

RAPPORT

ANNUUEL

2013

ST-JEAN-BOPT

1103
STTR

STTR
Société de Transport de Trois-Rivières

A group of diverse people, including a man in a black jacket and backpack, a woman in a bright orange hoodie, a man in a red cap, and a woman in a beige jacket, are walking past a bus stop. The bus is white with a 'STP' logo. The background shows a multi-story building with balconies.

SOMMAIRE

Organigramme	03
Mot de la présidente et du directeur général	04
Mission	05
Gouvernance	
Conseil d'administration	
Comités	
Le service au client, notre priorité	06
L'expérience client : le Projet Cité	
Le sondage : votre satisfaction, au coeur de notre développement	07
La STTR en constante évolution	08
Des services VERTS pour un transport responsable	09-11
Partenariats	
Promotions estivales	12
Service cyclobus	13
Politique d'arrêt des moteurs	
Ressources humaines	13
Formations	14
Réalisation exceptionnelle ATUQ	
Promotions & nouveaux employés	
Soirée reconnaissance	
Les grandes lignes de l'année financière	16
Provenance des fonds (en dollars)	
Utilisation des fonds (en dollars)	
Pourcentage de passagers par catégorie (en dollars)	17
Pourcentage de passagers par catégorie (en passagers)	
Statistiques générales	18
Tarifcation	20-21
État de la situation financière	22
État des résultats	23
Renseignements complémentaires	24

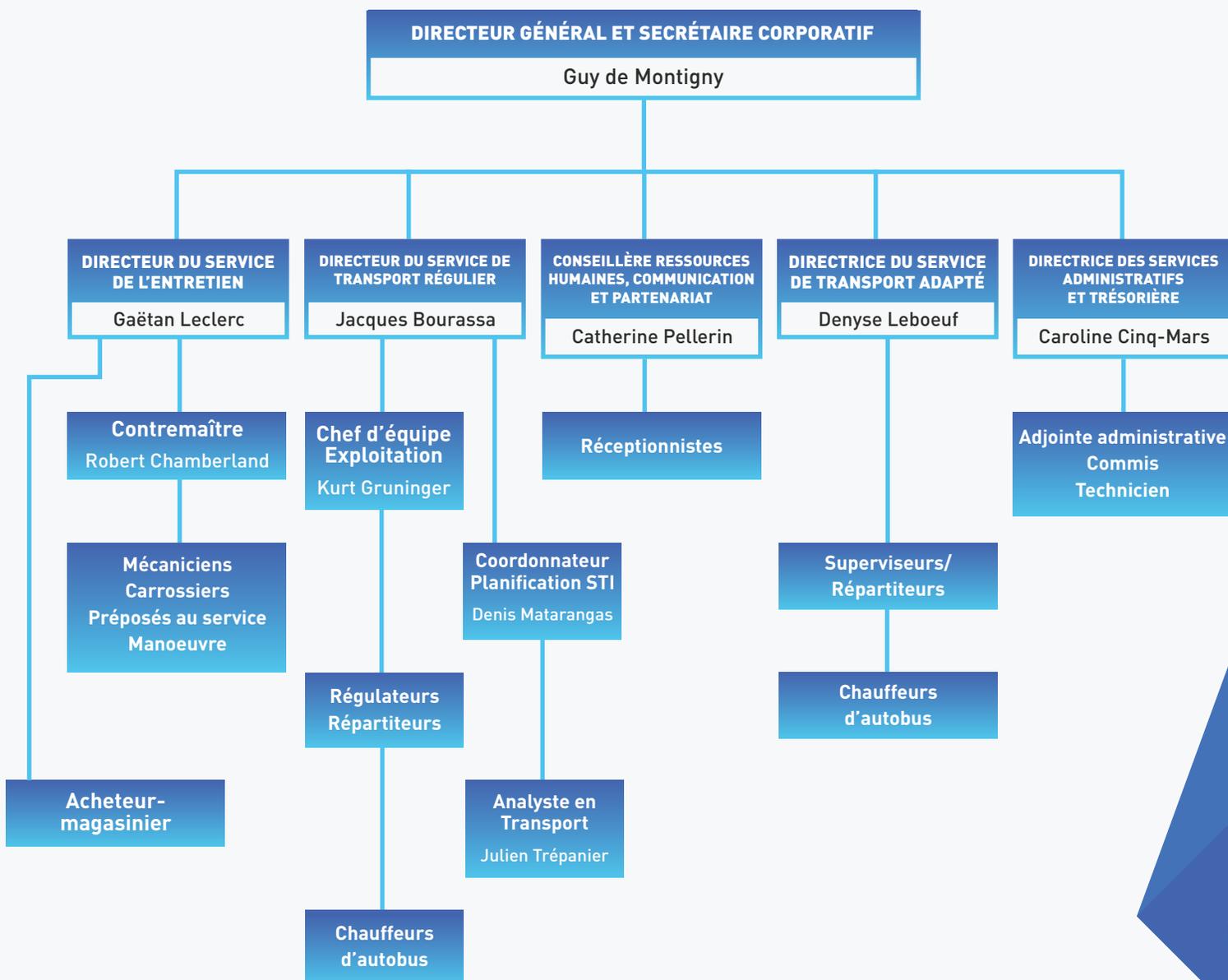


**PARTOUT...
PRÈS DE VOUS !**

► ORGANIGRAMME

Conseil d'administration

Ginette Bellemare	Présidente
Joan Lefebvre	Vice-présidente
Jean Perron	Administrateur
Sabrina Roy	Administratrice
Michel Cormier	Administrateur
Carol Côté	Administrateur et représentant des clients du transport régulier
François Dubois	Administrateur et représentant des clients du transport adapté



► MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

L'année 2013 à la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) représente un pas de plus vers la concrétisation du **Projet Cité** qui vise à offrir aux trifluviens un service de transport en commun performant et à la fine pointe de la technologie. Plus que jamais, l'expérience globale vécue par le client qui utilise le service d'autobus de la STTR est au premier plan.

Depuis le tout début de la mise sur pied du Projet Cité en 2010, l'ensemble de nos actions à la STTR converge vers l'importance de faire vivre au client une « expérience » positive. Au cours de l'année 2013, la STTR a réalisé le sondage de satisfaction, projet visant à sonder la satisfaction de la clientèle selon les étapes suivantes : la démarche du « client mystère », le sondage Web pour les utilisateurs du transport en commun ainsi qu'un sondage téléphonique effectué auprès de la population trifluviennne.

C'est en 2013 qu'ont été installées les assises du système d'aide à l'exploitation (SAE). Le SAE est un système évolutif qui permettra l'amélioration continue du service de transport en commun en ce qui a trait à l'accessibilité, la flexibilité et la fiabilité. Concrètement, la mise sur pied du SAE s'est traduite par une meilleure adhérence des autobus à l'horaire, des outils supplémentaires pour soutenir les chauffeurs à bord des autobus ainsi qu'un accès simplifié aux horaires pour les clients. L'apport de ces nouvelles technologies, la qualité du service à la clientèle ainsi qu'un environnement physique accueillant contribuent à assurer une expérience de transport agréable à tous les niveaux!

Pour terminer, nous tenons à remercier l'ensemble des employés de la STTR pour leur collaboration dans la réussite de ce projet. Ils ont fait preuve de professionnalisme et d'ouverture face aux changements engendrés par le déploiement du Projet Cité. Vivez l'expérience de la STTR « plus mobile que jamais »!

Bienvenue à bord!

► MISSION

La mission de la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) est d'offrir à l'ensemble de la communauté trifluvienne un service de transport en commun performant et à coût abordable; la STTR veut ainsi contribuer activement et de manière innovatrice à l'épanouissement et au développement de la collectivité, le tout selon une optique de développement durable.

► GOUVERNANCE

Conseil d'administration

Le conseil d'administration de la STTR est composé de sept (7) membres :

- cinq (5) élus de la Ville de Trois-Rivières ;
- un représentant des utilisateurs du transport en commun régulier ;
- un représentant du transport adapté.

La STTR tient mensuellement des réunions avec les membres du conseil d'administration, à raison de dix par année. Ces réunions débutent par un comité de travail afin de préparer les dossiers qui seront discutés lors de l'assemblée publique qui suit ce comité.

Comités

Cinq (5) comités paritaires :

- 1) Comité qualité
- 2) Comité de retraite
- 3) Comité contre le harcèlement
- 4) Comité assurances collectives
- 5) Comité relation de travail

Un (1) comité d'admission au transport adapté.

► LE SERVICE AU CLIENT, NOTRE PRIORITÉ

L'expérience client : le Projet Cité

Débuté en 2010, l'implantation des systèmes de transport intelligents (STI) à la STTR est déployé graduellement au fil des mois, sous le nom de Projet Cité, soit l'innovation au service de la mobilité des trifluviens.

Première phase de déploiement des STI

Au mois d'octobre, le déploiement d'une douzaine de véhicules tests desservant plusieurs lignes du réseau a permis de valider le bon fonctionnement du nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs et voyageuses (SAEIV). Concrètement, ce système a permis aux clients de la STTR :

- D'entendre des **messages vocaux** annonçant, par exemple, la destination du prochain voyage, le prochain arrêt ;
- De lire des **messages défilants sur les panneaux** électroniques nouvellement installés, comme les prochains arrêts, les correspondances possibles, les détours, etc.

Les bénéfices du SAEIV

Le SAEIV permet de connaître en temps réel l'emplacement des autobus sur le réseau, le nombre de personnes à bord, les prédictions de passages aux arrêts, des informations mécaniques et bien plus encore.

Une meilleure adhérence à l'horaire pour les clients

De leur côté, les conductrices et conducteurs d'autobus seront en mesure d'évaluer instantanément l'écart de temps par rapport aux horaires planifiés annoncés aux clients – une avance ou un retard – et de s'ajuster en conséquence. Si nécessaire, ils pourront aussi communiquer sans délai avec un répartiteur ou une répartitrice, signaler une urgence, un bris mécanique, une entrave à la circulation ou un problème à bord de leur véhicule, et obtenir très rapidement l'aide nécessaire.



