Société des Traversiers du Québec

Portés par le fleuve



Rapport annuel de gestion

2020 2021

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
Éric Massicotte

Graphisme
Julie Bujold Designer graphique

Révision linguistique
Marie Parent

Impression
Dorcas Design graphique

EN COUVERTURE
Passager à la traverse de Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola.

ISBN : 978-2-550-89897-2 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-89897-9 (version PDF)
ISSN : 1706-8924 (version imprimée)
ISSN : 2368-3708 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2021
© Gouvernement du Québec

Table des matières

MESSAGE DU MINISTRE 5

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES 8

RAPPORT DE L'AUDIT INTERNE 9

1. L'ORGANISATION

1.1 L'ORGANISATION EN BREF 10

1.2 FAITS SAILLANTS 20

2. LES RÉSULTATS

2.1 PLAN STRATÉGIQUE 27

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 35

3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES 37

3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES 39

3.3 UTILISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES 43

4. ANNEXES – AUTRES EXIGENCES

4.1 GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS 44

4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE 45

4.3 OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES 48

4.4 DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD D'ORGANISMES PUBLICS 51

4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS PUBLICS 52

4.6 GOUVERNANCE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT 52

4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 59

4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 61

4.9 POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS 62

5. BILAN DU PLAN STRATÉGIQUE 2018-2022

5.1 RAPPEL DU CONTEXTE 64

5.2 RAPPEL DES ENJEUX 64

5.3 BILAN 65

ANNEXES

1. ÉTATS FINANCIERS 2020-2021 67

2. CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC 88



Message du ministre

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 couvrant la période du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Ce rapport rend compte aux parlementaires et aux citoyens des activités de la STQ, de son utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles, ainsi que des résultats de la première année de mise en œuvre de son nouveau Plan stratégique 2020-2025. Il détaille les moyens déployés par la STQ en vue de réaliser sa mission telle qu'elle est désormais définie : être présente là où la route s'arrête afin de relier les communautés en assurant la mobilité maritime du Québec, grâce au savoir-faire de ses employés.

Avec son offre de 13 services maritimes entre Sorel-Tracy et la Basse-Côte-Nord, la STQ a transporté un peu plus de 3 millions de passagers et au-delà de 1,6 million de véhicules en 2020-2021. Il ne fait aucun doute qu'elle joue un rôle essentiel dans la vitalité de plusieurs communautés côtières et insulaires et dans l'accomplissement de la mission du gouvernement du Québec en matière de transports.

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

Document original signé

François Bonnardel
Ministre des Transports

Québec, le 16 septembre 2021



Message 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 2020-2021.

L'exercice financier 2020-2021 revêt un caractère particulier dans l'histoire récente de la STQ, puisqu'il marque l'entrée en vigueur du nouveau Plan stratégique 2020-2025, dans le cadre duquel la STQ a recentré ses priorités à la suite d'importantes remises en question de ses modes de fonctionnement, souvent en place depuis de nombreuses années.

Un plan de transformation triennal composé de 35 projets touchant à toutes les sphères de l'organisation est en cours de réalisation depuis l'automne 2019 et a réellement pris son envol durant la dernière année financière. La mise en œuvre de ce plan est déjà bien entamée et se poursuivra jusqu'en 2023. En parallèle de cette transformation, la STQ s'est activée à rebâtir son expertise en matière tant de gouvernance que d'acquisition, d'entretien et d'exploitation de navires et d'infrastructures.

L'exercice 2020-2021 a été fortement affecté par la pandémie de COVID-19. Le maintien des services essentiels offerts par la STQ et attendus par la population, en ces temps difficiles, a posé un défi de taille à tout le personnel. La grande résilience et l'implication hors du commun des employés ont néanmoins permis d'assurer les principales opérations sur le terrain. Sur le plan administratif, la vaste majorité du personnel a dû adopter

rapidement le télétravail, et ce, avec très peu de préparation. Cette expérience inattendue s'est toutefois avérée fort révélatrice et la STQ intégrera officiellement, dans les mois à venir, ce mode de travail moderne et contemporain dans ses pratiques de gestion.

Au nom des membres du conseil d'administration et en mon nom propre, je tiens à remercier l'ensemble des employés de la STQ pour leur dévouement et leur agilité face aux changements imprévus que nous avons connus cette année. J'exprime aussi toute ma reconnaissance à notre fidèle clientèle pour sa patience et sa confiance alors que plusieurs événements hors de notre contrôle ont perturbé certains de nos services dans les traverses.

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

Document original signé

Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Québec, le 16 septembre 2021

Déclaration attestant la fiabilité des données

L'information et les résultats contenus dans le Rapport annuel de gestion 2020-2021 ainsi que les contrôles afférents sont sous la responsabilité du président-directeur général et des autres membres du comité de direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information publiée dans le présent document.

À notre connaissance, les résultats et les renseignements figurant dans ce rapport :

- décrivent fidèlement la mission, les domaines d'activité, la structure et l'utilisation des ressources de la STQ ;
- présentent les engagements, les principaux objectifs, les résultats ainsi que les principales interventions de l'organisation ;
- sont fiables et exacts.

Les membres du comité de direction approuvent le présent rapport annuel de gestion.

À notre avis, l'information contenue dans ce document correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2021.

Les membres du comité de direction,

Document original signé

Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Gréta Bédard
Vice-présidente aux immobilisations

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

Marie-Gabrielle Boudreau
Directrice principale aux affaires juridiques
et secrétaire générale

Jean-Nicolas Poulin
Directeur principal de la performance
et de la planification stratégique

Pascal Larose
Vice-président à l'exploitation

Louis Brouard
Vice-président aux
ressources humaines

Julie Drolet
Directrice principale des communications
et du marketing

Québec, le 16 septembre 2021

Rapport de l'audit interne

MONSIEUR STÉPHANE LAFAUT

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

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec (STQ) pour l'exercice terminé le 31 mars 2021, à l'exception des états financiers, dont la responsabilité de l'audit est confiée au 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 STQ. 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.

Nos travaux ont consisté principalement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie avec les unités administratives. Un examen ne constitue pas un audit et, par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion d'auditeur sur l'information présentée dans le rapport annuel de gestion.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion de la STQ pour l'exercice terminé le 31 mars 2021 nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Document original signé

Jean-Martin Lavoie, CPA, CMA
Directeur de l'audit interne

Québec, le 16 septembre 2021



1. L'organisation

1.1 L'ORGANISATION EN BREF

MISSION

Présents là où la route s'arrête, nous relions les communautés en assurant la mobilité maritime du Québec, grâce au savoir-faire de nos employés.

VISION

Une société d'État performante et innovante, chef de file en transport maritime.

VALEURS

En plus d'adhérer aux valeurs de l'administration publique québécoise, la STQ possède ses propres valeurs organisationnelles, qui guident les actions de son personnel et orientent ses décisions :

Rigueur

La rigueur prévaut dans l'accomplissement de la mission de la STQ. Celle-ci réalise ses activités et offre ses services de façon professionnelle, avec minutie, exactitude et un souci d'objectivité. De plus, elle utilise des méthodes éprouvées et des normes de qualité élevées dans tous ses projets, de leur planification jusqu'à leur mise en œuvre.

Excellence

Être reconnue comme un chef de file en transport maritime stimule la STQ et la motive à se dépasser. Celle-ci est continuellement à la poursuite de l'innovation afin d'offrir une expérience client optimale et de qualité grâce à ses équipes performantes ainsi qu'à ses navires et ses infrastructures maritimes de pointe, fiables et sécuritaires. L'implantation d'une culture d'amélioration continue contribue à l'atteinte d'un haut niveau de qualité dans ses pratiques.

Passion

La STQ et ses employés sont animés par une passion qui les motive à repousser sans cesse leurs limites, à réaffirmer leur engagement à offrir un service client distinctif et à aller toujours plus loin dans la recherche de solutions innovantes. Leur énergie, c'est le maritime. La passion les propulse vers l'excellence, la performance et le succès.

MANDAT

Fournir des services de traversiers partout au Québec

La STQ possède les navires, les embarcations et les infrastructures terrestres nécessaires à l'exécution de son mandat et peut procéder à la réalisation de travaux destinés à assurer les services de traversiers. Elle peut aussi fournir des services accessoires ou complémentaires.

RESPONSABILITÉS

Offrir du transport interrégional

Avec ses traverses interrégionales, la STQ relie entre elles les communautés de Sorel-Tracy et Saint-Ignace-de-Loyola, de Rivière-du-Loup et Saint-Siméon ainsi que de Matane, Baie-Comeau et Godbout. Les traverses constituent un moyen de transport qui s'ajoute à ce qu'offre le réseau routier existant.

Désenclaver les populations

La STQ assure le désenclavement des communautés de L'Isle-aux-Grues, L'Isle-aux-Coudres, l'île Verte, l'île d'Entrée, Chevery, Harrington Harbour, Pakuashipi et Saint-Augustin. Pour desservir en continu ces populations, elle fait appel à des services de transport aériens ou terrestres, qui se veulent accessoires ou complémentaires. Ceux-ci sont utilisés lorsque les services maritimes sont interrompus, notamment pendant les périodes hivernales, en cas de mauvaises conditions de navigation ou encore lors de la non-disponibilité des navires et des embarcations.

Offrir du transport collectif en milieu urbain

La STQ offre un service de transport collectif en milieu urbain à la traverse Québec-Lévis. Celle-ci constitue une voie qui s'ajoute aux deux ponts reliant la rive nord et la rive sud du fleuve Saint-Laurent.

Prolonger la route

Avec la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, la STQ offre un « prolongement de la route », en plus d'être devenue, au fil du temps, un maillon important de l'activité touristique du secteur.

CLIENTÈLE

La STQ effectue annuellement près de 5 millions* de passages de clients. Les utilisateurs des services de traversiers sont des automobilistes, des camionneurs, des motocyclistes, des motoneigistes, des cyclistes et des piétons. Ce sont également des insulaires, des travailleurs, des utilisateurs commerciaux, des étudiants, des touristes et des villégiateurs.



* En raison de l'impact majeur de la pandémie de COVID-19, l'achalandage pour 2020-2021 s'établit exceptionnellement à un peu plus de 3 millions de passages de clients.

La STQ en chiffres

Au 31 mars 2021

153 INFRASTRUCTURES TERRESTRES

26 QUAIS

20 EMBARCADÈRES

85 IMMEUBLES

22 OUVRAGES DE GÉNIE CIVIL

13 SERVICES DE TRAVERSIERS

11 TRAVERSES

2 DESSERTES

6 555 VOLS EFFECTUÉS (AVIONS ET HÉLICOPTÈRES)

22 NAVIRES ET AUTRES EMBARCATIONS

25 ANS D'ÂGE MOYEN POUR LES NAVIRES DE LA FLOTTE

28 ANS D'ÂGE MOYEN POUR LES INFRASTRUCTURES TERRESTRES

743 EMPLOYÉS

56 528 TONNES MÉTRIQUES DE MARCHANDISES ACHEMINÉES PAR LES DESSERTES MARITIMES

Près de
80 %
DU PERSONNEL AFFECTÉ À LA LIVRAISON DU SERVICE

89,4 % DES TRAVERSÉES PRÉVUES RÉALISÉES*

34 581
PASSAGES GRATUITS DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES**

1 616 921
PASSAGES DE VÉHICULES*

99 685
TRAVERSÉES RÉALISÉES*

3 072 367
PASSAGES DE CLIENTS*

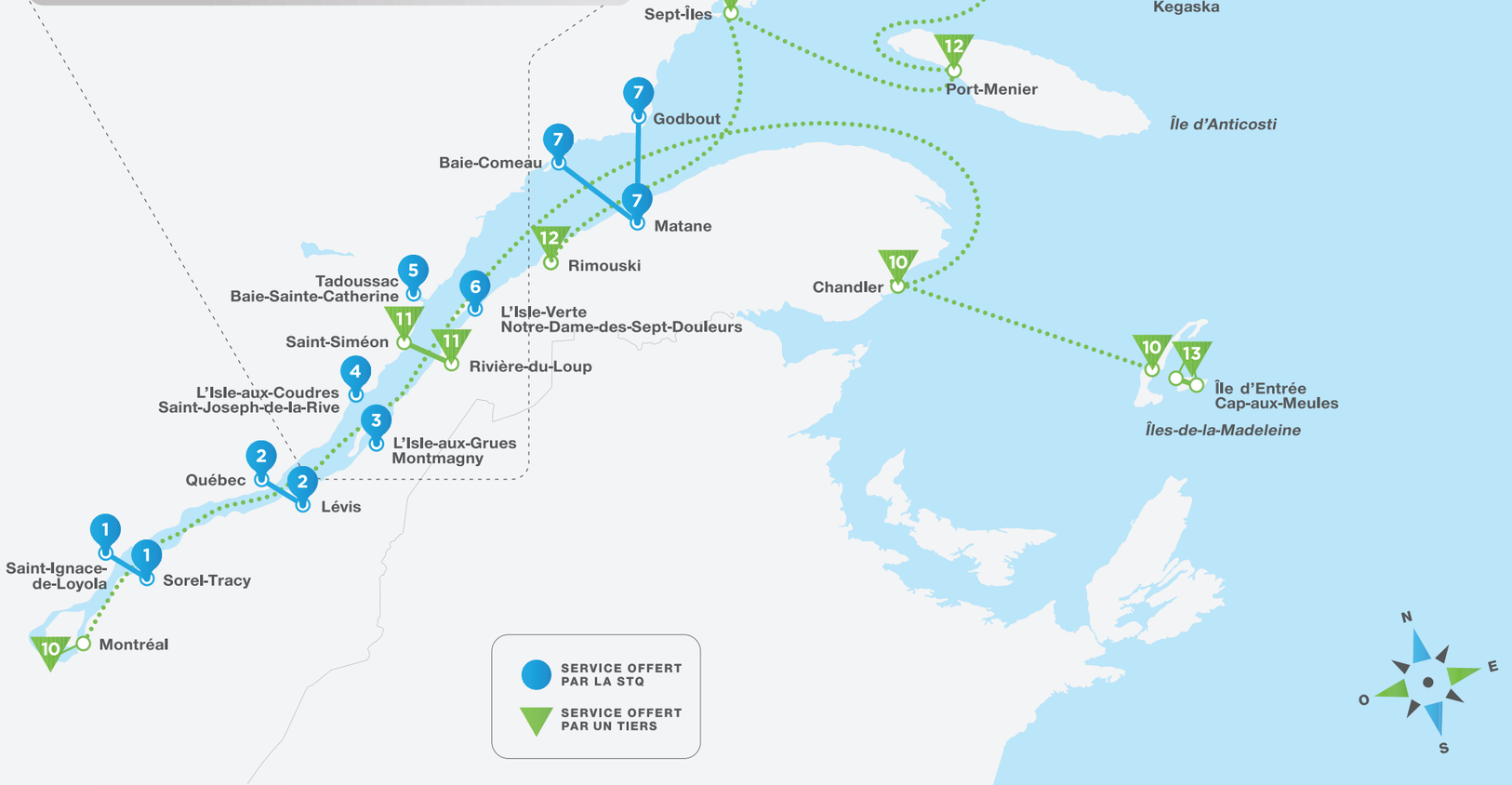
26 720
ABONNEMENTS ACTIFS AU SERVICE D'ALERTES DE 10 TRAVERSES***

998 M$ EN NAVIRES ET AUTRES EMBARCATIONS, EN INFRASTRUCTURES TERRESTRES ET EN TERRAINS (VALEUR D'ACQUISITION)

* Pour les services exploités exclusivement par la STQ.
** Pour les traverses tarifées du réseau de la STQ.
*** Neuf traverses exploitées par la STQ, plus celle de l'île d'Entrée.

Réseau de la STQ





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 2021

Nos	FLOTTE* DE LA STQ	TRAVERSE OU AFFECTATION
1	NM *Catherine-Legardeur*	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola – Navire de relève
2	NM *Armand-Imbeau*	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
3	NM *Jos-Deschênes*	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
4	NM *Alphonse-Desjardins*	Québec-Lévis
5	NM *Lomer-Gouin*	Québec-Lévis
6	NM *Grue-des-Îles*	L'Isle-aux-Grues–Montmagny
7	NM *Joseph-Savard*	L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
8	NM *Armand-Imbeau II*	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
9	NM *Jos-Deschênes II*	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
10	NM *Peter-Fraser*	Île-Verte
11	NM *F.-A.-Gauthier*	Matane–Baie-Comeau–Godbout
12	NM *Les Eaux Scintillantes*	Harrington Harbour-Chevery
13	NM *Mécatina II*	Harrington Harbour-Chevery
14	*Royal Sea 23*	Rivière Saint-Augustin
15	VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi*	Rivière Saint-Augustin
16	Remorqueur	Rivière Saint-Augustin
17	Navire de transport de marchandises**	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
22	NM *Saaremaa I*	Navire de relève

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

** Nom à venir. Mise en service prévue en 2021-2022.


1


2


3


4


5


6


7


8


9


10


11


12


13


14


15


16



17


18


19

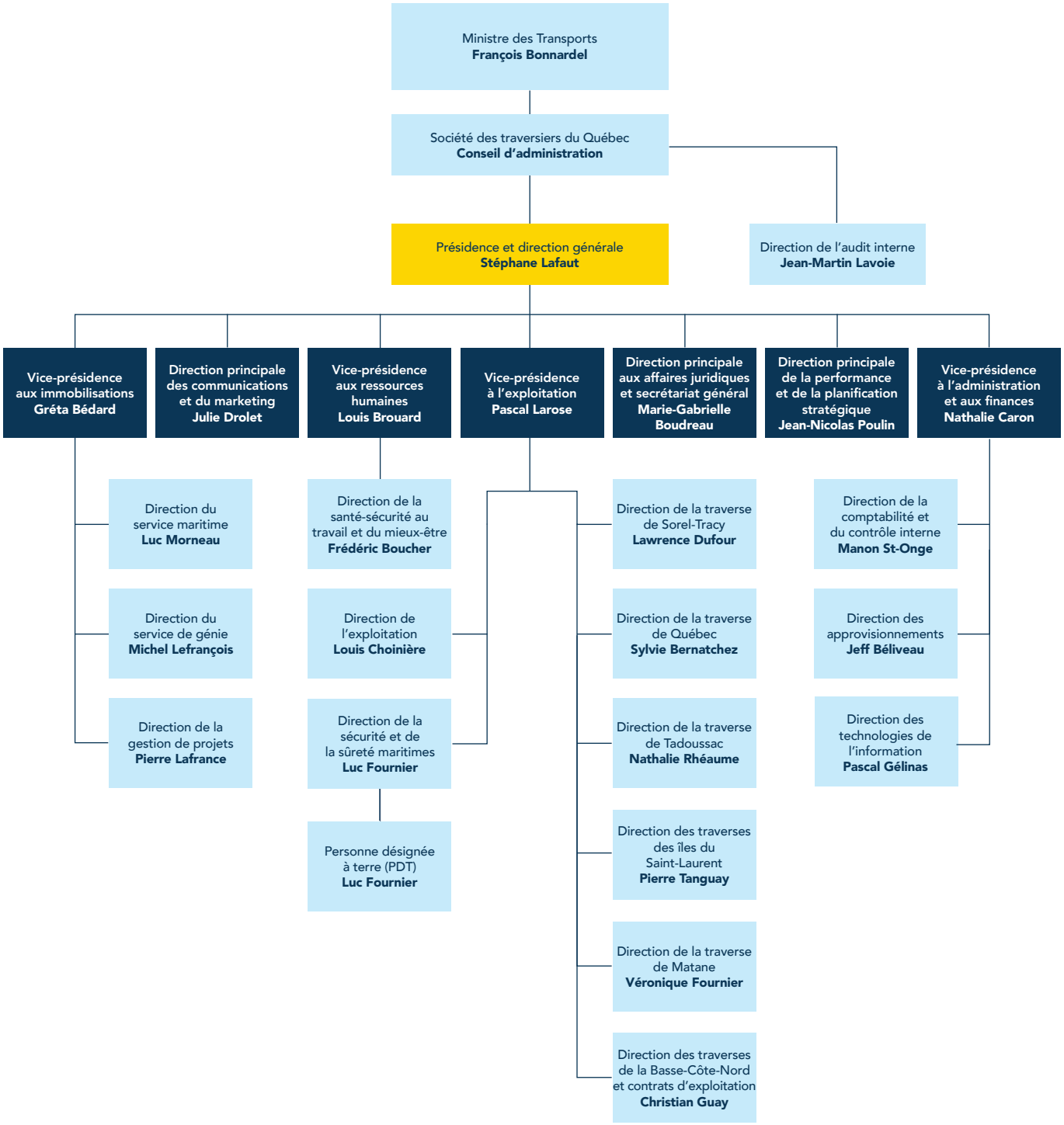

20


21


22

Organisation administrative

Au 31 mars 2021



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 10 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* ■ 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
2019	Projet pilote de navette fluviale reliant Pointe-aux-Trembles et le Vieux-Port de Montréal
2020	Cession à la STQ des quais de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L'Isle-Verte par le gouvernement du Canada
2021	**50e anniversaire de création de la STQ**

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



1.2 FAITS SAILLANTS

Pandémie de COVID-19 : maintien des services et ajustements en continu

Les activités de la STQ ont été marquées par la pandémie de COVID-19 pendant toute la durée de l'exercice financier 2020-2021. Les services de traversiers étant nécessaires à la circulation des marchandises et au déplacement des travailleurs essentiels, le service s'est poursuivi toute l'année. De nombreux ajustements de service se sont cependant imposés sur l'ensemble du réseau, d'une part, en vue de se conformer aux règles sanitaires établies par le gouvernement et de participer aux efforts collectifs pour freiner la propagation du virus, d'autre part, afin de tenir compte de l'achalandage et de la disponibilité du personnel navigant, dont le taux d'absentéisme en raison de la pandémie de COVID-19 a atteint, à son maximum, 26 %. Parmi les modifications majeures, notons que le service n'a été offert qu'aux heures de pointe aux traverses Québec-Lévis et Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola du 25 mars au 11 mai 2020 et que les traversées ont été effectuées exclusivement en journée à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine du 3 au 23 avril 2020.

