

Rapport annuel de gestion

Société des traversiers
du Québec

2016-2017



Société des traversiers du Québec

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

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

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

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

Photographies

Société des traversiers du Québec

Révision linguistique et correction d'épreuves

Marie Parent

Graphisme

Paquin Design

Impression

Impecca Image et impression inc.

EN COUVERTURE

Gare fluviale de Lévis de la traverse Québec-Lévis.

Abréviations

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

ISBN : 978-2-550-79207-9 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-79208-6 (version PDF)

ISSN : 1706-8924 (version imprimée)

ISSN : 2368-3708 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
Bibliothèque et Archives Canada, 2017
© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS, DE LA MOBILITÉ DURABLE ET DE L'ÉLECTRIFICATION DES TRANSPORTS	4
PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
DÉCLARATION DE LA DIRECTION	6
MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	7
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	8
FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE	11
RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018	19
REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018	20
Objectif 1.1 : Assurer la fiabilité des opérations	20
Objectif 1.2 : Bonifier le programme d'expérience client	20
Objectif 2.1 : Figurer parmi les employeurs de choix en transport maritime au Québec	21
Objectif 2.2 : Améliorer la performance en matière de santé et sécurité	21
Objectif 3.1 : Moderniser les outils de gestion	22
Objectif 3.2 : Améliorer la performance en développement durable	22
Objectif 4.1 : Accroître les revenus autonomes	23
RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	24
DÉVELOPPEMENT DURABLE	26
UTILISATION DES RESSOURCES	34
Bonis au rendement	34
Ressources humaines	34
Ressources budgétaires et financières	36
Ressources informationnelles	41
GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES	43
ÉTATS FINANCIERS	44
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS	63
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE	64
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	65
GOVERNANCE	66
Fonctionnement des comités	66
Membres du conseil d'administration	68
Rémunération	71
POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES	72
OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES	74
RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	75
RÉSEAU	76
FLOTTE	78
ORGANIGRAMME	80

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

MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, 1^{er} étage, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec (STQ) pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2017.

Ce rapport dresse le bilan des principales réalisations de la STQ en vue de remplir sa mission, qui consiste à assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi le développement du Québec.

La STQ a assorti cette mission d'une déclaration de services, afin de s'assurer que les clients qui utilisent l'un ou l'autre des 13 services maritimes qu'elle chapeaute entre Montréal et les Îles-de-la-Madeleine apprécient leur traversée. Avec 5 millions de passagers et 2 millions de véhicules transportés annuellement, il ne fait pas de doute que la STQ joue un rôle essentiel pour relier plusieurs communautés côtières et désenclaver les régions insulaires.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. Lessard', written in a cursive style.

Laurent Lessard

Ministre des Transports, de la Mobilité durable
et de l'Électrification des transports

Québec, septembre 2017

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR LAURENT LESSARD

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

Monsieur le Ministre,

Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la Société des traversiers du Québec (STQ), j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion ainsi que les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2017.

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

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



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Bertrand', written in a cursive style.

François Bertrand
Président-directeur général par intérim

Québec, septembre 2017

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

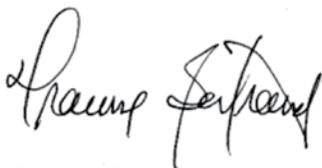
Les résultats et l'information contenus dans le présent rapport annuel de gestion et les contrôles afférents sont sous ma responsabilité. Cette dernière porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données, de l'information et des explications qui y sont présentées.

Tout au long de l'exercice financier, la STQ a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à assurer l'atteinte des objectifs définis dans son Plan stratégique 2014-2018. Le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la STQ :

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

Les membres du conseil d'administration de la STQ ont approuvé le Rapport annuel de gestion 2016-2017. De plus, sur la base d'une analyse de risques, la responsable de l'audit interne a conduit un examen visant à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information contenue dans ce rapport et a produit un rapport de validation à cet égard.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2016-2017 correspond à la situation et est fiable.



François Bertrand
Président-directeur général par intérim

Québec, le 25 août 2017



MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du conseil d'administration, des employés et en mon nom personnel, je suis heureux de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2016-2017 de la Société des traversiers du Québec (STQ).

Au cours de cet exercice financier, la STQ a poursuivi la mise en œuvre d'actions qui découlent de son Plan stratégique 2014-2018 et qui visent, en particulier, à bonifier l'expérience client, à attirer et à retenir une main-d'œuvre qualifiée, à améliorer la performance organisationnelle dans une perspective de développement durable et à accroître l'autofinancement de l'organisation. En 2016-2017, la STQ a effectué 115 584 traversées, transportant près de 5 millions de passagers et un peu plus de 2 millions de véhicules. Les traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat ont, quant à elles, réalisé respectivement 2 745 traversées et 90 trajets, permettant de mener à bon port quelque 172 640 passagers et 61 850 véhicules. Avec ses partenaires, la STQ rend également possible l'acheminement de marchandises à l'île d'Anticosti, sur la Basse-Côte-Nord et aux Îles-de-la-Madeleine.

MISSION, PARTICULARITÉS ET NOUVEAUTÉS

La STQ veille à respecter sa vocation première, qui consiste à assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables. La sécurité de ses passagers et de ses employés demeure constamment au cœur de ses préoccupations. Par sa mission, la STQ contribue également à la prospérité de la population québécoise tout le long du fleuve Saint-Laurent.

Durant le dernier exercice, deux conventions collectives ont été conclues, ce qui porte à quatre le total des conventions collectives signées au 31 mars 2017. L'ensemble de ces ententes sont en vigueur jusqu'au 31 mars 2020.

Au chapitre des principales nouveautés de l'année, la STQ a poursuivi ses engagements en matière de développement durable en créant trois nouveaux comités consultatifs régionaux, faisant ainsi passer leur nombre à onze, et en élaborant son deuxième plan d'action de développement durable, qui couvre la période 2015-2020.

Au cours de l'été et de l'automne 2016 et pendant l'hiver 2017, la STQ a également mené diverses offensives de commercialisation auprès des clientèles des trois traverses annuelles tarifées de son réseau, soit celles de Sorel-Tracy, de Québec et de Matane. Ces initiatives promotionnelles se sont avérées pertinentes et profitables.

Le NM *F.-A.-Gauthier*, mis en service en juillet 2015 à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, a réalisé la presque totalité des traversées prévues en 2016-2017. En effet, si l'on exclut les traversées annulées à cause des conditions climatiques défavorables ou d'autres circonstances indépendantes de notre volonté, seules six traversées n'ont pu être effectuées en raison d'un bris du traversier. Au printemps 2016 se sont tenus le premier arrêt technique annuel de ce navire amiral ainsi que sa cale sèche de garantie.

À l'automne 2016, la STQ a pris une part active aux séances du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement relativement au projet de construction d'un duc-d'Albe au quai garage de Tadoussac en vue de l'arrivée des deux nouveaux navires jumeaux à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine. Les engagements pris par la STQ dans l'étude d'impact ou précisés lors des audiences publiques ont été jugés satisfaisants par la commission d'enquête.

REDDITION DE COMPTES

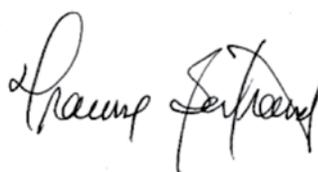
La section « Reddition de comptes » du Rapport annuel de gestion 2016-2017 comporte quatorze indicateurs dont les résultats témoignent globalement des efforts et de l'engagement de l'ensemble du personnel de la STQ. Dans les autres rubriques de ce rapport, vous trouverez divers renseignements démontrant que la STQ mise sur l'optimisation de ses ressources sans pour autant sacrifier sa mission première, sa vision et les valeurs de courtoisie, de respect, de professionnalisme, d'intégrité et d'innovation qui sont les siennes.

REMERCIEMENTS

J'aimerais remercier personnellement tous les employés, qui, par leur travail au quotidien et leur savoir-faire, contribuent à l'atteinte des résultats ainsi qu'au grand succès de la STQ. Mes remerciements s'adressent également aux membres du comité de direction, dont l'expertise et le professionnalisme sont des leviers importants de l'accomplissement du mandat de l'organisation. Enfin, je tiens à souligner l'engagement du président et de tous les membres du conseil d'administration ; leur dévouement, leur compétence et leur expérience permettent à la STQ de progresser et de garder le cap sur sa mission.

En terminant, au nom du conseil d'administration, du comité de direction, de tout le personnel de la STQ ainsi qu'en mon nom propre, je souhaite exprimer ma plus vive reconnaissance à M. Jocelyn Fortier, président-directeur général de la STQ jusqu'au 15 mars 2017.

Je vous invite maintenant à prendre connaissance des prochaines pages. Bonne lecture!



François Bertrand
Président-directeur général par intérim

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MISSION

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

VISION

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

CRÉNEAUX D'ACTIVITÉ

À titre de société d'État, la STQ fournit des services essentiels à plusieurs citoyens du Québec : elle favorise le désenclavement des populations insulaires, permet le lien entre les tronçons d'une même route nationale et offre des services de traversiers interrégionaux et de transport public urbain. Au moyen des liaisons maritimes qu'elle assure, la STQ se révèle ainsi un moteur de développement économique, social et touristique.

VALEURS

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



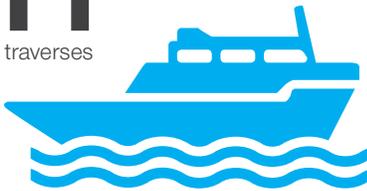
À la traverse Québec-Lévis.

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

LA STQ EN CHIFFRES

11

traverses

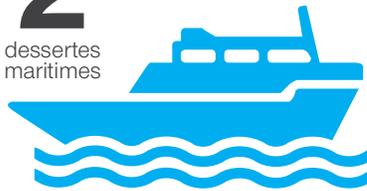


soit 2 traverses
exploitées en partenariat

et 9 traverses
exploitées par la STQ

2

dessertes
maritimes



exploitées en partenariat

18

navires



661 employés*



4 999 000

passagers transportés**



115 584

traversées effectuées**



2 028 000

véhicules transportés**



3 998

vols effectués
(hélicoptère et avion)



9 522

véhicules électriques
transportés gratuitement***



99,6 %

des traversées
prévues réalisées**

* Au 31 mars 2017.

** Pour les traverses exploitées par la STQ.

*** Pour les six traverses tarifées du réseau de la STQ.

HISTORIQUE

1971

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

1976

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

1978

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

1980

Exploitation de la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine

1981

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

1993

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

2001

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

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

2007

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

2009

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

- traverse de l'Île-Verte¹
- desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord
- traverse Harrington Harbour-Chevery
- quai de Port-Menier
- traverse de la rivière Saint-Augustin
- débarcadère ferroviaire de Matane
- desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine

2012

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

2013

Exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny
Exploitation de la traverse de l'Île-Verte¹

2014

Exploitation de la traverse Harrington Harbour-Chevery

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

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE

FAITS SAILLANTS

Création de comités consultatifs régionaux additionnels

Conformément à sa Politique sur les comités consultatifs régionaux (CCR), la STQ a créé, par résolution du conseil d'administration, un nouveau CCR pour chacune des traverses suivantes : Île-Verte, Harrington Harbour et rivière Saint-Augustin. Trois CCR se sont donc ajoutés en 2016-2017 aux huit autres déjà existants.

Renouvellement des conventions collectives

Rappelons que tout au long de l'exercice financier 2015-2016, la STQ était en négociation pour le renouvellement de sept de ses huit conventions collectives, échues au 31 mars 2015. La négociation s'est poursuivie en 2016-2017 et a permis la signature de deux autres conventions, ce qui porte à quatre le total des conventions collectives signées et en vigueur jusqu'au 31 mars 2020. Au 31 mars 2017, trois autres conventions faisaient l'objet d'une entente de principe. La STQ a également commencé en 2017 la négociation de la huitième convention, venue à échéance le 31 mars 2017.

Nouveau plan d'action de développement durable

La STQ a élaboré son Plan d'action de développement durable 2015-2020. Ce document, qui explique la démarche de la STQ en matière de développement durable et définit les objectifs qu'elle souhaite atteindre au cours des prochaines années, fait l'objet d'une reddition de comptes aux pages 26 à 33 du présent rapport.

Quelques nouvelles actions de commercialisation

Diverses actions de commercialisation ont été mises en œuvre dans les trois traverses annuelles tarifées (Sorel-Tracy, Québec et Matane), contribuant ainsi à l'augmentation de l'achalandage et des revenus en 2016-2017. Les lignes qui suivent donnent un aperçu des principales initiatives de promotion menées par la STQ durant la dernière année.

À l'été 2016, à la traverse de Québec, les enfants âgés de 5 à 11 ans, accompagnés d'un adulte, ont pu monter à bord gratuitement. Quant aux enfants de 4 ans et moins, la gratuité dont ils bénéficiaient déjà a été maintenue. Les familles à pied ou à vélo ont ainsi profité de cette offre estivale.

Après son succès de l'été 2016 à la traverse de Québec, la « promo famille » a fait son retour à l'hiver 2016-2017. Cette fois, les familles à pied ou en auto des traverses de Québec et de Sorel-Tracy ont pu se prévaloir de la gratuité pour leurs enfants de 5 à 11 ans lors de leurs déplacements.

À la traverse de Matane, deux nouveautés automnales ont été proposées à la population, soit la Soirée du Capitaine et le Brunch du Commissaire. Ces événements, qui se tenaient sur le *NM F.-A.-Gauthier* lorsqu'il était amarré au quai de Matane, avaient respectivement lieu les samedis soir et les dimanches matin. Ayant à l'esprit la réussite de ses services de restauration à bord, notamment le bistro gourmand lancé à l'été 2016, la direction de la traverse souhaitait offrir au public une occasion de plus de découvrir – ou de redécouvrir – ce navire amiral et ses multiples atouts.

Finalement, désireuse d'augmenter le nombre d'automobilistes parmi sa clientèle, la STQ a baissé le prix d'une traversée à 6 \$ pour le véhicule et son conducteur, lors de l'achat de dix passages ou plus. Grâce à ce tarif révisé, en vigueur depuis le 27 février 2017 aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy, le service de traversiers s'avère encore plus accessible et abordable pour les automobilistes.

Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

Dans le contexte de la fin de la garantie du NM *F.-A.-Gauthier* en avril 2016, un plan d'intervention a été mis en place afin de tenir au printemps 2016 l'arrêt technique annuel, sous la responsabilité de la STQ, et la cale sèche de garantie, sous celle du constructeur naval.

Pendant l'arrêt technique du navire, du 1^{er} mai au 9 juin, celui-ci a fait l'objet de diverses inspections et de travaux d'entretien. Ses certifications annuelles ont aussi été renouvelées à cette occasion. Lors de la cale sèche de garantie, qui s'est déroulée du 9 au 20 juin dans un chantier naval de la Gaspésie, les inspections selon les recommandations des manufacturiers d'équipements ont été effectuées, de même que des travaux sur certains éléments garantis.

Le 30 juin 2016, la STQ a accueilli à Québec les représentants des médias lors d'une séance de breffage technique portant sur le bilan de cet arrêt technique et de cette cale sèche de garantie. Cette rencontre a également permis de faire le point sur le système de propulsion bicarburant et de confirmer que l'alimentation au gaz naturel liquéfié était à nouveau en fonction sur le NM *F.-A.-Gauthier*.

En date du 31 mars 2017, il ne restait qu'une seule réclamation de garantie encore en traitement et que le constructeur était tenu d'honorer.

Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

La livraison des deux futurs navires jumeaux, soit le *Armand-Imbeau II* et le *Jos-Deschênes II*, ne s'est pas concrétisée durant l'exercice financier. Pour plus de précisions à ce sujet, consultez la note complémentaire 21 des états financiers à la page 62.

Par ailleurs, le Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE) a déposé en février 2017 un rapport d'enquête et d'audience publique relativement au projet de construction d'un duc-d'Albe au quai garage de Tadoussac en prévision de l'arrivée des nouveaux navires. Dans ses conclusions, la commission d'enquête estime que les engagements pris par la STQ dans l'étude d'impact ou précisés en audience publique sont de nature à préserver la qualité de vie des résidents situés au voisinage du quai et à assurer la protection des mammifères marins pendant les travaux.



Vue sur la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine.

REVUE STATISTIQUE

Traverses exploitées par la STQ

Traversées

Les neuf traverses exploitées par la STQ ont effectué 115 584 traversées en 2016-2017, comparativement à 111 733 en 2015-2016 et à 115 888 en 2014-2015, avec un taux de réalisation moyen de 99,6 %. Les grèves survenues à l'automne 2015 avaient entraîné une diminution du nombre total de traversées réalisées au cours de l'exercice 2015-2016.

La cible de 99,5 % que la STQ se fixe comme taux de réalisation minimal des traversées prévues a été dépassée cette année pour la première fois depuis six ans. Toutes les traverses ont atteint ou dépassé cette cible, à l'exception de celles de Tadoussac et de Harrington Harbour, qui l'ont toutes deux manquée de peu avec chacune 99,3 % des traversées prévues réalisées. À la traverse de Tadoussac, 312 traversées ont été annulées en raison de conditions climatiques difficiles. Par ailleurs, 93 annulations ont été rendues nécessaires par le déclenchement de l'alarme de CO₂ dans la salle des machines du NM *Armand-Imbeau* et 30 par des bris sur le NM *Jos-Deschênes*. À la traverse de Harrington Harbour, c'est 279 traversées qui n'ont pu être effectuées à cause de conditions climatiques défavorables. En outre, huit traversées ont été annulées à la suite d'un bris du navire de relève, le bateau-taxi *Seabreeze*, mis en service pour remplacer temporairement le NM *Les Eaux Scintillantes* pendant ses travaux de modernisation.

Soulignons l'excellente performance de la traverse de l'Île-Verte, qui a réalisé 100 % des traversées prévues pour la deuxième année consécutive.