Le sondage : votre satisfaction, au cœur de notre développement



Dans un objectif d'amélioration continue, la STTR a mis en ligne sur son site Internet, le 16 octobre, un sondage portant sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage s'adressait à toute la population trifluvienne, soit les clients du transport en commun de même que les utilisateurs de tout autre type de transport. La STTR souhaitait connaître leur opinion afin d'offrir un service de transport en commun de qualité et répondant à leurs besoins.

Un processus entamé depuis quelques mois déjà...

Ce sondage s'est inscrit dans un processus – débuté en février 2013 – visant à mesurer la satisfaction de la clientèle. Plusieurs outils de mesure ont été identifiés tels que l'étude du rapport des plaintes déposé à la STTR, la mise en place du projet de « client mystère » ainsi que le sondage, version Web ou téléphonique.

La démarche du « client mystère » avait pour but de mesurer notre performance sous différents aspects – notamment l'accueil, le confort, la perception des titres, la propreté des autobus et des abribus – afin d'améliorer l'expérience client qui est au centre de nos préoccupations. La technique du « client mystère » a permis de mesurer si les processus de formation et d'information établis au sein de l'entreprise sont bien suivis et d'y apporter les ajustements nécessaires. L'analyse des résultats du projet de « client mystère » a permis de définir les attributs à mesurer pour les étapes subséquentes, soit le sondage.

Pour sa part, le sondage permettra de mesurer la satisfaction des usagers à l'égard de différents éléments du service et d'évaluer la perception qu'ont les utilisateurs des autres modes de transport à l'égard du service de transport en commun de la STTR. Une fois le sondage terminé, en mai 2014, l'analyse de ces outils de mesure par une firme externe permettra à la STTR d'orienter efficacement ses stratégies et ses actions afin d'améliorer la qualité et l'accessibilité de notre service.

La STTR a fait appel à la firme Cible recherche notamment pour le traitement des réponses au sondage, et ce, afin d'assurer l'entière confidentialité des données recueillies ainsi que l'utilisation de celles-ci à des fins strictement statistiques.

La STTR en constante évolution

Dans un contexte où la STTR évolue au rythme des systèmes de transport intelligents (STI), s'adapter à l'évolution des besoins de la clientèle est indispensable, et ce, tout en poursuivant sa mission de développer le transport durable.

Intégration du transport scolaire au transport régulier

À la fin de l'année 2012, la STTR a procédé à une réorganisation complète des horaires en heure de pointe afin d'y intégrer l'offre de service traditionnellement planifiée pour les étudiants de niveau secondaire. Auparavant, ces voyages étaient accessibles à tous les clients mais étaient méconnus, car les trajets et horaires étaient atypiques et non publiés dans les feuillets horaires. L'intégration de ces voyages aux horaires augmente l'offre de service – de près de 45 % – aux heures de pointe pour les clients réguliers, et offre plus de choix aux étudiants. Avec une fréquence améliorée qui va jusqu'à un passage aux 15 minutes sur plusieurs lignes, les clients disposent ainsi de plus de flexibilité, élément essentiel pour favoriser un transfert modal vers le transport en commun.

Développement des affaires

La STTR a déjà créé différents partenariats, sous forme de commandite par exemple, avec les organisateurs d'événements locaux. Il est par ailleurs important de créer d'autres types de partenariats avec les entreprises trifluviennes, notamment afin d'augmenter l'utilisation du transport en commun par les employés de ces entreprises. La STTR a donc mandaté la conseillère Communications pour développer davantage le volet « partenariat » à la STTR.

Projet 5 « S »

En 2013, au département de l'entretien, a été implantée la méthode des **5 «S»** (en anglais **the 5 S's**) qui s'inscrit dans un processus d'amélioration continue à la STTR. Cette méthode de travail est en fait à l'origine « *une technique de management japonaise visant l'amélioration continue des tâches effectuées dans les entreprises. Élaborée dans le cadre du système de production de Toyota, elle tire son appellation de la première lettre de chacune des cinq opérations constituant autant de mots d'ordre ou principes simples : **Seiri** (débarrasser); **Seiton** (ranger); **Seiso** (nettoyer); **Seiketsu** (ordonner); **Shitsuka** (être rigoureux).* »

Cette démarche a été traduite en français par le mot **ORDRE** qui signifie :

- 1- **O**rdonner (ôter l'inutile)
- 2- **R**anger
- 3- **D**époussiérer (découvrir des anomalies)
- 4- **R**endre **É**vident

Plan d'accessibilité universelle en transport urbain

Le rapport qui s'intitule *Plan de développement pour rendre accessible le service de transport en commun régulier aux personnes à mobilité réduite*, avait été déposé par la STTR en 2012, à la demande du ministère des Transports. Voici ce qui a été réalisé par la Société de transport de Trois-Rivières en 2013 :

1- En mai 2013, la STTR a embauché 2 étudiants pour faire le recensement des arrêts et abribus qui sont plus difficiles d'accès, concernant les lignes 1, 3, 4, 5, 6, 7 et 11.

2- En octobre 2013, la STTR a procédé à l'installation d'outils technologiques à bord des autobus permettant de diffuser :

- des **messages vocaux** annonçant, par exemple, la destination du prochain voyage, le prochain arrêt ;
- des **messages défilants sur des panneaux électroniques** nouvellement installés, comme les prochains arrêts, les correspondances possibles, les détours, etc.

