Société des traversiers Québec

COURRIER PRIORITAIRE

Le 25 septembre 2019

Cabinet du leader parlementaire du gouvernement
Édifice Pamphile-Le May
1035, rue des Parlementaires, bureau 1.39
Québec (Québec) G1A 1A3

Objet : Transmission du Rapport annuel de gestion 2018-2019 – Version préliminaire

Madame,
Monsieur,

Je vous fais parvenir sous pli 11 exemplaires de la version préliminaire du Rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice 2018-2019, pour dépôt à l'Assemblée nationale du Québec. Je joins également une clé USB incluant une version PDF de ce document.

La section « États financiers » ayant nécessité une vérification supplémentaire de la part du Vérificateur général du Québec, la version finale du Rapport annuel de gestion vous sera transmise au cours des prochains jours.

Pour tout complément d'information, vous pouvez contacter mon adjointe exécutive, madame Nadia Fournier, au 418 646-0359, poste 296 ou par courriel, nadia.fournier@traversiers.gouv.qc.ca.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Le président-directeur général,

Stéphane Lafaut

p.j.

250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 646-0359
Télécopieur : 418 643-7308
www.traversiers.com

Traversiers

Société des traversiers du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2018-2019

Société des traversiers Québec

Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9
Téléphone : 418 643-2019
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 est employée 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

Graphisme
Julie Bujold Designer graphique

Révision linguistique
Marie Parent (sauf états financiers)

Impression
Dorcas Design graphique

EN COUVERTURE
Le NM *Jos-Deschênes II* et le NM *Armand-Imbeau II* à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

ISBN : 978-2-550-84728-1 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-84729-8 (version PDF)
ISSN : 1706-8924 (version imprimée)
ISSN : 2368-3708 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019
© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS 5

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 7

DÉCLARATION DE LA DIRECTION 8

RAPPORT DE L'AUDIT EXTERNE 9

PRÉSENTATION GÉNÉRALE 10

LA STQ EN CHIFFRES 11

RÉSEAU 12

FLOTTE 14

ORGANISATION ADMINISTRATIVE 16

HISTORIQUE 17

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE 18

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022 24

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022 25

- Orientation 1.1 - Accroître l'efficacité de l'organisation pour une performance optimale 25
- Orientation 1.2 - Assurer la performance des infrastructures et des actifs numériques 26
- Orientation 2.1 - Faire vivre une expérience client fiable, distinctive, adaptée et innovante 26
- Orientation 3.1 - Offrir un environnement et des services sécuritaires 28
- Orientation 4.1 - Promouvoir l'image de la STQ 29

RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 30

ÉTATS FINANCIERS 32

UTILISATION DES RESSOURCES 53

- Ressources humaines 53
- Gestion et contrôle des effectifs et renseignements relatifs aux contrats de services 54
- Ressources budgétaires et financières 55
- Ressources informationnelles 58

GOUVERNANCE 60

DÉVELOPPEMENT DURABLE 67

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 75

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES 76

EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE 79

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS 80

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS 81

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 82

PRÉSENTATION DU MINISTRE DES TRANSPORTS

MONSIEUR FRANÇOIS PARADIS

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, 1er 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 2019.

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 et des infrastructures de transport maritime ou complémentaires 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 treize services maritimes qu'elle chapeaute entre Montréal et les Îles-de-la-Madeleine apprécient leur traversée. Avec plus de 5 millions de passagers et au-delà de 2 millions de véhicules transportés en 2018-2019, il ne fait pas de doute que la STQ joue un rôle essentiel pour relier plusieurs communautés côtières et désenclaver des communautés insulaires.

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

François Bonnardel
Ministre des Transports

Québec, le 4 septembre 2019

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR FRANÇOIS BONNARDEL

Ministre des Transports
Édifice de la Haute-Ville
700, boulevard René-Lévesque Est, 29e 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 2018-2019, qui contient les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2019.

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

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

Stéphane Lafaut
Président-directeur général[1]

Québec, le 4 septembre 2019

1 M. Stéphane Lafaut a été nommé PDG le 12 juin 2019. Il était auparavant PDG par intérim.

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au nom des membres du conseil d'administration, des employés et en mon nom personnel, je vous présente le Rapport annuel de gestion 2018-2019 de la Société des traversiers du Québec (STQ).

Le dernier exercice financier a été marqué par une situation de crise sans pareille à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout. Cette situation a malheureusement nui à l'atteinte des objectifs de la STQ. Malgré tout, plusieurs projets porteurs pour l'organisation se sont concrétisés au cours de l'année. Non seulement ces projets font la fierté des équipes de la STQ, mais ils permettent aux clients de bénéficier de services de grande qualité.

La mise en service des nouveaux traversiers jumeaux à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine a ainsi été effectuée en 2018-2019. La construction de la nouvelle gare fluviale de Sorel-Tracy a été complétée et les travaux d'adaptation des NM *Armand-Imbeau* et NM *Jos-Deschênes* en vue de leur utilisation à la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola ont débuté. Je pourrais vous parler plus longuement de nombreuses autres réalisations de la dernière année, mais je vous invite à les découvrir dans les pages qui suivent.

NOMINATION

Au moment de ma nomination, en janvier 2019, le ministre des Transports m'avait confié trois mandats, soit de trouver un navire de relève pour la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, de doter la STQ d'un plan de relève pour assurer une offre de services sans interruption dans toutes les traverses et d'effectuer un diagnostic organisationnel.

Ces mandats ont été bien amorcés au cours de l'exercice 2018-2019.

VISION D'AVENIR

J'ai la vision d'une société d'État innovante, d'un modèle inspirant pour tous les exploitants de services de traversiers en Amérique du Nord. C'est pourquoi j'ai demandé qu'une nouvelle direction principale consacrée à la performance organisationnelle et à la planification stratégique soit créée.

L'équipe de cette nouvelle direction principale sera responsable d'élaborer, en fonction des résultats du diagnostic en cours, un plan de transformation adapté aux enjeux de la STQ. Ce plan, qui s'échelonnera sur une période de 24 à 36 mois, sera présenté au cours de l'exercice financier 2019-2020.

REMERCIEMENTS

Je tiens à souligner le travail qui a été effectué par mon prédécesseur, M. François Bertrand qui, malgré les multiples défis découlant de l'interruption de service du NM *F.-A.-Gauthier*, a travaillé d'arrache-pied avec l'équipe pour soutenir les activités de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout tout en continuant d'offrir des services de qualité dans les autres traverses.

Je tiens aussi à remercier les membres du conseil d'administration et tous nos partenaires régionaux pour leur accueil chaleureux, leur soutien et leur confiance. Un merci spécial à tous les employés pour leur engagement et leur professionnalisme. Chaque jour, ils contribuent à offrir des services de transport de grande qualité à des millions de passagers.

Finalement, je vous assure que les prochaines années seront déterminantes. Les membres du comité de direction, le conseil d'administration, ainsi que moi-même, travaillons déjà aux prochaines étapes de la transformation de la STQ et nous sommes résolument tournés vers l'avenir.

Bonne lecture!

Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Québec, le 4 septembre 2019

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

L'information et les résultats contenus dans le présent Rapport annuel de gestion ainsi que 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 sont présentées dans ce document.

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 nouveau Plan stratégique 2018-2022. Le Rapport annuel de gestion 2018-2019 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 2018-2019. De plus, sur la base d'une analyse de risques, une firme externe a conduit un examen visant à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information contenue dans ce rapport.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2018-2019 correspond à la situation et est fiable.

Stéphane Lafaut,
Président-directeur général

Québec, le 4 septembre 2019

RAPPORT DE L'AUDIT EXTERNE

MONSIEUR STÉPHANE LAFAUT

Président-directeur général
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Monsieur le Président-Directeur général,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le Rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 à l'exception de la section qui présente ses états financiers, qui est sous la responsabilité du Vérificateur général du Québec.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Société des traversiers du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne élaborées par l'Institut des auditeurs internes. Nos travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en oeuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérificateur sur l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que les informations contenues dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 concernant la Société des traversiers du Québec nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérentes.

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L./LLP

Québec, le 21 août 2019

À la traverse Québec-Lévis.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MISSION

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

VISION

Être reconnu comme un chef de file innovateur dans le transport maritime public en faisant vivre à la clientèle une expérience de transport maritime intégrée, adaptée à ses attentes, grâce au soutien d'une équipe fière et engagée.

VALEURS

En plus d'adhérer aux valeurs de l'administration publique québécoise, la STQ possède ses propres valeurs organisationnelles, qui guident, au quotidien, les actions de son personnel.

VALEUR	DESCRIPTION
Engagement	Chaque employé s'implique activement dans l'atteinte des objectifs de son équipe et de la STQ et partage avec fierté la vision de l'organisation.
Collaboration	Chaque employé travaille de concert avec tous ses collègues pour réaliser la mission de la STQ. La STQ favorise également le développement de liens de coopération qui contribuent à l'accomplissement de sa mission et au rayonnement de l'organisation.
Innovation	Chaque employé contribue à faire de la STQ une organisation innovante et performante en faisant preuve de créativité et d'esprit d'initiative dans l'exercice de ses fonctions.
Respect	Chaque employé manifeste de la considération et fait preuve de courtoisie, d'écoute et de discrétion à l'égard des personnes qu'il côtoie dans l'exercice de ses fonctions. Il agit également avec diligence et évite toute forme de discrimination.

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]

22 NAVIRES

4 689 VOLS EFFECTUÉS
[AVIONS ET HÉLICOPTÈRES]

636 EMPLOYÉS*

14 154 VÉHICULES ÉLECTRIQUES TRANSPORTÉS GRATUITEMENT**

98,5% DES TRAVERSÉES PRÉVUES RÉALISÉES***

112 909 TRAVERSÉES EFFECTUÉES***

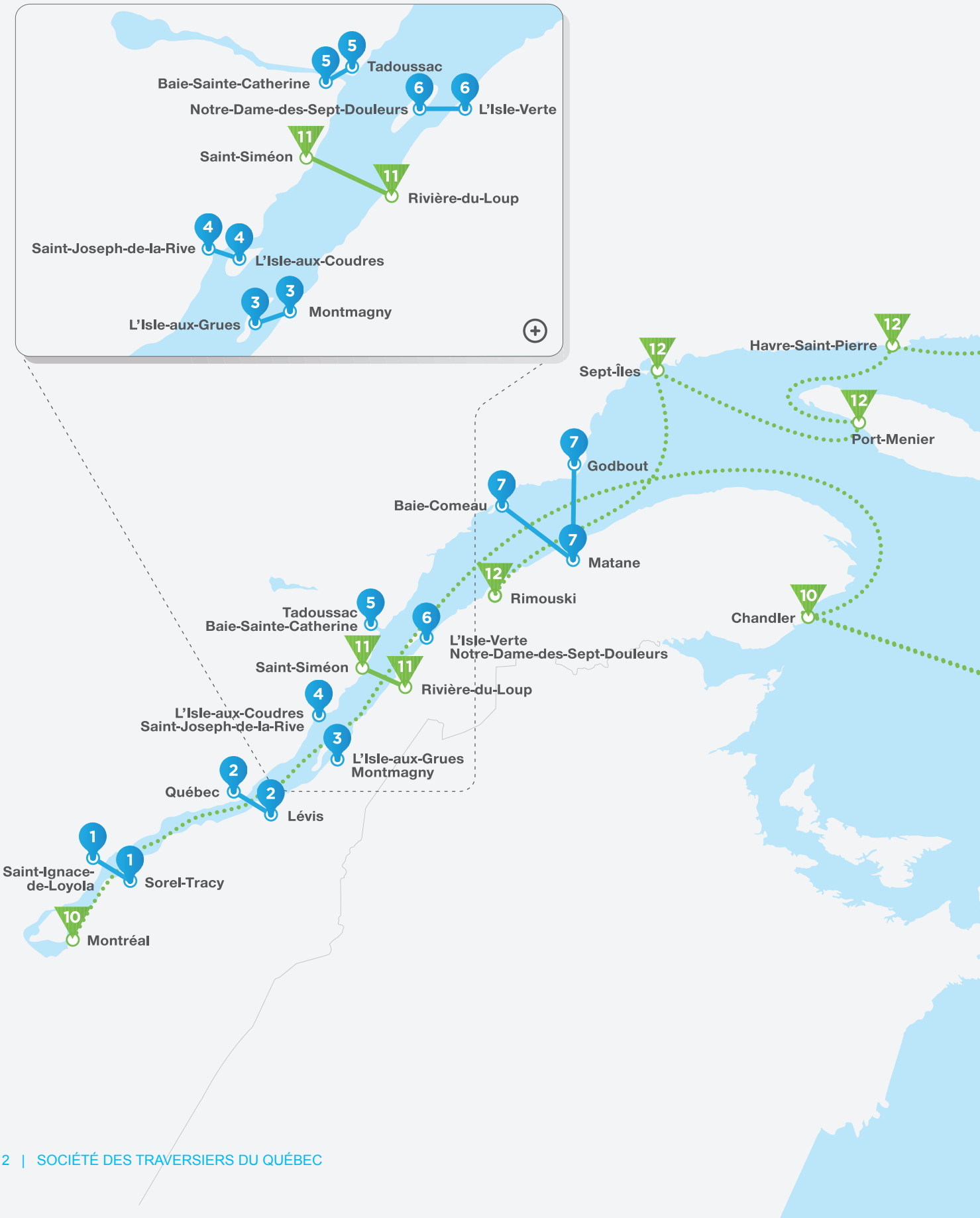
2 132 855 VÉHICULES TRANSPORTÉS***

5 066 748 PASSAGERS TRANSPORTÉS***

* Au 31 mars 2019.
** Pour les six traverses tarifées du réseau de la STQ.
*** Pour les traverses exploitées par la STQ.

RÉSEAU

Au 31 mars 2019



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

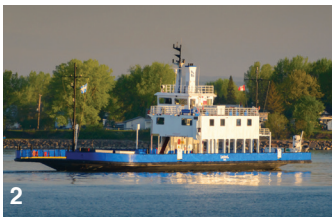
FLOTTE

AU 31 MARS 2019

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

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

1


2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

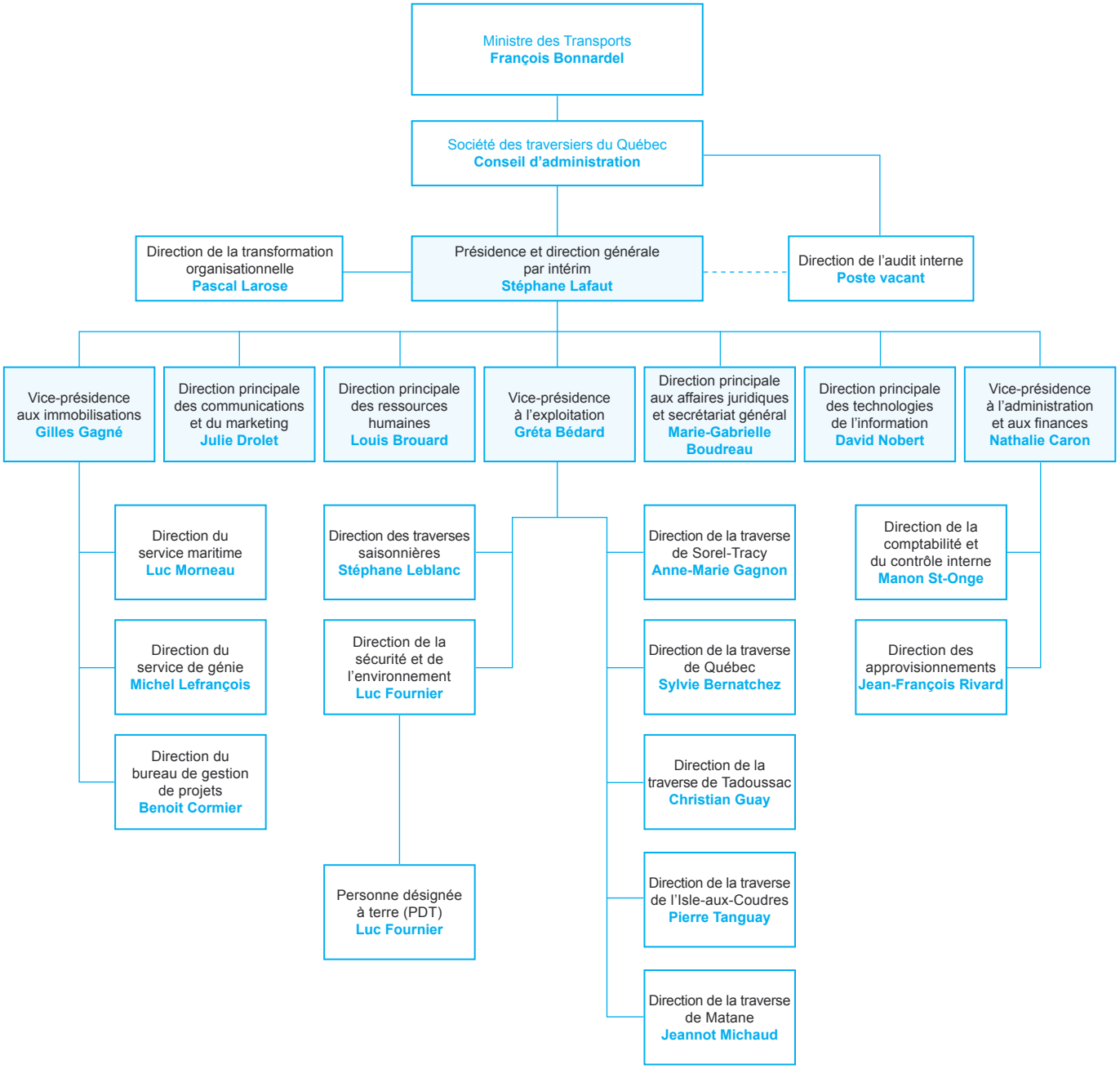
19

20

21

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

AU 31 MARS 2019



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

2007 Décision du gouvernement du Québec de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation de certains services de traversiers au Québec

2009 Transfert par le gouvernement du Québec de la responsabilité de traverses, de dessertes et d'infrastructures maritimes :

- traverse de l'Île-Verte[3]
- 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
- quai de Port-Menier
- débarcadère ferroviaire de Matane

2012 Exploitation du service de transport des personnes à la traverse de la rivière Saint-Augustin

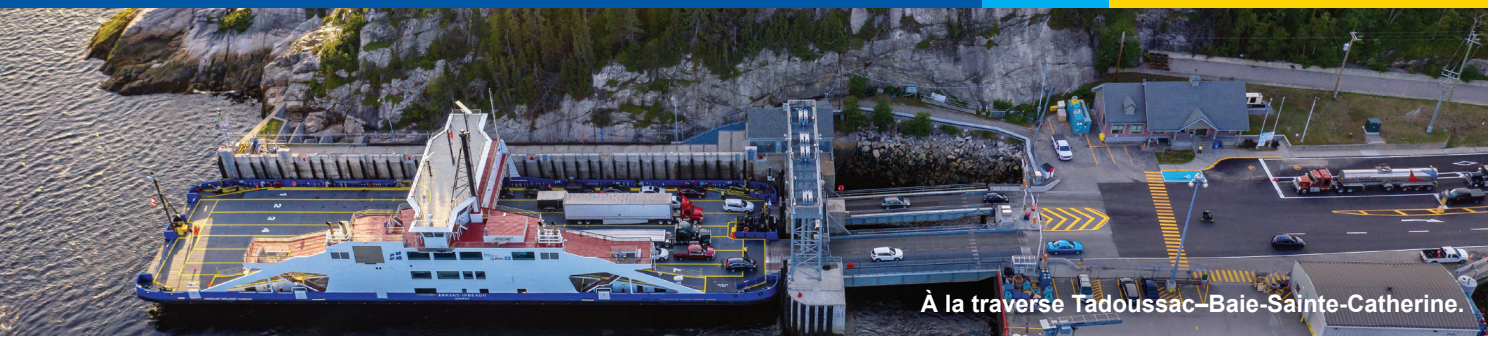
2013 Exploitation de la traverse L'Isle aux-Grues–Montmagny
Exploitation de la traverse de l'Île-Verte

2014 Exploitation de la traverse Harrington Harbour-Chevery

2017 Exploitation du service de transport de marchandises à la traverse de la rivière Saint-Augustin

2018 Cession en faveur de la STQ par le gouvernement du Canada des quais de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L'Isle-Verte

3 Antérieurement appelée « Traverse L'Isle-Verte–Notre-Dame-des-Sept-Douleurs ».



À la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine.