Chevery : 10 M$ pour un bâtiment multifonctionnel moderne et confortable

En octobre 2020, la STQ annonçait son intention de construire un nouveau bâtiment multifonctionnel à Chevery, cette nouvelle infrastructure s'inscrivant dans la volonté de la STQ d'améliorer l'expérience client sur l'ensemble de son réseau. Le bâtiment comprendra notamment des espaces clients plus vastes et plus confortables, des salles de bain accessibles aux clients, des locaux administratifs adéquats et un garage couvert pour l'entretien du NM *Les Eaux Scintillantes*. Le contrat de construction a été officiellement attribué par la Société québécoise des infrastructures le 3 février 2021 et la construction débutera au cours de l'exercice financier 2021-2022.

Transport des matières dangereuses : une dérogation au bénéfice des clients

Sensible à la réalité des transporteurs routiers, la STQ a demandé et obtenu auprès de Transports Canada en février 2021 une dérogation autorisant l'embarquement, à la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, de certaines matières dangereuses qui étaient interdites depuis juin 2020 en raison d'un changement de réglementation. Tout en insistant sur la nécessité d'assurer le transport sécuritaire des matières dangereuses, le certificat temporaire accordé à la STQ permet dorénavant aux transporteurs routiers d'emprunter cette traverse pour effectuer les livraisons sur la Côte-Nord et d'ainsi éviter un détour de plus de 100 kilomètres par Saguenay.

Ouverture de la gare de Saint-Ignace-de-Loyola et certification LEED Argent de la gare de Sorel-Tracy

En août 2020, la STQ a ouvert les portes de la gare de Saint-Ignace-de-Loyola à sa clientèle. Ce jalon a représenté la conclusion d'un investissement de 25 millions de dollars, destiné à positionner la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola comme un lien maritime structurant non seulement pour les citoyens de la Montérégie et de Lanaudière, mais aussi pour tous les automobilistes résidant à l'est de la grande région métropolitaine En plus de la construction d'une nouvelle gare spacieuse et confortable à Saint-Ignace-de-Loyola, une réfection majeure des aires d'attente a été réalisée afin de rendre l'embarquement plus fluide et plus efficace.

Témoignage de l'engagement de la STQ à l'égard du développement durable et de l'écoresponsabilité de ses infrastructures, la gare de Sorel-Tracy a reçu en octobre 2020 la certification LEED Argent. Inaugurée en août 2019, elle permettra des économies d'énergie allant jusqu'à 40 % sur sa durée de vie utile. Sa faible consommation d'eau, d'énergie et d'autres ressources aura notamment pour effet de réduire son empreinte écologique. Une demande de certification auprès du Conseil du bâtiment durable du Canada a également été soumise pour la gare de Saint-Ignace-de-Loyola.

Rapport du Vérificateur général du Québec sur le NM *F.-A.-Gauthier*

Le 29 octobre 2020, le rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ) *NM F.-A.-Gauthier : conception et construction*, portant sur la gestion et les agissements de la STQ lors des étapes cruciales du projet, entre 2009 et 2016, a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

La STQ a accueilli les recommandations formulées et s'est engagée à les mettre en application lors de projets futurs. Par ailleurs, la STQ s'était déjà mise au travail afin d'améliorer ses pratiques, notamment en gestion organisationnelle de projets, en s'adjoignant les services de spécialistes de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Les constats du VGQ ont d'ailleurs été incorporés aux recommandations faites par l'équipe universitaire.

Une direction permanente de la gestion de projets a été créée en remplacement du bureau temporaire qui avait été mis en place lors de la construction du NM *F.-A.-Gauthier*. Des plans de maintenance et d'optimisation du navire ont aussi été élaborés et sont suivis rigoureusement, en continu.

Modernisation à mi-vie du NM *Joseph-Savard* : plus confortable, plus polyvalent et moins polluant

La modernisation à mi-vie du NM *Joseph-Savard*, affecté à la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, a commencé en mars 2021. Elle permettra à la STQ d'augmenter sa performance énergétique, de bonifier l'expérience client et de rendre son plan de relève plus robuste. Les moteurs de ce navire construit en 1985 seront remplacés pour satisfaire aux nouvelles normes environnementales IMO Tier III, les espaces passagers seront agrandis et modernisés et le pont sera modifié pour être compatible avec les infrastructures de la traverse Québec-Lévis, où le traversier pourra dorénavant servir de navire de relève. L'accessibilité pour les personnes handicapées sera également améliorée. Le NM *Joseph-Savard* doit reprendre du service en 2022.

Plan stratégique 2020-2025 : vers une société d'État performante

La STQ a déposé son Plan stratégique 2020-2025 à l'Assemblée nationale du Québec le 1er décembre 2020. Son adoption rétroactive au 1er avril 2020 a abrogé le Plan stratégique 2018-2022.

Ce nouveau plan stratégique vise à faire de la STQ une organisation axée sur ses clients et les citoyens, possédant une culture d'excellence, d'écoute et de transparence. S'articulant autour de quatre enjeux prioritaires – l'expérience client, la performance des actifs, l'efficacité et l'efficience, le maintien des services –, il servira de boussole pour guider la STQ vers sa nouvelle vision : une société d'État performante et innovante, chef de file en transport maritime.

Achat de billets en ligne : désormais une réalité

Autre démonstration de sa volonté d'améliorer l'expérience client, la STQ a amorcé le déploiement de sa billetterie en ligne. Les premiers à bénéficier de ce nouvel outil ont été les clients de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, à qui ce service est offert depuis juillet 2020. La billetterie permet aux piétons, aux cyclistes, aux motocyclistes, aux conducteurs de VTT et de motoneige ainsi qu'aux automobilistes de faire l'achat de billets pour utiliser les services du traversier. Le déploiement de cette initiative numérique se poursuivra à la traverse Québec-Lévis en 2021-2022.

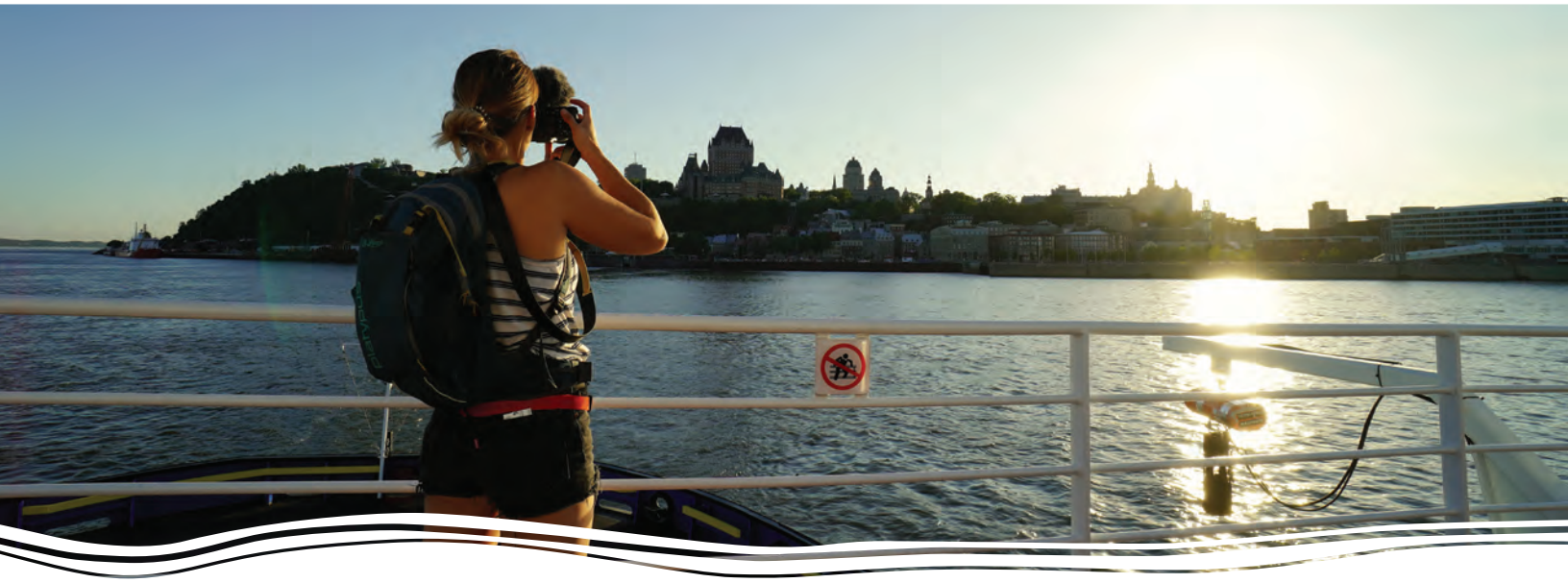


Deux projets d'infrastructure majeurs voient officiellement le jour

Deux projets importants visant à assurer la pérennité des infrastructures et à rehausser la qualité du service ont été officiellement lancés en mars 2021 grâce à leur inscription au Plan québécois des infrastructures 2021-2031. Dans les deux cas, ils feront l'objet d'un dossier d'opportunité, conformément à la Directive sur la gestion des projets majeurs d'infrastructure publique.

À la traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, les embarcadères et les infrastructures terrestres seront entièrement reconstruits. Ces travaux d'envergure seront notamment l'occasion de bonifier l'expérience client, d'améliorer la fluidité des opérations et de favoriser une cohabitation plus harmonieuse avec la communauté en réduisant l'impact de l'attente sur le réseau routier. La faisabilité et les coûts éventuels d'une relocalisation de la traverse un peu plus à l'ouest seront aussi explorés.

Pour le lien interrives entre les régions du Bas-Saint-Laurent et de Charlevoix, le dossier d'opportunité visera à déterminer le meilleur emplacement du port d'attache sur la rive sud, et ce, afin d'assurer la pérennité de la traverse. La construction de nouvelles infrastructures à Rivière-du-Loup et une relocalisation vers le port de Gros-Cacouna seront les deux scénarios analysés.



Revue statistique

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ

TRAVERSÉES

Au cours de l'exercice 2020-2021, les neuf traverses exploitées par la STQ ont effectué 99 685 traversées, comparativement à 108 360 en 2019-2020, soit une diminution de 8 675 traversées ou 8 %.

Quelque 12 453 départs prévus à l'horaire ont été annulés durant l'exercice financier. Parmi les principaux motifs d'annulation de traversées, mentionnons les bris aux navires, les modifications de service, les conditions climatiques et l'absence de passagers*.

En raison de la pandémie de COVID-19, toutes les traverses ont modifié leur horaire afin de s'adapter à la baisse d'achalandage ou à des manques de personnel liés au confinement ou à la mise en isolement des membre d'équipage. Ces modifications ont eu un impact direct sur le taux de réalisation des traversées prévues, qui se situe globalement à 89,4 % en 2020-2021, alors qu'il atteignait 98,2 % en 2019-2020.

Par ailleurs, des bris sur le NM *Jos-Deschênes II* à Tadoussac, sur le NM *F.-A.-Gauthier* à Matane et sur le VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi* à la rivière Saint-Augustin ont eu une incidence majeure sur le taux de réalisation des traversées prévues de ces traverses, qui s'établit respectivement à 88,7 %, à 78,3 % et à 77,8 %.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	TRAVERSÉES EFFECTUÉES EN 2020-2021								
	PRÉVUES	RÉGULIÈRES EFFECTUÉES	SUPPLÉMENTAIRES	TOTAL EFFECTUÉES**	ANNULÉES OU AJOUTÉES POUR MODIFICATION DE SERVICE***	ANNULÉES SOUS CONTRÔLE	ANNULÉES HORS CONTRÔLE	TOTAL ANNULÉES	TAUX DE RÉALISATION*
Sorel-Tracy	24 427	23 204	42	23 246	1 082	132	9	1 223	95,0 %
Québec	25 133	21 320	39	21 359	3 766	28	19	3 813	84,9 %
L'Isle-aux-Grues	1 526	1 407	10	1 417	111	–	8	119	92,7 %
L'Isle-aux-Coudres	12 026	11 412	358	11 770	387	179	48	614	95,3 %
Tadoussac	37 728	33 172	943	34 115	2 667	1 601	288	4 556	88,7 %
Île-Verte	1 004	889	2	891	77	1	37	115	92,2 %
Matane	1 140	842	8	850	148	99	51	298	78,3 %
Harrington Harbour	1 344	844	83	927	85	129	286	500	84,1 %
Rivière Saint-Augustin	4 940	3 725	1 385	5 110	-117	1 212	120	1 215	77,8 %
TOTAL	**109 268**	**96 815**	**2 870**	**99 685**	**8 206**	**3 381**	**866**	**12 453**	**89,4 %**

* Le calcul du taux de réalisation des traversées exclut les traversées annulées en raison principalement des conditions climatiques et de l'absence de passagers, facteurs qui échappent au contrôle de la STQ, et ne tient pas compte des traversées supplémentaires.

** Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires réalisées hors de l'horaire prévu.

*** Ces traversées sont attribuables à l'application rétroactive d'une nouvelle méthodologie de calcul introduite en cours d'année. Celle-ci prévoit l'établissement d'un horaire de référence en début d'année aux fins du calcul du taux de réalisation. Étant donné la mise en place tardive de cet horaire au cours de l'année 2020-2021, un ajustement rétroactif du nombre de traversées prévues a dû être effectué pour la première partie de l'année et correspond au nombre de 8 206 traversées dont il faut dorénavant tenir compte dans le calcul du taux.

PASSAGES DE CLIENTS EFFECTUÉS

Un peu plus de 3 millions de passages de clients ont été effectués dans les neuf traverses exploitées par la STQ en 2020-2021, ce qui représente une réduction d'achalandage de 35 % par rapport à 2019-2020.

La traverse Québec-Lévis a enregistré la plus importante baisse de fréquentation, avec une diminution de plus d'un million de passages de clients au cours de la dernière année. Lors du premier trimestre de l'exercice, soit au début de la pandémie, la traverse a vu sa clientèle chuter de 81 % comparativement au même trimestre de l'année précédente. Durant les trois trimestres suivants, la réduction se situait aux environ de 55 %. L'incitation au télétravail par le gouvernement du Québec, l'annulation des grands événements culturels et sportifs, les études à distance et le ralentissement de l'activité touristique expliquent assurément une très grande partie de cette diminution marquée de l'achalandage.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS PAR TRAVERSE*		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Sorel-Tracy	708 906	902 375	941 111
Québec	641 581	1 643 292	1 784 855
L'Isle-aux-Grues	30 924	41 486	41 659
L'Isle-aux-Coudres	530 216	579 191	578 715
Tadoussac	1 014 585	1 431 447	1 514 262
Île-Verte	16 129	21 811	19 890
Matane	104 152	104 295	158 469
Harrington Harbour	2 361	3 971	2 075
Rivière Saint-Augustin	23 513	28 226	25 712
TOTAL	**3 072 367**	**4 756 094**	**5 066 748**

* Les traversées effectuées incluent les traversées supplémentaires réalisées hors de l'horaire prévu.

PASSAGES DE VÉHICULES EFFECTUÉS

Le nombre de passages de véhicules effectués pour l'ensemble des neuf traverses exploitées par la STQ a diminué de près de 21 % en 2020-2021. Les trois traverses dans lesquelles cette baisse a été la plus importante sont celles de Québec (-46 %), de Tadoussac (-21 %) et de Sorel-Tracy (-18 %). Encore une fois, les mesures gouvernementales mises en place dans le contexte de la crise sanitaire, comme le télétravail, l'annulation des grands événements et la limitation des déplacements interrégionaux, expliquent sans aucun doute une large part de cette réduction de l'achalandage.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	PASSAGES DE VÉHICULES EFFECTUÉS PAR TRAVERSE		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Sorel-Tracy	455 380	552 463	558 782
Québec	150 791	278 235	351 055
L'Isle-aux-Grues	14 817	16 243	16 816
L'Isle-aux-Coudres	278 973	299 238	296 081
Tadoussac	653 634	830 942	827 443
Île-Verte	5 902	6 301	6 656
Matane	57 424	52 405	76 022
Harrington Harbour*	s. o.	s. o.	s. o.
Rivière Saint-Augustin*	s. o.	s. o.	s. o.
TOTAL	**1 616 921**	**2 035 827**	**2 132 855**

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



MARCHANDISES TRANSPORTÉES

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Harrington Harbour	1 509	1 468	1 144
Rivière Saint-Augustin	3 489	2 431	2 886
TOTAL	**4 998**	**3 899**	**4 030**

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS

TRAVERSES

À la traverse de Rivière-du-Loup, le nombre de traversées a diminué de 26 %, alors que le nombre de passages de clients effectués a connu une baisse de 47 %. Le nombre de passages de véhicules effectués a pour sa part été inférieur de 41 % à celui de 2019-2020. Ces réductions d'achalandage sont directement liées à la pandémie de COVID-19 et aux effets que les mesures prises pour en freiner la propagation ont eus dans toutes les traverses de la STQ.

À la traverse de l'île d'Entrée, malgré une augmentation du nombre de traversées de 4 %, le nombre de passages de client effectués a diminué de 27 %. Le nombre de passages de véhicules effectués a, quant à lui, augmenté de 7 %.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR DES TIERS	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS			PASSAGES DE VÉHICULES EFFECTUÉS		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Rivière-du-Loup	1 192	1 608	1 676	82 629	155 380	146 982	42 485	72 257	66 229
Île d'Entrée	1 132	1 091	1 040	6 050	8 307	7 231	628	587	585
Pointe-aux-Trembles–Vieux-Port de Montréal*	s. o.	2 718	s. o.	s. o.	59 551	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
TOTAL	**2 324**	**5 417**	**2 716**	**88 679**	**223 238**	**154 213**	**43 113**	**72 844**	**66 814**

* Projet pilote mené à l'été 2019 et exclusivement destiné au transport de piétons, la navette fluviale Pointe-aux-Trembles–Vieux-Port de Montréal n'a pas été en activité durant l'année 2020-2021.

DESSERTES MARITIMES

La desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine a poursuivi son service tout au long de l'année, mais aucun passage de client n'a été effectué en raison de la COVID-19. Pour cette desserte, le nombre de tonnes métriques de marchandises transportées a légèrement augmenté en comparaison de l'année précédente. À la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord, le nombre de passages de clients effectués a connu une forte diminution, puisque, dans le contexte de la crise sanitaire, seuls les résidents ont été transportés.

DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS	TRAJETS EFFECTUÉS*			PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Îles-de-la-Madeleine**	52	52	52	s. o.	10 407	10 672	36 846	34 625	32 856
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	42	44	44	2 043	13 790	13 286	19 682	20 722	18 904
TOTAL	**94**	**96**	**96**	**2 043**	**24 197**	**23 958**	**56 528**	**55 347**	**51 760**

* Le nombre de trajets de 2018-2019 et de 2019-2020 a été revu afin de tenir compte des transports routiers.

** Le transport de marchandises aux Îles-de-la-Madeleine inclut les transports routiers.

SERVICES COMPLÉMENTAIRES

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ*	NOMBRE DE SEMAINES			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Désenclavement aérien	14	13	14	196	159	158
Désenclavement routier	14	13	14	151	74	75
TOTAL	**28**	**26**	**28**	**347**	**233**	**233**

* Les données sont présentées par année civile.

La desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord offre un service de desserte maritime d'avril à janvier. Lorsque la saison maritime est terminée, la STQ, fidèle à sa mission, fournit alors un service complémentaire d'un minimum de huit semaines aux populations enclavées en poursuivant, par la route et par avion, la livraison des marchandises essentielles aux communautés isolées.

Le succès de ce service, qui a vu le jour en 2010-2011 alors que les conditions climatiques ne permettaient pas l'ouverture de la route blanche, se confirme un peu plus chaque année avec, entre autres, une augmentation des quantités de marchandises transportées en 2020.



