vendredi



Samedi et dimanche



La STO offre aussi des mesures supplémentaires pour des personnes vivant avec différents enjeux de mobilité comme la Carte Privilège d'accompagnement ou des annonces vocales des différents arrêts dans les autobus.



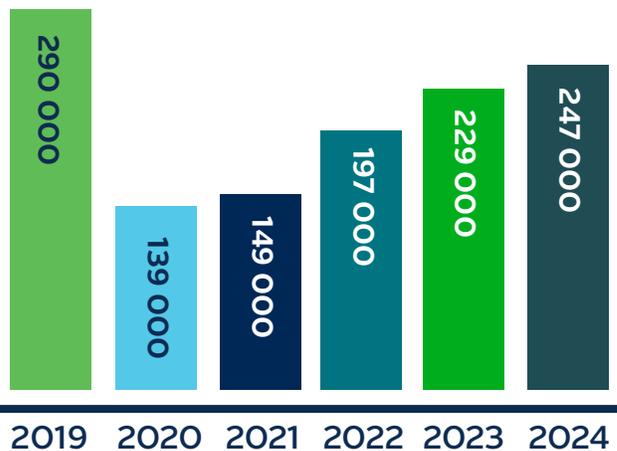
Service de transport adapté

Au cours de l'année 2024, un total de 963 nouvelles admissions a été effectué portant à 7 463 le nombre de clients qui ont droit au service de transport adapté, dont 2 563 d'entre eux l'utilisent régulièrement. L'équipe a répondu à 106 179 appels lesquels se sont traduits par près de 247 000 déplacements, soit une augmentation de 8 % par rapport à 2023. Quant aux standards de ponctualité, ils ont été respectés lors de 91 % des déplacements soit une hausse de 2 % par rapport à l'année précédente.

Par ailleurs, la STO a offert à ses partenaires d'affaires une formation spécifiquement adressée aux chauffeurs de transport adapté. Cette formation a été élaborée de concert avec l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et les neuf sociétés de transport de la province. Durant l'année, plus de 90 chauffeurs de minibus et de taxi ont suivi la formation.

Le service du transport adapté est offert 7 jours sur 7, 365 jours par année et il est assuré par deux entreprises partenaires de la STO, soit *La Citadelle* pour les minibus adaptés et *Taxi Loyal* pour les taxis réguliers et adaptés. Par ailleurs, l'ensemble des partenariats tissés par la STO, dont certaines salles de spectacle, incluent le service de transport adapté.

Nombre de déplacements au transport adapté



Motifs des déplacements

42 %
Travail

12 %
Autres

20 %
Santé

25 %
Loisirs

1 %
Études





Électrification

La transformation vers l'électrification a pris de l'ampleur en 2024 avec la création officielle du Bureau de projet de l'électrification. Cette équipe multidisciplinaire aura à gérer tous les changements importants non seulement dans le parc de véhicules, mais aussi pour nos installations et surtout dans la façon d'opérer et de livrer le service.

En cours d'année, la STO a accueilli son tout premier autobus électrique Nova LFSe+ qui nous sert de laboratoire roulant afin de permettre à nos équipes de se familiariser avec cette nouvelle technologie, les équipements de recharge ainsi que la conduite et la maintenance de ce type de véhicule. Vers la fin de l'été, un deuxième autobus électrique s'est joint à notre flotte.

L'arrivée des autobus électriques signifie aussi des travaux importants pour électrifier nos garages. Beaucoup de démarches ont été



Hugues et Patrice du Bureau de projet de l'électrification

effectuées cette année pour préparer les travaux qui seront nécessaires au Centre d'entretien et d'exploitation de Gatineau et pour lancer des appels d'offres pour l'acquisition des équipements et la réalisation des travaux.

Une demande d'évaluation des travaux pour fournir 25 kilovolts pour l'électrification du centre a aussi été faite à Hydro-Québec.

Tramway Gatineau-Ottawa

L'année 2024 fut marquée par des avancées majeures dans le dossier du tramway Gatineau-Ottawa. En effet, en juin dernier, les gouvernements du Canada et du Québec se sont conjointement engagés à financer la phase de planification de la portion québécoise du projet avec un investissement de 163,5 M\$. Le financement pour la portion ontarienne du projet, représentant la somme de 31,6 M\$, a quant à lui été annoncé par l'entremise de l'énoncé économique de l'automne 2024. Ce financement permettra de réaliser les études d'avant-projet sur le pont du Portage ainsi que pour la portion hors Québec.

