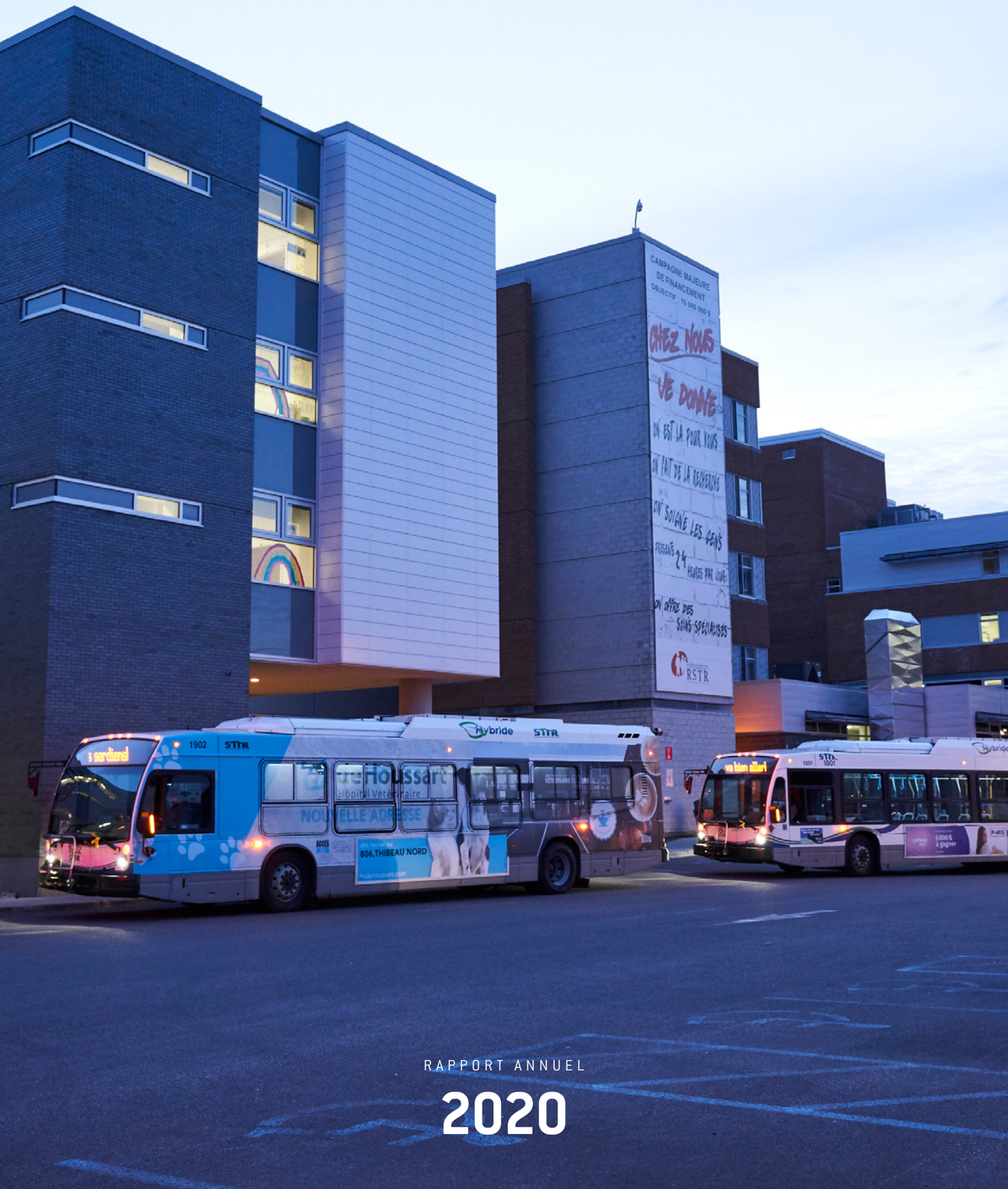
SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE TROIS-RIVIÈRES




RAPPORT ANNUEL

# 2020

# Table des matières


03 Mot du président

04 Mot du directeur général

05 Gestion de crise

12 Portrait de la STTR

13 Territoire desservi

14 La STTR en chiffres

16 Passages effectués par nos usagers

17 Portrait financier

19 Faits saillants

22 La STTR présente dans sa communauté

27 La gouvernance

28 La direction

29 Comités

32 État de la situation financière

33 État des résultats

34 Renseignements complémentaires

# Mot du président

Comment décrire la présente année sans aborder la pandémie ? La maladie à coronavirus a bouleversé notre quotidien et a profondément marqué nos collectivités. Pour protéger la population, nos gouvernements ont été appelés à déterminer quels services il était essentiel de maintenir et ils identifièrent rapidement les transports collectifs comme étant prioritaires. En soi, la décision de ne pas cesser les opérations des sociétés de transport envoyait un message clair sur l'importance de notre mission : même si la Terre arrête de tourner, les gens doivent continuer de se déplacer et ils comptent sur nous pour le faire.

La vérité est qu'aucune organisation n'est totalement prête à affronter une crise lorsqu'elle survient. D'ailleurs, si c'était le cas, ce ne serait pas réellement une crise. En ce qui concerne la Société de transport de Trois-Rivières, je suis cependant très satisfait de la façon dont nous avons réagi et de la manière dont nous avons pu redéfinir promptement nos priorités. Nous avons su offrir un service permettant aux travailleurs d'effectuer des déplacements essentiels tout au long de la journée, et ce, en considérant les ressources qui nous étaient allouées. Surtout, nous avons déployé des efforts importants pour assurer la sécurité des usagers et des employés. Notre capacité d'adaptation et notre rapidité à développer des processus auront certainement été la clé nous permettant de réussir les défis qui se sont présentés.

On ne pourrait cependant passer sous silence les aspects financiers de la crise. La chute de l'achalandage dans les transports collectifs aura inévitablement miné les budgets des sociétés de transport. En ce sens, nous saluons la décision des gouvernements provincial et fédéral d'octroyer une aide financière de 1,2 milliard de dollars aux organismes de transport collectif. Les sommes investies nous permettront de poursuivre notre mission et de ne pas procéder à des coupures de service qui pourraient nuire aux usagers. Ici encore, un signal clair est envoyé en faveur du transport collectif. Évidemment, nous espérons que d'autres mesures d'atténuation suivront, puisque la crise n'est pas terminée.

La COVID-19 aura monopolisé notre attention cette année, mais elle ne doit pas éclipser les autres enjeux auxquels nous sommes confrontés. La réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) demeure une priorité dans la lutte contre les changements climatiques et les transports collectifs sont appelés à jouer un rôle prépondérant pour atteindre les cibles fixées par nos gouvernements. Cela est d'autant plus vrai lorsque l'on sait qu'au Québec environ 40% des GES sont attribuables au secteur du transport. À la Société de transport de Trois-Rivières, le défi est double : d'une part, nous devons inciter plus de Trifluviens à voyager à bord de nos autobus et, d'autre part, nous devons également réduire les émissions de nos propres véhicules.

Déjà, de nouvelles idées sont analysées pour rendre le transport collectif plus attrayant auprès des citoyens. Par exemple, le vieillissement de la population de Trois-Rivières nous amène à évaluer des solutions pour combler davantage les besoins de mobilité des personnes âgées. Quant à la réduction de nos émissions de GES, elle sera assurée par l'électrification des transports au cours des prochaines années et nous évaluons d'ores et déjà la possibilité de recourir également à l'hydrogène pour propulser nos autobus.

Je tiens sincèrement à remercier nos usagers pour leur présence ainsi que pour leur adhésion au respect des règles sanitaires. Mes remerciements vont également aux employés, lesquels ont fait preuve de professionnalisme pendant la crise, et ce, tout en continuant d'offrir un service de qualité et sécuritaire. Enfin, je souhaite aussi souligner le travail de l'équipe de direction pour avoir gardé le cap et mené à bien nos activités pendant cette situation hors du commun.