SERVICES AÉRIENS

Le service aérien complémentaire n'a pas été nécessaire à la traverse de l'île d'Entrée en 2020-2021, puisque le NM *Ivan-Quinn* et le NM *Béatrice Hubert* ont assuré le service maritime tout au long de l'année.

Le nombre de vols et le nombre de passages de clients effectués par avion à la traverse de Harrington Harbour ont respectivement diminué de 9 % et de 7 %. Cette double baisse est principalement attribuable à la situation sanitaire liée à la pandémie de COVID-19.

En raison de bris sur le VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi*, un service aérien a dû être mis en place pendant une partie de l'année à la traverse de la rivière Saint-Augustin. C'est ce qui explique la hausse de 330 % du nombre de vols et celle de 109 % du nombre de passages de clients effectués.

TRAVERSES	VOLS EFFECTUÉS*			PASSAGES DE PERSONNES EFFECTUÉS		
	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2020-2021	2019-2020	2018-2019
L'Isle-aux-Grues	917	799	1 000	2 692	2 890	4 149
Île-Verte**	1 859	825	844	2 968	2 267	1 233
Île d'Entrée	s. o.	52	236	s. o.	123	335
Harrington Harbour	1 757	1 922	2 304	3 547	3 805	4 384
Rivière Saint-Augustin	2 022	470	s. o.	2 293	1 095	s. o.
Matane	s. o.	859	305	s. o.	26 581	9 800
TOTAL	**6 555**	**4 927**	**4 689**	**11 500**	**36 761**	**19 901**

* Service saisonnier ou de remplacement en cas d'interruption du service maritime.

** En 2020-2021 un ajustement à la méthodologie de compilation des données a été faite de manière à pouvoir rendre plus exactement compte du nombre de vols effectués. C'est ce qui explique l'écart entre le nombre de vols enregistré en 2019-2020 et celui de cette année.

2. Les résultats

2.1 PLAN STRATÉGIQUE

RÉSULTATS RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE

Sommaire des résultats 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2025

ORIENTATION 1 : AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES SERVICES

OBJECTIF 1	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
Offrir des services fiables	1.1 Taux de réalisation des traversées prévues Mesure de référence : 98,5 %	99,5 %	89,4 %	29

OBJECTIF 2	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
Offrir des services de traversiers de qualité	2.1 Taux de satisfaction des clients Nouvelle méthodologie	85 %	73,5 %	30

OBJECTIF 3	INDICATEURS	CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
Améliorer l'expérience client grâce à des outils numériques	3.1 Proportion d'outils numériques d'information modernisés destinés à la clientèle Mesure de référence : 0	1/3	1/3	31
	3.2 Proportion de traverses tarifées exploitées par la STQ offrant l'achat en ligne de titres de transport Mesure de référence : 0	1/3	1/3	31

ORIENTATION 2 : ASSURER LA PÉRENNITÉ DES ACTIFS

OBJECTIF 4	INDICATEURS		CIBLES 2020-2021	RÉSULTATS 2020-2021	PAGE
Offrir des services fiables par le biais d'une flotte et d'un parc d'infrastructures terrestres performants	Proportion de la flotte et des infrastructures terrestres dans un état jugé satisfaisant, bon ou très bon selon l'indice d'état gouvernemental (IEG)	4.1 Immeubles Mesure de référence : 93 %	90 %	94 %	32
		4.2 Ouvrages de génie civil et autres Mesure de référence: 100 %	90 %	100 %	32
		4.3 Navires et autres embarcations Mesure de référence: 89 %	89 %	89 %	32
		4.4 Quais Mesure de référence: 27 %	27 %	27 %	33
		4.5 Embarcadères Mesure de référence: 73 %	73 %	73 %	33

ORIENTATION 3 : AMÉLIORER LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

OBJECTIF 5	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
Réaliser le plan de transformation organisationnelle	5.1 Taux cumulatif de réalisation du plan de transformation organisationnelle Nouvelle mesure	30 %	60 %	33

OBJECTIF 6	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
Augmenter les revenus autonomes excluant la tarification de base pour les traverses exploitées par la STQ	6.1 Taux cumulatif d'augmentation des revenus autonomes Revenus de référence : 4,2 M$	0 %	0 %	34

ORIENTATION 4 : AVOIR EN NOMBRE SUFFISANT UNE MAIN-D'ŒUVRE COMPÉTENTE ET QUALIFIÉE

OBJECTIF 7	INDICATEUR	CIBLE 2020-2021	RÉSULTAT 2020-2021	PAGE
Augmenter les effectifs dans les postes nécessaires à l'exploitation des navires	7.1 Taux de disponibilité des effectifs de remplacement Nouvelle mesure	5 %	7,3 %	34

Résultats détaillés 2020-2021 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2020-2025

ENJEU STRATÉGIQUE 1 : L'EXPÉRIENCE CLIENT

ORIENTATION 1 : AMÉLIORER LA PERFORMANCE DES SERVICES

OBJECTIF 1 : OFFRIR DES SERVICES FIABLES

Contexte lié à l'objectif :

Des services de traversiers performants reposent, en premier lieu, sur la réalisation des traversées prévues selon l'horaire diffusé auprès de la clientèle – une fiabilité à laquelle les clients sont normalement en droit de s'attendre. C'est pourquoi la STQ s'est donné comme premier objectif d'offrir des services fiables et a associé à cet objectif une cible de 99,5 % annuellement.

INDICATEUR 1.1 : TAUX DE RÉALISATION DES TRAVERSÉES PRÉVUES (MESURE DE RÉFÉRENCE : 98,5 %)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	99,5 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %
RÉSULTATS	89,4 % Cible non atteinte				

En 2020-2021, le taux de réalisation global des traversées prévues a été de 89,4 %, soit environ 10 % en dessous de la cible de 99,5 %. Deux motifs expliquent ce résultat.

En raison de la pandémie de COVID-19, toutes les traverses ont dû modifier leur horaire afin de s'adapter à la diminution d'achalandage ou au manque de personnel, certains employés s'étant retrouvés en confinement ou en isolement. Ces changements ont eu un impact direct sur le taux de réalisation des traversées prévues de toutes les traverses. Par ailleurs, des bris sur le NM *Jos-Deschênes II* à Tadoussac, sur le NM *F.-A.-Gauthier* à Matane et sur le VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi* à la rivière Saint-Augustin ont aussi eu une incidence sur le taux de réalisation des traversées prévues de ces traverses, qui se situe respectivement à 88,7 %, à 78,3 % et à 77,8 %. Dans l'ensemble des traverses qu'elle exploite, la STQ avait prévu effectuer 109 268 traversées. Elle en a annulé 12 453, soit 866 pour des raisons hors de son contrôle (conditions climatiques, absence de passagers) et 11 587 pour d'autres raisons (bris aux navires, modifications de service liées à la COVID-19, etc.). Aux fins du calcul du taux de réalisation des traversées prévues, la STQ a effectué un total de 96 815 traversées, auxquelles il faut ajouter les 866 traversées annulées pour des raisons hors de son contrôle. Par ailleurs, la STQ a réalisé 2 870 traversées supplémentaires, soit l'équivalent de 2,6 % de son offre de services annoncée. Ces traversées supplémentaires ne sont pas comptabilisées dans le taux de réalisation des traversées prévues.

IMPACT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 SUR LES RÉSULTATS

La non-atteinte de la cible s'explique en partie par un facteur exogène important, celui de la pandémie de COVID-19. Dans ce contexte, les leviers à la portée de la STQ pour atteindre son objectif ont été limités. En excluant les annulations liées à la pandémie, le taux de réalisation estimé aurait été de 96,6 %.

MESURES QUI PERMETTRONT D'ATTEINDRE LA CIBLE EN 2022

Outre les annulations associées à la pandémie de COVID-19, les interruptions de service sont essentiellement attribuables aux bris de navires. À ce chapitre, la STQ se doit d'améliorer sa capacité de prévoir ces événements liés à l'état réel de sa flotte et de planifier la maintenance de ses navires en conséquence.

Ainsi, la STQ resserrera le suivi de ses plans d'action concernant la maintenance de sa flotte pour s'assurer d'avoir à sa disposition les navires de relève aux bons endroits et aux bons moments. En augmentant cette capacité prédictive, la STQ sera en mesure d'ajuster son horaire et d'informer ses clients des modifications à son offre de services dans des délais raisonnables.

OBJECTIF 2 : OFFRIR DES SERVICES DE TRAVERSIERS DE QUALITÉ

Contexte lié à l'objectif :

L'expérience client doit être améliorée et uniformisée dans l'ensemble du réseau de la STQ. À cette fin, la STQ souhaite acquérir une connaissance plus fine de sa clientèle grâce à une intelligence marketing structurée, qui lui permettra d'adapter ses services et, par conséquent, de bonifier le parcours client. Outre la qualité des services offerts, elle mesurera le taux de satisfaction de tous les segments de sa clientèle, selon une nouvelle méthodologie plus pointue et plus fiable que celle utilisée par le passé.

Ainsi, elle vise un taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 90 % en 2025.

INDICATEUR 2.1 : TAUX DE SATISFACTION DES CLIENTS (MESURE DE RÉFÉRENCE : NOUVELLE MÉTHODOLOGIE)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	85 %	85 %	86 %	88 %	90 %
RÉSULTATS	73,5 % Cible non atteinte				

IMPACT DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 SUR LES RÉSULTATS

Les diverses interruptions ou modifications de service attribuables aux impacts de la pandémie de COVID-19, mais aussi l'application des mesures sanitaires prescrites par la Santé publique dans les gares et à bord des navires, ont eu une incidence notable sur la satisfaction de la clientèle, puisque 26,8 % des plaintes portaient sur ce volet.

MESURES QUI PERMETTRONT D'ATTEINDRE LA CIBLE EN 2022

Un programme de formation uniforme pour les employés de l'ensemble du réseau en relation avec la clientèle, le déploiement de mesures du Programme d'expérience client, l'adoption et la mise en application de la nouvelle Déclaration de services aux citoyens, la modernisation du site Internet, le déploiement de la billetterie en ligne à la traverse de Québec et la création d'un comptoir de données en satisfaction de la clientèle sont autant d'actions prévues en 2021-2022, auxquelles la STQ consacrera les efforts et les ressources nécessaires.

OBJECTIF 3 : AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À DES OUTILS NUMÉRIQUES

Contexte lié à l'objectif :

Désireuse d'effectuer un virage commercial, la STQ considère la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023 comme une opportunité de passer à l'action.

La STQ reconnaît toutes les possibilités offertes par les outils numériques. Elle souhaite donc profiter au maximum de ces technologies et de leur expansion dans ses activités.

Le rythme rapide de transformation imposé par les technologies numériques continuera d'exercer une pression considérable sur le maintien et la mise à jour des actifs technologiques de la STQ, qui accusent un retard important.

INDICATEUR 3.1 : PROPORTION D'OUTILS NUMÉRIQUES D'INFORMATION MODERNISÉS DESTINÉS À LA CLIENTÈLE (MESURE DE RÉFÉRENCE : 0)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	1/3	1/3	2/3	2/3	3/3
RÉSULTATS	1/3 Cible atteinte				

La STQ doit s'assurer que la clientèle est informée en temps opportun de tout changement à l'horaire. La qualité de l'expérience du client passe notamment par l'accès à une information fiable sur l'état du service, grâce à laquelle celui-ci peut planifier ses déplacements efficacement. Implanté il y a déjà plusieurs années, le système d'alertes de la STQ a vu son utilisation croître au fil du temps. Or, ce système avait à l'origine été conçu pour un nombre plus restreint d'utilisateurs et sa popularité grandissante a contribué à mettre ses faiblesses en évidence.

Le système d'alertes a donc été modernisé au cours du premier trimestre de l'exercice 2020-2021. L'implantation d'un code court unique, le changement de fournisseur de diffusion de messages textes et une nouvelle gouvernance du système font partie des éléments qui ont permis d'augmenter l'efficacité du système d'alertes et d'améliorer sa robustesse.

INDICATEUR 3.2 : PROPORTION DE TRAVERSES TARIFÉES EXPLOITÉES PAR LA STQ OFFRANT L'ACHAT EN LIGNE DE TITRES DE TRANSPORT (MESURE DE RÉFÉRENCE : 0)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	1/3	2/3	2/3	3/3	s. o.
RÉSULTATS	1/3 Cible atteinte				s. o.

Le 28 juillet 2020, la STQ a procédé au lancement de la billetterie en ligne pour les clients de la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola. Au 31 mars 2021, elle avait également commencé les travaux pour que les clients de la traverse Québec-Lévis puissent bénéficier du même service au cours de l'exercice 2021-2022.

ENJEU STRATÉGIQUE 2 : LA PERFORMANCE DES ACTIFS

ORIENTATION 2 : ASSURER LA PÉRENNITÉ DES ACTIFS

OBJECTIF 4 : OFFRIR DES SERVICES FIABLES PAR LE BIAIS D'UNE FLOTTE ET D'UN PARC D'INFRASTRUCTURES TERRESTRES PERFORMANTS

Contexte lié à l'objectif :

Le renouvellement et la mise à niveau des actifs maritimes (navires et autres embarcations) et des infrastructures terrestres, sont essentiels pour assurer la sécurité et la fiabilité des services de la STQ.

Or, certains actifs de ces catégories font l'objet d'un déficit de maintien, bien qu'ils demeurent toujours sécuritaires pour les clients et les employés qui les utilisent.

D'ici 2025, la STQ entend améliorer la fiabilité de ses services en augmentant ou en maintenant la proportion de ses actifs et infrastructures qui se trouvent dans un état jugé satisfaisant (C), bon (B) ou très bon (A) selon l'indice d'état gouvernemental (IEG).

INDICATEUR 4.1 : PROPORTION DE LA FLOTTE ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES DANS UN ÉTAT JUGÉ SATISFAISANT, BON OU TRÈS BON SELON L'INDICE D'ÉTAT GOUVERNEMENTAL (IEG) – IMMEUBLES (MESURE DE RÉFÉRENCE : 93 %)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
RÉSULTATS	94 % Cible atteinte				

La proportion d'immeubles en bon état selon l'IEG est supérieure à la cible établie pour 2020-2021. Ce résultat s'explique par des investissements substantiels consentis au cours des dernières années dans certaines de nos gares fluviales et de nos aires d'attente. Ainsi, par exemple, les gares de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola ont été entièrement rénovées en fonction des normes actuelles, ce qui a même permis à la gare de Sorel-Tracy d'obtenir une certification LEED Argent.

INDICATEUR 4.2 : PROPORTION DE LA FLOTTE ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES DANS UN ÉTAT JUGÉ SATISFAISANT, BON OU TRÈS BON SELON L'INDICE D'ÉTAT GOUVERNEMENTAL (IEG) – OUVRAGES DE GÉNIE CIVIL ET AUTRES (MESURE DE RÉFÉRENCE : 100 %)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	90 %	90 %	90 %	90 %	90 %
RÉSULTATS	100 % Cible atteinte				

La proportion d'ouvrages de génie civil et autres en bon état selon l'IEG est supérieure à la cible établie pour 2020-2021. Ce résultat s'explique notamment par une application rigoureuse du plan d'action en maintien des actifs qui a permis d'éviter des dégradations significatives. De plus, des investissements ont été réalisés pour effectuer des travaux sur les sites qui présentaient des déficiences.

INDICATEUR 4.3 : PROPORTION DE LA FLOTTE ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES DANS UN ÉTAT JUGÉ SATISFAISANT, BON OU TRÈS BON SELON L'INDICE D'ÉTAT GOUVERNEMENTAL (IEG) – NAVIRES ET AUTRES EMBARCATIONS (MESURE DE RÉFÉRENCE : 89 %)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	89 %	89 %	89 %	92 %	92 %
RÉSULTATS	89 % Cible atteinte				

La proportion de navires et autres embarcations en bon état selon l'IEG est conforme à la cible établie pour 2020-2021.

INDICATEUR 4.4 : PROPORTION DE LA FLOTTE ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES DANS UN ÉTAT JUGÉ SATISFAISANT, BON OU TRÈS BON SELON L'INDICE D'ÉTAT GOUVERNEMENTAL (IEG) – QUAIS (MESURE DE RÉFÉRENCE : 27 %)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	27 %	27 %	27 %	27 %	35 %
RÉSULTATS	27 % Cible atteinte				

La proportion de quais en bon état selon l'IEG est conforme à la cible établie pour 2020-2021.

INDICATEUR 4.5 : PROPORTION DE LA FLOTTE ET DES INFRASTRUCTURES TERRESTRES DANS UN ÉTAT JUGÉ SATISFAISANT, BON OU TRÈS BON SELON L'INDICE D'ÉTAT GOUVERNEMENTAL (IEG) – EMBARCADÈRES (MESURE DE RÉFÉRENCE : 73 %)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	73 %	73 %	73 %	73 %	75 %
RÉSULTATS	73 %* Cible atteinte				

* La méthodologie d'évaluation de l'état des embarcadères a été révisée afin d'avoir un portrait plus fidèle à la réalité, après l'entrée en vigueur du Plan stratégique 2020-2025 et la diffusion des résultats au PAGI 2020-2021. Elle se base désormais sur les récents rapports d'inspection, lorsque disponibles, plutôt qu'uniquement sur une courbe théorique de dégradation. Il y a donc une différence entre le résultat ci-haut et celui diffusé au PAGI 2020-2021. La mesure de référence a également été ajustée.

La proportion d'embarcadères en bon état selon l'IEG est conforme à la cible établie pour 2020-2021.

ENJEU STRATÉGIQUE 3 : L'EFFICACITÉ ET L'EFFICIENCE

ORIENTATION 3 : AMÉLIORER LA PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

OBJECTIF 5 : RÉALISER LE PLAN DE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Contexte lié à l'objectif :

La STQ s'est dotée d'un plan de transformation organisationnelle comprenant cinq grands chantiers : la gouvernance, la structure et les ressources, l'alignement stratégique et la gestion intégrée, les processus et l'optimisation, ainsi que la mobilisation du personnel. Ces chantiers regroupent un ensemble de 35 projets, qui contribueront à l'amélioration de la performance organisationnelle et seront réalisés sur un horizon de trois ans.

Si elle peut créer un contexte d'instabilité lors de sa mise en œuvre, une transformation organisationnelle est aussi susceptible de devenir un puissant vecteur de mobilisation lorsqu'il s'agit de se réinventer, d'être plus créatif et innovant et de travailler dans un environnement qui nécessite de la souplesse. La STQ a su faire preuve de résilience et d'agilité dans l'action, notamment en situation de gestion d'urgence. Ces qualités sont perçues comme des forces de l'organisation qui l'aideront à mener à bien le changement de culture désiré.

INDICATEUR 5.1 : TAUX CUMULATIF DE RÉALISATION DU PLAN DE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE (MESURE DE RÉFÉRENCE : NOUVELLE MESURE)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	30 %	70 %	100 %	s. o.	s. o.
RÉSULTATS	60 % Cible atteinte			s. o.	s. o.

Sur les 35 projets prévus, 26 étaient en cours de réalisation et 9 avaient été complétés au 31 mars 2021. Malgré le contexte lié à la pandémie de COVID-19, le plan de transformation organisationnelle a pu progresser rondement et la cible annuelle a été largement dépassée dès la première année.

OBJECTIF 6 : AUGMENTER LES REVENUS AUTONOMES EXCLUANT LA TARIFICATION DE BASE POUR LES TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ

Contexte lié à l'objectif :

Malgré les contraintes imposées par son environnement externe, la STQ souhaite améliorer sa performance financière, dans le but d'obtenir plus de flexibilité pour réinvestir dans le service à la clientèle et ainsi mieux répondre aux besoins de celle-ci. Le budget de la STQ est essentiellement composé de deux sources de revenus : une subvention gouvernementale et des revenus autonomes provenant en majorité de la vente de titres de transport. D'ici 2025, la STQ s'efforcera d'accroître de 2,5 millions de dollars ses revenus autonomes issus d'autres sources que la vente de titres de transport, dont le coût est indexé annuellement, conformément à la Politique de financement des services publics, et ce, en se servant des leviers à sa portée.

INDICATEUR 6.1 : TAUX CUMULATIF D'AUGMENTATION DES REVENUS AUTONOMES (REVENUS DE RÉFÉRENCE* : 4,2 M$)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	0 %	12 %	24 %	36 %	60 %
RÉSULTATS	0 % Cible atteinte				

* Ces revenus de référence représentent les catégories de revenus autonomes qui peuvent être maximisés par la STQ. Ils ont été obtenus à partir des revenus autonomes totaux, dont on a soustrait les revenus provenant de la vente de titres de transport indexés conformément à la Politique de financement des services publics. Le résultat a ensuite été ajusté en fonction de la diminution d'achalandage projetée dans le contexte de la crise sanitaire découlant de la pandémie de COVID-19.

En 2020-2021, aucune augmentation des revenus autonomes provenant d'autres sources que la vente de titres de transport indexés conformément à la *Politique de financement des services publics* n'était envisagée, considérant que les leviers à la disposition de la STQ risquaient de subir les contrecoups de la crise sanitaire. La cible avait donc été déterminée en tenant compte de ce contexte volatile.