C'est le Groupe Porteur, composé de SYSTRA Canada, Egis Rail S.A. et les Services EXP inc. qui s'est vu attribuer, à la fin de l'année 2024, le contrat de services professionnels, techniques et multidisciplinaires pour la réalisation des études du projet de tramway. C'est avec fierté que la STO s'associe à ce consortium regroupant des expertises de calibre mondial dans la réalisation de projet de tramways à l'échelle internationale.



Avec la collaboration des cabinets d'architectes Richez Associés et Provencher Roy, le Groupe Porteur accompagnera le Bureau de projet durant toutes les phases du projet, allant des études techniques et environnementales jusqu'à la supervision des travaux et essais de mise en service.





Un financement prévisible

Depuis de nombreuses années, les sociétés de transport demandent au gouvernement du Québec de les financer sur plusieurs années. Cette prévisibilité du financement est un atout pour planifier l'offre de service.

Cette année, le gouvernement du Québec a répondu à cette demande. Il a signé avec les villes des ententes qui comprennent du financement pour les cinq prochaines années pour les sociétés de transport. Les villes doivent aussi financer un montant supplémentaire chaque année. Pour la STO, c'est un montant de 20,2 millions \$ qui sera octroyé au cours des prochaines années par le gouvernement.

Le conseil municipal de Gatineau a aussi pris la décision de profiter d'un nouveau droit octroyé par Québec en annonçant sa volonté de prélever un montant sur les droits d'immatriculations pour financer le transport en commun. La somme permet d'équilibrer le budget à la suite des impacts de la pandémie sur les revenus d'opération et d'améliorer le service grâce aux revenus générés.



En décembre, la STO a aussi vu son bon travail et sa bonne gestion récompensés alors que Québec lui a permis de conserver une somme de plus de 18 millions \$ provenant du financement de la pandémie. Cette somme était résiduelle puisque la STO avait procédé à des compressions budgétaires de près de 80 millions \$ pendant la pandémie. Avec comme résultats, des déficits moins importants que ceux prévus.

Québec a répondu favorablement aux demandes de la STO afin de lui permettre de conserver cette somme et ce financement résiduel doit être investi en 2025 dans les opérations afin d'améliorer le service à la clientèle.





La jeunesse au cœur de notre avenir

La clientèle jeunesse a toujours occupé une place importante à la STO. La mise en place depuis plusieurs années de la carte Multi Jeunesse a été un élément important dans la stratégie de la STO auprès de cette clientèle. En 2024, ce service a pris une nouvelle tangente en annonçant la pérennité du programme libre-accès jeunesse en partenariat avec la Ville de Gatineau.