TRAVERSÉES EN 2016-2017					
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PRÉVUES	EFFECTUÉES ²	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	TAUX DE RÉALISATION ³
Sorel-Tracy	25 000	25 155	61	216	99,8 %
Québec	25 576	25 492	162	78	99,8 %
L'Isle-aux-Grues	1 470	1 454	24	8	99,9 %
L'Isle-aux-Coudres	11 977	12 293	32	348	99,9 %
Tadoussac	41 347	41 137	604	394	99,3 %
Île-Verte	1 294	1 272	26	4	100 %
Matane	1 291	1 263	33	5	99,5 %
Harrington Harbour	1 200	986	294	80	99,3 %
Rivière Saint-Augustin	4 592	6 532	208	2 148	99,7 %
TOTAL	113 747	115 584	1 444	3 281	99,6 %

2. Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires.

3. Le calcul de ce taux exclut les traversées annulées principalement à cause des conditions climatiques défavorables, les traversées supplémentaires et les traversées non effectuées en raison de l'absence de passagers. Ce taux est arrondi au dixième près, sauf dans le cas de la traverse de L'Isle-aux-Coudres, où il a plutôt été arrondi à la baisse pour rendre compte du fait que quatre des 32 traversées annulées l'ont été pour des raisons autres que climatiques.

Passagers transportés

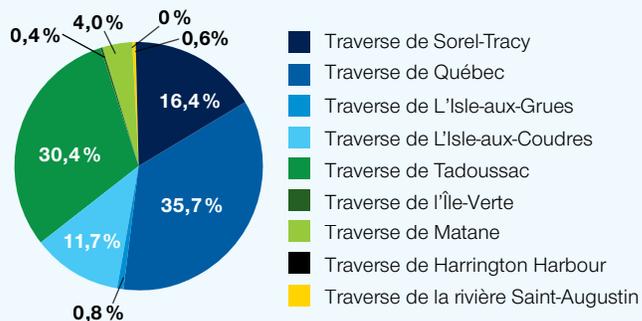
Près de 5 millions de passagers ont emprunté les neuf traverses exploitées par la STQ en 2016-2017, ce qui représente une augmentation d’achalandage de 6 % par rapport à 2015-2016 et de 1 % par rapport à 2014-2015. Les grèves survenues à l’automne 2015 avaient entraîné une diminution du nombre total de passagers transportés au cours de l’exercice 2015-2016.

Comparativement à l’année précédente, le nombre de passagers transportés a augmenté dans toutes les traverses en 2016-2017, sauf dans celles de Matane et de Harrington Harbour, qui ont connu une baisse respective de l’ordre de 3 % et de 33 %. La forte diminution constatée à la traverse de Harrington Harbour s’explique par une offre de transport réduite à la suite du retrait du NM *Les Eaux Scintillantes* pour sa modernisation. En effet, le bateau-taxi de relève *Seabreeze* offre une capacité restreinte et des conditions de navigation plus limitées. La baisse est également attribuable à un début de saison tardif et à l’utilisation prolongée du service par hélicoptère.

À la traverse de Matane, la mise en service du NM *F.-A.-Gauthier* à l’été 2015 avait provoqué une hausse marquée de l’achalandage en 2015-2016, avec 30 000 passagers de plus qu’en 2014-2015, malgré la grève. L’attrait de la nouveauté s’étant dissipé, le nombre de passagers transportés en 2016-2017 a connu une légère baisse d’environ 3 % par rapport à 2015-2016. Cependant, ce nombre reste supérieur de 14 % à celui enregistré en 2014-2015, dernière année de service du NM *Camille-Marcoux*.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE ⁴		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Sorel-Tracy	901 000	804 000	822 000
Québec	1 728 000	1 568 000	1 782 000
L’Isle-aux-Grues	36 000	38 000	40 000
L’Isle-aux-Coudres	551 000	569 000	584 000
Tadoussac	1 504 000	1 507 000	1 519 000
Île-Verte	17 000	19 000	21 000
Matane	174 000	204 000	198 000
Harrington Harbour	5 000	3 000	2 000
Rivière Saint-Augustin	22 000	24 000	31 000
TOTAL	4 938 000	4 736 000	4 999 000

RÉPARTITION DES PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE EN 2016-2017



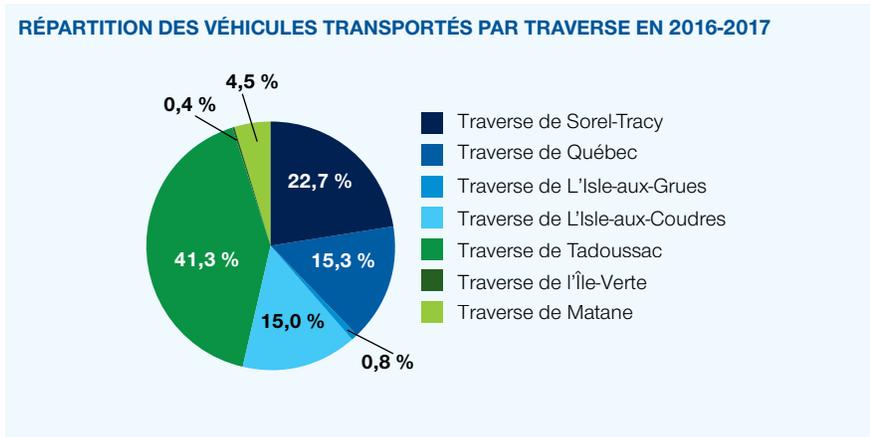
4. Données arrondies au millier près.

Véhicules transportés⁵

En 2016-2017, le nombre de véhicules transportés pour l'ensemble des neuf traverses exploitées par la STQ a augmenté de 5 % par rapport à 2015-2016, passant de plus de 1,9 million à plus de 2 millions. Les grèves survenues à l'automne 2015 avaient entraîné une diminution du nombre total de véhicules transportés au cours de l'exercice 2015-2016.

Comparativement à l'année précédente, toutes les traverses ont connu une augmentation ou un maintien de leur nombre de véhicules transportés en 2016-2017. Les croissances les plus importantes ont été constatées aux traverses de Québec et de Matane, avec respectivement 14 % et 6 % d'augmentation. Les traverses de Tadoussac et de Sorel-Tracy ont transporté à elles seules 64 % du total des véhicules.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	VÉHICULES TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE ⁶		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Sorel-Tracy	533 000	446 000	460 000
Québec	348 000	274 000	311 000
L'Isle-aux-Grues	15 000	17 000	17 000
L'Isle-aux-Coudres	283 000	292 000	303 000
Tadoussac	807 000	812 000	838 000
Île-Verte	6 000	7 000	7 000
Matane	81 000	87 000	92 000
Harrington Harbour ⁷	—	—	—
Rivière Saint-Augustin ⁷	—	—	—
TOTAL	2 073 000	1 935 000	2 028 000



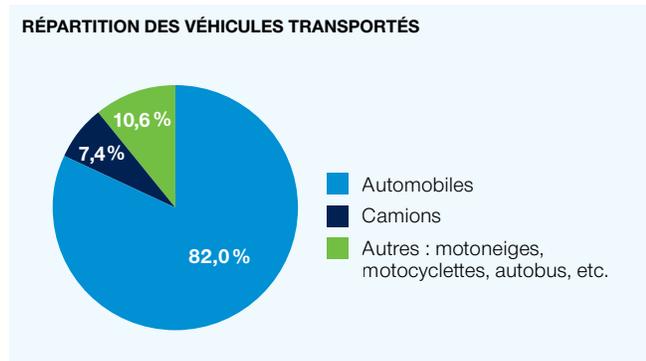
5. À compter du présent rapport annuel de gestion, la quantité de véhicules transportés n'est plus exprimée en unités équivalentes automobiles (UEA), mais en nombre.

6. Données arrondies au millier près.

7. Transport de personnes et de petites marchandises seulement.

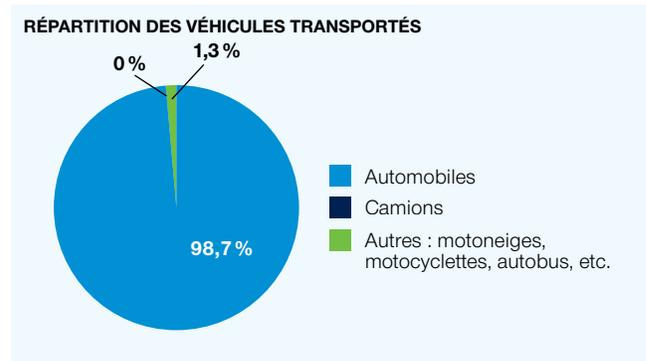
Traverse de Sorel-Tracy

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁸	
	NOMBRE
Automobiles	377 000
Camions	34 000
Autres	49 000
TOTAL	460 000



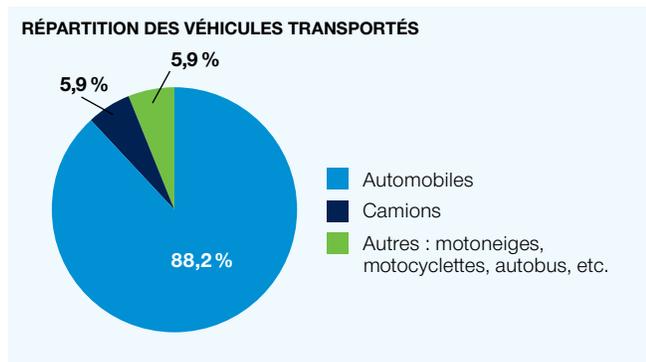
Traverse de Québec

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁸	
	NOMBRE
Automobiles	307 000
Camions	100
Autres	3 900
TOTAL	311 000



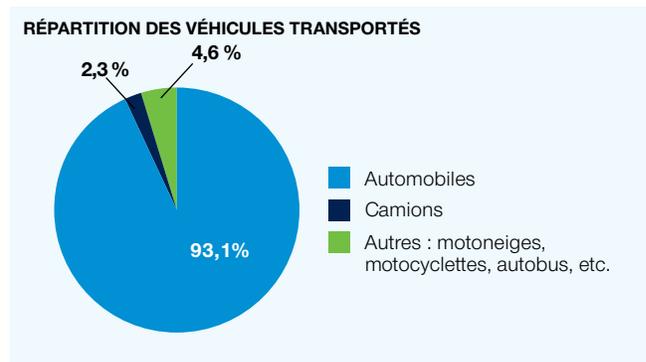
Traverse de L'Isle-aux-Grues

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁸	
	NOMBRE
Automobiles	15 000
Camions	1 000
Autres	1 000
TOTAL	17 000



Traverse de L'Isle-aux-Coudres

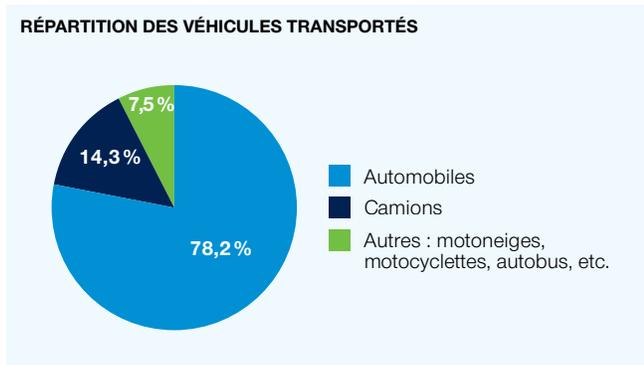
TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁸	
	NOMBRE
Automobiles	282 000
Camions	7 000
Autres	14 000
TOTAL	303 000



8. Données arrondies.

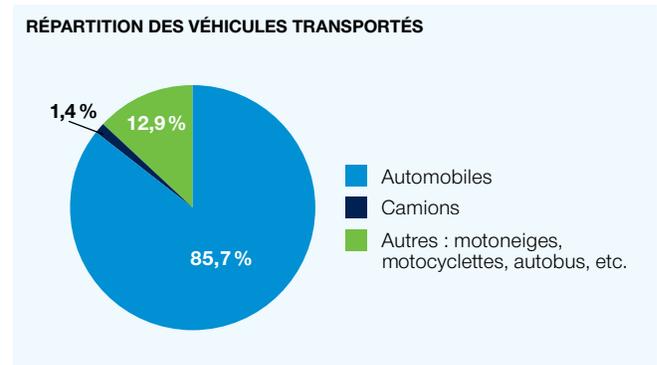
Traverse de Tadoussac

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁹	
	NOMBRE
Automobiles	655 000
Camions	120 000
Autres	63 000
TOTAL	838 000



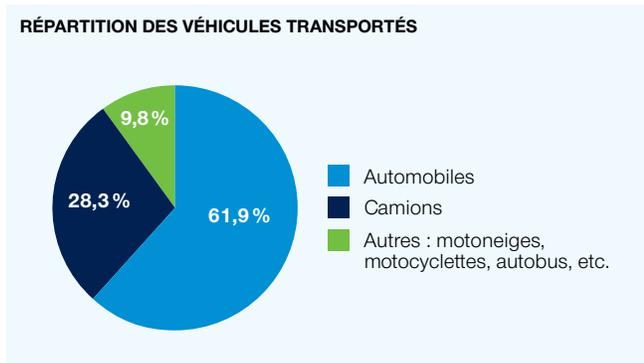
Traverse de l'Île-Verte

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁹	
	NOMBRE
Automobiles	6 000
Camions	100
Autres	900
TOTAL	7 000



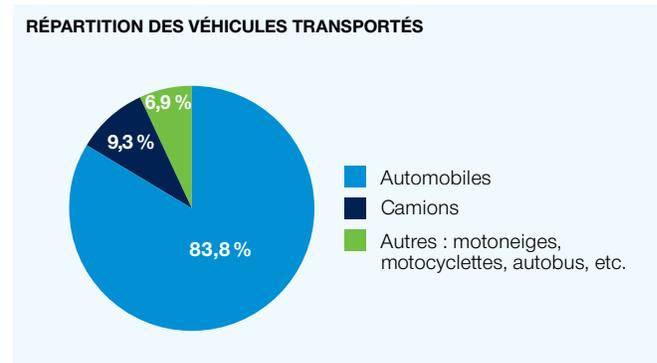
Traverse de Matane

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁹	
	NOMBRE
Automobiles	57 000
Camions	26 000
Autres	9 000
TOTAL	92 000



Sommaire des traverses exploitées par la STQ

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2016-2017 ⁹	
	NOMBRE
Automobiles	1 699 000
Camions	188 200
Autres	140 800
TOTAL	2 028 000



Marchandises transportées

Le volume de marchandises transportées par la barge *Mécatina II* à la traverse de Harrington Harbour s'est élevé à 950 tonnes en 2016-2017, comparativement à 1 240 tonnes en 2015-2016.

	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES) ¹⁰		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Harrington Harbour ¹¹	1 140	1 240	950

9. Données arrondies.

10. Données arrondies à la dizaine près.

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

Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

Traverses

En 2016-2017, les traverses de Rivière-du-Loup et de l'île d'Entrée ont vu leur nombre de passagers et de véhicules transportés augmenter. Le volume de marchandises transportées à la traverse de la rivière Saint-Augustin a pour sa part connu une légère diminution.

	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGERS TRANSPORTÉS ¹²			VÉHICULES TRANSPORTÉS (NOMBRE) ¹²		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Rivière-du-Loup	1 658	1 708	1 659	138 650	131 560	138 830	60 920	59 300	61 140
Île d'Entrée	956	1 038	1 086	6 760	6 930	7 490	510	560	710
TOTAL	2 614	2 746	2 745	145 410	138 490	146 320	61 430	59 860	61 850

	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES) ¹²		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Rivière Saint-Augustin	2 260	2 570	2 450

Dessertes maritimes

Le nombre de passagers transportés par le service de desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine est demeuré stable en 2016-2017, tandis que celui du service de desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord a enregistré une croissance de près de 10 %. À l'inverse, le volume de marchandises transportées a augmenté de 7 % dans le cas de la première desserte, alors qu'il est resté à peu près stable dans le cas de la seconde. Soulignons que la STQ a renouvelé pour l'hiver 2017 son programme de désenclavement des populations de l'île d'Anticosti et de la MRC du Golfe-du-Saint-Laurent, en collaboration avec son partenaire contractuel et le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET).

	TRAJETS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS ¹²			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES) ¹²		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Îles-de-la-Madeleine	45	46	46	9 180	10 410	10 480	25 490	25 670	27 470
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	42	44	44	13 500	14 440	15 840	18 380	16 930	16 660
TOTAL	87	90	90	22 680	24 850	26 320	43 870	42 600	44 130

Services aériens

En 2016-2017, le nombre de vols effectués et de passagers transportés a augmenté pour toutes les traverses où des services aériens sont offerts, à l'exception de celle de l'île d'Entrée.

	VOLS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS ¹²		
	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2014-2015	2015-2016	2016-2017
L'Isle-aux-Grues	745	794	890	3 850	3 520	3 750
Île-Verte	931	1 088	1 136	1 110	1 370	1 380
Île d'Entrée ¹³	112	206	110	140	170	150
Harrington Harbour	1 014	1 569	1 862	2 260	3 310	3 420
TOTAL	2 802	3 657	3 998	7 360	8 370	8 700

12. Données arrondies à la dizaine près.

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

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

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements

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

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

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

Améliorer nos services

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

PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

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

Orientations reliées au plan stratégique

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

Objectifs stratégiques

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

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

Objectif 1.1

ASSURER LA FIABILITÉ DES OPÉRATIONS

INDICATEURS	CIBLES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Taux de réalisation des traversées prévues ¹⁴	99,5 %	99,0 %	95,3 %	99,6 %
Dépôt du rapport d'analyse	30 juin 2015	s. o.	27 avril 2015	s. o.

Fiabilité du service

Pour la première fois depuis six ans, la cible de 99,5 % a été dépassée cette année, avec un résultat de 99,6 %. Toutes les traverses ont atteint ou dépassé cette cible, à l'exception de celles de Tadoussac et de Harrington Harbour. Pour plus de précisions, consultez la page 13.