Ces outils technologiques ont été installés dans le cadre du déploiement du nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs et voyageuses (SAEIV). Ils aideront notamment les personnes à mobilité réduite, ou celles qui présentent un handicap visuel ou auditif afin qu'elles soient plus autonomes lorsqu'elles utilisent le transport en commun.

3- La prochaine étape consiste à rendre disponible aux personnes à mobilité réduite, deux circuits complets du réseau, par l'installation de rampes d'accès à bord des autobus les desservant. La STTR identifiera les arrêts qui correspondent à ces deux circuits, en y apposant le logo qui indique l'accessibilité universelle.

► Des services VERTS pour un transport responsable

En 2013, la STTR a fait l'acquisition de 3 autobus, soit 2 autobus adaptés pour le transport des personnes handicapées et 1 minibus urbain.

Partenariats

Semaine sécurité routière



« Piétons, cyclistes et conducteurs, on se fait de l'œil ! »

En partenariat avec l'ATUQ et la SAAQ, la STTR a participé à la Semaine de la sécurité routière du 10 au 14 juin en distribuant de l'information :

1. aux chauffeurs d'autobus afin de les sensibiliser à la sécurité ;
2. aux clients sous forme d'un signet rappelant, entre autres, qu'ils doivent s'assurer d'être vus par le conducteur d'autobus, en raison des angles morts du véhicule ;
3. aux cyclistes sous forme de signet concernant des règles de sécurité à adopter, telles que signaler ses intentions avant de faire un changement de voie et éviter de circuler en zigzag entre les véhicules.



Depuis maintenant quatre ans, soit depuis 2010, la STTR est le transporteur officiel et la *voix verte* du Festivoix. La STTR a transporté **plus de 11 000** personnes en navette, du 27 juin au 7 juillet. Les navettes sont rapides, efficaces et écologiques. Les festivaliers ont pu profiter des navettes gratuites – avec voies réservées – tous les soirs de spectacles et ce, à partir de 17 h. Également, les détenteurs de passeports et de billets journaliers ont pu profiter gratuitement des circuits réguliers du transport en commun les soirs et fins de semaine pour se rendre au Festivoix. L'horaire des dimanches a aussi été bonifié durant le Festivoix; le service s'est prolongé jusqu'à minuit.

En 2013, les navettes de la STTR ont transporté près de cinq (5) fois plus de personnes qu'en 2010, et plus de 4000 personnes qu'en 2012. En 2013, le **prix Vivat** de la catégorie *Transport et efficacité énergétique* a été attribué à l'événement le Festivoix de Trois-Rivières, grâce à son partenariat avec la STTR.

Autobus touristique

Une première à Trois-Rivières !



La Société de transport de Trois-Rivières (STTR) a collaboré avec Tourisme Trois-Rivières pour le projet d'autobus touristique qui a sillonné les rues de Trois-Rivières durant l'été, soit du 2 juillet au 24 août inclusivement. En tant que propriétaire du minibus, la STTR a assuré la conduite et l'entretien du véhicule. Tout comme les grandes villes du monde, Trois-Rivières a maintenant son autobus touristique à l'intérieur duquel un guide touristique fait l'animation durant toute l'heure du trajet. Cette première année a été un succès puisque l'autobus a accueilli **plus de 1600** passagers, dépassant ainsi toutes les attentes !

Magie des Feux Loto-Québec



Pour une quatrième année consécutive, la STTR a renouvelé son partenariat avec le Grand Prix de Trois-Rivières, afin d'offrir le service de navettes gratuites pour la Magie des Feux Loto-Québec qui s'est tenu le samedi 10 août. L'utilisation de plus en plus prisée des navettes a permis à la STTR d'instaurer une nouveauté cette année : un service de navettes pour un 2^e soir, soit le vendredi 9 août dès 17 h, afin d'offrir aux trifluviens qui sont au centre-ville la possibilité de participer aux activités de la soirée portes ouvertes du Grand Prix.

Chaque année, la célèbre Magie des Feux Loto-Québec illumine le ciel du Parc portuaire pour émerveiller plus de 50 000 personnes dans le cadre du Grand Prix de Trois-Rivières. Le samedi 10 août, les navettes gratuites de la STTR ont transporté **près de 3 500** personnes, soit mille passagers de plus qu'en 2010.

Trois-Rivières en blues



Laissez-vous transporter au rythme du blues! Pour une deuxième année, la STTR a offert le service de navettes gratuites vers le centre-ville pour l'événement Trois-Rivières en Blues qui s'est tenu du jeudi 22 au dimanche 25 août. Les départs des navettes se sont effectués à partir des trois principaux centres commerciaux, toutes les 30 minutes, afin de permettre aux trifluviens un accès rapide et sécuritaire vers les festivités du centre-ville. L'achalandage des navettes a augmenté, passant de 500 personnes en 2012 à près de 850 en 2013.

Délices d'automne



La STTR est partenaire depuis quatre ans de l'événement les Délices d'automne, qui s'est tenu au Parc Portuaire du 30 août au 2 septembre. Les trifluviens ont été invités à utiliser le service régulier du transport en commun pour se rendre à l'événement puisque le transport était gratuit durant les 4 jours de l'événement, sur présentation du coupon STTR inclu dans le passeport des Délices d'automne.