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE

FAITS SAILLANTS

OVT* BONIFICATION DE LA DESSERTE MARITIME DE L'ÎLE D'ANTICOSTI ET DE LA BASSE-CÔTE-NORD

Le 18 décembre 2018, le ministre des Transports du Québec, la STQ et Relais Nordik inc. ont annoncé des mesures pour bonifier la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord et la rendre plus accessible aux populations de la région. Depuis le 24 décembre 2018, les résidents des communautés où s'arrête habituellement le NM *Bella Desgagnés* bénéficient ainsi gratuitement d'un service de transport aérien lorsque la desserte ne peut s'effectuer par voie maritime en raison des conditions de navigation.

Des mesures visant à rendre la desserte maritime plus abordable ont également été mises en place, dont une baisse de tarif de 30 % pour les chambres standards en occupation quadruple et une nouvelle tarification pour le transport des automobiles et des véhicules récréatifs qui représente des économies de 30 % à 85 % pour les résidents.

OVT FLUIDITÉ ACCRUE À LA TRAVERSE DE TADOUSSAC GRÂCE AU NM *ARMAND-IMBEAU II* ET AU NM *JOS-DESCHÊNES II*

Plus de fluidité et moins d'attente : les passagers de la traverse de Tadoussac ont commencé à bénéficier de la capacité d'accueil supérieure de ses deux nouveaux navires, dont la construction s'est terminée en 2018. Le NM *Armand-Imbeau II* a transporté ses premiers passagers le samedi 20 octobre 2018, tandis que son jumeau, le NM *Jos-Deschênes II*, dans le cadre de sa mise en service graduelle, a effectué sa première traversée le 6 décembre suivant. Il est définitivement en service depuis le 1er février 2019.

Propulsés au gaz naturel liquéfié (GNL), les deux traversiers sont plus verts, plus silencieux, plus spacieux et plus confortables que leurs prédécesseurs. Environ 430 passagers et 110 véhicules peuvent prendre place à bord de chaque navire simultanément, ce qui se traduit par une réduction du temps d'attente en période de fort achalandage, notamment pendant la haute saison estivale.

OVT PROJET PILOTE À LA TRAVERSE DE L'ÎLE D'ENTRÉE : LE NM *IVAN-QUINN* EN SERVICE 7 JOURS SUR 7

En vue de mieux répondre aux besoins de la population de l'île d'Entrée et de Cap-aux-Meules, la STQ a mené à l'automne 2018 un projet pilote d'un peu plus de deux mois pendant lequel des traversées ont été offertes 7 jours sur 7 grâce à l'ajout d'un voyage le dimanche. Dans le cadre du même projet, un deuxième aller-retour a été ajouté le vendredi. Une seconde phase d'essai est prévue à l'été 2019. La STQ procédera ensuite à l'analyse des résultats.

AGRANDISSEMENT DE L'AIRE D'ATTENTE DU QUAI DE SAINT-JOSEPH-DE-LA-RIVE

À l'été 2018, un important projet de réaménagement de l'aire d'attente du quai de Saint-Joseph-de-la-Rive a été réalisé afin d'augmenter sa capacité d'accueil, grâce, entre autres, à l'ajout de deux voies d'attente, le nombre de véhicules pouvant prendre place sur le quai est passé de 65 à 98. Cet agrandissement a essentiellement permis de mettre fin à l'attente en double voie que l'on observait en période de fort achalandage et qui constituait une source d'irritation pour les résidents et les commerçants du secteur.

RÉAMÉNAGEMENT DE LA SALLE D'ATTENTE DE LA GARE DE QUÉBEC

La STQ a également procédé au réaménagement complet de la salle d'attente de la gare fluviale de Québec à l'été 2018. Ces travaux visaient à bonifier l'expérience client et à accroître la fluidité des déplacements des piétons. L'aire d'attente peut dorénavant accueillir 273 personnes, comparativement à 100 avant les rénovations. Le choix de matériaux nobles, tels que le verre et le bois, apporte une touche contemporaine aux installations datant des années 1970 et permet d'en harmoniser le style avec celui de la gare fluviale de Lévis.

* Ces pictogrammes ont pour objectif de repérer rapidement les redditions de compte des points avancés dans la section « Occupation et vitalité des territoires ». Voir la page 76 pour plus de détails.

TRAVERSE DE MATANE: PERTURBATIONS DU SERVICE EN RAISON D'UN BRIS AU NM *F.-A.-GAUTHIER*

Les 17 et 18 décembre 2018, lors d'un arrêt planifié, des vérifications effectuées sur les propulseurs du NM *F.-A.-Gauthier* ont révélé des anomalies susceptibles d'affecter leur performance. Le navire a été retiré du service pour une durée indéterminée afin de subir des investigations plus poussées.

Pour continuer à offrir une liaison régulière entre les deux rives malgré le retrait du NM *F.-A.-Gauthier*, la STQ a déployé plusieurs mesures complémentaires, dont la mise en place d'un service aérien, l'affrètement de navires et l'achat d'un navire destiné à une utilisation temporaire, le NM *Apollo*.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES DU 19 DÉCEMBRE 2018 AU 31 MARS 2019

DATES	ÉTAT DU SERVICE	
19 et 20 décembre 2018	■ Aucun service à la traverse de Matane	■ Traverse de Rivière-du-Loup en service
21 décembre 2018 au 2 janvier 2019	■ Service aérien à la traverse de Matane (sauf les jours fériés du 25 décembre 2018 et du 1er janvier 2019)	■ Traverse de Rivière-du-Loup en service
3 au 7 janvier 2019	■ Service aérien	
8 au 31 janvier 2019	■ Service maritime offert par le NM *CTMA Vacancier*	
1er au 11 février 2019	■ Service maritime offert par le NM *CTMA Voyageur*	■ Service aérien complémentaire
12 et 13 février 2019	■ Service aérien	
14 février 2019	■ Service maritime offert par le NM *Apollo*	■ Service aérien complémentaire
15 au 25 février 2019	■ Service maritime offert par le NM *Apollo*	
26 février au 7 mars 2019	■ Service aérien	
8 au 10 mars 2019	■ Service maritime offert par le NM *Apollo*	■ Service aérien complémentaire
11 au 16 mars 2019	■ Service maritime offert par le NM *Apollo*[4]	
17 au 20 mars 2019	■ Service aérien	
21 au 31 mars 2019	■ Service aérien	■ Service maritime offert par le NM *CTMA Voyageur* les jeudis, vendredis et samedis[5]

Entre le 21 décembre 2018 et le 31 mars 2019, 9 800 passagers ont pris place dans 305 vols, pour un prix égal ou moindre que celui d'une traversée pour piéton. Le NM *Apollo*, acquis le 16 janvier 2019 au coût de 2,1 millions de dollars et mis en service le 14 février suivant, a été définitivement retiré du service le 19 mars 2019.

Le 18 février, à l'occasion de rencontres avec des élus et des représentants de l'industrie touristique de la Gaspésie et de la Côte-Nord, le ministre des Transports, M. François Bonnardel, et le PDG par intérim de la STQ, M. Stéphane Lafaut, ont annoncé un investissement exceptionnel de 115 000 $ du ministère des Transports (50 000 $), de la STQ (50 000 $) et du ministère du Tourisme (15 000 $) dans une campagne numérique de promotion du tourisme dans ces deux régions.

Le 13 mars 2019, la STQ a fait savoir qu'elle offrirait un crédit aux clients directement touchés par les annulations de service. Cette mesure était destinée aux usagers dont la réservation avait été annulée pour une raison autre que les conditions de navigation et à qui la STQ n'avait pu proposer de solution de rechange adéquate. Pour les particuliers, ce crédit a pris la forme d'une carte sur laquelle était encodé le montant exact de la réservation annulée, utilisable ultérieurement à la traverse de Matane. Pour les clients commerciaux, une note de crédit a été automatiquement ajoutée à leur compte client. Le montant total maximal de ces crédits s'élevait à 391 023 $.

OVT FINALISATION DES TRAVAUX À LA NOUVELLE GARE DE SOREL-TRACY

L'ancienne gare de Sorel-Tracy étant devenue désuète, la STQ a pris les moyens pour remédier à la situation avec la construction d'une nouvelle gare, offrant davantage de capacité et de confort pour la clientèle. L'inauguration aura lieu au cours de l'exercice 2019-2020.

NOMINATION D'UN NOUVEAU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL PAR INTÉRIM

Le 31 janvier 2019, le ministre des Transports a annoncé la nomination de M. Stéphane Lafaut à titre de nouveau PDG par intérim. M. Lafaut a fait carrière dans les Forces armées canadiennes, au ministère de la Défense et comme sous-ministre associé au ministère des Transports.

DIAGNOSTIC ORGANISATIONNEL DE LA STQ

Quelques semaines après son entrée en fonction et à la suite d'un appel d'offres sur invitation, le nouveau PDG par intérim a confié à l'entreprise Raymond Chabot Grant Thornton le mandat de réaliser un diagnostic organisationnel de la STQ. Grâce à l'expertise de cette firme, la démarche se structure rapidement. Des centaines d'employés, de clients et de partenaires sont invités à exprimer leur opinion par le biais de groupes de discussion, de sondages et d'entrevues individuelles ciblés. Le diagnostic sera complété ce printemps et un plan de transformation sera finalisé cet automne. Pour encadrer ce processus de transformation, un directeur de la transformation a été embauché.

4 Jusqu'à l'accident survenu à Baie-Comeau le 16 mars 2019.

5 Le NM *CTMA Voyageur* n'était pas en service le 31 mars 2019, ce jour étant un dimanche.

Le NM *Jos-Deschênes II* à la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine.

REVUE STATISTIQUE

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ

TRAVERSÉES

Durant l'exercice 2018-2019, les neuf traverses exploitées par la STQ ont effectué 112 909 traversées, comparativement à 114 622 en 2017-2018[6], soit une diminution de 1 713 traversées ou 1,5 %. Cette baisse est principalement attribuable à un début de saison tardif et à un achalandage plus faible à la traverse de la rivière Saint-Augustin, où 1 041 traversées de moins que l'année précédente ont été effectuées, et ce, malgré une excellente performance opérationnelle avec un taux de réalisation de 99,7 %.

Les traverses de Tadoussac, de Québec et de Sorel-Tracy ont contribué pour près de 81 % de l'ensemble des traversées effectuées. Au total, 3 304 départs ont dû être annulés, dont 36 % en raison de conditions climatiques difficiles et 35 % pour des bris aux navires ou aux embarcadères. Le taux de réalisation global pour l'exercice 2018-2019 est ainsi de 98,5 %, comparativement à 99,4 % en 2017-2018.La cible de 99,5 % que la STQ se fixe comme taux de réalisation minimal des traversées prévues n'a donc pas été atteinte cette année. Les motifs d'annulation de traversées pour lesquels certaines traverses ont obtenu un résultat inférieur sont principalement les bris aux navires, les modifications de service, les incidents, les bris aux embarcadères, l'entretien préventif, les travaux aux infrastructures et les opérations de ravitaillement. Il faut souligner toutefois que les traverses de Sorel-Tracy, de L'Isle-aux-Coudres et de la rivière Saint-Augustin ont non seulement atteint, mais dépassé la cible de 99,5 %.

Sur 124 annulations causées par des bris de navires ou d'infrastructures à la traverse de Matane, 114 sont directement liées aux bris successifs du NM *F.-A.-Gauthier* en décembre 2018 et du NM *Apollo* en février et mars 2019. À la traverse de Harrington Harbour, les problèmes occasionnés par les bris de moteurs du NM *Les Eaux Scintillantes* et leur remplacement ont entraîné 545 des 666 annulations.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	TRAVERSÉES EN 2018-2019				
	PRÉVUES	EFFECTUÉES[7]	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	TAUX DE RÉALISATION[8]
Sorel-Tracy	24 902	24 865	321	284	99,8 %
Québec	25 356	25 004	434	82	98,8 %
L'Isle-aux-Grues	1 357	1 339	28	10	99,4 %
L'Isle-aux-Coudres	11 956	12 274	41	359	99,9 %
Tadoussac	41 704	41 351	1 132	779	98,5 %
Île-Verte	1 118	1 191	25	98	98,3 %
Matane	1 110	955	185	30	88,8 %[9]
Harrington Harbour[10]	1 226	618	666	58	54,3 %
Rivière Saint-Augustin[11]	4 297	5 312	472	1 487	99,7 %
TOTAL	**113 026**	**112 909**	**3 304**	**3 187**	**98,5 %**

6 Le chiffre au Rapport annuel de gestion 2017-2018 au sujet du nombre de traversées effectuées était de 114 635 et a été corrigé après la publication de ce rapport (12 de plus à la traverse de Sorel-Tracy, 3 de plus à la traverse de Québec, 28 de moins à la traverse de Harrington Harbour et 1 de moins à la traverse de Saint-Augustin).

7 Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires.

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

9 Malgré l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier*, les traversées réalisées avec d'autres navires ont permis d'atteindre un taux de réalisation de 88,8%.

10 Pour la traverse de Harrington Harbour, les données de 2017-2018 incluaient 28 traversées effectuées par la barge de transport. Cette correction a un impact de 0,2% sur le taux de réalisation.

11 Pour la traverse de Saint-Augustin, les données de 2017-2018 incluaient 1 traversée effectuée par le transport par motoneiges. Les données 2018-2019 n'incluent pas ce moyen de transport.

PASSAGERS TRANSPORTÉS

Plus de 5 millions de passagers ont utilisé les services des neuf traverses exploitées par la STQ en 2018-2019, ce qui représente une réduction d'achalandage de 1,7 % par rapport à 2017-2018.

Le nombre de passagers transportés à la traverse de L'Isle-aux-Grues a augmenté de 7 %, et ce, malgré une diminution du nombre de traversées de 3,2 %. La traverse de Sorel-Tracy a connu une hausse de fréquentation de 1,1 %, ce qui constitue une bonne performance si la diminution de 0,4% du nombre de traversées est considéré. À la traverse de l'Île-Verte, la clientèle s'est accrue de 6,4 %, bien que le nombre de traversées ait, pour sa part, augmenté de 4,4 %[12].

Si la clientèle desservie par le service aérien temporaire n'est pas tenue en compte, le nombre de passagers transportés à la traverse de Matane a diminué globalement de 17,1 %. Cette baisse est concentrée entre le 19 décembre 2018 et le 31 mars 2019, période au cours de laquelle 8 250 passagers ont été transportés, comparativement à 34 923 durant la même période de l'exercice précédent, soit une chute de 76,4 %. À la traverse de la rivière Saint-Augustin, le nombre de passagers a diminué de 10,9 % notamment en raison d'une saison écourtée.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE		
	2018-2019	2017-2018[13]	2016-2017[14]
Sorel-Tracy	941 111	930 977	822 000
Québec	1 784 855	1 823 866	1 782 000
L'Isle-aux-Grues	41 659	38 922	40 000
L'Isle-aux-Coudres	578 715	584 761	584 000
Tadoussac	1 514 262	1 535 825	1 519 000
Île-Verte	19 890	17 281	21 000
Matane	158 469	191 172	198 000
Harrington Harbour	2 075	2 071	2 000[15]
Rivière Saint-Augustin	25 712	28 853	31 000
TOTAL	**5 066 748**	**5 153 728**	**4 999 000**

12 Ces deux pourcentages relatifs à la traverse de l'Île-Verte tiennent compte des 1 418 passagers transportés lors des 178 traversées réalisées en mai et juin 2017 par un service de remplacement d'urgence mis en place à la suite d'un incident survenu avec le NM *Peter-Fraser*, données que n'incluent pas les statistiques de 2017-2018 (voir le Rapport annuel de gestion 2017-2018 de la STQ, pages 20 et 21). Sans ces données, l'augmentation du nombre de passagers transportés et du nombre de traversées effectuées à la traverse de l'Île-Verte en 2018-2019 serait respectivement de 15 % et de 24 %.

13 Pour certaines traverses, le nombre de passagers transportés au Rapport annuel de gestion 2017-2018 (5 153 553) ont fait l'objet de corrections après la publication de ce rapport (155 de plus à la traverse de Sorel-Tracy, 11 de plus à la traverse de Québec et 9 de plus à la traverse de l'Isle-aux-Grues).

14 Les données publiées avant le Rapport annuel de gestion 2017-2018 étaient arrondies au millier près.

15 Le nombre exact de passagers transportés à la traverse de Harrington Harbour en 2016-2017 était de 2 449, arrondi à 2 000.

