

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2015



—PRIORITÉ—
CLIENT

—PRIORITÉ—
CLIENT

NOUS AMÉLIORONS LA VIE À LAVAL



TABLE DES MATIÈRES

4	MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
6	MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
8	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE – AN 3
9	L'ANNÉE 2015 EN CHIFFRES
12	LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
13	LE COMITÉ DE DIRECTION
14	RÉALISATIONS 2015
18	<p>STRATÉGIE</p> <p>1</p> <p>EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA STRATÉGIE 1 :</p> <p>DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE</p>
22	<p>STRATÉGIE</p> <p>3</p> <p>EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA STRATÉGIE 3 :</p> <p>FAIRE DE LA STL UNE ENTREPRISE PLUS ÉCORESPONSABLE</p>
24	<p>CONDITION</p> <p>2</p> <p>EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA DEUXIÈME CONDITION DE RÉUSSITE :</p> <p>VISER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE</p>
31	AUTRES FAITS SAILLANTS 2015
36	ÉTATS FINANCIERS 2015



MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉPARER AUJOURD'HUI LE RÉSEAU DE DEMAIN

En 2015, la popularité de la Société de transport de Laval (STL) ne s'est pas démentie. Notre achalandage a connu une légère hausse comparativement à 2014. Il s'agit là d'un résultat digne de mention en cette année difficile pour le transport en commun, qui a fait face à une stagnation de l'économie et à une baisse importante du prix du pétrole. Nous attribuons en partie ce résultat à la qualité de notre service. Chaque jour, nos équipes travaillent pour améliorer la vie à Laval, et ce, non seulement sur le plan environnemental, mais également sur les plans économique et social.

À ce chapitre, l'évolution constante de la population de même que du territoire à desservir, commande à la STL de se projeter dans l'avenir, afin de préparer dès aujourd'hui le réseau de transport collectif de demain. La vision et les objectifs que nous poursuivons sont contenus à l'intérieur de notre Plan stratégique 2013-2022. Ce plan présente une perspective de développement pour tous les modes de transport collectif ainsi que pour tous les équipements et infrastructures.

CONCERTATION ET DÉPLOIEMENT

En 2015, un travail considérable a été réalisé pour développer le réseau de manière optimale pour les clients. Les études, de même que les appels d'offres pour le déploiement des Mesures préférentielles pour bus (MPB), qui devraient donner plus de rapidité aux déplacements de notre clientèle et de ponctualité à nos autobus, sont complétés. D'ici la fin de 2016, la ville de Laval sera dotée de près de 14,4 kilomètres de voies réservées, alors que 227 feux de circulation seront équipés de feux intelligents, 53 arrêts ou abribus seront déplacés pour plus de commodité et 10 feux chandelle permettant aux autobus de s'engager comme si le feu était vert, seront en place. Le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports finance ces projets à 100 %.

La STL travaille en concertation étroite avec la Ville de Laval pour l'implantation des MPB. Cet arrimage essentiel permet de développer le réseau, en tenant compte des changements apportés au territoire, et de composer avec les travaux en cours ou à venir. Coordonner les services de transport collectif et l'aménagement du territoire n'est pas toujours chose facile comme nous l'avons constaté par le passé. Mais nous sommes aujourd'hui sur la bonne voie pour que cohabitent harmonieusement les transports collectifs et actifs, l'urbanisme et les besoins de la population.

La Ville de Laval a également accueilli favorablement le projet de loi n° 76, qui modifie l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans l'agglomération de Montréal. Ce projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec le 12 novembre dernier, et la STL était présente pour faire entendre sa position. Tout en souscrivant entièrement aux principes directeurs de ce projet de loi, la STL veillera à ce que ce nouveau régime de gouvernance ne vienne pas limiter sa capacité d'innovation tant au point de vue technologique que tarifaire. Ainsi, elle demeurera attentive pour que les personnes âgées de 65 ans et plus puissent conserver le privilège de gratuité dans leurs déplacements sur le territoire lavallois.

Le titre *Horizon 65+* a d'ailleurs été reconduit en 2016, de même que la tarification spéciale en juillet et août pour les jeunes âgés de 12 à 16 ans. La tarification à 1 \$ pour les jours de smog sera aussi de retour l'an prochain. À ce jour, 19 730 Lavallois de 65 ans et plus se sont prévalus du titre *Horizon 65+*, et leur présence dans nos autobus s'est encore accrue de 15 %. Quant au transport adapté, il a connu une hausse de 8 %, un résultat attribuable en grande partie à ce nouveau titre.

