

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

# 2015-2016

Société des traversiers du Québec



## **Société des traversiers du Québec**

250, rue Saint-Paul  
Québec (Québec) G1K 9K9  
Téléphone : 418 643-2019  
Télécopieur : 418 643-7308  
stq@traversiers.gouv.qc.ca  
traversiers.com

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec (STQ). Elle est disponible en version PDF sur le site Internet de la STQ à l'adresse **traversiers.com** et en format adapté sur demande.

La forme masculine utilisée dans cette publication désigne aussi bien les femmes que les hommes. Elle n'est employée que dans le but d'alléger la présentation du texte et d'en faciliter la lecture.

Soucieuse de protéger l'environnement, la STQ favorise l'utilisation de papier FSC pour les exemplaires imprimés de ses publications. La couverture et les pages intérieures du présent rapport sont imprimées sur du papier 100 % postconsommation.

## **Photographies**

Société des traversiers du Québec  
Tourisme Québec/M. Julien

## **Révision linguistique**

Bla bla rédaction  
Marie Parent

## **Correction d'épreuves**

Marie Parent

## **Graphisme**

Paquin Design

## **Impression**

Imprimeries Transcontinental inc.

## **EN COUVERTURE**

Le nouveau navire de la flotte de la STQ, le *F.-A.-Gauthier*, à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.

## **Abréviations**

*NM* signifie navire à moteur  
*s. o.* signifie sans objet  
*VCA* signifie véhicule sur coussin d'air

ISBN : 978-2-550-76298-0 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-76297-3 (version PDF)

ISSN : 1706-8924 (version imprimée)

ISSN : 2368-3708 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016  
Bibliothèque et Archives Canada, 2016  
© Gouvernement du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS.....</b>	<b>4</b>
<b>PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL.....</b>	<b>5</b>
<b>DÉCLARATION DE LA DIRECTION.....</b>	<b>6</b>
<b>MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL.....</b>	<b>7</b>
<b>PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....</b>	<b>8</b>
<b>FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE.....</b>	<b>10</b>
<b>RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018.....</b>	<b>20</b>
<b>REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018.....</b>	<b>21</b>
Objectif 1.1 : Assurer la fiabilité des opérations.....	21
Objectif 1.2 : Bonifier le programme d'expérience client.....	21
Objectif 2.1 : Figurer parmi les employeurs de choix en transport maritime au Québec.....	22
Objectif 2.2 : Améliorer la performance en matière de santé et sécurité.....	22
Objectif 3.1 : Moderniser les outils de gestion.....	23
Objectif 3.2 : Améliorer la performance en développement durable.....	23
Objectif 4.1 : Accroître les revenus autonomes.....	24
<b>RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS.....</b>	<b>25</b>
<b>DÉVELOPPEMENT DURABLE.....</b>	<b>27</b>
<b>UTILISATION DES RESSOURCES.....</b>	<b>29</b>
Bonis au rendement.....	29
Ressources humaines.....	29
Ressources budgétaires et financières.....	31
Ressources informationnelles.....	36
<b>GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES.....</b>	<b>38</b>
<b>ÉTATS FINANCIERS.....</b>	<b>39</b>
<b>CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS.....</b>	<b>58</b>
<b>EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE.....</b>	<b>59</b>
<b>PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....</b>	<b>60</b>
<b>GOUVERNANCE.....</b>	<b>61</b>
Fonctionnement des comités.....	61
Membres du conseil d'administration.....	63
Rémunération.....	66
<b>POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES.....</b>	<b>67</b>
<b>OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES.....</b>	<b>69</b>
<b>RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC.....</b>	<b>70</b>
<b>ORGANIGRAMME.....</b>	<b>71</b>
<b>RÉSEAU.....</b>	<b>72</b>
<b>FLOTTE.....</b>	<b>74</b>

# PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS

---



## MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
1045, rue des Parlementaires, 1<sup>er</sup> étage, bureau 1.30  
Québec (Québec) G1A 1A3

### Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier clos le 31 mars 2016.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2014-2018 de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.



### Laurent Lessard

Ministre des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports  
Député de Lotbinière-Frontenac

Québec, septembre 2016

# PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

---



## MONSIEUR LAURENT LESSARD

Ministre des Transports, de la Mobilité durable  
et de l'Électrification des transports  
Édifice de la Haute-Ville  
700, boulevard René-Lévesque Est, 29<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

### **Monsieur le Ministre,**

Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société des traversiers du Québec (STQ), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion ainsi que les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2016.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la STQ.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération respectueuse.



**Jocelyn Fortier**  
Président-directeur général

Québec, septembre 2016

# DÉCLARATION DE LA DIRECTION

---

Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont sous ma responsabilité. Cette dernière porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice financier, la Société des traversiers du Québec (STQ) a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à assurer l'atteinte des objectifs définis au Plan stratégique 2014-2018. Le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la STQ :

- décrit fidèlement la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- en expose les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présente des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration de la STQ ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2015-2016. De plus, sur la base d'une analyse de risques, la responsable de l'audit interne a conduit un examen visant à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information contenue dans ce rapport et a produit un rapport de validation à cet égard.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2015-2016 correspond à la situation et est fiable.



**Jocelyn Fortier**  
Président-directeur général

Québec, le 25 août 2016

# MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du conseil d'administration, des employés et en mon nom personnel, je suis heureux de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Société des traversiers du Québec (STQ).

Au cours de cet exercice financier, la STQ a poursuivi l'implantation d'actions qui découlent de son Plan stratégique 2014-2018 et qui visent, en particulier, à améliorer l'expérience client, à attirer et à retenir une main-d'œuvre qualifiée, à travailler dans une perspective de développement durable et à accroître l'autofinancement de l'organisation. En 2015-2016, la STQ a effectué 111 733 traversées, transportant au total 4,7 millions de passagers et plus de 1,9 million de véhicules. Les traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat ont, quant à elles, réalisé respectivement 2 746 traversées et 90 trajets, permettant de mener à bon port quelque 163 340 passagers et 59 860 véhicules.

## PARTICULARITÉS ET NOUVEAUTÉS

Tout au long de l'exercice financier, la STQ a été en négociation pour le renouvellement de sept de ses huit conventions collectives, échues au 31 mars 2015. À l'automne 2015, les clientèles de cinq des traverses exploitées par la STQ ont fait face à des modifications ou à des arrêts de service, selon le cas, à la suite de grèves déclenchées par quatre syndicats.

Au chapitre des principales nouveautés, la STQ s'est engagée, comme partenaire du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), dans un projet pilote qui vise à offrir aux véhicules électriques un accès gratuit aux six traverses payantes de son réseau. Cette initiative s'inscrit dans les orientations de la STQ en matière de développement durable.

Le *NM F.-A.-Gauthier*, arrivé en avril 2015 à Matane et mis en service avec succès en juillet, constitue une importante réalisation pour la STQ, et plus particulièrement pour la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout. Ce nouveau navire amiral de la STQ a nécessité des efforts considérables et soutenus de la part du personnel de cette traverse ainsi que de diverses équipes responsables de son opérationnalisation, à la fois pour sa mise en service, ses premiers mois d'activité, son rodage et le suivi de sa garantie.

La nouvelle gare fluviale de Lévis a ouvert ses portes le 23 juin 2015. Ce bâtiment en voie d'obtenir sa certification LEED, la marque internationale d'excellence pour les bâtiments durables, bonifie l'expérience client tant par la qualité des installations et des matériaux choisis que par une conception favorisant la fluidité des déplacements des passagers.

Dans les premiers mois de 2016, la STQ a également pris une part active dans le déploiement des modalités des mesures de transport de passagers et de denrées périssables destinées à assurer, de concert avec le MTMDET, le désenclavement hivernal des résidents de l'île d'Anticosti et de la MRC du Golfe-du-Saint-Laurent.

## REDDITION DE COMPTES

La section « Reddition de comptes » du Rapport annuel de gestion 2015-2016 comporte quatorze indicateurs dont les résultats témoignent globalement des efforts et de l'engagement de l'ensemble du personnel de la STQ. Dans les autres rubriques de ce rapport, vous trouverez divers renseignements démontrant que la STQ mise sur l'optimisation de ses ressources sans pour autant sacrifier sa mission première, sa vision et les valeurs de courtoisie, de respect, de professionnalisme, d'intégrité et d'innovation qui sont les siennes.

## REMERCIEMENTS

En terminant, je remercie tous les employés; leur travail au quotidien et leur savoir-faire contribuent au grand succès de la STQ. J'exprime également ma reconnaissance aux membres du comité de direction, dont l'expertise et le professionnalisme sont des leviers importants de l'accomplissement du mandat de l'organisation. Finalement, je tiens à souligner l'engagement du président et de tous les membres du conseil d'administration; leur dévouement et leur expérience permettent à la STQ de progresser et de garder le cap sur sa mission.

Je vous invite maintenant à prendre connaissance des prochaines pages.

Bonne lecture!



**Jocelyn Fortier**  
Président-directeur général

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## MISSION

Assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec.

## VISION

Faire vivre à la clientèle une expérience améliorée de transport maritime en exploitant efficacement le réseau de traverses et de dessertes de la STQ grâce au soutien d'une équipe professionnelle, fière et engagée.

## CRÉNEAUX D'ACTIVITÉ

À titre d'entreprise publique, la STQ fournit des services essentiels à la population du Québec : elle favorise le désenclavement des populations insulaires, permet le lien entre les tronçons d'une même route nationale et offre des services de traversiers interrégionaux et de transport public urbain. Au moyen des liaisons maritimes qu'elle assure, la STQ se révèle ainsi un moteur de développement économique, social et touristique, tout en contribuant à désengorger certaines routes nationales.

## VALEURS

Dans son Plan stratégique 2014-2018, la STQ définit ses cinq valeurs. Ces valeurs sont partagées par l'ensemble de son personnel et déterminent les comportements nécessaires pour réaliser la mission et la vision de l'organisation.



Une employée de la STQ à la traverse Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola.

VALEURS	DESCRIPTION
<b>Courtoisie</b>	Favoriser un climat de travail équitable et harmonieux encourageant une communication respectueuse et de saines relations entre les personnes, en vue d'offrir à la clientèle une prestation de services supérieure.
<b>Respect</b>	Faire preuve de respect envers toutes les parties prenantes de l'organisation en reconnaissant le travail du personnel et en assurant la sécurité et l'intégrité physique des employés et des clients, la protection de l'environnement et des équipements, l'optimisation des ressources et la fiabilité du service.
<b>Professionalisme</b>	Adopter un comportement reposant sur la compétence, la coopération, la cohésion, la rigueur et l'engagement envers l'organisation et la clientèle.
<b>Intégrité</b>	Démontrer de la transparence et un comportement éthique exempt de tout favoritisme pouvant procurer des avantages indus à des personnes, à des entreprises ou à des clientèles.
<b>Innovation</b>	Promouvoir la créativité et l'esprit d'initiative à l'égard des opérations, des projets mis de l'avant, des services offerts et de la gestion des activités.

## HISTORIQUE

### 1971

Création de la Société des traversiers du Québec  
Exploitation de la traverse Québec-Lévis

### 1976

Exploitation de la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout  
Exploitation de la traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive

### 1978

Exploitation de la traverse Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola

### 1980

Exploitation de la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine

### 1981

Prise en charge de la gestion du contrat d'exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny

### 1993

Prise en charge de la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup-Saint-Siméon  
Prise en charge de la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Île d'Entrée-Cap-aux-Meules

### 2001

Dévolution par le gouvernement du Québec des dix quais de traversiers cédés par le gouvernement fédéral en 2000 :

- Sorel-Tracy
- L'Isle-aux-Grues
- Rivière-du-Loup
- Matane
- Saint-Ignace-de-Loyola
- L'Isle-aux-Coudres
- Saint-Siméon
- Montmagny
- Saint-Joseph-de-la-Rive
- Baie-Comeau

### 2007

Décision du gouvernement du Québec de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation de certains services de traversiers au Québec

### 2009

Transfert par le gouvernement du Québec de la responsabilité de traverses, de dessertes et d'infrastructures maritimes :

- traverse de l'Île-Verte<sup>1</sup>
- desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
- traverse Harrington Harbour-Chevery
- quai de Port-Menier
- traverse de la rivière Saint-Augustin
- débarcadère ferroviaire de Matane
- desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

### 2012

Exploitation du service de transport des personnes à la traverse de la rivière Saint-Augustin

### 2013

Exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny  
Exploitation de la traverse de l'Île-Verte<sup>1</sup>

### 2014

Exploitation de la traverse Harrington Harbour-Chevery

1. Antérieurement appelée traverse L'Isle-Verte-Notre-Dame-des-Sept-Douleurs.

# FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE

## RENOUVELLEMENT DES CONVENTIONS COLLECTIVES ET GRÈVES

Tout au long de l'exercice financier, la STQ a été en négociation pour le renouvellement de sept des huit conventions collectives, échues au 31 mars 2015. Au 31 mars 2016, deux de ces conventions étaient conclues et signées pour une période de cinq ans, trois autres faisaient l'objet d'une entente de principe et les deux dernières donnaient toujours lieu à des négociations.

Le 13 octobre 2015, les membres d'un syndicat ont déclenché une grève à durée indéterminée aux traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac et de Matane. Ces trois dernières traverses, assujetties au maintien des services essentiels, ont pu garantir une offre réduite de services de traversiers, pour assurer la santé ou la sécurité de la population. Cette grève d'une durée de 20 jours s'est terminée le 1<sup>er</sup> novembre 2015.

D'autres grèves, tournantes cette fois, ont été déclenchées par les membres de trois autres syndicats les 27 et 28 octobre, les 12 et 13 novembre ainsi que le 9 décembre 2015, aux traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Matane. Seule la traverse de Matane, assujettie au maintien des services essentiels, a pu conclure une entente et ainsi assurer la réalisation des traversées prévues à l'horaire le 13 décembre, et ce, à la satisfaction du Tribunal administratif du travail.

## GRATUITÉ DE LA TRAVERSÉE POUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016, la STQ s'est engagée, comme partenaire du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), dans un projet pilote qui vise à offrir aux véhicules électriques un accès gratuit aux six traverses payantes de son réseau. Ce projet incitant à utiliser des véhicules électriques constitue une mesure concrète directement issue du Plan d'action en électrification des transports 2015-2020. Il s'inscrit aussi dans les orientations de la STQ en matière de développement durable.

## TRAVERSE MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT

### L'arrivée, l'opérationnalisation, la mise en service et le baptême du *NM F.-A.-Gauthier*

À la suite de l'arrivée du *NM F.-A.-Gauthier* à Matane, le 18 avril 2015, des journées portes ouvertes se sont déroulées du 14 au 22 juin aux quais desservis par ce traversier, soit à Matane, à Baie-Comeau et à Godbout. Le *NM F.-A.-Gauthier* était alors dans sa période d'opérationnalisation. Plus de 4 000 personnes sont montées à bord du nouveau navire, une invitation ayant été lancée au public le 15 juin 2015 à l'occasion d'une conférence de presse tenue à Matane. Forte de ce succès, la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout a reçu le prix Événement ou activité de l'année, remis lors du Gala Excellence Béton provincial 2015 de la Chambre de commerce de Matane, tenu le 7 novembre suivant.

C'est le 13 juillet 2015 qu'est entré en service le *NM F.-A.-Gauthier*, avec des centaines de passagers à bord. Pour célébrer cet événement qui marque l'histoire de la traverse de Matane, le *NM Camille-Marcoux* a momentanément accompagné le nouveau navire, lui passant symboliquement le flambeau.

La cérémonie traditionnelle du baptême du nouveau traversier et l'inauguration, à bord, du salon du Capitaine-Joseph-Hovington et du salon du Capitaine-Henri-Piuzé ont eu lieu à Baie-Comeau le 2 octobre 2015. La bouteille de champagne lancée du pont arrière du navire, comme le veut la coutume, est venue se fracasser contre la coque du *NM F.-A.-Gauthier*, gage de chance et de succès.

### Les travaux d'adaptation des infrastructures terrestres

Le 15 juin 2015, la STQ a inauguré la fosse Léonard nouvellement restaurée. Cette fosse à saumon est située en aval du barrage Mathieu-D'Amours, au centre-ville de Matane. Achevée en octobre 2014, la restauration s'inscrit dans un projet environnemental destiné à compenser les travaux d'adaptation des infrastructures de la gare fluviale de Matane.

Des travaux d'adaptation des infrastructures terrestres ont par ailleurs eu lieu à la gare fluviale de Godbout à compter du 6 juillet 2015, dans le contexte de la mise en service du *NM F.-A.-Gauthier*. Le service de traversier entre Matane et Godbout a repris dès le 19 décembre 2015, date à laquelle ces travaux ont été terminés.

### La période de rodage du *NM F.-A.-Gauthier*

Bien que le *NM F.-A.-Gauthier* ait fait l'objet de critiques sur diverses tribunes au cours de ses huit premiers mois d'exploitation s'échelonnant jusqu'au 31 mars 2016, l'équipage de cet imposant traversier a accompli la quasi-totalité des départs prévus à l'horaire. Le navire a dû rester à quai seulement trois jours en raison de deux mises au point, soit le 9 janvier 2016, pour la réparation d'un joint d'étanchéité de la porte d'embarquement arrière aux fins de conformité réglementaire, ainsi que les 7 et 8 février 2016, pour la correction d'une fuite d'huile aux génératrices.

Des mises au point ont été nécessaires sur le système de propulsion alimenté au gaz naturel liquéfié (GNL) ainsi que sur ses composants, encore sous la garantie du chantier naval Fincantieri au 31 mars 2016. Les moteurs bicarburant ont fait l'objet d'essais et ont été certifiés conformes aux normes les plus strictes en la matière. La STQ s'avère satisfaite quant à son choix judicieux d'un système de propulsion bicarburant.

### TRAVERSE QUÉBEC-LÉVIS

La nouvelle gare fluviale de Lévis, en service depuis le 23 juin 2015, bonifie l'expérience client tant par la qualité des installations et des matériaux choisis que par une conception favorisant la fluidité des déplacements des passagers. Cet édifice compte deux étages. Le rez-de-chaussée abrite un hall d'entrée spacieux, les bureaux administratifs de la traverse Québec-Lévis, la billetterie et un commerce de restauration rapide. L'étage supérieur, entièrement vitré, accueille une grande salle d'attente avec vue panoramique. La capacité d'accueil de la gare a considérablement augmenté pour atteindre 450 passagers, voire 590 si l'on tient compte de la terrasse extérieure, soit l'équivalent de la pleine capacité d'un navire.

### TRAVERSE TADOUSSAC-BAIE-SAINTE-CATHERINE

La phase II des travaux relatifs à la modernisation des quais de la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine a été achevée au cours de l'exercice 2015-2016, en prévision de la mise en service des deux futurs navires jumeaux, soit le *Armand-Imbeau II* et le *Jos-Deschênes II*. Le lancement du *NM Armand-Imbeau II* a eu lieu le 18 juillet 2015 au chantier naval. Toutefois, la livraison de ces navires jumeaux par le constructeur naval ne s'est pas concrétisée durant l'exercice financier.

### TRAVERSE HARRINGTON HARBOUR-CHEVERY

En août 2015, le *NM Les Eaux Scintillantes*, qui assurait le transport des passagers de la traverse Harrington Harbour-Chevery depuis avril 2014, a dû être retiré temporairement du service en raison d'un important bris mécanique. Afin d'assurer le service jusqu'à la fin de la saison, soit jusqu'en novembre 2015, la STQ a affrété localement une embarcation certifiée pour six passagers.