ENJEU STRATÉGIQUE 4 : LE MAINTIEN DES SERVICES

ORIENTATION 4 : AVOIR EN NOMBRE SUFFISANT UNE MAIN-D'ŒUVRE COMPÉTENTE ET QUALIFIÉE

OBJECTIF 7 : AUGMENTER LES EFFECTIFS DANS LES POSTES NÉCESSAIRES À L'EXPLOITATION DES NAVIRES

Contexte lié à l'objectif :

Les changements démographiques, notamment dans certaines régions du Québec, auront une influence sur la prestation de services de la STQ. La disponibilité de moins en moins grande d'une main-d'œuvre qualifiée et spécialisée, apte à pourvoir certains postes clés selon la réglementation encadrant la prestation de services, préoccupe la STQ.

Le nombre et le type d'emplois dont elle aura besoin sont en partie déterminés par certaines dispositions du Règlement sur le personnel maritime (DORS/2007-115, Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada (L.C. 2001, ch. 26)), qui imposent un effectif minimal pour les membres d'équipage. Pour offrir et maintenir ses services, la STQ a donc l'obligation d'avoir le nombre requis d'employés formés et certifiés à bord de ses navires. Elle doit par conséquent se doter d'une réserve suffisante de personnel qualifié pour pallier les aléas de la gestion de la main-d'œuvre. Sans une telle réserve, elle pourrait devoir garder à quai un navire et, ainsi, ne pas respecter son offre de services.

INDICATEUR 7.1 : TAUX DE DISPONIBILITÉ DES EFFECTIFS DE REMPLACEMENT (MESURE DE RÉFÉRENCE : NOUVELLE MESURE)

	2020-2021	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
CIBLES	5 %	7 %	10 %	10 %	10 %
RÉSULTATS	7,3 % Cible atteinte				

Au 31 mars 2021, la STQ pouvait compter sur des effectifs de remplacement équivalant à 7,3 % des effectifs minimaux requis pour l'exploitation sécuritaire de ses navires, ce qui représente un écart favorable de 2,3 % par rapport à la cible fixée.

2.2 DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ, SÉCURITAIRES ET FIABLES

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services	En 2020-2021, la STQ a reçu 377 opinions sur ses services, dont 34 félicitations et suggestions. Sur les 343 plaintes, 35 concernaient la courtoisie et la qualité du travail. Après avoir créé le Service de l'expérience client en 2019-2020, la STQ a poursuivi son virage client et progressé dans l'élaboration d'un programme complet visant à uniformiser et à rehausser l'expérience de la clientèle partout sur son réseau. D'autre part, la STQ veille à ce que ses équipements soient sécuritaires et conformes aux normes CSA-S826 pour les embarcadères et au Code ISM pour la sécurité maritime, et ce, au moyen d'audits externes effectués chaque année pour son siège social et tous les 30 mois pour l'exploitation de ses navires. Des audits internes annuels ont également lieu sur tous les sites et les infrastructures de la STQ. 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 des embarcadères et de l'exploitation des navires et celui de la prévention de la pollution.
Maintenir les gares et les navires propres et confortables	Soucieuse d'améliorer constamment l'expérience vécue par la clientèle à l'intérieur de ses gares et à bord de ses navires, la STQ prend les dispositions nécessaires pour assurer la propreté et le confort de ses installations. En 2020-2021, la STQ a ouvert au public une nouvelle gare, plus moderne et plus spacieuse, à Saint-Ignace-de-Loyola, et procédé au réaménagement de l'aire d'attente pour les véhicules afin d'accroître la fluidité du service. Sur l'ensemble du réseau, cinq plaintes portant sur le confort ont été enregistrées durant la dernière année.
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. Sa cible annuelle de fiabilité du service est établie à un taux minimal de 99,5 %. En 2020-2021, le taux de réalisation des traversées prévues a été de 89,4 %. N'eût été les impacts de la COVID-19 sur les opérations, ce taux aurait été de 96,6 %. Au cours de l'année, 30 plaintes ont été reçues en lien avec 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 et dans différents médias sociaux ainsi que des affichages dans ses gares et ses navires, la STQ offre un service d'alertes. Elle informe ainsi promptement sa clientèle des modifications de service par courriel, message texte ou télécopieur, et ce, pour les neuf traverses exploitées par la STQ et celle de l'île d'Entrée. Pour la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, un système de préalertes a été ajouté afin de mieux outiller la clientèle dans la planification de ses déplacements. Au 31 mars 2021, la STQ recensait 26 720 abonnements actifs à ce service d'alertes et de préalertes.
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 d'horaires et tarifs aux abords des gares, la STQ a distribué en 2020-2021 quelque 28 000 exemplaires de dépliants des horaires et tarifs spécifiques à chacune des traverses qu'elle exploite. Cette baisse par rapport aux années précédentes s'explique par une diminution de l'achalandage durant la pandémie de COVID-19 et par une volonté de limiter la distribution de dépliants dans le cadre des efforts pour contrer la transmission du virus.

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	Dans le cadre de son Programme d'expérience client, la STQ a adopté une méthodologie de sondage plus fiable et plus précise pour mesurer le taux de satisfaction de tous les segments de sa clientèle. Le résultat obtenu en 2020-2021 pour le taux de satisfaction global moyen a été de 73,5 %. Ce résultat marque un point de départ pour travailler à l'amélioration de la qualité du service offert dans les traverses. À partir d'avril 2021, le sondage sera effectué mensuellement, ce qui permettra d'obtenir une mesure plus juste de la satisfaction des clients.
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables	En 2020-2021, la STQ a renouvelé son engagement à l'égard des 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 p*our 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). Au cours du dernier exercice financier, la STQ a donc maintenu ses efforts pour faciliter l'accès de ses services aux personnes handicapées en poursuivant la démarche de certification Kéroul de ses gares et de ses navires. Le 7 décembre 2020, l'organisme Kéroul a procédé, en collaboration avec la STQ, à l'évaluation de l'accessibilité des gares fluviales de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola, de même que du NM *Armand-Imbeau*, du NM *Jos-Deschênes* et du NM *Catherine-Legardeur*. À la suite de ces évaluations, les gares et les navires ont reçu le renouvellement de leur certification.
Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite	En 2020-2021, la STQ a donné suite aux opinions sur ses services exprimées verbalement dans un délai moyen de deux jours et aux opinions sur ses services formulées par écrit dans un délai moyen de cinq jours. Le délai de réponse prescrit a été respecté dans 97 % des cas pour les opinions verbales et dans 93 % 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	Le formulaire « Votre opinion sur nos services » est disponible sur le site Internet de la STQ. Les clients peuvent aussi acheminer leur opinion par courriel ou par téléphone. Des exemplaires papier du formulaire sont également disponibles sur demande dans les traverses.



3. Les ressources utilisées

3.1 UTILISATION DES RESSOURCES HUMAINES

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

Au 31 mars 2021, l'effectif total de la STQ était de 743 employés, comparativement à 701 au 31 mars 2020.

L'augmentation du nombre d'employés s'explique par la poursuite de la transformation organisationnelle, notamment par le renforcement de fonctions stratégiques déjà existantes, entre autres à la Direction de la gestion de projets et à la Direction du service maritime. De plus, dans le contexte de la pandémie de COVID-19, les services de traversiers ont été désignés comme services essentiels. La STQ avait donc l'obligation de les maintenir. Or, certains employés ayant dû se placer en confinement ou en isolement, la STQ a eu recours à des ressources opérationnelles supplémentaires afin de respecter les exigences réglementaires liées à l'exploitation sécuritaire de ses navires.

EFFECTIF AU 31 MARS INCLUANT LE NOMBRE DE PERSONNES OCCUPANT UN POSTE RÉGULIER OU OCCASIONNEL, Y COMPRIS LES ÉTUDIANTS ET LES STAGIAIRES

CATÉGORIES D'EMPLOI	2020-2021	2019-2020	ÉCART
Personnel d'encadrement	33	30	3
Personnel professionnel	76	54	22
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	68	69	-1
Ouvriers, personnel d'entretien et de service*	564	544	20
Étudiants et stagiaires	2	4	-2
TOTAL	**743**	**701**	**42**

* Cette catégorie inclut l'ensemble du personnel affecté aux opérations dans les traverses.

Des 743 employés composant l'effectif de la STQ au 31 mars 2021, 206 occupaient un poste temporaire.

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

Les résultats de l'année 2020 présentent des différences significatives par rapport à ceux des années précédentes. En raison de la pandémie de COVID-19, plusieurs formations ont été reportées en 2021 et les formations offertes en ligne ont été moins coûteuses tout en étant accessibles à un plus grand nombre d'employés. C'est ce qui explique l'augmentation du nombre de jours de formation et la baisse de la somme allouée pour chacune d'entre elles.

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

CHAMPS D'ACTIVITÉ*	2020	2019
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	82 %	79 %
Sécurité et sûreté	2 %	3 %
Service à la clientèle	1 %	2 %
Nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac	0 %	4 %
Autres	15 %	12 %
TOTAL	**100 %**	**100 %**

* Les données sont présentées par année civile.

ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

RÉPARTITION DES DÉPENSES EN FORMATION*	2020	2019***
Proportion de la masse salariale	1,90 %	2,63 %
Nombre moyen de jours de formation par personne		
Personnel d'encadrement	0,8	1
Professionnels, personnel de bureau, techniciens et assimilés	0,6	1
Ouvriers, personnel d'entretien et de service**	7	8,7
Total de jours pour l'ensemble des employés	5,4	6,9
Somme allouée par personne	1 433 $	2 233 $

* Les données sont présentées par année civile.
** Cette catégorie inclut l'ensemble du personnel affecté aux opérations dans les traverses.
*** Les chiffres de 2019 ont été revus en raison d'un changement de méthodologie.

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employés (temporaires et réguliers) qui ont volontairement quitté l'organisation (démission ou retraite) durant une période de référence et le nombre moyen d'employés au cours de cette même période. Les départs involontaires comprennent toutes les situations indépendantes de la volonté de l'employé, notamment les situations où celui-ci se voit imposer une décision. Cela comprend, par exemple, les mises à pied et les décès.

Le taux de roulement du personnel a été de 7,4 % en 2020-2021. Toutefois, le nombre important de départs à la retraite au cours de la dernière année compte pour 56 % de ce taux de roulement (4,1 % de 7,4 %).

TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

	2020-2021	2019-2020	2018-2019
Taux de départ volontaire	7,4 %	6,4 %	7,5 %



3.2 UTILISATION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

RESSOURCES BUDGÉTAIRES ET FINANCIÈRES

Les résultats de l'exercice 2020-2021 permettent de constater une augmentation de la perte de 10 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation découle principalement de deux facteurs. D'une part, la crise sanitaire a entraîné une diminution des revenus autonomes en même temps que des frais supplémentaires pour assurer le maintien des services. D'autre part, les réparations rendues nécessaires à la suite de certains bris et incidents survenus au cours de l'année ont occasionné des dépenses imprévues.

RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
	2020-2021	**2019-2020**	**VARIATION**
Frais d'exploitation			
Transport	56 945 638 $	52 456 428 $	4 489 210 $
Contrats d'exploitation	37 366 004 $	40 695 704 $	(3 329 700)$
Navires	52 070 697 $	46 039 245 $	6 031 452 $
Infrastructures	18 220 392 $	14 389 558 $	3 830 834 $
SOUS-TOTAL	**164 602 731 $**	**153 580 935 $**	**11 021 796 $**
Frais d'administration	16 736 251 $	13 374 464 $	3 361 787 $
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	72 135 $	287 039 $	(214 904)$
Amortissement et frais financiers	61 464 163 $	60 563 743 $	900 420 $
TOTAL	**242 875 280 $**	**227 806 181 $**	**15 069 099 $**
Revenus autonomes	20 006 853 $	25 496 406 $	(5 489 553)$
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**222 868 427 $**	**202 309 775 $**	**20 558 652 $**

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 8,6 % en 2020-2021. Bien que la diminution des services pendant la pandémie ait permis de réaliser des économies au chapitre de la consommation de carburant, le maintien des services essentiels durant la même période a exigé d'autres dépenses qui expliquent en grande partie la hausse des frais de transport. Ces dépenses non prévues sont principalement reliées au maintien du traitement salarial et aux heures supplémentaires qu'il a fallu fournir pour pallier les absences des employés en confinement ou en isolement. Des ressources financières additionnelles ont également été nécessaires pour déployer des mesures sanitaires permettant d'offrir au personnel et à la clientèle un environnement sécuritaire, répondant aux normes dictées en vertu de la Loi sur la santé publique.

Par ailleurs, certaines dépenses ont dû être engagées pour mettre en place des services de substitution à la suite de bris ou d'incidents, notamment à la traverse de Matane et sur la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord.

Frais d'exploitation – Contrats d'exploitation

Le coût relié aux contrats d'exploitation a diminué de 8,2 % au cours du dernier exercice. Cette variation résulte principalement de l'annulation du service de navette fluviale, prévu à l'été 2020, entre Pointe-aux-Trembles et le Vieux-Port de Montréal et de la baisse du prix moyen du carburant observée en 2020-2021.

Frais d'exploitation – Navires

Les frais associés à l'entretien et aux réparations des navires ont augmenté de 13,1 % en 2020-2021. Plusieurs facteurs expliquent cet accroissement, notamment l'augmentation générale du coût des travaux en cale sèche due à la hausse du prix de l'acier (en lien avec la pandémie), le devancement de la mise en cale sèche du NM *Catherine-Legardeur* et les différents bris sur les navires.

Frais d'exploitation – Infrastructures terrestres

En 2020-2021, les dépenses relatives aux infrastructures terrestres ont été supérieures de 3,8 millions de dollars à celles de l'exercice précédent. Les écarts les plus importants sont constatés aux postes d'entretien et de réparation des quais, d'entretien et de réparation des bâtiments et des salaires. Les améliorations apportées à la gare de Matane et les travaux de maintien de l'embarcadère effectués à L'Isle-aux-Coudres ont contribué à cette hausse des coûts.

Frais d'administration

Les frais de nature administrative se sont accrus de près de 3,4 millions de dollars durant le dernier exercice. Cette variation est en partie attribuable à l'augmentation des traitements et des avantages sociaux consécutive aux avancements d'échelon. Elle provient également de la création et de la dotation de nouveaux postes pour remplir certaines fonctions critiques. Enfin, le contexte de la pandémie a entraîné son propre lot de dépenses additionnelles, notamment pour de l'information à la clientèle et pour l'entretien supplémentaire des espaces de travail.

Amortissement et frais financiers

En 2020-2021, la charge d'amortissement des immobilisations corporelles et des frais financiers a connu une légère augmentation, associée principalement à la construction des nouvelles gares et aires d'attente de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola.

Revenus

Les revenus de transport ont totalisé près de 14 millions de dollars en 2020-2021, soit quelque 3,7 millions de dollars de moins qu'en 2019-2020. Cette baisse s'explique par la diminution de l'achalandage résultant des différentes directives gouvernementales établies pour lutter contre la pandémie, dont les mesures de confinement et la limitation des déplacements interrégionaux.



La réduction de l'achalandage a aussi eu un effet à la baisse sur les revenus de services à la clientèle, composés des revenus du service alimentaire et des ventes de la boutique à bord du NM *F.-A.-Gauthier*. Le service alimentaire a en outre fait l'objet de restrictions pour des raisons sanitaires.

Un revenu non récurrent de près de 4,25 millions de dollars provenant de réclamations d'assurances et du règlement d'un litige figure dans les états financiers. Il s'agit notamment du montant global pour quelques réclamations d'assurances qui étaient en attente de règlement et qui concernent des dommages sur des équipements du NM *Camille-Marcoux* et un incident survenu avec le NM *Peter-Fraser* en 2018.

La subvention reliée aux opérations initialement versée par le gouvernement du Québec a été légèrement inférieure à celle de 2019-2020. Cependant, il faut préciser que le gouvernement a accordé à la STQ une contribution supplémentaire pour l'aider à faire face aux dépenses imprévues occasionnées par la pandémie et à certains éléments non planifiés survenus au cours de l'exercice.

REVENUS			
	2020-2021	**2019-2020**	**VARIATION**
Transport des véhicules	8 081 571 $	8 438 793 $	(357 222) $
Transport des passagers	5 893 784 $	9 223 654 $	(3 329 870) $
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	450 615 $	502 550 $	(51 935) $
Réclamations d'assurances	4 223 941 $	5 000 000 $	(776 059) $
Autres revenus	1 356 942 $	2 331 409 $	(974 467) $
Total des revenus autonomes	20 006 853 $	25 496 406 $	(5 489 553) $
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	203 172 728 $	248 280 655 $	(45 107 927) $
TOTAL	**223 179 581 $**	**273 777 061 $**	**(50 597 480) $**

RÉSULTATS ET BUDGET

Les résultats d'exploitation réels présentent un écart de plus de 30,1 millions de dollars comparativement à ceux qui ont été budgétés pour l'année 2020-2021. Il convient de rappeler ici qu'au moment du dépôt du budget 2020-2021, il n'était pas possible de prévoir la pandémie de COVID-19 et l'ampleur de ses répercussions.

La perte avant les participations gouvernementales est supérieure de plus de 37,7 millions de dollars à celle prévue au budget. Les services de traversiers ayant été jugés essentiels, la STQ a dû maintenir ses opérations durant la pandémie et les adapter en fonction des diverses restrictions sanitaires imposées par la Santé publique. Ces restrictions ont eu une incidence directe sur les déplacements de la population, ce qui s'est traduit par une diminution de l'achalandage et des revenus qui en découlent. Les revenus de transport cumulés pour 2020-2021 n'ont atteint que 59,5 % de la somme budgétée, ce qui explique en majeure partie l'écart défavorable observé pour l'ensemble des revenus autonomes.

La pandémie a également entraîné des dépenses non planifiées pour la mise en place de mesures spécifiques permettant d'offrir au public des services et des installations sécuritaires, comme la présence d'agents de sécurité au sein des traverses, la location de panneaux à messages variables ou l'acquisition de produits désinfectants et d'équipements de sécurité sanitaire et d'entretien supplémentaires. Le coût de ces mesures est estimé à 4,1 millions de dollars au terme de l'exercice 2020-2021. Sur le plan salarial, la pandémie a fait en sorte que des heures supplémentaires ont été nécessaires pour compenser les absences de certains employés, alors même que le traitement salarial des membres du personnel présentant des conditions particulières était maintenu. Le coût de ces heures supplémentaires est évalué à près de 1,7 million de dollars.

Les frais d'entretien et de réparation des navires excèdent de 24,6 millions de dollars le montant budgété. En plus de l'augmentation du prix de certains matériaux, comme l'acier, plusieurs dépenses imprévues expliquent cet écart. Mentionnons notamment les travaux exécutés en cale sèche sur le NM *F.-A.-Gauthier*, les frais pour la mise en place des mesures sanitaires lors de l'entrée en cale sèche réglementaire du NM *Saaremaa I* et les réparations requises sur différents navires à la suite de certains bris et incidents survenus au cours de l'exercice.

Dans le cas des infrastructures, l'écart entre les dépenses réelles et celles inscrites au budget est de 3,3 millions de dollars. La plus grande partie des dépassements est attribuable aux travaux de maintien de l'embarcadère de L'Isle-aux-Coudres et à la réparation des défenses des quais aux traverses de Matane et de L'Isle-aux-Coudres.

Quant à l'écart observé dans les frais d'administration, il résulte surtout de la création, autorisée durant l'année, de plusieurs postes pour soutenir les différentes unités de l'organisation.

RÉSULTATS ET BUDGET 2020-2021			
	RÉEL	BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	56 945 638 $	54 319 130 $	2 626 508 $
Contrats d'exploitation	37 366 004 $	37 704 100 $	(338 096)$
Navires	52 070 697 $	27 497 586 $	24 573 111 $
Infrastructures	18 220 392 $	14 891 608 $	3 328 784 $
SOUS-TOTAL	**164 602 731 $**	**134 412 424 $**	**30 190 307 $**
Frais d'administration	16 736 251 $	12 565 676 $	4 170 575 $
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	72 135 $	–	72 135 $
Amortissement et frais financiers	61 464 163 $	65 433 300 $	(3 969 137)$
TOTAL	**242 875 280 $**	**212 411 400 $**	**30 463 880 $**
Revenus autonomes	20 006 853 $	27 306 000 $	(7 299 147)$
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**222 868 427 $**	**185 105 400 $**	**37 763 027 $**
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	203 172 728 $	165 441 000 $	37 731 728 $
EXCÉDENT (DÉFICIT) ANNUEL	**(19 695 699)$**	**(19 664 400)$**	**(31 299)$**

RÉSULTATS PAR TRAVERSE

Traverses exploitées par la STQ

Parmi les traverses exploitées par la STQ, les principales variations entre les résultats de 2020-2021 et ceux de l'exercice précédent sont constatées aux traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Tadoussac.