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

La STQ s'est vu confier le mandat de définir des critères permettant au gouvernement d'évaluer les services de traversiers existants et la possibilité d'intégrer de nouvelles traverses au sein de son réseau. Le rapport d'analyse de l'admissibilité des traverses intermédiaires à un programme d'aide du gouvernement du Québec avait été déposé lors du précédent exercice financier, deux mois avant la date cible.

Objectif 1.2

BONIFIER LE PROGRAMME D'EXPÉRIENCE CLIENT

INDICATEURS	CIBLES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Taux de satisfaction de la clientèle ¹⁵	8,5/10	9,2/10	9,2/10	9,3/10
Nombre de plaintes clients reçues par million de passagers transportés	47	60	104	51

Satisfaction de la clientèle

Dans les sept traverses exploitées par la STQ où s'est tenu un sondage auprès de la clientèle, le taux de satisfaction global varie de 9,1 à 9,7 sur 10. La moyenne de 9,3 obtenue à l'été 2016 constitue le meilleur résultat des six dernières années. La traverse de Québec a connu l'amélioration la plus importante, avec un taux de satisfaction qui est passé de 8,8 à l'été 2015 à 9,4 à l'été 2016.

Plaintes de la clientèle

En 2016-2017, 257 plaintes ont été reçues et traitées, soit 51 plaintes par million de passagers transportés, un résultat qui se rapproche de la cible de 47. Rappelons que l'année 2015-2016 avait été marquée par des grèves de certaines catégories de personnel de la STQ, ce qui avait entraîné une forte insatisfaction de la clientèle. Des 257 plaintes reçues, 46 % concernent la traverse de Québec et 27 % la traverse de Matane. Par ailleurs, 25 % des plaintes sont relatives aux services à bord et dans les gares, alors que 18 % ont trait à la grille horaire.

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

15. Ce taux est mesuré sur une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « très insatisfait » et 10 « très satisfait ».

Objectif 2.1

FIGURER PARMIS LES EMPLOYEURS DE CHOIX EN TRANSPORT MARITIME AU QUÉBEC

INDICATEURS	CIBLES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Taux de roulement du personnel	7 %	5,6 %	5,9 %	6,4 %
Taux de mobilisation du personnel	75 %	64 %	s. o.	64 %

Roulement du personnel

Le roulement du personnel est susceptible d'exercer une pression à la fois sur la capacité de l'organisation à assurer le service de traversiers, en raison de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et de la réglementation entourant les effectifs requis à bord des navires, et sur les coûts reliés à la dotation des emplois, notamment en matière d'examens et de formation préemploi. Au regard de cet enjeu, la STQ a établi la cible du taux de roulement, ou taux de départ volontaire, du personnel occupant un poste régulier ou temporaire (à durée déterminée ou indéterminée) à un maximum de 7 % pour chaque année financière. Les départs à la retraite ne sont pas considérés dans cette cible. Durant l'exercice 2016-2017, le taux de roulement a été de 6,4 %, ce qui représente un écart positif de 0,6 point par rapport à la cible.

Mobilisation du personnel

La zone de performance, qui s'étend à partir de 75 %, constitue la cible à atteindre. Le taux de mobilisation du personnel mesuré par le sondage de 2016 est demeuré à 64 %. La STQ a pris acte de ce résultat et a adapté sa démarche et ses plans d'action afin d'accroître la mobilisation de ses employés.

Objectif 2.2

AMÉLIORER LA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

INDICATEURS	CIBLES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Nombre d'accidents corporels par million de passagers transportés	2,5	3,6	4,4	4,6
Nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées	26	33	16	28

Accidents corporels de la clientèle

Pour l'année 2016-2017, 23 accidents corporels ont été enregistrés à bord des navires ou sur les infrastructures de la STQ, soit 4,6 accidents par million de passagers transportés. Parmi les personnes touchées par ces accidents, trois ont été indemnisées par la STQ.

Accidents de travail

Le nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées a atteint 28 en 2016-2017, comparativement à 16 en 2015-2016. Des incidents de nature diverse ont contribué à cette hausse. Seule la traverse de Québec a connu une légère baisse par rapport à l'année précédente, le nombre de ses accidents avec perte de temps étant passé de 31 à 30 par million d'heures travaillées. Le siège social ainsi que les traverses de L'Isle-aux-Grues, de l'Île-Verte, de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin n'ont pour leur part enregistré aucun accident avec perte de temps en 2016-2017. Soulignons la performance des traverses de l'Île-Verte et de la rivière Saint-Augustin, où aucun accident avec perte de temps n'est survenu au cours des trois dernières années.

Objectif 3.1

MODERNISER LES OUTILS DE GESTION

Implantation des outils de gestion modernisés

Au cours de l'année 2016-2017, les première et deuxième phases du projet sur les indicateurs de gestion ont été complétées. La troisième et dernière phase a quant à elle progressé de manière notable. Au 31 mars 2017, la STQ évaluait l'état d'avancement de l'implantation de ces outils de gestion modernisés à 80 %. Consultez la section « Utilisation des ressources informationnelles », sous la rubrique « Indicateurs de gestion », à la page 41.

Plan de continuité des affaires

La réalisation du plan de continuité des affaires présentait un état d'avancement de 55 % au 31 mars 2017, comparativement à 8 % à la fin de l'exercice précédent. En plus de poursuivre la révision des plans d'urgence durant la dernière année, la STQ a franchi les étapes suivantes dans l'élaboration de son plan de continuité des affaires : analyse du bilan des impacts des activités, création d'un comité de gestion des incidents majeurs et début de la rédaction des plans de chacune des vice-présidences et directions.

Objectif 3.2

AMÉLIORER LA PERFORMANCE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

INDICATEURS	CIBLES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Taux de réduction des émissions de GES en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires	14 % moins de GES en t/kW émis en 2017-2018 qu'en 2013-2014	- 2,84 %	6,70 %	7,89 %
Taux de réalisation des réunions planifiées des comités consultatifs régionaux	100 %	100 %	100 %	100 %

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

La cible correspond à une réduction, d'ici 2017-2018, de 14 % des émissions de GES par kilowatt (kW) de puissance de motorisation des navires par rapport à 2013-2014, année de référence déterminée par la STQ. En 2016-2017, les émissions de GES pour l'ensemble de la flotte ont diminué de 7,89 %, passant de 10,56 t/kW en 2013-2014 à 9,73 t/kW. Cette baisse est principalement attribuable au retrait du service du NM *Camille-Marcoux* et à l'utilisation accrue de gaz naturel liquéfié (GNL) par le NM *F.-A.-Gauthier*, qui a ainsi consommé moins de diésel marin.

Comités consultatifs régionaux

Le gouvernement du Québec s'est doté, pour 2015-2020, d'une nouvelle stratégie de développement durable dont l'un des objectifs est de « soutenir la participation publique dans le développement des collectivités » afin de répondre à l'orientation 6 : « Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités ». En tant que société d'État, la STQ considère que les comités consultatifs régionaux (CCR), créés à partir de 1998 par résolutions du conseil d'administration, contribuent à l'atteinte de cet objectif gouvernemental. Pour s'assurer que ses services répondent aux attentes des différentes parties prenantes locales, la STQ consulte ces dernières lors des CCR et les implique dans la définition des services fournis et l'élaboration des axes stratégiques de l'organisation, de manière à satisfaire les besoins de la clientèle et des communautés.

En 2016-2017, les seize réunions planifiées des CCR ont toutes été tenues, soit deux à chacune des traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac, de Matane, de Rivière-du-Loup et de l'île d'Entrée. Par ailleurs, le conseil d'administration a décidé, le 25 novembre 2016, de mettre en place trois nouveaux CCR aux traverses de l'Île-Verte, de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin. Une seule réunion annuelle est prévue pour chacun de ces CCR.

Objectif 4.1

ACCROÎTRE LES REVENUS AUTONOMES

INDICATEURS	CIBLES	2014-2015	2015-2016	2016-2017
Taux d'autofinancement des coûts directs d'exploitation	40 %	35,8 %	38,3 %	37,4 %
Taux moyen d'occupation des traversiers en véhicules ¹⁶	41,5 %	36,7 %	35,8 %	36,6 %

Autofinancement

En 2016-2017, le taux d'autofinancement a été de 37,4 %, en comparaison de 38,3 % pour l'exercice précédent. Les événements particuliers qui ont marqué l'année 2015-2016, tels les épisodes de grève et l'entrée en service du nouveau navire de Matane, rendent les analyses comparatives difficiles et peu significatives. La STQ prévoit revoir la cible et la composante de l'indicateur lors de sa prochaine planification stratégique.

Taux moyen d'occupation en véhicules

Durant le dernier exercice, le taux moyen d'occupation des traversiers en véhicules, ou coefficient moyen de remplissage, a été de 36,6 %. La cible n'a donc pas été atteinte. Notons qu'en raison des grèves, ce taux avait chuté à 35,8 % en 2015-2016. En 2016-2017, les traverses de L'Isle-aux-Grues, de Tadoussac, de l'Île-Verte et de Matane ont vu le taux d'occupation en véhicules de leurs navires augmenter par rapport à l'année précédente. Par contre, les traverses de Sorel-Tracy et de L'Isle-aux-Coudres ont enregistré une baisse. De nouvelles initiatives tarifaires seront mises en place afin d'accroître le nombre de véhicules à bord des traversiers.



À la traverse de l'Île-Verte.

16. Le taux moyen d'occupation des traversiers en véhicules se calcule en divisant le nombre d'unités équivalentes automobiles (UEA) transportées par le total de la capacité des navires utilisés aux traverses concernées en fonction de leur nombre total respectif de traversées effectuées.

RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ, SÉCURITAIRES ET FIABLES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services	À l'été 2016, le niveau de satisfaction de la clientèle de l'ensemble des traverses exploitées par la STQ ¹⁷ à l'égard du personnel a été supérieur à celui des deux étés précédents, avec un résultat de 9,5 sur une échelle de 1 à 10 ¹⁸ , comparativement à 9,4 en 2015 et en 2014. La STQ veille à ce que ses équipements soient sécuritaires et conformes aux normes (CSA-S826 pour les embarcadères, Code ISM ¹⁹ pour la sécurité maritime) au moyen d'audits externes effectués annuellement pour son siège social et tous les 30 mois pour ses navires. Des audits internes annuels ont également lieu sur tous les sites et les infrastructures de la STQ (siège social, navires, embarcadères, bureaux administratifs, atelier de maintenance des navires). La gestion des non-conformités, qui peuvent être signalées en tout temps par le personnel ou relevées lors des audits, permet de mesurer l'état du système.
Maintenir les gares et les navires propres et confortables	Le niveau de satisfaction de la clientèle de l'ensemble des traverses exploitées par la STQ ¹⁷ à l'égard de la propreté des gares et des navires a augmenté à l'été 2016, avec un résultat de 9,5 sur une échelle de 1 à 10 ¹⁸ , comparativement à 9,4 à l'été 2015 et à l'été 2014. Quant au confort à bord des traversiers, le niveau de satisfaction de la clientèle a poursuivi sa hausse, avec un résultat de 9,4 sur une échelle de 1 à 10 ¹⁸ , alors qu'il était de 9,2 à l'été 2015 et de 8,9 à l'été 2014.
Respecter les horaires publiés	La STQ mesure la fiabilité du service des traverses qu'elle exploite au moyen d'un indicateur, le taux de réalisation des traversées (voir page 13). Sa cible annuelle de fiabilité du service est établie à un taux de réalisation minimal des traversées prévues de 99,5 %.
Informier promptement les usagers de toute modification au service	En plus des avis diffusés sur son site Internet (traversiers.com) et sur les fils de presse, des affichages dans ses gares et des messages téléphoniques mis à jour au besoin, la STQ offre, depuis juin 2014, un service d'alertes afin d'informer promptement sa clientèle des modifications de service, et ce, par trois modes de transmission possibles (courriel, texto, télécopieur) ou encore par les fils de nouvelles (RSS, Twitter). Au 31 mars 2017, la STQ recensait plus de 13 000 abonnements à ce service. Il est à noter qu'un client peut s'abonner à ce service pour chacune des neuf traverses exploitées par la STQ et pour celle de l'île d'Entrée, en choisissant chaque fois les modes de transmission qu'il préfère. La STQ transmet également ce type d'informations à quebec511.info , service public assuré par le MTMDET.
Rendre disponibles les horaires des traverses	La STQ met divers outils de communication à la disposition de sa clientèle. Outre la section « Nos traverses » de son site Internet et les panneaux des horaires et tarifs aux abords des gares, mentionnons les quelque 250 000 exemplaires de la brochure <i>Horaires et tarifs 2016-2017</i> envoyés dans 717 points de distribution, les 45 000 exemplaires du dépliant <i>Horaires 2016</i> pour la traverse de L'Isle-aux-Grues, les 1 300 exemplaires du feuillet horaire pour la traverse de la rivière Saint-Augustin et les 700 exemplaires du feuillet horaire pour la traverse de Harrington Harbour.

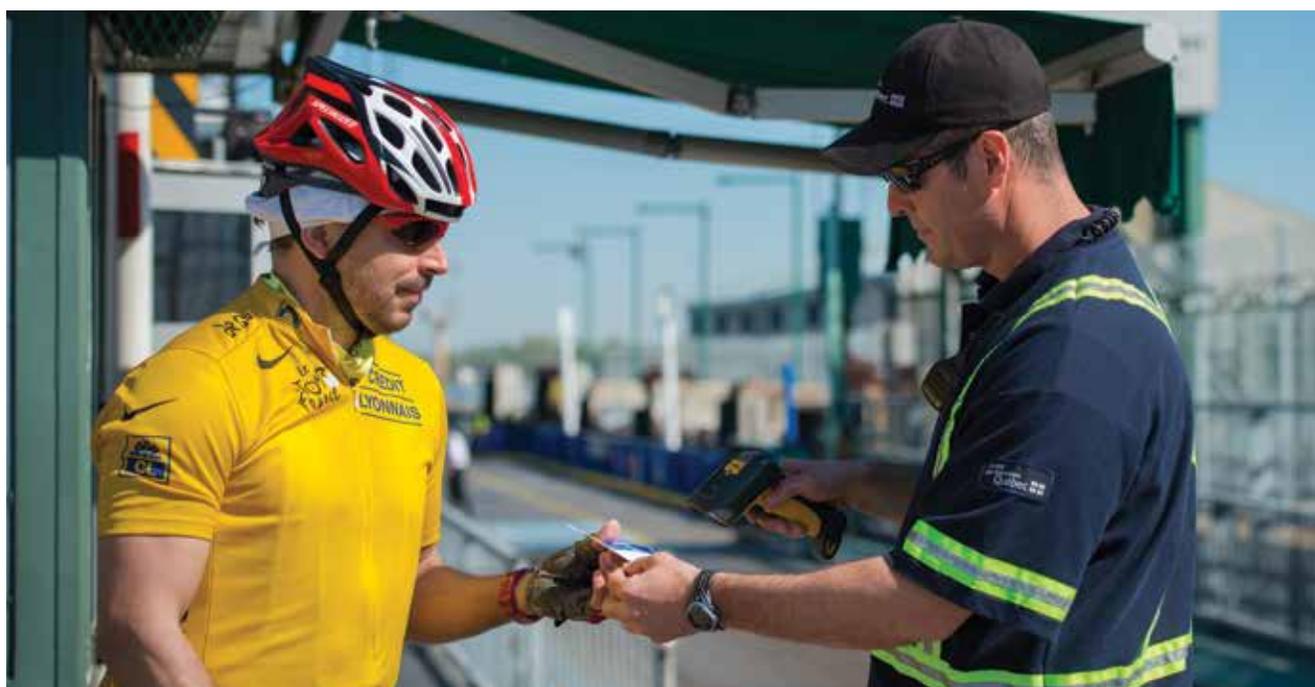
17. Résultats extraits du sondage de satisfaction de la clientèle tenu en 2014, 2015 et 2016, pendant la période estivale. Bien que la STQ exploite directement la traverse de la rivière Saint-Augustin depuis 2012-2013 et celle de Harrington Harbour depuis 2014-2015, aucun sondage de satisfaction de la clientèle n'y a eu lieu, en raison de l'absence de ressources locales disponibles pour le réaliser.

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

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

AMÉLIORER NOS SERVICES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers ; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés	La STQ effectue un sondage annuel sur la satisfaction de sa clientèle. Le niveau de satisfaction de la clientèle est détaillé à la page 20 du présent rapport.
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables	À titre d'organisme gouvernemental et de transporteur public de passagers, la STQ s'efforce de garantir un accès équitable aux services qu'elle propose. Depuis l'exercice financier 2006-2007, toutes ses interventions en faveur des personnes handicapées sont détaillées dans un plan d'action annuel. La STQ a ainsi mis en place de nombreuses mesures visant à réduire ou à éliminer les obstacles à l'utilisation de ses services par les personnes handicapées.
Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de dix jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite	En 2016-2017, les délais prescrits pour donner suite aux plaintes ont été respectés dans 100 % des cas de plaintes verbales et des cas de plaintes transmises par écrit.
Identifier la personne-ressource ; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte	Cet engagement s'inscrit dans une démarche plus globale de gestion des opinions sur le service. Chaque plainte est traitée individuellement par une personne attitrée, généralement le directeur de la traverse, à l'intérieur des délais mentionnés dans l'engagement précédent.
Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses	La STQ s'assure de rendre ce formulaire disponible dans toutes les traverses qu'elle exploite. L'ensemble des opinions reçues est analysé par un comité service client qui se réunit plusieurs fois par mois et qui recommande au besoin des mesures correctives ou des améliorations aux services offerts par la STQ.



À la traverse Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) stipule que chaque ministère ou organisme de l'administration publique québécoise doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, des objectifs qu'il a poursuivis pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable (SGDD) 2015-2020. À la lumière des réussites obtenues avec son premier plan d'action de développement durable (PADD), la STQ est fière de rendre compte de son nouveau PADD, qui couvre la période 2015-2020. À l'étude auprès d'une firme externe au 31 mars 2016, ce plan a été approuvé par le conseil d'administration de la STQ en septembre 2016. Les pages qui suivent présentent le premier bilan de chacune des actions inscrites au PADD 2015-2020 de la STQ.

