

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2 0 0 2 - 2 0 0 3

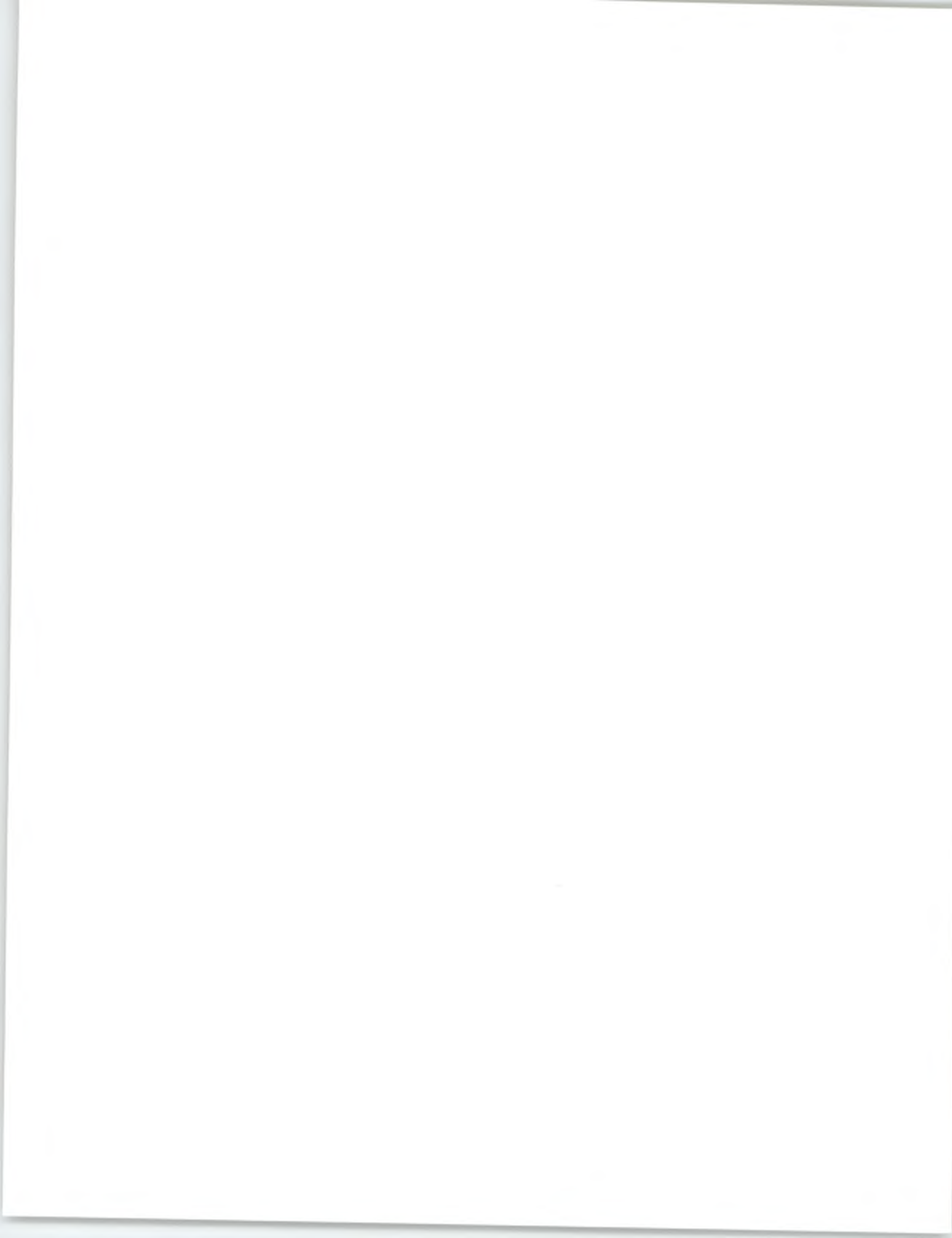


LE QUÉBEC D'UNE RIVE À L'AUTRE

Société
des traversiers

Québec





RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2002-2003

Société
des traversiers
Québec 

Cette publication a été rédigée par
la Société des traversiers du Québec

Siège social :

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : (418) 643-2019
Télécopieur : (418) 643-7308
Courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca
Site Web : <http://www.traversiers.gouv.qc.ca>

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

Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 2003
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 2-550-41374-1
© Gouvernement du Québec

*Monsieur Michel Bissonnette
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec*

Monsieur le Président,

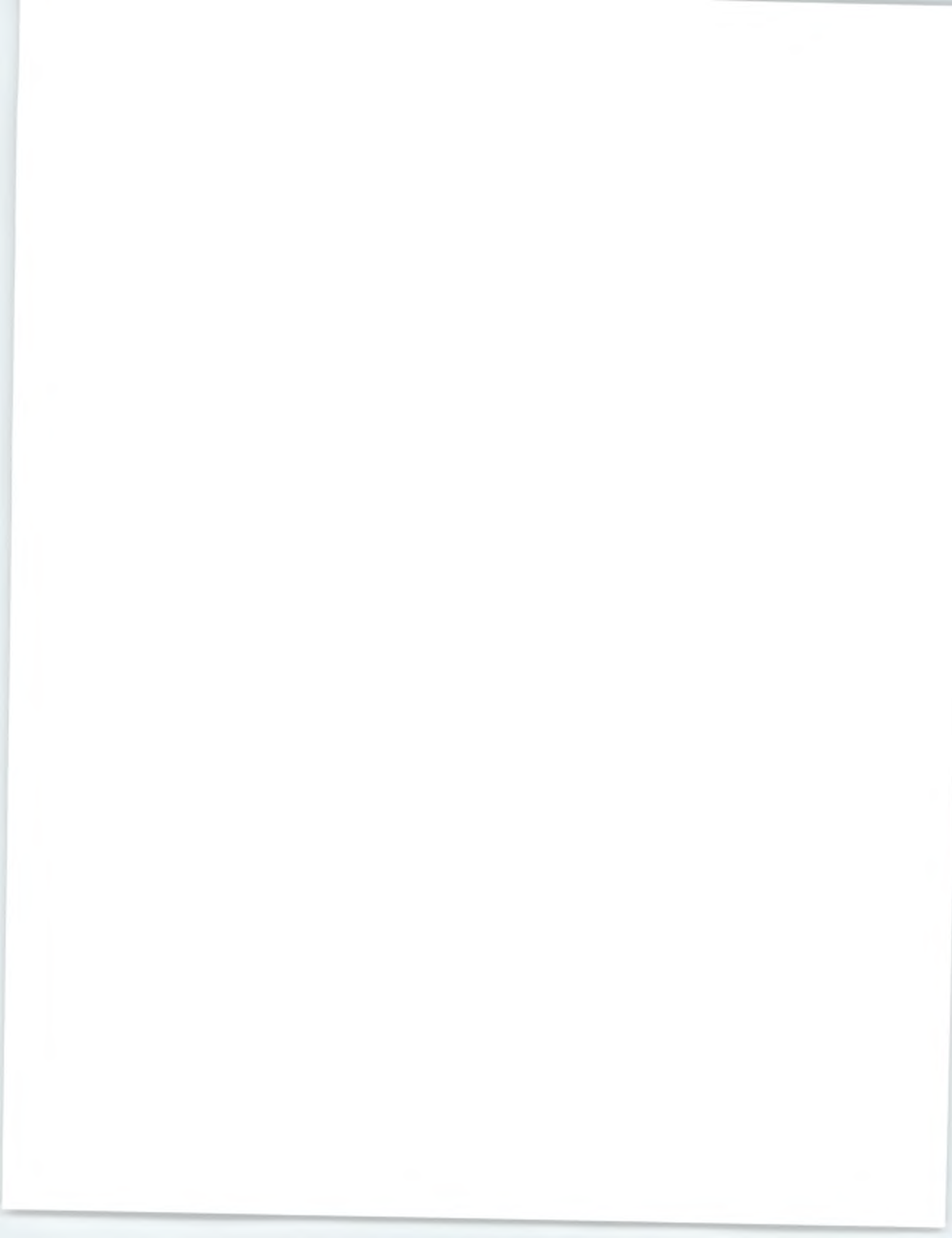
J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2003.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2001-2004 de la Société des traversiers du Québec et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre déléguée aux
Transports,

Julie Boulet
Québec, septembre 2003



*Madame Julie Boulet
Ministre déléguée aux Transports
Gouvernement du Québec
Québec*

Madame la Ministre,

Conformément aux exigences de l'article 19 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) et de la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2003.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

Jean-Yves Gagnon
Québec, septembre 2003

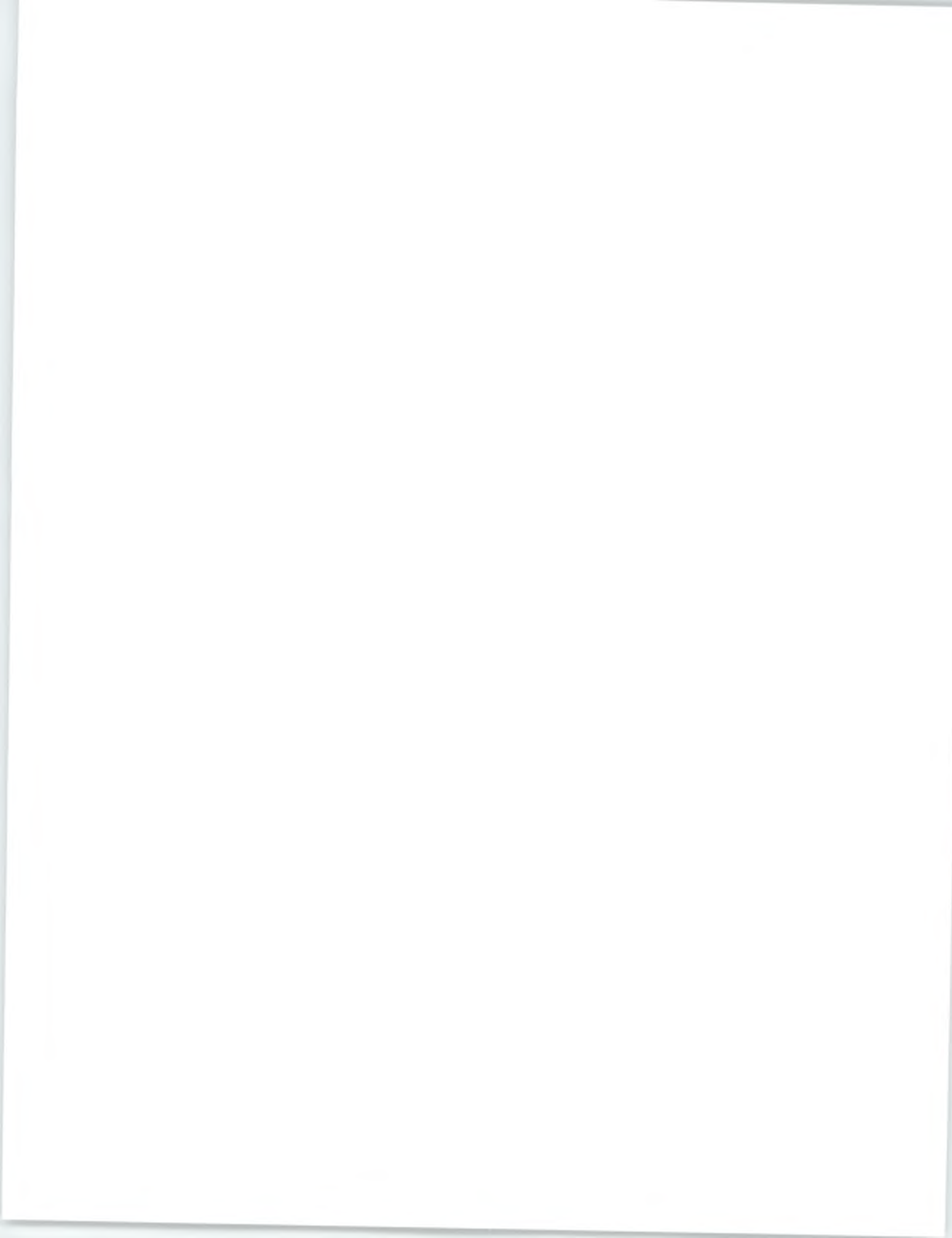


TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la direction	8
Déclaration de validation de la vérification interne.....	9
Message du président-directeur général	10
Partie I – La Société des traversiers du Québec.....	13
1. Présentation générale	13
1.1 <i>Mission, valeurs et orientations</i>	13
1.2 <i>Conseil d'administration</i>	13
1.3 <i>Direction</i>	14
1.4 <i>Organigramme</i>	15
1.5 <i>Réseau</i>	16
2. Résultats	17
2.1 <i>Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers</i>	17
2.2 <i>Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises</i>	24
2.3 <i>Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services</i>	26
2.4 <i>Gestion des plaintes</i>	31
3. Faits saillants	32
3.1 <i>Ressources humaines</i>	32
3.2 <i>Exploitation</i>	33
3.3 <i>Communication et service à la clientèle</i>	36
3.4 <i>Administration et finances</i>	38
4. Application de certaines politiques et exigences gouvernementales.....	43
4.1 <i>Emploi et qualité de la langue française dans l'administration</i>	43
4.2 <i>Code de déontologie des membres du conseil d'administration</i>	43
4.3 <i>Déclaration de services aux citoyens</i>	43
4.4 <i>Protection des renseignements personnels et accès à l'information</i>	43
4.5 <i>Plan d'amélioration des services aux citoyens</i>	44
4.6 <i>Accès à l'égalité en emploi</i>	44
4.7 <i>Équité salariale</i>	44
4.8 <i>Suivi des recommandations du vérificateur général</i>	44
Partie II – Revue statistique.....	45
■ Section I — Passagers transportés	45
■ Section II — Bicyclettes transportées	45
■ Section III — Véhicules transportés convertis en unités équivalentes automobiles (UEA)	46
■ Section IV — Les traversées en 2002-2003	50
Partie III – États financiers.....	51
Rapport de la direction	51
Rapport du vérificateur.....	52
Résultats et déficit de l'exercice terminé le 31 mars 2003.....	53
Bilan au 31 mars 2003	54
Flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2003	55
Notes complémentaires.....	56
Annexe 1 : Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration.....	66
Annexe II : Déclaration de services aux citoyens	69

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

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

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés au *Plan stratégique 2001-2004* et au *Plan annuel de gestion des dépenses*. Le rapport annuel de gestion 2002-2003 de la Société des traversiers du Québec

- décrit fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Société ;
- présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présente des données exactes et fiables.

Les membres du comité de direction ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion. De plus, le responsable de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion, et a émis un rapport de validation sur cette information.

À mon avis, l'information présentée dans le rapport annuel de gestion 2002-2003 correspond à la situation et est fiable.

Le président-directeur général,

JEAN-YVES GAGNON

Québec, le 15 septembre 2003

DÉCLARATION DE VALIDATION DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Monsieur Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Monsieur le Président-directeur général,

J'ai procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société des traversiers du Québec.

Ma responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en me basant sur le travail que j'ai réalisé au cours de mon examen.

Mon examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter sur l'information fournie. Mon examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de mon examen, je conclus que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion me paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification
interne,

Gaston Larocque, CA
Québec, le 25 juillet 2003

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de la Société des traversiers du Québec décrit les résultats obtenus au 31 mars 2003. Pour une deuxième année, la présentation de nombreux indicateurs de gestion rend compte de la performance visée dans chaque secteur d'activités et du contexte entourant l'atteinte des résultats attendus, présentés dans le *Plan stratégique 2001-2004* et dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Je ne saurais passer sous silence le départ à la retraite, en mars 2003, de monsieur Patrice St-Amant qui occupait depuis 1978 la vice-présidence à l'exploitation. M. St-Amant a rempli avec efficacité et constance cette fonction stratégique dans l'entreprise. Il a supervisé avec succès de nombreux dossiers durant ces 25 dernières années. Le volet maritime, avec l'opération et l'entretien des navires, ainsi que le volet terrestre, avec la gestion de nouveaux quais et la construction de nouvelles gares, ont connu un essor important sous sa gouverne. Guidé par le souci de mieux répondre aux besoins des citoyens et d'assurer la saine gestion des ressources qui lui ont été confiées, M. St-Amant a su veiller à l'amélioration générale et à l'évolution des services de traversiers offerts par la Société.

Le printemps 2003 marquait également un autre changement important pour la Société, soit la réunion de tout le personnel du siège social dans un même édifice. Après avoir évalué les différentes possibilités s'offrant à elle pendant près de deux ans, la direction, aux prises avec un problème majeur d'espace pour son personnel administratif, a opté pour la construction d'un nouvel édifice à l'usage exclusif de la Société. Situé à Québec sur la rue Saint-Paul, près des installations portuaires, ce nouvel édifice a été aménagé de manière à combler les nombreuses lacunes de l'ancien bureau. Limités par la forme triangulaire du terrain, les architectes se sont laissés inspirer par l'environnement maritime et ont conçu un édifice unique qui allie la pierre et le verre, et dont la forme rappelle celle d'un navire.



Nathalie Laroche

Nouveau siège social de la Société des traversiers du Québec

Nos onze navires ont complété, cette année, 106 547 traversées comparativement à 101 964 l'an dernier. Cette hausse importante du nombre de traversées s'explique par des ajouts de départs à quatre traverses. De mai à décembre, à la traverse Québec-Lévis, la plage horaire des départs aux 20 minutes aux heures de pointe a été allongée en raison de travaux au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte qui ont occasionné une augmentation de la demande pour les véhicules. À la traverse Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola, un plus grand nombre de traversées ont été réalisées en raison du maintien d'un deuxième navire à l'année pour combler la demande aux heures de pointe. À la traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive, la fréquence des traversées a été augmentée tout au long de l'année lorsqu'un seul navire est en service. Quant à la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine, l'offre de transport a été bonifiée pour le service à trois navires durant la haute saison et pour le service à deux navires durant la basse saison.