### DESSERTE MARITIME DE L'ÎLE D'ANTICOSTI ET DE LA BASSE-CÔTE-NORD

Dans les premiers mois de 2016, la STQ a pris une part active dans le déploiement des modalités des mesures de transport de passagers et de denrées périssables pour assurer, de concert avec le gouvernement du Québec, le désenclavement hivernal des résidents de l'île d'Anticosti et de la MRC du Golfe-du-Saint-Laurent. Le service de desserte maritime offert par Relais Nordik inc. pour le compte de la STQ a été prolongé de trois semaines. Par la suite, de février jusqu'à la reprise du service contractuel de desserte maritime en avril, des services aériens et routiers ont assuré le transport des denrées périssables pour approvisionner les résidents de ce vaste territoire. De plus, durant l'absence de lien maritime, le Programme de réduction des tarifs aériens, sous la responsabilité du MTMDET, a été bonifié pour favoriser le déplacement des personnes par avion. Ces initiatives de désenclavement hivernal ont été un succès.

## REVUE STATISTIQUE

### Traverses exploitées par la STQ

#### Traversées

Les neuf traverses exploitées par la STQ ont effectué 111 733 traversées en 2015-2016, comparativement à 115 888 en 2014-2015, avec un taux de réalisation moyen de 95,3 %. Ces diminutions du nombre de traversées effectuées et du taux de réalisation s'expliquent essentiellement par l'annulation de 4 604 traversées en raison des grèves survenues à l'automne 2015. À la traverse de Québec, notons l'annulation de 91 traversées à cause de bris de navires et d'embarcadères. À la traverse de Tadoussac, 162 traversées ont dû être annulées en raison de travaux d'infrastructure et 38 afin de permettre le ravitaillement des navires. À la traverse de Matane, seulement six traversées ont été annulées à la suite de deux mises au point effectuées sur le *NM F.-A.-Gauthier* et six autres du fait du renouvellement de la certification du *NM Camille-Marcoux*. À la traverse de la rivière Saint-Augustin, 29 traversées n'ont pu être réalisées pour cause de bris de l'aéroglesseur, le *VCA L'Esprit-de-Pakuashipi*.

Soulignons l'excellente performance de la traverse de L'Isle-aux-Grues, qui a effectué, pour la troisième année consécutive, 100 % des traversées prévues. De même, la traverse de l'Île-Verte a effectué 100 % des traversées prévues en 2015-2016.

TRAVERSÉES EN 2015-2016						
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PRÉVUES	EFFECTUÉES <sup>2</sup>	ANNULÉES	ANNULÉES GRÈVES	SUPPLÉMENTAIRES	TAUX DE RÉALISATION <sup>3</sup>
Sorel-Tracy	25 083	23 640	1 645	1 565	202	93,4 %
Québec	25 601	23 801	1 864	1 670	64	92,9 %
L'Isle-aux-Grues	1 430	1 426	6	0	2	100,0 %
L'Isle-aux-Coudres	12 039	12 063	419	382	443	96,6 %
Tadoussac	42 437	41 151	1 622	919	336	96,5 %
Île-Verte	1 212	1 206	6	0	0	100,0 %
Matane	1 424	1 338	88	68	2	94,4 %
Harrington Harbour	1 206	1 177	152	0	123	99,9 %
Rivière Saint-Augustin	5 136	5 931	907	0	1 702	99,4 %
<b>TOTAL</b>	<b>115 568</b>	<b>111 733</b>	<b>6 709</b>	<b>4 604</b>	<b>2 874</b>	<b>95,3 %</b>

2. Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires.

3. Le calcul de ce taux exclut les traversées annulées en raison des conditions climatiques défavorables, les traversées supplémentaires et les traversées non effectuées en raison de l'absence de passagers.

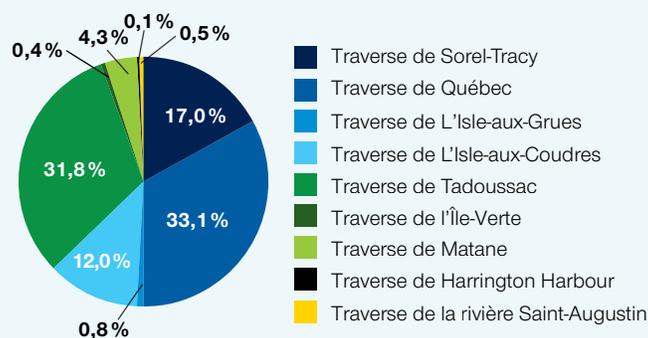
### Passagers transportés

Avec ses quelque 4 736 000 passagers transportés par les traverses qu'elle a exploitées en 2015-2016, la STQ enregistre une baisse de près de 4 % par rapport à 2014-2015.

Les traverses de Matane, de l'Île-Verte, de la rivière Saint-Augustin et de L'Isle-aux-Grues ont connu une augmentation du nombre de passagers transportés, respectivement de l'ordre de 17 %, de 12 %, de 9 % et de 6 %. À la traverse de Matane, la mise en service du *NM F.-A.-Gauthier* a entraîné une forte hausse de l'achalandage, avec 30 000 passagers supplémentaires transportés par rapport à 2014-2015. La traverse de L'Isle-aux-Coudres a enregistré une croissance de 3 %, soit une augmentation d'environ 18 000 passagers, sa plus forte progression depuis trois ans. Le nombre de passagers transportés à la traverse de Tadoussac est resté stable. Quant aux traverses de Harrington Harbour, de Sorel-Tracy et de Québec, elles ont vu leur nombre de passagers transportés décroître de 40 % pour la première et d'environ 10 % pour les deux autres. La forte baisse constatée à la traverse de Harrington Harbour s'explique par une offre de transport réduite à la suite du bris du *NM Les Eaux Scintillantes*, par un début de saison tardif et par l'utilisation prolongée du service par hélicoptère. Pour les traverses de Sorel-Tracy et de Québec, la baisse est une conséquence directe des grèves de l'automne 2015, qui ont entraîné l'interruption totale du service pendant plus de 20 jours et l'annulation de quelques milliers de traversées.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE <sup>4</sup>		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Sorel-Tracy	898 000	901 000	<b>804 000</b>
Québec	1 878 000	1 728 000	<b>1 568 000</b>
L'Isle-aux-Grues	36 000	36 000	<b>38 000</b>
L'Isle-aux-Coudres	540 000	551 000	<b>569 000</b>
Tadoussac	1 563 000	1 504 000	<b>1 507 000</b>
Île-Verte	s. o.	17 000	<b>19 000</b>
Matane	181 000	174 000	<b>204 000</b>
Harrington Harbour	s. o.	5 000	<b>3 000</b>
Rivière Saint-Augustin	21 000	22 000	<b>24 000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 117 000</b>	<b>4 938 000</b>	<b>4 736 000</b>

### RÉPARTITION DES PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE EN 2015-2016



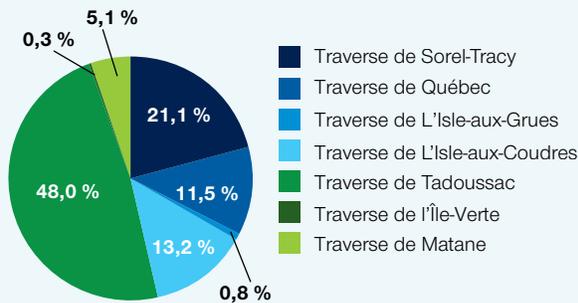
4. Données arrondies au millier près.

**Véhicules transportés**

En 2015-2016, le nombre d'unités équivalentes automobiles (UEA) transportées pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ a diminué de 6 %, passant d'un peu plus de 2,5 millions en 2014-2015 à près de 2,4 millions. Le nombre d'UEA transportées a augmenté aux traverses de L'Isle-aux-Grues, de l'Île-Verte et de Matane, respectivement de 19 %, de 17 % et de 12 %, alors qu'il a diminué à celles de Québec et de Sorel-Tracy. Ces diminutions sont essentiellement attribuables aux annulations de traversées en raison des grèves de l'automne 2015, de même qu'à la hausse du tarif de dix billets ou plus pour un véhicule avec conducteur. On constate par ailleurs, aux traverses de L'Isle-aux-Coudres et de Tadoussac, une stagnation du nombre d'UEA transportées. Les traverses de Tadoussac et de Sorel-Tracy ont transporté à elles seules près de 70 % du total des UEA.

VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA* PAR TRAVERSE <sup>5</sup>			
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Sorel-Tracy	579 000	588 000	<b>500 000</b>
Québec	372 000	347 000	<b>273 000</b>
L'Isle-aux-Grues	17 000	16 000	<b>19 000</b>
L'Isle-aux-Coudres	297 000	312 000	<b>312 000</b>
Tadoussac	1 177 000	1 135 000	<b>1 134 000</b>
Île-Verte	s. o.	6 000	<b>7 000</b>
Matane	105 000	107 000	<b>120 000</b>
Harrington Harbour <sup>6</sup>	s. o.	s. o.	<b>s. o.</b>
Rivière Saint-Augustin <sup>6</sup>	s. o.	s. o.	<b>s. o.</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 547 000</b>	<b>2 511 000</b>	<b>2 365 000</b>

**RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN UEA\* PAR TRAVERSE EN 2015-2016**



**\*UNITÉS ÉQUIVALENTES AUTOMOBILES (UEA)**

Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2 automobiles
Camion-remorque	4 automobiles
Train routier	5 automobiles
Autobus	3 automobiles
Remorque	
Petite ou de 6,4 à 8 mètres	1 automobile
Plus de 8 mètres	2 automobiles
Autres	Unité(s) équivalente(s) selon le type de véhicule

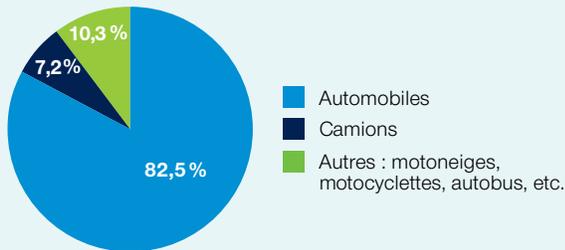
5. Données arrondies au millier près.

6. Transport de personnes et de petites marchandises seulement.

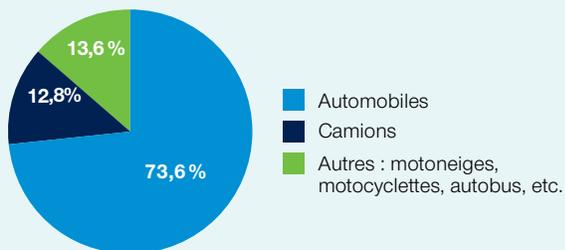
### Traverse de Sorel-Tracy

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016 <sup>7</sup>		
	NOMBRE	UEA
Automobiles	368 000	368 000
Camions	32 000	64 000
Autres	46 000	68 000
<b>TOTAL</b>	<b>446 000</b>	<b>500 000</b>

#### RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



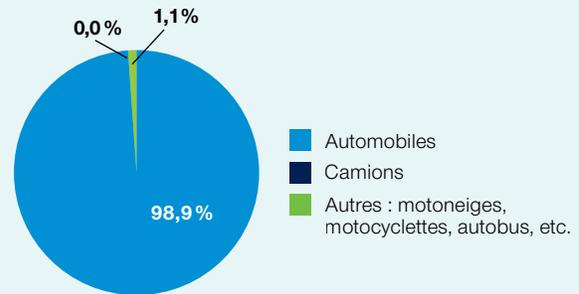
#### RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES



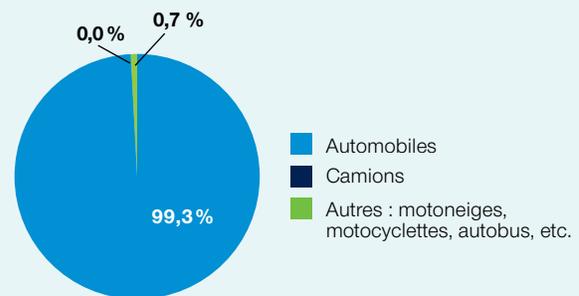
### Traverse de Québec

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016 <sup>7</sup>		
	NOMBRE	UEA
Automobiles	271 000	271 000
Camions	50	100
Autres	2 950	1 900
<b>TOTAL</b>	<b>274 000</b>	<b>273 000</b>

#### RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



#### RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES



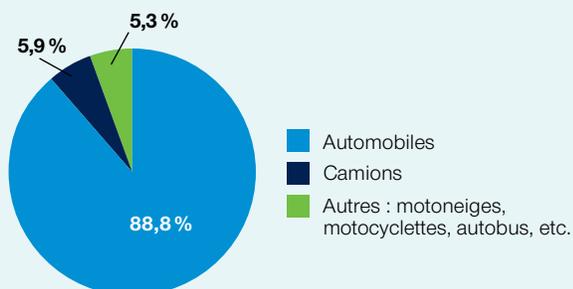
7. Données arrondies.

### Traverse de L'Isle-aux-Grues

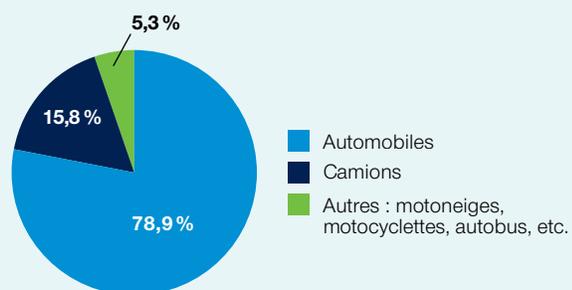
TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016<sup>8</sup>

	NOMBRE	UEA
Automobiles	15 000	15 000
Camions	1 000	3 000
Autres	900	1 000
<b>TOTAL</b>	<b>16 900</b>	<b>19 000</b>

RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES

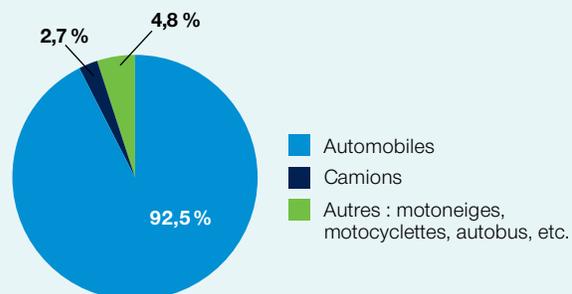


### Traverse de L'Isle-aux-Coudres

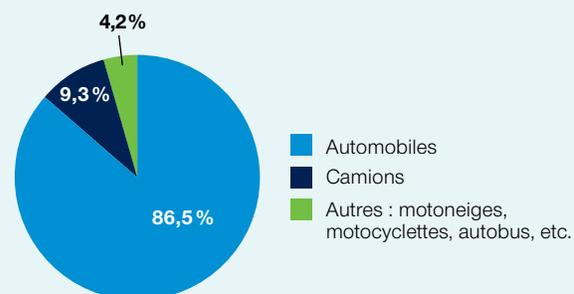
TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016<sup>8</sup>

	NOMBRE	UEA
Automobiles	270 000	270 000
Camions	8 000	29 000
Autres	14 000	13 000
<b>TOTAL</b>	<b>292 000</b>	<b>312 000</b>

RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES

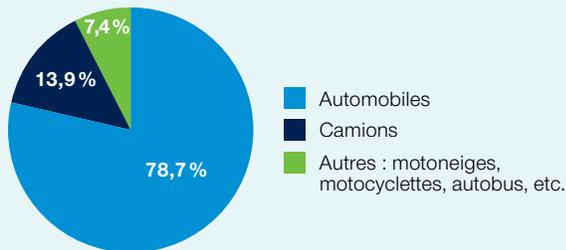


8. Données arrondies.

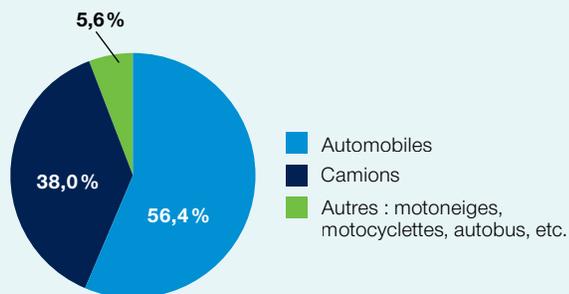
### Traverse de Tadoussac

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016 <sup>9</sup>		
	NOMBRE	UEA
Automobiles	639 000	639 000
Camions	113 000	431 000
Autres	60 000	64 000
<b>TOTAL</b>	<b>812 000</b>	<b>1 134 000</b>

#### RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



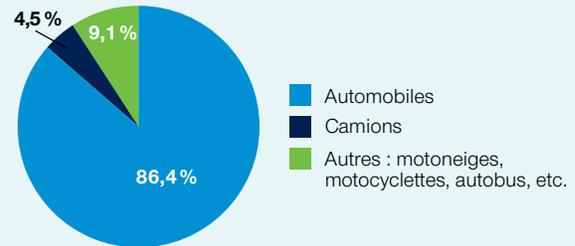
#### RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES



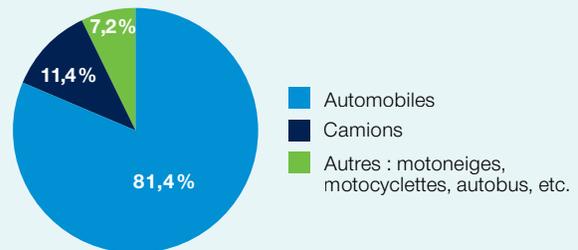
### Traverse de l'Île-Verte

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016 <sup>9</sup>		
	NOMBRE	UEA
Automobiles	5 700	5 700
Camions	300	800
Autres	600	500
<b>TOTAL</b>	<b>6 600</b>	<b>7 000</b>

#### RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



#### RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES

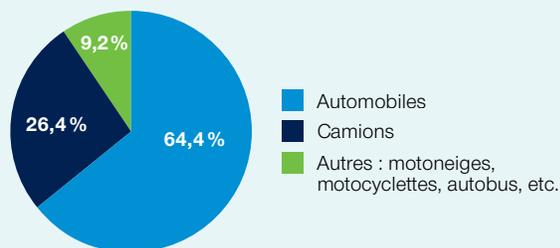


9. Données arrondies.

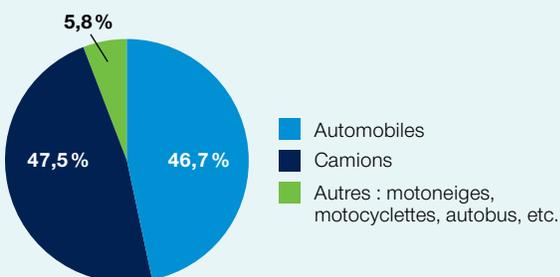
### Traverse de Matane

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016 <sup>10</sup>		
	NOMBRE	UEA
Automobiles	56 000	56 000
Camions	23 000	57 000
Autres	8 000	7 000
<b>TOTAL</b>	<b>87 000</b>	<b>120 000</b>

#### RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



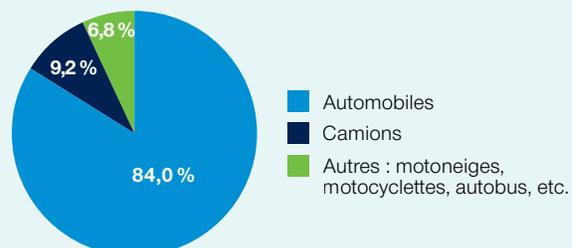
#### RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES



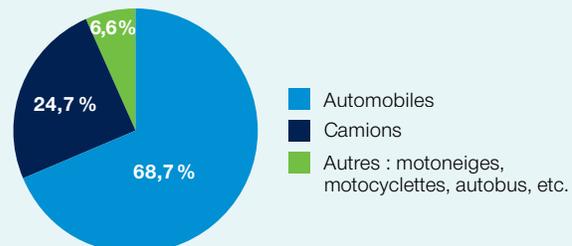
### Sommaire des traverses exploitées par la STQ

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2015-2016 <sup>10</sup>		
	NOMBRE	UEA
Automobiles	1 624 700	1 624 700
Camions	177 350	584 900
Autres	132 450	155 400
<b>TOTAL</b>	<b>1 934 500</b>	<b>2 365 000</b>

#### RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS



#### RÉPARTITION DES UEA TRANSPORTÉES



10. Données arrondies.

## Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

### Traverses

En 2015-2016, la traverse de l'île d'Entrée a vu son nombre de passagers et de véhicules transportés augmenter, tout comme le nombre de traversées. La traverse de Rivière-du-Loup, quant à elle, a connu une baisse de sa fréquentation, malgré une hausse du nombre de traversées effectuées.