UQTR – Partenariat en transport durable

Mise sur pied d'un stationnement alternatif avec système de navettes



L'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) a constaté une étonnante progression du nombre d'étudiants depuis une décennie, ce qui engendre une augmentation des demandes pour les stationnements. S'étant dotée d'une politique de campus vert, l'UQTR a choisi la STTR en 2012 à titre de partenaire afin de mettre sur pied un stationnement alternatif avec système de navettes. En 2013, ce partenariat s'est poursuivi et évolue en fonction des besoins.

Cette solution de stationnement alternatif est offerte à un coût très avantageux pour les étudiants depuis sa mise en place, et le service de navettes est rapide et efficace. Il a permis de dégager le campus de plus de 250 voitures par jour. D'ailleurs, plusieurs clients utilisent dorénavant le service régulier de la STTR pour se rendre à l'université. Les déplacements effectués exclusivement par autobus – et dont l'origine est le campus de l'UQTR – ont explosé de 64 % depuis 2010.

En ville sans ma voiture



Partenaire depuis neuf ans avec l'événement *En ville sans ma voiture*, la STTR offre gratuitement à tous le transport en commun durant une journée entière, depuis maintenant six ans. La STTR a donc invité les trifluviens à embarquer gratuitement le **mercredi 18 septembre** à bord de ses autobus. Cette journée s'inscrit dans le cadre du *Défi sans auto* organisé par l'organisme Roulons vert durant la semaine *En ville sans ma voiture*, qui s'est tenue du 16 au 21 septembre. Pour les nouveaux clients, c'est une façon d'essayer le transport en commun et de constater le confort, la sécurité et l'efficacité de l'autobus.



Bus chantant

« *Laissez-vous transporter par les chants de Noël !* »

Depuis maintenant trois ans, l'école Saint-François-d'Assise et la STTR s'unissent pour offrir aux clients du transport en commun l'opportunité de vivre des moments uniques à bord des autobus, par le biais d'une surprise musicale dans une ambiance de Noël. Les élèves bénévoles âgés de 10 à 12 ans ont offert une surprise musicale aux clients de la STTR les 3, 4 et 5 décembre dans plusieurs circuits désignés.

Faites de l'air - le programme québécois de mise au recyclage de véhicules



L'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA) et la STTR sont partenaires pour le programme *Faites de l'air!* Le partenariat consiste à offrir aux participants 12 laissez-passer mensuels consécutifs de transport collectif sur le territoire de la Ville de Trois-Rivières en échange de leur vieux véhicule (année 1999 ou antérieure). Près de 80 % des personnes inscrites au programme ont choisi d'obtenir 12 laissez-passer mensuels consécutifs parmi les différents incitatifs offerts. La STTR incite la population à changer ses habitudes de transport et poursuit son implication active pour la réduction des gaz à effet de serre (GES). Depuis 2009, le programme *Faites de l'air!* a permis de mettre au recyclage près de 50 000 vieux véhicules avec l'aide de ses partenaires, dont le ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Promotions estivales

Les promotions estivales à la STTR gagnent en popularité d'année en année depuis leur mise en place à l'été 2011.

Transport à 1 \$

Durant l'horaire estival, soit du 23 juin au 17 août inclusivement, le transport à 1 \$ a été offert les soirs, en semaine dès 18 h et les fins de semaine, soit les samedis et dimanches toute la journée. Les Trifluviens de tous âges ont été invités à prendre l'autobus pour seulement un dollar (1 \$) le passage! Ceci afin de faciliter les sorties de l'été... l'accès au centre-ville devient plus simple!



Le 2 pour 1 Jeunesse

Durant l'été, les jeunes de 21 ans et moins ont pu se procurer une carte Jeunesse pour tout l'été, soit juillet et août, au coût d'un seul mois, soit 53 \$. Depuis 2011, le nombre de passagers n'a cessé d'augmenter. La vente de cartes Jeunesse pour la période estivale a plus que doublé depuis trois ans. De 2012 à 2013, la STTR a enregistré une augmentation des ventes de 8,5%.

Se rafraîchir en toute liberté avec la STTR

Durant la période estivale, soit du 23 juin au 17 août 2013, la STTR a offert le service d'autobus pour se rendre aux deux endroits suivants du lundi au dimanche, soit le camping Domaine au Grand R du secteur Saint-Louis-de-France, ainsi que la piscine à vagues H2O du secteur Pointe-du-Lac.



Service cyclobus



Du 1^{er} mai jusqu'au 31 octobre, la STTR a offert le service de cyclobus sur les circuits 2, 4, 6 et 22 et pour les secteurs périurbains, les circuits 9 (Pointe-du-Lac), 10 (Sainte-Marthe-du-Cap) et 12 (Saint-Louis-de-France). Les cyclistes ont pu de nouveau rejoindre les pistes cyclables en toute sécurité et se déplacer aisément jusqu'aux secteurs périurbains pour s'adonner à leur sport favori. Inversement, les cyclistes provenant des secteurs périurbains – zones rurales plus éloignées – ont pu accéder plus facilement à la ville et ses distractions.