La Société a atteint un taux de réussite des traversées prévues de 98,9 %. À la traverse Québec-Lévis, l'hiver particulièrement rigoureux, avec des conditions de glaces difficiles, a rendu très difficiles les manœuvres d'accostage du *N.M. Félix-Antoine-Savard* qui en était à sa première expérience à cette traverse. Ce traversier, utilisé afin de remplacer le *N.M. Alphonse-Desjardins*, dont les travaux de rénovation se sont avérés plus longs que prévu, a également été dépêché d'urgence à L'Isle-aux-Coudres en février. Ces modifications de service ont ainsi causé certaines annulations de traversées.

Malgré ces annulations, l'achalandage total de passagers transportés par la Société a été à la hausse, le nombre de passagers transportés ayant atteint 5 517 241. Les traversiers en service entre Québec et Lévis ont transporté 235 843 passagers de plus que l'an dernier en raison des travaux routiers mentionnés précédemment. Quant aux véhicules, qui sont comptés en unités équivalentes automobiles (UEA), ils ont représenté 2 743 791 UEA, soit le nombre le plus élevé des cinq dernières années. Toutes les traverses ont connu une fréquentation plus élevée de véhicules par rapport à l'exercice antérieur. Encore une fois, la traverse Québec-Lévis s'est démarquée par une augmentation de 79 896 UEA transportées par rapport à l'an dernier. À Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola, l'augmentation a atteint 34 472 UEA. Par ailleurs, la présence de cyclistes à bord des traversiers est en progression continue ; 140 177 cyclistes ont été transportés comparativement à 109 256 pour l'exercice 2001-2002.

En ce qui a trait aux finances, l'exercice 2002-2003 présente une hausse des dépenses de 3,6 % et des revenus de 7,8 %, ce qui s'est traduit par une augmentation de la perte avant participations gouvernementales de 2,3 %. La hausse des dépenses est principalement attribuable à l'augmentation des dépenses de la masse salariale, au coût élevé du carburant, aux coûts inhérents au maintien en bon état des quais ainsi qu'au coût des assurances.

Comme par les années antérieures, la Société a réalisé un sondage sur la satisfaction de sa clientèle. Pour la première fois, elle a recueilli des données sur la satisfaction de la clientèle à la traverse Rivière-du-Loup-Saint-Siméon. L'objectif corporatif de 8,5 qui avait été proposé dans le *Plan stratégique 2001-2004* a été atteint, bien que certaines traverses aient affiché individuellement des résultats inférieurs. L'ensemble des résultats n'a subi que de légères variations par rapport à l'exercice précédent.

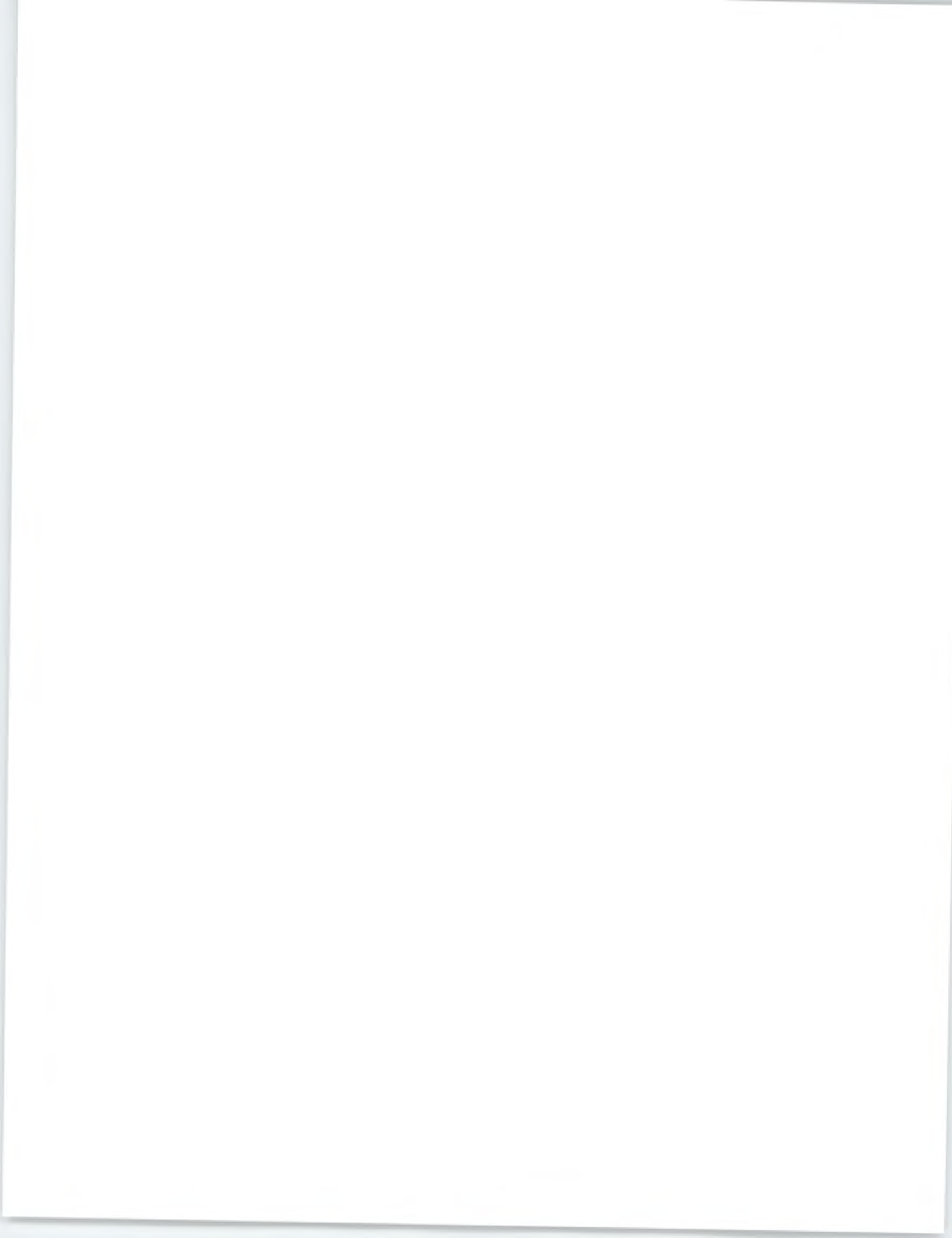
De plus, ce sondage permet à la Société de cibler des pistes d'amélioration de certaines caractéristiques de ses services qui importent au client. Cette année, la Société a d'ailleurs procédé à la rédaction de son *Plan d'amélioration des services aux citoyens* en colligeant de nombreuses données issues d'études, de plans, de plaintes et de commentaires de diverses sources.

C'est donc le résultat d'une année des plus actives qui vous est présenté dans ce rapport. Quant à l'exercice 2003-2004, la STQ s'attaquera à la révision du *Plan stratégique 2001-2004* de même qu'à celle de la *Déclaration de services aux citoyens*. Elle veillera également à la réalisation de certaines propositions du *Plan d'amélioration des services aux citoyens*.

En terminant, je tiens à remercier chacun des employés de la Société. Merci et bravo à tous ceux qui partagent leurs compétences et qui conjuguent leurs efforts afin que la Société des traversiers du Québec puisse accomplir avec excellence sa mission de transporteur maritime.

Le président-directeur général,

JEAN-YVES GAGNON



PARTIE I – LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 Mission, valeurs et orientations

La Société des traversiers du Québec (STQ) est une compagnie à fonds social constituée par une loi spéciale de l'Assemblée nationale, le 4 juin 1971. Son capital-actions fait partie du domaine public et il est détenu par le ministre des Finances. L'autorité tutélaire est exercée par le ministre des Transports.

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

Les valeurs véhiculées dans l'entreprise sont les suivantes :

- la qualité du service ;
- le respect des personnes ;
- l'esprit de créativité et le partenariat.

Les trois grandes orientations de la STQ sont :

- des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers ;
- une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises ;
- une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services.

Créée à l'origine pour assurer la liaison entre les villes de Québec et de Lévis, la STQ s'est développée au cours des années et gère maintenant huit traverses dont trois avec la participation de l'entreprise privée.

1.2 Conseil d'administration



Roch Thérioux

Jean-Yves Gagnon

Président-directeur général
Société des traversiers du Québec

Au cours de l'exercice 2002-2003, le conseil d'administration a tenu six assemblées régulières et une assemblée spéciale. Dans sa volonté d'être présente dans les régions et d'établir des relations avec les partenaires du milieu, la STQ a tenu une de ces assemblées à Betsiamites et une autre à Tadoussac.



Roch Thérioux

Yvan Desgagnés
Homme d'affaires
Saint-Irénée



Roch Thérioux

Alain Poirier
Avocat
Centre communautaire-
juridique
Bas-Saint-Laurent-Gaspésie
Matane



Jean Beaulieu

Nicole L. Bergeron
Directrice générale
Fondation Hôtel-Dieu de Sorel
Sorel



Roch Thérioux

Louise Levasseur
Directrice générale
Société nationale des
Québécois de la
Côte-Nord
Baie-Comeau

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.3 Direction

Le comité de direction s'est réuni toutes les deux semaines au cours du présent exercice financier.

Le comité de direction :

Jean-Yves Gagnon
Président-directeur général



Roch Thérioux



Roch Thérioux



Roch Thérioux



Roch Thérioux



Roch Thérioux

Édouard Rivard
Vice-président à
l'exploitation

Jocelyn Fortier
Vice-président aux
affaires juridiques et
secrétaire

Danielle Paradis
Vice-présidente à
l'administration et
aux finances

Jacques Bernier
Directeur des ressources
humaines

Les directeurs de traverse :



Nathalie Laroche



Roch Thérioux



Larry Dallaire



Karine Hovington



Richard Mercier

Daniel Mathieu
Traverse Sorel-Saint-
Ignace-de-Loyola

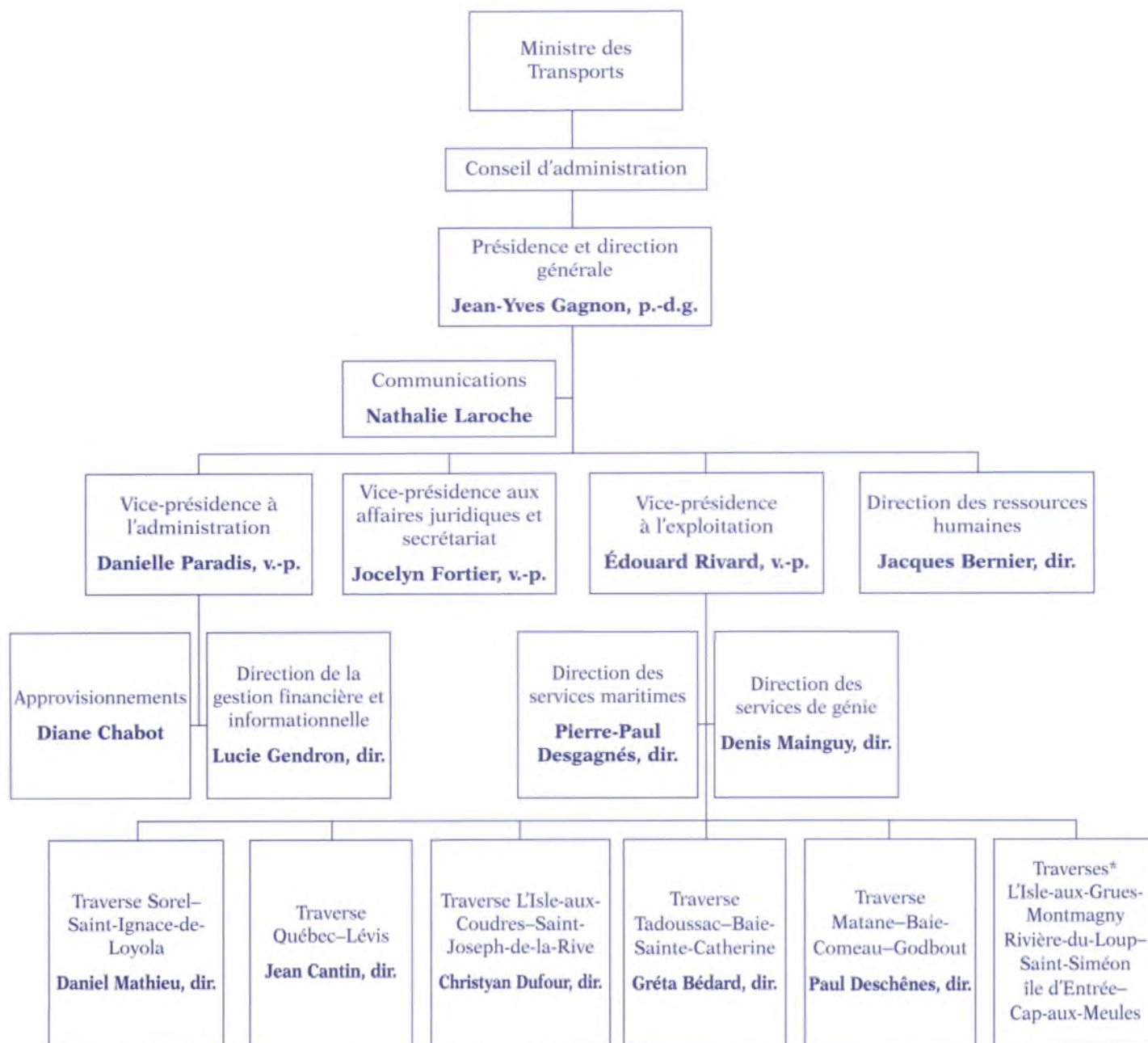
Jean Cantin
Traverse Québec-Lévis

Christyan Dufour
Traverse L'Isle-aux-
Coudres-Saint-Joseph-de-
la-Rive

Gréta Bédard
Traverse Tadoussac-
Baie-Sainte-Catherine

Paul Deschênes
Traverse Matane-Baie-
Comeau-Godbout

1.4 Organigramme



* Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.5 Le réseau

La Société des traversiers du Québec exploite huit traverses

	Distance (km)	Durée
1 Sorel–Saint-Ignace-de-Loyola	1,6	10 min
2 Québec–Lévis	1,0	10 min
3 L'Isle-aux-Grues–Montmagny	7,8	30 min
4 L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive	3,7	15 min
5 Rivière-du-Loup–Saint-Siméon	25,6	65 min
6 Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine	1,6	10 min
7 • Matane–Baie-Comeau	62,1	2 h 20 min
7 • Matane–Godbout	55,3	2 h 15 min
8 Île d'Entrée–Cap-aux-Meules	14,0	55 min



2. RÉSULTATS

Les résultats de la Société des traversiers du Québec pour 2002-2003 sont présentés en quatre sections :

- Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers;
- Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises;
- Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services;
- La gestion des plaintes.

Chaque section donne une description des résultats obtenus à l'égard des objectifs annoncés dans le plan stratégique et des normes de service avancées dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

2.1 Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers

Provient de la *Déclaration de services aux citoyens* et du *Plan stratégique 2001-2004*

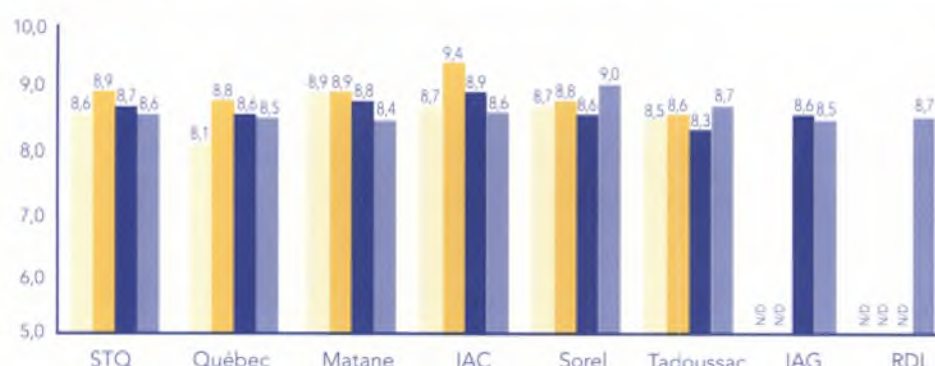
Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	S'assurer que les services offerts répondent aux besoins des usagers
1^{er} objectif	Atteindre et maintenir un niveau de satisfaction de la clientèle de 8,5 et plus face aux services, aux gares, aux navires et au personnel, et ce, à chacune des traverses d'ici 2003
Indicateur	Niveau de satisfaction des usagers
Cible (2002-2003)	8,5
Résultat (2002-2003)	Atteint pour l'ensemble des traverses

Depuis l'été 1999, la Société mesure annuellement le niveau de satisfaction de sa clientèle relativement aux cinq catégories suivantes :

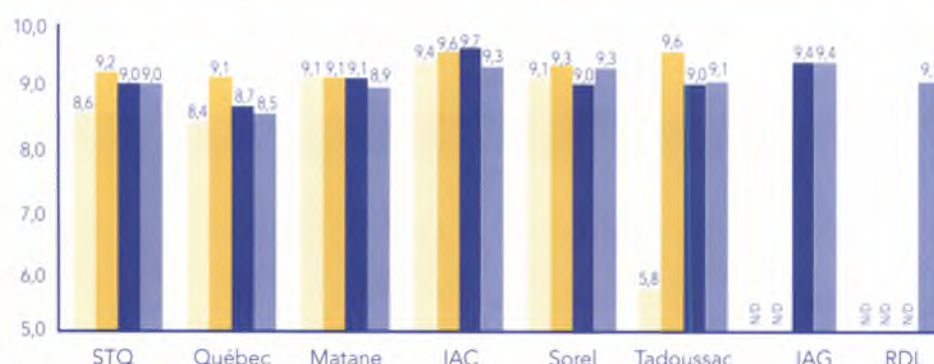
- les services de traversiers
- les gares
- les navires
- le personnel
- la satisfaction du client en général.

Pour chacune de ces catégories, les éléments mesurés sont décrits et un graphique présente les résultats de l'exercice 2002-2003 et ceux des trois exercices précédents.