	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGERS TRANSPORTÉS <sup>11</sup>			VÉHICULES TRANSPORTÉS (NOMBRE) <sup>11</sup>		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Rivière-du-Loup	1 703	1 658	<b>1 708</b>	140 610	138 650	<b>131 560</b>	61 670	60 920	<b>59 300</b>
Île-Verte	1 441	s. o.	<b>s. o.</b>	19 520	s. o.	<b>s. o.</b>	5 010	s. o.	<b>s. o.</b>
Île d'Entrée	1 110	956	<b>1 038</b>	6 580	6 760	<b>6 930</b>	480	510	<b>560</b>
Harrington Harbour	1 320	s. o.	<b>s. o.</b>	3 600	s. o.	<b>s. o.</b>	s. o.	s. o.	<b>s. o.</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5 574</b>	<b>2 614</b>	<b>2 746</b>	<b>170 310</b>	<b>145 410</b>	<b>138 490</b>	<b>67 160</b>	<b>61 430</b>	<b>59 860</b>

	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES) <sup>11</sup>		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Harrington Harbour <sup>12</sup>	790	s. o.	<b>s. o.</b>
Rivière Saint-Augustin	2 270	2 260	<b>2 570</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3 060</b>	<b>2 260</b>	<b>2 570</b>

### Dessertes maritimes

Les deux services de desserte maritime ont connu, en 2015-2016, une croissance du nombre de passagers transportés, de 13 % pour la desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine et de 7 % pour celle de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord. Le volume de marchandises transportées est quant à lui demeuré stable dans le cas de la première desserte et a baissé de 8 % pour la seconde.

	TRAJETS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS <sup>11</sup>			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES) <sup>11</sup>		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Îles-de-la-Madeleine	45	45	<b>46</b>	9 390	9 180	<b>10 410</b>	26 030	25 490	<b>25 670</b>
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	46	42	<b>44</b>	13 550	13 500	<b>14 440</b>	16 220	18 380	<b>16 930</b>
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>87</b>	<b>90</b>	<b>22 940</b>	<b>22 680</b>	<b>24 850</b>	<b>42 250</b>	<b>43 870</b>	<b>42 600</b>

### Services aériens

En ce qui concerne les services aériens, le nombre de vols effectués et de passagers transportés a varié selon les traverses desservies, puisqu'il s'agit d'un service complémentaire au transport maritime. Tributaire des conditions climatiques, ce service vient prendre la relève du transport maritime lorsque la formation des glaces empêche les navires de circuler librement. Selon la rigueur des hivers, la période du service aérien peut être écourtée ou allongée.

	VOLS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS <sup>11</sup>		
	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2013-2014	2014-2015	2015-2016
L'Isle-aux-Grues	621	745	<b>794</b>	3 270	3 850	<b>3 520</b>
Île-Verte	925	931	<b>1 088</b>	1 190	1 110	<b>1 370</b>
Île d'Entrée <sup>12</sup>	s. o.	112	<b>206</b>	s. o.	140	<b>170</b>
Harrington Harbour	1 082	1 014	<b>1 569</b>	2 410	2 260	<b>3 310</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2 628</b>	<b>2 802</b>	<b>3 657</b>	<b>6 870</b>	<b>7 360</b>	<b>8 370</b>

11. Données arrondies à la dizaine près.

12. Service aérien d'appoint lors d'interruptions du service maritime.

# RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

### Nos engagements

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

#### Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

- Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services
- Maintenir les gares et les navires propres et confortables
- Respecter les horaires publiés
- Informer promptement les usagers de toute modification au service
- Rendre disponibles les horaires des traverses

#### Améliorer nos services

- Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables
- Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- Identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses

## PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

La STQ retient quatre grandes orientations et sept objectifs stratégiques pour 2014-2018 :

#### Orientations reliées au plan stratégique

- Améliorer l'expérience client
- Assurer l'attraction et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée tout en maintenant un environnement de travail sécuritaire et sain
- Améliorer la performance globale de l'organisation pour de meilleurs services à la clientèle dans une perspective de développement durable
- Augmenter le niveau d'autofinancement

#### Objectifs stratégiques

- Assurer la fiabilité des opérations
- Bonifier le programme d'expérience client
- Figurer parmi les employeurs de choix en transport maritime au Québec
- Améliorer la performance en matière de santé et sécurité
- Moderniser les outils de gestion
- Améliorer la performance en développement durable
- Accroître les revenus autonomes

# REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

## Objectif 1.1

### ASSURER LA FIABILITÉ DES OPÉRATIONS

INDICATEURS	CIBLES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Taux de réalisation des traversées prévues <sup>13</sup>	99,5 %	99,5 %	99,0 %	<b>95,3 %</b>
Dépôt du rapport d'analyse	30 juin 2015	s. o.	s. o.	<b>27 avril 2015</b>

#### Fiabilité du service

Si certaines traverses ont atteint la cible de 99,5 %, voire réalisé 100 % des traversées prévues, on constate que sur l'ensemble du réseau des traverses exploitées par la STQ, le taux de réalisation est de 95,3 %, soit 4,2 points sous la cible. En effet, les grèves de l'automne 2015 ont entraîné l'annulation de 4 604 traversées. Pour plus de précisions, consultez la page 12.

#### Rapport d'analyse de l'admissibilité des traverses intermédiaires à un programme d'aide du gouvernement du Québec dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie maritime

La STQ s'est vu confier le mandat de définir des critères permettant au gouvernement d'évaluer les services de traversiers existants et la possibilité d'intégrer de nouvelles traverses au sein de son réseau. Le rapport d'analyse de l'admissibilité des traverses intermédiaires à un programme d'aide du gouvernement du Québec a été déposé le 27 avril 2015.

## Objectif 1.2

### BONIFIER LE PROGRAMME D'EXPÉRIENCE CLIENT

INDICATEURS	CIBLES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Taux de satisfaction de la clientèle <sup>14</sup>	8,5/10	9,0/10	9,2/10	<b>9,2/10</b>
Nombre de plaintes clients reçues par million de passagers transportés	47	47	60	<b>104</b>

#### Satisfaction de la clientèle

Dans les sept traverses exploitées par la STQ où s'est tenu un sondage auprès de la clientèle, le taux de satisfaction global varie de 8,8 à 9,5 sur 10. La moyenne de 9,2 obtenue à l'été 2015 constitue, avec celle de l'été 2014, le meilleur résultat des cinq dernières années. L'amélioration la plus importante du taux de satisfaction concerne la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout et est directement associée au nouveau navire, le *F.-A.-Gauthier*.

#### Plaintes de la clientèle

Une forte hausse du nombre de plaintes clients reçues par million de passagers a été constatée en 2015-2016, notamment en raison des perturbations de service occasionnées par les grèves de l'automne 2015. Ainsi, 104 plaintes clients ont été reçues par million de passagers comparativement à 60 en 2014-2015. Aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy, le service a été totalement interrompu pendant plus de 20 jours, ce qui a causé une grande insatisfaction de la clientèle. La hausse du nombre de plaintes s'explique également par l'insatisfaction de la clientèle face à l'augmentation de certains tarifs aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy et à la modification des horaires à la traverse de Matane.

13. Le calcul de ce taux exclut les traversées annulées en raison des conditions climatiques défavorables, les traversées supplémentaires et les traversées non effectuées en raison de l'absence de passagers.  
14. Ce taux est mesuré sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait ».

## Objectif 2.1

### FIGURER PARMIS LES EMPLOYEURS DE CHOIX EN TRANSPORT MARITIME AU QUÉBEC

INDICATEURS	CIBLES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Taux de roulement du personnel	7,0 %	7,2 %	5,6 %	<b>5,9 %</b>
Taux de mobilisation du personnel	75 %	s. o.	64 %	<b>s. o.</b>

#### Roulement du personnel

Le roulement du personnel est susceptible d'exercer une pression à la fois sur la capacité de l'organisation à assurer le service de traversiers, en raison de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et de la réglementation entourant les effectifs requis à bord des navires, et sur les coûts reliés à la dotation des emplois, notamment en matière d'examens et de formation préemploi. Au regard de cet enjeu, la STQ a établi la cible du taux de roulement, ou taux de départ volontaire, du personnel détenant un poste régulier ou temporaire (à durée déterminée ou indéterminée) à un maximum de 7 % pour chaque année financière. Les départs à la retraite ne sont pas considérés dans cette cible. Durant l'exercice 2015-2016, le taux de roulement a été de 5,9 %, ce qui représente un écart positif de 1,1 point par rapport à la cible.

#### Mobilisation du personnel

La zone de performance, qui s'étend à partir de 75 %, constitue la cible à atteindre. La STQ a entrepris des démarches en vue d'adopter des plans d'action qui lui permettraient d'obtenir de meilleurs résultats pour cet indicateur lors du prochain sondage, à l'été 2016. Le taux de mobilisation du personnel mesuré par ce sondage sera disponible dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017.

## Objectif 2.2

### AMÉLIORER LA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

INDICATEURS	CIBLES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Nombre d'accidents corporels par million de passagers transportés	2,5	2,3	3,6	<b>4,4</b>
Nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées	26	25	33	<b>16</b>

#### Accidents corporels de la clientèle

Le nombre d'accidents corporels par million de passagers transportés est passé de 3,6 en 2014-2015 à 4,4 en 2015-2016, soit près de 2 points au-dessus de la cible. Même si la majorité des cas survenus sont sans gravité et que la responsabilité de la STQ n'est pas en cause, chaque événement déclaré fait l'objet d'une analyse particulière et des mesures correctives sont mises en place au besoin. La sécurité des passagers étant une priorité pour la STQ, toute situation potentiellement dangereuse est immédiatement corrigée.

#### Accidents de travail

Le nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées est descendu à 16 en 2015-2016, ce qui est bien inférieur à la cible, fixée à un maximum de 26. Par rapport à 2014-2015, cela représente une baisse de 50 %, malgré une augmentation de plus de 10 % du nombre d'heures travaillées. Soulignons la performance des traverses de L'Isle-aux-Grues, de l'Île-Verte, de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin ainsi que du siège social, qui n'ont enregistré aucun accident de travail au cours de l'année écoulée.

## Objectif 3.1

### MODERNISER LES OUTILS DE GESTION

#### Implantation des outils de gestion modernisés

Au cours de l'exercice 2015-2016, des outils de gestion plus performants ont été développés. Toutefois, au 31 mars 2016, des formations restaient à donner relativement au fonctionnement de ces outils afin que les gestionnaires soient en mesure de les utiliser. De ce fait, l'état d'avancement global de l'implantation de ces outils était évalué à 50 % à la fin de l'exercice. L'achèvement de ce projet est planifié pour le 31 mars 2017.

#### Plan de continuité des affaires

La réalisation du plan de continuité des affaires présentait un état d'avancement de 8 % au 31 mars 2016, soit le même résultat que l'année précédente. La STQ procède à la modernisation de ses plans d'urgence et élabore, en conformité avec ceux-ci, un plan permettant d'assurer la continuité des opérations en cas d'incident majeur.

## Objectif 3.2

### AMÉLIORER LA PERFORMANCE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

INDICATEURS	CIBLES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Taux de réduction des émissions de GES en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires	14 % moins de GES en t/kW émis en 2017-2018 qu'en 2013-2014	s. o.	- 2,84 %	<b>6,70 %</b>
Taux de réalisation des réunions planifiées des comités consultatifs régionaux	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>

#### Réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES)

La cible correspond à une réduction, d'ici 2017-2018, de 14 % des émissions de GES par kilowatt (kW) de puissance de motorisation par rapport à 2013-2014, année de référence déterminée par la STQ. Bien que les émissions de GES pour l'ensemble de la flotte aient augmenté en 2015-2016, le taux global a diminué de 6,70 %, passant de 10,56 t/kW en 2013-2014 à 9,86 t/kW en 2015-2016. Cette diminution est principalement attribuable à la puissance de motorisation du *NM F.-A.-Gauthier* par rapport à sa consommation.

#### Comités consultatifs régionaux

Le gouvernement du Québec s'est doté, pour 2015-2020, d'une nouvelle stratégie de développement durable dont l'un des objectifs est de « soutenir la participation publique dans le développement des collectivités » afin de répondre à l'orientation 6 : « Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités ». En tant que société d'État, la STQ considère que les comités consultatifs régionaux (CCR), créés à partir de 1998 par résolutions du conseil d'administration, contribuent à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Pour s'assurer que ses services répondent aux attentes des différentes parties prenantes locales, la STQ consulte ces dernières lors des CCR et les engage dans la définition des services fournis et l'élaboration des axes stratégiques de l'organisation, de manière à satisfaire les besoins de la clientèle et des communautés. En 2015-2016, les seize réunions planifiées des CCR ont toutes été tenues, soit deux à chacune des traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac, de Matane, de l'île d'Entrée et de Rivière-du-Loup.

## Objectif 4.1

### ACCROÎTRE LES REVENUS AUTONOMES

INDICATEURS	CIBLES	2013-2014	2014-2015	2015-2016
Taux d'autofinancement des coûts directs d'exploitation	40,0 %	36,4 %	35,8 %	<b>38,3 %</b>
Taux moyen d'occupation des traversiers en véhicules <sup>15</sup>	41,5 %	37,6 %	36,7 %	<b>35,8 %</b>

#### Autofinancement

Les revenus de transport en 2015-2016 ont été supérieurs d'environ 2 millions de dollars à ceux de 2014-2015, une hausse principalement attribuable aux nouveaux services à la clientèle mis en place sur le *NM F.-A.-Gauthier* et à la croissance de l'achalandage à la traverse de Matane. Dans le même temps, la diminution du prix du carburant a permis une baisse des coûts de près de 1,5 million de dollars par rapport au budget prévu. On trouvera des explications complémentaires à ce sujet dans la section « Politique de financement des services », à la page 67.

#### Taux moyen d'occupation en véhicules

Le taux moyen d'occupation en véhicules, ou coefficient moyen de remplissage, pour les traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac et de Matane est passé de 36,7 % en 2014-2015 à 35,8 % en 2015-2016. Pour ce dernier exercice, le taux moyen varie de 21,3 % à 56,4 %, selon les traverses. On note une baisse importante du nombre de véhicules transportés, convertis en UEA, aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy, qui ont vu leur achalandage diminuer respectivement de 21 % et de 15 %, ce qui a entraîné une baisse directe du taux moyen d'occupation en véhicules. Notons que le coefficient moyen de remplissage a légèrement augmenté ou est resté stable pour les traverses de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac et de Matane.



La toute récente gare fluviale de Lévis, à la traverse Québec-Lévis.

15. Le calcul du taux moyen d'occupation des traversiers en véhicules se définit comme suit : le nombre total d'UEA transportées divisé par le total de la capacité des navires utilisés aux traverses concernées en fonction de leur nombre total respectif de traversées effectuées.

# RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

## OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ, SÉCURITAIRES ET FIABLES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services	<p>À l'été 2015, le niveau de satisfaction de la clientèle de l'ensemble des traverses exploitées par la STQ<sup>16</sup> à l'égard du personnel est demeuré équivalent à celui de l'été précédent, avec un résultat de 9,4 sur une échelle de 1 à 10<sup>17</sup>.</p> <p>La STQ veille à ce que ses équipements soient sécuritaires et conformes aux normes (CSA-S826 pour les embarcadères, Code ISM<sup>18</sup> pour la sécurité maritime) au moyen d'audits externes effectués annuellement pour son siège social et tous les 30 mois pour ses navires. Des audits internes annuels ont également lieu sur tous les sites et les infrastructures de la STQ (siège social, navires, embarcadères, bureaux administratifs, atelier de maintenance des navires). La gestion des non-conformités, qui peuvent être signalées en tout temps par le personnel ou relevées lors des audits, permet de mesurer l'état du système.</p>
Maintenir les gares et les navires propres et confortables	<p>En 2015, le niveau de satisfaction de la clientèle de l'ensemble des traverses exploitées par la STQ<sup>16</sup> à l'égard de la propreté des gares et des navires est demeuré équivalent à celui de 2014, avec un résultat de 9,4 sur une échelle de 1 à 10<sup>17</sup>.</p> <p>Quant au confort à bord des traversiers, le niveau de satisfaction de la clientèle a été supérieur à celui des années antérieures, avec un résultat de 9,2 sur une échelle de 1 à 10<sup>17</sup> par rapport à 8,9 en 2014 et à 8,8 en 2013.</p>
Respecter les horaires publiés	<p>La STQ mesure la fiabilité du service des traverses qu'elle exploite au moyen d'un indicateur, le taux de réalisation des traversées (voir page 21). Sa cible annuelle de fiabilité du service est établie à un taux de réalisation minimal des traversées prévues de 99,5 %.</p>
Informier promptement les usagers de toute modification au service	<p>En plus des avis diffusés sur son site Internet (<b>traversiers.com</b>) et sur les fils de presse, des affichages dans ses gares et des messages téléphoniques mis à jour au besoin, la STQ offre, depuis juin 2014, un service d'alertes afin d'informer promptement sa clientèle des modifications de service, et ce, par trois modes de transmission possibles (courriel, texto, télécopieur) ou encore par les fils de nouvelles (RSS, Twitter). Au 31 mars 2016, la STQ recensait plus de 10 000 abonnements à ce service. Il est à noter qu'un client peut s'abonner à ce service pour chacune des neuf traverses exploitées par la STQ et pour celle de l'île d'Entrée, en choisissant chaque fois les modes de transmission qu'il préfère. La STQ transmet également ce type d'informations à <b>quebec511.info</b>, service public assuré par le MTMDET.</p>
Rendre disponibles les horaires des traverses	<p>La STQ met divers outils de communication à la disposition de sa clientèle. Outre la section « Nos traverses » de son site Internet et les panneaux des horaires et tarifs aux abords des gares fluviales, mentionnons les quelque 310 000 exemplaires de la brochure <i>Horaires et tarifs 2015-2016</i> envoyés dans 747 points de distribution, les 52 000 exemplaires du dépliant <i>Horaires 2015</i> pour la traverse de L'Isle-aux-Grues, les 1 200 exemplaires du feuillet horaire pour la traverse de la rivière Saint-Augustin et les 1 000 exemplaires du feuillet horaire pour la traverse de Harrington Harbour.</p>

16. Résultats extraits du sondage de satisfaction de la clientèle tenu en 2013, 2014 et 2015, pendant la période estivale. À des fins de comparaison, prendre note que les résultats de la traverse de l'île-Verte sont intégrés depuis l'été 2014. Bien que la STQ exploite directement la traverse de la rivière Saint-Augustin depuis 2012-2013 et celle de Harrington Harbour depuis 2014-2015, aucun sondage de satisfaction de la clientèle n'y a eu lieu, en raison de l'absence de ressources locales disponibles pour le réaliser.

17. Dans cette échelle, 1 signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait ».

18. International Safety Management Code (Code international de gestion de la sécurité).

AMÉLIORER NOS SERVICES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés	La STQ effectue un sondage annuel sur la satisfaction de sa clientèle. Le niveau de satisfaction de la clientèle est détaillé à la page 21 du présent rapport.
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables	À titre d'organisme gouvernemental et de transporteur public de passagers, la STQ s'efforce de garantir un accès équitable aux services qu'elle propose. Depuis l'exercice financier 2006-2007, toutes ses interventions en faveur des personnes handicapées sont détaillées dans un plan d'action annuel. La STQ a ainsi mis en place de nombreuses mesures visant à réduire ou à éliminer les obstacles à l'utilisation de ses services par les personnes handicapées.
Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite	En 2015-2016, les délais prescrits pour donner suite aux plaintes ont été respectés dans 92 % des cas de plaintes verbales et dans 97 % des cas de plaintes transmises par écrit.
Identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte	Cet engagement s'inscrit dans une démarche plus globale de gestion des opinions sur le service. Chaque plainte est traitée individuellement par une personne attitrée, généralement le directeur de la traverse, à l'intérieur des délais mentionnés dans l'engagement précédent.
Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses	La STQ s'assure de rendre ce formulaire disponible dans toutes les traverses qu'elle exploite. L'ensemble des opinions reçues est analysé par un comité service client qui se réunit plusieurs fois par mois et qui recommande au besoin des mesures correctives ou des améliorations aux services offerts par la STQ.