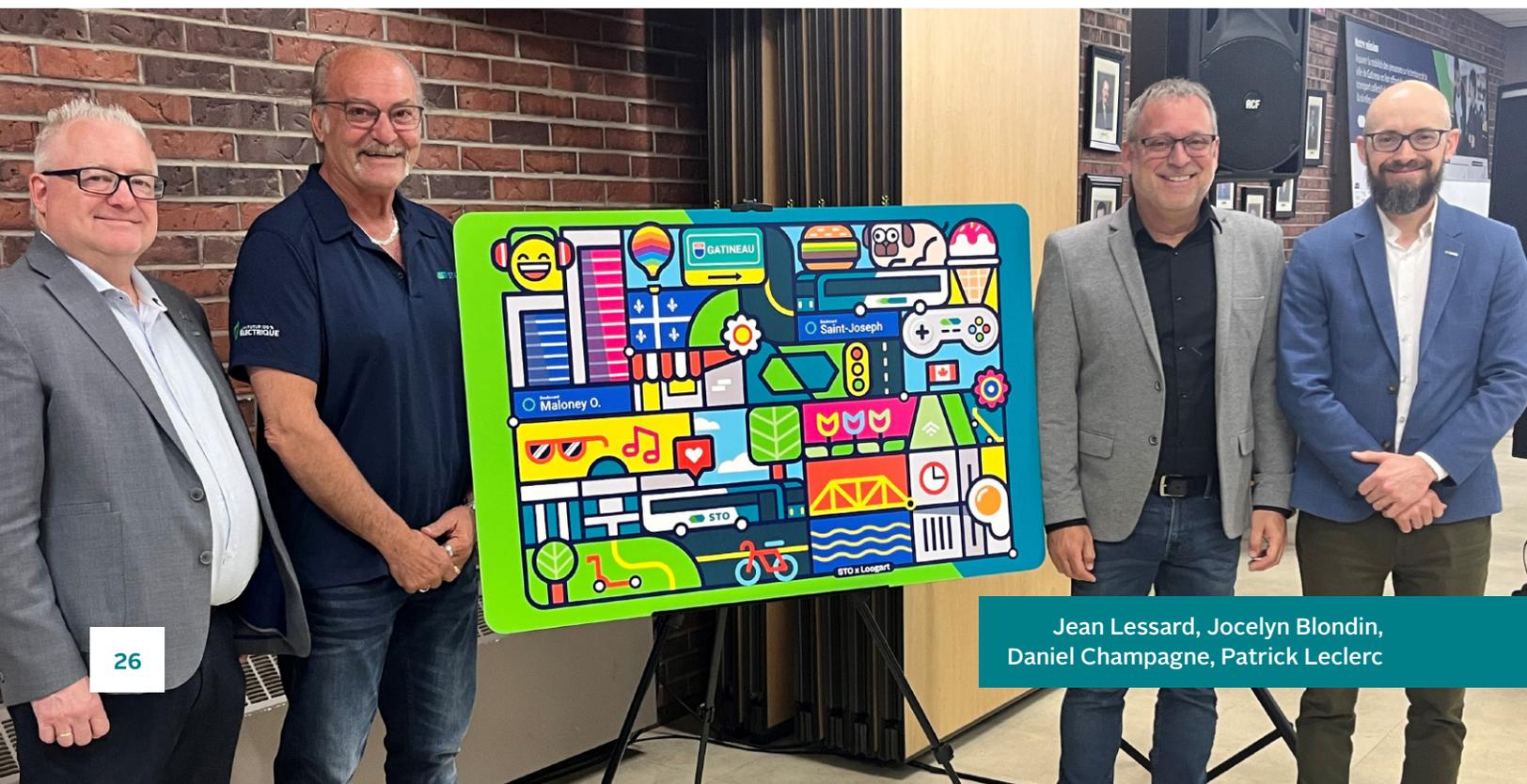
Avec leur carte d'autobus Multi Jeunesse en main, les quelque 19 000 élèves des écoles secondaires de Gatineau peuvent voyager gratuitement et de façon illimitée sur l'ensemble du réseau de transport en commun en tout temps pendant l'été. Durant la période scolaire, la gratuité est offerte après 17 h, la fin de semaine, les jours fériés et lors des congés scolaires.

La carte offerte gratuitement à tous les élèves peut aussi servir à recharger un abonnement mensuel ou un porte-monnaie électronique pour les jeunes qui doivent se déplacer en semaine avant 17 h pendant la période scolaire.

57 % des étudiants ayant bénéficié du libre-accès jeunesse pendant la période estivale ont continué de l'utiliser durant la période scolaire.

Pour les étudiants du cégep ou de l'université, la STO poursuit ses efforts en collaboration avec les institutions d'enseignement postsecondaires, pour offrir un forfait Cam-Puce à prix réduit. En effet, ce sont des efforts financiers conjoints qui permettent d'offrir une option de mobilité avantageuse et durable à une clientèle porteuse. En 2024, la vente des forfaits Cam-Puce dans les différents établissements a grimpé de 44 % pour atteindre 8 749 forfaits vendus.

Afin de répondre aux besoins des jeunes et à la fluidité des déplacements d'une rive à l'autre, tant la Multi Jeunesse, le forfait Cam-Puce que la U-Pass (pour les étudiants des universités à Ottawa) permettent les déplacements illimités sur le réseau de la STO et d'OC Transpo.