Comme vous pouvez le constater, la pandémie ne freine pas nos ambitions pour l'avenir et j'espère que vous partagerez notre optimisme à la suite de votre lecture !

Michel Byette
Président

# Mot du directeur général

L'année 2020 fut incontestablement marquée par la gestion de la pandémie. À compter du mois de mars, nous avons été animés par la responsabilité de maintenir nos services de transport sécuritaires pour les usagers, tout en offrant un environnement de travail sûr pour les membres de notre personnel. La sécurité s'est donc rapidement hissée au sommet de nos priorités et elle continue d'y être encore aujourd'hui, alors que la crise que nous vivons n'est malheureusement pas terminée.

La pandémie aura inévitablement eu une incidence sur l'achalandage dans les transports collectifs. La fermeture des écoles et des commerces, combinée à l'adoption massive du télétravail, s'est traduite par une baisse marquée du nombre d'usagers sur notre réseau. Ces événements sont hors de notre contrôle, mais ils nous poussent à réfléchir sur les façons dont le transport en commun peut être plus attrayant pour les Trifluviens. À la STTR, cette réflexion est bien entamée et plusieurs projets d'innovation sont à l'étude pour bonifier notre offre de services actuelle et améliorer l'expérience client. À terme, notre objectif sera de retrouver un niveau d'achalandage comparable à celui qui prévalait avant la pandémie et nous avons bon espoir d'y parvenir dans un avenir rapproché.

La crise aura néanmoins permis de démonter à quel point la STTR joue un rôle socioéconomique important dans notre communauté. Qu'il s'agisse de transformer un autobus en clinique de dépistage mobile en collaboration avec la Ville de Trois-Rivières et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, de distribuer des cadeaux de Noël offerts par les Artisans de la paix ou encore de combler les besoins de mobilité de nos partenaires du milieu de l'éducation : nous avons répondu présents! Au total, 18 partenariats auront été créés ou renouvelés cette année et cela constitue un record pour notre organisation.

Parmi les nouveaux partenariats créés, je tiens à souligner l'arrivée du nouveau programme Avantages, lequel permet aux usagers d'obtenir des rabais exclusifs dans plusieurs entreprises situées près de nos lignes. Ce programme illustre bien notre volonté d'en donner plus aux usagers, tout en encourageant nos entrepreneurs locaux. Jusqu'à présent, 10 entreprises participent au programme et d'autres s'ajouteront bientôt.

En 2020, plusieurs projets d'amélioration furent également menés en parallèle avec la gestion de la crise : les temps de parcours de certaines lignes ont été revus et les correspondances ont été facilitées. Ces améliorations s'ajoutent au déploiement de panneaux à messages variables dans l'ensemble de nos terminus, lesquels permettent de connaître l'horaire de nos autobus en temps réel. La réalisation de ce projet constituait un défi technique important et nous sommes ravis de constater à quel point les nouveaux panneaux sont appréciés par les usagers.

En terminant, je tiens à remercier tous les employés pour les efforts déployés au cours de la dernière année. Ensemble, nous avons été en mesure de combler les besoins des Trifluviens de façon sécuritaire, dont les travailleurs de la santé pour qui la mobilité est essentielle. L'histoire a prouvé que les crises ont le pouvoir de se transformer en opportunités et je suis convaincu que nous avons les atouts nécessaires pour saisir celles qui se présenteront à nous.

Patrice Dupuis
Directeur général

# Gestion de crise

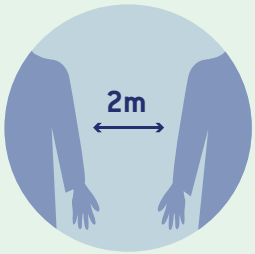
## La sécurité des usagers et des employés au cœur des priorités de la STTR

Depuis le début de la crise sanitaire, la STTR consulte et suit rigoureusement les consignes édictées par la Direction nationale de la santé publique du Québec et la CNESST. En 2020, aucun effort n'a été ménagé pour assurer la sécurité des usagers et des employés. Voici un résumé des événements marquants pendant la crise :

## 13 mars

### Québec déclare l'état d'urgence sanitaire

Pour la première fois de son histoire, le gouvernement du Québec déclare l'état d'urgence sanitaire. À la suite de cette annonce, la STTR crée un comité tactique dédié à la lutte contre la COVID-19.




### Des mesures immédiates pour les employés

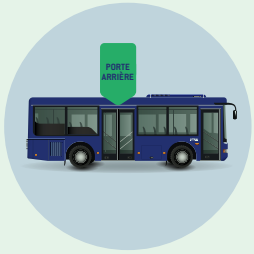
La STTR procède à l'achat de gants stériles et de lingettes désinfectantes pour les chauffeuses et chauffeurs. De nouvelles consignes entrent en vigueur pour freiner la propagation du virus, telles que le maintien d'une distance de deux mètres dans les aires communes, le nettoyage du poste de travail à chaque quart et la restriction des déplacements professionnels.

Des efforts de communication accrus sont effectués, de nouvelles affiches illustrant les règles à respecter sont installées au siège social et un système d'alerte par textos voit le jour afin d'informer rapidement les membres du personnel de l'état de la situation.

## 16 mars

### Installation de nouveaux distributeurs de désinfectant

Les autobus de la STTR sont les seuls au Québec à être munis d'un distributeur de désinfectant pour les mains. Un second distributeur est également installé à l'arrière de tous les autobus pour faciliter leur accès, puisque l'embarquement par l'arrière deviendra obligatoire.




### Embarquement et débarquement par la porte arrière seulement

À l'exception des personnes à mobilité réduite, les usagers doivent désormais procéder à l'embarquement et au débarquement par la porte arrière de l'autobus pour éviter les contacts avec les chauffeuses et chauffeurs. Les superviseurs effectuent des contrôles réguliers pour s'assurer que les usagers possèdent un titre de transport valide lors de leurs déplacements. De plus, les chauffeurs n'émettent plus de billets de correspondance et la récupération des objets trouvés n'est permise que pour les objets de grande valeur.

## 16 mars

### Désinfection quotidienne des véhicules

Les surfaces de contact de tous les autobus en service sont désinfectées quotidiennement à l'aide d'un savon à large spectre microbien qui élimine le coronavirus. Une nouvelle ressource sera embauchée pour procéder à la désinfection.

### Réduction du nombre d'usagers à bord des Taxibus

Les entreprises de taxi faisant affaire avec la STTR reçoivent la consigne de limiter le nombre de passagers à deux par véhicule.

### Fermeture des écoles

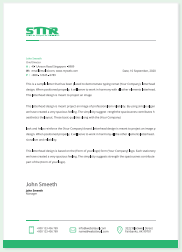
Le gouvernement du Québec procède à la fermeture des écoles, des cégeps et des universités dans le but de réduire la propagation du virus. Plusieurs autobus « extra » de la STTR attitrés au transport scolaire intégré des élèves ne sont plus déployés.

## 16 mars

### Information aux usagers

La situation liée à la COVID-19 évolue rapidement et la STTR crée une page Web pour informer les usagers des changements occasionnés par la pandémie sur ses services. Des autocollants sont également apposés sur les portes des autobus pour rappeler les consignes à respecter.

## 19 mars



### Un protocole COVID-19 est élaboré

La STTR met en place un protocole d'intervention COVID-19 qui explique les responsabilités des employés, du département des ressources humaines, des membres de la direction ainsi que du service de l'entretien. Il expose également les différents processus de nettoyage et de désinfection qui sont appliqués, et ce, à tous les endroits et le protocole est affiché sur les babillards du siège social.

## 23 mars

### Le Québec est sur pause

Après avoir ordonné la fermeture des commerces non essentiels jusqu'au 13 avril, le gouvernement du Québec dévoile une liste de services qui ne sont pas touchés par sa mesure exceptionnelle. Les transports en commun en font partie et la STTR doit maintenir ses opérations pendant la crise.