Des passagers sur la passerelle pour piétons, à la traverse Québec-Lévis.

# DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) stipule que chaque ministère ou organisme de l'administration publique québécoise doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, des objectifs qu'il a poursuivis pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020, adoptée par le Conseil des ministres le 28 octobre 2015.

Durant l'exercice financier 2015-2016, la STQ a travaillé à bâtir son nouveau Plan d'action de développement durable 2015-2020 (PADD), qu'elle rendra public d'ici la fin de 2016. Seul sera donc présenté ici le bilan des actions 8 et 9 du PADD 2009-2015, puisque ces actions étaient en cours de réalisation au 31 mars 2015. Quant aux actions 1 à 7 de ce PADD, leurs cibles respectives ont toutes été atteintes et les rapports annuels de gestion de la STQ pour la période couvrant les exercices financiers de 2009 à 2015 ont dressé au fil du temps l'état d'avancement de chacune d'elles.

Quelques réalisations marquantes de l'année 2015-2016 en matière de développement durable seront ensuite détaillées.



Le NM Peter-Fraser, navire amphidrome aux technologies vertes, à la traversée de l'Île-Verte.

## RÉSULTATS DU PADD 2009-2015

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer le développement, la disponibilité et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée dans les communautés isolées et éloignées intégrées à notre réseau

#### ACTION 8

Élaborer et déposer un plan de formation adéquat, ayant pour but de favoriser le développement, la disponibilité et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée pour chaque traverse saisonnière située dans une communauté isolée et éloignée, intégrée à notre réseau depuis janvier 2012

#### INDICATEUR

- Nombre de traverses saisonnières intégrées depuis janvier 2012 pour lesquelles un plan de formation a été déposé

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
-------	------------------------------

- |  |              |
|--|--------------|
| ■ Dépôt, d'ici le 31 décembre 2015, d'un plan de formation pour chaque traverse saisonnière intégrée au réseau de la STQ depuis janvier 2012 | <b>100 %</b> |
|--|--------------|

#### RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Le Plan de développement des ressources humaines (PDRH) de la STQ prévoit un PDRH spécifique à chaque traverse en fonction des besoins organisationnels et opérationnels. Ces plans spécifiques sont établis suivant les obligations légales et réglementaires, le budget disponible et les exigences contenues dans la politique et la directive sur le développement des ressources humaines de la STQ. Les formations sont par la suite priorisées selon des critères bien définis. En 2015-2016, un inventaire des qualifications du personnel des traverses saisonnières intégrées au réseau de la STQ depuis janvier 2012, soit celles de l'Isle-aux-Grues, de l'Île-Verte, de la rivière Saint-Augustin et de Harrington Harbour, a été complété dans le but de favoriser le développement, la disponibilité et la rétention de la main-d'œuvre spécialisée qualifiée et d'assurer une relève pour ces traverses situées dans des communautés isolées et éloignées.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19**

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

Promouvoir et partager le patrimoine régional culturel des localités dans lesquelles nous sommes présents afin d'apporter notre soutien à leur développement et leur viabilité



**ACTION 9**

Exposer et mettre en valeur dans nos installations (gares ou navires) une œuvre d'art, un produit de l'artisanat local ou un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où la STQ offre des services de traversier

**INDICATEUR**

Nombre de sites de la STQ ayant mis en valeur une œuvre d'art, un produit de l'artisanat local ou un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où la STQ offre des services de traversier

**CIBLE**

**DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE**

- D'ici le 31 mars 2015, mise en valeur dans la moitié des sites de la STQ<sup>19</sup> d'une œuvre d'art, d'un produit de l'artisanat local ou d'un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où l'organisation offre des services de traversier

**50 %**

**RÉSULTAT DE L'ANNÉE**

- Aucune initiative relative à cette action n'a été réalisée au cours de l'exercice.

**RÉALISATIONS EN DÉVELOPPEMENT DURABLE EN 2015-2016**

L'année 2015-2016 marque un tournant important pour la STQ, avec la mise en service du *NM F.-A.-Gauthier*. Nouveau navire amiral de la flotte, il illustre bien la volonté de la STQ d'être un précurseur en matière d'environnement puisqu'il possède un mode bicarburant (diesel marin – GNL). Ce traversier ainsi que le *NM Armand-Imbeau II* et le *NM Jos-Deschênes II*, qui sont actuellement en construction, devraient permettre une réduction notable des émissions de GES de la flotte.

Par ailleurs, en renouvelant son adhésion au programme de l'Alliance verte, la STQ démontre son souci d'amélioration constante de son empreinte environnementale. En effet, ce programme de performance environnementale volontaire

destiné à l'industrie maritime attend de ses participants l'adoption de bonnes pratiques et la mise en place de technologies innovantes. La progression des participants est évaluée annuellement à l'aide d'indicateurs de rendement comme la gestion des eaux huileuses, les émissions de contaminants atmosphériques et de GES et la gestion des ordures.

Au cours du dernier exercice, la STQ était également engagée dans un processus d'amélioration continue de ses pratiques en matière de sécurité maritime, de sûreté et de santé et sécurité au travail, une démarche entreprise en faveur de ses employés comme de sa clientèle. Cette année, ces mesures lui ont permis de réduire de moitié les accidents de travail par million d'heures travaillées. La STQ entend poursuivre ses activités de sensibilisation et de prévention et développer de nouveaux outils, tels qu'un cadre de gestion en santé et sécurité au travail.

Sur le plan social, la STQ soutient la réussite scolaire des jeunes par l'octroi de bourses d'études aux étudiants de l'Institut maritime du Québec. En 2015-2016, trois d'entre eux en ont bénéficié.

La STQ croit en outre au principe d'acceptabilité sociale. C'est pourquoi elle consulte les parties prenantes touchées par ses opérations et ses projets. Afin de prendre en compte les préoccupations des citoyens dans ses décisions, elle a tenu cette année encore des comités consultatifs régionaux aux traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac, de Matane, de l'île d'Entrée et de Rivière-du-Loup. L'existence de ces comités devrait être maintenue dans le nouveau PADD.

Enfin, rappelons que le Vérificateur général du Québec a déposé le 11 juin 2014 un rapport de vérification sur l'optimisation des ressources, dont le chapitre 5 concernait les traverses et dessertes maritimes de la STQ exploitées en partenariat et comportait douze recommandations administratives. La STQ a élaboré un plan d'action afin de mettre en œuvre ces recommandations et l'a déposé à la Commission de l'administration publique en décembre 2014. L'une des actions associées à la recommandation 3 consiste à effectuer un exercice de prise en compte des seize principes de développement durable lors de l'analyse du mode d'exploitation des traverses. En 2015-2016, un tel exercice a été réalisé au cours de l'étude sur le volet transport de marchandises de la traverse de la rivière Saint-Augustin. Par ailleurs, le PADD 2015-2020 veillera à l'implantation d'un mécanisme interne similaire lors de l'évaluation des projets structurants de la STQ.

19. Pour les traverses disposant d'un espace adéquat et visible par la clientèle permettant d'y réaliser une activité de mise en valeur.

# UTILISATION DES RESSOURCES

## BONIS AU RENDEMENT

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget prononcé le 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (LQ 2010, chapitre 20) et ses modifications subséquentes prévoient notamment qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres. Par conséquent, aucun boni au rendement (rémunération variable) n'a été versé au personnel cadre de la STQ en 2015-2016.

## RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2016, l'effectif total de la STQ était de 658 employés. Par ailleurs, l'effectif utilisé pour l'exercice correspondait à 567 équivalents temps complet (ETC), comparativement à 551 pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique entre autres par l'intégration des services de restauration à bord du *NM F.-A.-Gauthier* à la traverse de Matane.

EFFECTIF EN POSTE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI		
CATÉGORIES D'EMPLOI	AU 31 MARS 2015	AU 31 MARS 2016
Officiers de navigation	65	72
Officiers mécaniciens	78	77
Autres membres d'équipage	257	276
Personnel de quai et d'entretien	69	68
Personnel de vente et de réservation	43	46
Cadres	20	20
Professionnels	28	29
Personnel de bureau et techniciens	66	70
<b>TOTAL</b>	<b>626</b>	<b>658</b>

EFFECTIF UTILISÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (EN ETC)		
CATÉGORIES D'EMPLOI	2014-2015	2015-2016
Officiers de navigation	70	64
Officiers mécaniciens	64	64
Autres membres d'équipage	211	235
Personnel de quai et d'entretien	56	54
Personnel de vente et de réservation	39	37
Cadres	20	20
Professionnels	28	28
Personnel de bureau et techniciens	63	65
<b>TOTAL</b>	<b>551</b>	<b>567</b>

### Formation et perfectionnement du personnel

En 2015-2016, le nombre d'heures de formation a atteint 26 952, comparativement à 35 075 en 2014-2015. Cette diminution est principalement attribuable au fait que les formations offertes en prévision de la mise en service du nouveau navire de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout se sont terminées au début de l'exercice financier 2015-2016. En outre, compte tenu du retard de livraison des futurs navires jumeaux de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, certaines formations ont été reportées.

#### ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION

	2014-2015	2015-2016
Masse salariale	39,0 M\$	41,3 M\$
Total des dépenses	1 552 320 \$	1 024 753 \$
Proportion de la masse salariale	3,99 %	2,48 %
Total des heures de formation	35 075	26 952
Moyenne d'heures de formation par ETC	64	48

#### RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2014-2015	2015-2016
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	61 %	76 %
Sécurité et sûreté	7 %	10 %
Service à la clientèle	1 %	0,5 %
Nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac	21 %	8,5 %
Autres	10 %	5 %
<b>TOTAL</b>	100 %	100 %

### Planification de la main-d'œuvre

#### NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE

	2014-2015	2015-2016
Sorel-Tracy	3	4
Québec	5	9
L'Isle-aux-Grues	–	1
L'Isle-aux-Coudres	6	1
Tadoussac	1	3
Île-Verte	–	–
Matane	4	7
Harrington Harbour	–	–
Rivière Saint-Augustin	–	2
Siège social	–	1
Entretien	1	1
<b>TOTAL</b>	20	29

## RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

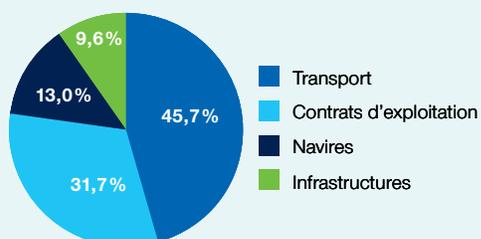
L'exercice financier 2015-2016 a été marqué par trois réalités particulières, soit la phase d'opérationnalisation du nouveau navire à Matane, les huit mois d'activité de ce nouvel actif et les journées de grève au sein du réseau de la STQ.

L'opérationnalisation du *NM F.-A.-Gauthier* a engendré, pour l'exercice 2015-2016, des frais supplémentaires importants découlant principalement du maintien en disponibilité du *NM Camille-Marcoux*, qui agissait à titre de navire de remplacement temporaire pendant la période de rodage du nouveau traversier. La mise en service du *NM F.-A.-Gauthier* a, quant à elle, occasionné des dépenses d'exploitation supplémentaires. En ce qui concerne les journées de grève, leur effet financier net s'est avéré relativement faible. Les économies réalisées en frais de transport et de navires lors de ces arrêts de service ont annulé les pertes de revenus subies par la STQ.

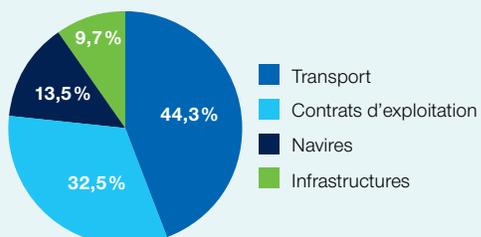
## RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

	2015-2016	2014-2015	VARIATION
Frais d'exploitation			
Transport	44 600 029 \$	42 332 237 \$	2 267 792 \$
Contrats d'exploitation	30 955 555	31 068 266	(112 711)
Navires	12 687 391	12 953 143	(265 752)
Infrastructures	9 334 626	9 277 222	57 404
	97 577 601	95 630 868	1 946 733
Frais d'administration	8 542 068	7 904 105	637 963
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	—	1 940	(1 940)
Amortissement et frais financiers	18 806 855	12 030 342	6 776 513
	124 926 524	115 567 255	9 359 269
Revenus autonomes	24 827 474	21 806 902	3 020 572
<b>Perte avant participations gouvernementales</b>	<b>100 099 050 \$</b>	<b>93 760 353 \$</b>	<b>6 338 697 \$</b>

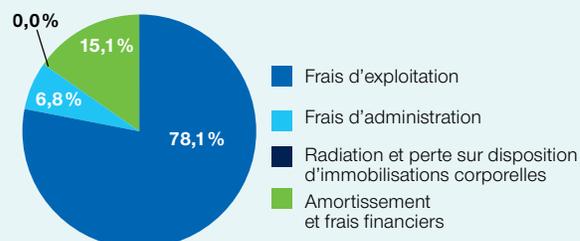
## RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION EN 2015-2016



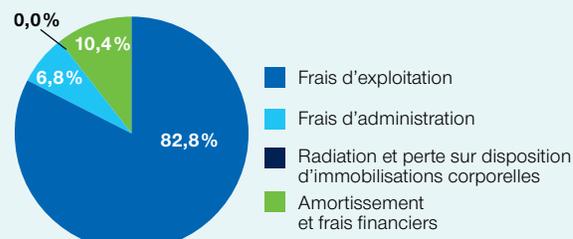
## RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION EN 2014-2015



## RÉPARTITION DES CHARGES EN 2015-2016



## RÉPARTITION DES CHARGES EN 2014-2015



## Frais d'exploitation et d'administration

### **Frais d'exploitation – Transport**

Les frais de transport ont augmenté d'un montant net de près de 2 270 000 \$ en 2015-2016. Cet accroissement est attribuable aux traitements et aux avantages sociaux supérieurs de 2,3 millions de dollars à ceux de l'exercice précédent. Cette hausse s'explique à la fois par l'embauche de personnel supplémentaire requis pour la prestation de nouveaux services à bord du *NM F.-A.-Gauthier*, qui contribue pour environ 840 000 \$ à l'écart, et par l'augmentation annuelle de 1 % des taux de salaire combinée aux avancements d'échelon du personnel.

Les montants supérieurs rattachés aux autres postes de frais de transport ont été annulés par une diminution de l'ordre de 900 000 \$ pour le carburant (prix moyen du litre du diesel marin de 0,74 \$ en 2015-2016 comparativement à 0,94 \$ en 2014-2015).

### **Frais d'exploitation – Contrats d'exploitation**

La légère diminution des frais de 112 711 \$ pour les contrats d'exploitation résulte de la combinaison de l'indexation de la subvention accordée par la STQ et de la baisse du prix du carburant, qui constitue un poste de dépenses important pour plusieurs de ces contrats.

### **Frais d'exploitation – Navires**

Les frais de navires peuvent varier de façon considérable d'une année à l'autre, principalement en raison des investissements en cales sèches. En 2015-2016, les coûts de ces travaux ont été inférieurs de 1,6 million de dollars à ceux de l'exercice précédent, mais cette baisse a été en bonne partie contrecarrée par une hausse des coûts pour l'entretien courant d'environ 925 000 \$.

### **Frais d'exploitation – Infrastructures terrestres**

Les frais d'infrastructures terrestres en 2015-2016 s'avèrent du même ordre que ceux de l'exercice financier antérieur. La hausse de certaines dépenses, telles que les taxes et les assurances à la suite de travaux de construction, est compensée par des investissements inférieurs dans des opérations majeures d'entretien des quais.

### **Frais d'administration**

La mise en service du nouveau navire à la traverse de Matane a requis un investissement supplémentaire en ressources humaines. Combiné à l'augmentation des salaires et aux avancements d'échelon, cet investissement représente une hausse de près de 600 000 \$ des traitements et des avantages sociaux, ce qui correspond à la presque totalité de la variation des frais d'administration entre 2014-2015 et 2015-2016.

### **Amortissement et frais financiers**

La fin de projets majeurs a un effet important sur les dépenses en amortissement et en frais financiers.

En cours d'exercice, les investissements consentis pour le projet de construction du nouveau navire de la traverse de Matane ont fait l'objet d'un financement à long terme de 170 millions de dollars. Avec la fin des travaux d'infrastructure sur les trois quais de cette traverse, de l'ordre de 45 millions de dollars, et de ceux de la gare de Lévis, de l'ordre de 15,5 millions de dollars, la STQ cumule, par rapport à 2014-2015, 5,3 millions de dollars de plus en dépenses d'amortissement et 1,4 million de dollars supplémentaires en intérêts sur les dettes à long terme.

## Revenus

Bien que les journées de grève aient eu un effet défavorable estimé à plus de 600 000 \$ sur les revenus de transport des véhicules et des passagers, la STQ enregistre une hausse de ceux-ci de 1 million de dollars par rapport à 2014-2015.

Les nouveaux services à la clientèle à bord du *NM F.-A.-Gauthier* ont généré des entrées de fonds de 1,1 million de dollars, pour un coût des ventes de 385 000 \$.

Les nouvelles obligations financières, associées aux dettes à long terme sur les projets terminés, ont exigé un apport supplémentaire du MTMDET pour la subvention reliée aux opérations. La hausse de cette subvention sera tout aussi importante pour les exercices à venir, avec la continuité des projets majeurs en immobilisations.

REVENUS			
	2015-2016	2014-2015	VARIATION
Transport des véhicules	<b>11 156 532 \$</b>	11 422 537 \$	(266 005) \$
Transport des passagers	<b>9 647 939</b>	8 386 697	1 261 242
Services à la clientèle (caféteria, boutique et bar)	<b>1 130 947</b>	–	1 130 947
Autres revenus	<b>2 892 056</b>	1 997 668	894 388
Revenus autonomes	<b>24 827 474</b>	21 806 902	3 020 572
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	<b>97 443 600</b>	89 245 100	8 198 500
Subvention reliée au passif environnemental	<b>(272 480)</b>	–	(272 480)
	<b>121 998 594 \$</b>	111 052 002 \$	10 946 592 \$



Une employée de la STQ au comptoir de la billetterie et de la boutique du *NM F.-A.-Gauthier*, à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.

### Résultats et budget

Les frais d'exploitation réels présentent un écart favorable de près de 3 millions de dollars en comparaison du budget. L'effet bénéfique de la baisse du prix du carburant, qui n'était pas prévisible lors de l'élaboration du budget, est la principale raison expliquant cette situation. Cette baisse, tout comme le resserrement des dépenses pour l'entretien des navires et des quais, a également contribué à l'écart favorable observé sur le plan des coûts des contrats d'exploitation.

Tout comme les frais d'administration, les dépenses réelles relatives à l'acquisition et au financement des actifs, soit l'amortissement et les frais financiers, ont été inférieures à celles prévues au budget. L'écart favorable total de près de 2 millions de dollars pour ces catégories de dépenses est toutefois contrebalancé par l'écart défavorable constaté pour les revenus autonomes et attribuable à de nouvelles sources de revenus budgétées qui n'ont pu être concrétisées en 2015-2016.