VÉHICULES TRANSPORTÉS

Le nombre de véhicules transportés pour l'ensemble des neuf traverses exploitées par la STQ a diminué de 0,6 % en 2018-2019. La traverse de l'Île-Verte a enregistré la plus forte hausse à ce chapitre, soit 15,6 %. Celle de Québec s'est également démarquée avec une augmentation de 9,2 %, malgré une baisse du nombre de traversées de 1 %. Toujours à Québec, le nombre de passagers par véhicule a connu un léger fléchissement, passant de 1,46 en 2017-2018 à 1,44 en 2018-2019. Suivant la même tendance que les variations observées pour le nombre de passagers, le nombre de véhicules transportés aux traverses de L'Isle-aux-Coudres et de Tadoussac a diminué d'environ 2,3%, sans baisse significative du nombre de traversées.

À la traverse de Matane, le nombre de véhicules transportés a globalement diminué de 15,2 %. Durant la période entre le 19 décembre 2018 et le 31 mars 2019, le nombre de véhicules autres que les camions a chuté de 74,9 %, à l'image de la baisse du nombre de passagers. Le nombre de véhicules de type camions a quant à lui diminué de 52,7 %, une baisse moindre en raison de la priorité accordée à ce type de véhicules à bord du NM *CTMA Voyageur*, lequel offrait néanmoins une capacité plus faible que le NM *F.-A.-Gauthier*.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	VÉHICULES TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE		
	2018-2019	2017-2018[16]	2016-2017[17]
Sorel-Tracy	558 782	561 314	460 000
Québec	351 055	321 489	311 000
L'Isle-aux-Grues	16 816	16 880	17 000
L'Isle-aux-Coudres	296 081	302 994	303 000
Tadoussac	827 443	846 793	838 000
Île-Verte	6 656	5 760	7 000
Matane	76 022	89 683	92 000
Harrington Harbour[18]	s.o.	s.o.	s.o.
Rivière Saint-Augustin[18]	s.o.	s.o.	s.o.
TOTAL	**2 132 855**	**2 144 913**	**2 028 000**

MARCHANDISES TRANSPORTÉES

TRAVERSES	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Harrington Harbour	1 144	1 027	950
Rivière Saint-Augustin	2 886	2 849	2 450[19]

16 Pour certaines traverses, le nombre de véhicules transportés au rapport annuel de gestion 2017-2018 (2 144 794) ont fait l'objet de corrections après la publication de ce rapport (110 de plus à la traverse de Sorel-Tracy, 2 de plus à la traverse de Québec et 7 de plus à la traverse de l'Isle-aux-Grues).

17 Les données publiées avant le Rapport annuel de gestion 2017-2018 étaient arrondies au millier près.

18 Les traverses de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin sont exploitées pour le transport de personnes et de petites marchandises seulement.

19 En 2016-2017, le transport de marchandises à la traverse de la rivière Saint-Augustin était réalisé en partenariat.

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT

TRAVERSES

À la traverse de Rivière-du-Loup, qui a connu une année touristique importante en raison du climat favorable et d'une offre ciblée efficace, le nombre de passagers a augmenté de près de 7 % et le nombre de véhicules de près de 9 %, alors que le nombre de traversées enregistrait une hausse de 5,5 %.

Le nombre de véhicules transportés à la traverse de l'île d'Entrée a, pour sa part, augmenté de 17,5 %, bien que le nombre de traversées soit demeuré stable. Le nombre de passagers transportés a diminué de 1,5 %.

TRAVERSES	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGERS TRANSPORTÉS			VÉHICULES TRANSPORTÉS (NOMBRE)		
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2018-2019	2017-2018	2016-2017[20]	2018-2019	2017-2018	2016-2017[20]
Rivière-du-Loup	1 676	1 589	1 659	146 982	137 452	138 830	66 229	60 871	61 140
Île d'Entrée	1 040	1 042	1 086	7 231	7 339	7 490	585	498	710
TOTAL	**2 716**	**2 631**	**2 745**	**154 213**	**144 791**	**146 320**	**66 814**	**61 369**	**61 850**

DESSERTES MARITIMES

DESSERTES MARITIMES	TRAJETS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2018-2019	2017-2018	2016-2017[20]	2018-2019	2017-2018	2016-2017[20]
Îles-de-la-Madeleine	44	46	46	10 672	10 517	10 480	32 856	32 446	27 470
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	44	44	44	13 286	14 441	15 840	18 904	18 972	16 660
TOTAL	**88**	**90**	**90**	**23 958**	**24 958**	**26 320**	**51 760**	**51 418**	**44 130**

SERVICES AÉRIENS

Le nombre de vols à la traverse de l'Île-Verte a diminué de 30,5 %. Le service aérien d'urgence à la traverse de l'île d'Entrée a enregistré une hausse importante du nombre de vols et de passagers transportés attribuable à une saison de navigation écourtée par des conditions de glace sévères.

À la suite des retraits successifs du NM *F.-A.-Gauthier* et du NM *Apollo* à la traverse de Matane, un service aérien reliant les aéroports de Mont-Joli, de Baie-Comeau et de Sept-Îles a été mis en place comme mesure de transport temporaire.

TRAVERSES	VOLS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS		
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2018-2019	2017-2018	2016-2017[20]
L'Isle-aux-Grues[21]	1 000	1 032	890	4 149	4 272	3 750
Île-Verte[21]	844	1 214	1 136	1 233	1 338	1 380
Île d'Entrée[22]	236	52	110	335	99	150
Harrington Harbour[21]	2 304	2 267	1 862	4 384	4 211	3 420
Matane	305	s.o.	s.o.	9 800	s.o.	s.o.
TOTAL	**4 689**	**4 565**	**3 998**	**19 901**	**9 920**	**8 700**

20 Données arrondies à la dizaine près.

21 Service aérien de remplacement en cas d'interruption du service maritime, pendant la saison de navigation ainsi que pendant la saison hivernale.

22 Service aérien de remplacement en cas d'interruption du service maritime.

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOS ENGAGEMENTS

La 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 et 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 et 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 2018-2022

Les actions retenues dans le Plan stratégique 2018-2022 permettront à la STQ d'être en position de force pour répondre aux enjeux auxquels elle fait face. Ces enjeux sont au nombre de quatre. De ceux-ci découlent cinq orientations stratégiques :

ENJEUX

- La performance organisationnelle ;
- L'expérience client ;
- La sécurité ;
- Le positionnement de l'organisation.

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

- Accroître l'efficacité de l'organisation pour une performance optimale ;
- Assurer la performance des infrastructures et des actifs numériques ;
- Faire vivre une expérience client fiable, distinctive, adaptée et innovante ;
- Offrir un environnement et des services sécuritaires ;
- Promouvoir l'image de la STQ.

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022

ORIENTATION 1.1

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DE L'ORGANISATION POUR UNE PERFORMANCE OPTIMALE

AXE DE LA CULTURE DE L'AMÉLIORATION CONTINUE

Objectif 1.1.1 Implanter dans l'ensemble de la STQ une démarche d'amélioration continue

INDICATEUR	CIBLE	2018-2019	2017-2018
Date d'adoption du plan d'amélioration continue	31 mars 2019	Cible atteinte	s. o.[23]

Une démarche d'amélioration continue a été menée au sein de la STQ en 2018-2019 et un plan a été adopté en janvier 2019.

Objectif 1.1.2 Renforcer les liens de considération et de collaboration entre les équipes et les unités administratives

INDICATEUR	CIBLE	2018-2019	2017-2018
Taux de mobilisation du personnel	70 %	67 %	s. o

Le taux de mobilisation du personnel mesuré lors du sondage de 2018 se situe dans la zone d'amélioration. Bien que la cible fixée n'ait pas été atteinte, le résultat a progressé de 3 % par rapport au résultat obtenu lors des sondages de 2016 et de 2014, qui était de 64 % dans les deux cas. Ce sondage étant effectué aux deux ans, il n'y a pas de résultat pour 2017-2018.

AXE DE MESURE DE LA PERFORMANCE

Objectif 1.1.3 Optimiser la gestion des ressources humaines, matérielles et financières

INDICATEURS	CIBLES	2018-2019	2017-2018
Taux de roulement du personnel	Inférieur à 7 %	7,5%	7,5 %
Variation annuelle du coût moyen par passager transporté	Inférieur à 1,8 %[24]	14,8 %	s. o.

Roulement du personnel

Le taux de roulement du personnel a dépassé de 0,5 % la cible fixée. Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, plusieurs départs sont survenus dans la région de Québec, où le marché de l'emploi est très concurrentiel. La STQ est sensible à ce phénomène et prend les moyens nécessaires pour mettre en valeur la qualité des emplois et des conditions de travail qu'elle offre à ses employés.

Variation annuelle du coût moyen par passager transporté

Le calcul du coût moyen par passager transporté tient compte de tous les coûts pour lesquels la STQ est entièrement en contrôle. Ceux-ci sont divisé par le total des passagers transportés. Conséquemment, le coût des contrats d'exploitation, les coûts d'exploitation des traverses opérées par des partenaires, le service de la dette et l'amortissement ne sont pas inclus dans le calcul.

23 La mention « s. o. », abréviation de « sans objet », signifie que l'indicateur considéré ne faisait pas partie du Plan stratégique 2014-2018 et qu'il n'a donc pas été mesuré en 2017-2018.

24 Selon l'indice des prix à la consommation (IPC) pour 2018-2019.

La variation du coût moyen par passager transporté pour l'exercice 2018-2019 est de 14,8 %. L'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* à compter de décembre 2018 a occasionné non seulement des coûts supplémentaires importants, mais aussi une diminution du nombre de passagers transportés de près de 2 %, ce qui influence directement le résultat obtenu.

N'eut été des coûts découlant du bris des propulseurs du navire et en considérant un nombre de passagers transportés équivalent à celui de l'exercice précédent, la variation aurait été de 4 %.

ORIENTATION 1.2

ASSURER LA PERFORMANCE DES INFRASTRUCTURES ET DES ACTIFS NUMÉRIQUES

Objectif 1.2.1 Assurer la performance des infrastructures maritimes et terrestres

INDICATEURS	CIBLES	2018-2019	2017-2018
Date d'implantation de la méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuel	31 mars 2019	Cible atteinte	s. o.
Proportion réalisée du plan annuel de maintien des actifs terrestres	85 %	Cible atteinte	s. o.

Méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuel

La démarche d'implantation de la méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuels s'est terminée en mars 2019.

Plan annuel de maintien des actifs terrestres

Le budget prévu pour le maintien des actifs terrestres en 2018-2019 a été entièrement utilisé.

ORIENTATION 2.1

FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE CLIENT FIABLE, DISTINCTIVE, ADAPTÉE ET INNOVANTE

AXE DE LA PRESTATION DE SERVICES

Objectif 2.1.1 Offrir un service fiable

INDICATEUR	CIBLE	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Taux de réalisation des traversées prévues	99,5 %	98,5 %	99,4 %	99,6 %

Avec un taux de réalisation des traversées prévues de 98,5 % en 2018-2019, la STQ n'a pas atteint la cible de 99,5 % qu'elle se fixe comme taux minimal pour évaluer la fiabilité de ses services. Pour plus de précisions, consulter la page 20.

Objectif 2.1.2 Mettre en œuvre un plan d'optimisation de l'accès aux services par l'utilisation d'outils numériques performants

INDICATEUR	CIBLE	2018-2019	2017-2018
Date d'adoption du plan d'optimisation de l'accès aux services	31 mars 2019	Cible non atteinte	s. o

En raison d'un manque de ressources humaines, le plan d'optimisation de l'accès aux services n'a pu être élaboré en 2018-2019. À la suite de l'arrivée du nouveau PDG par intérim, les efforts ont plutôt été mis sur la réalisation d'un cadre de gestion des ressources informationnelles qui doit être à l'amorce de tout investissement en actifs numériques. La date cible du plan d'optimisation de l'accès aux services a donc été reportée au 31 mars 2020.

À la gare fluviale de Lévis.

AXE DE L'OFFRE DE SERVICES

Objectif 2.1.3 Offrir une expérience de qualité adaptée aux différentes clientèles

INDICATEURS	CIBLES	2018-2019	2017-2018
Date d'implantation de la méthode de mesure de la satisfaction des segments de clientèle	31 mars 2019	Cible non atteinte	s. o.
Taux d'implantation des mesures recommandées par le comité service client	85 %	79 %	s. o.

Satisfaction de la clientèle

Afin de pouvoir implanter une méthode de mesure de la satisfaction des différents segments de clientèle de la STQ pour le 31 mars 2019, deux actions majeures devaient d'abord être menées à bien, la première préalable à la seconde :

- la réalisation d'une étude de segmentation de la clientèle à l'échelle de tout le réseau de la STQ en vue d'acquérir une connaissance plus fine des usagers ;
- la définition d'une stratégie de mesure permettant de suivre régulièrement, à des moments ciblés de l'année, l'évolution du taux de satisfaction de chacun des segments de clientèle, et ce, dans chaque traverse.

En raison notamment d'un manque de ressources humaines disponibles, l'étude de segmentation de la clientèle n'a pu débuter qu'au printemps 2019. La date cible de l'implantation de la méthode de mesure de la satisfaction des divers segments de clientèle a donc été reportée au 31 mars 2020.

Services clients

L'implantation des mesures recommandées par le comité service client vise, par la réalisation d'actions concrètes, à améliorer l'expérience et la satisfaction de la clientèle. En 2018-2019, le taux d'implantation de ces mesures a été de 79 %, avec la mise en œuvre de 11 actions sur 14. Ce résultat inférieur à la cible de 85 % peut s'expliquer, entre autres, par les événements entourant l'arrêt de service survenu à la traverse de Matane au cours de l'année. Cette situation, qui a monopolisé les équipes de travail pendant plusieurs mois, a ralenti la mise en place des mesures préconisées par le comité service client.

À bord du NM *Radisson*, à la traverse L'Isle-aux-Coudres—Saint-Joseph-de-la-Rive.

ORIENTATION 3.1

OFFRIR UN ENVIRONNEMENT ET DES SERVICES SÉCURITAIRES

AXE DES EMPLOYÉS

Objectif 3.1.1 Valoriser la culture de santé et sécurité dans les opérations quotidiennes

INDICATEURS	CIBLES	2018-2019	2017-2018
Nombre d'accidents de travail par 100 000 heures travaillées[25]	Inférieur à 3,6	4,5	4,8
Taux d'implantation des mesures recommandées par les comités SST et retenues pour une mise en œuvre	85 %	95 %	s. o.

Accidents de travail

L'Atelier 85 et l'équipe mobile ont connu cette année une baisse significative de leur nombre d'accidents de travail avec perte de temps, celui-ci étant passé de quatre en 2017-2018 (taux de 5,1) à un seul (taux de 1,3).

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 2018-2019. La performance des traverses de l'Île-Verte et de la rivière Saint-Augustin est à souligner puisqu' aucun accident avec perte de temps n'est survenu au cours des cinq dernières années.

Globalement, le nombre d'accidents de travail par 100 000 heures travaillées excède la cible établie. Cette question demeure une priorité pour la STQ, qui a convenu de valoriser davantage et d'intensifier la prévention en matière de santé et sécurité au travail dans le cadre de son Plan stratégique 2018-2022.

Mesures recommandées par les comités SST

L'implantation des mesures recommandées par les comités locaux SST vise, par la réalisation d'actions concrètes, à diminuer les accidents de travail. Les résultats pour 2018-2019 dépassent la cible établie, avec un taux d'implantation des mesures recommandées de 95 %.

25 En 2017-2018, cet indicateur était calculé par millions d'heures travaillées.

AXE DE LA CLIENTÈLE

Objectif 3.1.2 Réduire le nombre d'accidents corporels impliquant la clientèle

INDICATEUR	CIBLE	2018-2019	2017-2018
Nombre d'accidents corporels par 100 000 passagers transportés[26]	Inférieur à 0,4	0,3	0,3

Le taux d'accident corporels est demeuré stable en 2018-2019 à 0,3 accident par 100 000 passagers transportés et respecte la cible établie.

ORIENTATION 4.1

PROMOUVOIR L'IMAGE DE LA STQ

AXE DU GRAND PUBLIC

Objectif 4.1.1 Rehausser l'image de la STQ sur la place publique

INDICATEURS	CIBLES	2018-2019	2017-2018
Date d'adoption d'un plan de communication	31 mars 2019	Cible atteinte	s. o.
Taux de notoriété de la STQ auprès de la population du Québec	8 %	10 %	s. o.

Plan de communication

La STQ s'est dotée d'un plan de communication global en vue d'améliorer la perception du public à son endroit. Une stratégie de communication et de marketing conforme aux dispositions de ce plan sera élaborée annuellement afin d'accroître la notoriété de l'organisation. La STQ consacrera entre autres des efforts à faire connaître ses activités, à faire valoir son expertise et ses réalisations et à expliquer l'évolution de ses projets.

Notoriété de la STQ au Québec

Le taux de notoriété de la STQ auprès de la population québécoise se situait à 10 % en mars 2019. Ce taux était de l'ordre de 8 % en janvier 2018 et de 7 % en janvier 2016.

AXE DES PARTENARIATS

Objectif 4.1.2 Développer des collaborations avec des intervenants du milieu dans les régions desservies par des traverses

INDICATEUR	CIBLE	2018-2019	2017-2018
Taux de satisfaction des intervenants à l'égard des ententes de collaboration conclues	75 %	Cible non atteinte	s. o.

La mesure de cet indicateur n'a pas été réalisée, en raison notamment d'un manque de ressources humaines disponibles. De plus, la STQ n'a pu poursuivre, comme elle le prévoyait, le développement de partenariats avec les intervenants des régions desservies par son réseau. Cette démarche se voulait une stratégie pour renforcer son positionnement tout en favorisant la mise en œuvre d'initiatives porteuses en région. La STQ en fera une priorité dans son plan d'action en marketing au cours des prochaines années.

26 Trois évènements qui ne respectaient pas les critères de définition d'accidents corporels de la STQ ont été entrés comme tels pour le Rapport annuel de gestion 2017-2018. En les incluant, le taux 2017-2018 était de 0,4.