L'entrée en service du NM *F.-A.-Gauthier*, en juillet 2015, a marqué un virage important pour la STQ. En effet, ce nouveau navire illustre bien la volonté de la STQ d'être un précurseur en matière d'environnement, puisqu'il possède un moteur bicarburant, fonctionnant à la fois au diésel marin et au GNL. Ce traversier permet d'utiliser des sources d'énergie moins polluantes. En 2016-2017, la STQ a ainsi réduit de 7,89 % les émissions de GES de sa flotte, mesurées en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires, par rapport à 2013-2014.

Au cours du dernier exercice, la STQ a conclu une entente pour procéder au recyclage de l'ancien navire de la traverse de Matane, le *Camille-Marcoux*. Le traversier sera complètement démantelé, afin que soient récupérés les composants et les matériaux susceptibles d'être réutilisés et que les matières résiduelles puissent être éliminées de manière sécuritaire et écoresponsable.

Dans ses efforts pour contribuer à la protection de l'environnement, la STQ a également mis en place une initiative visant à favoriser la réalisation de projets de construction et de rénovation exécutés de manière écoresponsable (activité 3 du PADD 2015-2020). En 2017, la nouvelle gare de Lévis a remporté le Prix d'excellence du Centre d'expertise sur la construction commerciale en bois (Cecobois) dans la catégorie « Concept structural intégré ». La structure du bâtiment privilégie une mixité de matériaux et témoigne d'une conception soignée mettant en valeur l'utilisation du bois. L'édifice intégrant plusieurs critères d'écoresponsabilité, des analyses sont en cours en vue de l'obtention d'une certification LEED (Leadership in Energy and Environmental Design).

Avec le renouvellement de son adhésion au programme de l'Alliance verte, la STQ démontre son souci constant de réduire son empreinte environnementale. En effet, ce programme de performance environnementale volontaire destiné à l'industrie maritime attend de ses participants qu'ils adoptent de bonnes pratiques et mettent en place des technologies innovantes. La progression des participants est évaluée annuellement à l'aide d'indicateurs de rendement tels que la gestion des eaux huileuses, les émissions de contaminants atmosphériques et de GES, et la gestion des ordures. Les résultats de la STQ sont disponibles sur le site Internet de l'Alliance verte.

Par ailleurs, la STQ désire offrir un milieu de travail sain et sécuritaire à ses employés. Pour ce faire, elle entend poursuivre ses activités de sensibilisation et de prévention et mettre au point de nouveaux outils tels qu'un cadre de gestion en santé et sécurité du travail (activité 9 du PADD 2015-2020).

La STQ adhère au principe de l'acceptabilité sociale. C'est pourquoi elle consulte les parties prenantes touchées par ses opérations et ses projets. Afin de prendre en compte les préoccupations du milieu dans ses décisions, la STQ a reconduit dans son nouveau PADD (activité 10) la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) existants. Comme il a précédemment été mentionné dans la section « Faits saillants », elle a en outre créé trois nouveaux CCR.

Conformément à l'une des recommandations du Vérificateur général du Québec, la STQ prévoit dans son PADD 2015-2020 (activité 7) la mise en place et l'application d'un mécanisme interne de prise en compte des seize principes de développement durable lors de l'évaluation des projets structurants de l'organisation.

ORIENTATION 1 DE LA SGDD 2015-2020

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Développer les outils de gouvernance en matière de développement durable de la STQ

ACTIVITÉ 1

Poursuivre la réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles

INDICATEUR 1

Nombre d'initiatives favorisant la bonne gestion des ressources matérielles et l'élimination adéquate des matières résiduelles par les employés de la STQ

CIBLE 1

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE

- Au cours de chaque exercice financier, réaliser au moins une initiative écoresponsable liée aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles pour l'ensemble de la STQ

Atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- Au cours de l'exercice financier 2016-2017, la STQ a conclu un contrat pour procéder au recyclage du NM *Camille-Marcoux*. Le traversier sera complètement démantelé, afin que soient récupérés les composants et les matériaux susceptibles d'être réutilisés ou recyclés et que les matières résiduelles soient éliminées de manière sécuritaire et écoresponsable.
- La STQ utilise maintenant des produits de nettoyage écoresponsables à bord de tous ses navires.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Nombre d'initiatives écoresponsables mises en œuvre annuellement

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.1 (SGDD) – résultat visé 1

ACTIVITÉ 2

Poursuivre la réalisation d'actions pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés

INDICATEUR 2

Nombre d'actions de sensibilisation visant la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés de la STQ

CIBLE 2

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE

- Au cours de chaque exercice financier, mener au moins une action de sensibilisation pour favoriser la réduction des déplacements et l'utilisation de modes de transport collectifs et actifs par les employés de la STQ

Atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- En 2016-2017, comme au cours des exercices financiers précédents, tous les nouveaux employés réguliers du siège social et de la traverse de Québec ont reçu un laissez-passer métropolitain visant à les inciter à utiliser les transports en commun dans la grande région de Québec.
- Les employés ont également eu la possibilité d'emprunter gratuitement les traversiers pour leurs déplacements.
- De plus, plusieurs directions ont utilisé un système de vidéoconférence pour leurs réunions, réduisant ainsi le nombre de déplacements.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Actions de sensibilisation ou d'incitation réalisées annuellement

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.1 (SGDD) – résultat visé 3

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- Inciter les employés à utiliser les transports collectifs grâce à des mesures facilitatrices comme :
 - la Procédure sur la gestion des cartes OPUS
 - la Politique sur l'émission des laissez-passer de la STQ
- Installer Skype (vidéoconférence) sur les postes de travail de certains employés

DÉVELOPPEMENT DURABLE

ACTIVITÉ 3

Favoriser la réalisation de projets de construction et de rénovation exécutés de manière écoresponsable

INDICATEUR 3

Pourcentage des projets majeurs de construction, de rénovation ou d'aménagement de locaux réalisés intégrant des critères d'écoresponsabilité

CIBLE 3	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none">Intégrer au moins un critère d'écoresponsabilité dans chaque projet majeur de construction, de rénovation ou d'aménagement de locaux réalisés	Atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- En 2015-2016, la STQ a terminé ses travaux de construction de la gare fluviale de Lévis. Le projet réalisé intègre notamment l'utilisation du bois ainsi qu'une saine gestion de l'énergie, de l'eau et des matières résiduelles. Le nouveau bâtiment a d'ailleurs obtenu le Prix d'excellence Cecobois 2017 dans la catégorie « Concept structural intégré ».
- En 2016-2017, la STQ a procédé à l'agrandissement de son atelier mécanique. À cette occasion, elle a amélioré la qualité de l'air de l'édifice et décontaminé les sols.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Nombre de critères d'écoresponsabilité intégrés aux projets de construction majeurs

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.1 (SGDD) – résultat visé 5

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- Dans chacune de ses nouvelles constructions ou rénovations majeures, la STQ étudie la possibilité de privilégier le bois, conformément à la Charte du bois (mesure 1 – L'exemplarité gouvernementale).
- Lorsque la situation le permet, la STQ examine également la possibilité de construire ses nouvelles gares en respectant les normes de certification LEED, comme dans le cas de la gare de Lévis.

ACTIVITÉ 4

Mettre en œuvre des actions pour améliorer la gestion écoresponsable du parc et des systèmes informatiques de la STQ

INDICATEURS 4.1 ET 4.2

Pourcentages de la mise à jour et de l'implantation du plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ réalisés

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none">4.1 : D'ici le 31 mars 2018, avoir entièrement mis à jour le plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ4.2 : D'ici le 31 mars 2020, avoir entièrement implanté le plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ	Activité non débutée Activité non débutée

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- Cibles 4.1 et 4.2 : Sans objet

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- 4.1** : Pourcentage de la mise à jour du plan d'action réalisé
- 4.2** : Pourcentage de l'implantation du plan d'action réalisé

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.1 (SGDD) – résultat visé 6

ACTIVITÉ 5

Maintenir l'intégration de considérations écoresponsables lors de la production de matériel de communication et de l'organisation d'événements

INDICATEUR 5.1

Pourcentage de contrats d'impression réalisés sur du papier recyclé 100 % postconsommation

CIBLE 5.1 **DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE**

- D'ici le 31 mars 2020, réaliser plus de 75 % des contrats d'impression sur du papier recyclé 100 % postconsommation
- Activité non débutée**

INDICATEUR 5.2

Pourcentage d'événements écoresponsables organisés pour ou par la STQ

CIBLE 5.2 **DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE**

- D'ici le 31 mars 2020, faire en sorte que plus de 50 % des événements ciblés organisés pour ou par la STQ soient écoresponsables
- Activité non débutée**

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- Cibles 5.1 et 5.2 : Sans objet

Mesure(s) de(s) l'(l')indicateur(s)

- **5.1** : - Pourcentage de contrats d'impression réalisés sur du papier recyclé 100 % postconsommation
- Rapport d'Éco Entreprises Québec
- **5.2** : - Pourcentage d'événements écoresponsables organisés pour ou par la STQ

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.1 (SGDD) – résultat visé 7

ACTIVITÉ 6

Renforcer l'application de la directive interne d'acquisition écoresponsable de la STQ

INDICATEUR 6

Pourcentage d'acquisitions effectuées par la STQ dans le cadre d'appels d'offres publics intégrant des critères d'écoresponsabilité

CIBLE 6 **DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE**

- D'ici le 31 mars 2020, faire en sorte que plus de 50 % des acquisitions effectuées par la STQ dans le cadre d'appels d'offres publics intègrent des critères d'écoresponsabilité
- Activité non débutée**

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

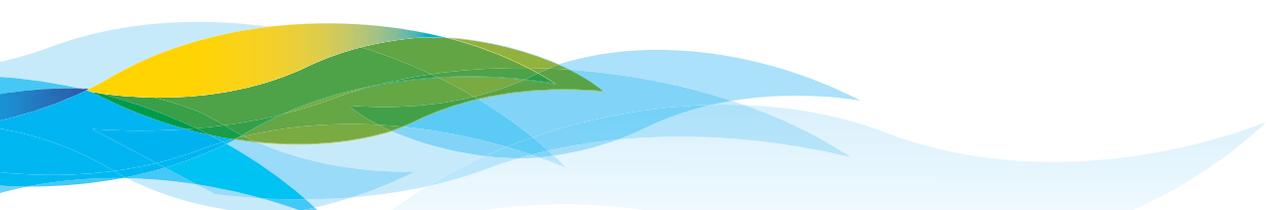
- Sans objet

Mesure(s) de(s) l'(l')indicateur(s)

- Directive interne d'acquisition écoresponsable
- Pourcentage de contrats sur appels d'offres publics intégrant des critères d'écoresponsabilité

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.1 (SGDD) – résultats visés 8 et 9



ORIENTATION 1 DE LA SGDD 2015-2020

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Instaurer et mettre en œuvre un mécanisme de prise en compte des principes de développement durable à la STQ

ACTIVITÉ 7

Mettre en place et appliquer un mécanisme interne de prise en compte des seize principes de développement durable lors de l'évaluation des projets structurants de la STQ

INDICATEUR 7

Pourcentage de projets structurants de la STQ ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> 7.1 : D'ici le 31 décembre 2016, mettre en place un mécanisme interne de prise en compte des principes de développement durable dans l'évaluation des projets structurants de la STQ 	Non atteinte
<ul style="list-style-type: none"> 7.2 : Dès janvier 2017, faire en sorte que 100 % des projets structurants de la STQ fassent l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation 	Non atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- 7.1 : En 2016-2017, la STQ a amorcé le développement d'un outil organisationnel d'aide à la prise de décision qui prend en compte les seize principes de développement durable. La première étape a consisté à établir des critères pour préciser ce qu'est un projet structurant pour l'organisation.
- 7.2 : Aucune décision n'a été prise à l'aide de cet outil, puisqu'il n'est pas encore formellement défini. Néanmoins, au cours de l'exercice financier 2016-2017, la STQ a pris en compte les seize principes de développement durable dans le cadre de certains projets.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Guide d'application du mécanisme interne de prise en compte des principes de développement durable
- Pourcentage de projets ayant fait l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 1.2 (SGDD) – résultat visé 11

ORIENTATION 1 DE LA SGDD 2015-2020

Renforcer la gouvernance du développement durable dans l'administration publique

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

OBJECTIF 1 DE L'AGENDA 21C

Reconnaître et promouvoir l'identité culturelle québécoise à travers la protection et la mise en valeur de son patrimoine matériel et immatériel, dans toute sa diversité et sur l'ensemble du territoire



OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Mettre en avant la valeur culturelle du patrimoine régional à travers le réseau de la STQ

ACTIVITÉ 8

Poursuivre les initiatives de mise en valeur du patrimoine régional dans les traverses de la STQ

INDICATEUR 8

Nombre de traverses exploitées par la STQ pour lesquelles une initiative de mise en valeur du patrimoine régional destinée à la clientèle est poursuivie ou implantée

CIBLE 8	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> D'ici le 31 mars 2020, poursuivre ou implanter une initiative de mise en valeur du patrimoine régional destinée à la clientèle dans chaque traverse exploitée par la STQ disposant d'un espace approprié 	En cours

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- Sans objet

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Nombre de projets de mise en valeur du patrimoine régional réalisés

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Aucun résultat recherché à l'objectif 1.5 (SGDD)
- Agenda 21C, objectif 1

ORIENTATION 5 DE LA SGDD 2015-2020

Améliorer par la prévention la santé de la population

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 5.2

Agir pour que les milieux de vie soient plus sains et sécuritaires

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Sensibiliser et encourager les employés à adopter de bonnes pratiques et une culture de la prévention en matière de santé et sécurité du travail

ACTIVITÉ 9

Améliorer la performance en matière de santé et sécurité du travail par des activités de sensibilisation des employés

INDICATEUR 9

Nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées

CIBLE 9	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> D'ici le 31 mars 2018, ne pas dépasser un taux maximal de 26 accidents de travail par million d'heures travaillées 	Non atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE**Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)**

- Consultez la section « Reddition de comptes selon le Plan stratégique 2014-2018 », sous l'objectif 2.2 (second indicateur), à la page 21.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Taux annuel d'accidents de travail par million d'heures travaillées

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 5.2 (SGDD) – résultat visé 43

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- Activité reliée à l'objectif 2.2 du Plan stratégique 2014-2018 de la STQ
- Mise en place ou renouvellement de procédures de travail sécuritaires
- Réalisation d'audits internes annuels pour certaines procédures de travail
- Consultation des employés et suivi des accidents par le comité de santé et sécurité du travail pour chacune des traverses
- Réalisation d'enquêtes avec des recommandations d'actions correctives et préventives
- Élaboration de rapports statistiques trimestriels sur les accidents pour chaque site de la STQ

ORIENTATION 6 DE LA SGDD 2015-2020

Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6.3

Soutenir la participation publique dans le développement des collectivités

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Prendre en compte les préoccupations des citoyens dans les décisions organisationnelles

ACTIVITÉ 10

Poursuivre la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) de la STQ

INDICATEUR 10

Nombre de rencontres tenues par les CCR

CIBLE 10	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> Au cours de chaque exercice financier, tenir deux rencontres de chaque CCR 	Atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE**Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)**

- Consultez la section « Reddition de comptes selon le Plan stratégique 2014-2018 », sous l'objectif 3.2 (second indicateur), à la page 22.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Nombre de rencontres tenues par chaque CCR
- Comptes rendus des rencontres
- Rapport du BAPE
- Résolution du conseil d'administration

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 6.3 (SGDD) – résultat visé 50

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- L'importance accordée par la STQ à la participation publique se reflète notamment dans son Plan stratégique 2014-2018 (objectif 3.2) et dans sa Politique sur les comités consultatifs régionaux. La mobilité des personnes et des marchandises est primordiale pour assurer le développement socioéconomique des territoires québécois. C'est pour accroître ses discussions avec les communautés qu'elle dessert que la STQ a procédé, en 2016-2017, à la création de trois nouveaux CCR.

ORIENTATION 7 DE LA SGDD 2015-2020

Soutenir la mobilité durable

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7.2

Appuyer l'électrification des transports et améliorer l'efficacité énergétique de ce secteur pour développer l'économie et réduire les émissions de GES

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Soutenir la démarche gouvernementale visant à augmenter l'électrification des transports collectifs et individuels

ACTIVITÉ 11

Accroître l'accessibilité des véhicules électriques au réseau de la STQ

INDICATEUR 11

Gratuité de la traversée pour tous les véhicules électriques empruntant les traverses tarifées du réseau de la STQ

CIBLE 11

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE

- À compter du 1^{er} janvier 2016, offrir un accès gratuit à tous les véhicules électriques empruntant les traverses tarifées du réseau de la STQ

Atteinte

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- Conformément aux directives du MTMDET, la STQ a poursuivi son engagement dans un projet pilote visant à offrir aux véhicules électriques un accès gratuit aux six traverses tarifées de son réseau. Ce projet incitant à l'utilisation des véhicules électriques constitue une mesure concrète directement issue du Plan d'action en électrification des transports 2015-2020. Il s'inscrit aussi parfaitement dans les orientations de la STQ en matière de développement durable.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Implantation de la gratuité dans les traverses tarifées du réseau de la STQ

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 7.2 (SGDD) – résultat visé 57

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- La STQ participe au Plan d'action en électrification des transports 2015-2020 du MTMDET (orientation 3 – Créer un environnement favorable).