UNE GRANDE MENTION

Au mois de novembre dernier, Jacques Daoust, alors ministre de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, a remis à Guy Picard, directeur général de la STL, la Grande Mention dans le cadre du Mouvement québécois de la qualité. Les prix remis lors de cet événement constituent les plus hautes distinctions attribuées annuellement par le gouvernement du Québec, aux entreprises privées et aux organismes publics, qui se démarquent par la qualité de leur gestion et par leur performance globale.

La STL a entrepris diverses actions au cours des dernières années, afin de bonifier ses pratiques de gestion. Que ce soit dû à ses méthodes de planification, de gestion du patrimoine, de gestion de projets ou à ses programmes d'entretien préventif ou curatif, chaque secteur de l'entreprise est régulièrement soumis à des activités d'amélioration continue. Ce prix prestigieux vient, par conséquent, saluer le travail de l'ensemble des équipes de la STL que je tiens, en mon nom et au nom des membres du conseil d'administration, à féliciter et à remercier chaleureusement.

C'est donc forte de l'engagement et du savoir-faire de tous que la STL aborde une nouvelle phase de son développement.

Elle peut également s'appuyer sur la confiance de la Ville de Laval, qui la soutient entièrement dans ses avancements, et qui l'encourage vivement à poursuivre le développement de nouvelles technologies pour lesquelles elle est aujourd'hui avantageusement reconnue. L'administration lavalloise continuera d'ailleurs à lui démontrer son soutien en 2016, en haussant la contribution municipale de 7 %. C'est notre façon de remercier les Lavallois de leur fidélité.



David De Cotis

Président du conseil d'administration



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

LE SENS DU CLIENT

L'année 2015 s'est avérée une année marquante à bien des égards. Au-delà d'assurer plus de 83 500 déplacements au quotidien, d'informer les clients et de les orienter tout en développant nos services afin que ceux-ci répondent à leurs besoins, la Société de transport de Laval a jeté en 2015 des bases solides pour poursuivre son élan. Car l'année 2016 sera celle du plus grand chantier qu'elle ait connu à ce jour.

D'abord, nous avons complété notre Plan d'affaires qui fixait le cadre de nos objectifs, pour la période 2013-2015, avec des cibles précises pour l'augmentation de notre achalandage et pour la diminution de nos propres émissions de gaz à effet de serre (GES). La majorité des projets inscrits a été réalisée. Évidemment, l'augmentation de l'achalandage constitue un défi significatif, tout comme la diminution des GES. En effet, des facteurs externes, tels que la baisse du prix de l'essence et certains délais dans le processus d'acquisition de véhicules hybrides, ont eu un impact sur le calendrier initial. Toutefois, nous sommes confiants que les projets que nous réaliserons au cours des prochaines années, nous permettront d'atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés. Que ce soit en termes de niveau de service, de déplacements, d'accessibilité et de frais d'exploitation et d'attractivité, nous avons développé plusieurs mesures qui permettront d'accroître la performance de notre réseau.

À L'ÉCOUTE DE LA CLIENTÈLE

Parmi les principaux projets, on compte les Mesures préférentielles pour bus (MPB) qui verront leur concrétisation au cours des prochains mois. Chacune de ces mesures a pour objectif de rendre notre réseau encore plus fluide, efficace et compétitif face à l'automobile. La Ville de Laval en profitera, d'ailleurs, pour apporter des améliorations au réseau routier, aux zones piétonnières et aux pistes cyclables. À terme, tous ces changements modifieront considérablement le visage du transport collectif et actif à Laval.

Nous avons continué à concentrer nos efforts sur le service rendu à nos clients, en révisant notre réseau au cours de l'automne. Des modifications importantes ont été apportées pour tenir compte des développements résidentiels, des demandes de la clientèle et des analyses d'achalandage.

Notre objectif d'avoir quatre lignes accessibles sur notre réseau régulier en 2015 a aussi été atteint.

Nous avons également été à l'écoute des besoins de la clientèle pour la création de la nouvelle ligne 360, qui desservira, à compter de janvier 2016, une partie du centre-ville de Laval. Développée et implantée en collaboration avec les hôtels de Laval, le Cosmodôme, les partenaires du Centropolis, le Carrefour Laval, le Centre Laval et Tourisme Laval, ce projet-pilote sera évalué régulièrement afin de s'assurer qu'il rencontre les attentes des clients.

Parmi les principales attentes de nos clients, figure la ponctualité des autobus. Nous avons donc poursuivi nos démarches pour réduire les avances. Les correctifs apportés nous ont permis d'atteindre notre objectif annuel de 90 % de ponctualité, pour la première fois depuis 2011.