Politique d'arrêt des moteurs

En vigueur du 1^{er} mai au 30 septembre, la STTR met en application la politique d'arrêt des moteurs qui vise à préserver la qualité de l'environnement en diminuant l'émission des gaz à effet de serre (GES). Les chauffeurs doivent arrêter le moteur de leur autobus lorsque l'attente à un point de correspondance, à un bout de ligne ou devant une cour d'école est de trois minutes et plus. Cette politique a été mise sur pied en 2009. Par ailleurs, toujours dans un but écoresponsable, la STTR ajoute aux moteurs de ses autobus des dispositifs d'injection d'urée afin de réduire les émissions d'oxyde d'azote.



► RESSOURCES HUMAINES

La STTR c'est... près de 130 employés, dont une centaine de chauffeurs et un parc de 65 véhicules (autobus, minibus).



Formations

Les chauffeurs d'autobus ont reçu une formation RCR qui leur a été offerte aux bureaux de la STTR. De plus, en septembre, ils ont eu une autre formation dans le cadre du SAEIV, pour le système MDT qui sera installé en octobre à bord des autobus. D'ailleurs, tous les autres employés de la STTR ont reçu une formation de base à l'automne concernant les changements apportés par le projet Cité, SAEIV.



Réalisation exceptionnelle ATUQ

M. Denis Matarangas, coordonnateur Planification et systèmes de transport intelligents (STI) à la STTR, figure parmi les lauréats qui ont reçu un prix Reconnaissance, lors de la soirée banquet du colloque de l'ATUQ qui s'est déroulé du 2 au 4 octobre. « Ces prix Reconnaissance ont été remis par les dirigeants des sociétés de transport aux membres de leur équipe afin de reconnaître leur travail et pour leur rappeler que sans leur engagement et leur professionnalisme, les sociétés de transport ne pourraient accomplir avec autant de succès leurs nombreux projets. » Félicitations monsieur Matarangas !

Promotions & nouveaux employés



Mme Catherine Pellerin, CRHA, qui occupait un poste de superviseur à la STTR depuis le mois d'août 2012, a été promue au poste de conseillère Ressources humaines, Communication et Partenariat, en septembre 2013. Félicitations madame Pellerin pour ce beau défi !



M. Julien Trépanier a joint l'équipe de la STTR le 13 mai à titre d'analyste en transport, poste nouvellement créé afin de collaborer avec le coordonnateur Planification et systèmes de transport intelligents (STI).

Soirée reconnaissance

La STTR félicite les nouveaux retraités qui ont été honorés lors de la soirée reconnaissance du 13 novembre dernier. Voici le nom des nouveaux retraités, de gauche à droite : Léandre Fréchette, Gaétan Rivard, Daniel Boucher, Louise Tremblay, Christian Paquin, Daniel Milette, Gilles Lefebvre, Michel Laroche, Pierre Montplaisir et Raynald Lefebvre.



STM 1201
Société de Transport de Trois-Rivières



► LES GRANDES LIGNES DE L'ANNÉE FINANCIÈRE

PROVENANCE DES FONDS (EN DOLLARS)

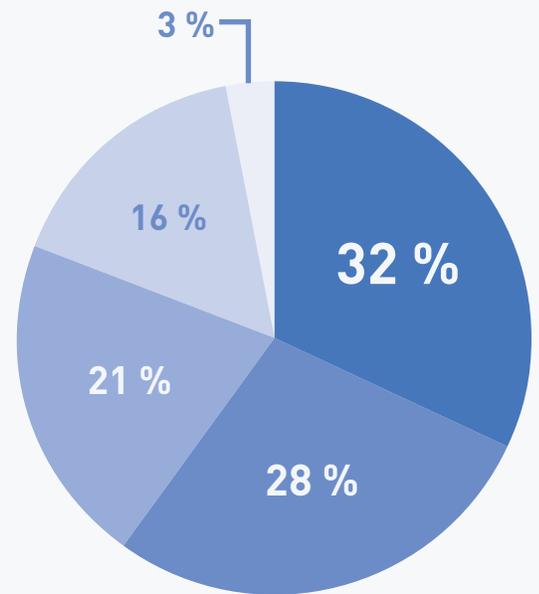
32 % | Contribution municipale

28 % | Revenus de passagers

21 % | Subventions & remboursements gouvernementaux

16 % | Fonds de contribution des automobilistes

3 % | Autres revenus



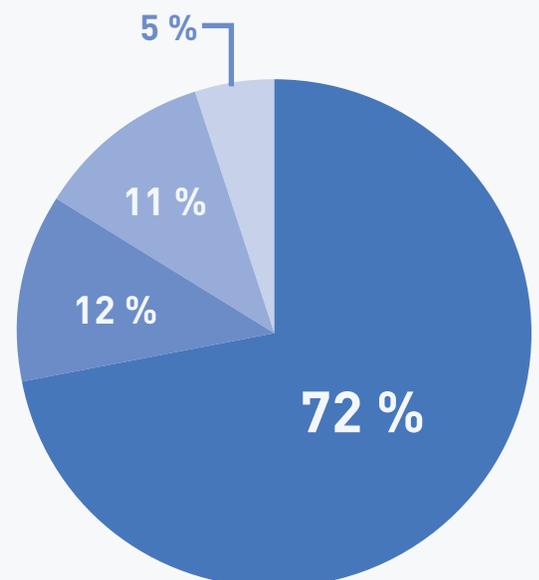
UTILISATION DES FONDS (EN DOLLARS)