Jean Lessard, Jocelyn Blondin,
Daniel Champagne, Patrick Leclerc

Des améliorations pour répondre à la clientèle

La bonification du service passe par son offre de service, mais l'expérience client compte aussi d'autres éléments sur lesquels la STO travaille au bénéfice de la clientèle. En 2024, plusieurs projets connexes ont été mis en place dans ce sens.

Terminus Gabrielle-Roy

Le campus Gabrielle-Roy du Cégep de l'Outaouais est en croissance et des travaux d'agrandissement ont déjà été annoncés. C'est dans cette optique que la STO et le Cégep de l'Outaouais ont travaillé de concert pour moderniser le terminus d'autobus.

En plus de répondre aux besoins grandissants des étudiants et travailleurs du cégep, ce nouveau terminus a également permis de revoir la desserte dans ce secteur, de même que celle provenant de l'Ouest de Gatineau en direction du cégep.

Canevas

Le point de service de la STO situé à Canevas a fait l'objet d'une rénovation importante en 2024. Le kiosque a été mis au goût du jour pour mieux répondre aux besoins des employés et de la clientèle qui se présente pour bénéficier des différents produits offerts en points de service.

Un nouveau site

Le site Web de la STO a aussi été actualisé en début d'année 2024. Son apparence a été modernisée et la navigation simplifiée. L'information la plus pertinente pour la clientèle a été priorisée. L'information aux voyageurs plus conviviale aide à planifier les déplacements grâce à une intégration plus fonctionnelle du Plani-bus.

Une nouvelle section intitulée « État du réseau » permet une meilleure visibilité des alertes Info-réseau lesquelles servent à communiquer les perturbations sur le réseau et les annulations de voyages.



Terminus Gabrielle-Roy



Point de service à Canevas



Nouveau site Web

Une carte à partager

En 2024, la STO a modifié sa carte Multi pour permettre plus de flexibilité aux utilisateurs. Sans photo, la carte Multi Tarif régulier peut maintenant être partagée avec d'autres personnes. Par exemple, un couple qui utilise le transport en commun à différents moments peut utiliser une seule carte. La carte Multi peut contenir un abonnement mensuel ou être utilisée comme porte-monnaie électronique en y ajoutant un montant d'argent.

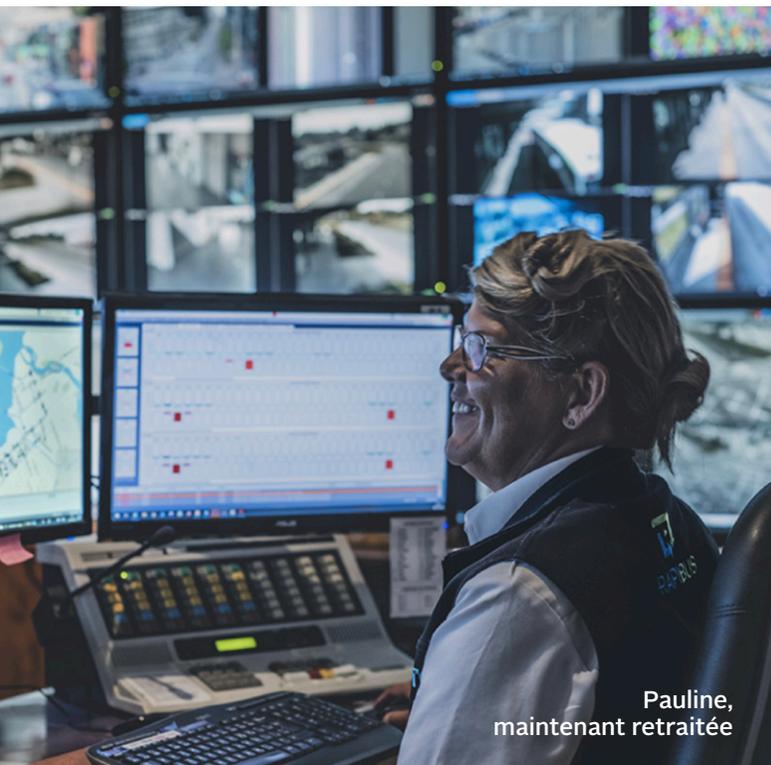
Les laissez-passer 1, 3 ou 7 jours sont eux aussi transférables. Après l'achat, ils peuvent également être rechargés dans un de nos points de vente.