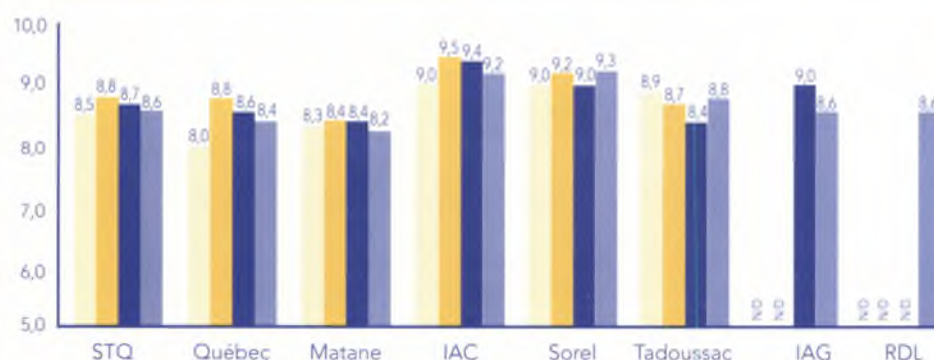
RÉSULTATS



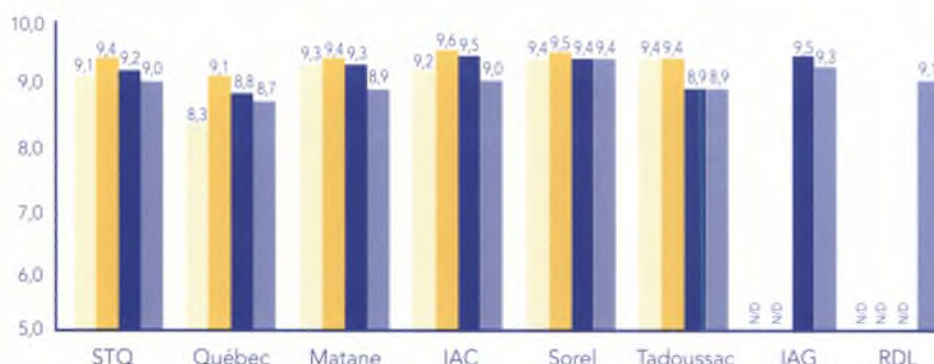
- Au regard des services de traversiers, les sondages portent sur la signalisation routière, l'information, la durée de l'attente, le contrôle sur les aires de stationnement, le respect des horaires et la fréquence des départs



- Quant aux gares, les éléments mesurés sont les billetteries, la propreté et le fonctionnement des machines distributrices

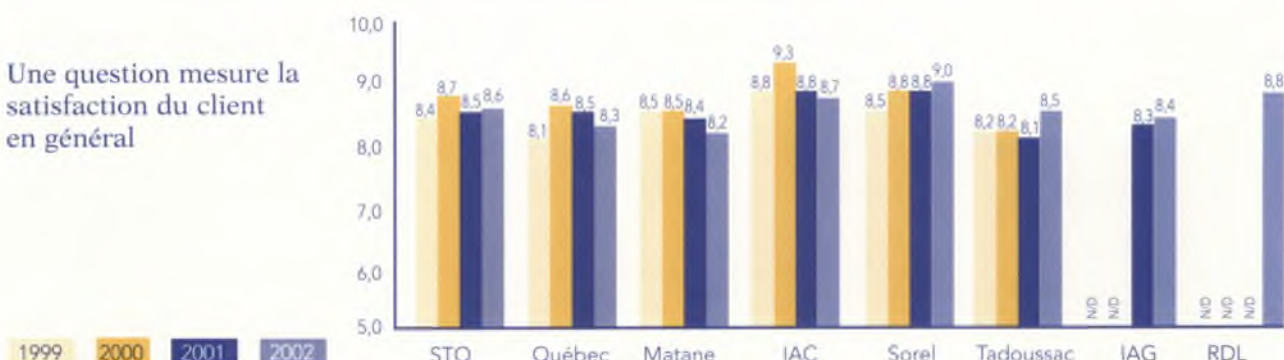


- Les questions relatives aux navires visent particulièrement le confort et la propreté



- En ce qui concerne le personnel, les informations recueillies touchent l'accueil et la disponibilité

- Une question mesure la satisfaction du client en général



L'objectif à atteindre quant à la mesure de la satisfaction générale des clients à l'égard des services offerts par la Société était de 8,5 pour l'exercice se terminant au 31 mars 2003. Globalement, cet objectif a été atteint et même dépassé, car la moyenne de l'ensemble des résultats est de 8,6.

L'objectif annuel a été dépassé aux traverses L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive (8,7) et Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola (9,0). À Sorel, l'amélioration du résultat semble directement liée à la bonification de la fréquence des départs occasionnée par la prolongation du service à deux navires. À la traversée de L'Isle-aux-Coudres, bien que l'objectif ait été dépassé, il est en baisse de 0,1 par rapport à l'an dernier. Les résultats de chaque secteur mesuré séparément (les services, les navires, les gares et le personnel) sont tous à la baisse pour cette traversée qui avait en général des notes parmi les plus élevées attribuées à chaque secteur. Il faudra donc veiller à maintenir au moins le niveau actuel.

Quant à la traversée Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine, l'objectif de 8,5 a été atteint. Il est intéressant de constater que l'an dernier, la note atteinte pour Tadoussac était de 8,1. La meilleure performance de cette année semble être le reflet des améliorations apportées au service, améliorations qui ont bel et bien été remarquées par nos clients. Une de ces améliorations touche principalement l'augmentation du nombre de traversées afin de mieux répondre aux périodes ciblées comme étant très achalandées. Les clients qui ont répondu au sondage ont également fait mention de leur satisfaction à l'égard de la grande efficacité du personnel dans la période de pointe du service à trois navires. Finalement, la fiabilité du service qui se traduit par le respect des horaires annoncés est un facteur qui a contribué à ces bons résultats.

Trois traverses n'ont pas réussi à atteindre l'objectif de cette année. Il s'agit des traverses Québec-Lévis qui obtient 8,3, Matane-Baie-Comeau-Godbout avec 8,4 et L'Isle-aux-Grues-Montmagny qui atteint 8,4. Bien que l'objectif ne soit pas atteint, ces résultats sont acceptables, car ils sont tous supérieurs à l'objectif de 8 de l'an dernier.

À la traversée Québec-Lévis, l'achalandage a été exceptionnel entre mai et octobre 2002 en raison des travaux au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte. Ce sont alors 235 843 passagers de plus qui ont été transportés cette année comparativement à la même période l'an dernier. Cette affluence a rendu plus ardu l'entretien des navires et des gares, ce qui a causé de l'insatisfaction chez certains clients. Le respect des horaires a été plus difficile à maintenir aux heures de pointe en raison du très grand nombre de véhicules à décharger et à charger, compte tenu des voies d'accès souvent congestionnées à Québec et à Lévis.

En ce qui concerne la traversée de Matane, des critiques ont été portées sur la fréquence des départs et sur le prix de la nourriture à la cafétéria du navire. D'autres points méritent également d'être améliorés afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle. À bord du navire, le local d'amusement pour enfant n'a pas encore subi de transformation, l'accès à un téléphone cellulaire semble ne pas être totalement fiable et le choix des films vidéo diffusés laisse à désirer.

Pour ce qui est de l'évaluation de la traversée de L'Isle-aux-Grues, même si elle n'atteint que 8,4 elle est à la hausse de 0,1 en comparaison avec l'évaluation de l'exercice précédent. Les clients nous indiquent que les deux facteurs à améliorer sont la fréquence des départs et la durée de l'attente qui en résulte. Ces facteurs sont très difficiles à bonifier puisque le service est soumis aux marées.

La traversée Rivière-du-Loup-Saint-Siméon, qui était mesurée pour la première fois par un sondage de la Société, obtient une bonne évaluation générale avec une note de 8,8. Dorénavant, elle sera évaluée chaque année.

RÉSULTATS

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	S'assurer que les services offerts répondent aux besoins des usagers
2^e objectif	Revoir et optimiser, d'ici 2004, les principaux systèmes et outils d'interface entre la Société et ses clients tels le service téléphonique de renseignements, les billetteries, le site Internet, etc.
Indicateur	Mise en service des nouveaux systèmes
Cible (2002-2003)	• Service téléphonique de renseignements • Site Internet
Résultat (2002-2003)	Projets reportés

Le manque de ressources à l'interne n'a pas permis l'évaluation du service téléphonique de renseignements offerts par la Société. Cette évaluation est reportée au prochain exercice.

Quant au nouveau site Internet de la Société, sa conception et sa programmation ont eu lieu en cours d'année. Toutefois, les tests et la mise en ligne officielle ont été reportés à mai 2003 en raison des changements de chargés de projet de l'entreprise conceptrice et d'un manque de ressources internes pour assurer le suivi du dossier. Le nouveau site respecte les normes du Programme d'identification visuelle.

En ce qui a trait aux billetteries, une analyse préliminaire, qui sera effectuée au cours de la prochaine année, nous permettra de calibrer l'état de la situation actuelle et d'évaluer l'envergure de nos besoins en matière de système, de manière à nous orienter dans un processus d'évaluation et de sélection. L'échéancier pour la mise en place de nouveaux terminaux points de vente qui en découlera est donc reporté au 31 mars 2005.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers

Axe d'intervention Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires

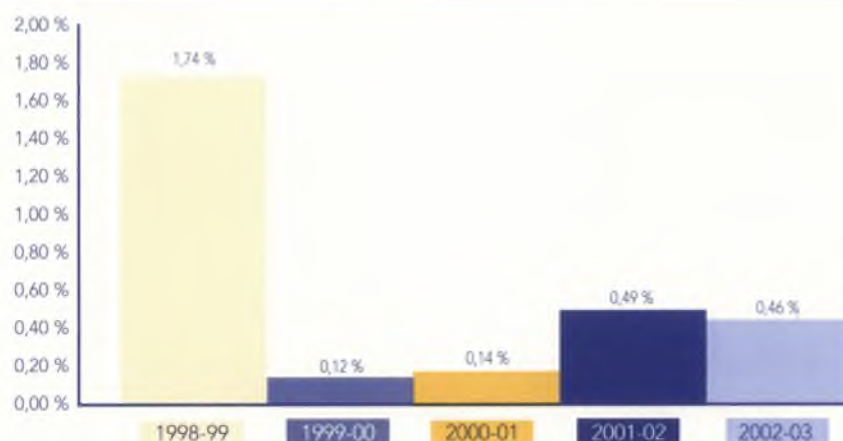
1^{er} objectif Maintenir à moins de 0,5 % le pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosité des équipements

Indicateur

- Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosités des équipements
- Nombre d'annulations de traversées selon les causes

Cible (2002-2003) moins de 0,5 %

Résultat (2002-2003) 0,46 %



• Pourcentage de traversées annulées pour cause de défectuosités des équipements

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Débarcadères	21	8	36	191	50
Navires	1603	110	100	306	437
Climat	259	532	521	318	606
Grève	0	0	0	32	0
Autres	119	135	572	186	82
Total	2002	785	1229	1033	1175

• Nombre d'annulations de traversées selon les causes

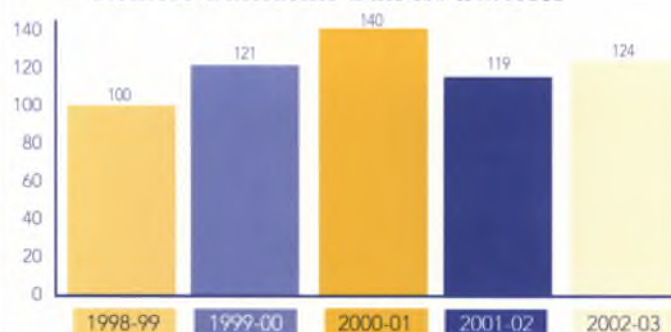
Les traversées annulées pour cause de mauvaises conditions climatiques ont connu une hausse importante qui est concentrée à la traversée Québec-Lévis. La rigueur exceptionnelle de l'hiver combinée au remplacement du *N.M. Alphonse-Desjardins* par le *N.M. Félix-Antoine-Savard*, moins adapté au niveau des glaces à Québec, expliquent cette augmentation.

RÉSULTATS

Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
2^e objectif	D'ici 2004, diminuer de 50 % le nombre d'incidents survenus en 2001
Indicateur	• Nombre d'incidents dans les traverses • Coût des réclamations
Cible (2001-2004)	Diminuer le nombre d'incidents de 50 %
Résultat (2002-2003)	Diminution de 11 % en comparaison à 2000-2001

• Nombre d'incidents dans les traverses



• Coût des réclamations



Lors de la planification stratégique 2001-2004, c'est intuitivement que l'objectif de diminuer à 70 incidents (50 % des incidents survenus en 2000-2001) a été fixé. Depuis, l'expérience révèle que l'unité de mesure devrait être basée sur le nombre d'UEA transportées afin de tenir compte de l'impact du niveau d'activité sur la performance. En calculant le nombre moyen d'incidents survenus par 100 000 UEA transportées, nous obtenons les résultats comparatifs suivants :

Nombre moyen d'incidents survenus par 100,000 UEA traversées

	2001-2002	2002-2003
Québec	5	8
Matane	41	34
L'Isle-aux-Coudres	7	2
Sorel	2	2
Tadoussac	3	3

La hausse subite de la clientèle à la traverse Québec-Lévis, générée par les travaux importants au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte en 2002, explique l'augmentation importante de la fréquence des incidents à cette traverse. À L'Isle-aux-Coudres, c'est la sensibilisation du personnel affecté à l'embarquement et au débarquement qui a influé sur la diminution de la fréquence des incidents. Finalement, la haute fréquence des incidents sur le N.M. Camille-Marcoux démontre à quel point l'étroitesse de l'aménagement du pont des véhicules rend difficile l'embarquement et le débarquement en toute sécurité.

Cet indicateur devra être révisé à l'occasion de la prochaine planification stratégique.

Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
3^e objectif	Obtenir une accréditation SGS (Système de gestion de la sécurité) pour tous les navires de la flotte d'ici 2002
Indicateur	Certificat d'accréditation de chacun des navires
Cible (2002-2003)	Accréditation de tous les navires
Résultat (2002-2003)	Six navires accrédités SGS sur dix prévus

Bien que le rythme d'accréditation soit moins rapide que celui exprimé dans le *Plan stratégique 2001-2004*, la STQ satisfait aux exigences de l'entente intervenue avec la Société Lloyd's. Cette entente conclue en 2001 pour l'accréditation du système de gestion de la sécurité (SGS) stipulait que la Société des traversiers du Québec devait obtenir un certificat de conformité pour le siège social et soumettre trois bureaux administratifs de traverse à un audit externe au cours de l'année 2001. Par la suite, les deux bureaux administratifs restants devaient être soumis à un audit externe, à raison d'un bureau par année. En ce qui concerne les navires, l'entente spécifiait que chaque navire devait obtenir sa propre certification de gestion de la sécurité à l'intérieur des 30 mois suivant le premier audit externe du siège social de la STQ, ce qui nous amène au 15 mars 2004.

À l'automne 2001, le siège social et les bureaux administratifs des traverses de Tadoussac, de Matane et de Sorel ont satisfait aux exigences des audits externes et cinq navires ont obtenu leur accréditation SGS.

Au cours du présent exercice, le bureau administratif de la traverse de L'Isle-aux-Coudres et le navire *N.M. Joseph-Savard* ont été accrédités à leur tour.

Le bureau administratif de la traverse de Québec sera soumis à un audit externe d'ici décembre 2003 selon l'entente prévue par la Société Lloyd's. Ceci permettra de maintenir le certificat de conformité de la Société. Les quatre navires restants, soit le *N.M. Alphonse-Desjardins*, le *N.M. Lomer-Gouin*, le *N.M. Radisson* et le *N.M. Félix-Antoine-Savard*, devront être soumis à un audit externe avant le 15 mars 2004 pour l'obtention de leur certificat de gestion de la sécurité (SGS) respectif.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Des services de traversiers de qualité, sécuritaires et fiables pour les usagers
Axe d'intervention	Assurer le maintien en bon état des navires et des infrastructures terrestres et se doter de procédures d'opération sécuritaires
4^e objectif	Rendre conformes aux normes CSA toutes les rampes d'embarquement d'ici 2002
Indicateur	Attestation de conformité du système de gestion de la sécurité des infrastructures terrestres
Cible (2002-2003)	19 rampes
Résultat (2002-2003)	Aucune rampe

L'implantation de la norme CSA (Canadian Standard Association) s'est poursuivie au cours de l'exercice 2002-2003. Les volets « inspection » et « entretien » sont presque terminés dans toutes les traverses. Le volet « opération » est terminé aux traverses de Matane, de Tadoussac, de Sorel, de Rivière-du-Loup et de L'Isle-aux-Coudres et il le sera également aux autres traverses au cours du prochain exercice.

La gestion des quais transférés du gouvernement fédéral a grandement sollicité le département des services de génie ; il a donc été impossible de procéder plus rapidement à l'implantation de la norme CSA. Le retard a été également amplifié par les délais à procéder à l'engagement et à la formation des nouvelles ressources humaines planifiées pour ce département.

La Société Lloyd's devrait valider les pratiques et procédures que la Société a préparées conformément à la norme CSA S826 et devrait émettre une attestation de conformité au cours du prochain exercice.

2.2 Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises

Axe d'intervention Améliorer les services de traversiers existants

1^{er} objectif Proposer d'ici 2002 un plan de modernisation de la flotte et des infrastructures terrestres

Indicateur Dépôt des plans de modernisation

Tel qu'il est indiqué au plan d'amélioration de la flotte qui a été remis au ministre des Transports en 2001, le projet de modernisation des *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin* a débuté en septembre 2002. Le *N.M. Alphonse-Desjardins* a été livré à la Société en avril 2003. En raison de la date tardive de la livraison du premier navire, les travaux au *N.M. Lomer-Gouin* ont été reportés à septembre 2003.



Nouvel aménagement et exposition sur La traverse dans le salon des passagers du N.M. Alphonse-Desjardins

Un autre élément majeur de ce plan est le remplacement du *N.M. Camille-Marcoux* en service à la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout. Ce dossier sera présenté au ministre des Transports au cours de la prochaine année.

Un plan quinquennal pour les infrastructures terrestres a été présenté au ministre des Transports en 2001-2002. L'avancement des principaux projets réalisés au cours de l'exercice est présenté à la section des faits saillants.