### Vaste campagne de sensibilisation auprès des usagers

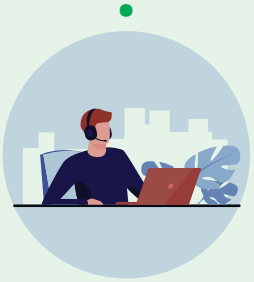
La STTR lance une vaste campagne de sensibilisation auprès des usagers pour promouvoir les comportements responsables dans le transport collectif. Des affiches invitent les usagers à ne pas se déplacer à bord des autobus s'ils présentent des symptômes grippaux, à n'effectuer que des déplacements essentiels sur le réseau, à se laver les mains dès l'embarquement à l'aide des distributeurs de désinfectant et à maintenir une distance avec les autres usagers lorsque cela est possible.

## 12 avril

### Délestage du service de transport urbain

La STTR constate une baisse d'achalandage de près de 80% sur son réseau et se voit dans l'obligation de revoir son offre de service à la baisse. L'horaire du samedi devient en vigueur tous les jours, à l'exception du dimanche où l'horaire régulier est maintenu. Cela a pour effet de réduire la fréquence du service, mais permet en contrepartie de conserver son amplitude et de combler les besoins des travailleurs.

## 15 avril



### Nouvelles modalités de travail pour les employés

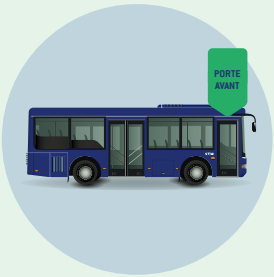
De nouvelles ententes avec les représentants syndicaux permettent de redéfinir les modalités de travail: l'horaire des employés de l'entretien peut désormais être modifié pour accroître leur sécurité, le télétravail est préconisé pour les employés pouvant être délocalisés et seuls les déplacements essentiels seront effectués au transport adapté.

## 23 avril

**Parade en appui aux travailleurs du réseau de la santé**

Les employés de la STTR organisent une parade pour appuyer les travailleurs du réseau de la santé et les aînés résidant dans les CHSLD. Près d'une vingtaine d'autobus sont mobilisés et les employés diffusent le message « Ça va bien aller » sur les girouettes devant le CHAUR. Ils repartent ensuite en formant un long convoi.

## 15 mai




**Retour de l'embarquement par la porte avant**

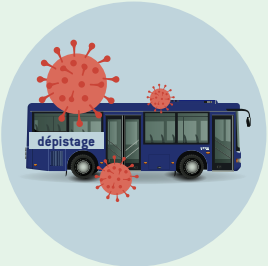
Des cloisons protectrices sont progressivement installées dans les autobus pour protéger les chauffeuses et chauffeurs. Ce faisant, les usagers recommencent à utiliser la porte avant de l'autobus pour procéder à l'embarquement. L'entrée par la porte avant marque également le retour de la validation systématique des titres de transport.

## 20 mai

**Nouvelles données sur le nombre d'usagers à bord des autobus**

La STTR innove et permet aux usagers de connaître l'achalandage à bord de ses autobus, à partir de l'application Transit. Grâce à ces données, les usagers savent à l'avance si la distanciation sociale est possible dans l'autobus qu'ils attendent et peuvent prendre la décision d'attendre le prochain passage, si ce n'est pas le cas.

## 26 mai




**Nouvelle clinique de dépistage mobile**

Dans le cadre d'une collaboration entre le CIUSSS MCQ et la Ville de Trois-Rivières, la STTR adapte un autobus pour le transformer en clinique de dépistage mobile. La clinique mobile sera en fonction jusqu'au 3 juillet et permettra de réaliser jusqu'à 100 dépistages quotidiennement.

## 22-23-25-26 juin

**Distribution de couvre-visages aux usagers**

Depuis quelques semaines, l'Institut national de santé publique du Québec recommande de porter un couvre-visage dans les espaces publics, dont les transports en commun. La STTR décide donc d'acheter des couvre-visages lavables et de les distribuer gratuitement aux usagers dans chacun de ses terminus.

## 22 juin

**Le service de transport urbain revient à la normale**

Avec la reprise des activités économiques et dans un contexte de déconfinement progressif, la STTR souhaite offrir aux usagers un réseau opéré à 100% de ses capacités. À compter du 22 juin, les usagers peuvent donc se déplacer à la même fréquence qu'avant la pandémie.

## 13 juillet

**Le port du couvre-visage devient obligatoire**

Le port du couvre-visage est maintenant obligatoire dans les transports en commun pour les usagers âgés de 12 ans et plus et il demeure fortement recommandé pour les enfants de 2 à 12 ans. Les enfants de moins de 2 ans, les personnes ayant une condition médicale particulière ne permettant pas de porter un couvre-visage et celles qui ne sont pas capables de le mettre ou de le retirer par elles-mêmes ne sont toutefois pas visés par l'obligation.

Pour favoriser l'adoption de cette nouvelle mesure auprès des usagers, la STTR procède à une deuxième distribution de couvre-visages au terminus de l'UQTR. Des rappels sont aussi effectués sur les girouettes des autobus, dans les autobus et sur les abribus.

## 22 juillet

**Amélioration des cloisons protectrices dans les autobus**

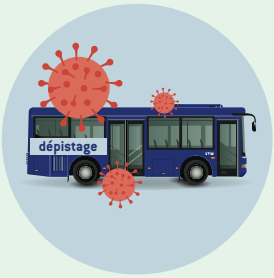
Le service de l'entretien adapte un mécanisme pour que les cloisons protectrices installées à bord des autobus de la STTR s'ouvrent et se referment automatiquement. Un prototype est installé sur un premier autobus et l'installation se poursuivra sur tous les autobus de la STTR.

## 28 août

**Redéploiement des autobus Extra sur le réseau**

Les élèves du secondaire débutent la nouvelle année scolaire et les autobus attitrés au transport scolaire intégré des élèves sont de retour sur le réseau.

## 8 septembre




**Retour de la clinique mobile**

Avec la reprise des activités économiques et la rentrée scolaire, la clinique mobile est à nouveau déployée pour favoriser l'accès aux tests de dépistage. La clinique mobile cessera sa fonction le 5 octobre, en raison de l'arrivée du temps froid.

## 14 septembre

**Le port du couvre-visage devient obligatoire pour les employés**

Les employés ne pouvant effectuer du télétravail doivent porter le couvre-visage dans les aires communes et de circulation. Cette consigne sera revue le 28 octobre, alors que ce sera le port du masque de procédure qui deviendra obligatoire.

Des cloisons protectrices sont également installées au centre de service pour isoler et protéger les employés.

## 20 octobre

**Un employé est déclaré positif**

Un cas de COVID-19 est recensé à la STTR. La personne occupe un poste de chauffeur et n'a pas été infectée sur son lieu de travail. L'enquête épidémiologique menée en collaboration avec le CIUSSS MCQ démontre que le risque pour les usagers et les autres employés est non significatif.

Aucun autre employé ne sera déclaré positif par la suite, ce qui illustre l'efficacité des mesures mises en place.

## 24 décembre

**Annulation de la fête de Noël**

Afin de se conformer aux directives de la santé publique et pour éviter les rassemblements, la STTR annule sa traditionnelle activité de Noël dans laquelle elle invitait les employés à fraterniser à son centre de service.

## 25 décembre

**Nouvelle fermeture des commerces non essentiels**

Québec décide de procéder à la fermeture de tous les commerces non essentiels du 25 décembre au 10 janvier inclusivement.