72 % | Frais de fonctionnement

12 % | Transport adapté

11 % | Financement des immobilisations

5 % | Administration



POURCENTAGE DE PASSAGERS PAR CATÉGORIE (EN DOLLARS)

30 % | Interpasse Générale

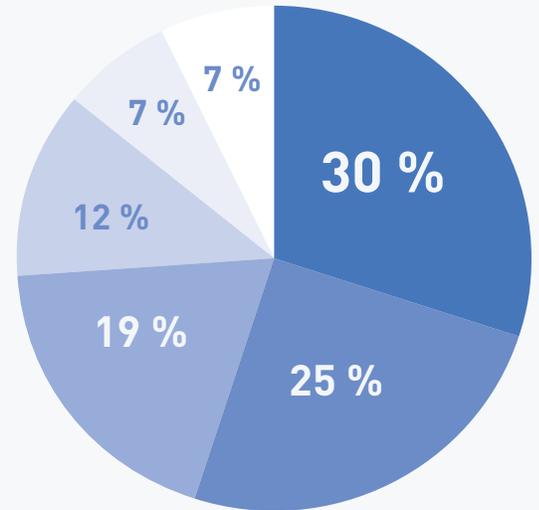
25 % | Monnaie exacte

19 % | Interpasse Jeunesse

12 % | Interpasse Scolaire Intégrée et Hors-scolaire

7 % | Livret de 10 billets

7 % | Interpasse Troisième âge



POURCENTAGE DE PASSAGERS PAR CATÉGORIE (EN PASSAGERS)

34 % | Interpasse Générale

24 % | Interpasse Jeunesse

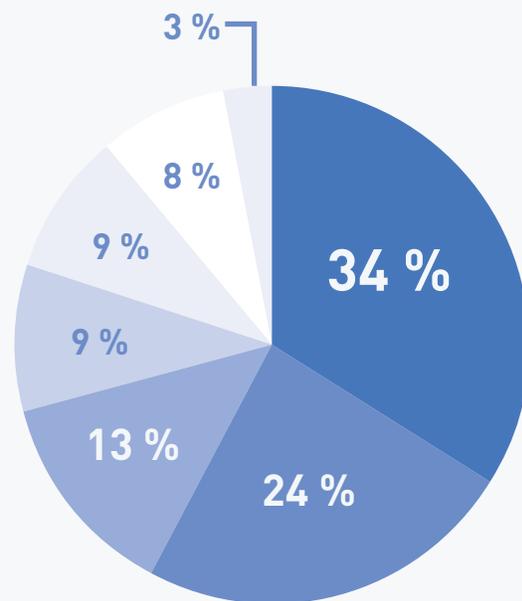
13 % | Interpasse Scolaire Intégrée et Hors-scolaire

9 % | Service des parcs

9 % | Monnaie exacte

8 % | Interpasse Troisième âge

3 % | Livret de 10 billets



STATISTIQUES GÉNÉRALES

Passagers transportés

	2013	2012
Transport urbain	3 308 873	3 298 777
Transport adapté	84 400	83 141
Service des parcs	318 406	317 678
Total	3 711 679	3 699 596

Titres de transports vendus

Livret de 10 billets	9 781	10 648
Interpasse Générale	20 707	20 672
Interpasse Jeunesse	15 165	14 454
Interpasse Troisième âge	5 312	5 234
Interpasse Scolaire Intégrée	13 023	13 664
Interpasse Hors Scolaire	310	300
Interpasse d'un jour	3 209	3 434
Total	67 507	68 406

Nombre de kilomètres parcourus

Autobus urbains	3 357 270	3 308 665
Autobus adaptés	326 501	322 134
Total	3 683 851	3 630 789

Composition de la flotte

Autobus urbains	53	52
Véhicules de services	5	4
Autobus adaptés	12	13
Total	70	69

Population du territoire desservi

Total	132 268	130 901
--------------	----------------	----------------

NOMBRE DE CIRCUITS

	Réseau régulier	Réseau complémentaire	Réseau adapté
Lundi au vendredi	15 circuits urbains 4 Taxibus 2 Express bus jusqu'à 18 h 45	à compter de 19 h 15 12 circuits urbains 3 Taxibus	7 minibus 1 à 2 Extras
Samedi	14 circuits urbains 3 Taxibus jusqu'à 17 h 45	À compter de 18 h 15 12 circuits urbains 3 Taxibus	2 minibus 1 Extra
Dimanche	14 circuits urbains 3 Taxibus		1 minibus 1 Extra

CENTRE D'ENTRETIEN ET ADMINISTRATION

Ateliers d'entretien et réparation

- atelier de mécanique (4 vérins hydrauliques)
- atelier de débosselage (1 vérin hydraulique)
- atelier de peinture
- atelier de pneus
- atelier d'usinage
- magasin et bureaux
- station de lavage avec pont élévateur en parallélogramme