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises

Axe d'intervention Améliorer les services de traversiers existants

2^e objectif Proposer d'ici 2002, de concert avec les intervenants impliqués, une meilleure intégration et intermodalité des services de transports en commun dans les régions de Québec et de Lévis

Indicateur Dépôt d'un rapport

Au cours de l'exercice 2002-2003, des représentants de la Communauté métropolitaine de Québec, du Réseau de transport de la capitale, de la Société de transport de Lévis, du ministère des Transports et de la STQ se sont rencontrés pour discuter du projet de liens interrives.

À titre de mandataire du ministre des Transports, monsieur Bernard Angers a procédé à une consultation sur le financement du transport en commun dans la région de la Capitale-Nationale. Le rapport issu de ses travaux suggère au ministère d'ajouter le coût de la « dimension piétonnière » de la traverse à la contribution gouvernementale du transport en commun. Le rapport mentionne également que compte tenu du rôle significatif joué par la traverse Québec-Lévis en matière de liens interrives, la Société est conviée à :

- poursuivre le développement de la dimension piétonnière de son offre de service ;
- intensifier ses démarches auprès des instances concernées de Lévis en vue de procéder à l'agrandissement du stationnement incitatif ;
- participer à l'harmonisation des horaires des différents transporteurs ;
- travailler de concert avec les partenaires à l'amélioration du transport en commun dans la région de la Capitale-Nationale.

Le dépôt du rapport marque la première étape du processus d'intégration et d'intermodalité. La Société entend participer activement au cours de la prochaine année à la poursuite des travaux.

Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Améliorer les services de traversiers existants
3^e objectif	Être à l'écoute des besoins des communautés en tenant au minimum deux rencontres par année des comités consultatifs régionaux
Indicateur	Tenue de deux réunions par année des comités consultatifs régionaux
Cible (2002-2003)	Deux
Résultat (2002-2003)	Atteint

Depuis l'exercice 1998-1999, la STQ, en collaboration avec les divers représentants socio-économiques des régions, a mis sur pied des comités consultatifs régionaux (CCR). Un CCR a été constitué pour chacune des cinq traverses exploitées directement par la STQ, ainsi que pour le bénéfice d'une traverse exploitée en partenariat avec l'entreprise privée, soit la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny.

Conformément à son objectif, la STQ a tenu une réunion de ses CCR à l'automne et une au printemps. Ces rencontres permettent aux participants d'échanger avec les représentants de la STQ sur la qualité du service, les horaires, les modifications tarifaires, les modifications de service et tout autre sujet d'intérêt régional qui concerne la STQ.

Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Revoir l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins
1^{er} objectif	Proposer d'ici 2002, de concert avec le MTQ, des solutions concrètes d'amélioration de la fluidité de la circulation sur la route 138 par le biais d'un lien intermodal incluant le maritime
Indicateur	Dépôt d'un rapport

Le projet de l'entreprise Louisiana Pacific ayant été officiellement annulé, aucune suite n'a été donnée dans le dossier de l'*Étude d'un lien maritime intégré à des services de transport porte-à-porte dédié au trafic lourd de la Côte-Nord du Québec*.

La STQ s'est plutôt attardée à parfaire le service de traversiers entre Tadoussac et Baie-Sainte-Catherine en continuant d'offrir un service estival avec trois navires. Ceci contribue grandement à maintenir une bonne fluidité de la circulation sur ce tronçon de la route 138.

RÉSULTATS

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une contribution active à la mobilité des personnes et des marchandises
Axe d'intervention	Revoir l'offre de service en fonction de l'évolution des besoins
2^e objectif	Proposer d'ici 2002 une stratégie globale de réorganisation des services de traversiers du Bas-Saint-Laurent/Gaspésie et de la Côte-Nord
Indicateur	Dépôt d'un rapport

Dans un mémoire présenté au ministre des Transports en 2002, la solution étudiée par la STQ consistait à mettre en service un navire d'appoint à grande vitesse dans l'Est du Québec. Cependant, cette solution n'a pas été retenue par les autorités gouvernementales.

Toutefois, au cours de la prochaine année, la Société poursuivra ses démarches auprès du ministre des Transports et proposera un choix de solutions permettant d'offrir des services de traversiers améliorés à longueur d'année. Comme solution optimale, la Société envisage de remplacer le *N.M. Camille-Marcoux*, en service à la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout, par un navire plus fonctionnel et plus rapide.

2.3 Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer la meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services
1^{er} objectif	S'assurer que toute augmentation de l'offre de services ait pour conséquence de maintenir, voire d'augmenter le nombre de véhicules transportés par traversée
Indicateur	UEA (unités équivalentes automobiles) par traversée



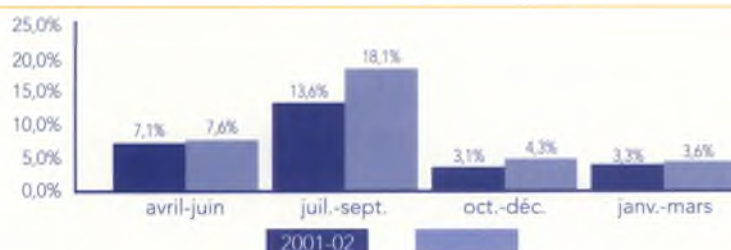
Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services

Axe d'intervention Assurer la meilleure adéquation entre l'offre et la demande de services

2^e objectif Intégrer aux tableaux de bord de la Société, d'ici 2002, le nombre de véhicules laissés sur les quais

Indicateur Traversées avec des UEA laissées sur les quais



- Pourcentage de traversées avec UEA laissées à quai

De façon générale, le nombre de traversées effectuées en laissant des UEA sur le quai a augmenté. Cet indicateur devait permettre d'apprécier la capacité d'adaptation de la Société quant à la variation de la demande. À la lumière des résultats, la direction de la Société s'est demandé s'il y avait eu détérioration du service. Après analyse des données et à la suite des nombreux commentaires des employés ainsi que des clients utilisant les traversiers, notamment à Tadoussac, on constate que cet indicateur n'informe pas adéquatement sur la qualité du service.



- Pourcentage des traversées avec UEA laissées à quai au cours de juillet à septembre

À Tadoussac, il y a eu effectivement plus de traversées avec des UEA laissées à quai. Par contre, le temps d'attente des usagers a diminué de façon considérable pendant la période de navigation à trois navires. De plus, les différents travaux sur la route 138 ont souvent interrompu le flux régulier de la circulation, les usagers arrivant plutôt par groupes que de façon continue.

L'augmentation de la clientèle de juillet à septembre 2002 aux traverses de Matane, de Sorel et de Tadoussac a élevé le pourcentage de traversées avec UEA laissées à quai au cours d'une période où l'offre de transport est déployée au maximum. L'analyse des données pour ces mois permet toutefois de constater que l'attente additionnelle fut généralement limitée au laps de temps entre deux traversées, soit 13 minutes à Tadoussac et une demi-heure à L'Isle-aux-Coudres et à Sorel. Pour ce qui est de Matane, le système de réservation est un service dont l'utilisateur peut se prévaloir et, ainsi, éviter d'être laissé à quai.

RÉSULTATS

Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
1^{er} objectif	Avoir implanté, d'ici 2002, un système informatisé de gestion des ressources humaines intégré aux autres systèmes d'information de la Société
Indicateur	État d'avancement de la mise sur pied de chaque module du système

Afin d'améliorer la cohérence et l'intégrité des données corporatives en gestion des ressources humaines et d'informer adéquatement les gestionnaires, la Société a poursuivi son projet d'implantation d'un système informatisé de gestion des ressources humaines, projet qui a débuté en décembre 2000.

Au cours de l'année 2002-2003, l'implantation des modules de rémunération, de gestion de l'assiduité, d'affectation et de saisie de temps, de même que l'intégration de ces modules avec le système de paie et leur mise en production, ont été complétées.

Provient du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
2^e objectif	Favoriser la participation d'au moins 50 % des employés concernés dans la révision des processus de service à la clientèle dont les services téléphoniques de renseignements, de billetterie, etc.
Indicateur	• Diffusion d'un plan de communication et de mobilisation du personnel à l'égard de ces nouvelles méthodes de travail • Taux de participation des employés concernés aux consultations

Des consultations auprès des employés en contact direct avec la clientèle auront lieu au cours de la prochaine année.

Les objectifs de révision des systèmes téléphoniques de renseignements et de réservations, ainsi que des systèmes de transactions avec la clientèle ont été reportés à l'année 2004-2005 selon le *Plan d'amélioration des services aux citoyens de la Société*.

Proviens du Plan stratégique 2001-2004

Orientation stratégique	Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services
Axe d'intervention	Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation
3^e objectif	Accroître les compétences et l'efficacité du personnel, en consacrant à la formation des ressources avantageusement comparables aux autres entreprises du secteur maritime

Indicateur

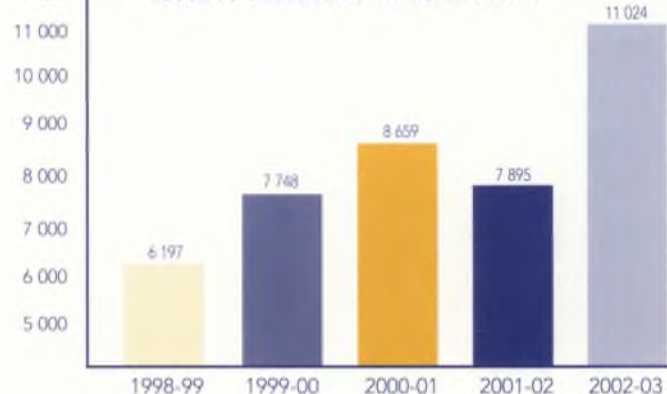
- Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation
- Heures annuelles de formation

En raison de la nature de ses opérations et de l'évolution constante de la réglementation dans le domaine maritime, la Société doit poursuivre ses efforts dans le développement et l'accroissement de l'expertise de son personnel.

- Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation



- Heures annuelles de formation



Au cours de l'exercice 2002-2003, la Société a investi plus de 395 000 \$, soit l'équivalent de 1,8 % de sa masse salariale, dans le développement de ses ressources humaines. Les différentes activités de formation dispensées à l'ensemble du personnel totalisent 11 024 heures de formation, en hausse de 39,6 % par rapport à l'année précédente, et représentent une moyenne de 26 heures de formation par employé.

Les principales activités ont porté sur les mesures d'urgence et la sécurité (fonctions d'urgence en mer, combat d'incendie, transport de marchandises dangereuses), l'entraînement à la tâche ainsi que le service à la clientèle pour le personnel en contact avec le public.

Prise en charge d'un blessé lors d'une simulation de déversement de produit toxique à bord d'un traversier de Tadoussac

Selon les données publiées par Emploi Québec pour l'année 2000, les employeurs du secteur d'activité économique *Transport par eau* avaient, en moyenne, déclaré des dépenses de formation équivalant à 1,08 % de leur masse salariale.



RÉSULTATS

Provient du *Plan stratégique 2001-2004*

Orientation stratégique Une gestion efficace et efficiente des ressources afin d'améliorer les services

Axe d'intervention Assurer une gestion des ressources humaines transparente et équitable pour un personnel motivé, performant et adapté aux besoins de l'organisation

4^e objectif Assurer un milieu de travail sain et sécuritaire de façon à maintenir un taux d'absentéisme et des taux d'accidents du travail à des niveaux avantageusement comparables aux autres entreprises du secteur maritime

Indicateur

- Taux d'absentéisme
- Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail

• Taux d'absentéisme

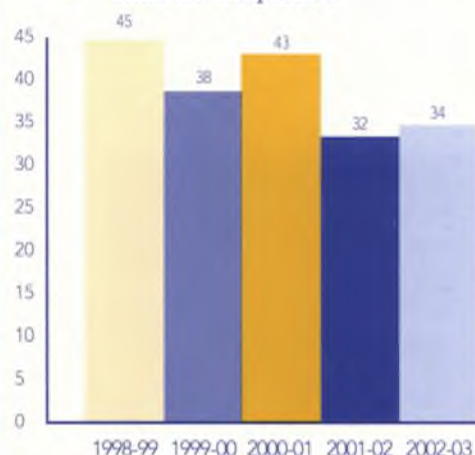


Le taux d'absentéisme est passé de 6,95 %, pour l'année 2001-2002, à 5,64 % en 2002-2003, ce qui représente une diminution de 19 % par rapport à l'année précédente et une moyenne de 13,9 jours de travail perdus par employé. Faits à signaler, les traverses de Québec et de Tadoussac qui ont réduit leur taux d'absentéisme respectif de 43 % et de 21 % et la traverse de l'Isle-aux-Coudres où le taux d'absentéisme s'avère être le plus bas, à 3,95 %.

Cependant, les périodes d'invalidité de longue durée, qui représentent près de 60 % des jours d'absence, et l'augmentation de la moyenne d'âge du personnel contribuent généralement à maintenir un taux d'absentéisme élevé. À titre de comparaison, les données publiées par Statistique Canada pour le Québec (2002) pour le secteur *Transport et entreposage* démontrent un taux d'absentéisme de 4,6 % et une moyenne de 11,5 jours perdus par employé.

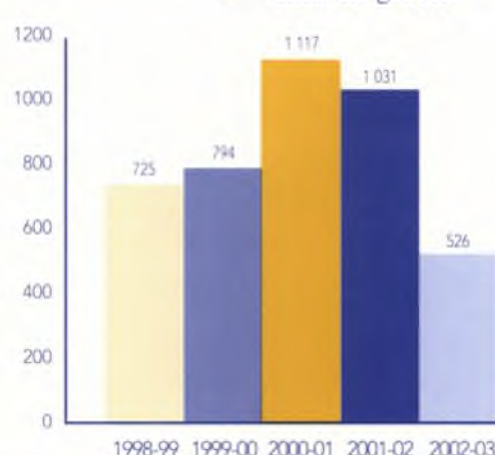
Cette donnée démontre la nécessité de poursuivre une gestion médico-administrative serrée des dossiers d'absence de longue durée, de sensibiliser davantage le personnel à l'utilisation du programme d'aide, d'accentuer les mesures visant l'amélioration de la condition physique et de mettre en place des mesures favorisant la réintégration au travail des employés en invalidité.

• Taux de fréquence*



* Le taux de fréquence mesure le nombre d'accidents de travail qui surviennent par million d'heures travaillées

• Taux de gravité*



* Le taux de gravité mesure le nombre moyen de jours perdus par suite d'accidents du travail par million d'heures travaillées

Au cours de l'année 2002-2003, 27 accidents du travail avec perte de temps sont survenus, ce qui représente une augmentation de 3 accidents par rapport à l'année précédente, le taux de fréquence passant de 32 à 34. Ce taux demeure toutefois inférieur de 16 % par rapport à la moyenne des cinq dernières années. La traverse de Matane s'est distinguée par une diminution de 34 % de son taux de fréquence et a poursuivi la tendance observée depuis deux ans avec une diminution de 67 % du nombre d'accidents du travail.

Le nombre de jours perdus par suite d'accidents du travail a chuté de 785 à 419, soit une diminution de 46,6 % par rapport à 2001-2002, et le taux de gravité est passé de 1 031 à 526. L'année 2002-2003 constitue ainsi une année record à la Société et représente une diminution de près de 53 % du taux de gravité depuis deux ans. Soulignons les excellents résultats obtenus aux traverses de Québec et de Matane où sont constatées des réductions respectives de 71 % et de 77 % du nombre de jours perdus.

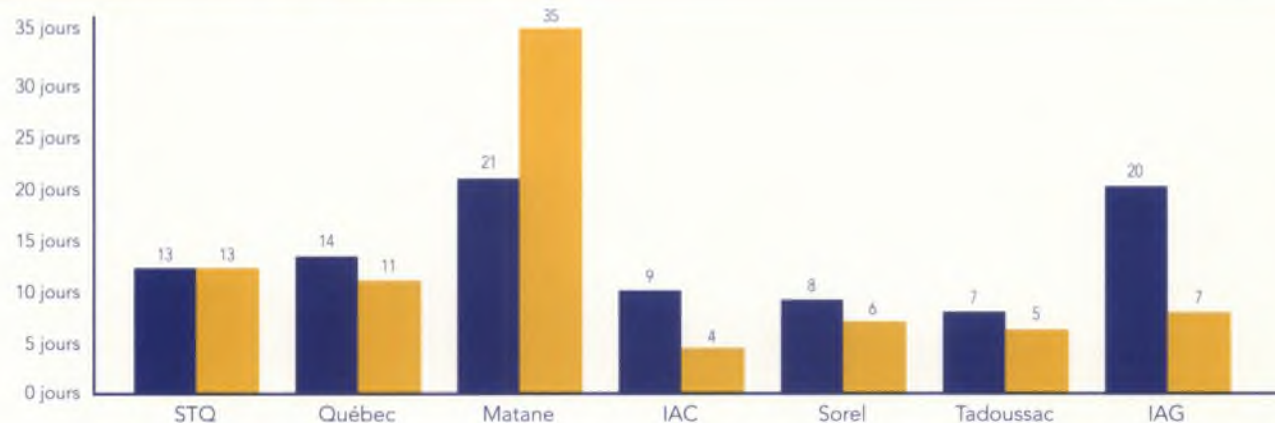
Ces résultats, obtenus grâce à l'engagement de tout le personnel, témoignent des efforts soutenus des membres des comités de santé, des employés et des gestionnaires dans la prévention des accidents du travail.

2.4 Gestion des plaintes

Provient de la Déclaration de services aux citoyens

Thème	Gestion des plaintes et des commentaires
1 ^{er} objectif	Retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement
2 ^e objectif	Traitement des plaintes dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception d'une plainte écrite
3 ^e objectif	Identification de la personne-ressource
4 ^e objectif	Mise en place d'un formulaire de cueillette d'opinions

Indicateur	Délai moyen de traitement des plaintes
Cible (2002-2003)	10 jours ouvrables
Résultat (2002-2003)	13 jours ouvrables



La cible de ce deuxième exercice n'a pas été atteinte. En effet, le délai moyen de traitement des plaintes pour l'ensemble des traverses a été de 13 jours ouvrables, alors que l'objectif était de 10 jours ouvrables. Ce résultat est attribuable aux délais trop longs constatés à la traverse de Matane pendant les deux premiers trimestres de l'année. Toutefois, cette situation a été corrigée et, depuis octobre 2002, la direction de cette traverse répond aux plaintes des usagers dans un délai moyen de quatre jours.