# LA STTR TIENT À FÉLICITER SES EMPLOYÉS

## pour leur travail exemplaire pendant la crise et remercie les usagers pour le respect des règles sanitaires

# Portrait de la STTR

## MISSION

**La Société de Transport de Trois-Rivières a pour mission d'offrir un service optimal de mobilité contribuant au développement et à la vitalité de la communauté trifluvienne.**

## VISION

**Être un leader de la mobilité urbaine intégrée à Trois-Rivières**

## VALEURS

**Orientation client**
**Performance**
**Innovation**
**Coopération**
**Leadership**

# Territoire desservi

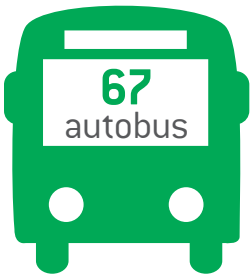
La STTR offre le transport en commun à plus de 139 618 Trifluviennes et Trifluviens, sur un territoire de 332 km².

Société de Transport de Trois-Rivières

MISE À JOUR LE 24 FÉVRIER 2020

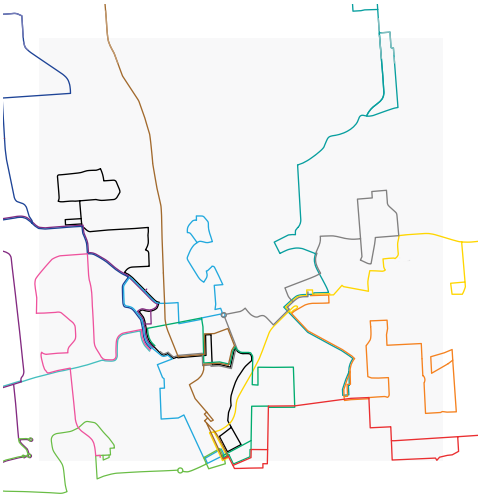
# La STTR en chiffres

## Parc autobus




| | |
|---|---|
| 31 | standards |
| 20 | standards hybrides |
| 13 | minibus |
| 3 | midibus |

## Le réseau



| | |
|---|---|
| 14 | lignes de bus |
| 299 | kilomètres de réseau (de jour, en semaine) |
| 2 683 509 | kilomètres parcourus en transport urbain |
| 213 843 | kilomètres parcourus en transport adapté |
| 771 | départs par jour (en semaine) |
| 984 | arrêts |
| 158 | abribus |
| 6 | terminus |

## Ressources humaines

**140**
employés

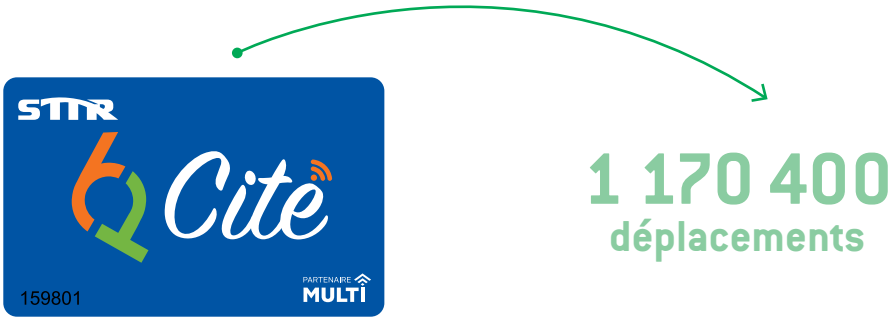
| | |
|---|---|
| **98** | personnel chauffeur |
| **26** | personnel administratif et de soutien |
| **16** | personnel entretien |
| **117** | hommes |
| **25** | femmes |
| **48** | moyenne d'âge |
| **10,61** | moyenne d'années de service |
| **13** | nouveaux employés |
| **2** | départs à la retraite |

## Outil d'informations

| | |
|---|---|
| **152 212** | visites sur notre site Web |
| **47 586** | horaires par SMS (générés par les usagers) |
| **4 879** | téléchargements de l'application Transit |
| **2 996** | abonnés Facebook |
| **6** | panneaux à messages variables |
| **1 000+** | panneaux d'arrêt |
| **459** | affiches trajet horaire |

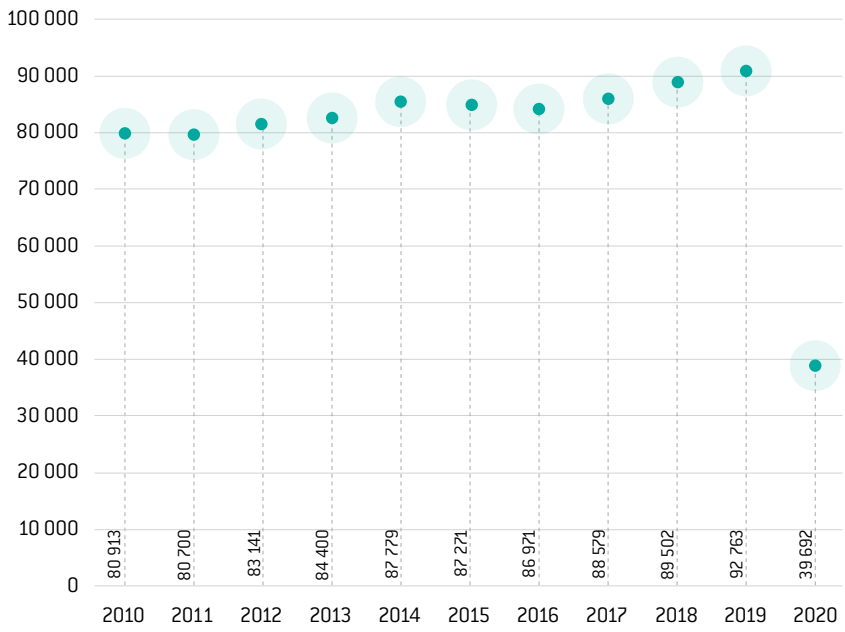
# Achalandage

## Transport urbain




Au cours de la dernière année, la STTR s'est dotée d'outils technologiques lui permettant de traiter et d'analyser de façon plus précise les données de validations générées par la carte Cité. Pour cette raison, de nouveaux indicateurs ont été développés pour suivre l'évolution de l'achalandage et l'utilisation du service de transport urbain.

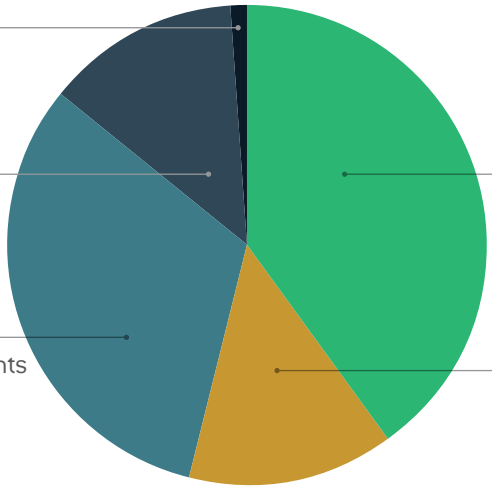
### Évolution de l'achalandage en transport adapté (en nombre de passagers)



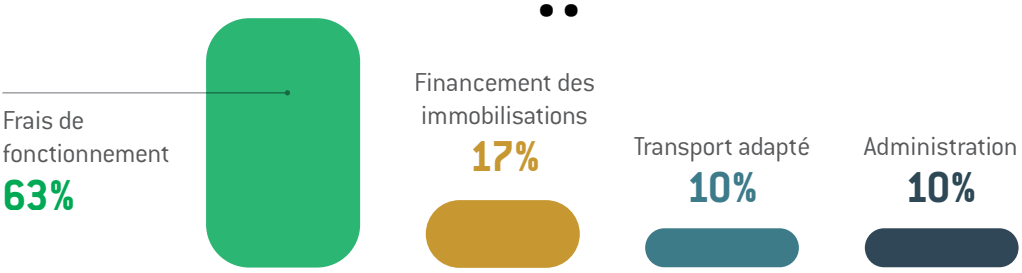

La pandémie a eu des répercussions importantes sur l'achalandage dans le transport collectif. Le confinement, la fermeture des écoles et des commerces non essentiels, l'adoption massive du télétravail et les craintes liées à l'utilisation du transport en commun ont eu pour conséquence de diminuer le nombre d'usagers empruntant le réseau de la STTR.