Dans le cas de la traverse de Québec, la variation tient en grande partie à la perte de revenus liée à la baisse d'achalandage due aux différentes mesures sanitaires imposées dans le contexte de la pandémie. Pour la traverse de Sorel-Tracy, il faut ajouter à cette perte de revenus une hausse des frais d'entretien des navires.

La variation des résultats pour la traverse de Tadoussac s'explique par les travaux d'entretien des quais et des embarcadères réalisés dans la dernière année et par l'augmentation des frais d'entretien des navires.

Enfin, certains frais dits non imputables, soit des dépenses reliées aux navires mais ne pouvant pas être spécifiquement attribuées à une traverse en particulier, ont également connu une variation importante, attribuable aux navires de relève, principalement au NM *Saaremaa I*.

RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES			
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ	2020-2021	2019-2020	VARIATION
Sorel-Tracy	15 159 332 $	10 150 011 $	5 009 321 $
Québec	15 155 603 $	10 619 413 $	4 536 190 $
L'Isle-aux-Grues	4 095 593 $	3 052 403 $	1 043 190 $
L'Isle-aux-Coudres	14 710 154 $	11 090 323 $	3 619 831 $
Tadoussac	52 646 694 $	48 930 259 $	3 716 435 $
Île-Verte	2 651 204 $	2 746 487 $	(95 283)$
Matane	59 315 509 $	59 869 793 $	(554 284)$
Harrington Harbour	1 405 990 $	1 399 468 $	6 522 $
Rivière Saint-Augustin	4 564 152 $	3 623 462 $	940 690 $
Frais non imputables	13 339 011 $	5 783 974 $	7 555 037 $
Revenus de placements non distribués	(486 684)$	(595 901)$	109 217 $
TOTAL	**182 556 558 $**	**156 669 692 $**	**25 886 866 $**

Traverses et dessertes maritimes exploitées par des tiers

Les résultats de 2020-2021 présentent une baisse des coûts totaux pour les traverses et les dessertes maritimes exploitées par des tiers, puisqu'il n'a pas été nécessaire, comme en 2019-2020, de recourir à un service de remplacement aérien à la traverse de Matane.

Cependant, les coûts des traverses aériennes et maritimes ont connu une hausse, qui s'explique à la fois par le devancement du désenclavement hivernal (aérien et routier) et par la mise en place de services de substitution à la suite du bris du NM *Bella Desgagnés*, qui assure le transport de denrées et de biens essentiels pour les habitants de la Basse-Côte-Nord.

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS			
	2020-2021	**2019-2020**	**VARIATION**
Contrats d'exploitation			
Traverses aériennes	1 792 337 $	1 018 657 $	773 680 $
Traverses et dessertes maritimes	35 416 121 $	34 128 938 $	1 287 183 $
Service de remplacement (aérien et navette) à la traverse de Matane	157 546 $	5 548 110 $	(5 390 564)$
SOUS-TOTAL	**37 366 004 $**	**40 695 705 $**	**(3 329 701)$**
Autres dépenses nettes des revenus	2 945 864 $	4 944 378 $	(1 998 514)$
TOTAL	**40 311 868 $**	**45 640 083 $**	**(5 328 215)$**
PERTE AVANT PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES	**222 868 427 $**	**202 309 775 $**	**20 558 652 $**

3.3 UTILISATION DES 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 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**).

BILAN DES RÉALISATIONS EN MATIÈRE DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En raison du contexte pandémique, l'exercice 2020-2021 a débuté par un changement important dans les méthodologies et les processus de travail. Le personnel de la Direction des technologies de l'information a ainsi été monopolisé par la mise en place rapide du télétravail, qui a nécessité la révision de certains processus pour maximiser le mode « sans papier » et des efforts plus spécifiques pour assurer la cybersécurité des actifs informationnels. Ce déplacement des priorités imposé par les circonstances a eu pour effet de retarder la mise en œuvre ou la poursuite de certains projets.

Plan de modernisation des systèmes de gestion du temps, de la paie et des ressources humaines

Amorcés en 2018-2019, le processus de configuration et la mise en production du plan d'optimisation des systèmes de gestion du temps, de la paie et des ressources humaines au sein d'une première traverse ont permis de tester différentes configurations liées aux particularités opérationnelles. L'implantation dans de nouvelles traverses s'est poursuivie en 2019-2020 et en 2020-2021 et devrait prendre fin au terme de l'exercice 2021-2022.

INVESTISSEMENTS ET DÉPENSES RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2020-2021

TYPES D'INTERVENTION	INVESTISSEMENTS	DÉPENSES
Projets*	–	–
Activités d'encadrement	–	232 457 $
Activités de continuité**	186 533 $	2 078 459 $
TOTAL	**186 533 $**	**2 310 916 $**

* Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

** Toutes autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la Loi.

4. Annexes – Autres exigences

4.1 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 2020 au 31 mars 2021 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 DES EFFECTIFS EN HEURES RÉMUNÉRÉES POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL 2020 AU 31 MARS 2021

CATÉGORIES	HEURES TRAVAILLÉES [1]	HEURES SUPPLÉMENTAIRES [2]	TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES [3] = [1] + [2]
Personnel d'encadrement	55 467	–	55 467
Personnel professionnel	118 874	7 442	126 316
Personnel de bureau, techniciens et assimilés	112 160	5 358	117 518
Ouvriers, personnel d'entretien et de service*	1 051 249	55 463	1 106 712
Étudiants et stagiaires	6 273	89	6 362
TOTAL 2020-2021	**1 344 023**	**68 352**	**1 412 375**
TOTAL 2019-2020	**1 247 069**	**79 697**	**1 326 766**

* Cette catégorie inclut l'ensemble du personnel affecté aux opérations

L'écart de 103 090 heures par rapport à la cible fixée par le Secrétariat du Conseil du trésor, soit un maximum de 1 309 285 heures rémunérées, s'explique, en partie, par les heures supplémentaires que les employés ont dû effectuer pour assurer le maintien du service alors que certains de leurs collègues étaient absents en raison de la pandémie et par les heures de travail que le personnel navigant et le personnel d'entretien ont dû fournir pour exécuter diverses réparations et permettre la reprise du service à la suite de certains bris et incidents.

Contrats de service

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 service comportant une dépense de 25 000 $ et plus conclus entre le 1er avril 2020 et le 31 mars 2021.

CONTRATS DE SERVICE COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER AVRIL 2020 ET LE 31 MARS 2021

	NOMBRE	VALEUR
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	11	696 315 $
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	178	122 128 422 $
TOTAL DES CONTRATS DE SERVICE	**189**	**122 824 737 $**



4.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) prévoit que chaque ministère ou organisme de l'administration publique québécoise doit faire état, dans son rapport annuel de gestion, des objectifs qu'il a poursuivis pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020. Une nouvelle stratégie pour la période 2022-2027 est en cours d'élaboration. Dans l'intervalle, et conformément aux orientations gouvernementales, la STQ s'est dotée d'un plan d'action de développement durable 2020-2022.

Au cours des dernières années, la STQ a pris d'importantes mesures pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES), comme en témoigne l'entrée en service du NM *F.-A.-Gauthier*, du NM *Armand-Imbeau II* et du NM *Jos-Deschênes II*, qui fonctionnent à la fois au diesel marin et au gaz naturel liquéfié. Cette source d'énergie permet de diminuer les rejets atmosphériques polluants. En 2020-2021, la STQ a réduit de 25,9 %, par rapport à 2013-2014, les émissions GES de sa flotte, mesurées en tonnes par kilowatt de puissance de motorisation des navires.

OVT

Dans ses efforts pour contribuer à la protection de l'environnement, la STQ a poursuivi ses actions visant à favoriser une cohabitation harmonieuse de ses activités avec les mammifères marins. Consciente de l'écosystème de l'estuaire moyen du fleuve Saint-Laurent dans lequel certains traversiers sont exploités, elle s'est associée à un projet d'étude des bruits sous-marins dirigé par le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP), en collaboration avec l'Université du Québec en Outaouais (UQO). Sa présence au sein de ce groupe d'experts permettra de collecter des données en vue d'assurer la protection et la conservation des cétacés, et plus particulièrement du béluga. Par cette initiative, la STQ s'outille pour identifier des actions qui lui permettront d'atténuer ses impacts sur le milieu aquatique tout en participant activement à la recherche dans le domaine.

OVT

Construite selon les principes LEED Canada, la nouvelle gare fluviale de Sorel-Tracy, inaugurée en 2019, a obtenu la certification LEED Argent en octobre 2020. Elle est la deuxième gare de ce type pour la STQ et d'autres infrastructures écoresponsables sont prévues au cours des prochaines années. Ces constructions novatrices démontrent l'engagement de la STQ en matière de respect de l'environnement et d'intégration des principes de développement durable dans ses projets. À l'automne 2020, la STQ a renouvelé son adhésion au programme Alliance verte, un programme de performance environnementale volontaire destiné à l'industrie maritime et qui attend de ses participants qu'ils adoptent de bonnes pratiques et mettent en place des technologies innovantes. En 2020-2021, la STQ s'est soumise à un audit externe sur sa performance, à la suite duquel sa certification Alliance verte a été reconduite pour une treizième année consécutive.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2020-2022						
Numéro de l'action	**Actions**	**Numéro de l'indicateur**	**Indicateurs**	**Cibles au 31 mars 2022**	**Résultats / états d'avancement**	**Atteinte de la cible au 31 mars 2021**
1	Renforcer la prise en compte des principes de développement durable dans les actions et les projets structurants de la STQ	1.1	Nombre d'actions réalisées	Avoir établi deux définitions pour évaluer la durabilité des actions et des projets structurants de la STQ	Les définitions sont en cours d'élaboration. Elles seront adoptées en 2021-2022	Non atteinte (action débutée)
		1.2	Proportion des projets structurants ayant pris en compte les 16 principes de développement durable	100 % des projets structurants qui ont pris en compte les 16 principes de développement durable	–	Non atteinte (action non débutée)
2	Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique	2.1	Proportion du personnel capable de reconnaître la définition du développement durable et d'évaluer la durabilité des actions et des projets de la STQ	100 % du personnel administratif capable de reconnaître et de maîtriser la définition du développement durable	–	Non atteinte (action non débutée)
		2.2	Nombre d'activités d'information et de formation en développement durable	Entre 12 et 15 activités d'information et de formation	11 activités d'information sur nos différentes plateformes de communication et 4 séances de formation à l'interne ont été offertes	Atteinte
3	Renforcer l'intégration de critères écoresponsables dans les acquisitions de la STQ	3.1	Nombre d'actions grâce auxquelles des critères écoresponsables sont intégrés dans les acquisitions	Deux actions structurantes grâce auxquelles des critères écoresponsables ont été intégrés dans les acquisitions	–	Non atteinte (action non débutée)
4	Réduire les risques environnementaux des équipements mobiles et des infrastructures terrestres de la STQ	4.1	Proportion des projets de rénovation des infrastructures terrestres qui mitigent les risques environnementaux	60 % des projets de rénovation qui ont mitigé les risques environnementaux	Au 31 mars 2021, plus de 51 % des unités hydrauliques ont été converties à l'huile biodégradable	Non atteinte (action débutée)

Numéro de l'action	Actions	Numéro de l'indicateur	Indicateurs	Cibles au 31 mars 2022	Résultats / états d'avancement	Atteinte de la cible au 31 mars 2021
5	Renforcer la protection et la mise en valeur de la biodiversité, des écosystèmes et des services écologiques dans les interventions de la STQ	5.1	Nombre de mesures, d'actions ou d'initiatives mises en place par année pour la conservation et la valorisation de la biodiversité	Une mesure, une action ou une initiative mise en place par année pour la conservation et la valorisation de la biodiversité	Une entente de collaboration a été signée avec le MFFP et l'UQO dans le cadre d'un projet d'étude des bruits sous-marins	Atteinte
		5.2	Progression de la performance de la STQ au programme de certification environnementale Alliance verte	Avoir maintenu ou amélioré le niveau de performance de la STQ au programme Alliance verte	La performance a été maintenue	Atteinte
6	Renforcer l'appui et la promotion des interventions des organismes communautaires et d'économie sociale contribuant à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités	6.1	Proportion des sites exploités par la STQ certifiés par Kéroul	78 % des sites certifiés par Kéroul	Les nouvelles gares fluviales de Sorel-Tracy et de Saint-Ignace-de-Loyola, de même que le NM *Armand-Imbeau*, le NM *Jos-Deschênes* et le NM *Catherine-Legardeur*, ont été certifiés par Kéroul	Atteinte (action en continu)
7	Favoriser l'adoption de saines habitudes de vie dans l'ensemble du réseau du personnel de la STQ	7.1	Nombre d'activités et de communications de sensibilisation sur la santé	Avoir mis en place un comité pour concevoir et organiser des activités et des communications de manière soutenue et renouvelée	16 communications ont été diffusées, dont 5 relatives à des activités faisant la promotion de saines habitudes de vie	Atteinte
		7.2	Nombre de sujets ou de thèmes abordés par année	Au moins 12 sujets ou thèmes différents abordés par année	13 sujets ou thèmes différents ont été abordés	Atteinte
8	Définir un nouvel objectif de réduction des émissions de GES	8.1	Proportion des plans de performance énergétique de la flotte à jour dans les traverses	100 % des plans de performance énergétique de la flotte à jour dans les traverses	Le processus de mise à jour est amorcé	Non atteinte (action débutée)
		8.2	Nombre d'actions et d'activités pour arriver à définir un nouvel objectif	Avoir développé un nouveau calculateur d'inventaire des émissions de GES de meilleure qualité et fixé un nouvel objectif de réduction des émissions	Une action a été réalisée pour l'acquisition d'outils servant à l'étalonnage des rejets atmosphériques des navires	Non atteinte (action débutée)

RÉPONSES AUX RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE AU DÉVELOPPEMENT DURABLE		
Nom et année du rapport du Commissaire au développement durable	**Recommandations du Commissaire au développement durable**	**Mesures prises suite aux recommandations**
–	–	–



OVT 4.3 OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

Le projet de plan d'action spécifique à l'occupation et à la vitalité des territoires 2020-2022 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 projet de plan d'action répond aux priorités définies par les régions du Québec en matière de développement durable du territoire.

BAS-SAINT-LAURENT **Agir pour l'attractivité de la région**	
ACTION/RÉPONSE	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Création d'emplois de qualité dans la région	En cours

BAS-SAINT-LAURENT **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**	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Optimisation du système de propulsion hybride diesel-électrique du NM *Peter-Fraser*	En cours
Gratuité pour les véhicules électriques aux traverses Rivière-du-Loup–Saint-Siméon, de l'Île-Verte et Matane–Baie-Comeau–Godbout	En cours
Maintien du soutien financier à la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon et à l'accès au transport complémentaire à la traverse de l'Île-Verte	En cours
Optimisation de l'utilisation du gaz naturel liquéfié sur le NM *F.-A.-Gauthier*	En suspens

CAPITALE-NATIONALE **Assurer la pérennité du transport adapté et collectif**	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse Québec-Lévis	En cours
Gratuité pour les détenteurs d'un laissez-passer mensuel du Réseau de transport de la Capitale ou de la Société de transport de Lévis	En cours
Mesure de mitigation durant les travaux sur le pont Pierre-Laporte	Non amorcée

CHAUDIÈRE-APPALACHES Favoriser le transport des biens et des personnes en Chaudière-Appalaches	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Traversée hivernale supplémentaire pour apporter divers matériaux et ressources, notamment des denrées alimentaires, aux résidents de L'Isle-aux-Grues	En cours
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse Québec-Lévis	En cours
Mesure de mitigation durant les travaux sur le pont Pierre-Laporte	Non amorcée
Gratuité pour les détenteurs d'un laissez-passer mensuel du Réseau de transport de la Capitale ou de la Société de transport de Lévis	En cours

ÎLES-DE-LA-MADELEINE Assurer des liens de transport et de communication efficaces entre l'archipel et le continent	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
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	En cours
Nouvelle entente avec la CTMA pour la desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine	Réalisée
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse île d'Entrée–Cap-aux-Meules	En cours

MONTÉRÉGIE Contribuer à l'amélioration du transport comme axe névralgique et structurant de l'ensemble des secteurs d'activité	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	En cours
Mesure de mitigation durant les travaux sur le pont-tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine	Non amorcée

CÔTE-NORD Désenclaver la Côte-Nord et ses communautés en agissant sur les fronts du transport et des télécommunications	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Construction et mise en service d'un nouveau navire de transport de marchandises, qui, par sa plus grande capacité, améliorera l'offre de services à la traverse de la rivière Saint-Augustin	En cours
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout	En cours

CÔTE-NORD Rendre la Côte-Nord attractive pour ses emplois, son mode de vie, sa culture et son environnement	
ACTION/RÉPONSE	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Construction d'un nouveau bâtiment multifonctionnel à Chevery	En cours

LANAUDIÈRE Soutenir le développement d'un plan d'action régional intégré visant le développement et la promotion du transport actif et du transport collectif ainsi que le développement d'une offre interMRC	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
Gratuité pour les véhicules électriques à la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola	En cours
Mesures de mitigation durant les travaux sur le pont-tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine	Non amorcée

DÉCENTRALISATION, DÉLÉGATION, RÉGIONALISATION	
ACTIONS/RÉPONSES	**ÉTAT DE RÉALISATION**
DÉCENTRALISATION – La STQ continue d'entretenir des liens étroits de communication et d'échange avec les parties prenantes des régions où elle est active en maintenant la tenue des comités consultatifs régionaux (CCR) à raison d'au moins une séance par année, en fonction des besoins régionaux.	En cours
DÉLÉGATION – La STQ a poursuivi ses ententes de service avec des partenaires du milieu. Elle s'est également assurée de la qualité des services offerts dans les traverses et les dessertes maritimes exploitées par des tiers en mettant en place un programme de performance des partenaires.	En cours
RÉGIONALISATION – La STQ est dotée d'une structure organisationnelle dans laquelle les directions des traverses sont décentralisées et exercent une gestion pleine et entière des opérations en région, ce qui permet à l'administration gouvernementale d'agir plus rapidement dans le traitement des dossiers régionaux prioritaires.	En cours

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

La Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1) 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 président-directeur général.

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 de la STQ le 7 décembre 2017 et modifiée le 16 mars 2018, ainsi que la Procédure de divulgation d'actes répréhensibles, adoptée par le comité de direction le 15 février 2018 et modifiée le 21 janvier 2020, s'appliquent à l'ensemble du personnel de la STQ.

Divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Au cours de l'exercice financier 2020-2021, deux divulgations ont été soumises au responsable du suivi des divulgations, dont une avec un motif fondé. Le motif invoqué dans l'autre divulgation s'est avéré non fondé.

DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES À L'ÉGARD DES ORGANISMES PUBLICS (ARTICLE 25), 2020-2021	Nombre de divulgations	Nombre de motifs	Motifs fondés
Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations*	2		
Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)**		2	
Le nombre de motifs à l'examen desquels il a été mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22		1	
Motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations : parmi les motifs allégués dans les divulgations reçues (point 2), excluant ceux à l'examen desquels il a été mis fin (point 3), identifiez à quelle catégorie d'acte répréhensible ils se rapportent.			
Une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi		–	–
Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie		–	–
Un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui		–	–
Un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité		–	–
Le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement		1	1
Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible identifié précédemment		–	–
Le nombre total de motifs qui ont fait l'objet d'une vérification par le responsable du suivi des divulgations		1	
Parmi les motifs vérifiés par le responsable du suivi des divulgations (point 4), le nombre total de motifs qui se sont avérés fondés			1
Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	1	–	–
Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23***	–	–	–

* Le nombre de divulgations correspond au nombre de divulgateurs.

** Une divulgation peut comporter plusieurs motifs. Par exemple, un divulgateur peut invoquer dans sa divulgation que son gestionnaire a utilisé les biens de l'État à des fins personnelles et qu'il a contrevenu à une loi du Québec en octroyant un contrat sans appel d'offres.

*** Le transfert de renseignements au Commissaire à la lutte contre la corruption ou à tout organisme chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, dont un corps de police et un ordre professionnel, entraînant ou non la fin de la prise en charge de la divulgation par le responsable du suivi est répertorié à ce point.



4.5 CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATRICES ET ADMINISTRATEURS PUBLICS

Adopté le 18 juin 2010 par le conseil d'administration, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec est reproduit en annexe du présent rapport annuel de gestion. Il est également disponible à l'adresse **traversiers.com**.

En 2020-2021, 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.

4.6 GOUVERNANCE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT

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 2020-2021 de M[me] Annie Fournier[1] et de MM. Hugo Legris-Tremblay[2], 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.

1 Fin du mandat de M[me] Annie Fournier au conseil d'administration le 11 septembre 2020.
2 Début du mandat de M. Hugo Legris-Tremblay au comité d'audit le 9 octobre 2020.