Des actions en santé et sécurité

La STO a fait des avancées importantes pour mettre de l'avant la santé et la sécurité au travail. En 2024, plusieurs procédures ont été revues ou mises en place dans les infrastructures de la STO, notamment la modification des déplacements sécuritaires.

La STO a aussi procédé à l'installation de nouvelles affiches pour contrer la violence et l'intimidation envers les chauffeurs et les employés. Par cette campagne, la STO réitère l'importance du respect dans toutes les interactions avec la clientèle et les employés.



Pauline,
maintenant retraitée



Près de 90 % des
domiciles de Gatineau
sont couverts, à distance
de marche, par le réseau
de transport en commun. >

Rapports financier 2024

Excédent de fonctionnement à des fins fiscales

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024 Budget (\$)	2024 Réel (\$)	2023 Réel (\$)
Revenus			
Revenus de passagers	32 500 000	34 146 933	30 930 207
Contribution des automobilistes	5 075 000	5 018 080	4 882 300
Programme d'aide d'urgence au transport collectif	17 700 000	19 627 705	2 942 184
Subventions liées à l'exploitation	19 050 000	14 215 603	20 280 523
Subventions liées aux immobilisations	25 100 000	34 953 365	5 972 032
Services spéciaux et autres revenus	1 975 000	2 446 701	2 397 236
Contribution – Ville de Gatineau	81 600 000	81 600 000	78 600 000
Total des revenus	183 000 000	192 008 387	146 004 482
Dépenses			
Dépenses de fonctionnement	145 380 001	146 852 022	130 650 031
Frais de financement	8 481 550	5 351 633	6 042 169
	153 861 551	152 203 655	136 692 200
Remboursement de la dette à long terme	28 063 992	6 248 081	6 104 733
Total des dépenses	181 925 543	158 451 736	142 796 933
Résultats avant affectations	1 074 457	33 556 651	3 207 549
Affectations – immobilisations			
Activités d'investissement	(1 074 457)	(34 868 755)	(5 293 750)
Surplus accumulé affecté	-	823 854	1 645 224
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	-	488 250	440 977
Total des affectations	(1 074 457)	(33 556 651)	(3 207 549)
Excédent de l'exercice	0	0	0

État de la situation financière

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024 \$	2023 \$
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	983 564	2 441 204
Débiteurs (note 3)	112 090 979	144 486 982
Actif au titre des avantages sociaux futurs (note 4)	17 164 200	19 092 800
Autres actifs financiers	-	273 178
	130 238 743	166 294 164
Actifs non financiers		
Stocks de fournitures (note 5)	7 081 883	6 539 705
Frais payés d'avance	1 459 363	1 413 231
Immobilisations (note 8)	515 705 441	499 326 535
	524 246 687	507 279 471
Total des actifs	654 485 430	673 573 635
Passifs et excédent (déficit) accumulé		
Passifs		
Découvert bancaire	-	-
Créditeurs et frais courus (note 6)	56 402 074	60 022 050
Autres passifs	2 096 667	-
Revenus reportés (note 7)	23 388 054	13 148 288
Dettes à long terme (note 9)	165 000 366	200 945 113
Total des passifs	246 887 161	274 115 451
Excédent (déficit) accumulé		
L'excédent accumulé (note 10)	9 112 133	10 447 053
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (note 11)	(11 749 018)	(10 664 442)
Financement des investissements en cours	(16 361 745)	(5 366 864)
Investissement net dans les immobilisations	426 770 478	404 769 259
Gains (pertes) de réévaluation cumulés	(173 579)	273 178
Total de l'excédent (déficit) accumulé	407 598 269	399 458 184
Total des passifs et de l'excédent (déficit) accumulé	654 485 430	673 573 635

État des gains et pertes de réévaluation

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024 \$	2023 \$
Gains (pertes) de réévaluation cumulés au début de l'exercice		
Gains (pertes) non réalisés attribuables aux éléments suivants :	273 178	742 126
Dérivés	(256 307)	242 120
Placements de portefeuille		
Autres		
Montant reclassés dans l'état des résultats	(190 450)	(711 068)
Gains (pertes) de réévaluation nets de l'exercice	(446 757)	(468 948)
Gains (pertes) de réévaluation cumulés à la fin de l'exercice	(173 579)	273 178