Remise et aire de service

- capacité de remisage : 72 emplacements

Pour véhicules urbains conventionnels

- laveur automatique « Sherman »

Salle de mécanique du bâtiment

- compresseurs à air (2 Ingersoll de 25 ch)
- génératrice d'urgence (80 kW / h) Faguy

Megadome pour réusinage de 450 m²

Bâtiments

Centre d'opération

Superficie du terrain : 9 300 m²
3 réservoirs souterrains
(diesel 2 x 45 870 litres)
(huiles usées 1 x 4 950 litres)

Superficie du bâtiment

Rez-de-chaussée : 5 770 m²
Bureaux administratifs : 405 m²

Immobilisations

Panneaux d'arrêt d'autobus : 1 200
Atribus : 137
Atribus avec affichage publicitaire : 30
Points de correspondance : 5

TARIFICATION

Passage simple
 Livret 10 billets
 Interpasse Générale
 Interpasse Jeunesse

2013	2012
3,10 \$	3,10 \$
31,00 \$	30,00 \$
64,50 \$	62,75 \$
53,00 \$	51,50 \$



Interpasse Troisième âge
 Interpasse Hors Scolaire
 Interpasse d'un jour

2013	2012
51,00 \$	49,50 \$
33,00 \$	32,00 \$
8,90 \$	8,65 \$



▶ ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 DÉCEMBRE

	2013	2012
	\$	\$
Actifs financiers		
Encaisse	-	1 102 974
Débiteur	1 677 115	1 878 319
Placement à long terme	11 273	9 557
<hr/>		
Total	1 688 388	2 990 850
Passifs		
Découvert bancaire	256 930	-
Emprunt temporaire	193 587	-
Créditeurs et charges à payer	937 216	1 391 874
Revenus reportés	131 692	162 922
Dette à long terme	10 775 215	11 621 404
<hr/>		
Total	12 274 640	13 176 200
Actifs financiers nets (dette nette)	(10 586 252)	(10 185 350)
Actifs non financiers		
Immobilisations	17 799 993	17 986 668
Stock de fournitures	340 468	414 996
Autres actifs non financiers	323 967	117 137
<hr/>		
Total	18 464 428	18 518 801
Excédents accumulés		
Excédent de fonctionnement non affecté	711 671	1 127 724
Excédent de fonctionnement, réserve financière et fonds réservés	625 960	819 365
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	171 015	27 545
Financement des investissements en cours	(621 736)	81 592
Investissements nets dans les éléments à long terme	6 991 266	6 277 225
<hr/>		
Total	7 878 176	8 333 451

▶ ÉTAT DES RÉSULTATS

AU 31 DÉCEMBRE

	2013		2012
	Budget \$	Réel \$	Réel \$
Revenus			
Quote-part	4 756 395	4 756 395	4 600 755
Autres revenus de sources locales (note 1)	7 141 677	7 055 507	6 912 268
Transferts (note 2)	2 138 911	3 130 606	2 695 683
<hr/>			
Total	14 036 983	14 942 508	14 208 706
Dépenses de fonctionnement			
Administration générale	860 902	985 235	887 307
Transport	12 405 117	12 396 312	11 857 313
Frais de financement	377 866	347 911	357 419
<hr/>			
Total	13 643 885	13 729 458	13 102 039
Autres activités financières			
Remboursement de la dette à long terme	(723 098)	(1 399 000)	(1 339 000)
Provision pour moins-value	-	18 444	10 603
<hr/>			
Déficit des activités financières avant affectation	(330 000)	(167 506)	(221 730)
Affectations			
Activités d'investissement	-	(65 747)	(41 510)
Excédent de fonctionnement affecté et non affecté	292 500	369 222	115 572
Réserves financières et fonds réservés	37 500	37 500	282 852
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	-	(143 470)	(13 692)
<hr/>			
Total des affectations	330 000	197 505	343 222
Excédent de l'exercice	0	29 999	121 492

► RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE

	2013	2012
	\$	\$
Note 1 : Autres revenus de sources locales		
Monnaie exacte	1 011 335	1 030 260
Billet	295 968	309 207
Interpasse Générale	1 177 807	1 144 507
Interpasse Troisième âge	263 889	252 267
Interpasse Jeunesse	736 886	682 996
Interpasse Scolaire Intégré	459 751	462 264
Interpasse Hors Scolaire	10 692	9 600
Interpasse 1 jour	28 538	29 466
Transport adapté	203 865	196 537
Fonds de contribution des automobilistes	2 437 630	2 418 393
Publicité et contrats spéciaux	155 848	120 356
Autres sources	273 298	256 415
Total	7 055 507	6 912 268
Note 2 : Transferts		
Subvention pour le transport adapté	898 980	879 168
Subvention pour l'amélioration des services	893 419	610 160
Subvention pour le service de la dette	980 507	865 992
Remboursement de la taxe sur le carburant	357 700	336 875
Autres subventions	-	3 488
Total	3 130 606	2 695 683



STP
Société de Transport de l'Île de la Réunion

2 SANCTUAIRE

1001
NOVIBUS
STP





STTR
Société de Transport de Trois-Rivières

2000, rue Bellefeuille
C. P. 696
Trois-Rivières (Québec)
G9A 5J3

www.sttr.qc.ca