Au cours de l'exercice 2020-2021, 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 2020;
- Examen du Rapport annuel de gestion 2019-2020;
- Présentation du régime d'emprunts de la STQ;
- Analyse du portrait des activités contractuelles de la STQ;
- Suivi du Plan de gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle;
- Suivi budgétaire 2020-2021 des projets inscrits au Plan québécois des infrastructures 2020-2030 (plan d'immobilisations);
- Budget 2021-2022;
- Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles;
- Plan de déploiement du système de gestion de temps SOFE;
- Tableau de bord des indicateurs de performance;
- Fiches méthodologiques du Plan stratégique 2020-2025;
- Suivi des risques de la Direction de la gestion de projets;
- Présentation du rapport du Vérificateur général du Québec sur l'audit des états financiers annuels;
- Suivi de l'audit particulier du Vérificateur général du Québec concernant la gestion et les agissements de la STQ dans le cadre de la conception et de la construction du NM *F.-A.-Gauthier*;
- Reddition de comptes annuelle de la divulgation d'actes répréhensibles;
- Gestion des risques;
- Revue des activités de l'audit interne;
- Suivi annuel de l'efficacité des contrôles internes.

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

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 2020-2021 de M^mes^ Mélanie Leblanc et Nancy Leblanc et de M. Serge Laflamme. Présidé 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 président-directeur général;
- de définir et de soumettre des critères d'évaluation pour le président-directeur général;
- de contribuer à la sélection des personnes qui assument des responsabilités sous la direction du président-directeur général;
- d'établir un programme de planification de la relève des dirigeants.

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

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

Au cours de l'exercice 2020-2021, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- Rapports trimestriels et annuel des opinions sur nos services (ODS);
- Tarification 2020-2021;
- Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle;
- Rapport sur le taux de notoriété;
- Tableau de bord des indicateurs de performance relatifs aux ressources humaines;
- Rapport sur la diffusion du code d'éthique des employés;
- Politique relative à la santé et la sécurité au travail;
- 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. Les personnes qui y ont siégé en 2020-2021 sont M[mes] Chantal Gagné[3] et Mélanie Leblanc ainsi que MM. Serge Laflamme et Hugo Legris-Tremblay[4]. Présidé par M[me] Mélanie Leblanc, ce comité a notamment pour fonctions :

- 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 président-directeur général;
- de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration;
- de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2020-2021, le comité de gouvernance et d'éthique a suivi de près les dossiers suivants :

- Politique sur les comités consultatifs régionaux;
- Politique sur la gestion de la sécurité;
- Politique relative à la cybersécurité des actifs informationnels et opérationnels;
- Validation annuelle du 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 et révision 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;
- 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;
- Présentation du plan d'action concernant la sécurité maritime;
- Présentation et suivi du plan d'action concernant le développement durable;
- Présentation du plan d'action concernant la santé et la sécurité;
- Étude du rapport annuel sur l'application de la Politique sur la gestion de la sécurité;
- Étude d'une candidature pour un poste d'administrateur.

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.

[3] Début du mandat de M[me] Chantal Gagné au comité de gouvernance et d'éthique le 11 décembre 2020.
[4] Fin du mandat de M. Hugo Legris-Tremblay au comité de gouvernance et d'éthique le 11 décembre 2020.

COMPOSITION DES COMITÉS ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS EN 2020-2021			
COMITÉS	**NOM**	**FONCTION**	**RÉUNIONS**
Audit	Pascal Tessier-Fleury	Président	6/6
	Annie Fournier[5]	Membre	3/3
	Hugo Legris-Tremblay[6]	Membre	2/2
	Jean-François Mongeau	Membre	6/6
Ressources humaines et services à la clientèle	Mélanie Leblanc	Présidente	4/4
	Nancy Leblanc	Membre	3/4
	Serge Laflamme	Membre	4/4
Gouvernance et éthique	Mélanie Leblanc	Présidente	2/3
	Chantal Gagné[7]	Membre	1/1
	Serge Laflamme	Membre	3/3
	Hugo Legris-Tremblay[8]	Membre	2/2

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

M. Pierre-Paul Pharand, président du conseil

Depuis janvier 2020, M. Pharand est président-directeur général de Keolis Canada, entreprise spécialisée dans le domaine du transport terrestre de passagers et de colis où il a auparavant exercé la fonction de vice-président et directeur général au Québec. Il a également été directeur-conseil chez Bell Nordic en 2017-2018 et a occupé divers postes de cadre supérieur chez Aéroports de Montréal de 1995 à 2017, dont celui de vice-président à l'exploitation, aux infrastructures aéroportuaires et au développement aérien. Avant de se spécialiser dans la gestion de l'exploitation aéroportuaire, il a fait carrière dans les Forces armées canadiennes à titre d'officier.

Il est diplômé du Collège militaire royal du Canada, du programme de perfectionnement des cadres supérieurs du Centre international de recherches et d'études en management de HEC Montréal, et du programme de gestion stratégique d'aéroport de l'Aviation Training and Development Institute.

En plus d'enseigner à temps partiel et de contribuer à diverses associations professionnelles, M. Pharand a été activement impliqué dans plusieurs organismes communautaires, particulièrement auprès de fondations qui soutiennent les vétérans canadiens et les enfants. Il a été nommé premier colonel honoraire de l'École de leadership et de recrues des Forces canadiennes en juin 2016.

M^me^ Annie Fournier
(Fin de mandat le 11 septembre 2020)

M^me^ Fournier est directrice générale de la Société d'aide au développement de la collectivité de la région de Matane. Depuis plus de 10 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. Elle a obtenu un baccalauréat en administration des affaires et une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke.

M^me^ Chantal Gagné
(Nomination le 18 novembre 2020)

M^me^ Gagné possède une vaste expérience en service à la clientèle, et plus spécifiquement en planification des effectifs. Durant ses 30 années de service chez Bell Canada, elle a occupé divers postes de gestion, dont celui de chef divisionnaire en gestion des effectifs de 2003 à 2011. En 2012, nouvellement retraitée, elle a créé OGECA Groupe Conseil, dont elle est présidente-directrice générale. Elle détient un baccalauréat en administration des affaires de l'Université Laval. Impliquée socialement, elle siège également au conseil d'administration de la Fondation de l'Hôpital de Baie-Saint-Paul.

5 M^me^ Annie Fournier a été membre du conseil d'administration de la STQ jusqu'au 11 septembre 2020. La dernière réunion du comité d'audit à laquelle elle a participé était celle du 24 août 2020.

6 M. Hugo Legris-Tremblay est devenu membre du comité d'audit le 9 octobre 2020. La première réunion du comité d'audit à laquelle il a participé était celle du 23 novembre 2020.

7 M^me^ Chantal Gagné a été nommée membre du conseil d'administration de la STQ le 18 novembre 2020 et est devenue membre du comité de gouvernance et d'éthique le 11 décembre 2020. La première réunion du comité de gouvernance et d'éthique à laquelle elle a participé était celle du 11 mars 2021.

8 M. Hugo Legris-Tremblay a été membre du comité de gouvernance et d'éthique jusqu'au 11 décembre 2020. La dernière réunion du comité de gouvernance et d'éthique à laquelle il a participé était celle du 3 décembre 2020.

M. Stéphane Lafaut

M. Lafaut a été nommé président-directeur général de la STQ le 12 juin 2019, après avoir rempli cette fonction par intérim pendant plus de quatre mois. Il a commencé sa carrière dans les Forces armées canadiennes, où il a servi durant 33 ans. Au cours de 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, 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.

M. Serge Laflamme

Retraité depuis juin 2018, M. Laflamme possède une trentaine d'années d'expérience au sein du Mouvement Desjardins, notamment à titre de directeur du développement, de directeur du Centre de services aux entreprises, puis du Centre financier aux entreprises Desjardins, et enfin de directeur général de la Caisse Desjardins de Granby–Haute-Yamaska. Dans le cadre de ses fonctions, il a acquis une solide expertise en développement des affaires, en gestion d'équipes performantes, en développement des organisations et des personnes, en gestion de la gouvernance et des risques, ainsi qu'en planification stratégique. Il détient un baccalauréat en administration des affaires (option comptabilité) de l'Université de Sherbrooke et une maîtrise en sciences de l'administration spécialisée en gestion et développement des organisations de l'Université Laval. Depuis juin 2019, il est chargé de cours à l'École de gestion de l'Université de Sherbrooke.

M^{me} Mélanie Leblanc

Après avoir navigué au Canada et à l'international pendant quelques années et travaillé à l'Institut maritime du Québec (IMQ), d'abord comme enseignante à compter de 2008, puis comme directrice adjointe du Service aux élèves de 2012 à 2019, M^{me} Leblanc a été nommée directrice de l'IMQ en juin 2019. À ce titre, elle est responsable de la gestion de l'ensemble des programmes, des activités et des ressources qui contribuent à la mission de l'IMQ dans le cadre de son mandat exclusif d'enseignement collégial maritime. En plus d'animer et de diriger les équipes multidisciplinaires sous son autorité, elle a notamment pour fonctions de représenter l'établissement dans le milieu maritime, de présider le conseil de direction et de siéger au comité de direction du Collège de Rimouski. Elle est également membre du conseil d'administration d'Innovation maritime et de celui de la Fondation de l'IMQ.

Très engagée dans son milieu, M^{me} Leblanc siège en outre au conseil d'administration de l'École de danse Quatre Temps et participe bénévolement à diverses campagnes de financement de l'Association du cancer de l'Est du Québec. Elle possède un diplôme en navigation de l'IMQ.

M^{me} Nancy Leblanc

Avocate émérite du Barreau du Québec, M^{e} Leblanc exerce sa profession depuis 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 avocats en plus d'agir comme mandataire pour le Service des poursuites pénales du Canada.

M. Hugo Legris-Tremblay

Gestionnaire à la Fédération des caisses Desjardins du Québec, M. Legris-Tremblay œuvre depuis de nombreuses années au sein d'entreprises de renom. Avant d'entrer au service du Mouvement Desjardins, où il a d'abord été auditeur interne, 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

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Mongeau cumule plus de 20 ans d'expérience en comptabilité et en finances. Actuellement directeur du Service des ressources financières au Centre de services scolaire de Montréal, il est responsable de la gestion contractuelle et des approvisionnements, de l'analyse financière et du contrôle budgétaire, ainsi que de la comptabilité. 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 groupe de travail sur le financement des centres de services scolaires de la Fédération des centres de services scolaires du Québec 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 est également membre de la Canadian Association of Government Finance Officers, de Financial Executives International Canada et du CFO Leadership Council de Toronto.

Il a obtenu 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. Il possède en outre le titre d'administrateur de sociétés certifié du Collège des administrateurs de sociétés et celui de *Chartered Director* du Directors College.

M. Pascal Tessier-Fleury

Membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, M. Tessier-Fleury est directeur général et vice-président aux finances de Petal Solutions. Au cours des 20 dernières années, il a œuvré au sein de diverses organisations en finances et en comptabilité. Actif dans sa communauté, il est aussi membre du comité innovation et développement de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches et mentor pour les entrepreneurs auprès de Sage Mentorat d'affaires. 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 2020-2021

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
Pierre-Paul Pharand[9]	2019-11-06	2 ans	Président du conseil d'administration	11/11	Aucun
Annie Fournier[9]	2010-06-23 2015-06-17	4 ans[10] 4 ans[11]	Administratrice	4/4	■ Société de développement du parc industriel et portuaire de Matane ■ L'ALT numérique Desjardins ■ Synergie Matanie
Chantal Gagné[9]	2020-11-18	4 ans	Administratrice[12]	4/4	■ Fondation de l'Hôpital de Baie-Saint-Paul
Stéphane Lafaut	2019-06-12	5 ans	Président-directeur général	11/11	■ Association canadienne des traversiers
Serge Laflamme[9]	2019-08-21	4 ans	Administrateur	9/11	Aucun
Mélanie Leblanc[9]	2017-12-20	4 ans	Administratrice	10/11	■ Innovation maritime ■ Fondation de l'Institut maritime du Québec ■ École de danse Quatre Temps
Nancy Leblanc[9]	2019-02-20	4 ans	Administratrice	6/11	■ Société québécoise d'information juridique ■ Association des avocats et avocates de province
Hugo Legris-Tremblay[9]	2019-02-20	4 ans	Administrateur	10/11	Aucun
Jean-François Mongeau[9]	2019-02-20	4 ans	Administrateur	11/11	Aucun
Pascal Tessier-Fleury[9]	2017-12-20	4 ans	Administrateur	11/11	Aucun

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

10 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.

11 Fin du mandat de Mme Annie Fournier le 11 septembre 2020.

12 Nomination de Mme Chantal Gagné le 18 novembre 2020.



RÉMUNÉRATION

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

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

La rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés de la STQ au 31 mars 2021 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	SALAIRE	STATIONNEMENT (AVANTAGE IMPOSABLE)	AUTRES AVANTAGES		RÉMUNÉRATION TOTALE
			ASSURANCES COLLECTIVES	RÉGIME DE RETRAITE	
Stéphane Lafaut Président-directeur général	210 220 $	1 385 $	–	25 434 $	237 039 $
Louis Brouard Vice-président aux ressources humaines	156 818 $	844 $	983 $	20 772 $	179 417 $
Gréta Bédard Vice-présidente aux immobilisations	151 706 $	1 366 $	1 036 $	20 098 $	174 206 $
Marie-Gabrielle Boudreau Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale	145 091 $	844 $	983 $	19 323 $	166 241 $
Nathalie Caron Vice-présidente à l'administration et aux finances	137 912 $	844 $	1 986 $	17 976 $	158 718 $
TOTAL	**801 747 $**	**5 283 $**	**4 988 $**	**103 603 $**	**915 621 $**

4.7 ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES REÇUES	47

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉLAIS

DÉLAI DE TRAITEMENT	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS
0 à 20 jours	32	2	–
21 à 30 jours	10	–	–
31 jours et plus (le cas échéant)	–	–	–
TOTAL	**42**	**2**	**–**

NOMBRE DE DEMANDES TRAITÉES, EN FONCTION DE LEUR NATURE ET DES DÉCISIONS RENDUES

DÉCISION RENDUE	DEMANDES D'ACCÈS À DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	DEMANDES D'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	RECTIFICATIONS	DISPOSITIONS DE LA LOI INVOQUÉES*
Acceptée (entièrement)	27	2	–	s. o.
Partiellement acceptée	6	–	–	1, 9, 14, 19, 22, 23, 24, 25, 27, 32, 37, 53, 54, 56 et 59
Refusée (entièrement)	6	–	–	1, 9, 14, 21, 22, 23, 24, 27, 28.1, 29, 30.1, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 41, 48, 53, 54 et 56; 9 de la Charte des droits et libertés de la personne; 4 du Code de procédure civile; et 199 de la Loi sur les compagnies
Autres	4	–	–	1 et 9 Un désistement

* Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1).

MESURES D'ACCOMMODEMENT ET AVIS DE RÉVISION

NOMBRE TOTAL DE DEMANDES D'ACCÈS AYANT FAIT L'OBJET DE MESURES D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	–
NOMBRE D'AVIS DE RÉVISION REÇUS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION	3

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 et la gestion de l'information de la STQ.

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

Au cours de l'exercice 2020-2021, le CAIPSI a tenu trois rencontres.

En conformité avec le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la STQ consacre une section de son site Internet à la diffusion de documents et de renseignements divers relatifs à l'organisation.

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

Durant la dernière année, la STQ a, par l'entremise du CAIPSI, sensibilisé ses employés à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information par des communications internes traitant notamment des bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information et de gestion du papier en télétravail, du service de partage de fichiers et de l'utilisation de la plateforme collaborative Teams. De plus, les nouveaux membres du personnel reçoivent des notions générales sur l'accès à l'information lors des séances d'accueil qui leur sont destinées.

4.8 EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

COMITÉ PERMANENT ET MANDATAIRE

QUESTIONS	RÉPONSES
Avez-vous un ou une mandataire?	Oui
Combien d'employées et d'employés votre organisation compte-t-elle?	Cinquante ou plus
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Si oui, y a-t-il eu des rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice? Si oui, donnez le nombre de ces rencontres :	Oui Deux
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître à votre personnel le ou la mandataire et, le cas échéant, les membres du comité permanent de votre organisation? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui Séances d'accueil des nouveaux employés

STATUT DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

QUESTIONS	RÉPONSES
Depuis mars 2011, avez-vous adopté une politique linguistique institutionnelle, qui a été approuvée par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française, ou adopté celle d'une organisation? Si oui, donnez la date à laquelle elle a été adoptée :	Oui 27 novembre 2015
Depuis son adoption, cette politique linguistique institutionnelle a-t-elle été révisée? Si oui, donnez la date à laquelle les modifications ont été officiellement approuvées par la plus haute autorité de votre organisation, et ce, après avoir reçu l'avis de l'Office québécois de la langue française :	Non

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE INSTITUTIONNELLE

QUESTIONS	RÉPONSES
Au cours de l'exercice, avez-vous tenu des activités pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle et pour former votre personnel quant à son application? Si oui, expliquez lesquelles :	Oui Séances d'accueil des nouveaux employés, communications internes
Si non, durant le prochain exercice, quelles activités prévoyez-vous tenir pour la faire connaître et pour former votre personnel quant à son application?	



4.9 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 du 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. Exceptionnellement cette année, l'indexation a été reportée au 1er octobre en raison du contexte pandémique. Quant au taux d'indexation applicable pour l'exercice 2020-2021, il a été établi à 1,72 %, 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.

TRAVERSES TARIFÉES EXPLOITÉES PAR LA STQ	REVENUS DE TARIFICATION*	COÛTS DES SERVICES ET DES MARCHANDISES VENDUES**	TAUX D'AUTOFINANCEMENT***
Sorel-Tracy	5 128 495 $	12 596 858 $	40,7 %
Québec	2 161 965 $	10 346 881 $	20,9 %
Île-Verte	182 029 $	1 104 204 $	16,5 %
Matane	6 786 593 $	32 371 773 $	21,0 %

* 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).

** Les coûts considérés pour calculer le taux d'autofinancement sont composés des dépenses de transport (carburant et main-d'œuvre, notamment), des dépenses de navires (entretien et réparations, entre autres) et du coût des marchandises vendues dans les services à la clientèle sur le NM *F.-A.-Gauthier* et sur le NM *Saaremaa I* pendant la période où ce dernier a assuré le service à Matane.

*** Les écarts entre les taux d'autofinancement des différentes traverses s'expliquent par divers facteurs, tels que le coût des traversées, le nombre de passagers (piétons et véhicules) et la tarification.

En 2020-2021, le taux d'autofinancement de l'ensemble des traverses tarifées a été inférieur à celui des années précédentes, l'écart le plus important ayant été observé à la traverse de Québec (50,3 % en 2019-2020). Ces résultats s'expliquent principalement par la diminution des revenus associée à la baisse du nombre de passagers transportés, elle-même consécutive aux mesures de confinement et aux restrictions sanitaires imposées une bonne partie de l'année par la pandémie de COVID-19.

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR DES TIERS

En plus des traverses maritimes qu'elle exploite elle-même, la STQ gère différents services de traverses et de dessertes maritimes et aériennes exploités par des tiers.

Comme l'indique le tableau ci-dessous, ces services sont sujets 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 exploitants, 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 ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES PAR DES TIERS	SERVICES	SERVICE TARIFÉ, REVENUS RETOURNÉS À LA STQ	SERVICE TARIFÉ, REVENUS CONSERVÉS PAR L'EXPLOITANT
TRAVERSES			
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			
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

5. Bilan du Plan stratégique 2018-2022

5.1 RAPPEL DU CONTEXTE

Lors de la rédaction de son Plan stratégique 2018-2022, la STQ a identifié certaines préoccupations à la suite d'une analyse du contexte dans lequel elle évolue, notamment au regard des aspects suivants :

- Une attention particulière doit être portée au positionnement public de l'organisation et à l'expérience de qualité qu'elle propose à sa clientèle dans le but de conserver sa confiance.

- Les projections de croissance démographique du Québec et le vieillissement de la population auront des effets aussi bien sur l'achalandage des traversiers et la capacité d'autofinancement de la STQ que sur la disponibilité d'une main-d'œuvre spécialisée apte à pourvoir certains postes clés.

- De plus, le cadre réglementaire dans lequel œuvre la STQ est strict et exigeant, entre autres en ce qui a trait à la qualification du personnel maritime et à la certification par Transports Canada des navires et autres embarcations. Les mesures de contrôle et d'approbation du cadre de gestion de l'administration publique ont également une incidence sur la réalisation des projets de mise à niveau et de renouvellement des infrastructures terrestres et des navires et autres embarcations nécessaires à l'accomplissement de la mission de la STQ.

- L'environnement de travail, soumis à des conditions climatiques et de navigation variables, comporte un certain niveau de risque inhérent à la nature des opérations de la STQ. Les glaces durant la saison hivernale et l'eau salée, en particulier, ont des impacts non seulement sur la navigation, mais aussi sur l'entretien et le maintien des infrastructures terrestres et des équipements maritimes.

- Des efforts doivent être consentis pour renforcer l'esprit de collaboration et instaurer une culture de l'amélioration continue au sein du personnel, et ce, pour répondre au développement rapide que la STQ a connu au cours des dernières décennies. La STQ accomplit sa mission à l'aide de technologies de pointe qui améliorent ses services et réduisent son empreinte écologique. Le rythme rapide de transformation des technologies numériques continuera d'exercer une pression importante sur l'organisation.