# Portrait financier

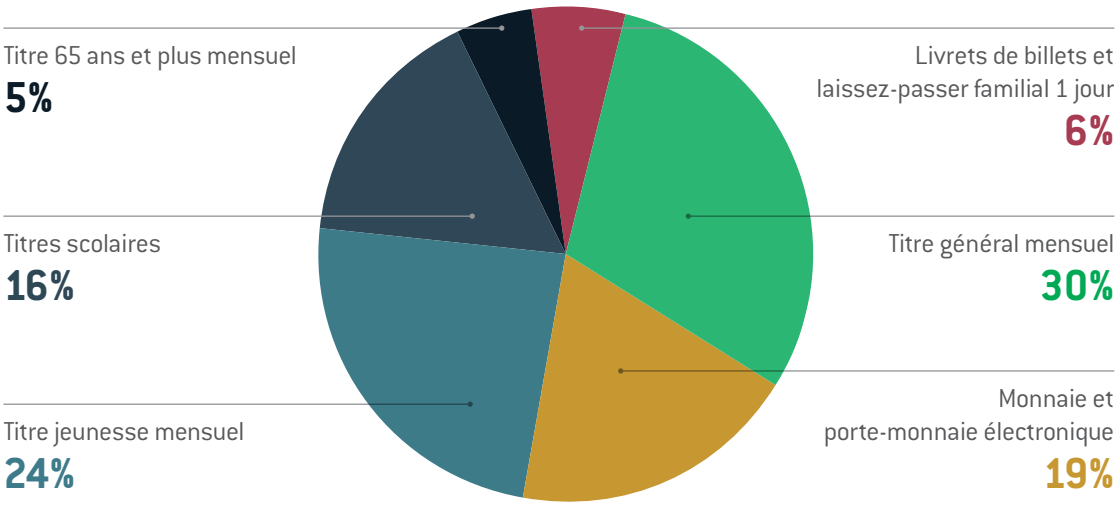
## Source de revenus



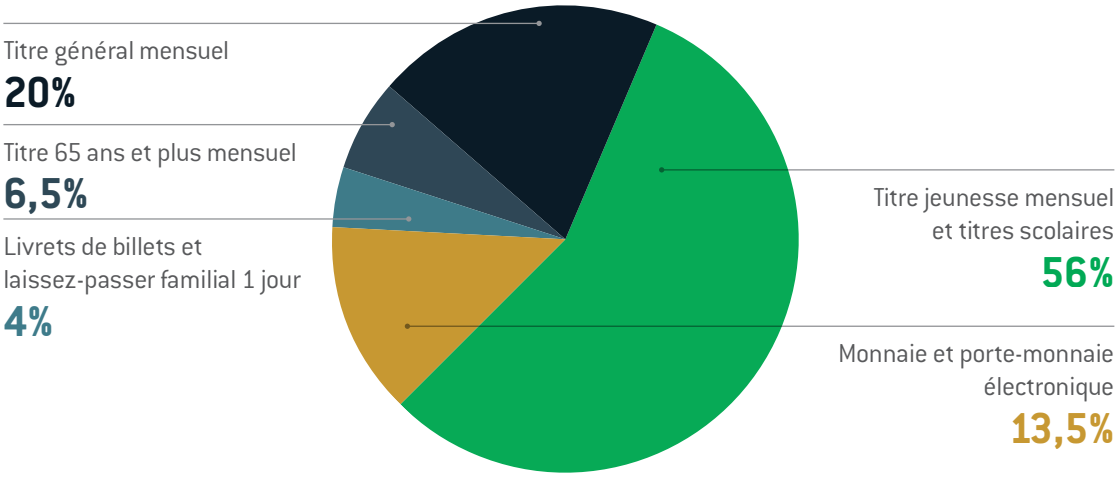

## utilisation des fonds




## Répartition des revenus provenant des usagers



## Répartition des titres de transport utilisés




## Déplacements par type de mobilité au transport adapté

Fauteuil roulant
**14 266**

Ambulant
**24 336**

Accompagnateur
**1 091**

## Grille de tarifs

| | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| Monnaie exacte | **3,50 $** | 3,50 $ |
| Porte-monnaie électronique | **3,30 $** | 3,30 $ |
| Livret de 10 billets | **35,00 $** | 35,00 $ |
| Titre général mensuel | **72,50 $** | 71,00 $ |
| Titre jeunesse mensuel | **59,25 $** | 58,00 $ |
| Titre 65 ans et plus mensuel | **56,00 $** | 56,00 $ |
| Titre hors scolaire mensuel | **37,25 $** | 36,50 $ |
| Laissez-passer familial 1 jour | **10,00 $** | 9,80 $ |

*Les enfants de 12 ans et moins, accompagnés d'un adulte, voyagent gratuitement !*

# Faits saillants

## La sécurité des usagers et des employés avant tout

Au cours de l'année, plusieurs mesures ont été adoptées pour assurer la sécurité des usagers. De nouveaux distributeurs à désinfectant pour les mains furent installés dans les autobus et tous les autobus en service de la STTR demeurent, encore à ce jour, désinfectés quotidiennement. Des campagnes publicitaires ont été déployées pour faire connaître les comportements sécuritaires à bord du transport collectif et nos équipes ont distribué gratuitement des couvre-visages aux usagers, afin de promouvoir leur utilisation. Enfin, la STTR s'est engagée à respecter promptement toutes les directives émises par la santé publique. Évidemment, la sécurité est un enjeu collectif et le respect des consignes par les usagers demeure important pour freiner la propagation du virus.

Des mesures de sécurité ont rapidement été mises en œuvre pour assurer la sécurité des employés. À titre d'exemples, des cloisons protectrices ont été installées à bord des autobus pour isoler l'habitacle des chauffeurs, des règles de distanciation ont été instaurées dans les bureaux et le télétravail est rapidement devenu obligatoire pour les employés pouvant être délocalisés. Des rappels concernant le lavage des mains, le respect de l'étiquette respiratoire et l'obligation de porter un masque ont aussi été effectués. À cela s'ajoute la désinfection quotidienne des aires de travail et de repos. L'ensemble de ces mesures auront été efficaces puisqu'aucun cas de transmission professionnelle ne fut rapporté à la STTR.

Enfin, la sécurité des employés fut également améliorée grâce à l'installation de nouveaux dispositifs permettant de déverrouiller les portes du siège social, à l'aide d'une carte employée. Ce faisant, les accès se trouvent désormais sécurisés et les dispositifs permettent un meilleur contrôle des allées et de venues.

## Une équipe renouvelée

La STTR a procédé à plusieurs embauches cette année et l'organisation a accueilli plusieurs nouveaux membres au sein de sa direction. Patrice Dupuis assure maintenant la direction générale, tandis que Robert Thompson et Alain Gignac occupent respectivement les postes de directeur des transports et de directeur du service de l'entretien. La nouvelle équipe de direction cumule une expérience éprouvée en gestion et entend utiliser son expertise pour surmonter les défis de la mobilité trifluvienne.

Deux nouveaux postes ont également été créés et la STTR est heureuse d'accueillir Mme Katrine Gadoury à titre de coordonnatrice à l'amélioration de la qualité, ainsi que M. André Costa à titre de chargé de projets. Mme Gadoury devra voir à perfectionner les processus internes afin d'accroître leur efficience. Quant à M. Costa, il aura la responsabilité de coordonner des projets technologiques de diverses natures. L'ajout de ces deux ressources était rendu nécessaire dans un contexte où plusieurs innovations touchent le transport collectif et où de nouvelles expertises sont désormais requises pour opérer le réseau.