L'année 2015 nous a aussi permis de redéfinir les termes de notre Engagement client pour le réseau régulier de même que pour le transport adapté. Nous relancerons en 2016 notre Garantie qualité, afin d'envoyer un message clair sur la qualité de nos services. Cette garantie portera sur le respect de l'horaire, la propreté, la qualité de l'information, le droit de s'exprimer et d'être entendu et, naturellement, sur le confort. À cet effet, nous avons fait l'acquisition de 28 nouveaux autobus hybrides nouvelle génération, qui, en plus de nous permettre de diminuer nos propres émissions de GES, sont aussi climatisés, ce qui assurera des déplacements plus confortables.

L'année 2015 a permis à la STL de finaliser ses travaux d'agrandissement des bureaux administratifs, et l'année 2016 verra la fin des travaux d'agrandissement du garage, qui pourra accueillir 60 autobus supplémentaires. Nous exploiterons également les nombreuses fonctionnalités du nouveau système de répartition HASTUS, qui a été intégré à nos systèmes existants, et profiterons des avantages découlant de l'implantation des phases II et III d'une solution d'Intelligence d'affaires (BI), qui a permis de doter l'entreprise d'un entrepôt de données robustes ainsi que d'un outil d'analyse de gestion.

Finalement, l'année 2016 sera marquée par l'adoption du projet de loi n° 76 qui viendra changer fondamentalement trois choses pour le transport collectif. Le financement, les tarifications locale et régionale et l'instauration de contrats de performance qui vont baliser l'amélioration de la qualité des services. Nous souscrivons entièrement à ces principes directeurs et serons heureux de collaborer à leur mise en place.

DES EFFORTS SOUTENUS

C'est la somme de toutes ces réalisations que la Grande Mention, décernée alors par le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations, est venue récompenser en 2015. Les nombreux accomplissements qu'elle souligne ne se sont pas réalisés en quelques mois. Ils sont le résultat d'un travail de longue haleine, qui s'est amorcé il y a plus de quinze ans et qui se traduit aujourd'hui par des activités systématiques d'amélioration continue et par la mise en place d'innovations. Nos outils ont fait leurs preuves, notre service est à la fine pointe et les deux axes se fondent plus que jamais pour aller dans le même sens : celui du client.

Je termine en remerciant les membres du conseil d'administration pour leur vision, leur confiance et leur soutien. La hausse de 7 % de la contribution municipale consentie pour 2016, va nous permettre de maintenir le cap sur le développement du transport collectif à Laval.

Merci également à nos employés pour leur engagement. Ils sont au cœur de notre réussite en réalisant, avec efficacité et savoir-faire, plus de 83 500 déplacements par jour.



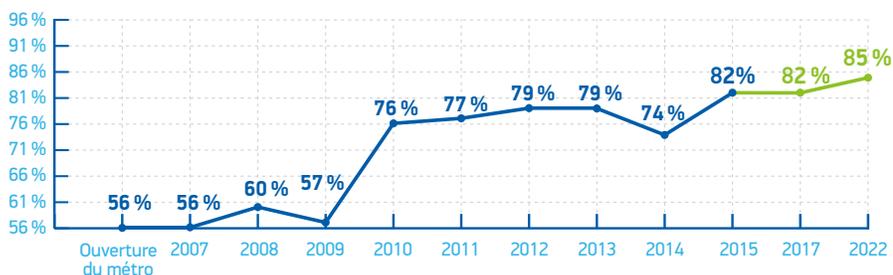
Guy Picard
Directeur général

LES INDICATEURS DE PERFORMANCE – AN 3

RÉEL : — PROJECTION : —

1

INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE



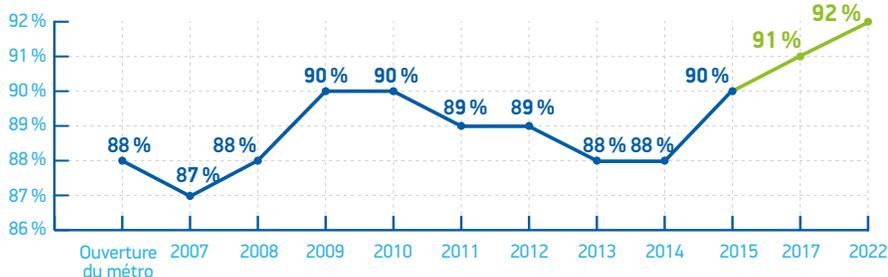
2

ACCROISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE DEPUIS L'OUVERTURE DU MÉTRO (KM COMMERCIAUX)