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 et sensibilisé à la qualité des services	Des 562 plaintes reçues en 2018-2019, la moitié concernent la traverse de Matane et sont relatives aux orientations prises par la STQ à l'hiver 2019 à la suite de l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* et de la mise en service temporaire du NM *Apollo*. La STQ veille à ce que ses équipements soient sécuritaires et conformes aux normes (CSA-S826 pour les embarcadères, Code ISM[27] 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.
OVT Maintenir les gares et les navires propres et confortables	Soucieuse d'améliorer constamment l'expérience vécue par les passagers au sein de ses infrastructures et à bord de ses navires, la STQ s'engage à mettre en place les dispositions à cette fin pour assurer la propreté et le confort de ses installations, et rendre accessible une expérience améliorée à toutes ses clientèles. C'est ce qui a été fait en 2018-2019 lors de la construction de la nouvelle gare fluviale à la traverse de Sorel-Tracy, ainsi que le réaménagement de la zone d'attente. Il en est de même pour Saint-Ignace-de-Loyola, dont l'élaboration des plans pour des travaux de même nature a débuté en 2019. La dernière année a en outre été marquée par la mise en service de navires de plus grande capacité à la traverse de Tadoussac avec l'arrivée du NM *Armand-Imbeau II* et du NM *Jos-Deschênes II*. Finalement, la STQ a procédé au réaménagement complet de la salle d'attente à la gare fluviale de Québec.
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 prévues (voir page 26). Sa cible annuelle de fiabilité du service est établie à un taux de réalisation minimal des traversées prévues de 99,5 %. Au cours de l'année, 83 plaintes ont été enregistrées concernant les retards et les annulations de traversées. Ces retards et annulations étaient principalement dus aux conditions climatiques et aux bris de navires.
Informer promptement les usagers de toute modification au service	En plus des avis diffusés sur son site Internet, des affichages dans ses gares et des messages téléphoniques mis à jour au besoin, la STQ offre un service d'alertes. Elle informe ainsi promptement sa clientèle des modifications de service par courriel, texto et télécopieur, ainsi que par les fils de nouvelles RSS et Twitter, et ce, pour chacune des neuf traverses qu'elle exploite et pour celle de l'île d'Entrée. Au 31 mars 2019, la STQ recensait 33 952 abonnements à ce service.
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, la STQ a distribué en 2018-2019 quelque 123 750 exemplaires des brochures, dépliants et feuillets relatifs aux horaires et tarifs spécifiques à chacune des traverses qu'elle exploite.

27 International Safety Management Code.

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	En juillet et août 2018, la STQ a réalisé un sondage auprès de la clientèle dans huit traverses de son réseau. Ce sondage a révélé un taux de satisfaction global moyen de 96 %, comparativement à 91 % en 2017 et à 93 % en 2016.
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables	La STQ applique les orientations qui guident les ministères et les organismes publics dans la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées. À titre d'organisme gouvernemental et de transporteur public de passagers, elle se conforme en outre aux prescriptions de l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (RLRQ, chapitre E-20.1). En 2018-2019, la STQ a maintenu ses efforts pour rendre ses services plus accessibles aux personnes handicapées en poursuivant la démarche de certification Kéroul de ses gares et de ses navires, entamée à l'été 2012. Les gares fluviales de Matane, de Baie-Comeau et de Godbout, de même que le NM *F.-A.-Gauthier*, ont ainsi été évalués et certifiés par Kéroul. La STQ possède également son propre groupe de travail, qui a participé à la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2018-2019 et à l'élaboration du plan d'action 2019-2020. Ce groupe de travail a la responsabilité d'identifier les obstacles rencontrés par les personnes handicapées, de déterminer les moyens à prendre pour réduire, éliminer ou prévenir ces obstacles, de faciliter le suivi des mesures retenues dans le plan d'action et de rendre compte annuellement des progrès accomplis.
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 2018-2019, la STQ a donné suite aux opinions sur ses services exprimées verbalement dans un délai moyen de 1,3 jour et aux opinions sur ses services formulées par écrit dans un délai moyen de 5,4 jours. En raison du haut volume de plaintes suscitées par l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* à la traverse de Matane, les délais de réponse prescrits ont été respectés dans 96 % des cas pour les opinions verbales et dans 99 % des cas pour les opinions écrites.
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 recommande au besoin des mesures correctives ou des améliorations aux services offerts par la STQ.

À la gare fluviale de Québec.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORT DE LA DIRECTION **33**

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT **34**

ÉTATS FINANCIERS **37**

État des résultats et du déficit cumulé **37**

État de la situation financière **38**

État de la variation de la dette nette **39**

État des flux de trésorerie **40**

Notes complémentaires **41**

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.

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.

Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Nathalie Caron
Vice-présidente à l'administration et aux finances

Québec, le 25 juin 2019

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion avec réserve

J'ai effectué l'audit des états financiers de la Société des traversiers du Québec (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019, et l'état des résultats et du déficit 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 que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans la section « Fondement de l'opinion avec réserve » de mon rapport, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2019, 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.

Fondement de l'opinion avec réserve

L'entité n'a pas comptabilisé aux 31 mars 2019 et 2018, 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 l'entité 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 l'entité 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 l'entité respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	Augmentation (Diminution) estimée En dollars	
	2019	**2018**
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	666 355 455	421 699 648
Dette nette	(666 355 455)	(421 699 648)
Déficit cumulé (2019)/Excédent cumulé (2018)	(666 355 455)	421 699 648
État des résultats		
Subventions gouvernementales	244 655 807	(8 168 723)
Déficit de l'exercice	(244 655 807)	8 168 723

J'ai effectué mon audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui m'incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Je suis indépendante de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et je me suis acquittée des autres responsabilités déontologiques qui m'incombent selon ces règles. J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit avec réserve.

Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des 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.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Mes objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant mon opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, j'exerce mon jugement professionnel et je fais preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- j'identifie et évalue les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, je conçois et mets en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunis des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder mon opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;

- j'acquiers une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;

- j'apprécie le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;

- je tire une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si je conclus à l'existence d'une incertitude significative, je suis tenue d'attirer l'attention des lecteurs de mon rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Mes conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de mon rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;

- j'évalue la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécie si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Je communique aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et mes constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que j'aurais relevée au cours de mon audit.

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 l'entité au 31 mars 2019 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.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Serge Giguère, CPA auditeur, CA
Sous-vérificateur général

Québec, le 25 juin 2019

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DU DÉFICIT CUMULÉ DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2019		2018
	BUDGET	RÉEL	RÉEL
	$	$	$
REVENUS			
Subventions gouvernementales (note 3)	127 708 200	127 708 200	116 409 200
Transport des véhicules	11 711 541	10 250 763	11 656 658
Transport des passagers	10 662 359	9 898 716	10 338 232
Autres (note 4)	3 347 200	3 746 746	3 205 407
	153 429 300	151 604 425	141 609 497
CHARGES			
Frais d'exploitation (note 5)	117 555 922	123 526 677	107 622 883
Frais d'administration (note 6)	10 345 678	9 774 069	8 710 770
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		9 245	3 553
Réduction de valeur d'immobilisations corporelles		3 359 589	-
Amortissement des immobilisations corporelles	20 644 000	24 869 913	20 151 655
Intérêts sur la dette	10 879 818	11 538 418	8 743 780
	159 425 418	173 077 911	145 232 641
DÉFICIT DE L'EXERCICE	(5 996 118)	(21 473 486)	(3 623 144)
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE		10 381 446	14 004 590
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE		(11 092 040)	10 381 446

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2019

	2019 $	2018 $
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	19 633 349	21 759 116
Créances (note 8)	2 399 675	1 713 948
Billet à recevoir (note 9)	-	139 384 209
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 10)	10 655 893	10 018 422
Stocks destinés à la vente	70 035	85 625
	32 758 952	172 961 320
PASSIFS		
Billets à payer (note 12)	12 090 268	142 370 587
Charges à payer et frais courus (note 13)	28 664 282	19 629 057
Passif environnemental (note 14)	-	62 969
Dette à long terme (note 15)	665 342 200	316 422 584
Loyers perçus d'avance	60 000	66 000
	706 156 750	478 551 197
DETTE NETTE	(673 397 798)	(305 589 877)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 16)	662 381 273	317 222 118
Pièces d'entretien et réparation futur	1 183 421	-
Charges payées d'avance	241 064	249 205
	663 805 758	317 471 323
CAPITAL-ACTIONS (NOTE 18)	1 500 000	1 500 000
(DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ	(11 092 040)	10 381 446

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 19)

ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS (NOTE 23)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Stéphane Lafaut,
Président-directeur général

Gilles Demers,
Président du conseil d'administration

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2019 BUDGET $	2019 RÉEL $	2018 RÉEL $
DÉFICIT DE L'EXERCICE	(5 996 118)	(21 473 486)	(3 623 144)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(76 184 200)	(373 647 902)	(9 307 465)
Amortissement des immobilisations corporelles	20 644 000	24 869 913	20 151 655
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles		9 245	3 553
Réduction de valeur d'immobilisations corporelles		3 359 589	-
Produit de disposition d'immobilisations corporelles		250 000	120 567 639
	(55 540 200)	(345 159 155)	131 415 382
Acquisition de charges payées d'avance	-	(425 661)	(121 728)
Acquisition de pièces d'entretien et réparation futur		(1 183 421)	-
Utilisation de charges payées d'avance	-	433 802	623 322
	-	(1 175 280)	501 594
(AUGMENTATION) DIMINUTION DE LA DETTE NETTE	(61 536 318)	(367 807 921)	128 293 832
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE		(305 589 877)	(433 883 709)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE		(673 397 798)	(305 589 877)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2019

	2019 $	2018 $
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Déficit de l'exercice	(21 473 486)	(3 623 144)
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	24 869 913	20 151 655
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	9 245	3 553
Réduction de valeur d'immobilisations corporelles	3 359 589	-
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	28 232 747	20 149 208
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Créances	(685 727)	1 004 032
Stocks destinés à la vente	15 590	19 100
Charges à payer et frais courus	9 248 322	(2 891 403)
Passif environnemental	(62 969)	(62 924)
Pièces d'entretien et réparations futur	(1 183 421)	-
Charges payées d'avance	8 141	501 594
	7 339 936	(1 429 601)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	14 099 197	15 096 463
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Placements effectués	(637 471)	(607 168)
Produit de disposition de placements	-	1 000 000
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(637 471)	392 832
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(29 182 279)	(7 978 916)
Disposition d'immobilisations corporelles	250 000	1 080 001
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(28 932 279)	(6 898 915)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts effectués	23 025 171	1 972 009
Emprunts remboursés	(9 680 385)	(14 101 191)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	13 344 786	(12 129 182)
Diminution de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(2 125 767)	(3 538 802)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	21 759 116	25 297 918
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	19 633 349	21 759 116
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
Intérêts payés au cours de l'exercice	8 284 818	8 936 099
Intérêts reçus au cours de l'exercice	878 323	448 894

OPÉRATIONS SANS EFFET SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE (NOTE 22)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2019

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, 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), le billet 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 la Société 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 l'assainissement 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 l'assainissement des terrains contaminés. L'évaluation de ces coûts est établie à partir de la meilleure information disponible et est révisée annuellement.

Opérations interentités

Les opérations interentités sont des opérations conclues entre entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Les actifs reçus sans contrepartie d'une entité incluse au périmètre comptable du gouvernement du Québec sont constatés à leur valeur comptable. Quant aux services reçus à titre gratuit, ils ne sont pas comptabilisés. Les autres opérations interentités ont été réalisées à leur valeur d'échange, c'est-à-dire au montant convenu pour la contrepartie donnée en échange de l'élément transféré ou du service fourni.

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

	2019 $	2018 $
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	127 708 200	116 409 200

4. AUTRES REVENUS

	2019 $	2018 $
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	637 471	607 168
Intérêts sur dépôts bancaires	821 391	323 980
Droits d'amarrage	67 678	97 730
Droits de débarcadère ferroviaire	243 826	214 850
Stationnement et divers	659 502	399 823
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	1 159 969	1 481 516
Affichage publicitaire	37 933	33 295
Location de locaux	118 976	47 045
	3 746 746	3 205 407

5. FRAIS D'EXPLOITATION

	2019 $	2018 $
Traitement et avantages sociaux	36 430 987	34 802 333
Formation du personnel	412 834	312 770
Contrats d'exploitation	34 829 811	31 113 302
Affrètement de navires	2 075 220	1 077 391
Carburant	12 181 522	11 982 699
Entretien et réparation – navires	16 729 405	11 766 392
Entretien et réparation – quais	8 326 798	5 565 090
Entretien et réparation – bâtiments	1 160 764	1 060 587
Taxes foncières et scolaires	1 582 920	1 580 924
Assurances	1 798 293	1 517 968
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	765 035	779 439
Frais de déplacement	469 344	508 849
Coût des marchandises vendues	397 839	543 777
Maintenance des TI et télécommunications	395 006	404 283
Uniformes	430 166	89 271
Communications et marketing	177 496	173 604
Honoraires professionnels	1 269 717	1 388 916
Frais de port et frais de quai	788 203	688 178
Autres	3 305 317	2 267 110
	123 526 677	107 622 883

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2019 $	2018 $
Traitements et avantages sociaux	7 274 864	6 644 933
Formation du personnel	70 762	49 346
Frais de déplacement	203 023	200 948
Honoraires professionnels	864 800	617 166
Frais reliés au bâtiment du siège social	252 993	245 334
Communications et marketing	189 401	186 013
Maintenance des TI et télécommunications	511 975	405 977
Papeterie et impression	106 789	85 721
Autres	299 462	275 332
	9 774 069	8 710 770

7. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2019 $	2018 $
Encaisse, taux de base moins 2,25% (2018 : taux de base moins 2,25%)	6 880 928	6 237 514
Dépôts à terme rachetables, 2,75% (2018 : 2,10%) échéant en octobre 2019 (2018 : octobre 2018)	10 476 942	10 258 019
Compte bancaire à surintérêts, taux de base moins 1,50% (2018 : taux de base moins 1,50%)	2 275 479	5 263 583
	19 633 349	21 759 116

8. CRÉANCES

	2019 $	2018 $
Taxes à la consommation à recevoir	1 890 314	1 233 829
Comptes clients et autres créances	509 361	480 119
	2 399 675	1 713 948

9. BILLET À RECEVOIR

Billet à recevoir émis à une tierce partie apparentée, en contrepartie de la cession des droits et des obligations relatifs à un contrat de construction de navires. Ce billet est soumis aux mêmes modalités que celles applicables aux emprunts temporaires obtenus en lien avec le projet de construction de navires, soit à un taux de 1,78 %. Ce billet a été compensé au cours de l'exercice avec la rétrocession des navires.

10. 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.

	2019 $	2018 $
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	1 981	2 468
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché 2018 et 2019 : 13 105 875 $)	10 654 053	10 016 469
Moins : frais de garde	(141)	(515)
	10 655 893	10 018 422

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 3,04% et 7,02% (2018 : 3,04% et 7,02%). Les échéances s'échelonnent d'août 2019 à octobre 2029 (2018 : août 2019 à octobre 2029).

11. 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 $ (2018 : 10 000 000 $) auprès d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 décembre 2019. Les montants prélevés portent intérêt à un taux annuel variable calculé quotidiennement et payable mensuellement. Aux 31 mars 2019 et 2018, les facilités de crédit étaient inutilisées.

12. BILLETS À PAYER

Emprunt du Fonds de financement portant intérêt au taux de 2,05% (2018 : 1,78% et 1,94%), venant à échéance le 30 mai 2019 (2018 : le 29 juin et le 27 septembre 2018).

13. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2019 $	2018 $
Fournisseurs et frais courus		
Autres	20 292 582	14 219 398
Apparentés	5 966 204	3 033 171
Provision pour congés de maladie	203 216	158 529
Provision pour vacances	1 880 558	1 807 494
Déductions à la source	321 722	410 465
	28 664 282	19 629 057

14. PASSIF ENVIRONNEMENTAL

La Société a enregistré une variation nette négative de son passif environnemental de l'ordre de 62 969 $ en 2019 (2018 : 62 924 $) pour l'ensemble de ses terrains.

Ainsi, la Société n'a aucun passif environnemental au 31 mars 2019 (2018 : 62 969 $). Le passif environnemental est fondé sur la meilleure estimation des dépenses exigées pour mener à terme les activités d'assainissement. 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.

15. DETTE À LONG TERME

	2019 $	2018 $
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, taux effectif de 4,70%, remboursable par des versements semestriels de 200 726 $, échu en juin 2018	-	194 945
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 4,61%, remboursable par des versements semestriels de 150 630 $, échéant en décembre 2020	566 679	831 971
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 6,13%, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028	1 456 868	1 568 132
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,48%, remboursable par des versements semestriels de 254 875 $, échéant en décembre 2021	1 434 372	1 881 942
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,49%, remboursable par des versements semestriels de 196 036 $, échéant en octobre 2029	6 335 984	6 505 012
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,12%, remboursable par des versements semestriels de 425 924 $, échéant en septembre 2023	3 539 524	4 264 505
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,56%, remboursable par des versements semestriels de 387 266 $, échéant en septembre 2023	8 691 588	9 147 367
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,60%, remboursable par des versements semestriels de 71 973 $, échéant en septembre 2023	591 628	711 238
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,47%, remboursable par des versements semestriels de 89 440 $, échéant en mai 2024	887 054	1 031 834
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,40%, remboursable par des versements semestriels de 490 139 $, échéant en septembre 2025	13 247 344	13 901 066
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,73%, remboursable par des versements semestriels de 4 203 370 $, échéant en septembre 2025	159 223 306	163 230 324
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,33%, remboursable par des versements semestriels de 1 113 238 $, échéant en décembre 2048	42 167 436	42 988 335
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 1,45%, remboursable par des versements semestriels de 163 886 $, échéant en juillet 2021	800 309	1 113 418
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,87%, remboursable par des versements semestriels de 943 828 $, échéant en décembre 2048	37 881 450	38 679 305
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,71%, remboursable par des versements semestriels de 289 314 $, échéant en septembre 2027	4 367 248	4 821 780
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,23%, remboursable par des versements semestriels de 5 523 758 $, échéant en novembre 2048	212 500 000	-
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,01%, remboursable par des versements semestriels de 3 585 880 $, échéant en mars 2049	141 500 000	-
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,54%, remboursable par des versements semestriels de 261 660 $, échéant en mars 2029	4 600 000	-
	665 342 200	316 422 584

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 $
2020	18 069 609	18 437 464
2021	18 017 319	18 489 755
2022	18 083 056	17 958 872
2023	17 940 337	17 427 956
2024	24 139 227	16 781 077
2025 et suivantes	543 541 242	180 005 828
	639 790 790	269 100 952

16. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Quais*	Bâtiments*	Navires*	Ameublement et Équipement*	Matériel roulant	Améliorations locatives*	2019
	$	$	$	$	$	$	$	$
Coût								
Solde au début	2 165 253	161 739 084	60 554 881	332 100 676	12 744 952	813 726	1 210 100	571 328 672
Acquisitions	-	11 420 004	5 405 496	355 924 568	518 325	26 303	353 206	373 647 902
Dispositions	-	(250 000)	(24 695)	-	(95 428)	-	-	(370 123)
Solde à la fin	2 165 253	172 909 088	65 935 682	688 025 244	13 167 849	840 029	1 563 306	944 606 451
Amortissement cumulé								
Solde au début	-	57 191 307	22 442 233	163 010 275	9 858 134	394 505	1 210 100	254 106 554
Amortissement	-	5 295 680	3 319 616	15 474 275	650 630	129 712	-	24 869 913
Dispositions	-	-	(16 086)		(94 792)	-	-	(110 878)
Réduction de valeur	-	-	-	3 359 589	-	-	-	3 359 589
Solde à la fin	-	62 486 987	25 745 763	181 844 139	10 413 972	524 217	1 210 100	282 225 178
Valeur comptable nette	2 165 253	110 422 101	40 189 919	506 181 105	2 753 877	315 812	353 206	662 381 273

* Au 31 mars 2019, ces postes incluent un total de 20 820 328 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 6 939 900 $, bâtiments 9 259 714 $, navires 3 641 862 $, équipements 625 646 $ et améliorations locatives 353 206 $.