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Société a reçu 397 formulaires *Votre opinion sur nos services* de sa clientèle comparativement à 248 pour l'exercice précédent. La traverse Québec-Lévis a générée cette augmentation qui s'explique

- * par la hausse importante et concentrée de son achalandage lors des travaux effectués au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte ;
- * par les difficultés à respecter l'horaire annoncé à cause des problèmes d'adaptation du *N.M. Félix-Antoine-Savard* pendant sa mise en service à cette traverse de janvier à la fin de mars 2003, en remplacement du *N.M. Alphonse-Desjardins* durant les travaux de modernisation de ce dernier.

3. FAITS SAILLANTS

3.1 Ressources humaines

Au cours de l'exercice 2002-2003, l'effectif de la Société est passé à 421 employés (en équivalents temps complet), soit 309 ETC réguliers et 112 ETC temporaires, en hausse de 5,0 % par rapport à l'année précédente. L'affectation de ces ressources additionnelles est principalement due aux augmentations de l'offre de service à quatre des cinq traverses opérées par la Société.

Par ailleurs, la masse salariale a atteint 22,7 millions de dollars, en hausse de 8,6 % par rapport à l'année précédente.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

(en équivalents temps complet)

	2001-2002	2002-2003
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	57	60
Québec-Lévis	90	93
Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	42	41
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	70	76
Matane-Baie-Comeau-Godbout	88	92
Entretien et réparation	24	25
Siège social	30	34
Total	401	421

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIES D'EMPLOI

(en équivalents temps complet)

	Nombre d'ETC	Proportion
Officiers de navigation	55	13,1 %
Officiers mécaniciens	60	14,2 %
Autres membres d'équipage	170	40,4 %
Personnel de quais et d'entretien	40	9,5 %
Personnel de ventes et réservations	35	8,3 %
Personnel de bureau et techniciens	35	8,3 %
Professionnels	12	2,9 %
Cadres	14	3,3 %
Total	421	100 %

- **La gestion des compétences**

L'instauration d'un système de gestion de la sécurité à la Société et les changements dans la réglementation découlant de la Loi sur la marine marchande ont rendu nécessaire la mise en place d'un système de gestion des compétences du personnel. Au cours de l'exercice 2002-2003, la Société a donc procédé à l'inventaire, à la codification et à l'enregistrement des différents brevets et certificats détenus par son personnel navigant.

- **La planification de la main-d'œuvre**

La Société a procédé à l'analyse de ses effectifs afin de déterminer sa vulnérabilité à certaines catégories d'emploi. Elle pourra ainsi dégager des prévisions relativement à des besoins de formation et élaborer un plan de dotation et un plan de relève.

- **Le programme d'aide aux employés**

Dans la perspective d'assurer une meilleure qualité de vie au travail et d'offrir des conseils professionnels et confidentiels aux employés qui éprouvent des difficultés, la Société a instauré, au cours de l'année 2002-2003, un service d'intervention offert par une équipe multidisciplinaire de professionnels de la relation d'aide.

Au cours des neuf premiers mois de sa mise en place, 12 personnes ont fait appel au programme d'aide aux employés, pour un taux d'utilisation de 2,61 %.

3.2 Exploitation

> La flotte

La flotte de la Société des traversiers du Québec est composée de onze navires dont sept demeurent actifs à longueur d'année, trois agissent comme navires de relève (en remplacement de navires en réparation) ou comme navires d'appoint (pour seconder un navire régulier en période estivale) et finalement d'un navire qui est en service à la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny d'avril à décembre. Tous les traversiers sont en excellente condition, grâce à un programme de maintenance rigoureux et un suivi minutieux par les équipages.

• Utilisation des navires

Le *N.M. Lucien-L.* a été maintenu en service toute l'année afin d'offrir un service à deux navires à la traverse Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola.

Le *N.M. Radisson* a été utilisé comme navire d'appoint pendant la période estivale à la traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive et, par la suite, comme navire de relève à la traverse Québec-Lévis jusqu'en décembre 2002 en remplacement du *N.M. Alphonse-Desjardins* qui a été retiré du service pour la réalisation du projet de modernisation.

Le *N.M. Félix-Antoine-Savard* a été utilisé comme navire de relève à la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine et comme troisième navire au cours de la période estivale. Pour une première fois, il a été utilisé en relève à la traverse de L'Isle-aux-Coudres au cours de l'automne 2002. Après son entretien annuel, il a été affecté à la traverse Québec-Lévis pour la période hivernale. Compte tenu des dimensions de ce navire et des conditions de glaces difficiles à certaines périodes de la journée, l'horaire n'a pu être respecté comme il était publié. Toutefois, le service à deux navires a été offert aux usagers pendant toute la période hivernale.

Manœuvres du N.M. Félix-Antoine-Savard dans les glaces

En raison d'un bari au système de propulsion du *N.M. Joseph-Savard*, le *N.M. Félix-Antoine-Savard* a été retiré du service à la traverse Québec-Lévis et affecté quelques jours à la traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive pour maintenir le service.

• Cales sèches et améliorations majeures

Selon les exigences de Transport Canada et en fonction de la logistique opérationnelle de la Société, les navires composant la flotte de cette dernière sont mis en cale sèche selon une fréquence de deux, de quatre ou cinq ans.

Au cours de l'exercice, trois navires ont été mis en cale sèche, soit le *N.M. Catherine-Legarneur*, le *N.M. Alphonse-Desjardins* et le *N.M. Joseph-Savard*.

Des réparations majeures ont été exécutées à la coque du *N.M. Alphonse-Desjardins*. Au cours de cette cale sèche, des travaux préparatoires reliés au projet de modernisation ont été exécutés et un propulseur d'étrave a été installé dans le but d'accélérer les manœuvres d'accostage.

N.M. Alphonse-Desjardins, prêt pour les travaux de peinture dans le bassin Louise à Québec

• Les traversées

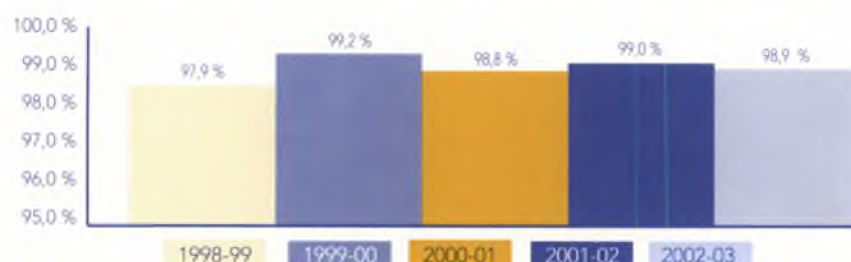
Le nombre de traversées est passé de 101 964 à 106 547, la hausse étant principalement due à l'augmentation de l'offre de service aux traverses de Tadoussac, de L'Isle-aux-Coudres, de Québec et de Sorel.



Nathalie Laroche



Gilles Pruneau



La compilation de traversées réussies par rapport à celles prévues montre la fiabilité des services. Cette année, le taux de réussite s'établit à 98,9 %.

➤ Infrastructures terrestres

• Travaux de dragage

Des travaux de dragage aux quais de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres et de Rivière-du-Loup ont été effectués à l'été 2002. Exceptionnellement, la Société des traversiers du Québec a réalisé un dragage près du quai de Saint-Joseph-de-la-Rive. Toutefois, il ne sera pas nécessaire d'effectuer du dragage à cet endroit chaque année.

• Quai de Rivière-du-Loup

Les études préliminaires pour la reconstruction du quai de Rivière-du-Loup ont commencé en mai 2001 et se poursuivront jusqu'en mars 2004. Ces études comprennent, entre autres, les analyses techniques et économiques des différents scénarios de reconstruction analysés ainsi que l'étude d'impact de la solution retenue.

• Quai et terminal de Godbout

La structure du quai de palplanche supportant la culée de la rampe d'embarquement a été réparée d'urgence au printemps 2002.

Le terminal de Godbout a été réaménagé et une nouvelle gare a été construite. Cette nouvelle configuration améliore la circulation et la sécurité des piétons, ainsi que la circulation des véhicules empruntant le traversier.

L'ancienne gare fluviale sera louée à long terme à la municipalité de Godbout qui l'utilisera comme Centre d'information touristique et comme bâtiment municipal pour d'autres usages.

• Quais de Tadoussac et de Baie-Sainte-Catherine

Les caillebotis des quatre rampes de Tadoussac et de Baie-Sainte-Catherine ont été remplacés à l'été 2002 ; ils dataient du début des années 80 et leur durée de vie utile était atteinte.

• Quai de Lévis

Des travaux majeurs de réparation au quai de Lévis se sont déroulés du printemps à l'automne 2002. La fin de ces travaux est prévue pour l'été 2003. Comme la STQ a tenu à maintenir le service régulier de jour aux automobiles, les travaux de réparation se sont faits de nuit seulement, allongeant ainsi les délais de réparation.

• Siège social

La construction du nouvel édifice du siège social a débuté à l'automne 2002 et s'est terminée au printemps 2003. L'emménagement dans le nouveau bâtiment a eu lieu en avril 2003.

• Gare de Cap-aux-Meules

La STQ a fait construire une petite gare sur le quai de Cap-aux-Meules pour répondre aux besoins des usagers de la traverse île d'Entrée-Cap-aux-Meules.

- **La sécurité civile**

Après le dépôt du rapport de la Commission scientifique et technique chargée d'analyser les événements relatifs à la tempête de verglas de janvier 1998, le comité de la sécurité civile du Québec a donné à la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité-incendie le mandat de doter le Québec d'un *Plan national de sécurité civile*. Conformément à ce plan, la Société des traversiers du Québec a hérité de l'activité « transport maritime » à l'intérieur de la mission « transport » coordonnée par le ministère des Transports du Québec.

La mission « transport » vise, entre autres, à s'assurer que les réseaux et les équipements de transport maritime publics et privés soient disponibles pour acheminer des marchandises et des secours vers les régions touchées et, possiblement, être utilisés lors d'évacuation des populations sinistrées. Dans cette optique, outre ses propres équipements, la Société des traversiers du Québec doit identifier les sociétés de transport maritime, leurs équipements et leurs infrastructures, et les mobiliser au nom du ministère des Transports en situation d'urgence. De plus, la STQ a été invitée à devenir membre de l'Organisation de la sécurité civile du Québec.

Ce nouveau mandat a permis à la STQ de réviser en profondeur son *Plan corporatif de sécurité civile*, lequel a été approuvé et distribué aux membres du personnel concerné à l'interne et à ses partenaires externes.

De plus, le *Plan corporatif de sécurité civile* et le Système de gestion de la sécurité, en vigueur à la STQ, exigent qu'un exercice annuel de sécurité civile soit tenu à chaque traverse. Ces exercices sont planifiés et organisés par la coordination corporative de la sécurité civile de la Société, en collaboration avec les directions des traverses et leurs partenaires locaux.

3.3 Communication et service à la clientèle

• Programme d'identification visuelle

La Société a poursuivi la mise en place du programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec. Entre autres, depuis décembre 2002, les uniformes des employés portent la nouvelle identification visuelle. Toutefois, au cours du prochain exercice, la STQ poursuivra le travail déjà amorcé pour que le programme soit respecté dans tous les secteurs.

Les panneaux de signalisation et d'information sur les emplacements des traverses seront mis à jour selon un plan de remplacement d'ici la fin de 2004. Ce délai dans la mise aux normes est causé en partie par des contraintes budgétaires, mais surtout par la nécessité d'une réévaluation complète de l'affichage des traverses dans le but de simplifier et de clarifier l'information aux citoyens, de respecter le PIV et d'uniformiser l'affichage d'une traverse à l'autre selon des critères communs.

• Partenariats et relations publiques

Par des communiqués aux médias et à ses partenaires, la Société a fait connaître les modifications ponctuelles de ses services de traversiers. Les difficultés du *N.M. Félix-Antoine-Savard* à respecter les horaires au début de sa mise en service à la traverse Québec-Lévis en janvier 2003 et les retards dans la rénovation du *N.M. Alphonse-Desjardins* ont fait la manchette à quelques reprises.

À l'occasion d'une conférence de presse tenue en mai, la STQ a annoncé la construction d'un nouvel édifice devant abriter le siège social. En juin, en collaboration avec le ministère des Transports, une autre conférence de presse s'est déroulée à Tadoussac afin de lancer la campagne de sensibilisation au syndrome de la traverse. Ce syndrome a été baptisé ainsi pour dépeindre le comportement des conducteurs qui accélèrent avant d'arriver à la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine afin de ne pas manquer le traversier.

Dans toutes les régions où elle exploite des services de traversiers, la Société a souligné certains événements par des ajouts de traversées, de la commandite, l'émission de laissez-passer promotionnels ou par le pavoisement et l'animation à bord des navires.

Au printemps, à l'occasion des salons vacances et loisirs d'été de Québec et de Montréal, des représentants de la Société ont renseigné les citoyens sur les services de traversiers offerts par la STQ. En octobre, la Société était présente au Carrefour maritime de Rimouski afin de présenter les possibilités de carrière qu'elle offre à la relève.

• Publicité et publications

Afin d'informer les citoyens sur les modifications d'horaires, la Société a renouvelé ses annonces publicitaires dans les médias des régions où elle assure des services de traversiers. Elle a également réservé de l'espace publicitaire dans les guides des neuf associations touristiques régionales (ATR) dont elle fait partie ainsi que dans des guides de vacances qui s'adressent à une clientèle individuelle ou de groupes, principalement sur le marché québécois et, dans une moindre mesure, sur le marché canadien et international.

Neuf dépliants présentant les services offerts à chacune des traverses ont été publiés. En raison de leur clientèle, les traverses Matane-Baie-Comeau-Godbout et Québec-Lévis voient leur dépliant imprimé dans une version française et anglaise. Tous ces dépliants sont largement distribués à l'occasion des salons promotionnels, dans les bureaux d'information touristique et dans les commerces près des traverses. Malgré la popularité grandissante d'Internet comme source d'information, les dépliants sont toujours très populaires et en demande.

• Site Internet

L'accessibilité toujours plus grande d'Internet pour les citoyens permet en partie d'expliquer la croissance importante du nombre de visiteurs sur le site de la Société. Un total de 128 732 visites a été enregistré entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003. La moyenne quotidienne des visites s'établit donc à 352 comparativement à 231 pour l'exercice 2001-2002, ce qui représente une hausse de 52 %.

La recherche d'information sur le site Internet de la Société varie en cours d'année. L'utilisation des services de traversiers à l'occasion des vacances transparaît dans les statistiques d'achalandage du site. Les mois de mai, juin, juillet et août cumulent de 3 000 à 4 000 visites par semaine, tandis que les mois de janvier et novembre affichent moins de 1 800 visiteurs par semaine. Comme l'an dernier, c'est la page qui renseigne sur la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout qui est la plus consultée, suivie de celle de Québec-Lévis et du lien avec la traverse de Rivière-du-Loup.

Le site Internet est un canal des plus appropriés pour transmettre efficacement l'information sur nos services. Il permet également de recevoir les questions et commentaires des internautes. La Société, qui reçoit quelques milliers de demandes d'information par courriel, répond à la majorité de celles-ci dans un délai de deux jours ouvrables. Le nouveau site en création présentement sera plus clair, plus complet et comportera des liens avec d'autres traverses privées et partenaires touristiques. Il devrait répondre aux interrogations les plus fréquentes des internautes et, par le fait même, diminuer le nombre de demandes d'information.

3.4 Administration et finances

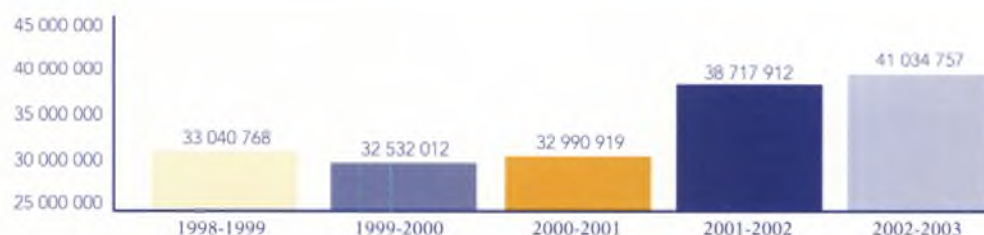
> Sommaire

L'exercice financier 2002-2003 présente une hausse des dépenses de 3,6 %. Si l'on élimine les dépenses d'amortissement et les frais financiers, on obtient une augmentation de 8,2 % des dépenses, soit 3 347 000 \$. Pour leur part, les revenus totaux ont augmenté de 7,8 %. La perte avant les participations gouvernementales est passée de 41 988 479 \$ à 42 945 621 \$, c'est-à-dire une augmentation de 2,3 %. En déduisant de cette perte les participations gouvernementales à l'acquisition d'immobilisations, on obtient la perte avant les participations gouvernementales au fonctionnement.

PERTE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES AU FONCTIONNEMENT

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003 ⁽¹⁾
	\$	\$	\$	\$	\$
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	3 081 252	2 290 457	2 529 148	2 605 909	3 200 957
Québec-Lévis	4 495 424	4 207 680	4 646 056	4 752 665	7 763 459
L'Isle-aux-Grues-Montmagny	658 892	1 021 266	739 508	1 139 150	1 186 413
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	5 502 854	5 507 765	4 538 847	6 017 940	7 715 844
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon ⁽²⁾	1 314 287	1 384 074	1 640 951	1 684 621	1 734 656
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	10 544 185	9 951 903	11 224 564	12 984 701	13 011 636
Matane-Baie-Comeau-Godbout	4 126 051	4 875 703	4 587 767	6 422 789	5 118 032
Île d'Entrée-Cap-aux-Meules	130 283	136 843	149 445	155 140	164 482
Frais non imputés ⁽³⁾	3 187 540	3 156 321	2 934 633	2 954 997	1 139 278

Pour l'ensemble



⁽¹⁾ Les participations gouvernementales à l'acquisition d'immobilisations, au montant de 1 910 864 \$, ont été déduites de la perte.