Excédent accumulé

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	<u>Virement de</u> \$	<u>Virement à</u> \$	<u>Solde</u> \$
Excédent accumulé			
Non affecté – solde au 1^{er} janvier			2 850 074
Affectation – activités de fonctionnement			-
Affectation – activités d'investissement			-
Affectation – excédent accumulé non affecté			-
Affectation – réserves financières			-
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales			-
Non affecté – solde au 31 décembre	-	-	2 850 074
Affecté – solde au 1^{er} janvier			7 596 979
Affectation – activités de fonctionnement		127 394	(127 394)
Affectation – activités d'investissement		695 658	(695 658)
Affectation – excédent accumulé non affecté			-
Affectation – réserves financières		511 868	(511 868)
Affecté – solde au 31 décembre	-	1 334 920	6 262 059
Excédent accumulé au 31 décembre (note 10)			9 112 133

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2024

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 corporelles, la provision pour des réclamations et poursuites contre la Société de transport ainsi que l'obligation liée à la mise hors service des immobilisations.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2024

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 2024 est de 4 854 \$ et de 49 350 \$ en 2023.

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^{er} janvier 2006 est amorti selon la méthode de l'amortissement progressif sur une période de 17 ans.

Note 2a) Modifications de méthodes comptables

Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations (chapitre SP 3280)

À compter du présent exercice, la Société a adopté les exigences du nouveau chapitre SP 3280, Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations, du Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public, applicable aux exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2022. Conformément aux exigences du nouveau chapitre SP 3280, la Société comptabilise un passif et une augmentation correspondante du coût de l'immobilisation corporelle visée à l'égard des obligations juridiques qui sont liées à la mise hors service d'une immobilisation corporelle et qui résultent de son acquisition, de sa construction, de son développement, de sa mise en valeur ou de son utilisation normale. Ces recommandations s'appliquent aux obligations liées à la mise hors service d'immobilisations corporelles contrôlées par la Société qui font ou non encore l'objet d'un usage productif, y compris les immobilisations corporelles louées.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2024

Note 2a) Modifications de méthodes comptables (suite)

Conformément aux nouvelles exigences, la Société doit comptabiliser un tel passif lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- » Il existe une obligation juridique qui oblige la Société à engager des coûts de mise hors service relativement à une immobilisation corporelle;
- » L'opération ou l'événement passé à l'origine du passif est survenu;
- » Il est prévu que des avantages économiques futurs seront abandonnés;
- » Il est possible de procéder à une estimation raisonnable du montant en cause.

Ces nouvelles exigences ont été appliquées de façon prospective malgré le fait que la norme s'appliquait pour l'exercice débuté le 1^{er} janvier 2023. Ainsi, il n'y a eu aucun retraitement des états financiers de l'exercice antérieur. Ceci a eu pour effet d'augmenter (de diminuer) les postes suivants des états financiers au 1^{er} janvier 2024 :

Immobilisations : 617 412 \$

Autres passifs : 1 873 380 \$

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir : (1 255 968) \$

Investissement net dans les immobilisations et autres actifs : 1 255 968 \$

Revenus (SP 3400)

Le 1^{er} janvier 2024, la Société a adopté le chapitre SP 3400, Revenus, conformément aux dispositions transitoires établies dans le chapitre SP 3400 et aux exigences en matière de changements aux conventions comptables prévues au chapitre SP 2120, Modifications comptables. Les répercussions de l'entrée en vigueur de SP 3400 sont décrites ci-dessous.

En octobre 2018, le CCSP a publié le chapitre SP 3400, Revenus dans le Manuel des normes comptables pour le secteur public. Ce chapitre établit des normes sur la façon de comptabiliser et de présenter les types de revenus courants dans le secteur public qui ne sont pas pris en compte par une norme particulière du manuel du CCSP. Plus précisément, il fait la distinction entre les revenus provenant d'opérations qui comportent des obligations de prestation (« opérations avec contrepartie ») et les revenus provenant d'opérations qui ne comportent pas d'obligations de prestation (« opérations sans contrepartie »).