Au 31 mars 2019, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 2 973 769 $ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2019, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 2 209 859 $ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 2 038 $ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

	Terrains	Quais*	Bâtiments*	Navires*	Ameublement et Équipement*	Matériel roulant	Améliorations locatives*	2018
	$	$	$	$	$	$	$	$
Coût								
Solde au début	2 156 556	160 922 007	56 156 021	449 271 809	13 246 176	540 368	1 210 100	683 503 037
Acquisitions	8 697	1 897 078	4 398 860	2 316 505	412 967	273 358	-	9 307 465
Dispositions	-	(1 080 001)	-	(119 487 638)	(914 191)	-	-	(121 481 830)
Solde à la fin	2 165 253	161 739 084	60 554 881	332 100 676	12 744 952	813 726	1 210 100	571 328 672
Amortissement cumulé								
Solde au début	-	51 792 684	18 806 941	152 772 456	10 009 941	273 415	1 210 100	234 865 537
Amortissement	-	5 398 623	3 635 292	10 237 819	758 831	121 090	-	20 151 655
Dispositions	-	-	-	-	(910 638)	-	-	(910 638)
Solde à la fin	-	57 191 307	22 442 233	163 010 275	9 858 134	394 505	1 210 100	254 106 554
Valeur comptable nette	2 165 253	104 547 777	38 112 648	169 090 401	2 886 818	419 221	-	317 222 118

* Au 31 mars 2018, ces postes incluent un total de 9 534 414 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 1 267 117 $, bâtiments 4 164 689 $, navires 3 644 783 $ et équipements 457 825 $.

Au 31 mars 2018, le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant de 3 186 866 $ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2018, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 800 966 $ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 13 941 $ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

17. 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 1er janvier 2019, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,97% à 10,88% de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est demeuré à 12,82% de la masse salariale admissible.

Les cotisations versées par l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, à l'exception d'un montant de compensation prévu dans la loi du RRPE de 2,97% au 1er janvier 2019 (1er janvier 2018 : 2,97%) de la masse salariale admissible qui doit être versé par l'employeur, pour les participants au RRPE et au RRAS et un montant équivalent pour la partie à verser par les employeurs. Ainsi, la Société verse un montant supplémentaire pour l'année civile 2019 correspondant à 5,94% de la masse salariale admissible (5,94% de la masse salariale admissible pour l'année civile 2018).

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 2 466 412 $ (2018 : 2 285 297 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

18. CAPITAL-ACTIONS

Autorisé :
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 $ chacune

	2019 $	2018 $
Émis et payé : 15 000 actions	1 500 000	1 500 000

19. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société détient neuf baux de location qui ont été signés entre 2009 et 2018. 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 157 245 $ (2018 : 157 870 $) lié aux options de renouvellement.

La Société compte cinq 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 71 280 919 $ (2018 : 82 956 979 $) lié aux options de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2019, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 480 018 $ (2018 : 393 048 $) et le montant versé aux transporteurs atteint 34 829 811 $ (2018 : 31 113 302 $). De plus, la Société s'est engagée envers huit entreprises, principalement pour des travaux sur les infrastructures et pour la surveillance des travaux, pour un montant totalisant 17 193 435 $ (2018 : 7 917 799 $).

Au 31 mars 2019, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	Baux $	Ententes de services* $
2020	300 169	32 536 145
2021	83 794	17 643 400
2022	85 317	18 036 903
2023	80 749	18 440 308
2024	82 211	17 080 249
Exercices subséquents	91 470	-
	723 710	103 737 005

Au 31 mars 2018, les obligations contractuelles de la Société totalisaient 573 294 $ pour les baux et 137 745 404 $ pour les ententes de services.

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

20. 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 toutes les entités contrôlées par le gouvernement du Québec ou soumises à son contrôle conjoint. Elle est également apparentée à ses principaux dirigeants, leurs proches parents, ainsi qu'avec les entités pour lesquelles une ou plusieurs de ces personnes ont le pouvoir d'orienter les décisions financières et administratives de ces entités. Les principaux dirigeants sont composés des membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que du président directeur-général de la Société.

La Société n'a conclu aucune opération importante avec des apparentés à une valeur différente de celle qui aurait été établie si les parties n'avaient pas été apparentés.

21. 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 2019.

Risques 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 2019 est la suivante :

	2019 $	2018 $
Trésorerie et équivalents de trésorerie	19 633 349	21 759 116
Comptes clients et autres créances	509 361	480 119
Billet à recevoir	-	139 384 209
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	10 655 893	10 018 422
	30 798 603	171 641 866

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 2019 et 2018, ces actifs financiers sont investis dans des dépôts à terme et le compte bancaire à surintérêts. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

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

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

La valeur comptable nette des comptes clients en souffrance (plus de 30 jours) de la Société est de 157 448 $ (2018 : 244 863 $) à la date de clôture. L'échéance des comptes clients est détaillée dans le tableau suivant :

	2019 $	2018 $
0 à 30 jours	351 913	235 256
31 à 60 jours	50 598	127 398
61 à 90 jours	40 058	18 142
Plus de 90 jours	66 792	99 323
	509 361	480 119

Au 31 mars 2019, la Société avait pour 10 060 $ (2018 : 9 198 $) de comptes clients dépréciés et échus. Au cours de l'exercice, la Société n'a récupéré aucun des comptes clients dépréciés et aucun compte n'a été radié (2018 : récupération de 2 630 $).

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 :

	2019 $	2018 $
Charges à payer et frais courus, excluant les déductions à la source :		
Moins de 90 jours	23 185 586	15 157 652
De 90 à 365 jours	5 156 974	4 060 940
	28 342 560	19 218 592

Le détail des échéances pour les billets à payer se trouve à la note 12 et celui pour la dette à long terme à la note 15.

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 4,2 années (2018 : 5,2 années). 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.

22. OPÉRATIONS SANS EFFET SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

	Augmentation (Diminution)	
	2019 $	2018 $
Avance sous prêt	-	(20 000 000)
Billet à recevoir	(139 384 209)	139 384 209
Billet à payer	(144 179 785)	1 129 111
Charges à payer et frais courus	(213 097)	(1 232 540)
Immobilisations corporelles	344 465 623	(119 487 638)
Dette à long terme	349 474 295	-

23. ÉVÈNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

Le 18 avril 2019, la Société a procédé à l'acquisition d'un navire usagé. Le coût de ce navire, avant les travaux de mise aux normes canadiennes, est de 38 852 400 $. À la date d'approbation des états financiers, les incidences financières qui découlent de cette transaction sont une augmentation des immobilisations et des billets à payer et ce, d'un montant équivalent.

24. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2018 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2019.

UTILISATION DES RESSOURCES

RESSOURCES HUMAINES

Au 31 mars 2019, l'effectif total de la STQ était de 636 employés, comparativement à 649 au 31 mars 2018. Par ailleurs, l'effectif utilisé pour l'exercice correspondait à 671 équivalents temps complet (ETC), en comparaison de 666 pour l'exercice précédent[28]. Les écarts observés par catégorie d'emploi sont notamment dus à une hausse du nombre d'heures rémunérées pour le personnel professionnel et pour le personnel de bureau, les techniciens et assimilés, qui ont été davantage requis lors du dernier trimestre de l'exercice en raison du remplacement du NM *F.-A.-Gauthier*. Pour la catégorie des ouvriers et du personnel d'entretien et de service, l'écart s'explique par une diminution comparable du nombre d'heures d'invalidité.

Effectif en poste par catégorie d'emploi

CATÉGORIES D'EMPLOI	AU 31 MARS 2019	AU 31 MARS 2018	ÉCART
Personnel d'encadrement	22	19	3
Personnel professionnel	38	30	8
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	72	62	10
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	502	536	(34)
Étudiants et stagiaires	2	2	-
TOTAL	**636**	**649**	**(13)**

Heures rémunérées par catégorie d'emploi

CATÉGORIES D'EMPLOI	HEURES RÉMUNÉRÉES 2018-2019	HEURES RÉMUNÉRÉES 2017-2018	ÉCART
Personnel d'encadrement	35 784	34 916	868
Personnel professionnel	60 145	52 958	7 187
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	117 260	111 474	5 786
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	1 005 494	1 011 862	(6 368)
Étudiants et stagiaires	7 385	4 881	2 504
TOTAL	**1 226 068**	**1 216 091**	**9 977**
Total en ETC transposés (total des heures rémunérées/1 826,3)[29]	**671**	**666**	**5**

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

En 2018-2019, le nombre d'heures de formation a été de 29 919, comparativement à 20 121 en 2017-2018. Cette augmentation est principalement attribuable au déploiement de deux formations : l'une en service à la clientèle et l'autre destinée aux officiers. Cette importance des activités de formation durant la dernière année explique également la hausse des dépenses qui leur sont associées, lesquelles ont été de 1 028 227 $, comparativement à 876 675 $ lors de l'exercice précédent.

Évolution des dépenses de formation

	2018-2019	2017-2018
Masse salariale	45,6 M$	41,8 M$
Total des dépenses	1 028 227 $	876 675 $
Proportion de la masse salariale	2,25 %	2,10 %
Total des heures de formation	29 919	20 121

28 Pour l'exercice financier 2018-2019, les ETC sont représentés par les heures rémunérées par catégorie d'emploi, alors qu'en 2017-2018, un tableau de l'effectif utilisé indiquait le nombre d'ETC par catégorie d'emploi. À cette présentation différente des données s'ajoute aussi un nouveau découpage des catégories d'emploi, qui ont été ramenées de huit à cinq.

29 Le total en ETC transposés est le nombre total d'heures rémunérées converti en ETC sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

CHAMPS D'ACTIVITÉ	2018-2019	2017-2018
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	74 %	84 %
Sécurité et sûreté	3 %	5 %
Service à la clientèle	7 %	1 %
Nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac	0 %	0,1 %
Autres	16 %	10 %
TOTAL	**100 %**	**100 %**[30]

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE[31]

Nombre d'employés ayant pris leur retraite

	2018-2019	2017-2018
Sorel-Tracy	1	2
Québec	3	5
L'Isle-aux-Grues	1	1
L'Isle-aux-Coudres	-	1
Tadoussac	5	2
Île-Verte	-	-
Matane	5	6
Harrington Harbour	-	-
Rivière Saint-Augustin	1	-
Siège social	-	1
Entretien	1	-
TOTAL	**17**	**18**

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 1er avril 2018 au 31 mars 2019 pour les organismes publics dont le personnel n'est pas assujetti à la Loi sur la fonction publique (RLRQ, chapitre F-3.1.1).

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2018 AU 31 MARS 2019					
CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES	HEURES SUPPLÉMENTAIRES	HEURES RÉMUNÉRÉES	ETC TRANSPOSÉS	NOMBRE D'EMPLOYÉS AU 31 MARS 2019
Personnel d'encadrement	35 784	-	35 784	20	22
Personnel professionnel	54 600	5 545	60 145	33	38
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	112 979	4 281	117 260	64	72
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	951 840	53 654	1 005 494	550	502
Étudiants et stagiaires	7 222	163	7 385	4	2
TOTAL	**1 162 425**	**63 643**	**1 226 068**	**671**	**636**
Total en ETC transposés (total des heures/1 826,3)	**636**	**35**	**671**		
Cible fixée pour la période du 1er avril 2018 au 31 mars 2019			1 275 790		
Écart entre la cible fixée et le total des heures rémunérées			49 722		

L'écart positif par rapport à la cible fixée par le Conseil du trésor, soit un maximum de 1 275 790 heures rémunérées, s'explique en partie par une gestion soutenue et rigoureuse des invalidités, lesquelles nécessitent des remplacements obligatoires, compte tenu du cadre réglementaire lié aux opérations de la STQ. Il tient aussi au fait que certains postes ont été vacants au cours de l'exercice et que d'autres postes qui avaient été prévus n'ont pas été pourvus.

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 1er avril 2018 et le 31 mars 2019.

CONTRATS DE SERVICES DONT LA DÉPENSE EST DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER AVRIL 2018 ET LE 31 MARS 2019		
	QUANTITÉ	VALEUR
Contrats de services avec une personne physique	2	70 903 $
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique	77	23 384 148
TOTAL	**79**	**23 455 051 $**

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES[32]

De façon générale, les résultats de 2018-2019 permettent de constater une augmentation de la perte de 24,3 % par rapport à l'exercice précédent. Plus spécifiquement, l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* à la traverse de Matane a entraîné des dépenses supplémentaires de transport et de navires. N'eût été cet arrêt de service, l'augmentation de la perte n'aurait été que de 14,2 % et serait principalement attribuable à l'augmentation de l'amortissement et des frais financiers découlant de l'acquisition de nouveaux navires.

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
	2018-2019	2017-2018	VARIATION
Frais d'exploitation			
Transport	50 333 485 $	47 428 238 $	2 905 247 $
Contrats d'exploitation	34 829 811	31 113 302	3 716 509
Navires	24 217 921	17 697 821	6 520 100
Infrastructures	14 145 460	11 383 522	2 761 938
TOTAL	**123 526 677**	**107 622 883**	**15 903 794**
Frais d'administration	9 774 069	8 710 770	1 063 299
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	9 245	3 553	5 692
Dépréciation d'actif	3 359 589	-	3 359 589
Amortissement et frais financiers	36 408 331	28 895 435	7 512 896
TOTAL	**173 077 911**	**145 232 641**	**27 845 270**
Revenus autonomes	23 896 225	25 200 297	(1 304 072)
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**149 181 686 $**	**120 032 344 $**	**29 149 342 $**

30 Le total de la colonne est en fait de 100,1 % si l'on additionne tous les pourcentages (qui ont été arrondis).

31 Pour en savoir plus sur le taux de roulement du personnel, voir l'indicateur « Taux de roulement » du Plan stratégique 2018-2022 à la page 25.

32 Certaines informations présentées sur les revenus de subventions gouvernementales font l'objet d'une réserve dans le rapport de l'auditeur indépendant. Voir le rapport de l'auditeur indépendant joint aux états financiers pour plus de détail.

FRAIS D'EXPLOITATION, FRAIS D'ADMINISTRATION ET AUTRES CHARGES

Frais d'exploitation – Transport

Les frais d'exploitation liés au transport, composés essentiellement des traitements, des avantages sociaux et des frais de carburant, ont connu une augmentation de 6,1 % en 2018-2019. Cette hausse résulte principalement de l'affrètement de navires de remplacement devenu nécessaire par l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* survenu en décembre 2018.

Frais d'exploitation – Contrats d'exploitation

Le coût lié aux contrats d'exploitation s'est accru de 11,9 % au cours de l'exercice. Cette augmentation s'explique notamment par la hausse du prix moyen du carburant, qui constitue un poste de dépenses important pour plusieurs contrats. L'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier*, qui a nécessité la mise en place d'un service aérien entre Mont-Joli, Baie-Comeau et Sept-Îles, a aussi largement contribué à cette augmentation.

Frais d'exploitation – Navires

Les frais d'exploitation associés aux navires ont enregistré une hausse de 6,5 millions de dollars en 2018-2019, dont 4,5 millions découlent du bris des propulseurs du NM *F.-A.-Gauthier*.

Frais d'exploitation – Infrastructures terrestres

Les dépenses en infrastructures terrestres ont augmenté de près de 2,8 millions de dollars. Cet accroissement est principalement dû à des travaux de dragage effectués aux traverses de Rivière-du-Loup et de L'Isle-aux-Coudres pour obtenir les niveaux de profondeur requis pour les opérations de la STQ.

Frais d'administration

Les frais de nature administrative se sont accrus d'un peu plus d'un million de dollars en 2018-2019. Cette variation est essentiellement attribuable à l'augmentation des traitements et des avantages sociaux consécutive aux avancements d'échelon et à la dotation de postes vacants durant l'exercice précédent. Les dépenses en honoraires professionnels engagées par la STQ pour remplir certaines de ses obligations administratives ont également connu une hausse de près de 250 000 $.

Amortissement et frais financiers

En 2018-2019, la charge d'amortissement des immobilisations corporelles et des frais financiers a été supérieure de 7,5 millions de dollars à celle de l'exercice précédent. Comme il a été mentionné précédemment, l'augmentation de ces frais est principalement liée à l'acquisition des deux nouveaux navires qui ont été mis en service à la traverse de Tadoussac au cours de l'exercice financier 2018-2019.

REVENUS

Les revenus de transport ont totalisé 20 millions de dollars durant la dernière année financière, ce qui représente une diminution de plus de 1,8 million par rapport à 2017-2018. De cette baisse, un montant d'environ 1,5 million est attribuable à l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* à compter de décembre 2018. En revanche, une augmentation de 50 % des autres revenus a été observée, principalement constitués de revenus d'intérêts.

La contribution du gouvernement pour la subvention reliée aux opérations a été plus importante, pour permettre à la STQ de répondre à ses obligations relatives aux nouveaux emprunts liés aux acquisitions durant l'exercice.

REVENUS			
	2018-2019	**2017-2018**	**VARIATION**
Transport des véhicules	10 250 763 $	11 656 658 $	(1 405 895) $
Transport des passagers	9 898 716	10 338 232	(439 516)
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	1 159 969	1 481 516	(321 547)
Autres revenus	2 586 777	1 723 891	862 886
Revenus autonomes	23 896 225	25 200 297	(1 304 072)
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	127 708 200	116 409 200	11 299 000
TOTAL	**151 604 425 $**	**141 609 497 $**	**9 994 928 $**

RÉSULTATS ET BUDGET

Les frais d'exploitation réels présentent un écart défavorable de plus de 5,9 millions de dollars par rapport à ceux inscrits au budget. Bien que l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* ait entraîné des dépenses imprévues, celles-ci se sont substituées à certaines dépenses qui auraient été constatées si le navire avait été en service, ce qui explique le faible écart entre les dépenses de transport réelles et celles prévues au budget.