⁽²⁾ L'opérateur privé, la traverse Rivière-du-Loup-Saint-Siméon ltée, a reçu une rémunération de 455 534 \$ pour son contrat de services en 2002-2003. La perte comprend également les dépenses payées directement par la Société, attribuables en majorité aux infrastructures terrestres.

⁽³⁾ Les frais non imputés représentent les coûts du N.M. Félix-Antoine-Savard lorsqu'il n'est pas en service.

• Les dépenses

L'augmentation ajustée des dépenses de 8,2 % est principalement due aux postes touchant la masse salariale, le carburant, l'entretien et la réparation des quais, les assurances, les recouvrements des assureurs ainsi que les autres frais d'exploitation et d'administration.

La masse salariale, qui totalise 22 708 000 \$, augmente de 1 781 000 \$, soit 8,5 % en comparaison du dernier exercice. Les raisons principales qui expliquent cette importante hausse sont :

- les augmentations salariales de 2,5 % pour tous les employés ;
- l'ajustement de relativité salariale pour certains employés à compter de juillet 2002 ;
- l'ajout d'employés à la traverse Québec-Lévis comme mesure d'atténuation pour les travaux au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte ;
- l'ajout de deux mécaniciens pour la rénovation du *N.M. Alphonse-Desjardins* ;
- l'ajout de traversées à l'horaire aux traverses L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive et Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine ;
- la mise en service du deuxième navire à la traverse Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola en basse saison ;
- les salaires payés pour une année complète versus six mois l'an dernier pour les préposés à l'embarquement embauchés à la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine ;
- l'ajustement de la provision pour salaires, vacances, heures supplémentaires et jours de maladie courus.

Le coût du carburant est supérieur de 766 000 \$ et la consommation est passée de 10 384 000 à 11 702 000 litres, soit 1 318 000 litres de plus que l'an dernier. Les deux traverses qui ont des écarts défavorables significatifs sont Québec-Lévis et L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive par suite de la mise en service du *N.M. Félix-Antoine-Savard* pendant la modernisation du *N.M. Alphonse-Desjardins*, d'une part, et les travaux de réparation du *N.M. Joseph-Savard*, d'autre part. Comme les prix du carburant ont atteint un sommet le 1^{er} avril 2003, les achats de mars 2003 ont été supérieurs à la moyenne mensuelle. Les prix sont ajustés tous les mois selon un indice déterminé au contrat. Il y a eu quatre baisses de prix et huit hausses au cours de l'exercice, de sorte que les prix au 31 mars 2003 sont supérieurs de 0,185 \$ le litre au prix du début de l'exercice.

En ce qui concerne l'entretien et la réparation des quais, la hausse de 221 000 \$ provient de travaux majeurs effectués pour la réparation du quai de Lévis et de la culée de Godbout.

L'augmentation de 207 000 \$ au poste assurances est attribuable à 3 000 \$ près aux assurances des navires. Consécutivement aux événements du 11 septembre 2001, l'ensemble des souscripteurs de risques exige des augmentations de primes de l'ordre de 25 à 50 %, et ce, avant d'avoir pris en compte le rapport primes/pertes de l'assuré. La Société, sachant que l'augmentation était inévitable, a négocié intensivement et a réussi à faire hausser de 28,5 M\$ la valeur assurée de sa flotte tout en limitant à 21 % l'augmentation moyenne de ses diverses polices.

Un montant de 256 000 \$ a été comptabilisé comme recouvrement des assureurs, soit 278 000 \$ de moins que l'an passé. En ce qui a trait aux autres frais d'exploitation et d'administration, les 94 000 \$ d'écarts défavorables sont répartis entre plusieurs postes distincts.

DÉPENSES PAR TRAVERSE

	\$	%
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	6 630 606	12,0
Québec-Lévis	11 225 268	20,4
L'Isle-aux-Grues-Montmagny ⁽¹⁾	1 189 687	2,2
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	7 775 869	14,1
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon ⁽¹⁾	1 738 280	3,2
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	13 079 059	23,7
Matane-Baie-Comeau-Godbout	12 123 374	22,0
Île d'Entrée-Cap-aux-Meules ⁽¹⁾	164 482	0,3
Frais non imputés	1 139 278	2,1
	55 065 903⁽²⁾	100,0

⁽¹⁾ En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes, les revenus 2002-2003 provenant des services de traversiers entre L'Isle-aux-Grues et Montmagny (9 726 \$), Rivière-du-Loup et Saint-Siméon (5 413 819 \$) et l'île d'Entrée et Cap-aux-Meules (21 685 \$) sont appliqués aux dépenses qui s'y rapportent.

⁽²⁾ Des participations gouvernementales de 1 910 864 \$ à l'acquisition d'immobilisations ont été déduites des dépenses.

• Les revenus

Les revenus de transport ont augmenté de 1 031 000 \$ pour atteindre un montant record de 13 562 000 \$, soit 8,2 % de plus que l'an dernier. L'augmentation des revenus de transport se répartit comme suit :

Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	197 000 \$
Québec-Lévis	564 000 \$
Matane-Baie-Comeau-Godbout	270 000 \$

À la traverse Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola, l'achalandage a augmenté tous les mois à partir de juin 2002. Nous estimons que les travaux sur les ponts à Montréal ont incité les automobilistes à utiliser l'autoroute 40, augmentant ainsi notre clientèle. À la traverse Québec-Lévis, les travaux au pont de Québec et au pont Pierre-Laporte, qui se sont déroulés du 4 mai au 6 décembre, sont la cause de l'augmentation de l'achalandage. À la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout, l'augmentation des revenus est simplement le recouvrement des sommes perdues l'an dernier à la suite de grèves.

Les autres revenus ont diminué de 4,0 % et totalisent 469 000 \$. Ils comprennent principalement les revenus provenant des distributeurs automatiques, de concession alimentaire, de l'affichage publicitaire, des intérêts sur les dépôts bancaires, des profits ou pertes sur la vente d'actifs et des droits d'amarrage.

REVENUS PAR TRAVERSE

	\$	%
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	3 429 649	24,4
Québec-Lévis	3 461 809	24,7
L'Isle-aux-Grues-Montmagny	3 274	-
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	60 025	0,4
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon ⁽¹⁾	3 624	-
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	67 423	0,5
Matane-Baie-Comeau-Godbout	7 005 342	50,0
	14 031 146	100,0

⁽¹⁾ Ces revenus représentent uniquement des droits de port et non les revenus d'exploitation de la traverse.

> Taux d'autofinancement

Cet indicateur mesure la rentabilité en comparant les revenus aux coûts.

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
	%	%	%	%	%
Pour l'ensemble	33,7	35,1	35,0	31,5	32,2
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	47,9	57,7	54,9	55,4	51,7
Québec-Lévis	35,1	38,1	36,5	37,9	30,8
L'Isle-aux-Grues-Montmagny ⁽¹⁾	1,0	0,4	2,4	1,4	1,1
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	0,5	0,7	7,8	0,8	0,8
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon ⁽¹⁾	76,6	76,3	72,2	74,0	75,7
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	0,7	0,1	1,0	0,6	0,5
Matane-Baie-Comeau-Godbout	63,1	59,9	61,0	51,2	57,8
Île d'Entrée-Cap-aux-Meules ⁽¹⁾	10,2	11,0	9,3	11,9	11,6

⁽¹⁾ Les revenus provenant des traverses gérées avec la participation de l'entreprise privée sont ajoutés aux dépenses nettes aux fins de calcul des indicateurs de rendement.

Les revenus supplémentaires de 564 000 \$ de la traverse Québec-Lévis ont fait passer le taux d'autofinancement global de 31,5 % à 32,2 %. Sans ces revenus, le taux d'autofinancement aurait été de 31,3 %.

• Participation gouvernementale recouvrable

Au 31 mars 2003, la participation gouvernementale recouvrable accumulée totalise 24 110 938 \$. Cette participation représente l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêt encourues sur les emprunts et de l'amortissement sur les immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement reçues pour permettre les versements sur ces emprunts. Lorsque les subventions reçues pour les versements des emprunts sont supérieures aux dépenses d'intérêt et d'amortissement des immobilisations, l'excédent vient réduire la participation gouvernementale recouvrable.

- **Avoir déficitaire**

L'avoir déficitaire est la conséquence de la transaction du 31 mars 1993 où la STQ a acheté du ministère des Transports du Québec les quais et les gares de ses traverses pour un montant de 25 551 410 \$, payable à demande. Antérieurement, les actifs de la Société étaient acquis par donation, de telle sorte que l'amortissement était compensé par un revenu correspondant. Dans le cas des actifs acquis en mars 1993, aucun revenu ne vient compenser leur amortissement, puisqu'ils n'ont pas été donnés à la STQ, mais bien vendus. Au 31 mars 2003, l'amortissement accumulé sur ces immobilisations de 10 384 496 \$ et la radiation des livres de 735 700 \$ d'immobilisations acquises lors de cette transaction font partie du déficit de la Société.

4. APPLICATION DE CERTAINES POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

4.1 Emploi et qualité de la langue française dans l'administration

La politique linguistique de la Société vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française. Celle-ci tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, de même que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information. Les règles prévues dans la politique ont valeur de directive interne et tous les membres du personnel, sans exception, doivent s'y conformer.

Dans l'ensemble, la politique est bien respectée et les membres du personnel privilégient l'usage du français dans leurs communications.

Le site Internet de la Société est unilingue français et la majorité des textes qu'il contient sont soumis à la révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder de façon distincte à une version anglaise du site.

En ce qui concerne la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, en sus de produire auprès de l'Office de la langue française une mise à jour de son plan de francisation de ses systèmes informatiques, la STQ prend en considération l'utilisation du français dans ses applications informatiques et tient à jour l'information sur son parc de micro-ordinateurs. Ainsi, au moment de l'acquisition du matériel informatique, une attention particulière est portée aux documents d'acquisition de biens et services, de même qu'à ceux qui les accompagnent au moment de la réception à la STQ. Il en est de même pour tous les autres types de biens acquis.

4.2 Code de déontologie des membres du conseil d'administration

Le 11 décembre 1998, le conseil d'administration de la Société a adopté le *Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration*, conformément à l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. N-30), lequel est entré en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration. Le Code est présenté à l'annexe I.

Au cours de l'année 2002, aucune déclaration relative à des objets pouvant placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président-directeur général. Pendant la même période, aucun manquement à ce code n'a été constaté.

4.3 Déclaration de services aux citoyens

Le 30 mars 2001, le conseil d'administration de la Société a adopté la *Déclaration de services aux citoyens*, conformément à l'article 6 de la Loi sur l'administration publique, laquelle est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001. La Déclaration est présentée à l'annexe II.

4.4 Protection des renseignements personnels et accès à l'information

La Société accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Cependant, hormis les dossiers de son personnel, le dossier des réservations à la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout et les dossiers de plaintes et réclamations des usagers auxquels elle accorde toute la protection requise par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, la Société ne gère aucun autre dossier contenant des renseignements personnels. En conséquence, compte tenu de ce fait et de ses ressources restreintes, la Société a préféré s'intégrer au Comité sur la sécurité de l'information du ministère des Transports, présidé par le sous-ministre des transports, plutôt que de constituer son propre comité.

Au cours de 2002, les demandes d'accès à l'information ont été de 15 comparativement à 9 en 2001, ce qui représente une augmentation de 66 %. Le délai moyen de traitement des demandes reçues a été de 20 jours.

4.5 Plan d'amélioration des services aux citoyens

Conformément à la Loi sur l'administration publique, la Société a déposé au 31 mars 2003 le *Plan d'amélioration des services aux citoyens* pour les années 2003-2005.

4.6 Accès à l'égalité en emploi

La Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001, institue un cadre particulier d'accès à l'égalité dans l'ensemble des organismes publics qui emploient 100 personnes ou plus.

La Société devait ainsi procéder au recensement de ses effectifs en déterminant le nombre de personnes faisant partie de chacun des groupes cibles visés par la Loi (femmes, autochtones, minorités visibles et minorités ethniques) et à l'analyse des profils de formation et d'expérience requis pour les différents types d'emploi. La Société a déposé son rapport à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse le 15 juillet 2002.

4.7 Équité salariale

En vertu de la Loi sur l'équité salariale, la Société a élaboré quatre programmes distincts d'équité salariale, soit un programme pour chacun des trois groupes syndiqués et un pour le personnel non syndiqué. Au 31 mars 2003, trois de ces programmes étaient complétés, alors qu'avec les syndicats affiliés à la CSN, des travaux conjoints sur l'évaluation des emplois étaient en cours.

4.8 Suivi des recommandations du vérificateur général

Le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2003 produit par le vérificateur général ne contient aucune restriction. De plus, aucun cas de non-conformité ni aucune lacune du contrôle interne n'ont été portés à l'attention de la direction générale pour cet exercice.

PARTIE II - REVUE STATISTIQUE

■ SECTION I — PASSAGERS TRANSPORTÉS

Traverses exploitées par la Société

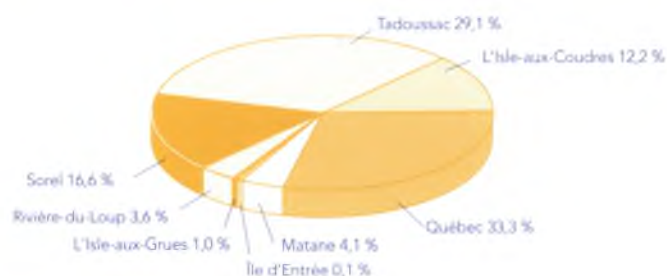
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	896 515	906 884	874 644	879 373	918 006
Québec-Lévis	1 606 919	1 632 954	1 518 234	1 601 178	1 837 021
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	594 026	623 377	601 092	627 149	671 500
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	1 902 874	1 998 843	1 990 854	1 872 034	1 607 315
Matane-Baie-Comeau-Godbout	228 517	231 205	226 241	216 116	227 782
Somme partielle	5 228 851	5 393 263	5 211 065	5 195 850	5 261 624

Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

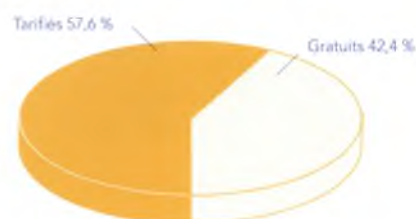
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
L'Isle-aux-Grues-Montmagny	51 468	54 756	54 851	63 280	54 127
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon	175 666	178 400	171 694	179 578	195 163
Île d'Entrée-Cap-aux-Meules	4 586	4 985	4 558	6 130	6 327
Somme partielle	231 720	238 141	231 103	248 988	255 617

TOTAL	5 460 571	5 631 404	5 442 168	5 444 838	5 517 241
--------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

% des passagers par traverse



% des passagers tariflés/gratuits



■ SECTION II — BICYCLETTES TRANSPORTÉES

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	11 208	19 673	17 046	16 076	14 188
Québec-Lévis	61 003	78 505	65 091	83 155	113 235
L'Isle-aux-Grues-Montmagny	5 258	5 788	4 347	5 039	7 118
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	5 543	4 700	4 576	4 515	5 197
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon	530	402	452	471	439

TOTAL	83 542	109 068	91 512	109 256	140 177
--------------	---------------	----------------	---------------	----------------	----------------

REVUE STATISTIQUE

■ SECTION III — VÉHICULES TRANSPORTÉS CONVERTIS EN UNITÉS ÉQUIVALENTES AUTOMOBILES (UEA) *

Traverses exploitées par la Société

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	473 483	500 781	474 643	488 443	522 915
Québec-Lévis	248 589	242 079	237 990	251 872	331 768
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	280 973	292 702	278 897	291 090	319 499
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	1 207 645	1 295 705	1 294 063	1 306 119	1 354 269
Matane-Baie-Comeau-Godbout	127 175	124 600	117 785	105 567	109 048
Somme partielle	2 337 865	2 455 867	2 403 378	2 443 091	2 637 499

Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

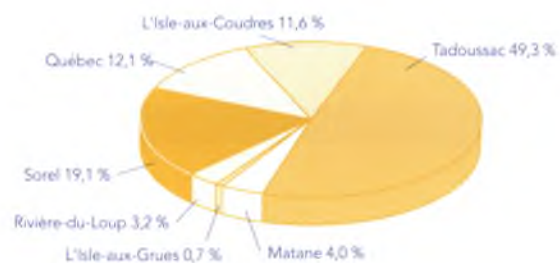
	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003
L'Isle-aux-Grues-Montmagny	17 440	18 145	18 387	18 589	19 615
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon	78 077	82 228	75 260	77 899	86 667
Île d'Entrée-Cap-aux-Meules	-	-	12	3	10
Somme partielle	95 517	100 373	93 659	96 491	106 292

TOTAL	2 433 382	2 556 240	2 497 037	2 539 582	2 743 791
--------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

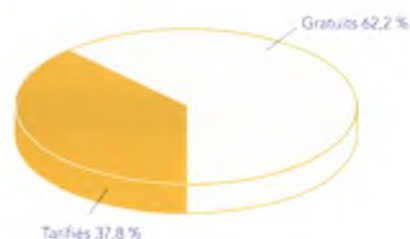
* Unités équivalentes automobiles (UEA)

Motocyclette, motoneige	0,5 automobile
Équipement supplémentaire	0,5 automobile
Camion	2,0 automobiles
Camion-remorque	4,0 automobiles
Train routier	5,0 automobiles
Autobus	3,0 automobiles
Remorque	
Petite et de 6 à 8 mètres (non commerciale)	1,0 automobile
Plus de 8 mètres et commerciale plus de 6 mètres	2,0 automobiles
Autres	1,0 automobile