ORIENTATION 8 DE LA SGDD 2015-2020

Favoriser la production et l'utilisation d'énergies renouvelables et l'efficacité énergétique en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 8.1

Améliorer l'efficacité énergétique

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Poursuivre la démarche visant à réduire l'empreinte environnementale de la STQ par une amélioration de l'efficacité énergétique de sa flotte

ACTIVITÉ 12

Poursuivre la mise en œuvre du Plan de performance énergétique pour la flotte de la STQ

INDICATEURS

12.1 : Proportion de navires appartenant à la STQ pour lesquels de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique sont mises en œuvre

12.2 : Proportion de navires appartenant à la STQ pour lesquels des améliorations techniques et technologiques ont permis un meilleur rendement énergétique

CIBLE 12

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE

- D'ici le 31 décembre 2020, mettre en place de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique et des améliorations techniques et technologiques sur tous les navires appartenant à la STQ afin d'accroître le rendement énergétique de la flotte et d'ainsi réduire l'empreinte environnementale de la STQ

En cours

RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE

Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)

- En 2016-2017, les capitaines et les chefs mécaniciens seniors ont procédé à la mise à jour des bonnes pratiques opérationnelles du Plan de performance énergétique pour la flotte.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- 12.1** : - Tableau des bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique de chacune des traverses
- Proportion de navires pour lesquels de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique sont mises en œuvre
- 12.2** : - Plan de gestion énergétique de la flotte décrivant les améliorations techniques et technologiques permettant un meilleur rendement énergétique
- Proportion de navires pour lesquels des améliorations techniques et technologiques ont permis un meilleur rendement énergétique

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 8.1 (SGDD) – résultat visé 61

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- Création ou mise à jour de la liste des bonnes pratiques du plan de performance énergétique pour chacun des navires de la STQ
- Amélioration des plans de gestion du rendement énergétique des navires.

ORIENTATION 8 DE LA SGDD 2015-2020

Favoriser la production et l'utilisation d'énergies renouvelables et l'efficacité énergétique en vue de réduire les émissions de gaz à effet de serre

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 8.3

Favoriser l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'utilisation d'énergies de remplacement permettant de réduire les émissions de GES

ACTIVITÉ 13

Réduire les émissions de GES de la flotte, notamment par l'utilisation d'énergies de remplacement ou de technologies à plus faibles émissions de GES

INDICATEUR 13

Taux de réduction des émissions de GES de la flotte en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires par rapport à 2013-2014

CIBLE 13

- D'ici le 31 mars 2018, réduire d'au moins 14 % les émissions de GES en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires par rapport à 2013-2014

DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE**En cours****RÉSULTAT(S) DE L'ANNÉE****Résultat(s) obtenu(s) et cible(s)**

- Consultez la section « Reddition de comptes selon le Plan stratégique 2014-2018 », sous l'objectif 3.2 (premier indicateur), à la page 22.

Mesure(s) de(s) l'indicateur(s)

- Pourcentage de réduction des émissions de GES en t/kW de puissance de motorisation des navires

Lien(s) avec l'(es) objectif(s) et résultat(s) recherché(s)

- Objectif 8.3 (SGDD) – résultat visé 66

Manière(s) de contribuer et cible(s), si applicable(s)

- Cette activité est reliée à l'objectif 3.2 du Plan stratégique 2014-2018 de la STQ.
- En 2016-2017, la STQ a augmenté son utilisation de gaz naturel liquéfié et a réduit considérablement sa consommation de diésel marin. Ces deux actions combinées ont permis une réduction de 7,89 % des émissions de GES par rapport à 2013-2014.



À la traversée de la rivière Saint-Augustin.

UTILISATION DES RESSOURCES

BONIS AU RENDEMENT

La Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (LQ 2010, chapitre 20) et ses modifications subséquentes prévoient qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres. Par conséquent, aucun boni au rendement (rémunération variable) n'a été versé au personnel cadre de la STQ en 2016-2017.

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2017, l'effectif total de la STQ était de 661 employés, contre 658 au 31 mars 2016. Par ailleurs, l'effectif utilisé pour l'exercice correspondait à 577 équivalents temps complet (ETC), comparativement à 567 pour l'exercice précédent. Ces hausses s'expliquent entre autres par l'augmentation de l'offre de services de restauration à bord du NM *F.-A.-Gauthier* et par un besoin accru de personnel terrestre pour l'amarrage du navire à la traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout.

EFFECTIF EN POSTE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI ²⁰		
CATÉGORIES D'EMPLOI	AU 31 MARS 2016	AU 31 MARS 2017
Officiers de navigation	72	72
Officiers mécaniciens	77	77
Autres membres d'équipage	276	280
Personnel de quai et d'entretien	68	70
Personnel de vente et de réservation	46	47
Cadres	20	19
Professionnels	29	26
Personnel de bureau et techniciens	70	70
TOTAL	658	661

EFFECTIF UTILISÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (EN ETC) ²⁰		
CATÉGORIES D'EMPLOI	2015-2016	2016-2017
Officiers de navigation	64	60
Officiers mécaniciens	64	66
Autres membres d'équipage	235	240
Personnel de quai et d'entretien	54	60
Personnel de vente et de réservation	37	38
Cadres	20	20
Professionnels	28	27
Personnel de bureau et techniciens	65	66
TOTAL	567	577

20. Les données présentées incluent les stagiaires et les étudiants.

Formation et perfectionnement du personnel

En 2016-2017, le nombre d'heures de formation a été de 20 862, comparativement à 26 952 en 2015-2016. Cette diminution est principalement attribuable à la modification de l'échéancier de livraison des futurs navires jumeaux de la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine. Certaines formations liées à la mise en service de ces traversiers ont par conséquent été reportées.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION		
	2015-2016	2016-2017
Masse salariale	41,3 M\$	41,5 M\$
Total des dépenses	1 024 723 \$	900 753 \$
Proportion de la masse salariale	2,48 %	2,17 %
Total des heures de formation	26 952	20 862
Moyenne d'heures de formation par ETC	48	36

RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ		
CHAMPS D'ACTIVITÉ	2015-2016	2016-2017
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	76 %	72 %
Sécurité et sûreté	10 %	10 %
Service à la clientèle	0,5 %	5 %
Nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac	8,5 %	1 %
Autres	5 %	12 %
TOTAL	100 %	100 %

Planification de la main-d'œuvre

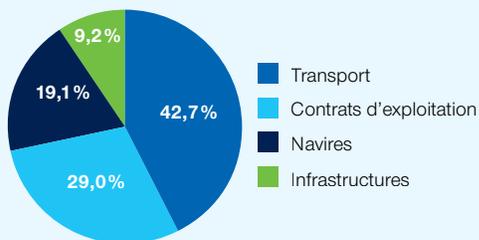
NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE		
	2015-2016	2016-2017
Sorel-Tracy	4	1
Québec	9	2
L'Isle-aux-Grues	1	1
L'Isle-aux-Coudres	1	—
Tadoussac	3	4
Île-Verte	—	—
Matane	7	5
Harrington Harbour	—	—
Rivière Saint-Augustin	2	—
Siège social	1	3
Entretien	1	—
TOTAL	29	16

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

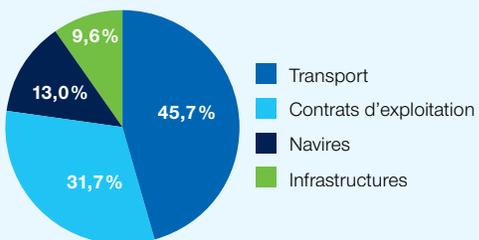
De façon générale, les principales variations entre les résultats de 2016-2017 et ceux de l'exercice précédent sont soit relatives à l'entretien des navires de la flotte de la STQ, soit attribuables aux récents investissements majeurs en immobilisations à la traverse de Matane.

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
	2016-2017	2015-2016	VARIATION
Frais d'exploitation			
Transport	45 137 758 \$	44 600 029 \$	537 729 \$
Contrats d'exploitation	30 688 874	30 955 555	(266 681)
Navires	20 238 332	12 687 391	7 550 941
Infrastructures	9 719 664	9 334 626	385 038
	105 784 628	97 577 601	8 207 027
Frais d'administration	9 119 594	8 542 068	577 526
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	14 432	—	14 432
Amortissement et frais financiers	30 192 916	18 806 855	11 386 061
	145 111 570	124 926 524	20 185 046
Revenus autonomes	25 246 964	24 827 474	419 490
Perte avant participations gouvernementales	119 864 606 \$	100 099 050 \$	19 765 556 \$

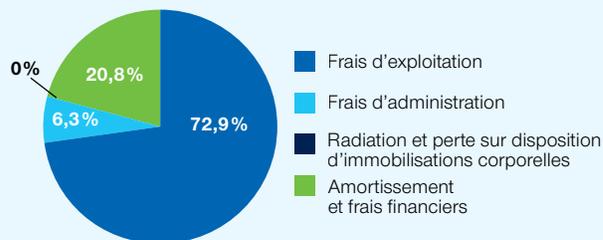
RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION EN 2016-2017



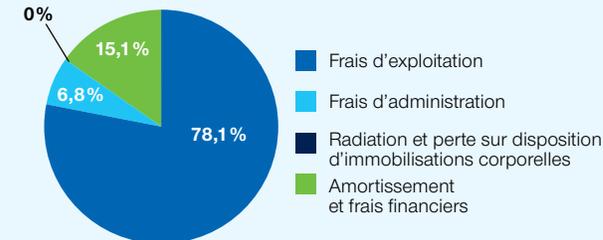
RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION EN 2015-2016



RÉPARTITION DES CHARGES EN 2016-2017



RÉPARTITION DES CHARGES EN 2015-2016



Frais d'exploitation, frais d'administration et autres charges

Frais d'exploitation – Transport

Les frais de transport, composés principalement des traitements et des avantages sociaux ainsi que des frais de carburant, sont demeurés à peu près stables au cours des deux dernières années, n'enregistrant qu'une faible augmentation de 1,2 % en 2016-2017, soit une différence de moins de 538 000 \$ sur un montant global de 45,1 millions de dollars.

Frais d'exploitation – Contrats d'exploitation

La stabilité du prix du carburant a contribué à une économie d'environ 267 000 \$. Le carburant constitue un poste de dépenses important pour plusieurs contrats d'exploitation.

Frais d'exploitation – Navires

Les frais d'exploitation associés aux navires, de l'ordre de 20,2 millions de dollars en 2016-2017, ont subi une hausse de près de 60 %, avec un écart de quelque 7,6 millions de dollars, attribuable à trois grands postes de dépenses. D'une part, les frais d'entretien et de réparation ont augmenté de plus de 2,6 millions de dollars, notamment en raison du maintien du NM *Camille-Marcoux* au sein de la flotte de la STQ pour la durée de l'exercice financier. D'autre part, la STQ a engagé une somme de 2,3 millions de dollars pour le démantèlement de ce navire, opération qui comprend sa préparation, son remorquage et son recyclage. Enfin, les investissements en cales sèches en 2016-2017 ont été supérieurs de 1,6 million de dollars à ceux de l'exercice précédent. Trois des cales sèches de l'année ont coûté plus de 800 000 \$ chacune, alors que celles de 2015-2016 étaient de moindre envergure.

Frais d'exploitation – Infrastructures terrestres

Depuis les trois dernières années, les dépenses en infrastructures terrestres demeurent à un niveau relativement stable, se situant entre 9,3 et 9,7 millions de dollars. Les quelques écarts mineurs pour certains postes sont compensés par les investissements moindres pour d'autres postes.

Frais d'administration

Les frais de nature administrative se sont accrus de quelque 578 000 \$ en 2016-2017. Cette variation d'environ 7 % s'explique entre autres par l'augmentation des salaires et les avancements d'échelon ainsi que par une hausse de 130 000 \$ des honoraires professionnels engagés par la STQ pour remplir certaines de ses obligations administratives.

Amortissement et frais financiers

En 2016-2017, la charge d'amortissement des immobilisations corporelles a dépassé de 6,5 millions de dollars celle de l'exercice précédent. Cette situation s'explique essentiellement par la réalisation des projets majeurs que sont le nouveau navire de la traverse de Matane et ses infrastructures terrestres, l'adaptation des quais en prévision de l'arrivée des futurs traversiers à la traverse de Tadoussac et la gare fluviale de Lévis.

Pour la même raison, les nouveaux emprunts pour ces acquisitions ont entraîné des charges d'intérêts importantes de près de 5 millions de dollars de plus qu'en 2015-2016.

Revenus

Les revenus de transport ont totalisé 22,1 millions de dollars durant la dernière année financière, ce qui représente une hausse de près de 1,3 million de dollars par rapport à 2015-2016. La faible majoration des tarifs en 2016-2017 n'est pas en cause. C'est plutôt l'exercice précédent qui s'est avéré une période d'exploitation atypique, avec une baisse d'achalandage due aux grèves de l'automne 2015.

Quant aux revenus des services à la clientèle à la traverse de Matane, ils ont progressé de 350 000 \$.

L'écart défavorable de 1,2 million de dollars pour le poste « Autres revenus » s'explique, d'une part, par la baisse des revenus de placements consécutive à la sortie de fonds annuelle pour 2016-2017 et, d'autre part, par un revenu extraordinaire en 2015-2016.

Comme lors de l'exercice précédent, la contribution du MTMDET pour la subvention reliée aux opérations a été plus importante en raison de la hausse des sommes requises pour le remboursement des dettes à long terme.

REVENUS	2016-2017	2015-2016	VARIATION
Transport des véhicules	11 705 955 \$	11 156 532 \$	549 423 \$
Transport des passagers	10 384 516	9 647 939	736 577
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	1 481 231	1 130 947	350 284
Autres revenus	1 675 262	2 892 056	(1 216 794)
Revenus autonomes	25 246 964	24 827 474	419 490
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	103 605 000	97 443 600	6 161 400
Subvention reliée au passif environnemental	—	(272 480)	272 480
	128 851 964 \$	121 998 594 \$	6 853 370 \$



Au bistro du NM F.-A.-Gauthier de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.

Résultats et budget

Les frais d'exploitation réels présentent un écart favorable de près de 800 000 \$ en comparaison de ceux inscrits au budget. Le resserrement des dépenses pour les frais de transport, les contrats d'exploitation et les infrastructures terrestres a contribué à cet écart positif.

Bien que les frais d'administration aient été inférieurs à ceux prévus au budget, les dépenses relatives à l'acquisition et au financement des actifs, soit l'amortissement et les frais financiers, ont quant à elles dépassé les prévisions, ce qui, au total, a abouti à un écart défavorable de plus de 600 000 \$. L'écart positif constaté pour les revenus autonomes est venu contrebalancer en partie le déficit annuel réel, qui s'établit à plus de 16,2 millions de dollars, comparativement à 15,9 millions de dollars au budget. La différence entre les dates prévues du début de la période d'amortissement et du début du financement à long terme lors de l'élaboration du budget et les dates réelles auxquelles ont débuté ces deux événements explique principalement l'écart entre les estimations et les résultats.

RÉSULTATS ET BUDGET 2016-2017			
	RÉEL	BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	45 137 758 \$	47 068 489 \$	(1 930 731) \$
Contrats d'exploitation	30 688 874	31 884 339	(1 195 465)
Navires	20 238 332	16 535 305	3 703 027
Infrastructures	9 719 664	11 094 340	(1 374 676)
	105 784 628	106 582 473	(797 845)
Frais d'administration	9 119 594	9 370 398	(250 804)
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	14 432	—	14 432
Amortissement et frais financiers	30 192 916	28 522 639	1 670 277
	145 111 570	144 475 510	636 060
Revenus autonomes	25 246 964	24 928 667	318 297
Perte avant participations gouvernementales	119 864 606	119 546 843	317 763
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	103 605 000	103 605 000	—
Déficit annuel	(16 259 606) \$	(15 941 843) \$	(317 763) \$

Résultats par traverse

Traverses exploitées par la STQ

Les investissements accrus pour les travaux d'entretien des actifs, dont les cales sèches, expliquent l'essentiel des écarts pour la majorité des traverses. Toutefois, les transactions relatives aux immobilisations et aux dettes à long terme ont aussi eu un impact, en 2016-2017, sur les résultats des traverses touchées par ces éléments. Pour la traverse de Matane, la variation de quelque 15,5 millions de dollars est ainsi attribuable à l'augmentation de près de 6 millions de dollars des charges pour l'amortissement, aux intérêts sur la dette d'environ 4,6 millions de dollars et aux frais d'entretien et de réparation des navires de plus de 5 millions de dollars, y compris une dépense non récurrente de 2,3 millions pour le démantèlement du NM *Camille-Marcoux*. Dans le cas de la traverse de Tadoussac, l'écart de près de 4,7 millions de dollars découle principalement de la charge d'amortissement (1 million de dollars) et des coûts d'entretien des deux navires (2,4 millions de dollars), dont chacun a fait l'objet d'une cale sèche au cours du dernier exercice.

Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

En 2016-2017, les investissements pour l'entretien des infrastructures terrestres ont été moins importants que ceux de l'exercice précédent. De plus, le NM *Ivan-Quinn*, affecté à la traverse de l'île d'Entrée, n'a pas été mis en cale sèche, alors que cette opération avait coûté 400 000 \$ en 2015-2016.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
	2016-2017	2015-2016	VARIATION
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ			
Sorel-Tracy	4 470 891 \$	4 156 727 \$	314 164 \$
Québec	9 261 158	8 290 740	970 418
L'Isle-aux-Grues	2 966 084	3 528 268	(562 184)
L'Isle-aux-Coudres	9 731 464	8 463 918	1 267 546
Tadoussac	17 724 609	13 066 627	4 657 982
Île-Verte	2 930 173	3 184 325	(254 152)
Matane	34 763 567	19 274 360	15 489 207
Harrington Harbour	1 007 214	1 225 573	(218 359)
Rivière Saint-Augustin	3 195 808	2 697 589	498 219
Frais non imputables	83 410	631 760	(548 350)
Revenus de placements non distribués	(669 097)	(1 041 071)	371 974
	85 465 281	63 478 816	21 986 465
TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT			
Contrats d'exploitation			
Traverses aériennes	1 108 826	960 847	147 979
Traverses et dessertes maritimes	29 580 048	29 994 708	(414 660)
	30 688 874	30 955 555	(266 681)
Autres dépenses nettes des revenus	3 710 451	5 664 679	(1 954 228)
	34 399 325	36 620 234	(2 220 909)
	119 864 606 \$	100 099 050 \$	19 765 556 \$

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

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

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

Le projet d'amélioration de la sécurité informationnelle, présenté l'année dernière, a vu son mandat modifié au cours de l'exercice 2016-2017. Ce projet a été revu afin d'être intégré aux opérations courantes de la STQ. Il ne sera donc plus suivi comme projet.