3

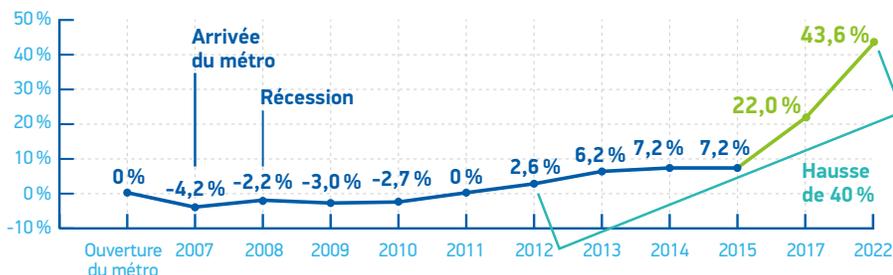
PONCTUALITÉ*



* Lorsque l'autobus arrive à l'arrêt entre 0 et 5 minutes de l'heure prévue, la ponctualité est respectée.

4

POURCENTAGE D'AUGMENTATION DE L'ACHALANDAGE DEPUIS L'OUVERTURE DU MÉTRO



L'ANNÉE 2015 EN CHIFFRES

—PRIORITÉ—
CLIENT

DÉPLACEMENTS PAR JOUR

59 129*



BUDGET

131 092 000 \$



RÉSEAU (en kilomètre)

1 403



EMPLOYÉS

886



CHAUFFEURS

572



KILOMÉTRAGE

12 994 073



ARRÊTS

2 702



ABONNÉS MA STL

46 076



AUTOBUS

295



SITE INTERNET (visites)

3 060 357



TRANSPORT ADAPTÉ (déplacements)

450 848



CHRONOBUS (Appels logés)

448 960



TAXIS COLLECTIFS (déplacements)

50 009



ABRIBUS

506



TRANSPORT SCOLAIRE INTÉGRÉ (déplacements)

10 000

* Ce nombre correspond à la moyenne annuelle. En 2015, la STL a enregistré jusqu'à 83 500 déplacements pour les jours en semaine.

LA STL		2014	2015
BUDGET		128 572 000 \$	131 092 000 \$
EMPLOYÉS	Chauffeurs	570	572
	Entretien	110	114
	Bureau non syndiqués*	136	127
	Bureau syndiqués	64	65
	Centre contact clients	7	8
	Total	887	886
ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Ordinaires	11	11
	Extraordinaires	12	5
	Résolutions	225	216

* Excluant les membres du conseil d'administration, les brigadiers et les étudiants

LE RÉSEAU		2014	2015
ABRIBUS		481	506
TERMINUS		5	6
INFOBUS (HORAIRE À L'ARRÊT)		1 421	1 413
AFFICHEURS STL Synchro AUX ARRÊTS		84	84
AFFICHEURS STL Synchro DANS LES AUTOBUS		257	274
POINTS DE VENTE		47	47

DÉPLACEMENTS		2014	2015
		366 jours	365 jours
PAR JOUR*		59 080	59 129
TOTAL		21 564 250	21 581 982

* Moyenne annuelle des déplacements

TRANSPORT RÉGULIER		2014	2015
KILOMÉTRAGE PARCOURU		12 865 590	12 994 073
HEURES D'OPÉRATION		519 355	516 918
RÉSEAU en kilomètre		1 403	1 403
LIGNES		44	44
ARRÊTS		2 662	2 702*
AUTOBUS		286	295
BIODIESEL en litre		8 766 973	8 666 647

* Incluant les quais d'embarquement

TRANSPORT ADAPTÉ	2014	2015
DÉPLACEMENTS	417 448	450 848
CLIENTS	6 465	7 119
NOUVEAUX	888	934
TOTAL	7 119	7 646
PLAINTES	572	559

TAXIS COLLECTIFS	2014	2015
LIGNES	7	7
DÉPLACEMENTS*	61 967	50 009**

* Ajustement des validations

** Introduction de nouvelles lignes d'autobus

TRANSPORT SCOLAIRE INTÉGRÉ	2014	2015
DÉPLACEMENTS/JOUR	10 000	10 000
VOYAGES	223	224
LIGNES	118	119

LA STL EN LIGNE		2014	2015
SITE INTERNET : stl.laval.qc.ca	Visites	3 315 065	3 060 357
	Visiteurs uniques	901 299	823 344
CHRONOBUS	Appels logés	433 375	448 960
TÉLÉCHARGEMENTS	iPhone	21 181	29 940
	Android	18 139	28 062
ABONNÉS	Ma STL	37 471	46 076
	Facebook	3 783	4 218
	Twitter	1 947	2 193