RÉSULTATS ET BUDGET 2015-2016			
	RÉEL	BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	44 600 029 \$	44 958 016 \$	(357 987) \$
Contrats d'exploitation	30 955 555	32 803 695	(1 848 140)
Navires	12 687 391	13 324 650	(637 259)
Infrastructures	9 334 626	9 476 371	(141 745)
	97 577 601	100 562 732	(2 985 131)
Frais d'administration	8 542 068	8 851 993	(309 925)
Amortissement et frais financiers	18 806 855	20 466 731	(1 659 876)
	124 926 524	129 881 456	(4 954 932)
Revenus autonomes	24 827 474	26 629 070	(1 801 596)
Perte avant participations gouvernementales	100 099 050	103 252 386	(3 153 336)
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	97 443 600	97 745 100	(301 500)
Subvention reliée au passif environnemental	(272 480)	-	(272 480)
	97 171 120	97 745 100	(573 980)
<b>Déficit annuel</b>	<b>(2 927 930) \$</b>	<b>(5 507 286) \$</b>	<b>2 579 356 \$</b>

## Résultats par traverse

### Traverses exploitées par la STQ

Pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ, à l'exception de celle de Matane, l'écart des coûts entre les exercices financiers 2014-2015 et 2015-2016 est principalement dû à la baisse du prix du carburant et aux investissements dans les travaux de cale sèche et d'entretien des quais.

Pour la traverse de Matane, la mise en service du nouveau navire et le financement de cet actif et des infrastructures terrestres ont eu pour effet de doubler les investissements nécessaires. Les dépenses d'amortissement et les frais financiers imputés en 2015-2016 s'élèvent à 7,9 millions de dollars, alors qu'ils étaient de l'ordre de 1 million de dollars en 2014-2015. Ils représentent donc environ 70 % de la variation de 10 millions de dollars observée à cette traverse. Les 30 % restants sont composés notamment de la hausse des dépenses pour les salaires, le carburant ainsi que l'entretien et les assurances des navires s'y rapportant.

### Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

Les coûts associés aux traverses et aux dessertes maritimes exploitées en partenariat durant l'exercice ont été inférieurs à ceux de 2014-2015, notamment grâce à la baisse du prix du carburant. Il en est de même pour les autres frais assumés par la STQ, tels les frais d'entretien des infrastructures terrestres et du navire en service pour la traverse de l'île d'Entrée, aux Îles-de-la-Madeleine.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
	2015-2016	2014-2015	VARIATION
<b>TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ</b>			
Sorel-Tracy	4 156 727 \$	5 602 809 \$	(1 446 082) \$
Québec	8 290 740	7 817 126	473 614
L'Isle-aux-Grues	3 528 268	2 901 159	627 109
L'Isle-aux-Coudres	8 463 918	9 420 841	(956 923)
Tadoussac	13 066 627	14 622 134	(1 555 507)
Île-Verte	3 184 325	3 390 925	(206 600)
Matane	19 274 360	9 170 423	10 103 937
Harrington Harbour	1 225 573	1 023 498	202 075
Rivière Saint-Augustin	2 697 589	2 565 389	132 200
Frais non imputables	631 760	615 220	16 540
Revenus de placements non distribués	(1 041 071)	(824 522)	(216 549)
	<b>63 478 816</b>	56 305 002	7 173 814
<b>TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT</b>			
Contrats d'exploitation			
Traverses aériennes	960 847	780 026	180 821
Traverses et dessertes maritimes	29 994 708	30 288 240	(293 532)
	<b>30 955 555</b>	31 068 266	(112 711)
Autres dépenses nettes des revenus	5 664 679	6 387 085	(722 406)
	<b>36 620 234</b>	37 455 351	(835 117)
	<b>100 099 050 \$</b>	93 760 353 \$	6 338 697 \$

## RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La STQ assure une gestion rigoureuse et transparente des sommes qu'elle consacre aux ressources informationnelles. Elle accorde une attention particulière à la gestion de ses projets et favorise, autant que possible, la mise en commun de solutions pour l'ensemble de l'organisation.

La mission de la Direction principale des technologies de l'information (DPTI) consiste à gérer les actifs, les services, les activités, les projets et les investissements associés aux ressources informationnelles. Les priorités sont définies avec l'objectif d'améliorer l'expérience client et dans un souci de réduire le temps d'exécution et les frais d'exploitation.

Les activités de la STQ en matière de technologies de l'information sont régies par la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03). Des redditions de comptes sont produites régulièrement et de l'information sur l'état d'avancement des principaux projets est publiée dans le tableau de bord en ressources informationnelles du gouvernement du Québec ([tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca](http://tableaubordprojetsri.gouv.qc.ca)).

Au cours de l'exercice 2015-2016, un projet a été achevé :

### ■ Migration des postes de travail

Le projet a permis la mise à niveau des postes de travail de la STQ utilisant le système d'exploitation Windows XP et la suite bureautique Microsoft Office 2003 vers Windows 8.1 et Microsoft Office 2013. Il s'est terminé en respectant le budget annoncé, mais en accusant un retard principalement dû à une réaffectation des ressources internes à des projets majeurs de la STQ. Notons que celle-ci profitait également d'une période étendue de soutien de la part de Windows XP. Le projet s'est terminé le 31 janvier 2016.

Deux projets de construction majeurs pour la STQ, achevés au cours de l'exercice, ont fortement sollicité les ressources de l'équipe de la DPTI :

### ■ Gare de Lévis

La nouvelle gare de Lévis, ouverte le 23 juin 2015, utilise des systèmes de perception de billets améliorés et un environnement informatique à la fine pointe de la technologie. Durant l'exercice, le personnel de la DPTI a assuré le suivi de la planification des ressources informationnelles du nouvel édifice.

### ■ NM F.-A.-Gauthier

La mise en service du *NM F.-A.-Gauthier*, le 13 juillet 2015, s'est avérée un défi de taille pour l'équipe. L'ensemble des systèmes informatiques reliés à la gestion du navire, à la billetterie et à divers services offerts aux passagers ont été rodés et soutenus par le personnel de la DPTI. Plusieurs semaines de travail ont été nécessaires pour achever leur mise en place.

À la fin de l'exercice, la STQ poursuivait la réalisation des projets en ressources informationnelles suivants :

### ■ Amélioration de la sécurité informationnelle

La STQ gère un processus de réservation et d'achat qui implique l'utilisation de cartes de crédit par les clients. Afin de répondre à la norme PCI DSS<sup>20</sup>, qui régit l'emploi de ces cartes, la STQ a revu la conformité de son processus à l'interne. Cette révision s'est accompagnée d'actions visant à améliorer la sécurité informationnelle et à assurer le respect de cette norme.

### ■ Rapport de gestion

La subdivision du projet Rapport de gestion en trois sous-projets distincts a permis à la STQ de mieux définir les priorités et de mettre l'accent sur certaines informations requises par l'équipe de gestion. Le premier sous-projet consistait à bonifier les rapports et les indicateurs financiers. Le deuxième, qui correspond à l'acquisition d'un outil de gestion des statistiques d'achalandage des navires, en est à l'étape de la collecte d'informations et de l'analyse des besoins. Une première livraison de cet outil est prévue en 2016-2017. Enfin, le troisième sous-projet, qui débutera au cours du prochain exercice, consistera à produire des tableaux de bord permettant aux gestionnaires d'obtenir une vue centralisée des principaux indicateurs de gestion.

### ■ Paie RH

Afin de remplacer les différents systèmes actuels, la STQ a acquis une application permettant la saisie des heures travaillées et des autres éléments à considérer dans le calcul de la paie. Pendant l'exercice, le projet a principalement été centré sur l'analyse des besoins, la conception du cahier des charges ainsi que la production et la publication d'un appel d'offres. Un progiciel a été sélectionné et la planification de son implantation a été préparée. Au cours du prochain exercice financier, la STQ prévoit de déployer ce nouveau progiciel dans l'ensemble de la STQ. Ce projet permettra ainsi de mettre en place un outil moderne de gestion du temps qui répondra aux besoins des traverses et de l'ensemble de l'organisation.

## DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2015-2016

	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS <sup>21</sup>	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	198 100 \$	<b>157 000 \$</b>	L'absence d'une ressource et le remplacement d'un directeur ont eu pour effet de limiter les dépenses en matière d'activités d'encadrement.
Activités de continuité	1 926 000 \$	<b>1 648 400 \$</b>	Certaines dépenses en matière d'infrastructures n'ont pas été effectuées pendant l'exercice. Par conséquent, des services externes n'ont pas été requis.
Projets	1 003 200 \$	<b>124 400 \$</b>	Les dépenses réelles ont été moindres pour les projets Rapport de gestion et Paie RH, puisque ceux-ci redémarraient en 2015-2016 et qu'ils étaient à l'étape de l'analyse des besoins, de la production d'un appel d'offres et de la publication de ce dernier.
<b>TOTAL</b>	<b>3 127 300 \$</b>	<b>1 929 800 \$</b>	

## ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

PROJETS	AVANCEMENT
Migration des postes de travail	100 %
Amélioration de la sécurité informationnelle	47 %
Rapport de gestion	16 %
Paie RH	8 %

## RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2015-2016

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES <sup>21</sup>	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Migration des postes de travail	0,25	<b>0,25</b>	58 500 \$	<b>26 600 \$</b>	Le projet, qui a été réalisé au cours de l'exercice, n'a requis que 26 696 \$ du budget prévu.
Amélioration de la sécurité informationnelle	0,25	<b>0,25</b>	0 \$	<b>0 \$</b>	Une ressource interne a été affectée à l'avancement du projet, ce qui n'a nécessité aucun déboursé autre que la rémunération de cette ressource.
Rapport de gestion	0,50	<b>0,50</b>	308 300 \$	<b>25 100 \$</b>	Les deux projets redémarraient en 2015-2016. Les activités réalisées pendant cette période concernaient principalement l'analyse des besoins et la production d'un appel d'offres. Les dépenses s'appliquaient surtout à ces facettes, en plus de la préparation de la gestion des projets.
Paie RH	0,75	<b>0,75</b>	448 350 \$	<b>46 400 \$</b>	

21. Données arrondies.

# GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

## GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) a été adoptée, sanctionnée et mise en vigueur le 5 décembre 2014. Elle prévoit qu'un contrôle de l'effectif s'applique pendant la période du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016 pour les organismes publics dont le personnel n'est pas assujéti à la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1<sup>er</sup> AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2016
Personnel d'encadrement	37 209	–	37 209	20
Personnel professionnel	46 502	4 520	51 022	28
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	113 278	5 031	118 309	70
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	947 091	61 158	1 008 249	536
Étudiants et stagiaires	9 777	183	9 960	4
<b>Total</b>	<b>1 153 857</b>	<b>70 892</b>	<b>1 224 749</b>	<b>658</b>
Cible fixée pour la période du 1 <sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016			1 254 126	
Écart entre la cible fixée et le total des heures rémunérées			<b>29 377</b>	

L'écart positif par rapport à la cible fixée par le ministre, soit un maximum de 1 254 126 heures rémunérées, s'explique en partie par le retard de plus de trois mois de la livraison du nouveau navire de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, le *F.-A.-Gauthier*, ce qui a entraîné un report de sa mise en service. Cet écart s'explique aussi par les grèves des officiers de navigation et des employés syndiqués avec la CSN qui ont duré au total 25 jours au cours des mois d'octobre, de novembre et de décembre 2015.

## RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

Aux fins d'application des mesures prévues à la Loi, la STQ doit notamment rendre compte de ses contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2015 et le 31 mars 2016.

CONTRATS DE SERVICES	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique	–	–
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	30	7 955 751 \$
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>7 955 751 \$</b>

**SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC**  
**ÉTATS FINANCIERS**  
**DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016**

**Table des matières**

<b>RAPPORT DE LA DIRECTION</b> .....	<b>40</b>
<b>RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT</b> .....	<b>41</b>
<b>ÉTATS FINANCIERS</b> .....	<b>43</b>
État des résultats et de l'excédent cumulé .....	43
État de la situation financière .....	44
État de la variation de la dette nette .....	45
État des flux de trésorerie .....	46
Notes complémentaires .....	47

# RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec (la Société) ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité inclut le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. L'audit interne procède à des audits périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes que la Société applique de façon uniforme.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Pour ce faire, il est assisté par le comité d'audit, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction ainsi que les auditeurs indépendants, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Son rapport d'audit expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



**Jocelyn Fortier**  
Président-directeur général



**Gaston Larocque**  
Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 17 juin 2016



# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

## Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société des traversiers du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2016, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

### *Responsabilité de la direction pour les états financiers*

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

### *Responsabilité de l'auditeur*

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

### *Fondement de l'opinion avec réserve*

La Société des traversiers du Québec n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2016 et 2015, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts pour lesquelles des travaux ont été réalisés. Cette situation constitue une dérogation à la norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société des traversiers du Québec a satisfait aux critères d'admissibilité. Cette dérogation m'a aussi conduit à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société des traversiers du Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants selon l'estimation établie sont nécessaires afin que les états financiers de la Société des traversiers du Québec respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	<b>Augmentation (Diminution) estimée</b>	
	<b>En milliers de dollars</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>État de la situation financière</b>		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	428 919	374 095
<b>Dette nette</b>	<b>(428 919)</b>	<b>(374 095)</b>
<b>Excédent cumulé</b>	<b>428 919</b>	<b>374 095</b>
<b>État des résultats</b>		
Subventions gouvernementales	54 824	147 276
<b>Déficit de l'exercice</b>	<b>(54 824)</b>	<b>(147 276)</b>

*Opinion avec réserve*

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2016, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

**Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires**

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2016 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale du Québec,

 *Guylaine Leclerc, FCPA Auditrice, FCA*

Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 17 juin 2016

# ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

## DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016		2015
	Budget \$	Réel \$	Réel \$
<b>REVENUS</b>			
Subventions gouvernementales (note 3)	97 745 100	<b>97 171 120</b>	89 245 100
Transport des véhicules	14 814 841	<b>11 156 532</b>	11 422 537
Transport des passagers	9 436 101	<b>9 647 939</b>	8 386 697
Autres (note 4)	2 378 128	<b>4 023 003</b>	1 997 668
	124 374 170	<b>121 998 594</b>	111 052 002
<b>CHARGES</b>			
Frais d'exploitation (note 5)	100 562 732	<b>97 577 601</b>	95 630 868
Frais d'administration (note 6)	8 851 993	<b>8 542 068</b>	7 904 105
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	—	—	1 940
Amortissement des immobilisations corporelles	14 849 525	<b>14 719 186</b>	9 413 764
Intérêts sur la dette	5 617 206	<b>4 087 669</b>	2 616 578
	129 881 456	<b>124 926 524</b>	115 567 255
<b>DÉFICIT DE L'EXERCICE</b>	(5 507 286)	<b>(2 927 930)</b>	(4 515 253)
<b>EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>		<b>33 192 126</b>	37 707 379
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>		<b>30 264 196</b>	33 192 126

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

## AU 31 MARS 2016

	2016 \$	2015 \$
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	27 479 148	16 634 411
Créances (note 8)	3 059 568	4 206 033
Subvention à recevoir reliée au passif environnemental	—	79 090
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 9)	12 242 157	15 773 642
Stocks destinés à la vente	138 997	—
	<b>42 919 870</b>	36 693 176
<b>PASSIFS</b>		
Billets à payer (note 11)	143 285 100	259 778 804
Charges à payer et frais courus (note 12)	20 656 903	73 246 463
Passif environnemental (note 13)	249 545	486 010
Dette à long terme (note 14)	303 109 787	80 072 419
Loyers perçus d'avance	78 000	84 000
	<b>467 379 335</b>	413 667 696
<b>DETTE NETTE</b>	<b>(424 459 465)</b>	(376 974 520)
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>		
Immobilisations corporelles (note 16)	455 415 538	410 514 927
Charges payées d'avance	808 123	1 151 719
	<b>456 223 661</b>	411 666 646
<b>CAPITAL-ACTIONS (NOTE 17)</b>	<b>1 500 000</b>	1 500 000
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<b>30 264 196</b>	33 192 126
<b>OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 18)</b>		
<b>ÉVENTUALITÉS (NOTE 21)</b>		



Jocelyn Fortier, président-directeur général



François Désy, président du conseil d'administration

# ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

## DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016		2015
	Budget \$	Réel \$	Réel \$
<b>DÉFICIT DE L'EXERCICE</b>	(5 507 286)	<b>(2 927 930)</b>	(4 515 253)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(111 300 000)	<b>(59 619 797)</b>	(154 503 706)
Amortissement des immobilisations corporelles	14 849 525	<b>14 719 186</b>	9 413 764
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	—	—	1 940
	(96 450 475)	<b>(44 900 611)</b>	(145 088 002)
Acquisition de charges payées d'avance		<b>(801 018)</b>	(1 135 640)
Utilisation de charges payées d'avance		<b>1 144 614</b>	579 699
	534 638	<b>343 596</b>	(555 941)
<b>AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE</b>	(101 423 123)	<b>(47 484 945)</b>	(150 159 196)
<b>DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>		<b>(376 974 520)</b>	(226 815 324)
<b>DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>		<b>(424 459 465)</b>	(376 974 520)

# ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

## DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016 \$	2015 \$
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Déficit de l'exercice	(2 927 930)	(4 515 253)
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	14 719 186	9 413 764
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	—	1 940
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
Intérêts financés	296 774	—
	<b>15 009 960</b>	9 409 704
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :		
Créances	1 146 465	503 504
Stocks destinés à la vente	(138 997)	—
Subvention à recevoir reliée au passif environnemental	79 090	461 000
Charges à payer et frais courus	(590 514)	50 522
Passif environnemental	(236 465)	(403 845)
Charges payées d'avance	343 596	(555 941)
	<b>603 175</b>	55 240
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement</b>	<b>12 685 205</b>	4 949 691
<b>ACTIVITÉS DE PLACEMENT</b>		
Placements effectués	(1 041 071)	(824 522)
Produit de disposition de placements	4 572 556	765 861
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de placement</b>	<b>3 531 485</b>	(58 661)
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(108 009 278)	(101 694 412)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations</b>	<b>(108 009 278)</b>	(101 694 412)
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Emprunts effectués	110 099 957	97 000 000
Emprunts remboursés	(7 462 632)	(6 702 584)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>102 637 325</b>	90 297 416
<b>Augmentation (diminution) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie</b>	<b>10 844 737</b>	(6 505 966)
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<b>16 634 411</b>	23 140 377
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>27 479 148</b>	16 634 411

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 6 398 892 \$ (2015 : 5 378 338 \$).

Les intérêts reçus au cours de l'exercice s'élèvent à 608 114 \$ (2015 : 235 705 \$).

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

# NOTES COMPLÉMENTAIRES

## 31 MARS 2016

### 1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société des traversiers du Québec (la Société) est une compagnie à fonds social constituée par la Loi sur la Société des traversiers du Québec (RLRQ, chapitre S-14), dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a notamment pour objet de fournir des services de transport par traversier entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés au Québec.

En vertu de l'article 5 de sa loi constitutive, la Société est mandataire de l'État et, par conséquent, n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu au Québec et au Canada.

### 2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

#### RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

Les états financiers sont établis selon le *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*. L'utilisation de toute autre source dans l'application de méthodes comptables est cohérente avec les Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

#### UTILISATION D'ESTIMATIONS

La préparation des états financiers de la Société par la direction, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que sur la comptabilisation des revenus et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les principaux éléments pour lesquels la direction a établi des estimations et formulé des hypothèses sont la durée de vie utile des immobilisations et le passif environnemental. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

#### ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

L'état des gains et pertes de réévaluation n'est pas présenté, compte tenu du fait qu'aucun élément n'est comptabilisé à la juste valeur ou libellé en devises étrangères.

#### INSTRUMENTS FINANCIERS

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les créances (excluant les taxes à la consommation à recevoir) et le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les charges à payer et frais courus (excluant les déductions à la source), les billets à payer et la dette à long terme sont classés dans la catégorie des passifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

Les coûts de transaction sont ajoutés à la valeur comptable des éléments classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût ou au coût après amortissement lors de leur comptabilisation initiale.

#### REVENUS

##### Prestations de services

Les revenus provenant de la prestation de services sont constatés lorsque les conditions suivantes sont remplies :

- le service est payé et rendu, ou
- le service est rendu et le recouvrement est raisonnablement assuré.