À la fin de l'exercice 2016-2017, la STQ poursuivait la réalisation des projets en ressources informationnelles suivants :

- **Indicateurs de gestion**

La première phase de ce projet consistait à bonifier les rapports et les indicateurs financiers. Cette phase a été complétée dans le courant de l'année.

La deuxième phase du projet prévoyait l'acquisition d'un outil de gestion des statistiques d'achalandage des navires. La mise en place de cet outil, la formation des utilisateurs et une phase de mise en production ont été réalisées durant l'année. Le logiciel était donc prêt pour la saisie de données au 31 mars 2017. Rappelons que l'objectif du projet était d'uniformiser la production et la gestion des statistiques.

Enfin, la troisième phase du projet visait à produire des tableaux de bord permettant aux gestionnaires d'obtenir une vue centralisée des principaux indicateurs de gestion. En 2016-2017, un processus d'inventaire des besoins a été mené. Cette étape a permis d'établir une grille d'indicateurs prioritaires. De plus, une première ébauche de tableau de bord a été élaborée.

- **Paie RH**

Afin de remplacer les différents systèmes actuels, la STQ a acquis une application permettant la saisie des heures travaillées et des autres éléments à considérer dans le calcul de la paie.

Au cours de l'exercice 2016-2017, la STQ a procédé à la mise en place et au paramétrage de l'outil avec le fournisseur du système. Entre autres, les différentes conventions collectives de la STQ ont été programmées et des tests ont été effectués. Une mise en production de la première phase, soit la gestion du temps du personnel non syndiqué, a été réalisée. Des tests ont aussi été faits pour certaines traverses.

Deux projets ont par ailleurs été reportés au prochain exercice :

- Internet clientèle (accès Wi-Fi)
- Amélioration de la gestion de l'inventaire et de l'entretien des actifs

UTILISATION DES RESSOURCES

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2016-2017

CATÉGORIES DE COÛTS	CAPITALISABLES PRÉVUS (INVESTISSEMENTS)	CAPITALISABLES RÉELS (INVESTISSEMENTS)	NON CAPITALISABLES PRÉVUS (DÉPENSES)	NON CAPITALISABLES RÉELS (DÉPENSES)
Activités d'encadrement	0 \$	0 \$	198 100 \$	204 400 \$
Activités de continuité	129 800 \$	54 900 \$	1 452 300 \$	1 416 300 \$
Projets	904 200 \$	261 600 \$	0 \$	85 400 \$
TOTAL	1 034 000 \$	316 500 \$	1 650 400 \$	1 706 100 \$

Explication des écarts

En ce qui concerne les activités d'encadrement, une sous-estimation des avantages sociaux lors de la planification ainsi que le paiement rétroactif de salaires expliquent le dépassement des dépenses.

Pour les activités de continuité, les investissements en matière de logiciels et de licences d'utilisation ont été moins importants que prévu.

Dans le cas des projets, les investissements se sont faits à un rythme plus lent que prévu. Le report de deux projets et une révision des priorités dans le projet Indicateurs de gestion expliquent une partie de l'écart. Le projet Paie RH a aussi progressé moins rapidement que prévu, ce qui a entraîné un report des investissements. Par ailleurs, les sommes engagées dans deux projets sont restées sous la barre des 50 000 \$, contrairement à la planification initiale. Ces sommes, inférieures au seuil de capitalisation, ont par conséquent dû être considérées comme des dépenses de fonctionnement. Cette situation a également contribué à creuser l'écart entre les coûts capitalisables prévus et réels.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU 31 MARS 2017

PROJETS	AVANCEMENT
Indicateurs de gestion	80 %
Paie RH	50 %

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2016-2017

PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Indicateurs de gestion	0	0,25	193 700 \$	44 600 \$	Les choix technologiques et le mode de fonctionnement du projet ont permis de dégager des économies importantes par rapport aux systèmes de gestion antérieurement explorés.
Paie RH	0,75	1,0	305 500 \$	261 600 \$	Certaines étapes du projet ont dû être reportées au prochain exercice financier.
Internet clientèle	0,25	0	100 000 \$	0 \$	Une nouvelle planification des priorités a été jugée nécessaire avant de procéder au déploiement de ce projet. Il a donc été reporté à une prochaine année financière.
Amélioration de la gestion de l'inventaire et de l'entretien des actifs	0,25	0,1	195 000 \$	0 \$	Un appel d'offres a été préparé sans engager d'autres dépenses que celles des ressources internes. La mise en œuvre de ce projet a été reportée à la prochaine année financière.

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

GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011) prévoit qu'un contrôle de l'effectif s'applique pendant la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017 pour les organismes publics dont le personnel n'est pas assujéti à la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2017
Personnel d'encadrement	36 531	–	36 531	19
Personnel professionnel	46 975	2 988	49 963	26
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	112 173	3 625	115 798	68
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	960 591	59 105	1 019 696	545
Étudiants et stagiaires	9 218	159	9 377	3
Total	1 165 488	65 877	1 231 365	661
Cible fixée pour la période du 1 ^{er} avril 2016 au 31 mars 2017			1 234 000	
Écart entre la cible fixée et le total des heures rémunérées			2 635	

L'écart positif par rapport à la cible fixée par le ministre responsable de la STQ, soit un maximum de 1 234 000 heures rémunérées, s'explique en partie par le report de certaines formations à la suite de la modification de l'échéancier de livraison des futurs navires jumeaux de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine.

RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

Aux fins d'application des mesures prévues à la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.011), la STQ doit notamment rendre compte de ses contrats de services comportant une dépense de 25 000 \$ et plus conclus entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017.

CONTRATS DE SERVICES DONT LA DÉPENSE EST DE 25 000 \$ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1^{er} AVRIL 2016 ET LE 31 MARS 2017

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique	2	143 846 \$
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	59	9 499 688 \$
Total	61	9 643 534 \$

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION	45
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	46
ÉTATS FINANCIERS	48
État des résultats et de l'excédent cumulé	48
État de la situation financière	49
État de la variation de la dette nette	50
État des flux de trésorerie	51
Notes complémentaires	52

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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

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



François Bertrand

Président-directeur général par intérim



Gaston Larocque

Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 6 juillet 2017



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société des traversiers du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2017, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Fondement de l'opinion avec réserve

La Société des traversiers du Québec n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2017 et 2016, à l'état de la situation financière, des subventions à recevoir du gouvernement du Québec concernant des immobilisations financées ou devant être financées par emprunts pour lesquelles des travaux ont été réalisés. Cette situation constitue une dérogation à la norme comptable sur les paiements de transfert (Normes comptables canadiennes pour le secteur public) qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le gouvernement à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que la Société des traversiers du Québec a satisfait aux critères d'admissibilité. Cette dérogation a donné lieu à l'expression d'une opinion d'audit modifiée concernant les états financiers de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01) énonce que la seule partie d'une subvention qui doit être comptabilisée est celle qui est exigible dans l'exercice de la Société des traversiers du Québec et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement. Étant donné la non-inscription de ces subventions à recevoir du gouvernement du Québec, comme le prescrit la loi, les ajustements suivants, selon l'estimation établie, sont nécessaires afin que les états financiers de la Société des traversiers du Québec respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	Augmentation (Diminution) estimée En milliers de dollars	
	2017	2016
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	429 868	428 919
Dettes nettes	(429 868)	(428 919)
Excédent cumulé	429 868	428 919
État des résultats et de l'excédent cumulé		
Subventions gouvernementales	949	54 824
Déficit de l'exercice	(949)	(54 824)

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2017 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

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

La vérificatrice générale du Québec,



Guylaine Leclerc, FCPA auditrice, FCA

Québec, le 6 juillet 2017

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	2017		2016
	Budget \$	Réel \$	Réel \$
REVENUS			
Subventions gouvernementales (note 3)	103 605 000	103 605 000	97 171 120
Transport des véhicules	11 361 453	11 705 955	11 156 532
Transport des passagers	10 143 592	10 384 516	9 647 939
Autres (note 4)	3 423 622	3 156 493	4 023 003
	128 533 667	128 851 964	121 998 594
CHARGES			
Frais d'exploitation (note 5)	106 540 010	105 784 628	97 577 601
Frais d'administration (note 6)	9 412 862	9 119 594	8 542 068
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		14 432	—
Amortissement des immobilisations corporelles	18 800 000	21 206 309	14 719 186
Intérêts sur la dette	9 722 639	8 986 607	4 087 669
	144 475 511	145 111 570	124 926 524
DÉFICIT DE L'EXERCICE	(15 941 844)	(16 259 606)	(2 927 930)
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		30 264 196	33 192 126
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE		14 004 590	30 264 196

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2017

	2017 \$	2016 \$
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	25 297 918	27 479 148
Créances (note 8)	2 717 980	3 059 568
Avance sous protêt (note 21)	20 000 000	—
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 9)	10 411 254	12 242 157
Stocks destinés à la vente	104 725	138 997
	58 531 877	42 919 870
PASSIFS		
Billets à payer (note 11)	137 929 814	143 285 100
Charges à payer et frais courus (note 12)	23 764 104	20 656 903
Passif environnemental (note 13)	125 893	249 545
Dette à long terme (note 14)	330 523 775	303 109 787
Loyers perçus d'avance	72 000	78 000
	492 415 586	467 379 335
DETTE NETTE	(433 883 709)	(424 459 465)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 16)	448 637 500	455 415 538
Charges payées d'avance	750 799	808 123
	449 388 299	456 223 661
CAPITAL-ACTIONS (NOTE 17)	1 500 000	1 500 000
EXCÉDENT CUMULÉ	14 004 590	30 264 196
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 18)		
ÉVENTUALITÉS (NOTE 21)		



François Bertrand, président-directeur général par intérim



Gilles Demers, président du conseil d'administration

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	2017		2016
	Budget \$	Réel \$	Réel \$
DÉFICIT DE L'EXERCICE	(15 941 844)	(16 259 606)	(2 927 930)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(80 000 000)	(14 442 703)	(59 619 797)
Amortissement des immobilisations corporelles	18 800 000	21 206 309	14 719 186
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		14 432	—
	(61 200 000)	6 778 038	(44 900 611)
Acquisition de charges payées d'avance	—	(750 799)	(801 018)
Utilisation de charges payées d'avance	—	808 123	1 144 614
	—	57 324	343 596
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(77 141 844)	(9 424 244)	(47 484 945)
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE		(424 459 465)	(376 974 520)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE		(433 883 709)	(424 459 465)

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2017

	2017 \$	2016 \$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Déficit de l'exercice	(16 259 606)	(2 927 930)
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	21 206 309	14 719 186
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	14 432	—
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
Intérêts financés	—	296 774
	21 214 741	15 009 960
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Créances	341 588	1 146 465
Avance sous protêt	(20 000 000)	—
Stocks destinés à la vente	34 272	(138 997)
Subvention à recevoir liée au passif environnemental	—	79 090
Charges à payer et frais courus	5 066 948	(590 514)
Passif environnemental	(123 652)	(236 465)
Charges payées d'avance	57 324	343 596
	(14 623 520)	603 175
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	(9 668 385)	12 685 205
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Placements effectués	(669 097)	(1 041 071)
Produit de disposition de placements	2 500 000	4 572 556
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	1 830 903	3 531 485
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(15 131 522)	(108 009 278)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(15 131 522)	(108 009 278)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts effectués	34 948 992	110 099 957
Emprunts remboursés	(14 161 218)	(7 462 632)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	20 787 774	102 637 325
Diminution (augmentation) de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(2 181 230)	10 844 737
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	27 479 148	16 634 411
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	25 297 918	27 479 148

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 9 234 873 \$ (2016 : 6 398 892 \$).

Les intérêts reçus au cours de l'exercice s'élèvent à 417 126 \$ (2016 : 608 114 \$).

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSISERS DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2017

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

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

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

RÉFÉRENTIEL COMPTABLE

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

UTILISATION D'ESTIMATIONS

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

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

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

INSTRUMENTS FINANCIERS

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

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

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

REVENUS

Prestations de services

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

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

Subventions gouvernementales

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

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

STOCKS DESTINÉS À LA VENTE

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

PASSIFS**Passif environnemental**

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

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

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

Cette provision est présentée dans les charges à payer et frais courus.

Régimes de retraite

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

ACTIFS NON FINANCIERS

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

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

3. SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES

	2017 \$	2016 \$
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	103 605 000	97 443 600
Remboursement de subvention du gouvernement du Québec reliée au passif environnemental	—	(272 480)
	103 605 000	97 171 120

4. AUTRES REVENUS

	2017 \$	2016 \$
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	669 097	1 041 071
Intérêts sur dépôts bancaires	234 769	337 497
Droits d'amarrage	37 794	57 307
Droits de débarcadère ferroviaire	230 442	227 657
Stationnement et divers	389 760	317 916
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	1 481 231	1 130 948
Affichage publicitaire	21 965	17 758
Location de locaux	91 435	52 849
Règlements de poursuite	—	840 000
	3 156 493	4 023 003

5. FRAIS D'EXPLOITATION

	2017 \$	2016 \$
Traitements et avantages sociaux	34 088 393	33 149 698
Formation du personnel	302 308	352 622
Contrats d'exploitation	30 688 874	30 955 555
Carburant	11 150 933	11 017 396
Entretien et réparation – navires	11 002 749	6 749 997
Entretien et réparation – quais	4 447 790	4 474 832
Entretien et réparation – bâtiments	1 080 804	1 040 359
Taxes foncières et scolaires	1 442 597	1 382 189
Assurances	1 773 916	1 973 642
Commission de la santé et de la sécurité du travail	815 939	744 914
Frais de déplacement	469 077	577 204
Coût des marchandises vendues	579 215	384 945
Maintenance des TI et télécommunications	523 762	592 290
Uniformes	447 050	79 915
Communications et marketing	149 564	258 416
Honoraires professionnels	1 419 362	1 521 344
Frais de port et frais de quai	852 026	655 698
Frais de démantèlement	2 323 950	—
Autres	2 226 319	1 666 585
	105 784 628	97 577 601

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2017 \$	2016 \$
Traitements et avantages sociaux	6 706 508	6 343 948
Formation du personnel	45 832	41 965
Frais de déplacement	234 039	180 210
Honoraires professionnels	963 719	834 006
Frais reliés au bâtiment du siège social	244 892	214 706
Communications et marketing	187 117	151 456
Maintenance des TI et télécommunications	365 727	418 577
Papeterie et impression	94 438	91 561
Autres	277 322	265 639
	9 119 594	8 542 068

7. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2017 \$	2016 \$
Encaisse, taux de base moins 2,25 % (2016 : taux de base moins 2,25 %)	14 111 139	12 356 999
Dépôts à terme rachetables, 1,75 % (2016 : 1,75 %) échéant en octobre 2017 (2016 : octobre 2016)	10 182 098	10 000 000
Compte bancaire à surintérêts, taux de base moins 1,50 % (2016 : taux de base moins 1,55 %)	1 004 681	5 122 149
	25 297 918	27 479 148

8. CRÉANCES

	2017 \$	2016 \$
Taxes à la consommation à recevoir	2 100 051	2 131 739
Comptes clients et autres créances	617 929	927 829
	2 717 980	3 059 568

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

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

	2017 \$	2016 \$
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	941	24 469
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 14 510 875 \$; 14 676 029 \$ en 2016)	10 410 660	12 217 688
Moins : frais de garde	(347)	—
	10 411 254	12 242 157

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 2,82 % et 7,02 % (2016 : 2,82 % et 7,02 %). Les échéances s'échelonnent d'août 2019 à octobre 2029 (2016 : août 2019 à octobre 2029).

10. FACILITÉS DE CRÉDIT

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

11. BILLETS À PAYER

Emprunts du Fonds de financement portant intérêt à des taux variant entre 0,99 % et 1,11 % (2016 : 0,89 % et 0,98 %), venant à échéance le 30 juin 2017 (2016 : entre le 27 mai et le 21 octobre 2016).

12. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2017 \$	2016 \$
Fournisseurs et frais courus :		
Autres	17 870 851	14 999 700
Apparentés	3 260 170	3 144 079
Provision pour congés de maladie	156 919	63 765
Provision pour vacances	1 906 083	2 038 964
Déductions à la source	570 081	410 395
	23 764 104	20 656 903

13. PASSIF ENVIRONNEMENTAL

La Société a enregistré une variation nette de son passif environnemental de l'ordre de 123 652 \$ en 2017 (236 465 \$ en 2016) pour l'ensemble de ses terrains.

Cette variation porte le passif de l'exercice à 125 893 \$ au 31 mars 2017 (249 545 \$ en 2016). Ces montants sont fondés sur la meilleure estimation des dépenses exigées pour mener à terme les activités de réhabilitation. L'établissement de l'estimation des dépenses découle du jugement professionnel de la direction, des prix cotés par des tiers et de l'expérience acquise dans des situations comparables.