5.2 RAPPEL DES ENJEUX

Quatre enjeux principaux, expliqués ici brièvement, sont ressortis de l'analyse de l'environnement de la STQ :

1. La performance organisationnelle

L'augmentation de l'efficacité de l'organisation et l'amélioration de la performance de ses infrastructures et de ses actifs numériques font partie des priorités que la STQ s'est données dans son Plan stratégique 2018-2022 en réponse à sa croissance rapide et à la multiplicité de ses modes d'exploitation. Pour faire face à cet enjeu, la STQ a résolu de porter une attention soutenue à plusieurs éléments, dont l'accessibilité et l'exactitude des données de gestion, la révision des processus de travail dans une perspective d'amélioration continue, l'élaboration et la mise en œuvre d'une méthode de mesure des programmes d'entretien des infrastructures terrestres, des navires et autres embarcations, ainsi que le renforcement des liens de communication et de collaboration au sein du personnel.

2. L'expérience client

La satisfaction globale des clients de la STQ dépasse régulièrement la cible établie. Cependant, une connaissance plus fine des différents segments de clientèle en vue de répondre plus adéquatement aux attentes spécifiques de chacun demeure un enjeu majeur pour l'organisation, qui souhaite améliorer le service client par une utilisation accrue des nouvelles technologies.

3. La sécurité

En raison de la nature même des services fournis par la STQ, l'environnement de travail présente des risques réels et potentiellement importants pour le personnel et la clientèle. Les accidents de travail et ceux impliquant la clientèle restent une priorité pour la STQ, qui s'efforce de les réduire au minimum.

4. Le positionnement de l'organisation

La STQ entend améliorer la perception du public à son endroit. Elle veut accroître son rayonnement en tant qu'acteur de développement économique et touristique dans les régions du Québec en établissant des partenariats avec les intervenants des régions desservies par son réseau de traversiers et en mettant en œuvre des initiatives porteuses.

5.3 BILAN

Le Plan stratégique 2018-2022 de la STQ, écourté de deux ans, est devenu caduc en décembre 2020. Il a été remplacé par le nouveau Plan stratégique 2020-2025, entré rétroactivement en vigueur le 1er avril 2020.

Cette section propose un bilan des résultats du Plan stratégique 2018-2022 pour les deux années où il a été appliqué, soit de 2018 à 2020. Certaines cibles reliées aux 12 objectifs que la STQ s'était fixés en 2018 ont été atteintes ou étaient en voie de l'être au 31 mars 2021. Les résultats sont présentés globalement et ont été regroupés selon les quatre grands axes de la performance organisationnelle, de la qualité des services, de la santé et sécurité des employés et des clients, et de la notoriété de la STQ.

La performance organisationnelle

Un personnel mobilisé contribue à l'amélioration de la performance organisationnelle. La STQ a donc misé sur le renforcement des liens de considération et de collaboration entre ses équipes et ses unités administratives pour accroître l'engagement de ses employés. Ainsi, le taux de mobilisation du personnel, qui s'établissait à 64 % en 2016, a augmenté à 67 % en 2018, puis à 69 % en 2020. Si ce dernier pourcentage reste en deçà de la cible de 75 %, qui constitue la zone de performance, on note néanmoins une amélioration constante des résultats. La STQ poursuivra ses efforts dans les prochaines années.

En 2019, un plan révisé d'amélioration continue avait été adopté, dont les actions destinées à implanter une démarche d'amélioration continue dans l'ensemble de la STQ ont été réalisées dans une proportion de 87 % en 2019-2020, soit un résultat dépassant légèrement la cible annuelle de 85 %.

Pour les deux années de réalisation du Plan stratégique 2018-2022, le taux de roulement du personnel s'est établi à 7,5 % en 2018-2019 et à 6,4 % en 2019-2020, ce dernier résultat respectant la cible fixée à un maximum de 7 %. Toutefois, la STQ continuera de travailler à l'amélioration de ses résultats à ce chapitre.

Le coût moyen par passager transporté pour 2018-2019 et 2019-2020 s'est accru de 14,8 % et de 38,6 % respectivement, variations qui surpassent largement la cible de l'indice des prix à la consommation pour ces deux années. Ces hausses sont le résultat de l'effet combiné des coûts liés à la remise en service du NM *F.-A.-Gauthier* et d'une baisse du nombre de passagers transportés.

En mars 2019 était implantée une méthode harmonisée de mesure de la réalisation des programmes d'entretien annuel des infrastructures maritimes et terrestres. En ce qui a trait aux navires et autres embarcations, la STQ a réalisé 95 % des mesures prévues au programme d'entretien annuel et dépassé la cible annuelle fixée à 85 % en 2019-2020. Concernant les actifs terrestres, après avoir atteint sa cible de 85 % en 2018-2019 quant à la proportion réalisée du plan annuel de maintien des actifs terrestres, la STQ n'a atteint que 66 % en 2019-2020. La STQ continuera de porter une attention particulière à l'état de ses infrastructures au cours des années à venir en se fixant des cibles basées sur les résultats obtenus au chapitre des indices d'état gouvernementaux (IEG) pour chacune de ses catégories d'actifs inscrites au Plan stratégique 2020-2025.

Des efforts ont également été investis pour réaliser un cadre de gestion des ressources informationnelles, ce qui a eu pour effet de reporter la date d'adoption du plan de maintien des actifs numériques au 31 mars 2020. Malgré les efforts déployés, le plan n'a pu être adopté à cette date. Toutefois, une liste des projets soumis par la STQ pour le maintien des actifs numériques dans le cadre du Plan québécois des infrastructures en ressources informationnelles (PQI-RI) a été approuvée le 14 février 2020 par le Secrétariat du Conseil du trésor, étape préalable à l'élaboration d'un plan d'action.

Par ailleurs, diverses actions ont été amorcées ou réalisées dans l'année suivant l'abrogation du Plan stratégique 2018-2022, notamment la mise en place d'un comité de gouvernance en technologies de l'information (TI) et en cybersécurité, qui pourra traiter à un niveau décisionnel approprié les divers enjeux TI. Enfin, un diagnostic en intelligence d'affaires, qui comprend un état de santé de l'ensemble des systèmes et principaux logiciels de l'organisation, a été réalisé.

L'expérience client

Dans la dernière année d'application du Plan stratégique 2018-2022, la STQ a réalisé 98,2 % des traversées prévues à l'horaire, soit un taux inférieur à la cible, établie à 99,5 %. La contre-performance de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout (88,2 %) s'explique notamment par l'arrêt de service d'une durée de 10 mois du NM *F.-A.-Gauthier*. L'acquisition du NM *Saaremaa I* et l'affrètement de navires appartenant à la CTMA ont cependant permis de maintenir des traversées. Au cours de cette période, la STQ a également mis en place des navettes aériennes, soit pour pallier l'absence de service maritime, soit à titre de service complémentaire. Le taux de réalisation des traversées prévues figure toujours comme indicateur dans le Plan stratégique 2020-2025.

Le taux d'implantation des mesures recommandées par le comité service client a été de 79 % en 2018-2019 et de 67 % en 2019-2020, des résultats qui restent en deçà de la cible fixée à 85 %. La STQ s'est engagée dans la création d'un nouveau Service de l'expérience client et d'un nouveau programme d'expérience client, qui visent à mieux connaître la clientèle et à bonifier l'expérience vécue par l'usager.

Dans ce but d'acquérir une connaissance plus fine de sa clientèle, la STQ a adopté en mars 2020 une nouvelle méthode de mesure de la satisfaction par segments d'usagers. Ce changement pourrait expliquer tant l'écart entre le résultat obtenu, soit 79 %, et la cible de 85 %, que l'écart entre ce résultat et ceux, plus élevés, des années antérieures.

La sécurité

Pour assurer un environnement de travail et des services sécuritaires, la STQ valorise une culture de santé et sécurité dans ses opérations quotidiennes, notamment par un suivi du nombre d'accidents de travail et du nombre d'accidents corporels chez les passagers. À cet effet, la STQ dispose maintenant d'une nouvelle Direction de la santé-sécurité au travail et du mieux-être. En 2019-2020, le taux d'accidents de travail a diminué de manière significative par rapport à l'année précédente, passant de 4,5 à 3,5 accidents par 100 000 heures travaillées. Cette baisse a permis à l'organisation d'atteindre sa cible, fixée à un maximum de 3,6 accidents par 100 000 heures travaillées.

De 2018-2019 à 2019-2020, le taux d'accidents corporels chez la clientèle est resté stable à 0,3 accident par 100 000 passagers transportés, une valeur située en deçà de la cible (0,4 ou moins). La STQ continuera de consacrer ses énergies à renforcer la prévention et à réduire encore davantage ce taux.

Enfin, en 2018-2019, 95 % des mesures recommandées par les comités locaux de santé et sécurité au travail (SST) pour diminuer le nombre d'accidents de travail ont été implantées. En 2019-2020, ce taux s'est établi à 85 %. Ces résultats ont respecté ou surpassé la cible annuelle, fixée à 85 %.

La notoriété

Durant la période 2018-2020, certains projets, tels que la construction et la mise en service de nouveaux navires et autres embarcations ou infrastructures terrestres, ont donné lieu à divers traitements médiatiques qui ont pu affecter l'image de la STQ aux yeux de la population. Le taux de notoriété de 12 % mesuré lors du sondage réalisé en mars 2020 a dépassé la cible de 10 % et marque une augmentation de 2 % par rapport à l'année précédente. On peut toutefois raisonnablement se demander si ce résultat s'explique bien par un gain de notoriété dans son sens favorable.

La STQ a réalisé les actions prévues à son plan de communication, dont l'objectif est d'améliorer la perception du public à son endroit, dans une proportion de 88 %, ce qui dépasse la cible fixée à 85 %.

La STQ continue par ailleurs de se positionner comme un acteur de développement économique et touristique dans plusieurs régions du Québec où elle offre des services de traverses maritimes. Elle entend assumer durablement ce rôle, véritable levier pour accroître sa notoriété, et prévoit le faire rayonner davantage au cours des prochaines années. Elle compte ainsi renforcer son positionnement en multipliant les liens de collaboration dans les régions desservies par son réseau et en favorisant la mise en œuvre d'initiatives porteuses en matière de développement durable et d'occupation du territoire.

Au total, bien que les résultats de ce bilan soient finaux pour la durée écourtée du Plan stratégique 2018-2022, il importe de rappeler qu'ils doivent être interprétés et appréciés sur une période plus brève (deux ans) que la plupart des objectifs auxquels ils sont rattachés et pour lesquels des cibles ont été préalablement définies.

Annexe 1

États financiers

2020-2021



Société des traversiers du Québec

ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION **69**

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT **70**

ÉTATS FINANCIERS

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ 72

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE 73

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS NETS 74

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE 75

NOTES COMPLÉMENTAIRES 76

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.

Document original signé

Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Document original signé

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

Québec, le 23 juin 2021

Rapport de l'auditeur indépendant

Au ministre des Finances

RAPPORT SUR L'AUDIT DES ÉTATS FINANCIERS

OPINION

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 2021, l'état des résultats et de l'excédent cumulé, l'état de la variation des actifs financiers nets 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, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 mars 2021, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de la variation de ses actifs financiers nets 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

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.

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 oeuvre 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 aux 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, compte tenu de l'application rétroactive du changement apporté à la méthode comptable relative à la constatation des subventions du gouvernement du Québec expliqué à la note 3, ces normes ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour la vérificatrice générale du Québec,

Document original signé

Yves Doré, CPA auditeur, CA
Directeur général

Québec, le 23 juin 2021

Société des traversiers du Québec

ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

	2021 BUDGET $	2021 RÉEL $	2020 RÉEL (redressé note 3) $
REVENUS			
Subventions du gouvernement du Québec	165 441 000	203 172 728	248 280 655
Transport des véhicules	12 342 522	8 081 571	8 438 793
Transport des passagers	11 146 278	5 893 784	9 223 654
Autres (note 4)	3 817 200	6 031 498	7 833 959
	192 747 000	223 179 581	273 777 061
CHARGES			
Frais d'exploitation (note 5)	134 412 424	164 602 731	153 580 935
Frais d'administration (note 6)	12 565 676	16 736 251	13 374 464
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	72 135	287 039
Amortissement des immobilisations corporelles	45 192 300	41 859 320	40 943 730
Intérêts sur la dette	20 241 000	19 604 843	19 620 013
	212 411 400	242 875 280	227 806 181
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(19 664 400)	(19 695 699)	45 970 880
DÉFICIT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI		(8 053 975)	(11 092 040)
Modification comptable (note 3)		709 288 270	666 355 455
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉ		701 234 295	655 263 415
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE		681 538 596	701 234 295

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Société des traversiers du Québec

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2021

	2021 $	2020 (redressé note 3) $
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 7)	58 193 474	39 054 321
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	695 376 778	709 288 270
Créances (note 8)	5 681 848	4 541 244
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 9)	11 738 478	11 251 794
Stocks destinés à la vente	80 223	87 162
	771 070 801	764 222 791
PASSIFS		
Billets à payer (note 11)	5 529 819	59 295 295
Charges à payer et frais courus (note 12)	36 692 677	27 294 912
Dette à long terme (note 13)	703 023 658	661 562 894
Loyers perçus d'avance	48 000	54 000
	745 294 154	748 207 101
ACTIFS FINANCIERS NETS	25 776 647	16 015 690
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations corporelles (note 14)	657 015 092	685 682 271
Pièces d'entretien et réparations futurs	202 559	642 514
Charges payées d'avance	44 298	393 820
	657 261 949	686 718 605
CAPITAL-ACTIONS (NOTE 16)	1 500 000	1 500 000
EXCÉDENT CUMULÉ	681 538 596	701 234 295

OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 17)

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Document original signé

Stéphane Lafaut
Président-directeur général

Document original signé

Pierre-Paul Pharand,
Président du conseil d'administration

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Société des traversiers du Québec

ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS NETS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2021

	2021		2020
	BUDGET	RÉEL	RÉEL (redressé note 3)
	$	$	$
(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE	(19 664 400)	(19 695 699)	45 970 880
Acquisition d'immobilisations corporelles	(40 700 000)	(13 266 526)	(64 531 898)
Amortissement des immobilisations corporelles	45 192 300	41 859 320	40 943 730
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	–	72 135	287 039
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	–	2 250	131
	4 492 300	28 667 179	(23 300 998)
Acquisition de charges payées d'avance	–	(3 748 256)	(1 551 630)
Acquisition de pièces d'entretien et réparations futurs	–	(202 559)	(642 514)
Utilisation de charges payées d'avance	–	4 097 778	1 398 874
Utilisation de pièces d'entretien et réparations futurs	–	642 514	1 183 421
	–	789 477	388 151
AUGMENTATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS	(15 172 100)	9 760 957	23 058 033
DETTE NETTE AU DÉBUT DE L'EXERCICE DÉJÀ ÉTABLI		(693 272 580)	(673 397 798)
Modification comptable (note 3)		709 288 270	666 355 455
ACTIFS FINANCIERS NETS (DETTE NETTE) AU DÉBUT DE L'EXERCICE REDRESSÉS		16 015 690	(7 042 343)
ACTIFS FINANCIERS NETS À LA FIN DE L'EXERCICE		25 776 647	16 015 690

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 2021

	2021 $	2020 (redressé note 3) $
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
(Déficit) Excédent de l'exercice	(19 695 699)	45 970 880
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	41 859 320	40 943 730
Perte sur disposition d'immobilisations corporelles	72 135	287 039
Revenus de placement réinvestis	(486 684)	(595 901)
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	41 438 771	40 628 868
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement :		
Créances	(1 140 604)	(2 141 569)
Subvention à recevoir	13 911 492	(42 932 815)
Stocks destinés à la vente	6 939	(17 127)
Charges à payer et frais courus	11 979 196	(1 876 837)
Pièces d'entretien et réparations futurs	439 955	540 907
Charges payées d'avance	349 522	(152 756)
	25 546 500	(46 580 197)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	47 289 572	40 019 551
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(15 745 101)	(63 716 738)
Disposition d'immobilisations corporelles	2 250	131
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(15 742 851)	(63 716 607)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts effectués long terme	61 323 000	14 575 000
Remboursements dette long terme	(19 862 236)	(18 354 306)
Emprunts effectués court terme	3 125 017	59 048 799
Remboursements billets à payer	(56 993 349)	(12 151 465)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(12 407 568)	43 118 028
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	19 139 153	19 420 972
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE	39 054 321	19 633 349
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE	58 193 474	39 054 321
INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES		
Intérêts payés au cours de l'exercice	19 304 002	18 618 375
Intérêts reçus au cours de l'exercice	469 721	733 521

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Société des traversiers du Québec

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 MARS 2021

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. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

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

INSTRUMENTS FINANCIERS

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

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

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

REVENUS

Prestations de services

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

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

Subventions gouvernementales

Les revenus de subventions qui sont des paiements de transfert sont constatés dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu à ces revenus, dans la mesure où ces subventions sont autorisées, que 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

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 lorsque celle-ci est déterminable au moment de leur acquisition, dans le cas contraire ces immobilisations sont comptabilisées à la valeur symbolique.

	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. MODIFICATION COMPTABLE

SUBVENTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

La Société a acquis ou construit au fil des années des immobilisations pour lesquelles une aide financière sera ou a été octroyée par le gouvernement du Québec afin de rembourser l'emprunt contracté.

Auparavant, cette aide financière était comptabilisée à titre de subvention à recevoir lorsqu'elle était autorisée par le Parlement québécois et que les travaux admissibles étaient réalisés par la Société. L'autorisation parlementaire suivait généralement le rythme du remboursement des emprunts contractés par la Société.

Le 9 mars 2021, le gouvernement a annoncé sa décision de modifier l'application de la norme comptable sur les paiements de transfert. Cette modification entraîne une comptabilisation plus rapide des subventions à recevoir dans les états financiers de la Société puisqu'elle se fera sur la période de réalisation des travaux admissibles de la Société.

Cette modification a été appliquée rétroactivement avec redressement des états financiers des exercices antérieurs. Le tableau suivant présente le redressement au 31 mars 2020 ainsi que l'incidence sur les soldes au 31 mars 2021, à titre comparatif. Ceci a eu pour effet d'augmenter (de diminuer) les postes suivants des états financiers :

	2021 $	2020 $
ÉTAT DES RÉSULTATS ET DE L'EXCÉDENT CUMULÉ		
Subvention du gouvernement du Québec	(13 911 492)	42 932 815
Déficit de l'exercice (2021) / Excédent de l'exercice (2020)	13 911 492	42 932 815
Déficit cumulé au début de l'exercice déjà établi	(709 288 270)	(666 355 455)
Excédent cumulé à la fin de l'exercice	695 376 778	709 288 270
ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE		
Subvention à recevoir du gouvernement du Québec	695 376 778	709 288 270
Actifs financiers nets	695 376 778	709 288 270
Excédent cumulé	695 376 778	709 288 270
ÉTAT DE LA VARIATION DES ACTIFS FINANCIERS NETS		
Dette nette au début de l'exercice déjà établi	(709 288 270)	(666 355 455)
Déficit de l'exercice (2021) / Excédent de l'exercice (2020)	13 911 492	42 932 815
Actifs financiers nets à la fin de l'exercice	695 376 778	709 288 270
ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE		
Déficit de l'exercice (2021) / Excédent de l'exercice (2020)	13 911 492	42 932 815
Variation des actifs et des passifs liés au fonctionnement		
Variation des subventions à recevoir du gouvernement du Québec	13 911 492	(42 932 815)

4. AUTRES REVENUS

	2021 $	2020 $
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	486 684	595 901
Réclamation d'assurances	4 223 941	5 000 000
Intérêts sur dépôts bancaires	439 488	613 138
Droits d'amarrage	22 184	83 601
Droits de débarcadère ferroviaire	129 425	187 078
Stationnement et divers	195 922	727 531
Services à la clientèle (cafétéria, boutique et bar)	450 615	502 550
Affichage publicitaire	10 492	18 533
Location de locaux	72 747	105 627
	6 031 498	7 833 959

5. FRAIS D'EXPLOITATION

	2021 $	2020 $
Traitements et avantages sociaux	42 341 235	39 319 449
Formation du personnel	755 690	647 189
Contrats d'exploitation	37 366 004	40 695 704
Affrètement de navires	831 276	1 742 506
Carburant	11 179 591	12 949 869
Entretien et réparation - navires	36 285 416	31 266 629
Entretien et réparation - quais	8 670 858	7 068 644
Entretien et réparation - bâtiments	3 666 499	1 929 397
Taxes foncières et scolaires	1 821 432	1 782 907
Assurances	2 678 939	2 430 259
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	1 075 711	849 589
Frais de déplacement	836 944	672 433
Coût des marchandises vendues	158 745	197 727
Maintenance des TI et télécommunications	403 704	459 733
Uniformes	491 088	449 336
Communications et marketing	161 523	106 686
Honoraires professionnels	4 684 590	2 989 288
Frais de port et frais de quai	2 097 296	2 575 811
Autres	9 096 190	5 447 779
	164 602 731	153 580 935

6. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2021 $	2020 $
Traitements et avantages sociaux	11 689 192	9 436 230
Formation du personnel	118 977	125 865
Frais de déplacement	167 295	173 761
Honoraires professionnels	1 986 075	1 570 678
Frais reliés au bâtiment du siège social	279 871	338 912
Communications et marketing	786 270	511 320
Maintenance des TI et télécommunications	866 839	697 666
Papeterie et impression	120 903	144 533
Autres	720 829	375 499
	16 736 251	13 374 464

7. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2021 $	2020 $
Encaisse, taux de base moins 2,25 % (2020 : taux de base moins 2,25 %)	52 597 362	3 009 586
Dépôts à terme rachetables sans échéance, 2,75 % (2020 : 2,75 %)	5 549 877	5 501 757
Compte bancaire à surintérêts, taux de base moins 1,65 % (2020: taux de base moins 1,65 %)	46 235	30 542 978
	58 193 474	39 054 321

8. CRÉANCES

	2021 $	2020 $
Taxes à la consommation à recevoir	3 542 942	2 338 919
Comptes clients et autres créances	2 138 906	2 202 325
	5 681 848	4 541 244

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

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

	2021 $	2020 $
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	1 376	5 413
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché 2021 : 13 363 475 $, 2020 : 13 145 875 $)	11 737 251	11 246 530
Moins : frais de garde	(149)	(149)
	11 738 478	11 251 794

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 1,23 % et 7,00 % (2020 : 0,7 % et 7,00 %). Les échéances s'échelonnent d'octobre 2021 à octobre 2029 (2020 : août 2020 à octobre 2029).