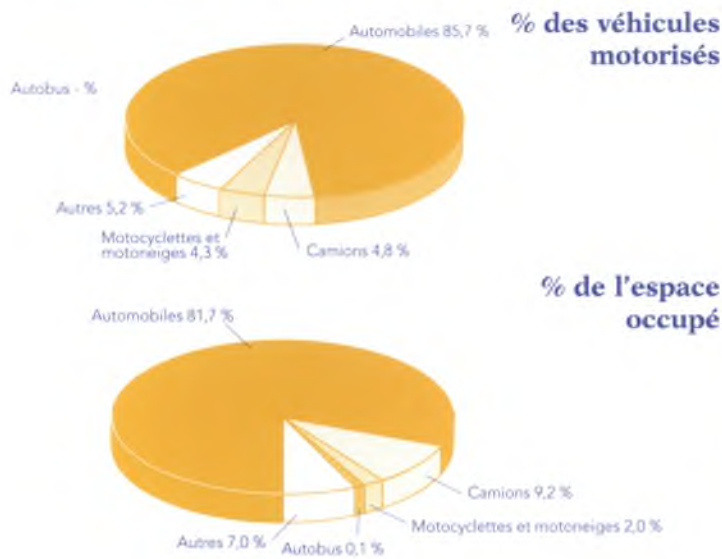
% des véhicules motorisés par traverse



% des véhicules motorisés tarifés/gratuits



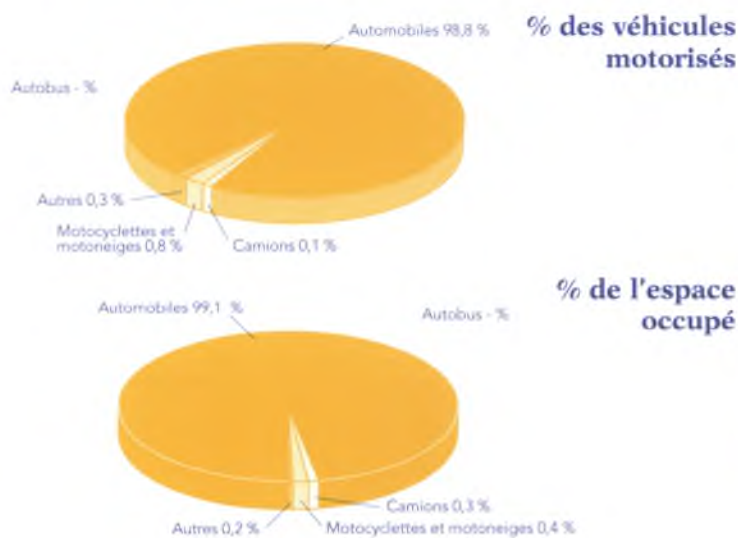
SOREL-SAINT-IGNACE-DE-LOYOLA



Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	426 991	426 991
Camions	24 088	48 246
Motocyclettes et motoneiges	21 387	10 693
Autobus	174	522
Autres	25 868	36 463
Total	498 508	522 915

QUÉBEC-LÉVIS



Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	328 696	328 696
Camions	423	846
Motocyclettes et motoneiges	2 749	1 375
Autobus	20	60
Autres	791	791
Total	332 679	331 768

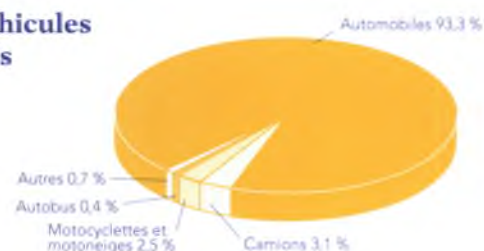
REVUE STATISTIQUE

L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE

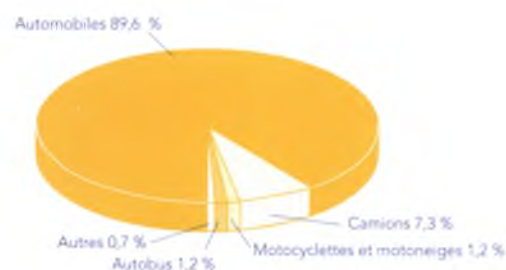
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	286 415	286 415
Camions	9 394	23 248
Motocyclettes et motoneiges	7 611	3 805
Autobus	1 256	3 768
Autres	2 263	2 263
Total	306 939	319 499

% des véhicules motorisés



% de l'espace occupé

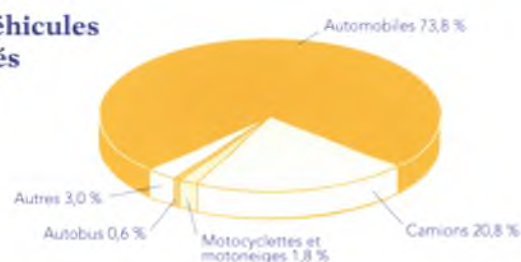


TADOUSSAC-BAIE-SAINTE-CATHERINE

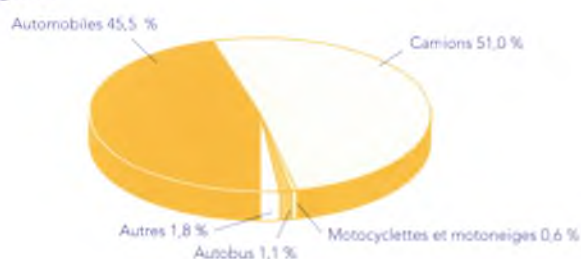
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	616 438	616 438
Camions	173 550	690 917
Motocyclettes et motoneiges	15 417	7 708
Autobus	4 734	14 202
Autres	25 004	25 004
Total	835 143	1 354 269

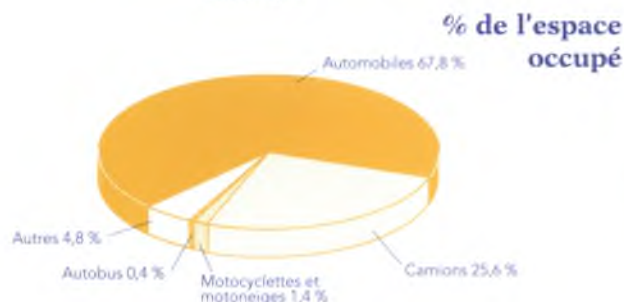
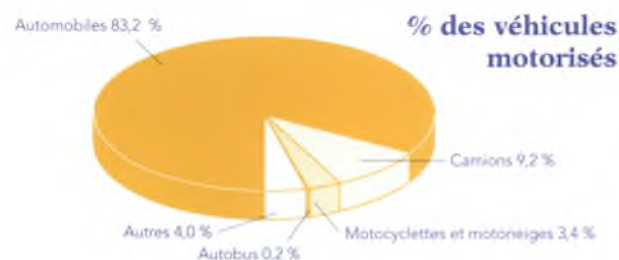
% des véhicules motorisés



% de l'espace occupé



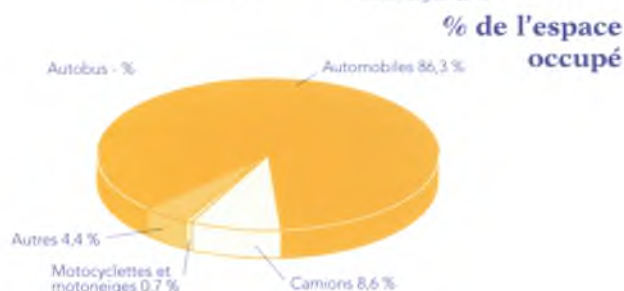
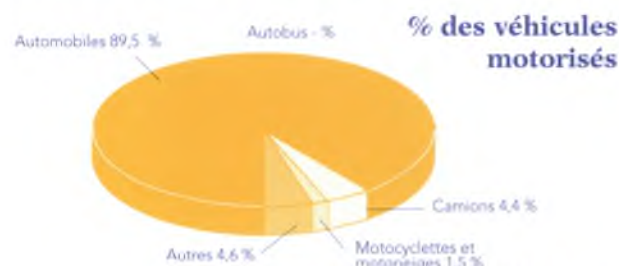
MATANE-BAIE-COMEAU-GODBOUT



Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	73 888	73 888
Camions	8 214	27 950
Motocyclettes et motoneiges	3 053	1 527
Autobus	143	429
Autres	3 542	5 254
Total	88 840	109 048

L'ISLE-AUX-GRUES-MONTMAGNY



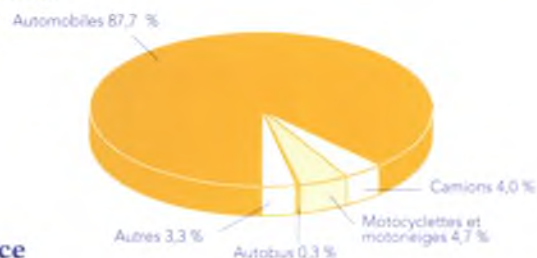
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	16 923	16 923
Camions	839	1 678
Motocyclettes et motoneiges	281	140
Autobus	-	-
Autres	874	874
Total	18 917	19 615

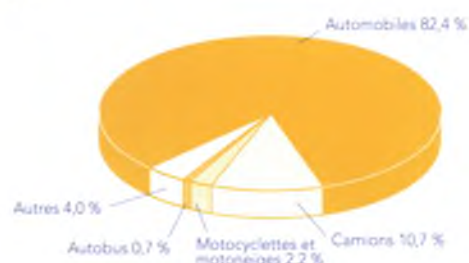
Types de véhicules motorisés convertis en UEA

	Nombre	En UEA
Automobiles	71 459	71 459
Camions	3 226	9 254
Motocyclettes et motoneiges	3 855	1 928
Autobus	198	594
Autres	2 716	3 432
Total	81 454	86 667

% des véhicules motorisés



% de l'espace occupé



SECTION IV — LES TRAVERSÉES EN 2002-2003

Traverses exploitées par la Société

	Prévues	Effectuées ¹	Annulées ²	Supplémentaires	% de réussite ³	Distance parcourue (en km approx.)
Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola	21 601	21 719	23	141	99,9	35 000
Québec-Lévis	26 459	26 126	361	28	98,6	26 000
L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive	11 637	11 856	26	245	99,8	44 000
Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine	41 350	41 540	508	698	98,8	66 000
Matane-Baie-Comeau-Godbout	1 556	1 572	16	32	99,0	93 000
Somme partielle	102 603	102 813	934	1 144	99,1	264 000

Traverses exploitées en collaboration avec l'entreprise privée

	Prévues	Effectuées ¹	Annulées ²	Supplémentaires	% de réussite ³	Distance parcourue (en km approx.)
L'Isle-aux-Grues-Montmagny	1 278	1 220	112	54	91,2	10 000
Rivière-du-Loup-Saint-Siméon	1 800	1 752	49	1	97,3	45 000
Île d'Entrée-Cap-aux-Meules	840	762	80	2	90,5	11 000
Somme partielle	3 918	3 734	241	57	93,8	66 000
TOTAL	106 521	106 547	1 175	1 201	98,9	330 000

¹ Y compris les traversées supplémentaires occasionnées par les besoins du service.

² Les principales causes d'annulation sont les conditions climatiques ou les réparations d'urgence.

³ Sans tenir compte des traversées supplémentaires.

PARTIE III – ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société des traversiers du Québec 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 comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. 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 comptables 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.

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

Le Conseil d'administration doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il a approuvé les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société des traversiers du Québec conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion.

Jean-Yves Gagnon

Président-directeur général
Québec, le 16 juin 2003

ÉTATS FINANCIERS

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au Ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2003 et les états des résultats et déficit ainsi que des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2003, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

La vérificatrice générale par intérim,

Doris Paradis, CA
Québec, le 16 juin 2003

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC**RÉSULTATS ET DÉFICIT DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003**

	2003	2002
DÉPENSES		
Frais d'exploitation (note 3)	39 788 685 \$	37 138 403 \$
Frais d'administration (note 4)	4 285 475	3 589 204
Amortissement des immobilisations	8 699 153	9 710 218
Frais financiers	4 203 454	4 569 808
	<u>56 976 767</u>	<u>55 007 633</u>
REVENUS		
Transport des véhicules	7 216 688	6 688 258
Transport des passagers	6 345 706	5 842 586
Autres (note 5)	468 752	488 310
	<u>14 031 146</u>	<u>13 019 154</u>
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	42 945 621	41 988 479
PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES (note 6)	<u>42 120 232</u>	<u>40 639 655</u>
PERTE NETTE	825 389	1 348 824
DÉFICIT AU DÉBUT	<u>10 001 008</u>	<u>8 652 184</u>
DÉFICIT À LA FIN	<u>10 826 397 \$</u>	<u>10 001 008 \$</u>

ÉTATS FINANCIERS

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC BILAN AU 31 MARS 2003

	2003	2002
ACTIF		
À court terme		
Encaisse	2 241 042 \$	2 527 220 \$
Débiteurs (note 7)	1 483 561	1 648 192
Frais payés d'avance	360 019	113 694
Participation gouvernementale recouvrable (note 8)	933 640	1 050 922
	<u>5 018 262</u>	<u>5 340 028</u>
Placement de la compensation pour les quais fédéraux (note 11)	38 155 516	37 770 246
Participation gouvernementale recouvrable (note 8)	23 177 298	23 379 556
Immobilisations (note 9)	93 252 346	91 533 161
	<u>159 603 422 \$</u>	<u>158 022 991 \$</u>
PASSIF		
À court terme		
Créditeurs et frais courus	7 895 760 \$	5 384 294 \$
Versements sur la dette à long terme (note 10)	3 934 228	5 479 486
	<u>11 829 988</u>	<u>10 863 780</u>
Loyers perçus d'avance	156 000	162 000
Dette à long terme (note 10)	82 311 306	79 102 096
Participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 11)	38 155 516	37 770 246
Afférentes aux immobilisations (note 12)	36 477 009	38 625 877
	<u>74 632 525</u>	<u>76 396 123</u>
	<u>168 929 819</u>	<u>166 523 999</u>
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE (DÉFICITAIRE)		
Capital-actions (note 13)	1 500 000	1 500 000
Déficit	(10 826 397)	(10 001 008)
	<u>(9 326 397)</u>	<u>(8 501 008)</u>
	<u>159 603 422 \$</u>	<u>158 022 991 \$</u>
ENGAGEMENTS (note 14)		
ÉVENTUALITÉS (note 19)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Jean-Yves Gagnon

Yvan Desgagnés

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

FLUX DE TRÉSORERIE DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2003

	2003	2002
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Perte nette	(825 389)\$	(1 348 824) \$
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations	8 699 153	9 710 218
Diminution (augmentation) de la participation gouvernementale recouvrable	319 539	(944 766)
Virement de participations gouvernementales reportées	(4 102 956)	(4 006 648)
Perte sur vente d'actifs	9 689	3 623
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	<u>4 094 036</u>	<u>3 407 603</u>
Variations de certains éléments d'actif et de passif à court terme hors espèces et quasi-espèces :		
Débiteurs	164 631	(163 926)
Frais payés d'avance	(246 325)	153 632
Créditeurs et frais courus	<u>733 772</u>	<u>(209 340)</u>
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	<u>4 746 114</u>	<u>3 187 969</u>
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition de placement à long terme	(2 300 822)	(40 101 719)
Produit de la vente de placement	1 871 005	2 331 473
Acquisitions d'immobilisations	(8 651 103)	(2 700 741)
Produit de la vente d'actifs	<u>771</u>	<u>2 382</u>
Flux de trésorerie utilisés pour les activités d'investissement	<u>(9 080 149)</u>	<u>(40 468 605)</u>
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunt à long terme	7 143 438	-
Participation gouvernementale et produits financiers connexes provenant du transfert des quais fédéraux	2 343 821	40 116 286
Participation gouvernementale aux immobilisations	40 084	24 440
Remboursement de la dette à long terme	<u>(5 479 486)</u>	<u>(5 149 152)</u>
Flux de trésorerie provenant des activités de financement	<u>4 047 857</u>	<u>34 991 574</u>
DIMINUTION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	<u>(286 178)</u>	<u>(2 289 062)</u>
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	<u>2 527 220</u>	<u>4 816 282</u>
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 15)	<u>2 241 042 \$</u>	<u>2 527 220 \$</u>

ÉTATS FINANCIERS

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC NOTES COMPLÉMENTAIRES 31 MARS 2003

1. CONSTITUTION ET OBJET

La Société des traversiers du Québec est une compagnie à fonds social constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-14) dont les actions font partie du domaine public du Québec et sont réservées au ministre des Finances. La Société a pour objet notamment de fournir des services de transport par traversiers entre les rives des fleuves, rivières et lacs situés dans le 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. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Une valeur basée sur le coût d'origine du donateur ou sur la valeur foncière municipale, ou déterminée à la suite d'une évaluation technique, a été attribuée aux immobilisations acquises par donation. Les autres immobilisations sont inscrites au coût d'acquisition, lequel comprend les intérêts encourus durant les travaux de construction ou de rénovation.

Les immobilisations sont amorties selon les méthodes et les taux suivants :

	Méthode	Taux
Quais	Solde dégressif	5 %
Bâtiments	Solde dégressif	10 %
Navires	Solde dégressif	15 %
Ameublement et équipement	Solde dégressif	20 %
Matériel roulant	Solde dégressif	30 %
Améliorations locatives	Linéaire	Durée du bail

Participation gouvernementale recouvrable

La participation gouvernementale recouvrable correspond à l'écart entre, d'une part, la somme des dépenses d'intérêts encourues sur des emprunts du Fonds de financement afférents à l'acquisition d'immobilisations et de l'amortissement cumulé sur ces immobilisations et, d'autre part, les subventions du gouvernement du Québec reçues pour permettre les versements sur ces emprunts.

Participations gouvernementales reportées

La contrepartie de la valeur attribuée aux biens acquis par donation et les subventions pour l'acquisition d'immobilisations sont comptabilisées comme participations gouvernementales reportées et sont virées aux résultats selon les mêmes méthodes et taux d'amortissement que les immobilisations en cause.

La subvention et les produits financiers connexes grevés d'une affectation d'origine externe aux charges d'exercices futurs sont constatés à titre de produit au cours des exercices où les charges correspondantes sont constatées.

Espèces et quasi-espèces

La politique de la Société consiste à présenter dans les espèces et quasi-espèces les soldes bancaires incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le découvert et le disponible et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition.