ALERTE AU SMOG	2014	2015
NOMBRE DE JOURS À 1\$	1	0
NOMBRE DE DÉPLACEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	1 532	0
HAUSSE EN POURCENTAGE	5,48 %	0 %

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



GILBERT DUMAS

Vice-président
et conseiller municipal
de Marc-Aurèle-Fortin



ALINE DIB

Administratrice et conseillère
municipale de Saint-Martin



VASILIOS KARIDOGIANNIS

Administrateur et conseiller
municipal de L'Abord-à-Plouffe



**JOCELYNE
FRÉDÉRIC-GAUTHIER**

Administratrice et conseillère
municipale d'Auteuil



DAVID DE COTIS

Président et conseiller
municipal de Saint-Bruno



MICHEL REEVES

Administrateur et représentant
des clients du transport régulier



STEVE BLETAS

Administrateur et
représentant des clients
du transport adapté

LE COMITÉ DE DIRECTION



PIERRE CÔTÉ
Secrétaire corporatif
et directeur – Affaires juridiques
et approvisionnement



DANIEL BOISMENU
Directeur – Communications
et marketing



SYLVAIN BOUCHER
Directeur – Entretien
et ingénierie



SYLVAIN YELLE
Directeur principal – Exploitation



KATHY DUMORTIER
Directrice et trésorière – Administration
et planification d'entreprise



CHRISTINE GAUVREAU
Directrice – Planification
et développement



GUY PICARD
Directeur général



PIERRE LAVIGUEUR
Directeur principal – Développement,
commercialisation et innovation



RICHARD D'AMOUR
Directeur – Transport
et qualité du service



JOSÉE PRUD'HOMME
Directrice – Ressources humaines

RÉALISATIONS 2015

SUIVI DU PLAN D'AFFAIRES 2013-2015

STRATÉGIE

1

DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE

AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

RÉALISATIONS 2015

1.1 DÉVELOPPER, OPTIMISER ET INTÉGRER LES SERVICES

Analyse d'opportunités et de préfaisabilité du secteur terminus Montmorency
Optimisation du réseau actuel pour les services d'autobus et de taxis
Mise en service d'une quatrième ligne accessible sur le réseau régulier
Évaluation de technologies permettant de tempérer l'intérieur des autobus
Révision de la desserte des résidences pour aînés

1.2 AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Développement d'une technologie permettant la recharge à distance de la carte OPUS
Conception et rédaction d'un plan triennal de mise en marché
Définition et implantation d'une promesse client au transport adapté

STRATÉGIE

3

FAIRE DE LA STL UNE ENTREPRISE PLUS ÉCORESPONSABLE

AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

RÉALISATIONS 2015

3.1 RÉDUIRE LA CONSOMMATION DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL

Mise en place de la phase 1 du programme Écoconduite

3.2 AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRATIQUES INTERNES DE LA STL

Implantation d'un *Conseil sans papier*

CONDITIONS DE RÉUSSITE

CONDITION

2

VISER L'EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE

AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES	RÉALISATIONS 2015
2.1 METTRE EN PLACE LES MEILLEURES PRATIQUES	<p>Acquisition d'un logiciel de planification de l'entretien – Autobus</p> <p>Migration vers le système HASTUS</p> <p>Mise en place d'un système intelligent d'affaires pour faciliter l'accès à l'information</p> <p>Déploiement d'une démarche d'amélioration continue</p> <p>Révision et optimisation des processus et procédures pour mettre en place les meilleures pratiques pour la paie</p> <p>Révision du Plan quinquennal de vérification</p> <p>Mise en place d'un processus d'accueil et d'intégration des employés</p>
2.2 MISER SUR UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE ET MOBILISÉE	<p>Renouvellement des quatre conventions collectives</p> <p>Engagement en matière de diversité et d'inclusion</p>
2.3 MAINTENIR ET DÉVELOPPER LES ACTIFS	<p>Agrandissement des bâtiments – phases 2 et 3</p> <p>Développement d'un Plan quinquennal d'investissement pour le maintien du patrimoine</p> <p>Mise à jour du Plan d'évacuation</p> <p>Maintien du patrimoine – volet 1</p>





STRATÉGIE

1

EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA STRATÉGIE 1 :

DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE
ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE

STRATÉGIE

3

EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA STRATÉGIE 3 :

FAIRE DE LA STL UNE ENTREPRISE
PLUS ÉCORESPONSABLE

CONDITION

2

EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA DEUXIÈME CONDITION DE RÉUSSITE :

VISER L'EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE

STRATÉGIE

1

EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA STRATÉGIE 1:

DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE

1.1 DÉVELOPPER, OPTIMISER ET INTÉGRER LES SERVICES

Analyse d'opportunités et de pré faisabilité du secteur terminus Montmorency

L'analyse d'opportunités et de pré faisabilité du secteur terminus Montmorency, réalisée conjointement par l'Agence métropolitaine de transport (AMT), la Société de transport de Laval (STL) et la Ville de Laval, avait pour objectif d'identifier les problématiques d'accès au site, de stationnements et de capacité du terminus d'autobus, dans le but de pouvoir proposer des concepts d'aménagement permettant de les solutionner.