14. DETTE À LONG TERME

	2017 \$	2016 \$
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410	25 551 410
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 \$, éché en juillet 2016	—	1 712 818
Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 \$, éché en décembre 2017	5 412 689	5 734 232
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 \$, éché en janvier 2018	3 267 672	6 321 029
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 \$, éché en janvier 2018	549 660	1 069 982
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 \$, éché en janvier 2018	537 472	1 049 405
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 \$, éché en juin 2018	572 059	932 759
Emprunt du Fonds de financement, 4,56 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 \$, éché en décembre 2020	1 085 914	1 328 995
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 \$, éché en juin 2028	1 673 055	1 771 999
Emprunt du Fonds de financement, 3,45 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 \$, éché en décembre 2021	2 315 053	2 734 172
Emprunt du Fonds de financement, 3,46 %, remboursable par des versements semestriels de 196 036 \$, éché en octobre 2029	6 668 467	6 826 533
Emprunt du Fonds de financement, 3,10 %, remboursable par des versements semestriels de 425 924 \$, éché en septembre 2023	4 968 488	5 652 080
Emprunt du Fonds de financement, 3,53 %, remboursable par des versements semestriels de 387 266 \$, éché en septembre 2023	9 587 889	10 013 664
Emprunt du Fonds de financement, 3,57 %, remboursable par des versements semestriels de 71 973 \$, éché en septembre 2023	826 844	938 581
Emprunt du Fonds de financement, 3,44 %, remboursable par des versements semestriels de 89 440 \$, éché en mai 2024	1 171 941	1 307 525
Emprunt du Fonds de financement, 2,39 %, remboursable par des versements semestriels de 490 139 \$, éché en septembre 2025	14 540 041	15 164 603
Emprunt du Fonds de financement, 2,71 %, remboursable par des versements semestriels de 4 203 370 \$, éché en septembre 2025	167 134 000	170 000 000
Emprunt du Fonds de financement, 3,30 %, remboursable par des versements semestriels de 1 113 238 \$, éché en décembre 2048	43 783 215	45 000 000
Emprunt du Fonds de financement, 1,44 %, remboursable par des versements semestriels de 163 886 \$, éché en juillet 2021	1 422 595	—
Emprunt du Fonds de financement, 2,85 %, remboursable par des versements semestriels de 943 828 \$, éché en décembre 2048	39 455 311	—
	330 523 775	303 109 787

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

	CAPITAL	INTÉRÊTS ET FRAIS
2018	18 922 971	8 902 231
2019	9 225 853	8 160 723
2020	9 291 057	7 894 792
2021	9 559 053	7 626 797
2022	9 369 555	7 351 149
2023 et suivants	248 603 876	52 465 619
	304 972 365 \$	92 401 311 \$

15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

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

Au 1^{er} janvier 2017, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 11,12 % à 11,05 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est passé de 14,38 % à 15,03 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 4,94 % au 1^{er} janvier 2017 (5,73 % au 1^{er} janvier 2016) de la masse salariale admissible qui doit être versé pour les participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent pour les employeurs. Ainsi, la Société verse un montant supplémentaire pour l'année civile 2017 correspondant à 9,88 % de la masse salariale admissible (11,46 % pour l'année civile 2016).

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE et au RRAS, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 299 324 \$ (2016 : 2 225 882 \$). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	TERRAINS \$	QUAIS* \$	BÂTIMENTS* \$	NAVIRES* \$	AMEUBLEMENT ÉQUIPEMENT* \$	MATÉRIEL ROULANT \$	AMÉLIORATIONS LOCATIVES \$	2017 \$
Coût								
Solde au début	2 142 668	158 603 049	54 430 308	450 062 629	12 668 756	300 759	1 210 100	679 418 269
Acquisitions	13 888	2 318 958	1 725 713	9 567 115	577 420	239 609	—	14 442 703
Dispositions	—	—	—	(10 357 935)	—	—	—	(10 357 935)
Solde à la fin	2 156 556	160 922 007	56 156 021	449 271 809	13 246 176	540 368	1 210 100	683 503 037
Amortissement cumulé								
Solde au début	—	47 171 043	14 901 206	151 416 255	9 093 776	210 351	1 210 100	224 002 731
Amortissement	—	4 621 641	3 905 735	11 699 704	916 165	63 064	—	21 206 309
Dispositions	—	—	—	(10 343 503)	—	—	—	(10 343 503)
Solde à la fin	—	51 792 684	18 806 941	152 772 456	10 009 941	273 415	1 210 100	234 865 537
Valeur comptable nette	2 156 556	109 129 323	37 349 080	296 499 353	3 236 235	266 953	—	448 637 500

* Au 31 mars 2017, ces postes incluent un total de 124 020 376 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 1 863 677 \$, bâtiments 48 893 \$, navires 121 839 447 \$ et équipement 268 359 \$.

Au 31 mars 2017, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 4 754 635 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2017, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 1 392 230 \$ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 552 629 \$ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

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

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

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

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

17. CAPITAL-ACTIONS

	2017 \$	2016 \$
Autorisé : 100 000 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune		
Émis et payé : 15 000 actions	1 500 000	1 500 000

18. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société détient neuf baux de location qui ont été signés entre 2009 et 2015. Ces baux sont utilisés à des fins reliées au service de transport de passagers ou aux activités opérationnelles. Les engagements totaux présentés pour les baux incluent un montant de 195 282 \$ (181 859 \$ en 2016) lié aux options de renouvellement.

La Société compte huit ententes de service. Ces dernières visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien. La Société s'est engagée à leur verser un montant annuel ou à combler leur déficit. Les engagements totaux présentés pour les ententes de service incluent un montant de 85 090 028 \$ (95 558 368 \$ en 2016) lié aux options de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2017, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 279 298 \$ (214 039 \$ en 2016) et le montant versé aux transporteurs atteint 30 688 874 \$ (30 955 555 \$ en 2016). De plus, la Société s'est engagée envers onze entreprises, dont quatre entrepreneurs, pour des travaux majeurs sur les infrastructures, un pour la construction de nouveaux navires et les autres pour la surveillance des travaux, pour 26 415 004 \$ (32 535 900 \$ en 2016).

Au 31 mars 2017, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	BAUX \$	ENTENTES DE SERVICE* \$
2018	253 332	31 239 266
2019	66 370	31 262 562
2020	58 628	31 073 424
2021	47 164	17 153 845
2022	47 954	17 535 124
Exercices subséquents	152 143	34 778 407
	625 591	163 042 628

Au 31 mars 2016, les obligations contractuelles de la Société totalisaient 556 555 \$ pour les baux et 183 097 048 \$ pour les ententes de service.

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

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

20. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Société aux risques au 31 mars 2017.

RISQUE DE CRÉDIT

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

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit au 31 mars 2017 est la suivante :

	2017 \$	2016 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	25 297 918	27 479 148
Comptes clients et autres créances	617 929	927 829
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	10 411 254	12 242 157
	36 327 101	40 649 134

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées. Aux 31 mars 2017 et 2016, ces actifs financiers sont investis dans des dépôts à terme et le compte bancaire à surintéréts. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

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

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

La valeur comptable nette des comptes clients en souffrance (plus de 30 jours) de la Société est de 168 961 \$ (233 439 \$ en 2016) à la date de clôture. L'échéance des comptes clients est détaillée dans le tableau suivant :

	2017 \$	2016 \$
0 à 30 jours	448 968	694 390
31 à 60 jours	84 426	180 694
61 à 90 jours	12 185	11 332
Plus de 90 jours	72 350	41 413
	617 929	927 829

Au 31 mars 2017, la Société avait pour 2 630 \$ (2016 : 2 195 \$) de comptes clients dépréciés et échus. Au cours de l'exercice, la Société a radié des comptes clients dépréciés pour un montant net de 949 \$ (2016 : 1 199 \$).

RISQUE DE LIQUIDITÉ

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

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

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

	2017 \$	2016 \$
Charges à payer et frais courus, excluant les déductions à la source :		
Moins de 90 jours	18 018 851	15 054 212
De 90 à 365 jours	5 175 172	5 192 296
	23 194 023	20 246 508

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

RISQUE DE MARCHÉ

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

Risque de taux d'intérêt

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

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

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

Le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux comprend également des obligations du gouvernement du Québec à taux d'intérêt fixe ayant une durée moyenne de 6,9 années (7,9 années en 2016). Ces placements sont indirectement touchés par les fluctuations de leur juste valeur attribuables aux fluctuations des taux d'intérêt du marché. Cependant, les fluctuations des taux d'intérêt du marché n'auraient aucun impact sur les revenus d'intérêts que la Société tire de ses placements à long terme car ils sont placés à taux d'intérêt fixes et sont détenus jusqu'à leur échéance. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses placements à long terme.

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

21. ÉVENTUALITÉS

Afin de permettre la poursuite des travaux de construction de navires, la STQ a consenti en début d'exercice à verser une avance sous protêt à un chantier naval d'un montant de 20 M\$. Selon l'entente intervenue, un processus de règlement des différends devait être instauré et, selon les résultats de celui-ci, un ajustement à la hausse ou à la baisse du paiement sous protêt serait effectué. Les démarches entreprises n'ont pas permis de régler le dossier en cours d'exercice.

Des demandes de changements, relatives au contrat de construction des navires, pour un montant de 114 M\$, ont été soumises à la STQ par le chantier naval. La STQ conteste ces demandes et à la date d'approbation des états financiers le différend est toujours existant. Aucun montant lié à ces réclamations n'a été comptabilisé dans les états financiers au 31 mars 2017 et la Société n'est pas en mesure d'évaluer l'issue de ces réclamations ni les impacts financiers pouvant en découler, le cas échéant.

La STQ s'est finalement engagée dans un processus de négociation pour la signature d'une entente qui permettrait la cession des droits et des obligations relatifs au contrat de construction de ces navires à une tierce partie apparentée, en retour d'une contrepartie équivalente à la valeur comptable des biens cédés. Cette entité devra s'assurer de la terminaison par le chantier des travaux de construction et, à la fin de ceux-ci, permettre à la STQ de disposer des navires pour ses opérations, selon des conditions à être déterminées.

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

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

En 2016-2017, aucune déclaration relative à des circonstances ayant pu placer un administrateur en situation de conflit d'intérêts n'a été soumise au président du conseil d'administration. Pendant la même période, aucun manquement au code d'éthique et de déontologie n'a été constaté.

Le 29 septembre 2016, les membres du comité de gouvernance et d'éthique ont procédé à un réexamen du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ et ont finalement convenu de n'y apporter aucune modification.



À la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive.

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

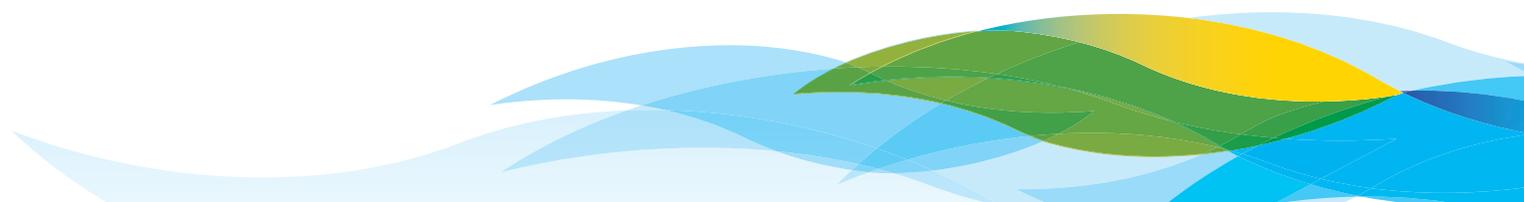
POLITIQUE LINGUISTIQUE

Adoptée le 27 novembre 2015 à la suite de la réception d'un avis officiel favorable de l'Office québécois de la langue française, la nouvelle version de la Politique linguistique de la STQ vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11). Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ainsi que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Les règles prévues dans cette politique ont valeur de directives internes. Tous les employés y ont accès par l'intranet de la STQ et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, le personnel respecte cette politique et fait usage du français dans ses communications. Aucune formation n'a eu lieu au cours de l'exercice 2016-2017.

Le site Internet de la STQ est en français et la majorité des textes qui y sont diffusés font l'objet d'une révision linguistique. La page d'accueil offre cependant le choix d'accéder à une version anglaise.

COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité de la Politique linguistique a tenu deux réunions lors de l'exercice 2016-2017. Durant la même période, il a rappelé son rôle et l'identité de ses membres au personnel de la STQ, en plus de transmettre à tous, en octobre 2016, une note visant à mieux faire connaître la Politique linguistique. Des capsules linguistiques destinées à promouvoir la qualité du français écrit ont également été publiées à l'intention des employés de la STQ. Enfin, en mars 2017, le comité a informé le personnel des dates auxquelles se tenait la Francofête, événement coordonné par l'Office québécois de la langue française et consacré à la célébration du français et de la francophonie.



PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

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

Au cours de l'exercice 2016-2017, le CAIPSI a tenu deux rencontres et traité les dossiers suivants :

- l'étude de projets d'acquisition, de développement et de refonte de systèmes d'information ou de prestation électronique de services qui recueillent, utilisent, conservent, communiquent ou détruisent les renseignements personnels ;
- la mise à jour de l'inventaire des appareils de vidéosurveillance ;
- l'étude d'une politique sur la sécurité et la gestion de l'information, d'une directive sur la gestion des courriels et d'une directive sur les médias sociaux.

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

Aucune activité de formation relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels n'a eu lieu au cours de l'exercice 2016-2017.

ACCÈS À L'INFORMATION

Durant la dernière année financière, la STQ a reçu 27 demandes d'accès à l'information, soit 24 relatives à la consultation de documents administratifs et trois concernant des renseignements personnels.

Parmi les 24 demandes d'accès à des documents, six ont été acceptées en totalité et neuf ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 15, 22, 23, 24, 25, 32, 37, 39, 48 et 54 de la Loi. Quant aux neuf demandes restantes, la STQ n'a pu donner suite à six d'entre elles puisqu'elles portaient sur des documents inexistantes (articles 1, 9, 15 et 39 de la Loi) et trois ont été refusées en vertu des articles 22, 23, 24, 32, 37, 39 et 41 de cette même loi et de l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12).

De ces 24 demandes d'accès à des documents, onze ont été traitées dans un délai de 20 jours, dix dans un délai de 30 jours et trois dans un délai de plus de 30 jours en vertu de l'alinéa 3 de l'article 49 de la Loi. Au 31 mars 2017, deux demandes faisaient l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information du Québec et aucune n'avait nécessité de recours à des mesures d'accommodement raisonnables.

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

GOVERNANCE

FONCTIONNEMENT DES COMITÉS

Comité d'audit

En vertu de la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (RLRQ, chapitre G-1.02), les activités d'audit interne s'exercent sous l'autorité du comité d'audit. Créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité d'audit était composé en 2016-2017 de M^{mes} Lise Breton, Danielle Amyot et Annie Fournier. M^{me} Breton en assurait la présidence. Ce comité a notamment pour fonction :

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

Au cours de l'exercice 2016-2017, le comité d'audit s'est principalement penché sur les dossiers suivants :

- l'examen des états financiers trimestriels et des états financiers vérifiés au 31 mars 2016;
- l'examen du Rapport annuel de gestion 2015-2016;
- l'examen des hypothèses budgétaires pour 2017-2018;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec;
- le suivi du plan d'action élaboré afin de mettre en œuvre les recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec lors de sa vérification de l'optimisation des ressources;
- l'approbation du plan d'audit interne;
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration;
- le suivi du plan d'immobilisations de la STQ;
- le suivi des projets en technologies de l'information;
- le suivi des risques du Bureau de gestion de projets;
- les programmations annuelle et triennale en ressources informationnelles;
- le suivi des risques stratégiques et des actions critiques et prioritaires;
- la revue des activités d'audit interne;
- le suivi annuel sur l'efficacité des contrôles internes;
- le diagnostic des contrôles antifraude.

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

Comité des ressources humaines et des services à la clientèle

Également créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle était composé en 2016-2017 de M^{mes} Julie Coulombe-Godbout et Lise Lambert et de M. Richard Michaud. M^{me} Coulombe-Godbout en assurait la présidence. Ce comité est chargé, entre autres :

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

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

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

Au cours de l'exercice 2016-2017, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- le suivi des rapports trimestriels et annuel relativement aux opinions sur nos services;
- les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle mené à l'été 2016;
- le suivi du plan de travail du design des services;
- l'état de situation du programme de formation des employés en matière de services à la clientèle;
- le Plan stratégique de marketing 2016-2020;
- le sondage sur la mobilisation des employés et le suivi de ce sondage;
- le rapport annuel sur l'avancement de l'implantation du plan d'action relatif à la relève des dirigeants;
- les validations annuelles prévues au plan de travail du comité;
- l'évaluation du taux de notoriété de la STQ.

Comité de gouvernance et d'éthique

Le comité de gouvernance et d'éthique a aussi été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes désignées pour y siéger en 2016-2017 étaient M^{mes} Fabienne Desroches et Lise Breton et M. François Désy. M^{me} Desroches en assurait la présidence. Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres :

- d'élaborer des règles de gouvernance ;
 - d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance ;
 - d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés ;
 - d'élaborer des profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général ;
 - de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration ;
 - d'élaborer des critères d'évaluation pour les membres du conseil d'administration et des critères d'évaluation pour le fonctionnement du conseil d'administration ;
 - de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.
- la validation annuelle du Règlement sur la gouvernance de la STQ ;
 - la validation annuelle du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ ;
 - la validation annuelle du profil de compétence et d'expérience des membres du conseil ;
 - la validation annuelle du programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil ;
 - la validation annuelle des critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration ;
 - la Politique sur la gestion des statistiques ;
 - les modifications à la Politique sur les comités consultatifs régionaux ;
 - l'état d'avancement du plan d'action élaboré afin de mettre en œuvre les recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec lors de sa vérification de l'optimisation des ressources.

Au cours de l'exercice 2016-2017, le comité de gouvernance et d'éthique a suivi de près les dossiers suivants :

- l'organisation des rencontres thématiques pour approfondir la compréhension de la STQ et de ses enjeux ;

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun de ses membres, selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions du conseil et de ses comités, la qualité de la documentation fournie aux membres du conseil et le suivi effectué par la direction. La qualité des discussions et des échanges entre les membres du conseil d'administration est également ressortie comme un élément positif. Le comité de gouvernance et d'éthique a fait rapport au conseil d'administration des résultats de l'évaluation et des suivis à faire.