10. FACILITÉS DE CRÉDIT

La Société dispose de facilités de crédit, sous forme d'avances ou de découverts de compte, n'excédant pas un montant total en cours de 10 000 000 $ (2020 : 10 000 000 $) auprès d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 décembre 2022. Les montants prélevés portent intérêt à un taux annuel variable calculé quotidiennement et payable mensuellement. Aux 31 mars 2021 et 2020, les facilités de crédit étaient inutilisées.

11. BILLETS À PAYER

Un nouvel emprunt s'est ajouté du Fonds de financement portant intérêt au taux de 0,33 % et échéant le 6 mai 2021 comparativement à quatre en 2020 (deux emprunts portant respectivement intérêt au taux de 1,56 % et 1,99 %, échéant le 30 avril 2020 et deux emprunts au taux d'intérêt de 1,50 % et 1,59 %, échéant le 28 mai 2020).

12. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2021 $	2020 $
Fournisseurs et frais courus		
Autres	28 491 195	18 834 018
Apparentés	4 928 350	5 862 173
Provision pour congés de maladie	350 106	227 835
Provision pour vacances	2 442 831	2 054 510
Déductions à la source	480 195	316 376
	36 692 677	27 294 912

13. DETTE À LONG TERME

	2021 $	2020 $
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 4,61 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 $, échue en décembre 2020	–	289 532
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 6,13 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 $, échéant en juin 2028	1 213 760	1 338 880
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,48 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 $, échéant en décembre 2021	493 908	971 860
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,49 %, remboursable par des versements semestriels de 196 036 $, échéant en octobre 2029	5 980 441	6 161 192
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,12 %, remboursable par des versements semestriels de 425 924 $, échéant en septembre 2023	2 024 038	2 792 916
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,56 %, remboursable par des versements semestriels de 387 266 $, échéant en septembre 2023	7 732 128	8 220 024
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,60 %, remboursable par des versements semestriels de 71 973 $, échéant en septembre 2023	339 836	467 875
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,47 %, remboursable par des versements semestriels de 89 440 $, échéant en mai 2024	582 846	737 445
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,40 %, remboursable par des versements semestriels de 490 139 $, échéant en septembre 2025	11 894 294	12 578 536
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,73 %, remboursable par des versements semestriels de 4 203 370 $, échéant en septembre 2025	150 888 229	155 110 210
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,33 %, remboursable par des versements semestriels de 1 113 238 $, échéant en décembre 2048	40 444 145	41 319 666
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 1,45 %, remboursable par des versements semestriels de 163 886 $, échéant en juillet 2021	162 091	483 217
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,87 %, remboursable par des versements semestriels de 943 828 $, échéant en décembre 2048	36 217 715	37 061 131
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,71 %, remboursable par des versements semestriels de 289 314 $, échéant en septembre 2027	3 422 809	3 901 025
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,23 %, remboursable par des versements semestriels de 5 523 758 $, échéant en novembre 2048	203 129 014	207 599 192
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 3,01 %, remboursable par des versements semestriels de 3 585 880 $, échéant en mars 2049	135 413 249	138 500 838
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,54 %, remboursable par des versements semestriels de 261 660 $, échéant en mars 2029	3 765 360	4 187 642
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,52 % remboursable par des versements semestriels de 465 607 $, échéant en juin 2039	13 710 426	14 290 303
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 1,94 %, remboursable par des versements semestriels de 1 298 022 $, échéant en juillet 2040	42 010 819	–
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 1,4 %, remboursable par des versements semestriels de 429 871 $, échéant en juillet 2030	7 624 140	–
Emprunt du Fonds de financement, taux effectif de 2,08 % remboursable par des versements semestriels de 319 642 $, échéant en novembre 2040	10 423 000	–
	703 023 658	661 562 894

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 $
2022	21 667 660	19 400 672
2023	21 592 032	18 802 664
2024	27 859 316	18 087 392
2025	21 143 881	17 391 050
2026	157 902 544	14 926 643
2027 et suivantes	427 306 815	158 602 809
	677 472 248	247 211 230

14. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Terrains	Quais*	Bâtiments*	Navires*	Ameublement et équipement*	Matériel roulant	Améliorations locatives	2021
	$	$	$	$	$	$	$	$
Coût								
Solde au début	3 125 179	183 338 570	69 630 922	730 714 208	14 024 474	942 391	2 178 090	1 003 953 834
Acquisitions	–	3 056 212	640 485	7 988 618	612 342	410 530	558 339	13 266 526
Dispositions	–	–	(150 267)	–	(2 309 389)	–	–	(2 459 656)
Solde à la fin	3 125 179	186 394 782	70 121 140	738 702 826	12 327 427	1 352 921	2 736 429	1 014 760 704
Amortissement cumulé								
Solde au début	–	67 794 492	29 089 110	208 436 152	11 048 026	622 606	1 281 177	318 271 563
Amortissement	–	5 504 782	3 779 578	31 417 904	811 370	157 515	188 171	41 859 320
Dispositions	–	–	(136 635)	–	(2 248 636)	–	–	(2 385 271)
Solde à la fin	–	73 299 274	32 732 053	239 854 056	9 610 760	780 121	1 469 348	357 745 612
Valeur comptable nette	3 125 179	113 095 508	37 389 087	498 848 770	2 716 667	572 800	1 267 081	657 015 092

* Au 31 mars 2021, ces postes incluent un total de 7 877 004 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 1 919 505 $, bâtiments 17 055 $, navires 5 713 884 $ et ameublement et équipements 226 560 $.

Au 31 mars 2021, le poste «Charges à payer et frais courus» inclut un montant de 899 805 $ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2021, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 61 461 $ d'intérêts capitalisés, dont aucun montant n'est présenté dans les charges à payer et frais courus.

	Terrains	Quais*	Bâtiments*	Navires*	Ameublement et équipement*	Matériel roulant	Améliorations locatives*	2020
	$	$	$	$	$	$	$	$
Coût								
Solde au début	2 165 253	172 909 088	65 935 682	688 025 244	13 167 849	840 029	1 563 306	944 606 451
Acquisitions	959 926	10 429 482	3 775 150	47 770 197	856 625	125 734	614 784	64 531 898
Dispositions	–	–	(79 910)	(5 081 233)	–	(23 372)	–	(5 184 515)
Solde à la fin	3 125 179	183 338 570	69 630 922	730 714 208	14 024 474	942 391	2 178 090	1 003 953 834
Amortissement cumulé								
Solde au début	–	62 486 987	25 745 763	181 844 139	10 413 972	524 217	1 210 100	282 225 178
Amortissement	–	5 307 505	3 418 095	31 392 874	634 054	120 125	71 077	40 943 730
Dispositions	–	–	(74 748)	(4 800 861)	–	(21 736)	–	(4 897 345)
Solde à la fin	–	67 794 492	29 089 110	208 436 152	11 048 026	622 606	1 281 177	318 271 563
Valeur comptable nette	3 125 179	115 544 078	40 541 812	522 278 056	2 976 448	319 785	896 913	685 682 271

* Au 31 mars 2020, ces postes incluent un total de 22 713 321 $ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 12 033 584 $, bâtiments 4 146 118 $, navires 5 271 476 $, équipements 649 537 $ et améliorations locatives 612 606 $.

Au 31 mars 2020, le poste «Charges à payer et frais courus» inclut un montant de 3 481 236 $ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2020, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 348 755 $ d'intérêts capitalisés, dont un montant de 43 100 $ est présenté dans les charges à payer et frais courus.

15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

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

Au 1er janvier 2021, le taux de cotisation pour le RREGOP est passé de 10,63 % à 10,33 % de la masse salariale admissible et le taux pour le RRPE et le RRAS, qui fait partie du RRPE, est resté à 12,29 % (2020 : 12,29 %) 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. Pour les années civiles 2020 et 2021, le montant de compensation à verser par l'employeur (part des participants et part de l'employeur) qui sera déterminé par Retraite Québec sera basé sur la perte assumée par la caisse des participants du RRPE en raison du transfert de participants en provenance du RREGOP.

Ainsi, la Société a estimé un montant de compensation de 6 % de la masse salariale admissible pour l'année civile 2021 (2020 : 6 %).

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 2 702 657 $ (2020 : 2 509 239 $). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. CAPITAL-ACTIONS

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

	2021 $	2020 $
Émis et payé :15 000 actions	1 500 000	1 500 000

17. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société détient vingt-neuf baux de location qui ont été signés entre 2004 et 2020. 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 628 632 $ (2020: 535 258 $) lié aux options de renouvellement.

La Société compte neuf 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 43 188 649 $ (2020: 12 498 296 $) lié aux options de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2021, la charge de loyer s'élève à 1 310 890 $ (2020: 696 461 $) et le montant versé aux transporteurs atteint 37 366 004 $ (2020: 40 695 704 $). De plus, la Société s'est engagée envers cinq entreprises, principalement pour des travaux sur les infrastructures, construction de navires et pour la surveillance des travaux, pour un montant totalisant 42 103 569 $ (2020: 7 157 162 $).

Au 31 mars 2021, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	BAUX $	ENTENTES DE SERVICE* $
2022	1 187 988	39 501 338
2023	446 510	40 301 593
2024	358 305	18 999 373
2025	166 098	–
2026	9 826	–
Exercices subséquents	39 718	–
	2 208 445	98 802 304

Au 31 mars 2020, les obligations contractuelles de la Société totalisaient 1 696 832 $ pour les baux et 85 549 330 $ pour les ententes de service.

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

18. 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.

19. 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 2021.

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 2021 est la suivante :

	2021 $	2020 $
Trésorerie et équivalents de trésorerie	58 193 474	39 054 321
Comptes clients et autres créances	2 138 906	2 202 325
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	11 738 478	11 251 794
	72 070 858	52 508 440

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 2021 et 2020, 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 193 748 $ (2020 : 397 643 $) à la date de clôture. L'échéance des comptes clients est détaillée dans le tableau suivant :

	2021 $	2020 $
0 à 30 jours	1 945 158	1 804 682
31 à 60 jours	55 527	140 546
61 à 90 jours	12 821	14 215
Plus de 90 jours	125 400	242 882
	2 138 906	2 202 325

Au 31 mars 2021, la Société avait pour 15 700 $ (2020 : 14 139 $) de comptes clients dépréciés et échus. Au cours de l'exercice, la société a radié 8 991 $ de comptes clients provisionnés et en a récupéré 148 $. En 2020, la Société n'a récupéré aucun des comptes clients dépréciés et aucun compte n'a été radié.

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 :

	2021 $	2020 $
Charges à payer et frais courus, excluant les déductions à la source :		
Moins de 90 jours	31 296 912	20 333 102
De 90 à 365 jours	4 915 570	6 645 434
	36 212 482	26 978 536

Le détail des échéances pour les billets à payer se trouve à la note 11 et celui pour la dette à long terme à la note 13.

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 juqu'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 2,5 années (2020 : 3,4 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.

Annexe 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

SECTION 1 : Objet et champ d'application

1.1 Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration de la Société des traversiers du Québec (STQ), de favoriser la transparence au sein de celle-ci et de responsabiliser ses administrateurs et ses dirigeants.

1.2 Le code s'applique aux administrateurs et aux dirigeants de la STQ.

À moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par « dirigeant », le président-directeur général, qui est le principal dirigeant de la STQ, et toute personne qui assume, sous l'autorité immédiate de celui-ci, des responsabilités à temps plein à titre de vice-président ou de directeur de la STQ.

1.3 Le code complète les dispositions du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M-30, r. 1) qui sont applicables aux administrateurs de la STQ et ajoute à ces normes des paramètres additionnels, conformément aux articles 34 à 36 de ce règlement.

SECTION 2 : Mission et valeurs de la STQ

2.1 Dans le cadre des objets établis par sa loi constitutive, la mission de la STQ est la suivante : Présents là où la route s'arrête, nous relions les communautés en assurant la mobilité maritime du Québec, grâce au savoir-faire de nos employés.

2.2 Les valeurs véhiculées par la STQ sont :
- La rigueur
- L'excellence
- La passion

Ces valeurs sont partagées par l'ensemble de son personnel et déterminent les comportements nécessaires pour réaliser la mission et la vision de l'organisation.

SECTION 3 : Principes d'éthique et règles générales de déontologie

3.1 Principes d'éthique et règles générales de déontologie applicables aux administrateurs et aux dirigeants

3.1.1 Les administrateurs et les dirigeants de la STQ sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la STQ et à la bonne administration de ses biens, et ce, dans le respect de ses valeurs.

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

3.1.2 L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, reproduit à l'annexe A, et le présent code.

Le dirigeant est tenu de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le présent code, de même que les principes et les règles établis dans le Code d'éthique et de déontologie des employés de la STQ.

En cas de divergence entre les principes et les règles applicables, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

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

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

3.1.4 L'administrateur ou le dirigeant doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération locale, régionale, politique ou partisane.

3.1.5 L'administrateur ou le dirigeant doit faire preuve de réserve dans la manifestation de ses opinions politiques.

3.1.6 L'administrateur ou le dirigeant ne doit pas confondre les biens de la STQ avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers. Il doit en outre organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent pas nuire à l'exercice de ses fonctions.

3.1.7 L'administrateur ou le dirigeant ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

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

3.1.9	L'administrateur ou le dirigeant ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la STQ, qui en disposera selon l'usage.
3.1.10	L'administrateur ou le dirigeant ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.
3.1.11	L'administrateur ou le dirigeant doit agir avec respect dans ses relations avec les autres membres du conseil d'administration ou du comité de direction, le personnel de la STQ, la clientèle de celle-ci ou toute autre personne avec qui il entre en relation.

3.2 Exercice de la fonction d'administrateur

3.2.1	L'administrateur se rend disponible pour remplir ses fonctions, s'assure de bien connaître l'évolution des affaires de la STQ et des dossiers portés à son attention, prend une part active aux délibérations et évite de s'abstenir d'exercer son droit de vote, sauf pour un motif sérieux. L'administrateur s'assure que les procès-verbaux reflètent adéquatement les décisions prises et les discussions entourant chacune d'elles.
3.2.2	L'administrateur met à profit ses connaissances, ses aptitudes et son expérience de manière à assurer la saine gestion des affaires de la STQ. Sauf pour un renseignement ou un fait pour lequel il est tenu à la confidentialité, l'administrateur révèle tout renseignement ou fait aux autres administrateurs lorsqu'il sait que la communication de ce renseignement ou de ce fait pourrait avoir une influence significative sur une décision à prendre ou une action à poser.
3.2.3	Avant de participer à une décision par vote ou autrement, l'administrateur s'assure que celle-ci respectera l'ensemble des règles et politiques applicables à la STQ, à moins que la décision n'ait pour but de les modifier.
3.2.4	L'administrateur doit s'assurer que la reddition de comptes touchant les affaires de la STQ et l'information y afférente respectent les règles applicables en cette matière et soient présentées d'une façon claire et transparente.

SECTION 4 : Conflits d'intérêts

4.1	L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit dénoncer à la STQ tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la STQ, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.
4.2	Une fois par année, chaque administrateur doit remettre au président du conseil d'administration une déclaration écrite dénonçant, au mieux de ses connaissances, tout intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et celui de la STQ, notamment un droit qu'il peut faire valoir contre cette dernière, ou une déclaration écrite attestant qu'il n'a pas de tels intérêts. Un administrateur doit en outre, en cas de changement dans sa situation à cet égard, modifier sans délai sa déclaration.
4.3	Le président du conseil d'administration, le président-directeur général ou un autre dirigeant ne peut avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la STQ. Si un tel intérêt lui échoit, notamment par succession ou donation, il doit y renoncer ou en disposer avec diligence. Tout autre administrateur qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la STQ doit dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question. Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un dirigeant de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la STQ par lesquelles il serait aussi visé.
4.4	L'administrateur autre que le président-directeur général de la STQ ne peut agir comme porte-parole de celle-ci, sauf avec l'autorisation expresse du conseil ou du président-directeur général.
4.5	L'administrateur évite de prendre position publiquement à l'encontre des décisions de la STQ ou, par des propos immodérés, de porter atteinte à la réputation de la STQ, de ses administrateurs, de ses dirigeants ou des autres personnes qui y œuvrent.

SECTION 5 : Rémunération

5.1	L'administrateur rémunéré ou le dirigeant qui, à la demande de la STQ, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, et reçoit une rémunération quelconque ou des jetons de présence doit les remettre à la STQ.
5.2	L'administrateur qui bénéficie d'un laissez-passer délivré par la STQ ne doit l'utiliser qu'à des fins personnelles ou dans le cadre de ses fonctions pour la STQ, et ce, dans le respect des politiques ou directives émises par la STQ au regard de ces titres de transport.

SECTION 6 : Activités politiques

6.1	Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions et en informer le secrétaire général du Conseil exécutif. Tout autre administrateur doit suspendre ses fonctions relatives au conseil d'administration ou à l'un de ses comités et en informer le président du conseil d'administration.

6.2	L'administrateur à temps plein ou le dirigeant qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
6.3	L'administrateur à temps plein ou le dirigeant qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.
6.4	L'administrateur à temps plein ou le dirigeant qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 6.2 ou à l'article 6.3 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le trentième jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le trentième jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.
6.5	L'administrateur à temps plein ou le dirigeant dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur ou de dirigeant. Il doit faire de même dans le cas d'une charge publique à temps partiel, si celle-ci est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve.
6.6	L'administrateur à temps partiel qui est élu à une charge publique à temps plein susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve et qui accepte son élection doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.
6.7	L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée ou le dirigeant qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

SECTION 7 : Cessation de fonctions

7.1	L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au sein de la STQ.
7.2	L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ou donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la STQ ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat. Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la STQ est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public. Les administrateurs ou les dirigeants de la STQ ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur ou le dirigeant qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

SECTION 8 : Adhésion au code

8.1	Dans les soixante jours de l'adoption du présent code par le conseil d'administration, chaque administrateur ou dirigeant doit transmettre au secrétaire de la STQ l'attestation contenue à l'annexe B. Chaque nouvel administrateur ou dirigeant doit faire de même dans les soixante jours de sa nomination. Il doit prendre connaissance du présent code d'éthique et de déontologie et s'y conformer.

SECTION 9 : Application du code et processus disciplinaire

9.1	Le président du conseil d'administration de la STQ doit s'assurer du respect du présent code.
9.2	Pour l'application du présent code, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration, le président-directeur général ou tout autre administrateur nommé par le gouvernement qui est en cause. Le président-directeur général est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre dirigeant. Le comité de gouvernance et d'éthique conseille le président du conseil d'administration et le conseil d'administration en matière d'éthique et de déontologie.
9.3	L'administrateur ou le dirigeant doit collaborer avec le président du conseil d'administration et le comité de gouvernance et d'éthique lorsqu'il est prié de le faire.
9.4	En cas de manquement aux principes d'éthique ou aux règles de déontologie prévus au présent code, l'administrateur sera soumis au processus disciplinaire établi au chapitre VI du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

SECTION 10 : Dispositions finales

10.1	Le présent code remplace le Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec adopté le 11 décembre 1998.
10.2	Le présent code entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d'administration de la STQ.

ANNEXE A	Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (RLRQ, c. M-30, r. 1), http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cr/M-30,%20r.%201/
ANNEXE B	Formulaire pour signature « Attestation de connaissance » du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec, disponible sur demande auprès de la STQ

Société des Traversiers du Québec