Il en va de même pour les dépenses de navires, qui montrent un écart négatif de 1,6 million de dollars malgré des frais de réparation totalisant quelque 4,5 millions de dollars à la fin de l'exercice. Il faut préciser que la STQ bénéficie d'une couverture d'assurance sur ses navires et qu'elle sera en mesure de récupérer une partie de ces frais. Le montant récupérable ne peut cependant être estimé à la date de clôture de l'exercice financier.

Quant aux dépenses d'infrastructures, elles affichent un écart défavorable de plus de 3,2 millions de dollars. Un montant représentant environ les deux tiers de cette variation provient toutefois des réparations d'un quai qui font actuellement l'objet d'une procédure judiciaire, laquelle pourrait permettre à la STQ de récupérer une partie des sommes engagées au cours d'un exercice ultérieur.

Bien que les frais d'administration réels soient inférieurs à ceux inscrits au budget, les dépenses relatives à l'acquisition et au financement des actifs, soit l'amortissement et les frais financiers, montrent un écart négatif de plus de 4,8 millions de dollars. Cette situation découle du fait que la valeur finale de certaines acquisitions n'était pas connue au moment d'établir le budget et que celle-ci s'est avérée plus élevée que prévu.

RÉSULTATS ET BUDGET 2018-2019			
	RÉEL	**BUDGET**	**ÉCART**
Frais d'exploitation			
Transport	50 333 485 $	50 114 661 $	218 824 $
Contrats d'exploitation	34 829 811	33 966 370	863 441
Navires	24 217 921	22 614 195	1 603 726
Infrastructures	14 145 460	10 860 696	3 284 764
TOTAL	**123 526 677**	**117 555 922**	**5 970 755**
Frais d'administration	9 774 069	10 345 678	(571 609)
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	9 245	-	9 245
Dépréciation d'actif	3 359 589	-	3 359 589
Amortissement et frais financiers	36 408 331	31 523 818	4 884 513
TOTAL	**173 077 911**	**159 425 418**	**13 652 493**
Revenus autonomes	23 896 225	25 721 100	1 824 875
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**149 181 686**	**133 704 318**	**15 477 368**
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	127 708 200	127 708 200	-
DÉFICIT ANNUEL	**(21 473 486) $**	**(5 996 118) $**	**(15 477 368) $**

RÉSULTATS PAR TRAVERSE

Traverses exploitées par la STQ

Parmi les traverses exploitées par la STQ, les principales variations entre les résultats de 2018-2019 et ceux de l'exercice précédent sont constatées pour les traverses de Matane, de Tadoussac et de L'Isle-aux-Coudres. Dans le cas de la traverse de Matane, l'écart résulte essentiellement de l'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier*, qui, en plus d'engendrer des dépenses supplémentaires, a aussi entraîné une diminution des revenus. En ce qui concerne la traverse de Tadoussac, ce sont les dépenses d'amortissement et les frais financiers liés à l'acquisition des nouveaux navires qui expliquent principalement la variation observée. L'écart défavorable dans les résultats de la traverse de L'Isle-aux-Coudres provient pour sa part de l'exécution de travaux qui ne sont pas effectués tous les ans, comme la cale sèche réglementaire du NM *Joseph-Savard*.

Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

Comme il a été mentionné précédemment, le carburant constitue un poste de dépenses important pour plusieurs contrats d'exploitation. La hausse du prix moyen de celui-ci en 2018-2019 explique en grande partie l'augmentation du coût de ces contrats par rapport à l'exercice 2017-2018. De plus, des travaux de dragage et de réparation d'un quai à la traverse de Rivière-du-Loup se sont avérés plus onéreux que ceux de l'année précédente. Finalement, un service de remplacement (aérien et navette) a dû être mis en place à la traverse de Matane au cours de l'exercice.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	**2018-2019**	**2017-2018**	**VARIATION**
Sorel-Tracy	4 109 535 $	4 316 418 $	(206 883) $
Québec	10 856 560	10 076 544	780 016
L'Isle-aux-Grues	2 912 901	2 997 790	(84 889)
L'Isle-aux-Coudres	12 311 352	9 526 234	2 785 118
Tadoussac	27 435 898	16 477 497	10 958 401
Île-Verte	2 682 348	3 942 603	(1 260 255)
Matane	44 997 887	33 013 473	11 984 414
Harrington Harbour	1 090 926	1 779 794	(688 868)
Rivière Saint-Augustin	2 917 383	2 727 945	189 438
Frais non imputables	226 395	208 650	17 745
Revenus de placements non distribués	(637 471)	(607 168)	(30 303)
TOTAL	**108 903 714**	**84 459 780**	**24 443 934**

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT	**2018-2019**	**2017-2018**	**VARIATION**
Contrats d'exploitation			
Traverses aériennes	1 240 461	1 182 576	57 885
Traverses et dessertes maritimes	32 231 481	29 930 726	2 300 755
Service de remplacement (aérien et navette) à la traverse de Matane	1 357 869	-	1 357 869
	34 829 811	31 113 302	3 716 509
Autres dépenses nettes des revenus	5 448 161	4 459 262	988 899
TOTAL	**40 277 972**	**35 572 564**	**4 705 408**

PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**149 181 686 $**	**120 032 344 $**	**29 149 342 $**

RESSOURCES INFORMATIONNELLES

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 (tableaudebordprojetsri.gouv.qc.ca).

À la fin de l'exercice 2018-2019, la STQ poursuivait la réalisation des projets en ressources informationnelles suivants :

MODERNISATION DES SYSTÈMES DE GESTION DU TEMPS, PAIE ET RESSOURCES HUMAINES

La configuration et la mise en production dans une première traverse, réalisées au cours de l'exercice précédent, ont permis de tester les différentes configurations liées aux particularités opérationnelles. Des ajustements importants ont été effectués pour rendre l'outil plus adapté à la réalité de l'exploitation d'une traverse. Divers travaux préparatoires ont également été réalisés pour assurer une mise en production fluide dans les autres traverses. Cette mise en production se poursuivra au cours de l'exercice 2019-2020.

AMÉLIORATION DE LA GESTION DE L'INVENTAIRE ET DE L'ENTRETIEN DES ACTIFS

Ce projet vise à mettre à jour les outils de gestion servant à assurer le maintien et l'entretien des actifs. L'outil utilisé, Maximo, permet actuellement de gérer la maintenance des actifs maritimes et soutient également le processus d'achats. En 2018-2019, la mise en place des processus permettant la gestion et l'entretien des actifs terrestres dans Maximo a été réalisée. Des formations ont été données et seront complétées durant le prochain exercice.

COÛTS PRÉVUS ET COÛTS RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2018-2019

CATÉGORIES DE COÛTS	COÛTS CAPITALISABLES PRÉVUS (INVESTISSEMENTS)	COÛTS CAPITALISABLES RÉELS (INVESTISSEMENTS)	COÛTS NON CAPITALISABLES PRÉVUS (DÉPENSES)	COÛTS NON CAPITALISABLES RÉELS (DÉPENSES)
Activités d'encadrement	0 $	0 $	211 300 $	203 200 $
Activités de continuité	89 100	111 500	1 638 800	1 581 300
Projets	554 800	239 900	125 000	24 400
TOTAL	**643 900 $**	**351 400 $**	**1 975 100 $**	**1 808 900 $**

EXPLICATION DES ÉCARTS

En ce qui concerne les activités de continuité, certaines dépenses n'ont pas été réalisées de la manière prévue. Par exemple, l'achat d'abonnements à des logiciels-services a été effectué un peu plus tard au cours de l'année, ce qui s'est traduit par des économies. Pour ce qui est des investissements, l'écart s'explique par l'acquisition de certaines composantes matérielles nécessaires aux projets qui, étant donné leur nature, sont comptabilisées dans les éléments capitalisables des activités de continuité.

Dans le cas des projets, certaines sommes budgétées afin de tenir compte des priorités découlant du Plan stratégique 2018-2022 n'ont pas été dépensées. L'arrêt de service du NM *F.-A.-Gauthier* a nécessité la mise en place de solutions de rechange sur les différents moyens retenus pour assurer une continuité du service à la traverse de Matane. Les efforts n'ayant pu être investis dans les projets durant cette période, cela a entraîné un report de leur réalisation. Un montant avait également été prévu, à titre de contingence, dans le cadre du projet de remplacement des infrastructures d'accueil à la gare de Sorel-Tracy. Ces sommes n'ont finalement pas été nécessaires.

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES AU 31 MARS 2019	
PROJETS	AVANCEMENT
Modernisation des systèmes de gestion du temps, paie et RH	75 %
Amélioration de la gestion de l'inventaire et de l'entretien des actifs	95 %

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2018-2019					
PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Modernisation des systèmes de gestion du temps, paie et RH	0,75	0,75	116 800 $	109 500 $	-
Amélioration de la gestion de l'inventaire et de l'entretien des actifs	0	0,1	118 000 $	126 000 $	Certaines dépenses prévues en 2017-2018 avaient été reportées en 2018-2019, ce qui explique l'écart observé.

GOUVERNANCE

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 2018-2019 de M[mes] Danielle Amyot et Annie Fournier et de MM. Gilles Demers, Jean-François Mongeau et Pascal Tessier-Fleury, qui en assumait la présidence. Ce comité a notamment pour fonctions :

- 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 2018-2019, le comité d'audit s'est principalement penché sur les dossiers suivants :

- Examen des états financiers trimestriels et des états financiers vérifiés au 31 mars 2018 ;
- Examen du Rapport annuel de gestion 2017-2018 ;
- Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec ;
- Suivi du plan d'action élaboré à la suite des recommandations formulées par le Vérificateur général du Québec lors de sa vérification de l'optimisation des ressources ;
- Tableau de bord des indicateurs de gestion ;
- Suivi budgétaire 2018-2019 des projets inscrits au Plan québécois des infrastructures 2018-2028 (plan d'immobilisations) ;
- Suivi des projets en technologies de l'information ;
- Suivi des risques stratégiques et des risques du bureau de gestion de projets ;
- Programmation annuelle en ressources informationnelles ;
- Gestion des risques stratégiques et suivi des actions critiques et prioritaires ;
- Étude du Plan québécois des infrastructures 2019-2029 ;
- Suivi du rapport sur le plan annuel d'audit interne 2017-2018 ;
- Étude du rôle de l'audit interne ;
- Examen des modifications à la Politique sur la comptabilisation des immobilisations corporelles ;
- Révision du processus d'octroi des contrats de 25 000 $ et plus ;
- Positionnement et importance de l'audit interne au sein de la STQ.

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

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 2018-2019 de M[mes] Julie Coulombe-Godbout, Mélanie Leblanc, Nancy Leblanc et de M. Gilles Demers. Il a d'abord été présidé par M[me] Coulombe-Godbout, puis par M[me] Mélanie Leblanc. Ce comité est chargé, entre autres :

- d'élaborer et de proposer un profil de compétences et d'expérience pour la nomination du PDG ;
- de définir et de soumettre des critères d'évaluation pour le PDG ;

- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du PDG;
- 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 2018-2019, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- Suivi des rapports trimestriels et annuel relativement aux opinions sur nos services (ODS) et étude de la nouvelle classification des ODS;
- Résultats du sondage de satisfaction de la clientèle réalisé à l'été 2018;
- Mise à jour du questionnaire pour l'évaluation de la performance du PDG par le conseil d'administration;
- Validation annuelle du Plan de relève des dirigeants et suivi de l'évolution de l'implantation du plan d'action;
- Sondage sur la mobilisation 2018;
- Examen des modifications à la Politique relative aux drogues et à l'alcool;
- Examen des modifications à la Politique sur les conditions de travail du personnel administratif non syndiqué;
- Examen des modifications à la Politique relative au harcèlement psychologique au travail;
- Examen des modifications à la Politique sur les conditions de travail du personnel opérationnel non syndiqué des traverses saisonnières;
- Étude du tableau de bord des indicateurs de gestion relatifs aux ressources humaines;
- Suivi de l'état de situation sur la formation relative à l'expérience passager.

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. Il était composé en 2018-2019 de M^mes^ Fabienne Desroches et Mélanie Leblanc et de MM. Gilles Demers, Hugo Legris-Tremblay et Pascal Tessier-Fleury. Il a d'abord été présidé par M^me^ Desroches, puis par M^me^ Leblanc. Ce comité a notamment pour mandat :

- 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 compétences et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du PDG;
- de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2018-2019, le comité de gouvernance et d'éthique a suivi de près les dossiers suivants :

- Organisation des rencontres thématiques pour approfondir la compréhension de la STQ et de ses enjeux;
- Examen des modifications au Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la STQ;
- Validation annuelle du règlement sur la gouvernance de la STQ;
- Validation annuelle des critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;

- Validation annuelle du profil de compétences et d'expérience des membres du conseil d'administration;
- Étude du rapport annuel sur l'application de la Politique sur la gestion de la sécurité;
- Validation annuelle du programme d'accueil et de formation continue des membres du conseil d'administration;
- Étude du budget annuel de formation des membres du conseil d'administration;
- Étude de candidatures pour des postes d'administrateurs.

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun de ses membres, selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats sont positifs et permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions du conseil et de ses comités, de même que la qualité de la documentation fournie aux membres du conseil et le suivi effectué par la direction. La qualité des discussions et des échanges entre les membres du conseil d'administration a également été relevée. 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 2018-2019

COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS
Audit	Pascal Tessier-Fleury	Président	6/6
	Annie Fournier[33]	Membre	4/4
	Danielle Amyot	Membre	6/6
	Gilles Demers[34]	Membre	2/2
	Jean-François Mongeau[35]	Membre	-
Ressources humaines et services à la clientèle	Julie Coulombe-Godbout[36]	Présidente	2/3
	Gilles Demers	Membre	4/4
	Mélanie Leblanc[37]	Membre	3/4
	Nancy Leblanc[38]	Membre	-
Gouvernance et éthique	Fabienne Desroches[39]	Présidente	4/4
	Gilles Demers	Membre	5/5
	Hugo Legris-Tremblay[40]	Membre	-
	Mélanie Leblanc[41]	Membre	4/5
	Pascal Tessier-Fleury[42]	Membre	0/1

33 M^me^ Annie Fournier a été en congé du 7 août au 5 octobre 2018 en raison de sa candidature à la charge de députée à l'Assemblée nationale.

34 M. Gilles Demers a été membre du comité d'audit du 30 août au 30 novembre 2018.

35 M. Jean-François Mongeau est devenu membre du comité d'audit le 15 mars 2019. Aucune réunion du comité n'a eu lieu entre sa nomination et la fin de l'exercice financier.

36 M^me^ Julie Coulombe-Godbout a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 1^er^ février 2019, date de la fin de son mandat. La dernière réunion du comité des ressources humaines et des services à la clientèle à laquelle elle a participé était celle du 29 novembre 2018.

37 M^me^ Mélanie Leblanc est devenue présidente du comité des ressources humaines et des services à la clientèle le 15 mars 2019.

38 M^me^ Nancy Leblanc est devenue membre du comité des ressources humaines et des services à la clientèle le 15 mars 2019. Aucune réunion du comité n'a eu lieu entre sa nomination et la fin de l'exercice financier.

39 M^me^ Fabienne Desroches a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 19 décembre 2018, date de la fin de son mandat. La dernière réunion du comité de gouvernance et d'éthique à laquelle elle a participé était celle du 29 novembre 2018.

40 M. Hugo Legris-Tremblay est devenu membre du comité de gouvernance et d'éthique le 15 mars 2019. Aucune réunion du comité n'a eu lieu entre sa nomination et la fin de l'exercice financier.

41 M^me^ Mélanie Leblanc est devenue présidente du comité de gouvernance et d'éthique le 30 novembre 2018.

42 M. Pascal Tessier-Fleury est devenu membre du comité de gouvernance et d'éthique le 30 novembre 2018.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Gilles Demers
Président du conseil

M. Demers a mené une longue carrière dans la fonction publique québécoise, travaillant successivement au ministère des Finances, au Conseil exécutif (Secrétariat du Comité des priorités) et au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE). Il a occupé de nombreux postes de direction, notamment à titre de sous-ministre adjoint à partir de 1997, avant d'être nommé sous-ministre du MDEIE en 2005.

Les questions relatives au développement économique ont tenu une place prédominante dans son parcours professionnel. Toujours actif malgré son départ à la retraite en 2010, M. Demers a réalisé différents mandats au cours des dernières années. Il a présidé la Commission nationale sur la participation au marché du travail des travailleuses et travailleurs expérimentés de 55 ans et plus. À la demande du ministère de l'Éducation, il a également dirigé le Comité mixte sur le transport scolaire. Soucieux de partager son expérience, il a conçu et donné un cours dans le cadre du programme de diplôme d'études supérieures spécialisées en développement économique de l'Université Laval. Enfin, il a été président du comité d'audit du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion. M. Demers possède une maîtrise en économique de l'Université de Sherbrooke.

Mme Danielle Amyot

Administratrice de sociétés certifiée depuis 2013, Mme Amyot travaille au Domaine Forget de Charlevoix depuis 1993. Adjointe à l'administration artistique du Festival international et de l'Académie de musique et de danse, elle coordonne présentement la transition du poste et aura la responsabilité de projets spéciaux ponctuels confiés par la direction générale. Mme Amyot est titulaire d'une maîtrise en gestion des organisations de l'Université du Québec à Chicoutimi.

M. François Bertrand
(Fin de mandat le 31 janvier 2019)

M. Bertrand a commencé sa carrière de gestionnaire dans une entreprise maritime du secteur privé en 1987. En 2009, il s'est joint à la STQ, où il a exercé la fonction de vice-président à l'exploitation, avant d'être nommé PDG par intérim en mars 2017.

Ayant travaillé dans l'industrie maritime durant tout son parcours professionnel, M. Bertrand a acquis de solides compétences dans ce domaine depuis plus de 30 ans. Il a siégé au conseil d'administration des Armateurs du Saint-Laurent et à celui de l'Association canadienne des traversiers. En plus d'avoir étudié à l'Institut maritime du Québec, il détient une maîtrise en administration des affaires spécialisée en gestion du tourisme international et des services d'accueil de l'Université du Québec à Montréal.

Mme Julie Coulombe-Godbout
(Fin de mandat le 1er février 2019)

Administratrice de sociétés certifiée depuis 2010, Mme 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.

Mme Fabienne Desroches
(Fin de mandat le 19 décembre 2018)

Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, Mme 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. Mme Desroches possède une maîtrise en orthophonie-audiologie et a aussi effectué des études de 3e cycle en didactique de la langue seconde à l'Université de Montréal.