# Des améliorations apportées au réseau

À la suite du plan de transport déployé l'an dernier, des améliorations ont été apportées à plusieurs lignes et aux correspondances effectuées le soir et la fin de semaine.

**Voici un résumé des améliorations apportées le 5 janvier 2020 :**

| LIGNE | AMÉLIORATION | AVANTAGES |
|---|---|---|
| 2 | Modification du trajet | Diminution du temps de marche |
| | | Plus grande couverture du « Bas-du-Cap » |
| | Inversion de la boucle dans le secteur Sainte-Marthe-du-Cap | Augmentation de la sécurité |
| 8 | Modification du bout de ligne | Diminution du temps de marche |
| 9/89 | Modification du trajet | Plus grande couverture du territoire |
| | | Artères plus propices à la circulation lourde |
| 12 | Modification du bout de ligne | Augmentation de la sécurité |
| 13 | Modification du trajet | Plus grande couverture du territoire |
| | | Artères plus propices à la circulation lourde |
| 60 | Modification du bout de ligne | Endroit plus propice au battement |
| 16 | Modification du trajet | Nouveau lien direct avec le Centre commercial Les Rivières |

À noter que d'autres améliorations seront apportées prochainement au réseau dans le but d'accroître son efficacité et de s'arrimer davantage aux besoins des usagers.

# L'innovation au service des usagers

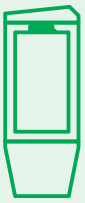
Des efforts considérables ont été déployés pour mieux informer les usagers sur les horaires d'autobus et sur l'état du réseau. L'information-voyageur est devenue une priorité et de nouveaux outils ont fait leur apparition cette année :

1

**Les détours sont désormais affichés sur la page d'accueil de notre site Web;**

2

**Les temps de passage sont diffusés en temps réel dans nos terminus;**



3

**L'achalandage à bord de nos autobus est dévoilé dans l'application Transit.**

Ces nouveaux outils ont rapidement été adoptés par les usagers et ils augmentent leur satisfaction à l'égard du transport collectif. En sachant si l'autobus est à l'heure ou si un retard est à prévoir, ceux-ci sont à même de mieux planifier leurs déplacements et ils sont davantage informés dans l'éventualité où un événement altèrerait les heures de passages planifiées. Le dévoilement de l'achalandage à bord des autobus de la STTR est particulièrement apprécié en cette période de pandémie, car plusieurs usagers utilisent ces données pour déterminer si la distanciation sociale est possible dans le prochain autobus. Enfin, les panneaux à messages variables installés dans nos terminus ne font pas qu'indiquer les heures de passages de nos autobus en temps réel; ils accroissent également la sécurité des usagers grâce à leurs caméras de surveillance.

# Une année record pour les partenariats

Malgré une année éprouvante pour le transport collectif, la STTR a conclu ou renouvelé pas moins de 18 partenariats avec les acteurs socioéconomiques trifluviens! Parmi eux se trouvent le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy, les écoles secondaires privées de Trois-Rivières, l'Université du Québec à Trois-Rivières, le FestiVoix, l'Association Récréative et Éducative des Aveugles, les Artisans de la paix, ainsi que dix entreprises locales. Ce nombre élevé de partenariats témoigne de deux tendances majeures : la volonté de la STTR à tisser des liens avec son milieu pour combler ses besoins de mobilité et l'appui des organisations locales envers le transport en commun.

Les dix entreprises locales partenaires de la STTR ont adhéré au nouveau programme Avantages, lequel a été lancé en septembre dernier. Ces entreprises acceptent de remettre des rabais exclusifs aux usagers, sous présentation de la carte Cité. Ce partenariat gagnant-gagnant permet de récompenser les usagers de la STTR et de valoriser le transport collectif, tout en contribuant à la relance économique des commerces de proximité situés près de nos lignes de transport. Afin de faire connaître le programme Avantages, une vaste campagne de publicité fut déployée lors de son lancement.

# La STTR présente dans sa communauté

## Visite des élèves du secondaire au siège social

Le 28 janvier, la STTR a reçu une délégation d'étudiants provenant de plusieurs écoles secondaires (Académie les Estacades, Chavigny, des Pionniers et Séminaire Saint-Joseph) pour répondre à leurs questions liées au transport et à l'environnement. Organisée conjointement avec le Conseil régional de l'environnement de la Mauricie, cette rencontre aura permis aux élèves de mieux comprendre les réalités propres à la gestion d'une société de transport, ainsi que de nous faire part de leurs suggestions.

## Parade en appui aux employés du réseau de la santé et aux aînés

Le 26 avril dernier, les employés de la STTR ont organisé une parade pour témoigner leur solidarité envers les travailleurs du réseau de la santé et les aînés résidant dans les centres d'hébergement de soins longue durée (CHSLD). Pour l'occasion, une vingtaine de véhicules, majoritairement des autobus, sont partis du siège social de la STTR et se sont dirigés vers le Centre hospitalier affilié universitaire régional du Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières (CHAUR). Sur les lieux, l'ensemble des véhicules ont clignoté leurs lumières et les autobus ont diffusé le message « Ça va bien aller » sur leurs girouettes. Les véhicules ont ensuite formé un convoi et sont repartis vers le centre-ville en passant devant des CHSLD. Pendant la durée du trajet, les véhicules ont circulé à une vitesse de 35 km/h et ont conservé une distance équivalente à un autobus entre eux pour ne pas nuire à la circulation locale et pour assurer la sécurité.

## Clinique de dépistage mobile

En collaboration avec la Ville de Trois-Rivières et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ), la STTR a adapté un autobus en clinique de dépistage mobile dans le but de ralentir la propagation du coronavirus. La clinique fut déployée du 26 mai au 3 juillet, puis du 8 septembre au 5 octobre. Celle-ci a permis d'effectuer une centaine de tests de dépistage quotidiennement, et ce, à proximité de milieux spécifiques dont les écoles, les entreprises, les résidences et les zones d'éclosion. Ce projet fut une grande réussite et il illustre l'importance de mener des actions concertées pour lutter contre le virus.

## Distribution de cadeaux de Noël en collaboration avec les Artisans de la Paix

Du 14 au 16 décembre, la STTR a aidé les Artisans de la Paix à effectuer la livraison de cadeaux de Noël au domicile de plus de 400 enfants dans le besoin. Cette collaboration fut un succès et elle témoigne de la solidarité de l'organisation envers les personnes en situation de pauvreté. Rappelons que les Artisans de la Paix viennent en aide aux familles trifluviennes depuis plus de 30 ans déjà et que la pandémie actuelle empêchait les gens de se rendre à leurs locaux pour récupérer leurs paniers de Noël de façon sécuritaire.

## Appui aux autorités civiles

Chaque année, la STTR est appelée à aider les autorités civiles lors d'accidents ou de sinistres, afin de mettre en place des mesures de sécurité ou d'abriter les citoyens. En 2020, des autobus de la STTR ont été déployés à 12 reprises pour appuyer différentes actions. La STTR collabore fréquemment avec la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile de la ville de Trois-Rivières, lorsque des bâtiments doivent être évacués ou pour garder au chaud des personnes sinistrées en attendant les secours.

## Plus pour les usagers

Au cours de l'année, plusieurs mesures ont été annoncées pour donner davantage aux usagers et améliorer leur expérience en transport collectif. Voici six actions concrètes qui ont été réalisées ou qui le seront prochainement :

### Gel tarifaire en 2021

Pour favoriser le retour des usagers au transport collectif, la STTR a annoncé que les tarifs des titres de transport seraient les mêmes l'an prochain. Le gel tarifaire concerne les services de transport urbain et adapté. Cette mesure a été annoncée le 9 décembre dernier et a été rendue possible grâce à la contribution financière de la Ville de Trois-Rivières.