Opérations comportant des obligations de prestation

En vertu de SP 3400, la Société comptabilise les revenus provenant d'opérations avec contrepartie lorsqu'il s'acquitte d'une obligation de prestation en fournissant les biens ou services promis au payeur. La Société s'acquitte d'une telle obligation lorsque le contrôle des avantages associés aux biens ou services est passé au payeur. Le revenu comptabilisé est le montant de la contrepartie que la Société s'attend à recevoir en échange de la fourniture des services promis.

Opérations ne comportant pas d'obligations de prestation

En vertu de SP 3400, la Société constate les revenus provenant d'opérations sans contrepartie lorsqu'il a le pouvoir de revendiquer et de prélever une entrée de ressources économiques et relève une opération passée ou un événement passé qui est à l'origine d'un actif. Le revenu comptabilisé est le montant de trésorerie ou d'équivalents de trésorerie reçu ou à recevoir.

La norme SP 3400 a été appliquée de façon prospective et aucun ajustement dans la comptabilisation des revenus n'a été apporté, car la méthode comptable actuelle de la Société en matière de revenus respecte les conditions d'application de la nouvelle norme.

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024	2023
	\$	\$
Note 3 – Débiteurs		
Subventions – gouvernement provincial et fédéral	104 243 776	139 163 777
Ville de Gatineau	415 000	-
Fonds des contributions des automobilistes	1 430 153	1 510 937
Titres de transport	2 217 974	1 557 579
Ristournes de TPS et TVQ	2 371 333	1 316 646
Autres débiteurs	1 412 743	938 043
	112 090 979	144 486 982
Note 4 – Avantages sociaux futurs		
Actif des régimes à prestations déterminées capitalisés	28 755 300	30 267 000
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(11 591 100)	(11 174 200)
	17 164 200	19 092 800
Note 5 – Stocks de fournitures		
Carburant et huiles	389 608	443 907
Pièces de rechange	6 692 275	6 095 798
	7 081 883	6 539 705
Note 6 – Crédoiteurs et frais courus		
Fournisseurs	17 210 517	30 125 766
Salaires et avantages sociaux	13 153 888	21 122 536
Marges de crédit	23 808 000	5 484 000
Intérêts courus sur la dette à long terme	1 196 990	1 472 089
Gouvernement du Québec	537 359	1 185 775
Gouvernement du Canada	209 658	346 222
Dépôts sur soumissions	285 662	285 662
	56 402 074	60 022 050
Note 7 – Revenus reportés		
Abonnements mensuels	2 495 031	1 945 488
Billets	65 788	60 718
Subventions	20 827 235	11 142 082
	23 388 054	13 148 288

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2024

Note 8 – Immobilisations

	2024			2023		
	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement accumulé	Valeur nette
	\$	\$	\$	\$	\$	\$
Terrains	23 624 291	-	23 624 291	23 624 291	-	23 624 291
Bâtiments	111 647 000	37 708 712	73 938 288	107 835 068	34 841 172	72 993 896
Véhicules	298 311 066	166 545 794	131 765 272	283 208 439	150 435 387	132 773 052
Rapibus	288 972 703	69 352 827	219 619 876	289 244 960	62 124 021	227 120 939
Terminus, stationnements et voies réservées	38 677 343	19 541 236	19 136 107	24 273 725	18 414 742	5 858 983
Abribus, bancs et arrêts	4 446 703	2 883 502	1 563 201	3 391 757	2 659 868	731 889
Équipements informatiques	41 461 967	37 159 455	4 302 512	38 582 554	35 258 445	3 324 109
Gestion des titres de transport	9 206 583	9 193 532	13 051	9 206 583	9 186 561	20 022
Équipements de garage	8 675 950	7 281 770	1 394 180	8 545 319	6 889 564	1 655 755
Équipements de bureau	3 220 687	3 037 871	182 816	3 169 963	3 004 473	165 490
Équipements de véhicules	3 443 144	2 701 713	741 431	3 398 616	2 210 263	1 188 353
Réservoirs de carburant	995 009	869 385	125 624	789 675	782 879	6 796
	832 682 446	356 275 797	476 406 649	795 270 950	325 807 375	469 463 575
Immobilisations en cours	39 298 793	-	39 298 793	29 862 961	-	29 862 961
Total des immobilisations	871 981 239	356 275 797	515 705 441	825 133 911	325 807 375	499 326 535