Les conclusions de l'étude sont à l'effet que le terminus pour autobus fonctionne à capacité et que sa superficie devra être doublée d'ici trois à cinq ans. Comme les projets à venir dans le secteur vont accentuer la pression sur le terminus et dégrader les conditions de circulation à proximité de celui-ci, un réaménagement de l'îlot est donc à prévoir pour répondre adéquatement à la demande. Cet îlot pourrait impliquer une diminution de la capacité de stationnement. Des études subséquentes devront être faites pour identifier les meilleurs concepts à retenir pour ce secteur.



UN RÉAMÉNAGEMENT DE L'ÎLOT EST DONC À PRÉVOIR POUR RÉPONDRE ADÉQUATEMENT À LA DEMANDE

Optimisation du réseau actuel pour les services d'autobus et de taxis

Le Plan de développement du réseau a été complété, en grande partie, avec le dépôt de la planification à long terme (2034).

À l'automne 2015, la STL a déjà entamé la réalisation du plan et des modifications importantes ont été apportées au réseau, afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Les récents développements résidentiels, les demandes de la clientèle et les analyses d'achalandage ont été pris en considération.

- Création de la ligne 36 qui profite à 1 280 ménages du secteur Saint-Martin, dans le quartier Chomedey, et qui donne un accès direct au métro Montmorency aux heures de pointe.
- Prolongement de la ligne 48 pour desservir le quartier résidentiel Val-des-Parcs et les commerces du Méga-Centre 19/440, qui bénéficiaient auparavant uniquement d'un service de taxis collectifs pour les relier au réseau régulier.
- Optimisation des lignes 25 et 28 qui effectuaient sensiblement le même parcours et, quelquefois, aux mêmes heures. La STL a optimisé ces lignes en créant les nouvelles lignes 22 et 222, selon les besoins du secteur industriel Saint-Vincent-de-Paul.
- Retrait de la ligne 904, peu utilisée depuis sa création. Cette ligne a été retirée, et les clients qui l'utilisaient ont été invités à opter pour la ligne 42, dont l'offre de service a augmenté pour répondre à la demande.

Ces changements ont conséquemment entraîné la révision de certaines dessertes de taxis collectifs, comme le T-07 et le T-12. À court terme, la STL vise une amélioration significative de son offre de service vers le secteur du centre-ville, où se situent le métro Montmorency et la future Place Bell.

L'analyse sur les modes de transport, actuellement en cours, constitue le dernier volet du Plan de développement. La conclusion de cette étude orientera les besoins en acquisition de véhicules à moyen et à long terme. Les autobus articulés, les midibus et les minibus font partie des types de véhicules considérés par la STL.

Mise en service d'une quatrième ligne accessible sur le réseau régulier

En 2015, deux nouvelles lignes régulières ont été ajoutées au réseau accessible de la STL. En juin, tous les voyages de la ligne 20 devenaient accessibles en tout temps aux clients qui utilisent une aide à la mobilité, soit un fauteuil roulant, manuel ou motorisé, un triporteur ou un quadriporteur.

En novembre, la ligne 63 s'ajoutait à la ligne 20 de même qu'aux lignes 60 et 39, accessibles respectivement depuis novembre 2011 et juin 2013. Grâce à des rampes d'accès, les clients peuvent descendre et monter facilement à bord de tous les véhicules de ces lignes.

L'objectif d'offrir à la clientèle quatre lignes accessibles en 2015 est donc atteint. Comme prévu au Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun adopté par la STL en novembre 2011, la proportion d'autobus munis d'une rampe à bascule à l'avant devrait atteindre graduellement 100 % du parc en 2028, au fur et à mesure du remplacement des anciens véhicules.



—PRIORITÉ—
CLIENT

**L'OBJECTIF D'OFFRIR
À LA CLIENTÈLE QUATRE LIGNES
ACCESSIBLES EN 2015
EST DONC ATTEINT**

Évaluation de technologies permettant de tempérer l'intérieur des autobus

Des technologies ont été évaluées en 2015 afin de déterminer quelle serait la façon la plus écologique de tempérer les autobus pour améliorer le confort de sa clientèle.