Mme Annie Fournier

Mme Fournier est directrice générale de la Société d'aide au développement de la collectivité de la région de Matane. Depuis plus de dix ans, elle est également responsable, par mandat, du Service de développement économique de la Ville de Matane. Elle possède une vingtaine 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. Elle a entre autres siégé comme administratrice au TechnoCentre éolien, au Cégep de Matane, au Centre de formation professionnelle de Matane et au Centre de développement et de recherche en imagerie numérique. Mme Fournier a obtenu un baccalauréat en administration des affaires et une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke.

M. Stéphane Lafaut
(Nomination le 1er février 2019)

Nommé PDG par intérim de la STQ en février 2019, M. Lafaut a commencé sa carrière dans les Forces armées canadiennes, où il a servi pendant 33 ans. Durant ces années, il a occupé successivement plusieurs postes opérationnels et administratifs et a atteint le grade de brigadier-général. En juillet 2016, il a été nommé sous-ministre associé au ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, où il a géré les opérations territoriales et coordonné la sécurité civile pour l'ensemble du ministère. M. Lafaut est officier de l'Ordre du mérite militaire et a aussi reçu la Croix du service méritoire pour ses états de service en Afghanistan. Il détient un certificat en administration, un baccalauréat en sciences politiques, une maîtrise en études de la défense et une maîtrise en gestion et politique de sécurité et défense.

Mme Mélanie Leblanc

Entrée comme enseignante à l'Institut maritime du Québec en 2008, Mme Leblanc y assume depuis 2012 la fonction de directrice adjointe du Service aux élèves, poste où elle est notamment responsable des stages en mer. Au cours des 20 dernières années, elle a acquis de solides compétences dans le domaine maritime. Très engagée dans son milieu, elle siège également au comité exécutif et au conseil d'administration de Reformar et participe bénévolement à diverses campagnes de financement de l'Association du cancer de l'Est du Québec. Mme Leblanc possède un diplôme en navigation de l'Institut maritime du Québec.

Mme Nancy Leblanc
(Nomination le 20 février 2019)

Avocate émérite du Barreau du Québec, Me Leblanc exerce sa profession depuis près de 25 ans. Native de Baie-Comeau, elle a obtenu son baccalauréat en droit de l'Université Laval en 1994 et travaille depuis comme avocate de litige et médiatrice en matières civiles et commerciales. Bâtonnière de la Côte-Nord de 2009 à 2011, elle est aujourd'hui associée au cabinet Leblanc Dostie Avocats en plus d'agir comme mandataire pour le Service des poursuites pénales du Canada.

M. Hugo Legris-Tremblay
(Nomination le 20 février 2019)

Auditeur interne à la Fédération des caisses Desjardins du Québec depuis 2016, M. Legris-Tremblay œuvre depuis de nombreuses années au sein d'entreprises de renom. En effet, avant d'entrer au service du Mouvement Desjardins, il a travaillé pour PricewaterhouseCoopers et Raymond Chabot Grant Thornton. Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, il détient un diplôme d'études supérieures spécialisées en comptabilité publique, un baccalauréat en administration des affaires et une maîtrise en gestion (option comptabilité) de HEC Montréal.

M. Jean-François Mongeau
(Nomination le 20 février 2019)

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Mongeau a près de 20 ans d'expérience en comptabilité et en finances. Actuellement directeur du Service des ressources financières à la Commission scolaire de Montréal, il a auparavant été directeur des ressources financières et de l'informatique au Cégep de Sorel-Tracy, associé principal au sein d'une firme de services-conseils en management et associé responsable des technologies de l'information dans une société de comptables professionnels agréés.

M. Mongeau est membre du comité consultatif de l'institut de recherche de Financial Executives International Canada et membre du jury d'évaluation des candidats à l'épreuve de synthèse du programme national de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec. Il possède un baccalauréat en administration des affaires de HEC Montréal, une maîtrise en administration des affaires pour cadres spécialisée en comptabilité de management de l'Université du Québec à Montréal et une maîtrise en administration des affaires pour cadres spécialisée en gestion d'entreprises multinationales et multiculturelles de l'Université Paris-Dauphine.

M. Pascal Tessier-Fleury

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M. Tessier-Fleury est vice-président aux finances et aux partenariats chez Petal Solutions depuis 2015. Il a œuvré au sein de diverses organisations en finances et en comptabilité au cours des 20 dernières années. Il est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires et d'une licence en comptabilité de l'Université Laval.

INFORMATIONS SUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2018-2019

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				Ordinaires	Extraordinaires	
Gilles Demers[43]	2017-06-14	5 ans	Président du conseil d'administration	4/4	7/7	Aucun
Danielle Amyot[43]	2009-01-28	4 ans[44]	Administratrice	4/4	7/7	■ Caisse Desjardins de Charlevoix-Est, dirigeante élue ■ Développement international Desjardins, vice-présidente du conseil
	2014-10-15	4 ans[44]				
François Bertrand[45]	2017-03-16	Intérim	Président-directeur général par intérim	3/3	4/4	■ Armateurs du Saint-Laurent
Julie Coulombe-Godbout[43]	2009-01-28	4 ans[44]	Administratrice[46]	2/3	3/4	■ Ordre professionnel des diététistes du Québec, administratrice
	2014-10-15	4 ans[44]				
Fabienne Desroches[43]	2009-01-28	4 ans[44]	Administratrice[47]	2/3	2/3	■ 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
	2014-10-15	4 ans[44]				
Annie Fournier[43]	2010-06-23	4 ans[44]	Administratrice[48]	3/3	5/5	■ Société de développement du parc industriel et portuaire de Matane ■ L'ALT numérique Desjardins
	2015-06-17	4 ans				
Stéphane Lafaut	2019-02-01	Intérim	Président-directeur général par intérim	1/1	2/2	Aucun
Mélanie Leblanc[43]	2017-12-20	4 ans	Administratrice	3/4	6/7	■ Reformar, administratrice
Nancy Leblanc[43]	2019-02-20	4 ans	Administratrice[49]	1/1	0/1	■ Société québécoise d'information juridique ■ Association des avocats et avocates de province
Hugo Legris-Tremblay[43]	2019-02-20	4 ans	Administrateur[50]	1/1	1/1	Aucun
Jean-François Mongeau[43]	2019-02-20	4 ans	Administrateur[51]	1/1	1/1	Aucun
Pascal Tessier-Fleury[43]	2017-12-20	4 ans	Administrateur	4/4	7/7	Aucun

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

44 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.

45 Le mandat de M. François Bertrand a pris fin le 31 janvier 2019.

46 Le mandat de M^me^ Julie Coulombe-Godbout a pris fin le 1^er^ février 2019.

47 Le mandat de M^me^ Fabienne Desroches a pris fin le 19 décembre 2018.

48 M^me^ Annie Fournier a été en congé du 7 août au 5 octobre 2018 en raison de sa candidature à la charge de députée à l'Assemblée nationale.

49 Nomination de M^me^ Nancy Leblanc le 20 février 2019.

50 Nomination de M. Hugo Legris-Tremblay le 20 février 2019.

51 Nomination de M. Jean-François Mongeau le 20 février 2019.

RÉMUNÉRATION DES DIRIGRANTS ET DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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 PDG, 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 en poste au 31 mars 2019[52] 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	
Gilles Gagné *Vice-président aux immobilisations*	141 768 $	–	1 564 $	15 674 $	159 006 $
Louis Brouard *Directeur principal des ressources humaines*	141 768 $	–	774 $	15 674 $	158 216 $
Marie-Gabrielle Boudreau *Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale*	135 463 $	–	774 $	14 866 $	151 103 $
Gréta Bédard *Vice-présidente à l'exploitation*	130 152 $	–	816 $	14 185 $	145 153 $
Nathalie Caron *Vice-présidente à l'administration et aux finances*	118 319 $	–	1 564 $	12 668 $	132 551 $
TOTAL	**667 470 $**	**-**	**5 492 $**	**73 067 $**	**746 029 $**

52 M. François Bertrand, PDG par intérim, a quitté ses fonctions le 31 janvier 2019. En comptant sa rémunération et ses autres avantages, il a reçu 147 407 $. Il n'est pas présenté dans le tableau, car il n'était plus en poste au 31 mars 2019.

À bord du NM *Alphonse-Desjardins*, à la traverse Québec-Lévis.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

La STQ s'étant déjà positionné comme chef de file en matière d'environnement avec l'entrée en service du NM *F.-A.-Gauthier*, son premier navire possèdant un moteur bicarburant, fonctionnant à la fois au diésel marin et au gaz naturel liquéfié (GNL), elle a renforcit cette position au cours de l'année 2018-2019 en ajoutant à sa flotte le NM *Armand-Imbeau II* et le NM *Jos-Deschênes II* qui utilisent cette même technologie. Cette source d'énergie moins polluante permet de réduire l'empreinte écologique des activités maritimes. En 2018-2019, la STQ a ainsi réduit de 11,11% les émissions de gaz à effet de serre (GES) de sa flotte, mesurées en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires, par rapport à 2013-2014.

OVT Dans ses efforts pour contribuer à la protection de l'environnement, la STQ a également mis en place une initiative visant à favoriser la protection des mammifères marins. La STQ a participé au développement du projet de caméra thermique avec Merinov. Ce projet novateur permet à la société d'améliorer la protection des mammifères marins, dont le béluga à Rivière-du-Loup, lors des activités de dragage. De plus, le protocole du Réseau d'observation des mammifères marins (ROMM) a été intégré à la traverse de L'Isle-aux-Coudres. Ainsi, deux traverses de la STQ participent à la collecte de données dont la mission vise la protection et à la conservation des cétacés et des phoques du Saint-Laurent.

Avec le renouvellement de son adhésion au programme de l'Alliance verte, la STQ démontre son souci constant de réduire son empreinte environnementale et d'améliorer son processus d'amélioration continue. 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 atmosphériques polluantes et les GES, la gestion des ordures et le bruit sous-marin. Les résultats de la STQ sont disponibles sur le site Internet de l'Alliance verte. Pour l'année 2018, la STQ a vu la certification Alliance verte reconduite pour une onzième fois consécutive.

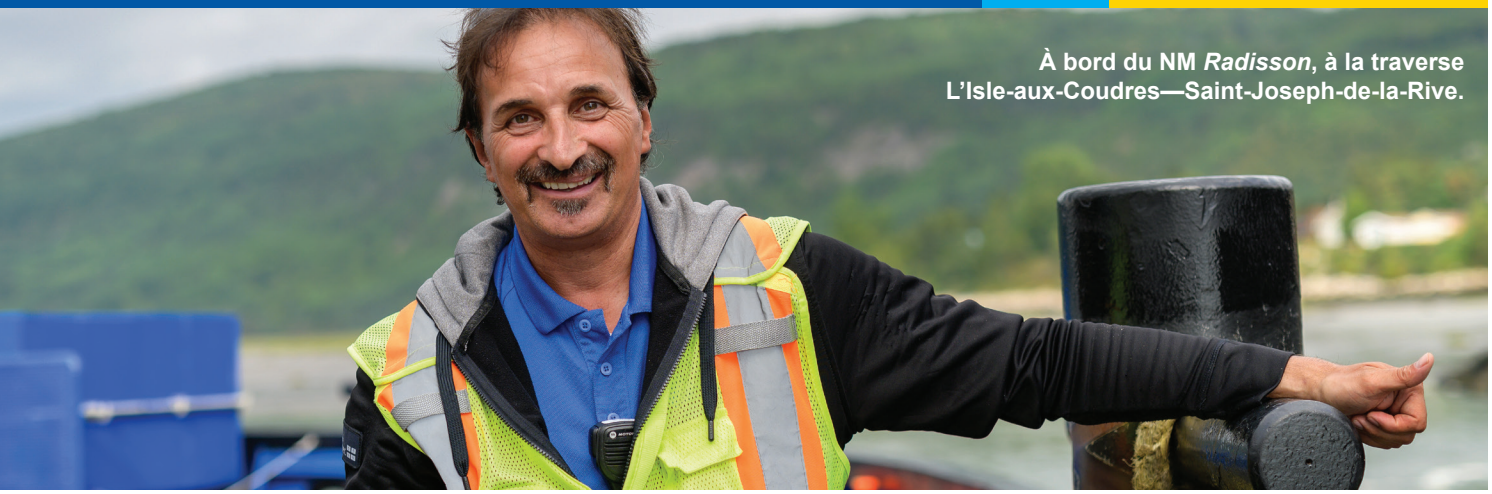
ACTIVITÉS RÉALISÉES SELON LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020

ACTION GOUVERNEMENTALE 1	Poursuivre la réalisation d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles.	
INDICATEUR STQ	Le nombre d'initiatives favorisant la bonne gestion des ressources matérielles et l'élimination adéquate des matières résiduelles par les employés de la STQ.	
CIBLE STQ	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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.1 - Résultat recherché** La réalisation, par 95% des ministères et organismes (MO), d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles. **Activité incontournable 1** Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable dans l'administration publique (exemplarité de l'État). **Domaine d'intervention** Activité courante de gestion administrative.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	Au cours de l'année financière 2018-2019, la STQ a adhéré au programme « Appel à Recycler » pour l'ensemble de ses points de services et de son siège social.

ACTION GOUVERNEMENTALE 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 STQ	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 STQ	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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 5.1 - Résultat recherché** L'accès aux milieux propices à la pratique de l'activité physique ainsi que la valorisation d'un mode de vie plus actif. **Objectif 7.2 - Résultat recherché** La réduction de la consommation des produits pétroliers dans les transports. **Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires** Promouvoir et développer l'utilisation des modes de transport collectif, alternatif et actif pour les personnes.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	En juin 2018, un rangement extérieur, fermé et sécuritaire pour vélo a été installé dans le stationnement annexé au bâtiment du siège social.

ACTION GOUVERNEMENTALE 3	Favoriser la réalisation de projets de construction et de rénovation exécutés de manière écoresponsable.	
INDICATEUR STQ	Pourcentage des projets majeurs de construction, de rénovation ou d'aménagement de locaux réalisés intégrant des critères d'écoresponsabilité.	
CIBLE STQ	Intégrer au moins un critère d'écoresponsabilité dans chaque projet majeur de construction, de rénovation ou d'aménagement de locaux réalisé.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.2 - Résultat recherché** L'élaboration et l'utilisation de méthodes d'évaluation et d'aide à la décision qui tiennent compte des principes de développement durable. **Objectif 8.1 - Résultat recherché** L'instauration de mesures et la réalisation de projets favorisant l'efficacité énergétique. **Activité incontournable 2** Prise en compte des principes de développement durable. **Agenda de la culture** Objectif 1 - 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. **Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires** Assurer la pérennité des infrastructures routières pour les générations futures.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	Les travaux ont été réalisés pour la construction de la nouvelle gare fluviale de Sorel-Tracy dans l'objectif d'obtention des crédits requis en vertu du système d'évaluation des bâtiments durables LEED Canada.
		Le concept pour la gare fluviale de Saint-Ignace-de-Loyola a été présenté et accepté dans l'objectif d'obtention des crédits requis en vertu du système d'évaluation des bâtiments durables LEED Canada.

ACTION GOUVERNEMENTALE 4	Mettre en œuvre des actions pour améliorer la gestion écoresponsable du parc et des systèmes informatiques de la STQ.	
INDICATEUR STQ	Pourcentage réalisé de la mise à jour et de l'implantation du plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ.	
CIBLE STQ 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 STQ.	
CIBLE STQ 4.2	D'ici le 31 mars 2020, avoir entièrement implanté le plan d'action pour la gestion écoresponsable des ressources informationnelles de la STQ.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.1 - Résultat recherché** La mise en œuvre, par 70% des MO, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques. **Activité incontournable 1** Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable dans l'administration publique (exemplarité de l'État). **Domaine d'intervention** Technologies de l'information et des communications.	
RÉSULTAT	**Action en cours**	**Cible 4.1** Cible non atteinte.
		Cible 4.2 La mise en œuvre du plan d'action se fera subséquemment à la cible 4.1.



À bord du NM *Radisson*, à la traverse L'Isle-aux-Coudres—Saint-Joseph-de-la-Rive.

ACTION GOUVERNEMENTALE 5	Maintenir l'intégration de considérations écoresponsables lors de la production de matériel de communication et de l'organisation d'événements.	
INDICATEUR STQ 5.1	Pourcentage de contrats d'impression réalisés sur du papier recyclé 100% postconsommation.	
INDICATEUR STQ 5.2	Pourcentage d'événements écoresponsables organisés pour ou par la STQ.	
CIBLE STQ 5.1	D'ici le 31 mars 2020, réaliser plus de 75% des contrats d'impression sur du papier recyclé 100% postconsommation.	
CIBLE STQ 5.2	D'ici le 31 mars 2020, faire en sorte que plus de 50% des événements ciblés organisés pour ou par la STQ soient écoresponsables.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.1 - Résultat recherché** La mise en œuvre, par 70% des MO, d'actions pour améliorer la gestion écoresponsable des parcs ou des systèmes informatiques. **Activité incontournable 1** Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable dans l'administration publique (exemplarité de l'État). **Domaine d'intervention** Technologies de l'information et des communications.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	**Cible 5.1** L'outil de comptabilisation a été amélioré afin de créer un indicateur fiable.
		Cible 5.2 La STQ pourra procéder à la comptabilisation des événements écoresponsable en 2019-2020.

ACTION GOUVERNEMENTALE 6	Renforcer l'application de la directive interne d'acquisition écoresponsable de la STQ.	
INDICATEUR STQ	Pourcentage d'acquisitions effectuées par la STQ dans le cadre d'appels d'offres publics intégrant des critères d'écoresponsabilité.	
CIBLE STQ	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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.1 de la Stratégie gouvernementale - Résultat recherché** La réalisation, par 95% des MO, d'actions écoresponsables liées aux opérations courantes de gestion des ressources matérielles et à la gestion des matières résiduelles. **Activité incontournable 1** Contribution à l'atteinte de résultats visés en matière de gestion écoresponsable dans l'administration publique (exemplarité de l'État). **Domaine d'intervention** Activité courante de gestion administrative.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	La démarche d'intégration de critères écoresponsables dans les appels d'offres est en cours. La direction des approvisionnements a suivi une formation sur les acquisitions écoresponsables.

ACTION GOUVERNEMENTALE 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 STQ	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.	
CIBLE STQ 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.	
CIBLE STQ 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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.2 - Résultat recherché** La mise en œuvre de processus organisationnels de prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes. **Objectif 1.4 - Résultat recherché** La formation sur les pratiques en matière de développement durable. **Activité incontournable 2** Prise en compte des principes de développement durable. **Domaine d'intervention** Activité courante de gestion administrative.	
RÉSULTAT	**Action en cours**	**Cible 7.1** Les directions concernées ont été sensibilisées et la prochaine étape consiste à établir un mécanisme d'archivage et de comptabilisation des projets.
		Cible 7.2 L'ensemble des projets structurants de la STQ font l'objet d'une prise en compte des principes de développement durable lors de leur évaluation. Une ressource interne spécialisée en développement durable participe activement à l'ouverture de chaque projet.