Notes complémentaires

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024 \$	2023 \$
Note 9 – Dettes à long terme		
Obligations et billets	165 864 565	202 196 707
Taux d'intérêt variant de 0,5% à 5,50%, échéance de 2025 à 2052		
Moins : Versements exigibles à court terme	(25 572 141)	(23 676 141)
	140 292 424	178 520 566

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

Montants à recouvrer :		
Gouvernement du Québec	76 155 130	112 848 777
Municipalité	89 709 435	89 347 930
	165 864 565	202 196 707
Frais reportés liés à la dette à long terme	(864 199)	(1 251 594)
	165 000 366	200 945 113

Note 10 – Excédent accumulé		
Fonds d'assurance	600 000	600 000
Fonds d'immobilisation	4 994 092	5 689 750
Études – Mesures préférentielles	89 240	89 240
Plan d'accessibilité	15 620	15 620
Électrification parc autobus	54 624	54 624
Réserve Règlements fermés	317 491	829 359
Divers projets et études	190 992	318 386
	6 262 059	7 596 979
Excédent des années antérieures non affecté	2 850 074	2 850 074
Excédent de l'exercice en cours	0	0
	9 112 133	10 447 053

	2024 \$	Résultats activités financières (\$)	2023 \$
Note 11 – Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir			
Dépenses			
Assurances collectives	(11 072 405)	(416 919)	(10 655 496)
Régime de pension	(4 690)	4 256	(8 946)
Obligations liées à la mise hors service d'immobilisations	(671 923)	(671 923)	-
	(11 749 018)	(1 084 586)	(10 664 442)

Sommaire des revenus

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024 Budget (\$)	2024 Réal (\$)	2023 Réal (\$)
Revenus de passagers			
Comptant	5 044 232	4 401 834	4 452 354
Porte-monnaie électronique et billets	9 228 802	8 887 374	8 375 501
Abonnements mensuels	18 226 966	20 857 725	18 102 352
	32 500 000	34 146 933	30 930 207
Contribution des automobilistes	5 075 000	5 018 080	4 882 300
Programme d'aide d'urgence au transport collectif	17 700 000	19 627 705	2 942 184
Subventions liées à l'exploitation			
Améliorations de services	13 000 000	10 601 173	14 475 404
Transport adapté	3 650 000	3 614 299	3 688 315
Divers	2 400 000	131	2 116 804
	19 050 000	14 215 603	20 280 523
Subventions liées aux immobilisations	25 100 000	34 953 365	5 972 032
Services spéciaux et autres revenus	1 975 000	2 446 701	2 397 236
Contribution – Ville de Gatineau	81 600 000	81 600 000	78 600 000
Total des revenus	183 000 000	192 008 387	146 004 482

Sommaire des dépenses de fonctionnement

Exercice terminé le 31 décembre 2024

	2024 Budget (\$)	2024 Réal (\$)	2023 Réal (\$)
Salaires et avantages sociaux	98 500 000	98 030 535	88 198 628
Honoraires et contrats	4 286 400	4 930 152	3 845 763
Entretien des équipements et installations	5 933 739	7 062 441	4 926 360
Coût d'opération des véhicules	21 688 000	22 439 249	20 512 975
Matériel et fournitures de bureau	704 338	638 816	672 061
Services publics	1 858 300	1 545 113	1 582 129
Responsabilité publique	960 000	952 986	937 417
Licences et permis	1 381 900	1 403 739	1 212 752
Transport adapté	7 760 000	7 249 561	6 793 889
Transport à la demande	340 000	363 482	333 689
Frais de déplacement et réunion	122 600	144 114	114 764
Publicité et information	398 000	361 907	300 587
Location	602 300	739 714	593 634
Autres dépenses	721 300	990 213	625 385
Imprévus	123 124	-	-
Total des dépenses de fonctionnement	145 380 001	146 852 022	130 650 031





Quai

7

71

S'informer
pour mieux
se déplacer



RIEN NE SE PAIE
AVEC UN SOURIRE.
MÊME PAS

POUR VOTRE
SÉCURITÉ

corridor Rapibus
est réservé
aux autobus
est interdit de circuler



POLICE
STO