COMPOSITION DES COMITÉS ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2016-2017

COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS
Audit	Lise Breton	Présidente	6/6
	Danielle Amyot	Membre	6/6
	Annie Fournier	Membre	6/6
Ressources humaines et services à la clientèle	Julie Coulombe-Godbout	Présidente	4/4
	Lise Lambert ²¹	Membre	1/1
	Richard Michaud ²²	Membre	3/3
Gouvernance et éthique	Fabienne Desroches	Présidente	3/3
	Lise Breton	Membre	3/3
	François Désy	Membre	3/3

21. M^{me} Lise Lambert a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 23 juin 2016, date de sa démission. La dernière réunion du comité des ressources humaines et des services à la clientèle à laquelle elle a participé était celle du 19 mai 2016.

22. M. Richard Michaud a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 9 mars 2017, date de sa démission. La dernière réunion du comité des ressources humaines et des services à la clientèle à laquelle il a participé était celle du 24 novembre 2016.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. François Désy **président du conseil**

Administrateur de sociétés certifié depuis 2008, M. Désy est directeur général de la Ville de Schefferville. Outre la gouvernance municipale, il s'est illustré dans différents secteurs d'activité tant privés que publics, tels la construction et le développement des affaires. Entrepreneur de formation, il cumule en effet près de 30 ans d'expérience comme gestionnaire de projets et expert-conseil en stratégies de négociations et de relations de travail. Animé par le souci constant d'agir selon les principes reconnus de saine gestion, M. Désy se distingue notamment par sa sensibilité en matière de gestion de risques et de gouvernance des organisations.

M^{me} Danielle Amyot

Administratrice de sociétés certifiée depuis 2013, M^{me} Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Actuellement adjointe à la direction artistique du Festival international et de l'Académie de musique et de danse, elle compte parmi ses responsabilités la planification et la coordination de la logistique entourant la venue des professeurs et des artistes invités ainsi que la gestion des projets spéciaux. Elle est titulaire d'une maîtrise en gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi.

M. François Bertrand

M. Bertrand travaille depuis 2009 à la STQ, où il a exercé la fonction de vice-président à l'exploitation, avant d'être nommé président-directeur général par intérim en mars 2017. Véritable passionné du monde maritime, il a acquis de solides compétences dans ce domaine au cours des 30 dernières années. Il siège également au conseil d'administration des Armateurs du Saint-Laurent. M. Bertrand possède une maîtrise en administration des affaires, avec spécialisation en gestion du tourisme international et des services d'accueil, de l'Université du Québec à Montréal.

M^{me} Lise Breton, CPA, CA

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et administratrice de sociétés certifiée, M^{me} Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, qui a occupé divers postes de cadre supérieure depuis plus de 25 ans. La gestion des ressources financières, humaines et matérielles ainsi que la préparation de l'information financière et la planification budgétaire ont toujours été au centre de ses fonctions. Sa participation active à l'élaboration et à la mise en place de projets variés lui a permis de développer une vision globale des enjeux d'une organisation. Elle est diplômée en comptabilité et en droit de l'Université Laval.

M^{me} Julie Coulombe-Godbout

Administratrice de sociétés certifiée depuis 2010, M^{me} Coulombe-Godbout est consultante en gestion. Administratrice de carrière, elle a travaillé pendant de nombreuses années comme gestionnaire dans les réseaux publics de l'éducation, tant auprès des commissions scolaires qu'au sein du réseau collégial. Cette expérience lui a permis d'acquérir une vaste expertise dans la gestion des services financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, des technologies de l'information et de la formation continue. Elle est titulaire d'une maîtrise en administration publique et d'un certificat en gouvernance de sociétés.

M^{me} Fabienne Desroches

Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, M^{me} Desroches se démarque par son engagement dans divers comités reliés au monde de l'éducation. Depuis près de 20 ans, elle a présidé et organisé de nombreux colloques. Très impliquée dans son milieu, elle siège également à plusieurs conseils d'administration. M^{me} Desroches possède une maîtrise en orthophonie-audiologie et a aussi effectué des études de 3^e cycle en didactique de la langue seconde à l'Université de Montréal.

M^e Jocelyn Fortier

Nommé président-directeur général de la STQ en janvier 2015, après avoir assuré l'intérim durant huit mois, M^e Fortier a exercé cette fonction jusqu'à son départ à la retraite, en mars 2017. Entré à la STQ en 1981, il y a d'abord occupé les postes de secrétaire et conseiller juridique, puis de vice-président aux affaires juridiques et secrétaire général. Il avait auparavant été associé au sein d'un cabinet privé d'avocats de 1974 à 1981. Il a siégé au conseil d'administration de la Société de développement économique du Saint-Laurent de 1998 à 2017 et à celui de la Canadian Shipowners Mutual Assurance Association de 1994 à 2014. Il a aussi été membre du conseil des fiduciaires du Fonds de pension du Syndicat canadien des officiers de marine marchande de 1996 à 2008. M^e Fortier est membre du Barreau du Québec depuis 1974 et administrateur de sociétés certifié depuis 2008.

M^{me} Annie Fournier

M^{me} Fournier est directrice générale de la Société d'aide au développement de la collectivité de la région de Matane. Depuis près de dix ans, elle est également responsable, par mandat, du Service de développement économique de la Ville de Matane. Elle possède une quinzaine d'années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. Membre de plusieurs conseils d'administration d'entreprises privées et d'organisations de la région de Matane, elle collabore en outre à divers comités spécifiques. M^{me} Fournier a obtenu un baccalauréat en administration des affaires et une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke.

M^{me} Lise Lambert

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

M. Richard Michaud

Aujourd'hui retraité, M. Michaud a travaillé pendant plus de 25 ans comme directeur général de la Traverse Rivière-du-Loup-Saint-Siméon Itée, ce qui lui a permis de développer une solide expertise dans le domaine maritime, et plus spécifiquement dans le secteur du transport par traversier. Il a auparavant occupé le poste de directeur général de l'Association touristique du Bas-Saint-Laurent, une région à l'essor de laquelle il a contribué tout au long de sa carrière. Il est titulaire d'un baccalauréat spécialisé en géographie de l'Université Laval.

INFORMATIONS SUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2016-2017

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				ORDINAIRES	EXTRAORDINAIRES	
François Désy ²³	2005-08-17	2 ans	Vice-président du conseil d'administration	4/4	8/9	▪ Désy Meunier Construction inc., président
	2009-01-28	5 ans ²⁴	Président du conseil d'administration			
	2015-02-04	5 ans				
Danielle Amyot ²³	2009-01-28	4 ans ²⁴	Administratrice	3/4	8/9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caisse Desjardins de Charlevoix-Est, dirigeante élue ▪ Fédération des caisses Desjardins, représentante élue au conseil régional de la vice-présidence régionale Saguenay-Lac-Saint-Jean-Charlevoix-Côte-Nord ▪ Développement international Desjardins, vice-présidente du conseil
	2014-10-15	4 ans				
François Bertrand	2017-03-16	Intérim	Président-directeur général par intérim	1/1	1/1	▪ Armateurs du Saint-Laurent
Lise Breton ²³	2009-04-22 2014-10-15	3 ans ²⁴ 4 ans	Administratrice	4/4	9/9	Aucun
Julie Coulombe-Godbout ²³	2009-01-28 2014-10-15	4 ans ²⁴ 4 ans	Administratrice	4/4	8/9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordre des sages-femmes du Québec, administratrice et présidente du comité des finances ▪ Salon carrière formation de Québec, administratrice
Fabienne Desroches ²³	2009-01-28 2014-10-15	4 ans ²⁴ 4 ans	Administratrice	4/4	7/9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Société d'aide au développement de la collectivité Pierre-De Saurel ▪ Azimut Diffusion ▪ Parc régional des Grèves ▪ Regroupement des collèges de la région de la Montérégie ▪ Centre de transfert technologique en écologie industrielle ▪ Technopole en écologie industrielle
Jocelyn Fortier	2014-05-20	Intérim	Président-directeur général par intérim	3/3	8/8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Société de développement économique du Saint-Laurent ▪ École secondaire Mont-Saint-Sacrement
	2015-01-28	3 ans ²⁵	Président-directeur général			
Annie Fournier ²³	2010-06-23 2015-06-17	4 ans ²⁴ 4 ans	Administratrice	4/4	8/9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cégep de Matane ▪ Centre de formation professionnelle de Matane ▪ Centre de développement et de recherche en imagerie numérique
Lise Lambert ²³	2011-11-09	4 ans ^{24,26}	Administratrice	1/1	1/3	Aucun
Richard Michaud ²³	2014-11-19	4 ans ²⁷	Administrateur	3/3	6/8	Aucun

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

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

25. M^e Jocelyn Fortier a pris sa retraite le 15 mars 2017.

26. M^{me} Lise Lambert a démissionné le 23 juin 2016.

27. M. Richard Michaud a démissionné le 9 mars 2017.

RÉMUNÉRATION

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

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

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

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

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES		RÉMUNÉRATION TOTALE
	SALAIRE	VARIABLE	ASSURANCES COLLECTIVES	RÉGIME DE RETRAITE	
Jocelyn Fortier ²⁸ <i>Président-directeur général</i>	172 513 \$	—	694 \$	21 375 \$	194 582 \$
François Bertrand ²⁹ <i>Vice-président à l'exploitation</i>	152 441	—	1 461	19 079	172 981
Gaston Larocque <i>Vice-président à l'administration et aux finances</i>	137 962	—	1 461	17 090	156 513
Gilles Gagné <i>Vice-président aux immobilisations</i>	137 962	—	1 461	17 090	156 513
Louis Brouard <i>Directeur principal des ressources humaines</i>	130 501	—	—	16 027	146 528
TOTAL	731 379 \$	—	5 077 \$	90 661 \$	827 117 \$

28. Ne sont pas inclus dans le salaire : 37 682 \$ d'indemnité de départ, 6 200 \$ de solde de congés attribuables aux cadres et 45 815 \$ de solde de vacances. La date de fin d'emploi est le 15 mars 2017.

29. Le 16 mars 2017, M. François Bertrand a été nommé président-directeur général par intérim.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR LA STQ

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

En conformité avec cette politique, la STQ indexe ses tarifs le 1^{er} avril de chaque année, selon les orientations du ministère des Finances. Pour l'exercice 2016-2017, le taux d'indexation applicable a été établi à 1,09 %, conformément aux articles de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001). La STQ a par conséquent majoré minimalement ses tarifs de ce taux.

Parmi les neuf traverses exploitées directement par la STQ, quatre sont soumises à une tarification : les traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de l'Île-Verte et de Matane. Quant aux cinq autres, elles sont gratuites en vertu de dispositions diverses.

Dans son Plan stratégique 2014-2018, la STQ a fixé la cible du taux d'autofinancement des coûts directs d'exploitation à 40 %. Pour l'exercice 2016-2017, le résultat global a été de 37,4 %, ce qui est inférieur à la cible. Il est cependant difficile d'effectuer des comparaisons précises avec l'exercice précédent, les journées de grève tenues en 2015-2016 ayant particulièrement affecté les traverses tarifées de la STQ.

RÉSULTATS RELATIFS AUX NIVEAUX D'AUTOFINANCEMENT EN 2016-2017			
TRAVERSES	REVENUS DE TARIFICATION ³⁰	COÛTS DES SERVICES ET DES MARCHANDISES VENDUES ³¹	TAUX D'AUTOFINANCEMENT
Sorel-Tracy	6 070 634 \$	7 871 547 \$	77,1 %
Québec	5 300 760 \$	9 716 721 \$	54,6 %
Île-Verte	220 775 \$	881 004 \$	25,1 %
Matane	11 752 975 \$	21 340 356 \$	55,1 %

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

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

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT

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

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

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

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

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

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

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

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

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

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

Comme le prévoit le document d'accompagnement à la SAOVT, la STQ s'implique de deux façons dans l'axe d'intervention que constitue la mobilité durable :

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

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

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

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

Dans le cadre de son plan d'immobilisations, la STQ a poursuivi en 2016-2017 ses investissements destinés à la valorisation de plusieurs régions du Québec. Mentionnons, entre autres :

- la construction de deux nouveaux traversiers pour la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et l'adaptation des quais en prévision de la mise en service de ces navires (en cours) ;
- le développement d'un concept intégrant des pratiques de construction et d'aménagement écoresponsables pour les aires d'attente et la gare de Sorel-Tracy (en cours) ;
- la modernisation de la barge servant au transport des marchandises à la traverse de la rivière Saint-Augustin et celle du navire servant au transport des passagers à la traverse Harrington Harbour-Chevery (en cours).

RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

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

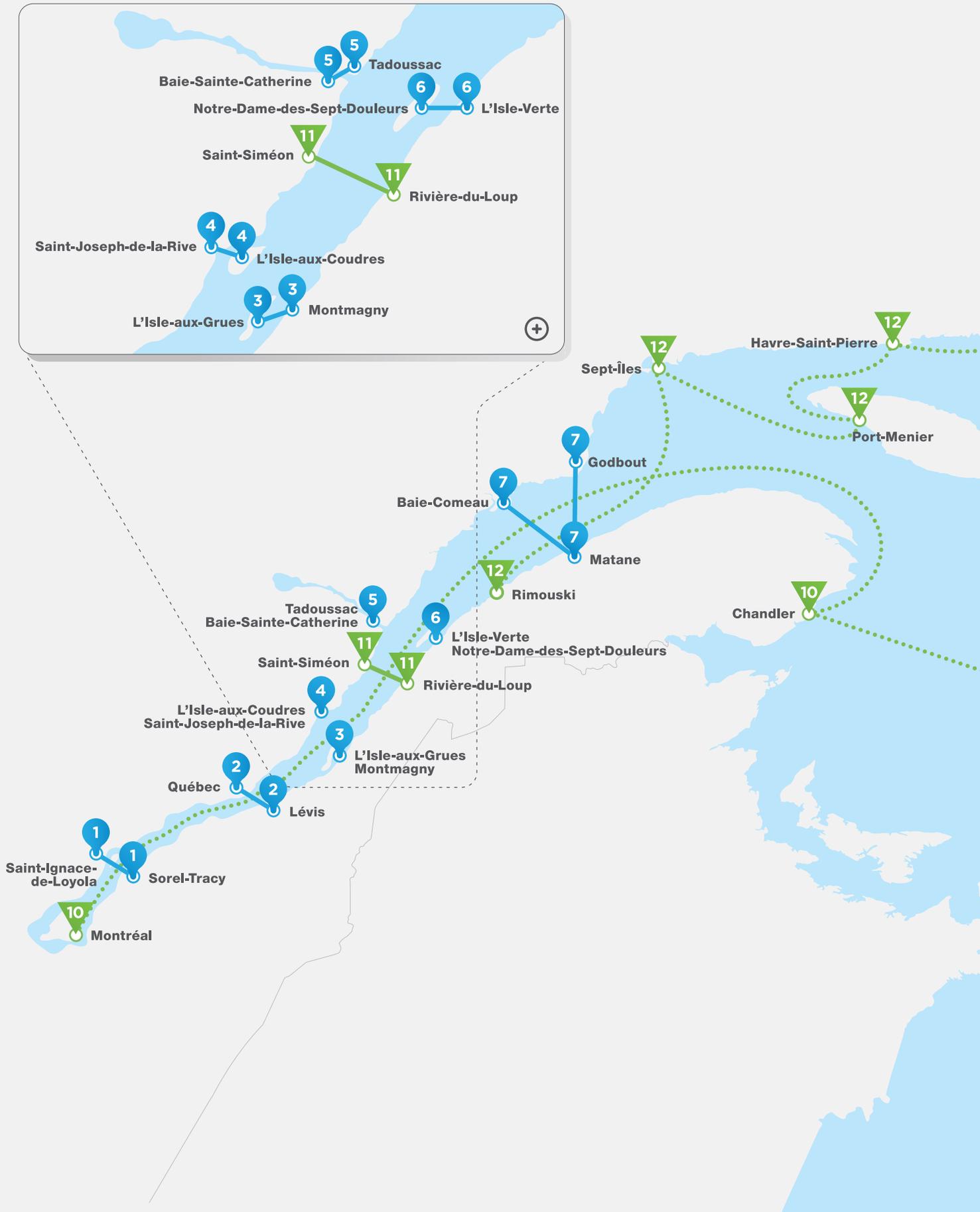
Au 31 mars 2017, la STQ considère que ce plan d'action a permis de répondre entièrement à onze des recommandations, la dernière n'étant réalisable qu'en temps opportun. L'implantation des actions s'est ainsi échelonnée sur trois ans, le printemps 2017 marquant l'échéance pour la mise en œuvre de toutes les recommandations.



À la traverse Harrington Harbour-Chevery.

RÉSEAU

Au 31 mars 2017





 SERVICE OFFERT PAR LA STQ
 SERVICE OFFERT EN PARTENARIAT

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES DE LA STQ

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



FLOTTE

Au 31 mars 2017

N ^{os}	FLOTTE ³² DE LA STQ	TRAVERSE OU AFFECTATION
1	NM <i>Catherine-Legardeur</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
2	NM <i>Lucien-L.</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
3	NM <i>Alphonse-Desjardins</i>	Québec-Lévis
4	NM <i>Lomer-Gouin</i>	Québec-Lévis
5	NM <i>Grue-des-Îles</i>	L'Isle-aux-Grues–Montmagny
6	NM <i>Joseph-Savard</i>	L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
7	NM <i>Armand-Imbeau</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
8	NM <i>Jos-Deschênes</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
9	NM <i>Peter-Fraser</i>	Île-Verte
10	NM <i>F.-A.-Gauthier</i>	Matane–Baie-Comeau–Godbout
11	NM <i>Les Eaux Scintillantes</i>	Harrington Harbour-Chevery
12	NM <i>Mécatina II</i>	Harrington Harbour-Chevery
13	<i>Royal Sea 23</i>	Rivière Saint-Augustin
14	VCA <i>L'Esprit-de-Pakuashipi</i>	Rivière Saint-Augustin
15	NM <i>Ivan-Quinn</i>	Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
16	NM <i>Félix-Antoine-Savard</i>	Navire de relève
17	NM <i>Radisson</i>	Navire de relève
18	<i>Hydroglisseur I</i>	Embarcation de relève

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



ORGANIGRAMME

Au 31 mars 2017