### Augmentation du budget en 2021

Le budget de la STTR sera majoré de 1,2 million de dollars en 2021. Dans un contexte où les sociétés de transport ont été éprouvées par la pandémie et que des impacts importants se font sentir sur l'achalandage, cette augmentation du budget envoie un signal positif en faveur du transport collectif à Trois-Rivières. Des 1,2 million de dollars supplémentaires qui seront investis, 500 000$ seront octroyés pour stabiliser le réseau actuel et pour procéder à l'ajout de service.

# Nouveau programme Avantages

Pour en donner plus aux usagers et pour contribuer à la reprise économique des commerces de proximité situés près des lignes de transport, la STTR a lancé le programme Avantages au mois de septembre. Ce programme permet aux usagers d'obtenir des rabais exclusifs chez 10 entreprises locales, sous présentation de leur carte Cité. D'autres entreprises partenaires se joindront au programme prochainement.

# Nouveau partenariat avec l'Association Éducative et Récréative des Aveugles

AERA L'association éducative et récréative des aveugles

La STTR a conclu un partenariat avec l'Association Éducative et Récréative des Aveugles (AERA), dans le but de faciliter leurs activités exploratoires visant à initier les personnes ayant une déficience visuelle à utiliser le transport en commun. Ce partenariat illustre la volonté de la STTR d'offrir un service inclusif et accessible à l'ensemble de la population.

# Distribution de couvre-visages aux usagers

À deux reprises, la STTR a distribué gratuitement des couvre-visages aux usagers, afin de promouvoir leur utilisation et de les sensibiliser à l'importance d'adopter des comportements sécuritaires dans le transport en commun. La première distribution s'est déroulée les 22, 23, 25 et 26 juin dans tous les terminus. La seconde distribution a eu lieu le 13 juillet au terminus de l'UQTR. Enfin, des couvre-visages ont également été remis au Centre d'organisation mauricien de services et d'éducation populaire (COMSEP) pour faciliter leur distribution auprès des personnes plus vulnérables. Au total, plus de 2000 couvre-visages ont ainsi été remis aux usagers.

## Prolongation des heures d'ouverture du service à la clientèle

La rentrée scolaire fut une source d'inquiétude pour de nombreux parents et élèves cette année. Afin de répondre à leurs questions concernant les trajets à emprunter et de bien les renseigner à propos des règles sanitaires mises en place pour assurer la sécurité à bord des autobus, la STTR a prolongé temporairement les heures d'ouverture de son service à la clientèle. Du 31 août au 4 septembre, il était ainsi possible de rejoindre un agent jusqu'à 18h00.

## Deux pour un sur les titres mensuels de juillet et août

La STTR a décidé d'élargir exceptionnellement le «deux pour un» sur les titres de transport mensuels de juillet et août, à l'ensemble des usagers. En effet, cette promotion qui n'était accessible qu'aux personnes âgées de 21 ans et moins est maintenant disponible sur les titres de transport Général et 65 ans et plus. De nombreux usagers se sont prévalus de cette offre pour se déplacer pendant la saison estivale.

# Gouvernance

## Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la STTR est composé de sept membres, dont un président indépendant, quatre élus municipaux et deux personnes désignées parmi la clientèle du service de transport urbain et adapté. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières. Le conseil d'administration exerce les fonctions et pouvoirs de la STTR et détermine ses grandes orientations. À ce titre, il adopte notamment le plan stratégique, le budget et le programme d'immobilisations et il détermine les parcours ainsi que les tarifs.

## Nombre d'assemblées

| 9 | 10 | 54 |
|---|---|---|
| Ordinaires | Extraordinaires | Résolutions |

**M. MICHEL BYETTE**
PRÉSIDENT
Membre indépendant

**M. CLAUDE FERRON**
VICE-PRÉSIDENT
Conseiller municipal du district des Rivières

**MME MARIANNICK MERCURE**
Conseillère municipale du district des Forges

**M. PIERRE MONTREUIL**
Conseiller municipal du district du Carmel

**MME VALÉRIE RENAUD-MARTIN**
Conseillère municipale du district des Carrefours

**M. François Dubois**
Représentant des usagers du transport adapté

**M. Philippe Lauzon**
Représentant des usagers du transport régulier

# Le comité de direction de la STTR

**M. PATRICE DUPUIS**
Directeur général

**MME CAROLINE CINQ-MARS**
Directrice des services administratifs et trésorière

**M. ALAIN GIGNAC**
Directeur du service de l'entretien

**MME ROXANNE LORANGER**
Directrice des ressources humaines

**M. CHARLES-HUGO NORMAND**
Directeur des communications et des partenariats

**M. ROBERT THOMPSON**
Directeur du service de transport

# Les comités

## Comité de relations de travail

- **M. STEVE COLLINS**
  Représentant la partie syndicale
- **M. ALAIN ROY**
  Représentant la partie syndicale
- **M. PATRICE DUPUIS**
  Représentant l'employeur
- **M. DONALD SIMARD**
  Représentant la partie syndicale
- **MME ROXANNE LORANGER**
  Représentant l'employeur
- **M. ROBERT THOMPSON**
  Représentant l'employeur

## Comité du régime de retraite

- **M. MICHEL BYETTE**
  Président
- **M. PATRICE DUPUIS**
  Représentant l'employeur
- **M. LUC MERCIER**
  Membre non-votant
- **M. CLAUDE FERRON**
  Vice-président
- **M. RÉJEAN GIGUÈRE**
  Tierce personne
- **M. ROGER ROCHELEAU**
  Membre non-votant
- **MME CAROLINE CINQ-MARS**
  Représentant l'employeur
- **M. KURT GRUNINGER**
  Membre non-votant
- **M. ALAIN ROY**
  Représentant la partie syndicale
- **M. MICHEL COSSETTE**
  Membre non-votants
- **M. CHRISTIAN HAMEL**
  Représentant la partie syndicale

## Comité pour prévenir toute forme de violence et de harcèlement

- **M. CHRISTIAN HAMEL**
  Représentant la partie syndicale
- **MME ROXANNE LORANGER**
  Représentant l'employeur
- **MME DENYSE LEBOEUF**
  Représentant l'employeur
- **M. ALAIN ROY**
  Représentant la partie syndicale

## Comité pour les assurances collectives

**MME CAROLINE CINQ-MARS**
Représentant l'employeur

**MME ROXANNE LORANGER**
Représentant l'employeur

**MME GUYLAINE GUAY**
Représentant la partie syndicale

**M. ALAIN ROY**
Représentant la partie syndicale

## Comité santé et sécurité

**M. GUY GERMAIN**
Co-président
Représentant la partie syndicale

**M. ROBERT CHAMBERLAND**
Représentant l'employeur

**M. PIERRE DAIGLE**
Représentant l'employeur

**MME ROXANNE LORANGER**
Co-présidente
Représentant l'employeur

**M. STEVE COLLINS**
Représentant la partie syndicale

**M. CHRISTIAN HAMEL**
Représentant la partie syndicale

**MME GUYLAINE GUAY**
Secrétaire

## Comité social

**M. JEAN-FRANÇOIS CLÉMENT**

**MME KIM GRAVEL**

**MME GUYLAINE GUAY**

**MME MÉLISSA QUESSY**

## Comité d'admissibilité au transport adapté

**MME DENYSE LEBOEUF**
Officière déléguée à l'admission

**MME CYNTHIA-LYN GUY**
Représentant le CIUSSS MCQ

**M. MARC FRÉCHETTE**
Représentant la déficience visuelle, intellectuelle et du psychisme

**M. DENIS OUELLET**
Représentant pour la déficience motrice et organique, intellectuelle et du psychisme

## Association syndicale

Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 4115.