##### Subventions gouvernementales

Les revenus de subventions qui sont des paiements de transfert sont constatés dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où ces subventions sont autorisées, que l'entité a satisfait à tous les critères d'admissibilité, s'il en est, et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Elles sont présentées en revenus reportés lorsque les stipulations imposées par le cédant créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Elles sont constatées aux revenus lorsque les modalités relatives aux passifs sont réglées.

#### ACTIFS FINANCIERS

##### Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Société consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, y compris les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible, ainsi que les placements bancaires et le dépôt à terme très liquide et rachetable, facilement convertibles en un montant connu de trésorerie et dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

**STOCKS DESTINÉS À LA VENTE**

Les stocks sont évalués au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré. La valeur de réalisation nette correspond au prix de vente estimatif dans le cours normal des affaires, moins les charges de vente variables qui s'appliquent.

**PASSIFS****Passif environnemental**

Les obligations découlant de la réhabilitation de terrains contaminés sous la responsabilité de la Société, ou pouvant de façon probable relever de sa responsabilité, sont comptabilisées à titre de passif environnemental dès que la contamination survient ou dès que la Société en est informée et qu'il est possible d'en faire une estimation raisonnable. Le passif environnemental comprend les coûts estimatifs de la gestion et de la réhabilitation des terrains contaminés. L'évaluation de ces coûts est établie à partir de la meilleure information disponible et est révisée annuellement.

**Avantages sociaux futurs***Provision pour congés de maladie et vacances*

La provision pour congés de maladie et vacances a été établie à partir des heures cumulées et des taux horaires prévus, elle n'est pas actualisée puisque les journées accumulées par les employés sont payées dans l'exercice suivant.

Le montant de la provision est présenté dans les charges à payer et frais courus.

*Régimes de retraite*

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interemployeurs à prestations déterminées gouvernementaux, compte tenu du fait que la Société ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

**ACTIFS NON FINANCIERS**

Les actifs non financiers, de par leur nature, sont généralement utilisés pour fournir des services futurs.

**Immobilisations corporelles**

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties, à l'exception des terrains qui ne sont pas amortis, selon une méthode logique et systématique, en fonction de leur durée de vie utile.

Les immobilisations en cours de construction, de développement ou de mise en valeur ne font pas l'objet d'amortissement avant leur mise en service.

Les immobilisations acquises par donation ou pour une valeur symbolique sont comptabilisées à leur juste valeur au moment de leur acquisition.

	MÉTHODE	TAUX
Quais	Solde dégressif	5 %
Bâtiments	Solde dégressif	4 % et 10 %
Navires	Solde dégressif	5 %, 10 % et 15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 % à 40 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux charges de l'exercice dans l'état des résultats. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

### 3. SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES

	2016 \$	2015 \$
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	97 443 600	89 245 100
Subvention du gouvernement du Québec reliée au passif environnemental	(272 480)	—
	97 171 120	89 245 100

### 4. AUTRES REVENUS

	2016 \$	2015 \$
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	1 041 071	824 522
Intérêts sur dépôts bancaires	337 497	471 833
Droits d'amarrage	57 307	44 065
Droits de débarcadère ferroviaire	227 657	216 914
Stationnement et divers	317 916	236 057
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	1 130 948	—
Affichage publicitaire	17 758	59 488
Location de locaux	52 849	144 789
Règlements de poursuite	840 000	—
	4 023 003	1 997 668

### 5. FRAIS D'EXPLOITATION

	2016 \$	2015 \$
Traitements et avantages sociaux	33 149 698	30 917 391
Formation du personnel	352 622	418 214
Contrats d'exploitation	30 955 555	31 068 266
Carburant	11 017 396	11 915 961
Entretien et réparation – navires	6 749 997	7 626 758
Entretien et réparation – quais	4 474 832	5 090 727
Entretien et réparation – bâtiments	1 040 359	738 637
Taxes foncières et scolaires	1 382 189	1 117 044
Assurances	1 973 642	1 496 440
Commission de la santé et de la sécurité du travail	744 914	710 057
Frais de déplacement	577 204	472 418
Coût des marchandises vendues	384 945	—
Maintenance des TI et télécommunications	592 290	449 000
Uniformes	79 915	381 439
Communications et marketing	258 416	211 270
Honoraires professionnels	1 521 344	912 171
Frais de port et frais de quai	655 698	575 107
Autres	1 666 585	1 529 968
	97 577 601	95 630 868

**6. FRAIS D'ADMINISTRATION**

	2016 \$	2015 \$
Traitements et avantages sociaux	<b>6 343 948</b>	5 757 684
Formation du personnel	<b>41 965</b>	59 693
Frais de déplacement	<b>180 210</b>	204 167
Honoraires professionnels	<b>834 006</b>	710 410
Frais reliés au bâtiment du siège social	<b>214 706</b>	244 277
Communications et marketing	<b>151 456</b>	181 594
Maintenance des TI et télécommunications	<b>418 577</b>	398 290
Papeterie et impression	<b>91 561</b>	91 959
Autres	<b>265 639</b>	256 031
	<b>8 542 068</b>	7 904 105

**7. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE**

	2016 \$	2015 \$
Encaisse, taux de base moins 2,25 % (2015 : taux de base moins 2,25 %)	<b>12 356 999</b>	6 634 411
Dépôts à terme rachetables, 1,75 % (2015 : 2,15 %) échéant en octobre 2016 (2015 : octobre 2015)	<b>10 000 000</b>	10 000 000
Compte bancaire à surintérêts, taux de base moins 1,55 %	<b>5 122 149</b>	—
	<b>27 479 148</b>	16 634 411

**8. CRÉANCES**

	2016 \$	2015 \$
Taxes à la consommation à recevoir	<b>2 131 739</b>	3 394 736
Comptes clients et autres créances	<b>927 829</b>	811 297
	<b>3 059 568</b>	4 206 033

## 9. PLACEMENT DE LA COMPENSATION PROVENANT DU TRANSFERT DES QUAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, à partir du 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur de 35 525 305 \$ situées sur l'emplacement des dix terminaux de traversiers reçus du gouvernement du Canada, ainsi que la compensation financière de 36 300 000 \$ associée à ce transfert. Selon cette entente, la Société doit utiliser cette somme forfaitaire, ainsi que les fruits de son investissement, exclusivement pour l'exploitation, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	2016 \$	2015 \$
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	24 469	15 037
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 14 676 029 \$; 18 994 598 \$ en 2015)	12 217 688	15 759 053
Comptes à payer : frais de garde	—	(448)
	<b>12 242 157</b>	15 773 642

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 2,82 % et 7,02 % (2015 : 3,04 % et 7,02 %). Les échéances s'échelonnent d'août 2019 à octobre 2029 (2015 : avril 2015 à octobre 2029).

## 10. FACILITÉS DE CRÉDIT

La Société dispose de facilités de crédit, sous forme d'avances ou de découverts de compte, n'excédant pas un montant total en cours de 10 000 000 \$ (2015 : 10 000 000 \$) auprès d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 décembre 2017. Les montants prélevés portent intérêt à un taux annuel variable calculé quotidiennement et payable mensuellement. Aux 31 mars 2016 et 2015, les facilités de crédit étaient inutilisées.

## 11. BILLETS À PAYER

Emprunts du Fonds de financement portant intérêt à des taux variant entre 0,89 % et 0,98 % (2015 : 1,01 % et 1,53 %), venant à échéance entre le 27 mai et le 21 octobre 2016 (2015 : entre le 30 avril et le 17 décembre 2015).

## 12. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2016 \$	2015 \$
Fournisseurs et frais courus :		
Autres	14 999 700	66 103 933
Apparentés	3 144 079	4 747 741
Provision pour congés de maladie	63 765	178 056
Provision pour vacances	2 038 964	1 822 925
Déductions à la source	410 395	393 808
	<b>20 656 903</b>	73 246 463

## 13. PASSIF ENVIRONNEMENTAL

La Société a enregistré une variation nette de son passif environnemental de l'ordre de 236 465 \$ en 2016 (403 845 \$ en 2015) pour l'ensemble de ses terrains.

Cette variation porte le passif de l'exercice à 249 545 \$ au 31 mars 2016 (486 010 \$ en 2015). Ces montants proviennent des estimations de la direction ainsi que de rapports d'évaluation produits par des experts indépendants.

## 14. DETTE À LONG TERME

	2016 \$	2015 \$
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410	25 551 410
Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 \$, échu en décembre 2015	—	176 382
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 \$, échéant en juillet 2016	1 712 818	1 978 276
Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 \$, échéant en décembre 2017	5 734 232	6 042 434
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 \$, échéant en janvier 2018	6 321 029	9 174 126
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 \$, échéant en janvier 2018	1 069 982	1 562 533
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 \$, échéant en janvier 2018	1 049 405	1 537 012
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 \$, échéant en juin 2018	932 759	1 277 759
Emprunt du Fonds de financement, 4,56 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 \$, échéant en décembre 2020	1 328 995	1 561 677
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 \$, échéant en juin 2028	1 771 999	1 865 303
Emprunt du Fonds de financement, 3,45 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 \$, échéant en décembre 2021	2 734 172	3 139 751
Emprunt du Fonds de financement, 3,46 %, remboursable par des versements semestriels de 196 036 \$, échéant en octobre 2029	6 826 533	6 979 387
Emprunt du Fonds de financement, 3,10 %, remboursable par des versements semestriels de 425 924 \$, échéant en septembre 2023	5 652 080	6 315 871
Emprunt du Fonds de financement, 3,53 %, remboursable par des versements semestriels de 387 266 \$, échéant en septembre 2023	10 013 664	10 425 187
Emprunt du Fonds de financement, 3,57 %, remboursable par des versements semestriels de 71 973 \$, échéant en septembre 2023	938 581	1 046 577
Emprunt du Fonds de financement, 3,44 %, remboursable par des versements semestriels de 89 440 \$, échéant en mai 2024	1 307 525	1 438 734
Emprunt du Fonds de financement, 2,39 %, remboursable par des versements semestriels de 490 139 \$, échéant en septembre 2025	15 164 603	—
Emprunt du Fonds de financement, 2,71 %, remboursable par des versements semestriels de 4 203 370 \$, échéant en septembre 2025	170 000 000	—
Emprunt du Fonds de financement, 3,30 %, remboursable par des versements semestriels de 1 113 238 \$, échéant en décembre 2048	45 000 000	—
	<b>303 109 787</b>	80 072 419

Les versements contractuels à effectuer sur les emprunts au Fonds de financement au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

	CAPITAL	INTÉRÊTS ET FRAIS
2017	13 463 915 \$	8 824 975 \$
2018	17 837 789	7 771 985
2019	8 114 888	7 056 258
2020	8 153 646	6 816 775
2021	8 394 512	6 575 909
2022 et suivants	221 593 627	43 178 210
	<b>277 558 377 \$</b>	<b>80 224 112 \$</b>

## 15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

### RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) ou au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS). Ces régimes interemployeurs sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 10,50 % à 11,12 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 5,73 % au 1<sup>er</sup> janvier 2016 (5,73 % au 1<sup>er</sup> janvier 2015) de la masse salariale admissible qui doit être versé dans la caisse des participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ainsi, la Société verse un montant supplémentaire pour l'année civile 2016 correspondant à 11,46 % de la masse salariale admissible (11,46 % pour l'année civile 2015).

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 225 882 \$ (2015 : 1 971 661 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

## 16. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	TERRAINS \$	QUAIS* \$	BÂTIMENTS* \$	NAVIRES* \$	AMEUBLEMENT ÉQUIPEMENT \$	MATÉRIEL ROULANT \$	AMÉLIORATIONS LOCATIVES \$	2016 \$
<b>Coût</b>								
Solde au début	2 142 668	145 472 148	46 473 566	411 708 274	12 517 237	274 479	1 210 100	<b>619 798 472</b>
Acquisitions	—	13 130 901	7 956 742	38 354 355	151 519	26 280	—	<b>59 619 797</b>
Dispositions	—	—	—	—	—	—	—	<b>—</b>
Solde à la fin	2 142 668	158 603 049	54 430 308	450 062 629	12 668 756	300 759	1 210 100	<b>679 418 269</b>
<b>Amortissement cumulé</b>								
Solde au début	—	43 996 680	12 344 964	143 524 060	8 070 501	177 231	1 170 109	<b>209 283 545</b>
Amortissement	—	3 174 363	2 556 242	7 892 195	1 023 275	33 120	39 991	<b>14 719 186</b>
Dispositions	—	—	—	—	—	—	—	<b>—</b>
Solde à la fin	—	47 171 043	14 901 206	151 416 255	9 093 776	210 351	1 210 100	<b>224 002 731</b>
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>2 142 668</b>	<b>111 432 006</b>	<b>39 529 102</b>	<b>298 646 374</b>	<b>3 574 980</b>	<b>90 408</b>	<b>—</b>	<b>455 415 538</b>

\* Au 31 mars 2016, ces postes incluent un total de 151 802 954 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 38 328 448 \$, bâtiments 333 740 \$ et navires 113 140 766 \$.

Au 31 mars 2016, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 6 714 382 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2016, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 2 698 376 \$ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 431 327 \$ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

	TERRAINS \$	QUAIS* \$	BÂTIMENTS* \$	NAVIRES* \$	AMEUBLEMENT ÉQUIPEMENT* \$	MATÉRIEL ROULANT \$	AMÉLIORATIONS LOCATIVES \$	2015 \$
<b>Coût</b>								
Solde au début	2 142 668	129 435 660	30 145 267	289 855 558	12 253 978	285 385	1 210 100	465 328 616
Acquisitions	—	16 036 488	16 328 299	121 852 716	286 203	—	—	154 503 706
Dispositions	—	—	—	—	(22 944)	(10 906)	—	(33 850)
Solde à la fin	2 142 668	145 472 148	46 473 566	411 708 274	12 517 237	274 479	1 210 100	619 798 472
<b>Amortissement cumulé</b>								
Solde au début	—	41 334 753	11 273 630	139 251 857	6 784 874	146 454	1 110 123	199 901 691
Amortissement	—	2 661 927	1 071 334	4 272 203	1 306 631	41 683	59 986	9 413 764
Dispositions	—	—	—	—	(21 004)	(10 906)	—	(31 910)
Solde à la fin	—	43 996 680	12 344 964	143 524 060	8 070 501	177 231	1 170 109	209 283 545
<b>Valeur comptable nette</b>	<b>2 142 668</b>	<b>101 475 468</b>	<b>34 128 602</b>	<b>268 184 214</b>	<b>4 446 736</b>	<b>97 248</b>	<b>39 991</b>	<b>410 514 927</b>

\* Au 31 mars 2015, ces postes incluent un total de 317 148 094 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 50 779 309 \$, bâtiments 22 374 093 \$, navires 243 975 096 \$ et équipement 19 596 \$.

Au 31 mars 2015, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 58 713 428 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2015, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 3 000 604 \$ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 1 342 516 \$ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

## 17. CAPITAL-ACTIONS

	2016 \$	2015 \$
Autorisé : 100 000 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune		
Émis et payé : 15 000 actions	1 500 000	1 500 000

## 18. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société détient sept baux de location qui ont été signés entre 2009 et 2015. Ces baux sont utilisés à des fins reliées au service de transport de passagers ou aux activités opérationnelles. Les engagements totaux présentés pour les baux incluent un montant de 181 859 \$ (198 095 \$ en 2015) lié aux options de renouvellement.

La Société compte huit ententes de service. Ces dernières visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien. La Société s'est engagée à leur verser un montant annuel ou à combler leur déficit. Les engagements totaux présentés pour les ententes de service incluent un montant de 95 558 368 \$ (108 598 149 \$ en 2015) lié aux options de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2016, la charge de loyer pour les locaux s'élevé à 214 039 \$ (204 007 \$ en 2015) et le montant versé aux transporteurs atteint 30 955 555 \$ (31 068 266 \$ en 2015). De plus, la Société s'est engagée envers sept entreprises, dont trois entrepreneurs pour des travaux majeurs sur les infrastructures, un pour la construction de nouveaux navires et les autres pour la surveillance des travaux, pour 32 535 900 \$ (57 760 633 \$ en 2015).

Au 31 mars 2016, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	BAUX \$	ENTENTES DE SERVICE* \$
2017	161 185	29 848 024
2018	44 567	29 715 275
2019	45 458	29 784 081
2020	46 367	29 567 490
2021	47 295	15 883 453
Exercices subséquents	211 683	48 298 725
	556 555	183 097 048

Au 31 mars 2015, les obligations contractuelles de la Société totalisaient 444 140 \$ pour les baux et 239 668 802 \$ pour les ententes de service.

\* Les montants des ententes de service sont basés sur une estimation des coûts prévus aux contrats et des déficits budgétaires des transporteurs.

## 19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà exposées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Société est apparentée à tous les ministères et fonds spéciaux ainsi qu'à tous les organismes et entreprises publiques contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas exposées distinctement dans les états financiers.

## 20. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Société aux risques au 31 mars 2016.

### RISQUE DE CRÉDIT

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à un instrument financier manque à l'une de ses obligations et, de ce fait, amène l'autre partie à subir une perte financière.

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit au 31 mars 2016 est la suivante :

	2016 \$	2015 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	27 479 148	16 634 411
Comptes clients et autres créances	927 829	811 297
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	12 242 157	15 773 642
	40 649 134	33 219 350

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées. Aux 31 mars 2016 et 2015, ces actifs financiers étaient investis dans des dépôts à terme et le compte bancaire à surintérêts. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

Le risque de crédit associé au placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que ces actifs sont investis dans des obligations du gouvernement.

Le risque de crédit associé aux comptes clients et autres créances est réduit au minimum, puisque le montant est réparti entre plusieurs clients et qu'aucun d'entre eux ne représente de sommes importantes. De plus, des évaluations de crédit sont effectuées pour tous les nouveaux clients. La Société enregistre des provisions pour tenir compte des pertes de crédit potentielles.

La valeur comptable nette des comptes clients en souffrance (plus de 30 jours) de la Société est de 233 439 \$ (191 085 \$ en 2015) à la date de clôture. L'échéance des comptes clients est détaillée dans le tableau suivant :

	2016 \$	2015 \$
0 à 30 jours	694 390	620 212
31 à 60 jours	180 694	47 735
61 à 90 jours	11 332	37 919
Plus de 90 jours	41 413	105 431
	927 829	811 297

Au 31 mars 2016, la Société avait pour 2 195 \$ (2015 : 1 717 \$) de comptes clients dépréciés et échus. Au cours de l'exercice, la Société a radié des comptes clients dépréciés pour un montant net de 1 199 \$ (2015 : 37 829 \$).

**RISQUE DE LIQUIDITÉ**

Le risque de liquidité est le risque que la Société ne soit pas en mesure de répondre à ses besoins de trésorerie ou de financer ses obligations liées à ses passifs financiers lorsqu'elles arrivent à échéance. Le risque de liquidité englobe également le risque que la Société ne soit pas en mesure de liquider ses actifs financiers au moment opportun à un prix raisonnable.

La Société considère qu'elle détient suffisamment de placements facilement convertibles en trésorerie et également de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir les fonds nécessaires pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable, le cas échéant.

Le tableau suivant présente l'échéance estimative des passifs financiers :

	2016 \$	2015 \$
Charges à payer et frais courus, excluant les déductions à la source :		
Moins de 90 jours	15 054 212	69 547 853
De 90 à 365 jours	5 192 296	3 304 802
	20 246 508	72 852 655

Le détail des échéances pour les billets à payer se trouve à la note 11 et celui pour les dettes à long terme à la note 14.

**RISQUE DE MARCHÉ**

Le risque de marché est le risque que le cours du marché ou que les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations du prix du marché. Le risque de marché comprend trois types de risque : le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. La Société est seulement exposée au risque de taux d'intérêt.

**Risque de taux d'intérêt**

Le risque de taux d'intérêt s'entend du risque que la juste valeur des instruments financiers ou que les flux de trésorerie futurs associés à ces instruments fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché.

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable à ses actifs financiers portant intérêt. La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent des dépôts à terme et le compte bancaire à surintérêts, qui rapportent de l'intérêt au taux du marché et à taux fixe.