L'utilisation du verre athermique, qui consiste en du verre traité pour réduire le rayonnement solaire dans le véhicule et, de ce fait est censé réduire la chaleur, a été évaluée. Compte tenu de l'efficacité limitée de cette solution, cette dernière n'a pas été retenue. Une seconde technologie, consistant en un système de ventilation forcée au plafond, a également été évaluée. Son utilisation n'a pas été considérée.

Ces solutions n'ont pas démontré une efficacité notable et ne répondent pas aux besoins de la STL, qui cherche à mettre en place un système efficace et peu énergivore.

Révision de la desserte des résidences pour aînés

Dans le cadre de l'obtention de la reconnaissance *Municipalité amie des aînés* (MADA) par la Ville de Laval, un comité de partenaires, dont fait partie la STL, a préparé le Plan d'action *Municipalité amie des aînés* 2014-2017. Ce plan d'action prévoit près de 70 moyens, parmi lesquels on trouve la révision du service de transport collectif s'adressant spécialement aux personnes âgées, notamment la desserte de résidences pour aînés.

Ainsi, en 2015, la STL a entrepris de bonifier les services offerts à cette clientèle et à les faire mieux connaître.

Depuis plus de 25 ans, six lignes de résidences pour aînés desservaient 32 résidences sur le territoire lavallois, afin d'offrir un lien direct vers les centres d'intérêt de Laval, les centres commerciaux, les bibliothèques et les centres de santé.

Toutes les résidences pour aînés de Laval qui n'étaient pas desservies par une ou l'autre de ces six lignes ont été contactées au cours de l'année, afin de sonder leur intérêt pour bénéficier d'un tel service. Ce sont six résidences qui se sont ajoutées aux 32 existantes, pour un total de 38. Pour les desservir, une ligne supplémentaire a été ajoutée et le service a été bonifié et ajusté sur certaines lignes pour répondre aux besoins.

Ce service est offert au même tarif que le service régulier, et les Lavallois âgés de 65 ans et plus voyagent gratuitement avec le titre *Horizon 65+*. La STL souhaite ainsi

favoriser l'accès aux lieux de loisirs pour les aînés, en éliminant les obstacles pour accroître leur participation à la vie sociale créant, de ce fait, une société plus inclusive.

Une section décrivant ce service a été créée sur notre site Internet et des articles ont été publiés dans les journaux de Laval, afin de faire mieux connaître ces lignes.



—PRIORITÉ—
CLIENT

**LA STL SOUHAITE AINSI
FAVORISER L'ACCÈS AUX LIEUX
DE LOISIRS POUR LES AÎNÉS**

1.2 AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Développement d'une technologie permettant la recharge à distance de la carte OPUS

Une nouvelle technologie permettant d'effectuer en ligne l'achat de titres a été développée conjointement avec les sociétés de transport de Montréal, de Longueuil, de Québec et de Lévis, et des conseils intermunicipaux et municipaux de la Rive-Nord et de la Rive-Sud (AQTIM). Ce nouveau service permet aux clients d'acheter leurs titres de transport et de consulter le contenu de leur carte en ligne à partir de leur ordinateur personnel, à l'aide d'un lecteur de carte disponible au coût de 14,49\$, toutes taxes exclues.

Les clients peuvent recharger leur carte OPUS sans avoir à faire la file aux distributeurs automatiques, ni à se présenter aux billetteries ou dans les points de vente. Les paiements peuvent être effectués par carte de crédit.

Ce lecteur s'avère de plus une solution efficace et facile d'accès pour la clientèle géographiquement éloignée des points de vente et pour la clientèle à mobilité réduite. Il permet de recharger les cartes OPUS de toute la famille et d'encoder des titres provenant de plusieurs Autorités organisatrices de transport (AOT), qui utilisent également la carte OPUS.



**CE LECTEUR S'AVÈRE
DE PLUS UNE SOLUTION
EFFICACE ET FACILE
D'ACCÈS POUR LA CLIENTÈLE
GÉOGRAPHIQUEMENT ÉLOIGNÉE**

Conception et rédaction d'un plan triennal de mise en marché

L'adoption prochaine du Plan d'affaires 2016-2018, la mise en place des Mesures préférentielles pour bus (MPB) ainsi que l'Engagement qualité renouvelé de la STL envers le service à la clientèle ont réclamé l'élaboration d'un Plan marketing triennal.