Régimes de retraite

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

3. FRAIS D'EXPLOITATION

	2003	2002
Traitements et avantages sociaux	19 310 991 \$	18 211 766 \$
Contrats d'opération	1 057 392	1 164 017
Carburant	4 238 145	3 471 925
Entretien et réparation - navires	5 682 452	5 833 061
Entretien et réparation - quais	3 983 706	3 762 963
Entretien et réparation - bâtiments	495 691	439 796
Taxes foncières et scolaires	971 962	849 243
Assurances	1 409 298	1 202 328
Autres	2 894 947	2 736 958
Recouvrements des assureurs	(255 899)	(533 654)
	<u>39 788 685 \$</u>	<u>37 138 403 \$</u>

4. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2003	2002
Traitements et avantages sociaux	3 396 923 \$	2 715 206 \$
Formation du personnel	151 635	123 700
Papeterie et impression	91 773	88 649
Honoraires professionnels	216 107	173 111
Autres	429 037	488 538
	<u>4 285 475 \$</u>	<u>3 589 204 \$</u>

5. AUTRES REVENUS

	2003	2002
Intérêts sur dépôts bancaires	119 860 \$	100 463 \$
Intérêts sur l'ajustement de la cotisation de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	23 484	20 137
Droit d'amarrage	47 132	31 700
Stationnement et divers	71 676	102 925
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	168 093	187 391
Affichage publicitaire	28 816	33 869
Location de navires	2 700	1 000
Location de locaux	16 680	14 448
Perte sur vente d'actifs	(9 689)	(3 623)
	<u>468 752 \$</u>	<u>488 310 \$</u>

ÉTATS FINANCIERS

6. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES

	2003	2002
Subventions du gouvernement du Québec		
Subvention d'opération	38 336 815 \$	35 688 241 \$
Participations gouvernementales recouvrables	(319 539)	944 766
	<u>38 017 276</u>	<u>36 633 007</u>
Virement de participations gouvernementales reportées		
Afférentes à la compensation financière provenant du transfert des quais fédéraux (note 11)	1 872 553	1 680 847
Afférentes aux immobilisations (note 12)	2 230 403	2 325 801
	<u>4 102 956</u>	<u>4 006 648</u>
	<u>42 120 232 \$</u>	<u>40 639 655 \$</u>

7. DÉBITEURS

	2003	2002
Secteur du transport	262 711 \$	199 461 \$
Secteur gouvernemental	361 365	18 007
Subvention à recevoir du ministère des Transports	616 000	1 070 000
Réclamation d'accident à recevoir	218 557	300 000
Autres	24 928	60 724
	<u>1 483 561 \$</u>	<u>1 648 192 \$</u>

8. PARTICIPATION GOUVERNEMENTALE RECOUVRABLE

Le gouvernement s'est engagé à verser à la Société les sommes nécessaires pour qu'elle soit en mesure de s'acquitter de ses obligations sur des emprunts du Fonds de financement servant à financer l'acquisition d'immobilisations, après s'être assuré que la Société n'est pas en mesure de le faire.

La participation recouvrable s'établit comme suit :

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Solde au début	24 430 478 \$	23 485 712 \$
Amortissement des immobilisations financées à long terme	5 277 227	6 204 143
Intérêts encourus sur les emprunts	4 203 454	4 569 808
	33 911 159	34 259 663
Participations gouvernementales reçues	(9 800 221)	(9 829 185)
Solde à la fin	<u>24 110 938 \$</u>	<u>24 430 478 \$</u>
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Emprunts du Fonds de financement (note 10)	60 694 124 \$	59 030 172 \$
Coût non amorti des immobilisations financées à long terme (note 9)	(37 516 826)	(35 650 616)
	23 177 298	23 379 556
Intérêts courus sur ces emprunts	933 640	1 050 922
	<u>24 110 938 \$</u>	<u>24 430 478 \$</u>

ÉTATS FINANCIERS

9. IMMOBILISATIONS

	2003				2002
	FINANCÉES À LONG TERME (note 8)	ACQUISES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	ACQUISES PAR DONATION (note 12)	AUTRES	TOTAL
	\$	\$	\$	\$	\$
COÛT					
Terrains	-	-	63 794	20 025	83 819
Quais	932 712	23 108 643	40 401 297	721 870	64 164 522
Bâtiments*	1 419 502	1 707 067	5 267 901	2 420 714	10 815 184
Navires**	97 842 121	-	29 228 708	2 537 727	129 608 556
Ameublement et équipement	-	-	12 738	1 960 790	1 973 528
Matériel roulant	-	-	-	123 149	123 149
Améliorations locatives	-	-	215 930	637 794	853 724
	<u>100 194 335</u>	<u>24 815 710</u>	<u>75 190 368</u>	<u>8 422 069</u>	<u>208 622 482</u>
AMORTISSEMENT CUMULÉ					
Quais	264 224	9 272 643	7 746 190	64 447	17 347 504
Bâtiments	-	1 111 853	2 807 975	458 794	4 378 622
Navires	62 413 285	-	27 946 812	1 077 807	91 437 904
Ameublement et équipement	-	-	7 253	1 294 864	1 302 117
Matériel roulant	-	-	-	85 946	85 946
Améliorations locatives	-	-	205 129	612 914	818 043
	<u>62 677 509</u>	<u>10 384 496</u>	<u>38 713 359</u>	<u>3 594 772</u>	<u>115 370 136</u>
VALEUR NETTE	<u>37 516 826</u>	<u>14 431 214</u>	<u>36 477 009</u>	<u>4 827 297</u>	<u>93 252 346</u>
	<u>91 533 161</u>				

* Au 31 mars 2003, ce poste inclut 2 412 420 \$ pour la construction d'un nouveau bâtiment pour loger les bureaux du siège social et aucun amortissement n'a été calculé sur ces coûts. Les intérêts capitalisés au cours de l'exercice totalisent 2 464 \$.

** Au 31 mars 2003, ce poste inclut 6 423 691 \$ pour la modernisation des traversiers *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin* et aucun amortissement n'a été calculé sur ces coûts. Les intérêts capitalisés au cours de l'exercice totalisent 48 707 \$.

10. DETTE À LONG TERME

	2003	2002
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et 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 \$
Emprunts du Fonds de financement, 8,49 %, remboursables par des versements semestriels de 1 766 415 \$ échéant en juin 2011	21 054 565	22 696 183
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 \$ échéant en janvier 2018	31 812 419	32 993 620
Emprunt du Fonds de financement, 5,97 %, remboursable par un versement de 704 110 \$ échéant en avril 2003	683 702	2 079 521
Emprunt du Fonds de financement, 5,85 %, remboursable par des versements semestriels de 672 490 \$ échu en novembre 2002	-	1 260 848
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 \$ échéant en janvier 2018	5 723 936	-
Emprunt temporaire du Fonds de financement, 3,17 %, échéant le 15 mai 2003, refinancé à long terme le 16 mai 2003 6,04 %, échéant en juin 2028	1 419 502	-
	86 245 534	84 581 582
Versements échéant en deçà d'un an	3 934 228	5 479 486
	<u>82 311 306 \$</u>	<u>79 102 096 \$</u>

Les versements en capital à effectuer sur les emprunts au cours des cinq prochains exercices s'établissent comme suit :

2004	3 934 228 \$
2005	3 557 896
2006	3 834 253
2007	4 132 404
2008	4 454 089

11. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES À LA COMPENSATION FINANCIÈRE PROVENANT DU TRANSFERT DES QAIS FÉDÉRAUX

En vertu d'une entente signée le 30 mars 2001, le gouvernement du Québec a transféré à la Société la propriété, effective le 19 juin 2000, des installations portuaires d'une valeur attribuée de 35 525 305 \$, situées sur le site 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'opération, l'entretien et la réfection des dix terminaux.

	<u>2003</u>	<u>2002</u>
Solde au début	37 770 246 \$	35 634 807 \$
Intérêts compensatoires reçus du ministère des Finances suite au transfert du montant de 36,3M\$ le 19 avril 2001 au lieu du 19 juin 2000	-	1 798 468
Intérêts gagnés	2 200 975	1 945 365
Amortissement des escomptes (primes) sur placements	99 847	57 886
Acquisition d'immobilisations	(41 451)	-
Frais de garde	(1 460)	-
Profit (perte) sur disposition de placement	(88)	14 567
	<u>40 028 069</u>	39 451 093
Virement aux résultats d'un montant équivalent aux dépenses nettes des quais fédéraux	<u>(1 872 553)</u>	<u>(1 680 847)</u>
	<u>38 155 516 \$</u>	<u>37 770 246 \$</u>
Ce solde se rapporte aux éléments suivants du bilan :		
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	92 586 \$	119 262 \$
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 39 486 620 \$)	37 653 315	37 154 106
Intérêts courus à recevoir	409 615	496 878
	<u>38 155 516 \$</u>	<u>37 770 246 \$</u>

Les placements obligatoires comportent des intérêts compris entre 6,5 % et 11,25 %. Les échéances vont d'avril 2003 à juillet 2025.

12. PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES REPORTÉES AFFÉRENTES AUX IMMOBILISATIONS

	2003	2002
a) Gouvernement du Québec		
Solde au début	6 086 838 \$	6 660 660 \$
Participation de l'exercice	40 084	24 440
	<u>6 126 922</u>	<u>6 685 100</u>
Virement aux résultats des montants suivants :		
Amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(511 714)	(598 262)
Solde à la fin	<u>5 615 208</u>	<u>6 086 838</u>
b) Gouvernement du Canada		
Solde au début	32 539 039	34 266 578
Participation de l'exercice	41 451	-
	<u>32 580 490</u>	<u>34 266 578</u>
Virement aux résultats d'un montant équivalent à l'amortissement des immobilisations subventionnées ou acquises par donation	(1 718 689)	(1 727 539)
Solde à la fin	<u>30 861 801</u>	<u>32 539 039</u>
	<u>36 477 009 \$</u>	<u>38 625 877 \$</u>
Ce solde se rapporte aux éléments suivants :		
Terrains	63 794 \$	63 794 \$
Quais	32 655 107	34 319 785
Bâtiments	2 459 926	2 701 579
Navires	1 281 896	1 508 113
Ameublement et équipement	5 485	6 856
Améliorations locatives	10 801	21 602
	<u>36 477 009</u>	<u>38 621 729</u>
Solde non dépensé de la subvention à l'acquisition d'immobilisations	-	4 148
	<u>36 477 009 \$</u>	<u>38 625 877 \$</u>

13. CAPITAL-ACTIONS

	2003	2002
Autorisé :		
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune		
Émis et payé :		
15 000 actions	<u>1 500 000 \$</u>	<u>1 500 000 \$</u>

14. ENGAGEMENTS

- La Société a signé des baux à long terme échéant en 2004 pour des locaux à la gare de Lévis et au port de Québec. Le bail pour la gare de Lévis comporte une première option de renouvellement de quinze ans et une option additionnelle de quatorze ans.

En vertu d'ententes de services avec trois transporteurs maritimes visant à maintenir des services de traversiers, la Société s'est engagée à leur verser une rémunération annuelle afin de payer certaines allocations ou de combler leur déficit.

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2003, la dépense de loyer pour les locaux s'élève à 60 076 \$ et la rémunération versée aux transporteurs totalise 1 057 392 \$.

Au 31 mars 2003 les engagements de la Société s'établissent comme suit :

	Baux	Ententes de services *
2004	61 178 \$	1 476 450 \$
2005	31 956	1 016 411
2006	-	880 897
	<u>93 134 \$</u>	<u>3 373 758 \$</u>

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

- Les engagements relatifs à un contrat pour la modernisation des traversiers *N.M. Alphonse-Desjardins* et *N.M. Lomer-Gouin* totalisent 4 258 209 \$.
- Le 4 octobre 2002, la Société a signé un contrat avec la Société immobilière du Québec à titre de maître d'œuvre pour la construction d'un nouveau siège social. Le budget estimé du projet, comprenant le coût de construction et les honoraires y afférents, est de 3 227 895 \$. Ce budget sera ajusté pour tenir compte de la facturation réelle. La soumission de l'entrepreneur ayant obtenu le contrat étant inférieure de 147 300 \$ au budget, il ne devrait pas y avoir de dépassements. Les engagements relatifs à ce contrat totalisent 667 546 \$.

15. FLUX DE TRÉSORERIE

	2003	2002
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES		
Encaisse	<u>2 241 042 \$</u>	<u>2 527 220 \$</u>

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 4 320 734 \$ (2002 : 4 680 032 \$).

16. 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 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.

17. RÉGIMES DE RETRAITE

La majorité des membres du personnel de la Société participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 455 797 \$ (2002 : 332 791 \$). Les obligations de la Société envers ce régime gouvernemental se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

18. INSTRUMENTS FINANCIERS**Dettes à long terme**

Au 31 mars 2003, la juste valeur de la dette à long terme de 84 826 032 \$ s'établissait à 90 767 557 \$ compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt. Cependant, dans la juste valeur mentionnée plus haut, un montant de 25 551 410 \$, dû au gouvernement du Québec, n'a pas été évalué et a été considéré à la valeur comptable compte tenu de l'absence de marché pour ce type de dette à long terme.

Emprunt à court terme

Au 31 mars 2003, la Société pouvait combler ses besoins de liquidité à court terme par un régime d'emprunts à court terme ou par voie de marge de crédit auprès d'institutions financières ou auprès du Fonds de financement du gouvernement. Ces lignes de crédit sont autorisées jusqu'à concurrence de 13 500 000 \$ jusqu'au 31 mars 2004, puis à compter de cette dernière date, jusqu'à concurrence d'un montant de 5 000 000 \$ jusqu'au 31 juillet 2007. Au 31 mars 2003, un montant de 1 419 502 \$ avait été prélevé en vertu de ce régime. La juste valeur de cet emprunt temporaire, présenté au poste « Dette à long terme », correspond à la valeur comptable étant donné le court délai de renouvellement.

Autres éléments d'actifs et de passifs

La juste valeur de l'encaisse, des débiteurs et des créditeurs et frais courus équivaut à leur valeur comptable étant donné leur courte période d'échéance.

19. ÉVENTUALITÉS

En décembre 2001, les municipalités de Tadoussac et Baie-Sainte-Catherine ont réclamé au ministre des Affaires municipales et à la Société des compensations de taxes pour les années 1998 à 2001 pour les quais des traversiers. De plus, la municipalité de Tadoussac a présenté à la Société des comptes de taxes de 438 000 \$, pour les années 2000 à 2003, relativement au quai.

La Société estime que la valeur des installations imposables qu'elle possède ne devrait pas excéder 1,2 M\$ et elle a comptabilisé une provision pour taxes basée sur cette évaluation alors que la municipalité de Tadoussac estime une valeur imposable de 4,2 M\$.

La position qui sera dégagée soit par une entente ou par une décision du Tribunal administratif de Québec dans le dossier de Tadoussac devrait servir de base pour un règlement avec la municipalité de Baie-Sainte-Catherine dont les enjeux sont minimes cependant. De l'avis de la Société, aucun autre passif important ne peut résulter de ces réclamations.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1.0 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

- 1.1 Le présent code d'éthique a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de la Société des traversiers du Québec (ci-après appelée « la Société »), de favoriser la transparence au sein de la Société et de responsabiliser l'administration et les administrateurs de la Société.
- 1.2 Le présent code d'éthique s'applique aux membres du conseil d'administration de la Société nommé ou désigné par décret du gouvernement, conformément à l'article 6 de la Loi sur la Société des traversiers du Québec (L.R.Q., c. S-14) (ci-après appelée « administrateur »).

2.0 MISSION DE LA SOCIÉTÉ

La mission de la Société est d'assurer des services de traversiers sécuritaires et fiables permettant le transport des personnes, des véhicules et des marchandises, contribuant ainsi à l'essor social, économique et touristique du Québec.

3.0 VALEURS DE LA SOCIÉTÉ

Les valeurs véhiculées par la Société sont le respect des personnes, l'esprit de créativité, le souci de la qualité du service et le goût du partenariat.

4.0 PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

- 4.1 L'administrateur est nommé pour contribuer, à l'intérieur de son mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs.

Sa contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

- 4.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (décret 824-98 du 17 juin 1998) et le présent code d'éthique et de déontologie. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

- 4.3 L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

- 4.4 L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans.
- 4.5 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en était, doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.
- 4.6 L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

Il doit dénoncer à la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

L'administrateur nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

- 4.7 L'administrateur à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Société doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatif à cette question.

- 4.8 L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.
- 4.9 L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particuliers de le consulter et de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

- 4.10 L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président-directeur général, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

Le président-directeur général peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

- 4.11 L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Société.

- 4.12 L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
- 4.13 L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.
- 4.14 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

- 4.15 L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs de la Société ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

- 4.16 Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

5.0 ACTIVITÉS POLITIQUES

- 5.1 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.
- 5.2 Le président-directeur général, ou tout autre administrateur à temps plein s'il en est, qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.
- 5.3 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 5.4 L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
- 5.5 L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 5.3 ou à l'article 5.4 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30^e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30^e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
- 5.6 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

- 5.7 L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

6.0 RÉMUNÉRATION

- 6.1 L'administrateur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celle-ci, telle qu'elle a été définie au décret le nommant.
- 6.2 L'administrateur qui, à la demande de la Société, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence de cet autre organisme ou entreprise, doit retourner à la Société toute telle rémunération ou jeton de présence.

7.0 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

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
- 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 pré-affranchie dans toutes nos traverses

ANNEXE II

COMMENT NOUS JOINDRE

- Par courriel: stq@traversiers.gouv.qc.ca
- À nos bureaux : Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

- Dans nos traverses :

Sorel-Saint-Ignace-de-Loyola
(450) 743-3258 ou (450) 836-4600

Québec-Lévis
(418) 644-3704 ou (418) 837-2408

L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive
(418) 438-2743

Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine
(418) 235-4395

Matane-Baie-Comeau-Godbout
(418) 562-2500 ou 1-877-562-6560 (information et réservations pour Matane)

L'Isle-aux-Grues-Montmagny
(418) 248-6869 (d'avril à décembre)

Rivière-du-Loup-Saint-Siméon
(418) 862-5094 (du Jeudi saint au 2 janvier)

Île d'Entrée-Cap-aux-Meules
(418) 986-5705 (de mai à décembre)

POUR CONNAÎTRE NOS HORAIRES ET NOS TARIFS

- Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse: www.traversiers.gouv.qc.ca
- En semaine, en téléphonant au bureau de Communication-Québec de votre région.
- Consultez nos dépliants dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

Publiée le 2 avril 2001

*Société
des traversiers*

Québec