L'objectif de la Société est de gérer l'exposition de sa trésorerie et équivalents de trésorerie au risque de taux d'intérêt en maximisant les produits d'intérêts gagnés par les fonds excédentaires tout en conservant les liquidités minimales nécessaires à la bonne marche de ses activités quotidiennes. La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur les revenus d'intérêts que la Société tire de sa trésorerie et de ses dépôts à terme. La Société considère que le risque est négligeable puisque le taux d'intérêt est fixe pour la durée du placement et qu'ils sont détenus jusqu'à leur échéance.

Le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux comprend également des obligations du gouvernement du Québec à taux d'intérêt fixe ayant une durée moyenne de 7,9 années (5,7 années en 2015). Ces placements sont indirectement touchés par les fluctuations de leur juste valeur attribuables aux fluctuations des taux d'intérêt du marché. Cependant, les fluctuations des taux d'intérêt du marché n'auraient aucun impact sur les revenus d'intérêts que la Société tire de ses placements à long terme car ils sont placés à taux d'intérêt fixes et sont détenus jusqu'à leur échéance. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses placements à long terme.

Les billets à payer et la dette à long terme sont émis à des taux d'intérêt fixes et les remboursements sont prévus selon un échéancier, ce qui réduit au minimum les risques liés aux flux de trésorerie advenant la variation du taux d'intérêt. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses emprunts à court terme et certaines de ses dettes à long terme.

**21. ÉVENTUALITÉS**

Une réclamation, pour des travaux additionnels totalisant près de 20 000 000 \$, fut adressée à la Société par un chantier naval. À la date d'approbation des états financiers, la Société des traversiers du Québec n'était pas en mesure d'évaluer l'issue de cette réclamation ni les impacts financiers pouvant en découler, le cas échéant.

**22. CHIFFRES COMPARATIFS**

Certains chiffres de 2015 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2016.

# CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS

---

Adopté le 18 juin 2010 par le conseil d'administration, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ est disponible à l'adresse [traversiers.com](http://traversiers.com).

En 2015-2016, aucune déclaration relative à des circonstances ayant pu placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président du conseil d'administration. Pendant la même période, aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été constaté.

Le 25 février 2016, les membres du comité de gouvernance et d'éthique ont procédé à un réexamen du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ et ont finalement convenu de n'y apporter aucune modification.



Le NM *Joseph-Savard* et la gare fluviale de L'Isle-aux-Coudres, à la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive.

# EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

---

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

Adoptée le 30 janvier 2001, la Politique linguistique de la STQ vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11). Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ainsi que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Les règles prévues dans cette politique ont valeur de directives internes. Tous les employés peuvent y avoir accès par l'intranet de la STQ et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, le personnel respecte cette politique et fait usage du français dans ses communications. Aucune formation n'a eu lieu au cours de l'exercice 2015-2016.

À la suite des recommandations et des commentaires formulés par l'Office québécois de la langue française, la STQ a présenté une nouvelle version de sa politique linguistique au cours de l'exercice 2014-2015. Le 9 octobre 2015, la STQ a reçu l'avis officiel de l'Office québécois de la langue française, qui estime que la Politique linguistique de la STQ respecte l'ensemble des dispositions de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Sur son site Internet, la STQ veille à l'utilisation de la langue française dans l'ensemble des textes publiés. Toutefois, sa page d'accueil offre la possibilité d'accéder à une version anglaise plus succincte.

La STQ actualise en permanence l'information diffusée sur son parc de micro-ordinateurs afin de garantir l'excellence de la langue française. Lors d'achats de matériel informatique ou de tout autre type de biens, elle accorde la même attention particulière aux documents d'acquisition ainsi qu'à ceux qui accompagnent la marchandise lors de sa réception à la STQ.

## COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité de la Politique linguistique, chapeauté par le mandataire de l'application de la Charte de la langue française, n'a tenu aucune réunion lors de l'exercice 2015-2016. Au cours du prochain exercice, le comité publiera des capsules linguistiques. Ces capsules visent à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la STQ.

# PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

## COMITÉ D'ACCÈS À L'INFORMATION, PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION DE LA STQ

Le comité d'accès à l'information, protection des renseignements personnels et sécurité de l'information (CAIPSI) a été mis sur pied en 2009, conformément au Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2) et à la Politique sur la sécurité de l'information de la STQ.

Ce comité a pour mandat de soutenir le président-directeur général dans l'exercice de ses responsabilités et de ses obligations, de répondre aux exigences imposées par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) et par sa réglementation, et d'assurer la coordination, la concertation, la cohérence et l'intégration des préoccupations et des interventions stratégiques en matière de sécurité de l'information.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le CAIPSI a tenu trois rencontres et traité les dossiers suivants :

- la mise à jour des documents et des renseignements publiés sur le site Internet de la STQ en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ;
- l'étude d'un projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services qui recueille, utilise, conserve, communique ou détruit les renseignements personnels ;
- l'étude de la possibilité d'installer et d'utiliser une technologie de vidéosurveillance ;
- l'étude d'une politique et de directives concernant la gestion et l'accès de l'information et la protection des renseignements personnels.

## ACTIVITÉS RELATIVES À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aucune activité de formation relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels n'a été réalisée au cours de l'exercice 2015-2016.

## ACCÈS À L'INFORMATION

Durant la dernière année financière, la STQ a reçu 42 demandes d'accès à l'information, soit 39 relatives à la consultation de documents administratifs (dont une encore en traitement au 31 mars 2016) et trois concernant des renseignements personnels.

Parmi les 38 demandes d'accès à des documents traitées, douze ont été acceptées en totalité et treize ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 14, 15, 22, 23, 24, 25, 48 et 49 de la Loi. Quant aux treize demandes restantes, la STQ n'a pu donner suite à huit d'entre elles puisqu'elles portaient sur des documents inexistantes (articles 1, 9 et 15 de la Loi) et cinq ont été refusées en vertu des articles 32, 37, 39 et 48 de cette même Loi.

De ces 38 demandes d'accès à des documents, 17 ont été traitées dans un délai de 20 jours, onze dans un délai de 30 jours et dix dans un délai de plus de 30 jours en vertu de l'alinéa 3 de l'article 49 de la Loi. Au 31 mars 2016, aucune de ces demandes n'a fait l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information du Québec ni nécessité de recours à des mesures d'accommodement raisonnables.

Pour ce qui est des trois demandes d'accès à des renseignements personnels, toutes ont été acceptées et traitées dans un délai de 20 jours.

# GOVERNANCE

## FUNCTIONNEMENT DES COMITÉS

### Comité d'audit

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), les activités d'audit interne s'exercent sous l'autorité du comité d'audit. Créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité d'audit était composé en 2015-2016 de M<sup>mes</sup> Lise Breton, Annie Fournier et Danielle Amyot et de M. François Désy. Présidé par M<sup>me</sup> Breton, ce comité a notamment pour fonction :

- d'assurer le suivi des activités d'audit interne et les relations avec le Vérificateur général du Québec;
- d'assister le conseil d'administration de la STQ dans l'exercice de ses responsabilités quant à la surveillance du processus de l'information financière et de sa présentation fidèle;
- de s'assurer que soient mis en place un processus de gestion des risques ainsi que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le comité d'audit s'est principalement penché sur les dossiers suivants :

- l'examen des états financiers trimestriels et des états financiers vérifiés au 31 mars 2015;
- l'examen du Rapport annuel de gestion 2014-2015;
- l'examen des hypothèses budgétaires 2016-2017;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec;
- l'approbation du plan d'audit interne;
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration;
- le suivi du plan d'immobilisations de la STQ;
- le suivi des projets en technologies de l'information;
- le suivi des risques stratégiques et des risques du Bureau de gestion de projets.

Le comité d'audit veille au respect des exigences des lois, des règlements et des politiques applicables, contribuant ainsi à la saine gestion de la STQ.

### Comité des ressources humaines et des services à la clientèle

Également créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle est composé de M<sup>mes</sup> Julie Coulombe-Godbout et Lise Lambert et de M. Richard Michaud. Présidé par M<sup>me</sup> Coulombe-Godbout, il est chargé, entre autres :

- d'élaborer et de proposer un profil de compétence et d'expérience pour la nomination du président-directeur général;
- de définir et de soumettre des critères d'évaluation pour le président-directeur général;
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général;
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants.

En ce qui concerne les services à la clientèle, le comité doit notamment :

- prendre connaissance des normes, des politiques et des directives en matière de services à la clientèle et les analyser;
- apprécier la performance de la STQ au regard de la Déclaration de services aux citoyens et des améliorations à apporter aux services;
- apprécier la perception de l'image de la STQ et le taux de satisfaction de la clientèle.

Au cours de l'exercice 2015-2016, en plus de leur plan de travail habituel, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- les modifications à la Politique sur les conditions de travail du personnel administratif non syndiqué;
- les modifications à la Politique sur les conditions de travail du personnel cadre;
- la Politique de gestion des effectifs;
- le suivi du sondage sur la mobilisation des employés;
- le suivi des rapports trimestriels et annuel relativement aux opinions sur nos services;
- les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle de l'été 2015;
- le suivi du plan de travail du design des services;
- le bilan du site Internet.

### Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique a aussi été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes désignées pour y siéger sont M<sup>mes</sup> Fabienne Desroches et Lise Breton et M. François Désy. M<sup>me</sup> Desroches en est la présidente. Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres :

- d'élaborer des règles de gouvernance;
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance;
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés;
- d'élaborer des profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général;
- de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le comité de gouvernance et d'éthique a suivi de près les dossiers suivants :

- l'organisation des rencontres thématiques pour approfondir la compréhension de la STQ et de ses enjeux;
- la Politique linguistique;
- la Politique sur l'émission des laissez-passer de la STQ;
- la validation annuelle du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ;
- la validation annuelle du Règlement sur la gouvernance de la STQ;
- la validation annuelle des critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- la validation annuelle du profil de compétence et d'expérience des membres du conseil.

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun de ses membres, selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats sont positifs et permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions du conseil et de ses comités, de même que la qualité de la documentation fournie aux membres du conseil et la transparence de la direction de la STQ à leur égard. Le comité de gouvernance et d'éthique a fait rapport au conseil d'administration des résultats de l'évaluation et des suivis à faire.

#### COMPOSITION DES COMITÉS ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2015-2016

COMITÉS	MEMBRES	FONCTION	RÉUNIONS ORDINAIRES
Audit	Lise Breton	Présidente	7/7
	François Désy	Membre	3/3
	Annie Fournier	Membre	7/7
	Danielle Amyot	Membre	4/4
Ressources humaines et services à la clientèle	Julie Coulombe-Godbout	Présidente	4/4
	Richard Michaud	Membre	4/4
	Lise Lambert	Membre	4/4
Gouvernance et éthique	Fabienne Desroches	Présidente	4/4
	François Désy	Membre	4/4
	Lise Breton	Membre	4/4

## MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### M. FRANÇOIS DÉSY

#### Président du conseil

Entrepreneur de formation, M. François Désy cumule près de 30 ans d'expérience comme gestionnaire de projets et expert-conseil en stratégies de négociations et de relations de travail. Il œuvre dans différents secteurs d'activité tant privés que publics, tels la construction, le développement des affaires, la gouvernance municipale. Animé par le souci constant d'agir selon les principes reconnus de saine gestion, en conformité avec le code d'éthique et de déontologie de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Désy fait preuve de sensibilité en matière de gestion de risques et de gouvernance des organisations. Depuis 2008, il est également administrateur de sociétés certifié. M. Désy assume le poste de directeur général et secrétaire-trésorier de la Ville de Schefferville.

### M<sup>me</sup> DANIELLE AMYOT

Titulaire d'une maîtrise en gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi, M<sup>me</sup> Danielle Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement adjointe à l'administration artistique du Festival international et de l'Académie de musique et de danse, elle compte notamment parmi ses responsabilités la planification et la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités ainsi que la gestion des projets spéciaux. Depuis juin 2013, elle est également administratrice de sociétés certifiée.

### M<sup>me</sup> LISE BRETON, CPA, CA

Diplômée en comptabilité et en droit de l'Université Laval, M<sup>me</sup> Lise Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieure depuis plus de 25 ans. Dans ses fonctions de vice-présidente aux finances et à l'administration et de secrétaire générale chez Asmacure, elle est responsable de la comptabilité, de l'information financière, des services juridiques, des ressources humaines et matérielles et des technologies de l'information. Elle participe activement à l'élaboration et à la mise en place de projets diversifiés, ce qui lui procure une vision globale des enjeux d'une organisation. Elle est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et est administratrice de sociétés certifiée.

### M<sup>me</sup> JULIE COULOMBE-GODBOUT

Titulaire d'une maîtrise en administration publique et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M<sup>me</sup> Julie Coulombe-Godbout est consultante en gestion. Administratrice de carrière, elle a œuvré pendant de nombreuses années à titre de gestionnaire dans les réseaux publics de l'éducation, tant auprès des commissions scolaires que du réseau collégial. Cette expérience lui a permis d'acquérir une vaste expertise dans la gestion des services financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, des technologies de l'information et de la formation continue. Depuis 2010, elle est administratrice de sociétés certifiée et membre du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés.

### M<sup>me</sup> FABIENNE DESROCHES

Titulaire d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, M<sup>me</sup> Fabienne Desroches a également effectué des études de 3<sup>e</sup> cycle en didactique de la langue seconde à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, M<sup>me</sup> Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des deux dernières décennies.

### M<sup>e</sup> JOCELYN FORTIER

Admis au Barreau du Québec en 1974 et administrateur de sociétés certifié depuis 2008, M<sup>e</sup> Jocelyn Fortier a été associé au sein d'un cabinet privé d'avocats de 1974 à 1981. Depuis 1981, il travaille à la STQ, où il a occupé les postes de secrétaire et conseiller juridique, puis de vice-président aux affaires juridiques et secrétaire. M<sup>e</sup> Fortier a été nommé président-directeur général de la STQ en janvier 2015, après avoir rempli cette fonction par intérim depuis mai 2014. Il est également membre du conseil d'administration de la Société de développement économique du Saint-Laurent. Il a été membre du conseil d'administration de la Canadian Shipowners Mutual Assurance Association de 1994 à 2014 et du conseil des fiduciaires du Fonds de pension du Syndicat canadien des officiers de marine marchande de 1996 à 2008.

### M<sup>me</sup> ANNIE FOURNIER

Bachelière en administration des affaires et titulaire d'une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke, M<sup>me</sup> Annie Fournier possède une quinzaine d'années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. M<sup>me</sup> Fournier siège à plusieurs conseils d'administration d'entreprises privées et d'organisations de la région de Matane et œuvre également au sein de divers comités spécifiques. Elle est actuellement directrice générale de la Société d'aide au développement de la collectivité de la région de Matane. Depuis les huit dernières années, par mandat, M<sup>me</sup> Fournier est aussi responsable du Service de développement économique de la Ville de Matane.

### M<sup>me</sup> LISE LAMBERT

M<sup>me</sup> Lise Lambert a obtenu une licence en droit de l'Université Laval en 1970. Elle a pratiqué le droit en cabinet privé pendant plus de dix ans. Sa carrière s'est poursuivie durant près de 30 ans dans des postes dont les titulaires sont nommés à la prérogative du gouvernement. Elle a occupé divers emplois de cadre supérieure, dont ceux de présidente de la Commission des transports du Québec jusqu'en 2010 et, auparavant, de présidente de la Régie de l'énergie. Depuis 2008, elle est administratrice de sociétés certifiée.

### M. RICHARD MICHAUD

Diplômé de l'Université Laval en 1975, M. Richard Michaud détient un baccalauréat spécialisé en géographie et possède près de 30 ans d'expérience à titre de haut dirigeant. Tout au long de sa carrière, il s'est dévoué pour la région du Bas-Saint-Laurent. Ainsi, après avoir enseigné au secondaire et agi comme publicitaire pour un journal régional, M. Michaud a été directeur général de l'Association touristique du Bas-Saint-Laurent. Il a ensuite travaillé pendant plus de 25 ans comme directeur général de la Traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon ltée, ce qui lui a permis de développer une solide expertise dans le domaine maritime, et plus spécifiquement dans le secteur du transport par traversier. Maintenant à la retraite, M. Michaud continue de démontrer son attachement au monde maritime en siégeant au conseil d'administration de la STQ.

## INFORMATIONS SUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				ORDINAIRES	EXTRAORDINAIRES	
François Désy <sup>21</sup>	2005-08-17	2 ans	Vice-président du conseil d'administration	4/4	6/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Désy Meunier Construction inc., président</li> </ul>
	2009-01-28	5 ans <sup>22</sup>	Président du conseil d'administration			
	2015-02-04	5 ans				
Danielle Amyot	2009-01-28	4 ans <sup>22</sup>	Administratrice	4/4	7/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caisse Desjardins de Charlevoix-Est, dirigeante élue</li> <li>▪ Fédération des caisses Desjardins, représentante élue au conseil régional de la vice-présidence régionale Saguenay-Lac-Saint-Jean-Charlevoix-Côte-Nord</li> <li>▪ Développement international Desjardins, vice-présidente du conseil</li> </ul>
	2014-10-15	4 ans				
Lise Breton <sup>21</sup>	2009-04-22	3 ans <sup>22</sup>	Administratrice	4/4	3/7	Aucun
	2014-10-15	4 ans				
Julie Coulombe-Godbout <sup>21</sup>	2009-01-28	4 ans <sup>22</sup>	Administratrice	4/4	3/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ordre des sages-femmes du Québec, administratrice et présidente du comité des finances</li> <li>▪ Salon carrière formation de Québec, administratrice au conseil d'administration</li> </ul>
	2014-10-15	4 ans				
Fabienne Desroches <sup>21</sup>	2009-01-28	4 ans <sup>22</sup>	Administratrice	3/4	7/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Société d'aide au développement de la collectivité (SADC) Pierre-De Saurel</li> <li>▪ Azimut Diffusion</li> <li>▪ Parc régional des Grèves</li> <li>▪ Regroupement des collèges de la région de la Montérégie (RCRM)</li> <li>▪ Centre de transfert technologique en écologie industrielle (CTTEI)</li> <li>▪ Technopole en écologie industrielle</li> <li>▪ Innosphère Solutions durables</li> </ul>
	2014-10-15	4 ans				
Jocelyn Fortier	2014-05-20	3 ans	Président-directeur général par intérim	4/4	7/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Société de développement économique du Saint-Laurent (SODES)</li> <li>▪ École secondaire Mont-Saint-Sacrement</li> </ul>
	2015-01-28		Président-directeur général			
Annie Fournier <sup>21</sup>	2010-06-23	4 ans <sup>22</sup>	Administratrice	4/4	6/7	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cégep de Matane</li> <li>▪ Centre de formation professionnelle (CFP) de Matane</li> <li>▪ Centre de développement et de recherche en imagerie numérique (CDRIN)</li> </ul>
	2015-06-17	4 ans				
Lise Lambert <sup>21</sup>	2011-11-09	4 ans <sup>22</sup>	Administratrice	4/4	5/7	Aucun
Richard Michaud <sup>21</sup>	2014-11-19	4 ans	Administrateur	3/4	6/7	Aucun

21. Membre indépendant au sens de l'article 4 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02).

22. En vertu de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (RLRQ, chapitre S-14), à l'expiration de leur mandat, les membres du conseil d'administration demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient remplacés ou nommés de nouveau.

## RÉMUNÉRATION

Conformément à l'article 39 de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), la STQ rend publique l'information concernant la rémunération de ses administrateurs et de ses dirigeants.

Aucune rémunération n'est versée aux membres du conseil d'administration. La rémunération du président-directeur général, membre du conseil d'administration, est traitée avec celle des administrateurs et des dirigeants.

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés de la STQ est présentée dans le tableau ci-dessous.

Les honoraires versés pour la vérification des états financiers de la STQ sont assumés par le Vérificateur général du Québec.