**M. DONALD SIMARD**
Président

**M. STEVE COLLINS**
Secrétaire-trésorier

**M. CHRISTIAN HAMEL**
Vice-président représentant les employés de bureau et de l'entretien

**M. GUY GERMAIN**
Secrétaire-archiviste

**M. ALAIN ROY**
Vice-président représentant les chauffeuses et chauffeurs

## Nouveaux employés

**M. MICHEL CHARRETTE**
Chauffeur

**M. ALAIN GIGNAC**
Directeur du service de l'entretien

**M. ANDRÉ COSTA**
Chargé de projets

**M. BRUNO GRUNINGER**
Chauffeur

**M. SAMUEL CRÉPIN**
Chauffeur

**M. HANS GRUNINGER**
Préposé au service

**M. FRANCIS DESROCHERS**
Chauffeur

**M. MICHEL HOUDE**
Chauffeur

**M. TOMMY DUPONT**
Chauffeur

**M. STEFAN STAP**
Chauffeur

**M. PATRICE DUPUIS**
Directeur général

**M. ROBERT THOMPSON**
Directeur du service de transport

**MME KATRINE GADOURY**
Coordonnatrice à l'amélioration de la qualité

## Reconnaissance des années de services

**35 ans DE SERVICE**

**M. GÉRALD JACOB**
Chauffeur

**M. MARIO PELLERIN**
Chauffeur

**30 ans DE SERVICE**

**M. GUY DE MONTIGNY**
Directeur général

**M. PAUL ST-ARNAULD**
Chauffeur

**M. JEAN-JACQUES TESSIER**
Chauffeur

**25 ans DE SERVICE**

**M. MARC BRUNELLE**
Chauffeur

**M. DENIS NOBERT**
Superviseur

## Départs à la retraite

**M. NORMAND RONDEAU**
Chauffeur
**1er avril 2020**

**M. ROBERT SYLVESTRE**
Chauffeur
**1er février 2020**

# État de la situation financière

| Au 31 décembre | 2020<br>$ | 2019<br>$ |
|---|---|---|
| **ACTIFS FINANCIERS** | | |
| Encaisse | 1 103 868 | - |
| Débiteur | 13 728 552 | 15 386 732 |
| Placement à long terme | - | - |
| Actif au titre des avantages sociaux futurs | 120 000 | 180 000 |
| **TOTAL** | **14 952 420** | **15 566 732** |
| **PASSIFS** | | |
| Découvert bancaire | - | 1 735 406 |
| Emprunt temporaire | 3 250 000 | 4 000 000 |
| Créditeurs et charges à payer | 2 370 479 | 2 205 780 |
| Revenus reportés | 1 646 888 | 135 540 |
| Dette à long terme | 13 979 119 | 13 936 376 |
| Passif au titre des avantages sociaux futurs | - | - |
| **TOTAL** | **21 246 486** | **22 013 102** |
| **ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE)** | (6 294 066) | (6 446 370) |
| **ACTIFS NON FINANCIERS** | | |
| Immobilisations | 29 642 580 | 27 775 134 |
| Stock de fournitures | 302 659 | 323 501 |
| Autres actifs non financiers | 215 529 | 561 591 |
| **Total** | **30 160 768** | **28 660 226** |
| **EXCÉDENTS ACCUMULÉS** | | |
| Excédent (déficit) de fonctionnement non affecté | 594 067 | 127 092 |
| Excédent de fonctionnement ,<br>réserve financière et fonds réservés | 319 255 | 319 255 |
| Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir | (1 218 438) | (1 262 113) |
| Financement des investissement en cours | (43 114) | 206 234 |
| Investissements nets dans les éléments à long terme | 24 214 932 | 22 823 388 |
| **TOTAL** | **23 866 702** | **22 213 856** |

* Extrait du rapport financier 2020 du ministère des Affaires municipales et Habitation qui a fait l'objet d'un audit.

# État des résultats

| Au 31 décembre | 2020 Budget $ | 2020 Réel $ | 2019 Budget $ | 2019 Réel $ |
|---|---|---|---|---|
| **REVENUS** | | | | |
| Quote-part | 8 262 600 | 8 262 600 | 6 096 600 | 6 096 586 |
| Autres revenus de sources locales (note1) | 7 413 221 | 5 762 564 | 7 492 818 | 7 277 483 |
| Transferts (note 2) | 2 415 031 | 3 317 987 | 2 188 943 | 2 433 931 |
| | **18 090 852** | **17 343 151** | **15 778 361** | **15 808 000** |
| **DÉPENSES DE FONCTIONNEMENT** | | | | |
| Administration générale | 1 698 717 | 1 880 153 | 1 176 715 | 1 631 552 |
| Transport | 14 811 101 | 13 571 306 | 13 301 956 | 13 906 488 |
| Frais de financement | 524 534 | 450 227 | 404 734 | 270 310 |
| | **17 034 352** | **15 901 686** | **14 883 405** | **15 808 350** |
| **AUTRES ACTIVITÉS FINANCIÈRES** | | | | |
| Remboursement de la dette à long terme | (1 056, 500) | (1 005 645) | (894 956) | (916 384) |
| Financement à long terme des activités de fonctionnement | - | 31 155 | - | 1 016 512 |
| Provision pour moins-value | - | - | - | - |
| **Excédent des activités financières avant affectations** | **-** | **466 975** | **-** | **99 778** |
| **AFFECTATIONS** | | | | |
| Activités d'investissement | - | - | - | (4 189) |
| Excédent de fonctionnement non affecté | - | - | - | - |
| Excédent de fonctionnement affecté | - | - | - | - |
| Réserves financière et fonds réservés | - | - | - | 45 688 |
| Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir | - | - | - | (10 278) |
| Total des affectations | - | - | - | 31 221 |
| **Excédent (déficit) de l'exercice** | **-** | **466 975** | **-** | **130 999** |

* L'excédent généré en 2020 provient entièrement du transport adapté. Le gouvernement ayant maintenu le niveau de la subvention à l'exploitation au transport adapté pour 2020 fait en sorte qu'il y a un surplus pour l'exercice 2020. Nous traitons ce surplus comme un surplus affecté au transport adapté étant donné que les modalités du programme d'aide d'urgence au transport collectif des personnes précisent que cette somme devra être utilisée à cette fin. Nous prévoyons utiliser cet excédent pour les exercices 2021 et suivants.

** Correspond au budget amendé pour 2020

# Renseignements complémentaires

| Note 1 : Autres revenus de sources locales | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| Monnaie et porte-monnaie électronique | 523 410 | 991 542 |
| Livrets de billets | 146 677 | 202 496 |
| Titre général mensuel | 827 154 | 1 370 473 |
| Titre 65 ans et plus mensuel | 131 992 | 254 838 |
| Titre jeunesse mensuel | 691 701 | 917 416 |
| Titre scolaire intégré | 449 313 | 440 912 |
| Titre hors scolaire | 3 410 | 1 976 |
| Laissez-passer familial 1 jour | 17 888 | 22 200 |
| Transport adapté | 116 044 | 226 385 |
| Fonds de contribution des automobilistes | 2 661 470 | 2 624 120 |
| Publicité et contrats spéciaux | 174 443 | 209 595 |
| Autres sources | 19 062 | 15 530 |
| **Total** | **5 762 564** | **7 277 483** |

| Note 2 : Transferts | 2020 | 2019 |
|---|---|---|
| Subvention pour le transport adapté | 1 120 170 | 1 070 510 |
| Subvention pour l'amélioration des services | 295 098 | 645 755 |
| Subvention des activités de fonctionnement | 20 649 | 139 645 |
| Subvention pour le service de la dette | 200 782 | 277 143 |
| Remboursement de la taxe sur le carburant | 234 974 | 300 878 |
| Aide d'urgence au transport collectif des personnes | 1 446 314 | - |
| **Total** | **3 317 987** | **2 433 931** |

* Certains reclassements ont été effectués pour l'exercice 2019 afin de se conformer à la présentation des données de l'exerice 2020.