ACTION GOUVERNEMENTALE 8	Poursuivre les initiatives de mise en valeur du patrimoine régional dans les traverses de la STQ.	
INDICATEUR STQ	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 STQ	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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.4 - Résultat recherché** La promotion et la mise en valeur du savoir-faire et des initiatives favorables au développement durable dans les MO et à l'extérieur de l'administration publique. **Activité incontournable 3** Contribution au Chantier gouvernemental d'intégration de la culture au développement durable. **Agenda de la culture** 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. **Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires** Objectif : protéger et mettre en valeur le patrimoine culturel.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	Toutes les traverses à l'exception de Harrington Harbour et de la rivière Saint-Augustin ont implanté une initiative de mise en valeur du patrimoine régional destinée à la clientèle. Lors d'implantation de nouveaux bâtiments, il y aura un espace prévu à cet effet.

ACTION GOUVERNEMENTALE 9	Améliorer la performance en matière de santé et sécurité du travail par des activités de sensibilisation des employés.	
INDICATEUR STQ	Nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées.	
CIBLE STQ	D'ici le 31 mars 2018, ne pas dépasser un taux maximal de 26 accidents de travail par million d'heures travaillées.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 5.2 - Résultat recherché** Des mesures et des actions destinées à atténuer ou à gérer de façon optimale les risques pour les personnes qui sont associés à l'activité humaine.	
RÉSULTAT	**Action en cours**	Nombre d'accidents de travail par million d'heures travaillées pour l'année financière 2018-2019 : 44,8. Cet aspect demeure une priorité pour la STQ et celle-ci a convenu de valoriser davantage et d'intensifier la prévention en matière de santé et sécurité au travail dans le cadre de son Plan stratégique 2018-2022.

ACTION GOUVERNEMENTALE 10	OVT Poursuivre la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) de la STQ.	
INDICATEUR STQ	Nombre de rencontres tenues par les CCR.	
CIBLE STQ	Au cours de chaque exercice financier, tenir deux rencontres de chaque CCR.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 1.3 - Résultat recherché** À accroître l'utilisation de moyens qui encouragent et facilitent la consultation et la participation des citoyens et des parties prenantes dans le cadre des travaux des MO. **Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires** Objectif : Accentuer la régionalisation des opérations et de la prise de décision.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	Tous les CCR ont été réalisés.

ACTION GOUVERNEMENTALE 11	OVT Accroître l'accessibilité des véhicules électriques au réseau de la STQ.	
INDICATEUR STQ 11.1	Gratuité de la traversée pour tous les véhicules électriques empruntant les traverses tarifées du réseau de la STQ.	
CIBLE STQ	À compter du 1er janvier 2016, offrir un accès gratuit à tous les véhicules électriques empruntant les traverses tarifées du réseau de la STQ.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 7.2 - Résultat recherché** L'amélioration de l'efficacité énergétique et l'augmentation de l'utilisation de sources d'énergie de remplacement, qui contribuent à la réduction des émissions de GES et la réduction de la consommation des produits pétroliers dans les transports.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	**Indicateur 11.1** Toutes les traverses tarifées offrent la gratuité pour les véhicules électriques. En 2018-2019, ce sont 14 154 véhicules électriques qui ont emprunté les traverses tarifiées et qui ont profité du privilège de la gratuité.

ACTION GOUVERNEMENTALE 12	OVT Poursuivre la mise en œuvre du Plan de performance énergétique pour la flotte de la STQ.	
INDICATEUR STQ 12.1	Proportion de navires appartenant à la STQ pour lesquels de bonnes pratiques opérationnelles de performance énergétique sont mises en œuvre.	
INDICATEUR STQ 12.2	Proportion de navires appartenant à la STQ pour lesquels des améliorations techniques et technologiques ont permis un meilleur rendement énergétique	
CIBLE STQ	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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 8.1 - Résultat recherché** L'instauration de mesures et la réalisation de projets favorisant l'efficacité énergétique : ■ l'appui à l'innovation et au transfert technologiques permettant d'améliorer l'efficacité énergétique; ■ la formation, la sensibilisation et la diffusion de connaissances relatives à l'efficacité énergétique et à la réduction de la consommation d'énergie auprès de la population ainsi que des partenaires et des clientèles des ministères et organismes. **Activité incontournable 2** Prise en compte des principes de développement durable.	
RÉSULTAT	**Action réalisée**	**Indicateur 12.1** La mise à jour du plan de gestion du rendement énergétique a été réalisée pour l'ensemble de la flotte de la STQ.
		Indicateur 12.2 Une mise à jour des bonnes pratiques du Plan de performance énergétique de la flotte 2017-2021 a été réalisée. Un nouveau plan d'action a été établi pour chaque navire et traverse.

ACTION GOUVERNEMENTALE 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 STQ	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 STQ	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.	
LIENS ET CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENTALES	**Objectif 8.3 - résultat recherché** La réalisation de mesures et de projets visant l'utilisation d'énergies qui permettent de réduire les émissions de GES. **Activité incontournable 2** Prise en compte des principes de développement durable.	
RÉSULTAT	**Action en cours**	Bien qu'elle n'ait pas encore atteint la cible de réduction de 14%, la STQ a progressé en réduisant de 11,11% (par kilowatt de puissance) ses émissions de GES par rapport à 2013-2014.

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

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 1er avril de chaque année, selon les orientations du ministère des Finances. Pour l'exercice 2018-2019, le taux d'indexation applicable a été établi à 0,82 %, 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. Les niveaux d'autofinancement des traverses tarifées pour l'exercice 2018-2019 sont présentés dans le tableau qui suit :

RÉSULTATS RELATIFS AUX NIVEAUX D'AUTOFINANCEMENT EN 2018-2019

TRAVERSES	REVENUS DE TARIFICATION[53]	COÛTS DES SERVICES ET DES MARCHANDISES VENDUES[54]	TAUX D'AUTOFINANCEMENT[55]
Sorel-Tracy	5 952 326 $	7 311 867 $	81,4%
Québec	5 204 967 $	10 690 827 $	48,7%
Île-Verte	229 616 $	925 658 $	24,8%
Matane	9 749 010 $	27 620 244 $	35,3%

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 est 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 par l'exploitant 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	SERVICES	SERVICE TARIFÉ, REVENUS RETOURNÉS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ, REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
L'Isle-aux-Grues	Service aérien	X	
Rivière-du-Loup	Service maritime passagers et véhicules		X
Île-Verte	Service aérien	X	
Île d'Entrée	Service maritime marchandises, passagers et véhicules	X	
	Service aérien	X	
Harrington Harbour	Service aérien	X	
DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT	**SERVICES**	**SERVICE TARIFÉ, REVENUS RETOURNÉS À LA STQ**	**SERVICE TARIFÉ, REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT**
Îles-de-la-Madeleine	Service maritime marchandises, passagers et véhicules		X
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	Service maritime marchandises, passagers et véhicules		X

53 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*.

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

55 Les écarts entre le taux d'autofinancement des traverses s'expliquent par différents facteurs tels que le coût des traversées, la quantité de passages (piétons, voitures), la tarification, etc.

OVT OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Le Plan d'action spécifique à l'occupation et à la vitalité des territoires 2018-2020 de la STQ découle de la Loi pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires (RLRQ, chapitre O-1.3) et s'inscrit dans le cadre de la Stratégie gouvernementale pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2018-2022.

Ce plan d'action répond aux priorités définies par les régions du Québec en matière de développement maritime durable.

BAS-SAINT-LAURENT	
PRIORITÉ RÉGIONALE	**CONTRIBUTIONS DE LA STQ**
Agir pour faire du Bas-Saint-Laurent un leader innovant dans ses domaines identitaires tels que le bioalimentaire, le forestier, le maritime et l'eau, la tourbe, l'environnement et les énergies vertes et renouvelables	■ Optimisation de l'utilisation du gaz naturel liquéfié sur le NM *F.-A.-Gauthier*; ■ Propulsion du NM *Peter-Fraser* par un système hybride diesel-électrique, ce navire étant le premier traversier de passagers et de véhicules doté d'un tel système en Amérique du Nord; ■ Gratuité pour les véhicules électriques aux traverses de Rivière-du-Loup, de l'Île-Verte et de Matane; ■ Maintien du soutien financier à la traverse de Rivière-du-Loup et à l'accès au transport complémentaire à la traverse de l'Île-Verte; ■ Poursuite de la collaboration avec la Ville de Rivière-du-Loup dans son projet de Carrefour maritime.
GASPÉSIE	
PRIORITÉ RÉGIONALE	**CONTRIBUTIONS DE LA STQ**
Assurer, de façon fiable et efficace, le transport des personnes, des marchandises et des informations sur l'ensemble du territoire	La STQ n'exploite aucune traverse dans la région de la Gaspésie. Elle demeure toutefois attentive à d'éventuels besoins et occasions de développement.
ÎLES-DE-LA-MADELEINE	
PRIORITÉ RÉGIONALE	**CONTRIBUTIONS DE LA STQ**
Assurer des liens de transport et de communication efficaces entre l'archipel et le continent	■ Garantie d'un service de désenclavement de l'île d'Entrée et de Cap-aux-Meules grâce à un partenariat avec le Groupe CTMA et à la mise en place de modes de transport aérien ou maritime complémentaires avec d'autres partenaires locaux, lorsque la situation l'exige; ■ Garantie d'un service de desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine grâce à une collaboration avec Navigation Madeleine inc.; ■ Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse de l'île d'Entrée.

À bord du NM *Radisson*, à la traverse L'Isle-aux-Coudres—Saint-Joseph-de-la-Rive.

MONTÉRÉGIE	
PRIORITÉ RÉGIONALE	**CONTRIBUTIONS DE LA STQ**
Contribuer à l'amélioration du transport comme axe névralgique et structurant de l'ensemble des secteurs d'activité en Montérégie	▪ Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse de Sorel-Tracy; ▪ Construction d'une nouvelle gare fluviale et réaménagement de la zone d'attente à Sorel-Tracy afin d'améliorer l'expérience client et la fluidité de l'embarquement et de la circulation dans les secteurs environnants; ▪ Élaboration de plans pour la construction d'une nouvelle gare fluviale et réaménagement de la zone d'attente à Saint-Ignace-de-Loyola; ▪ Amorce, au dernier trimestre de l'exercice 2018-2019, des travaux de modification du NM *Armand-Imbeau* en vue d'affecter ce navire à la traverse de Sorel-Tracy dès l'été 2019, ce qui permettra d'augmenter le nombre de véhicules transportés par traversée.
CÔTE-NORD	
PRIORITÉ RÉGIONALE	**CONTRIBUTIONS DE LA STQ**
Désenclaver la Côte-Nord et ses communautés en agissant sur les fronts du transport et des télécommunications	▪ Amélioration majeure de l'offre de services à la traverse de Tadoussac avec la mise en service du NM *Armand-Imbeau II* et du NM *Jos-Deschênes II*, qui sont de plus grande capacité que leurs prédécesseurs; ▪ Élaboration d'un projet de remplacement du remorqueur et de la barge assurant le transport des marchandises à la traverse de la rivière Saint-Augustin par une nouvelle barge autopropulsée; ▪ Dépôt à la Société du Plan Nord du rapport produit par la STQ à titre de contribution à la vaste étude sur le désenclavement de l'île d'Anticosti; ▪ Mise en place par la STQ d'un service complémentaire de désenclavement hivernal pour desservir la Basse-Côte-Nord.

Le NM *Armand-Imbeau II*, à la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine.

OBJECTIFS DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2018-2022		
DÉCENTRALISATION	**DÉLÉGATION**	**RÉGIONALISATION**
La STQ continue d'entretenir des liens étroits de communication et d'échange avec les municipalités et les parties prenantes des régions où elle est active en maintenant la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) à raison d'une ou deux fois par an, selon les régions.	La STQ a poursuivi ses ententes de services avec des partenaires du milieu. Elle s'est également assurée de la qualité des services offerts dans les traverses et les dessertes maritimes qu'elle exploite en partenariat en mettant en place un programme de performance des partenaires.	La STQ s'est dotée d'une structure organisationnelle dans laquelle les directions locales des traverses exercent une gestion pleine et entière des opérations, ce qui permet à l'administration gouvernementale d'agir plus rapidement dans le traitement des dossiers régionaux prioritaires.

À bord du NM *Lomer-Gouin*, à la traverse Québec-Lévis.

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 2018-2019. 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 une réunion lors de l'exercice 2018-2019. Une sensibilisation à la Politique linguistique est faite auprès du nouveau personnel de la STQ à travers les séances d'accueil. 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 2019, 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.

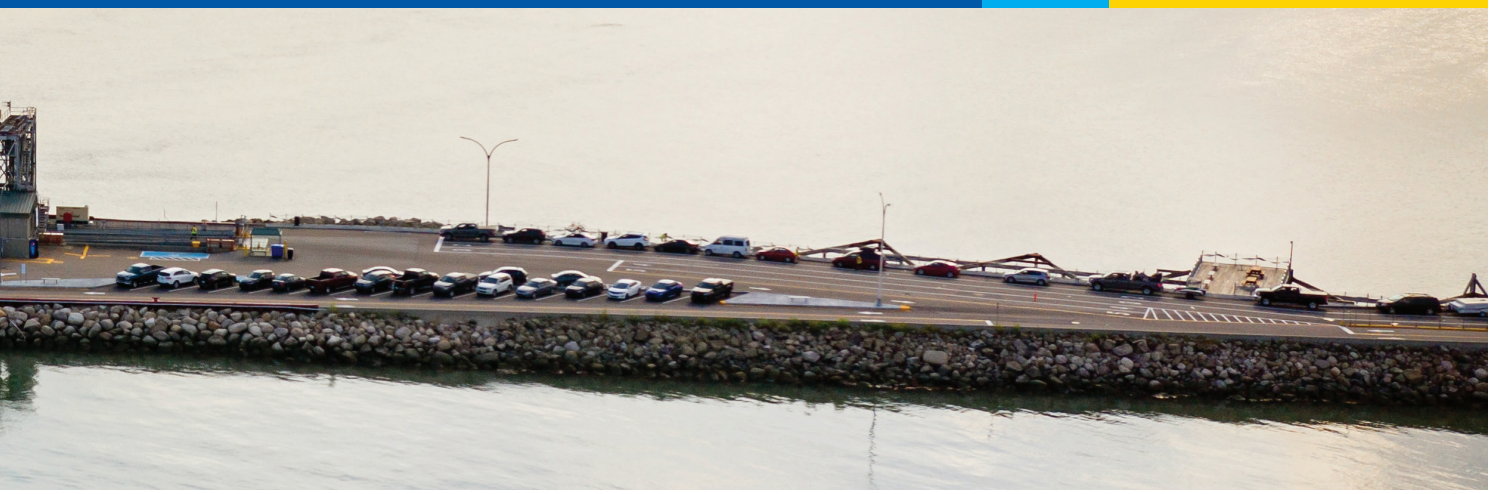
À la gare fluviale de Saint-Joseph-de-la-Rive.

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 2018-2019, 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 14 mars 2019, 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.



DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics a été adoptée par l'Assemblée nationale le 9 décembre 2016 et est entrée en vigueur le 1er mai 2017. Elle oblige les organismes publics, dont la STQ, à mettre en place une procédure permettant à toute personne qui est témoin d'un acte répréhensible de faire une divulgation à une personne qui assume le rôle de responsable du suivi des divulgations et qui a été désignée par la plus haute autorité administrative de la STQ, soit le PDG.

Cette loi permet également au responsable du suivi des divulgations de transmettre au Protecteur du citoyen toute divulgation qui demande une enquête approfondie exigeant l'utilisation des pouvoirs de commissaire enquêteur que détient le Protecteur du citoyen.

La Politique sur la prévention et la détection d'actes répréhensibles, adoptée par le conseil d'administration le 7 décembre 2017, modifiée le 16 mars 2018, et la Procédure de divulgation d'actes répréhensibles, adoptée par le comité de direction le 15 février 2018, s'appliquent à l'ensemble du personnel de la STQ. Elles peuvent également être utilisées par des tiers (fournisseurs, sous-traitants, clients) faisant affaire avec la STQ.

Au cours de l'exercice financier 2018-2019, une divulgation a été soumise au responsable du suivi de ces dernières. Cette divulgation était relative à une situation de conflit d'intérêts potentiel et elle s'est avérée fondée.

ACCÈS AUX DOCUMENTS ET 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 PDG 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 2018-2019, le CAIPSI a tenu trois 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;
- l'analyse des options pour sensibiliser les employés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information.

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 2018-2019.

ACCÈS À L'INFORMATION

En 2018-2019, la STQ a traité 72 demandes d'accès à l'information, soit 60 relatives à la consultation de documents administratifs et 12 concernant des renseignements personnels[56].

Parmi les 60 demandes d'accès à des documents traitées, 31 ont été acceptées en totalité et 11 ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 14, 15, 23, 24, 25, 48, 53, 54, 56 et 59, paragraphes 1 à 9 de la Loi. Quant aux 18 demandes restantes, la STQ n'a pu donner suite à 12 d'entre elles puisqu'elles portaient sur des documents inexistants ou ont été redirigées vers un autre organisme public (articles 1, 9, 15 de la Loi) et 6 ont été refusées en vertu des articles 1, 9, 15, 22, 23, 24, 25, 28 paragraphes 2, 3, 5 et 6, 29 alinéas 2, 35, 37 et 39 de cette même loi.

De ces 60 demandes d'accès à des documents, 44 ont été traitées dans un délai de 20 jours, 12 dans un délai de 30 jours et 4 dans un délai de plus de 30 jours en vertu de l'alinéa 3 de l'article 49 de la Loi. Au 31 mars 2019, aucune demande n'a fait l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information du Québec et aucune demande n'a nécessité de recours à des mesures d'accommodement raisonnables.

Pour ce qui est des 12 demandes d'accès à des renseignements personnels, 10 ont été acceptées en totalité, 1 a été refusée en vertu des articles 53, 54 et 56 de la Loi et 1 a visé des documents inexistants et a été refusée en vertu des articles 1, 9, 53 et 88 de la Loi. De ces 12 demandes d'accès à des renseignements personnels, 11 ont été traitées dans un délai de 20 jours et 1 dans un délai de 30 jours.

56 La STQ a reçu au total 84 demandes de documents, soit 72 relatives à la consultation de documents administratifs et 12 concernant des renseignements personnels. Les 12 demandes d'accès à des documents restantes ont été traitées après le 31 mars 2019.

Traversiers

Société des traversiers Québec