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES		RÉMUNÉRATION TOTALE
	SALAIRE	VARIABLE	ASSURANCES COLLECTIVES	RÉGIME DE RETRAITE	
Jocelyn Fortier <i>Président-directeur général</i>	163 519 \$	—	668 \$	20 799 \$	<b>184 986 \$</b>
François Bertrand <i>Vice-président à l'exploitation</i>	148 036	—	1 350	18 572	<b>167 958</b>
Gilles Gagné <i>Vice-président aux immobilisations</i>	134 579	—	1 350	16 637	<b>152 566</b>
Gaston Larocque <i>Vice-président à l'administration et aux finances</i>	134 579	—	668	16 637	<b>151 884</b>
Louis Brouard <i>Directeur principal des ressources humaines</i>	119 081	—	—	14 408	<b>133 489</b>
<b>TOTAL</b>	<b>699 794 \$</b>	<b>—</b>	<b>4 036 \$</b>	<b>87 053 \$</b>	<b>790 883 \$</b>

# POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES

## TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR LA STQ

La Politique de financement des services publics annoncée au dépôt du budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire.

En conformité avec cette politique, la STQ indexe ses tarifs le 1<sup>er</sup> avril de chaque année, selon les orientations du ministère des Finances. Pour l'exercice 2015-2016, le taux d'indexation applicable a été établi à 1,06 %, conformément aux articles de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001). La STQ a, par conséquent, majoré minimalement ses tarifs de ce taux. Parmi les neuf traverses exploitées directement par la STQ, quatre sont soumises à une tarification : les traverses de Sorel-

Tracy, de Québec, de l'Île-Verte et de Matane. Quant aux cinq autres, elles sont gratuites en vertu de dispositions diverses.

Le niveau d'autofinancement global visé par la tarification à la STQ est de 40 %, comme le stipule le Plan stratégique 2014-2018. Le résultat global pour l'exercice 2015-2016 s'élève à 38,3 %, ce qui est supérieur aux résultats obtenus lors des exercices antérieurs récents. Avec la mise en service du *NM F.-A.-Gauthier*, de nouveaux services à la clientèle offerts sont dorénavant considérés dans le calcul du taux d'autofinancement. Ainsi, les services de cafétéria, de boutique et de bar ont généré des ventes de 1,1 million de dollars pour les huit mois d'activité du navire en 2015-2016 et le coût des ventes s'y rapportant a été de 385 000 \$, excluant les salaires, qui sont compris dans les dépenses de transport.

### RÉSULTATS RELATIFS AUX NIVEAUX D'AUTOFINANCEMENT EN 2015-2016

TRAVERSES	REVENUS DE TARIFICATION <sup>23</sup>	COÛTS DES SERVICES ET DES MARCHANDISES VENDUES <sup>24</sup>	TAUX D'AUTOFINANCEMENT
Sorel-Tracy	5 767 488 \$	7 447 074 \$	77,4 %
Québec	4 631 865 \$	9 250 352 \$	50,1 %
Île-Verte	213 998 \$	1 202 520 \$	17,8 %
Matane	11 192 618 \$	18 676 232 \$	59,9 %

23. Les revenus de tarification comprennent les revenus de transport de passagers et de véhicules ainsi que les revenus des services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar) sur le *NM F.-A.-Gauthier*.

24. Les coûts considérés pour calculer le taux d'autofinancement sont composés des dépenses de transport (carburant et main-d'œuvre, notamment), des dépenses de navires (entretien et réparations, entre autres) et du coût des marchandises vendues pour les services à la clientèle à bord du *NM F.-A.-Gauthier*.

### TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT

En plus des traverses maritimes qu'elle exploite, la STQ gère en partenariat différents services de traverses et de dessertes maritimes et aériennes.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, le service peut être gratuit ou sujet à une tarification. La méthode de fixation des tarifs est basée sur le prix du marché et les revenus générés

peuvent être soit retournés à la STQ, soit conservés par l'exploitant. Dans ce dernier cas, les revenus gagnés sont considérés dans la contribution financière qui lui est accordée.

Avec ses partenaires, la STQ s'assure que les tarifs sont indexés annuellement et que cette majoration est comparable à celle appliquée pour les traverses tarifées qu'elle exploite.

TRAVERSES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT	SERVICE GRATUIT	SERVICE TARIFÉ, REVENUS RETOURNÉS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ, REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
L'Isle-aux-Grues Service aérien			•
Rivière-du-Loup Service maritime passagers et véhicules			•
Île-Verte Service aérien		•	
Île d'Entrée Service maritime passagers, véhicules et marchandises Service aérien		• •	
Harrington Harbour Service aérien Service maritime passagers d'appoint	•	•	
Rivière Saint-Augustin Service maritime marchandises	•		
<b>DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT</b>			
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord Service maritime passagers, véhicules et marchandises			•
Îles-de-la-Madeleine Service maritime passagers, véhicules et marchandises			•

# OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Selon la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3) et la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016 (SAOVT), auxquelles la STQ doit se conformer, l'occupation et la vitalité des territoires s'entendent de la « mise en valeur des potentiels de chaque territoire, dans une perspective de développement durable, résultant de l'engagement et du dynamisme des citoyens, des élus et des acteurs socioéconomiques ».

La STQ est fière de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires, et plus particulièrement à la mobilité durable, enjeux qui s'inscrivent au cœur même de sa mission.

OVT

## ORIENTATION DE LA SAOVT POURSUIVIE PAR LA STQ : « AGIR POUR MIEUX HABITER NOS TERRITOIRES »

La mobilité des personnes et des marchandises est primordiale pour assurer le développement socioéconomique des territoires québécois. Ainsi, les systèmes de transport doivent tendre vers une mobilité durable, notion qui préconise une approche de la planification des transports plus intégrée à celle du développement urbain et de l'aménagement du territoire.

Comme le prévoit le *Document d'accompagnement à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*, la STQ s'implique de deux façons dans l'axe d'intervention que constitue la mobilité durable :

### Soutien aux services de traversiers et de dessertes maritimes sur l'ensemble du territoire québécois

Afin d'assurer à l'année le transport des marchandises et des personnes dans différents territoires du Québec, la STQ, en plus des traverses qu'elle exploite, apporte son appui financier à certains services maritimes ou aériens offerts par ses partenaires :

- traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny ;
- traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon ;
- traverse de l'Île-Verte ;
- traverse Île d'Entrée–Cap-aux-Meules ;
- traverse Harrington Harbour–Chevery ;
- traverse de la rivière Saint-Augustin ;
- desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord ;
- desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine.

## Mise en œuvre du plan d'immobilisations de la STQ visant à assurer la prestation et la pérennité des services de traversiers dans les régions

Dans le cadre de son plan d'immobilisations, la STQ a poursuivi en 2015-2016 ses investissements destinés à la valorisation de plusieurs régions du Québec. Mentionnons, entre autres :

- la construction à Lévis d'une nouvelle gare intégrant des pratiques de construction et d'aménagement durables (achevée au printemps 2015) ;
- l'adaptation de certaines infrastructures de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout pour la mise en service du nouveau traversier (travaux terminés à l'hiver 2015) ;
- la construction d'un nouveau traversier alimenté au GNL pour la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout (mise en service à l'été 2015) ;
- la construction de deux nouveaux traversiers alimentés au GNL pour la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine (en cours) et l'adaptation des quais en prévision de la mise en service de ces navires (en cours) ;
- la construction, de chaque côté de la rivière Saint-Augustin, de rampes d'atterrissage pour l'aéroglysseur afin de protéger celui-ci, d'éviter l'érosion des berges et de faciliter l'embarquement et le débarquement des passagers (travaux terminés à l'automne 2015).

OVT

## ORIENTATION DE LA SAOVT POURSUIVIE PAR LA STQ : « AGIR POUR VIVRE DE NOS TERRITOIRES »

### Mise en œuvre de l'action 8 du PADD 2009-2015 de la STQ

Cette orientation de la SAOVT vise à maintenir ou à stimuler la vitalité économique des différentes collectivités afin qu'elles puissent se développer durablement sur un territoire, s'y impliquer et y accueillir des investissements. Ainsi, chaque territoire du Québec doit pouvoir compter sur une main-d'œuvre disponible, compétente et suffisamment nombreuse pour appuyer son dynamisme économique.

L'action 8 du PADD 2009-2015 (voir page 27) constitue une contribution supplémentaire de la STQ à l'objectif de la SAOVT visant à assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée. Par cette action, la STQ souhaite accroître, enrichir et consolider son capital humain en favorisant la polyvalence et en développant les compétences de ses employés en régions éloignées et isolées.

# RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec (VGQ) a déposé le 11 juin 2014 un rapport de vérification sur l'optimisation des ressources, dont le chapitre 5 concerne les traverses et dessertes maritimes de la STQ exploitées en partenariat et comporte douze recommandations administratives. La STQ a élaboré un plan d'action afin de mettre en œuvre ces recommandations et l'a déposé à la Commission de l'administration publique en décembre 2014.

Au 31 mars 2016, ce plan d'action a permis de répondre entièrement à quatre recommandations et partiellement à cinq autres. Les trois restantes seront appliquées en temps opportun. L'implantation de toutes les actions s'échelonne sur trois ans, soit jusqu'au printemps 2017, date d'échéance pour la mise en œuvre de toutes les recommandations.

Lors de son audit des états financiers de la STQ pour l'exercice clos le 31 mars 2015, le VGQ avait formulé une recommandation concernant une convention signée avec la Ville de Lévis. La STQ s'était engagée à corriger la situation au cours de l'exercice 2015-2016. Lors de l'audit pour l'exercice clos le 31 mars 2016, le VGQ a effectué le suivi de cette recommandation et jugé le tout satisfaisant.

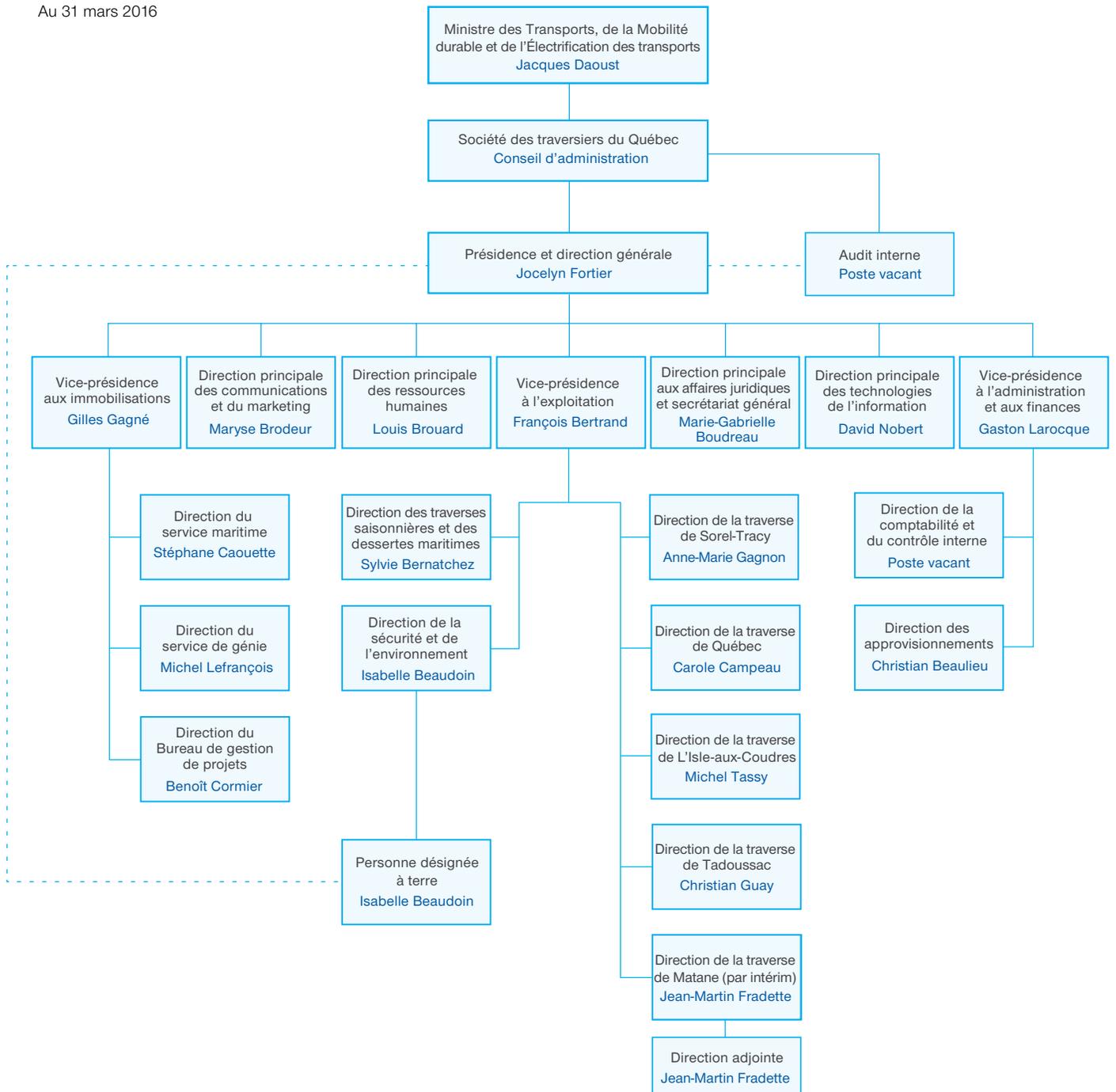
Par ailleurs, au cours de ce dernier audit, le VGQ a recommandé que la STQ bonifie sa politique de capitalisation des immobilisations. Cette mise à jour aurait pour but de définir ce qui peut être capitalisé à chaque étape de la construction d'un navire et de déterminer le moment où celui-ci peut être considéré comme rendu en état d'utilisation productive, donc le moment où la capitalisation des coûts doit cesser. La STQ considère que cette recommandation est justifiée et vise à mettre en vigueur cette nouvelle politique de capitalisation des immobilisations au cours de l'exercice 2016-2017.



Deux passagers à bord du traversier à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine.

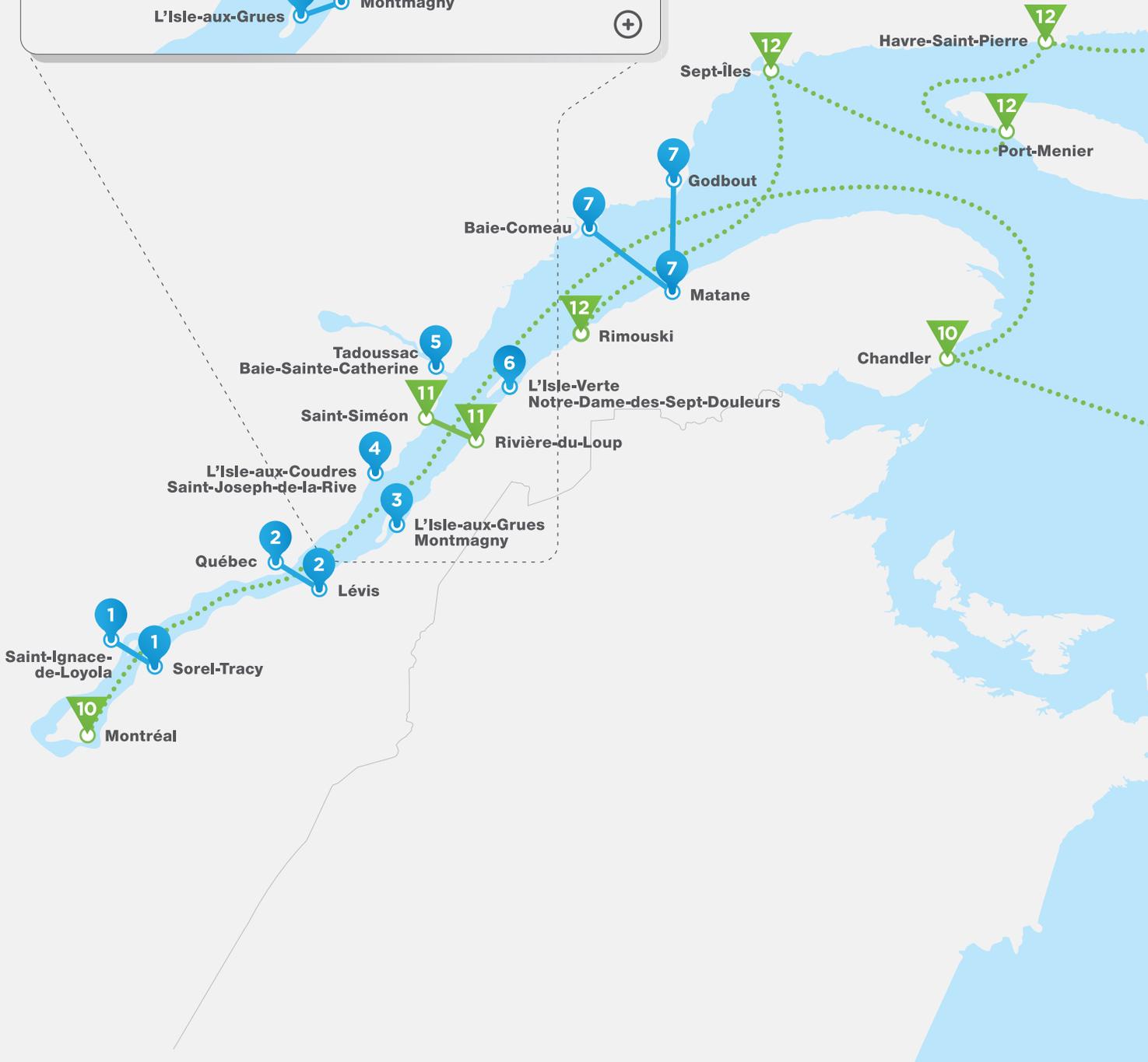
# ORGANIGRAMME

Au 31 mars 2016



# RÉSEAU

Au 31 mars 2016





 SERVICE OFFERT PAR LA STQ  
 SERVICE OFFERT EN PARTENARIAT

### TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES DE LA STQ

- 1 Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- 2 Québec-Lévis
- 3 L'Isle-aux-Grues–Montmagny
- 4 L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- 5 Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- 6 Île-Verte
- 7 Matane–Baie-Comeau–Godbout
- 8 Harrington Harbour–Chevery
- 9 Rivière Saint-Augustin
- 10 Desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine
- 11 Rivière-du-Loup–Saint-Siméon
- 12 Desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
- 13 Île d'Entrée–Cap-aux-Meules



# FLOTTE

Au 31 mars 2016

N <sup>os</sup>	FLOTTE <sup>25</sup> DE LA STQ	TRAVERSE OU AFFECTATION
1	<i>NM Catherine-Legardeur</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
2	<i>NM Lucien-L.</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
3	<i>NM Alphonse-Desjardins</i>	Québec-Lévis
4	<i>NM Lomer-Gouin</i>	Québec-Lévis
5	<i>NM Grue-des-Îles</i>	L'Isle-aux-Grues–Montmagny
6	<i>NM Joseph-Savard</i>	L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
7	<i>NM Armand-Imbeau</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
8	<i>NM Jos-Deschênes</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
9	<i>NM Peter-Fraser</i>	Île-Verte
10	<i>NM F.-A.-Gauthier</i>	Matane–Baie-Comeau–Godbout
11	<i>NM Camille-Marcoux</i>	Navire de relève Matane–Baie-Comeau–Godbout (temporairement)
12	<i>NM Les Eaux Scintillantes</i>	Harrington Harbour-Chevery
13	<i>NM Mécatina II</i>	Harrington Harbour-Chevery
14	<i>Royal Sea 23</i>	Rivière Saint-Augustin
15	<i>VCA L'Esprit-de-Pakuashipi</i>	Rivière Saint-Augustin
16	<i>NM Ivan-Quinn</i>	Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
17	<i>NM Félix-Antoine-Savard</i>	Navire de relève
18	<i>NM Radisson</i>	Navire de relève
19	<i>Hydroglisseur I</i> (non illustré à la page suivante)	Embarcation de relève

25. NM signifie navire à moteur; VCA signifie véhicule sur coussin d'air.