Prenant assise sur la nouvelle image de marque *Le sens commun*, lancée en 2014 et ayant pour objectif d'établir avec force toute l'importance du transport collectif pour les collectivités actuelles et futures, ce nouveau Plan marketing a été déposé à la fin de 2015 et est actuellement en voie de réalisation. Il sera inclus dans le prochain Plan d'affaires, et lors de la mise en place des MPB, appuiera les efforts pour rendre le réseau de la STL encore plus attrayant.

Il permettra également de faire connaître les nouveaux services, contribuera à une utilisation optimale de ceux-ci et, positionnera la STL comme acteur majeur de la mobilité.

Mettant l'accent sur l'intermodalité plutôt que sur l'utilisation des autobus, ce Plan fait une place importante aux moins de 25 ans, qui représentent une clientèle en croissance.

Définition et implantation d'une promesse client au transport adapté

En 2015, un engagement qualité renouvelé envers la clientèle du transport adapté par taxi et par minibus a été défini et déployé auprès des employés.

Cet engagement porte sur la ponctualité des services promulgués, sur la sécurité à l'embarquement et au débarquement ainsi que sur l'accompagnement des chauffeurs en fonction des besoins de la clientèle. L'accueil téléphonique lors des réservations et le traitement des plaintes font également partie de cet engagement.

La direction s'est assurée que chaque employé était informé de cette promesse client et avait la formation adéquate pour y répondre. Les termes de cette promesse seront rappelés à la clientèle au cours de 2016.

Mentionnons que le transport adapté a enregistré une hausse de son achalandage de 8 % en 2015, un résultat attribuable au lancement du titre *Horizon 65+*, qui permet aux personnes âgées de 65 ans et plus de voyager gratuitement également par taxi et par minibus.

Quant aux indices concernant la ponctualité au transport adapté, ils ont atteint un sommet à 93,6 % l'an dernier, alors que les plaintes sont en diminution de 3 % par rapport à 2014; un résultat fort appréciable en regard de l'augmentation de l'achalandage.

STRATÉGIE

3

EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA STRATÉGIE 3:

FAIRE DE LA STL UNE ENTREPRISE PLUS ÉCORESPONSABLE

3.1 RÉDUIRE LA CONSOMMATION DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL

Mise en place de la phase 1 du programme Écoconduite

Avec l'objectif de réduire ses propres émissions de gaz à effet de serre (GES), la STL a instauré un programme d'Écoconduite pour ses chauffeurs, qui permet de diminuer la consommation de carburant et, par conséquent, de diminuer les GES émis par ses propres véhicules.

Le programme comporte deux phases.

La phase I, qui a été complétée en décembre 2015, a consisté à former une équipe de formateurs à l'interne et à développer le matériel de formation pour les conducteurs. Le contenu de cette formation a été élaboré en collaboration avec l'Association canadienne du transport urbain (ACTU).

Au cours de cette première phase, l'équipe de projet a procédé à la formation d'un groupe témoin de chauffeurs et à l'installation d'équipements de télémétrie véhiculaire sur 35 véhicules de son parc, afin de les calibrer et de les tester.

Ce groupe témoin sera observé à l'aide d'indicateurs de consommation de carburant, d'accidents de la route et de temps de parcours. Un bilan sera effectué après six mois d'observation, et les ajustements à la formation seront apportés, le cas échéant.

La phase II consistera à donner la formation à l'ensemble des chauffeurs.

Pendant cette période, 20 autobus additionnels seront équipés du système de télémétrie véhiculaire, ce qui complètera environ 15% de son parc. Le système permettra le suivi des habitudes de conduite de manière continue et systématique par l'entremise d'un logiciel et d'autres outils technologiques embarqués. Il permettra d'assurer l'intégration des bonnes habitudes de conduite au quotidien et de manière durable.

Bénéfices attendus

- Économies de carburant estimées à 10 %
- Réductions des émissions de CO₂ estimées à 329 t/an (10 % × 94 tonnes/bus/an × 35 véhicules)
- La formation, offerte à moyen terme à tous les chauffeurs, permettra également des économies de carburant pour tous les véhicules non équipés de la STL

3.2 AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRATIQUES INTERNES DE LA STL

Implantation d'un *Conseil sans papier*

Passer à un *Conseil sans papier* constitue une solution avantageuse pour diminuer les coûts de fonctionnement d'une entreprise, tout en augmentant la productivité et en conservant les renseignements précieusement accumulés au fil des ans. Pour une entreprise soucieuse de diminuer son empreinte écologique, c'est tout naturel! Toutefois, la STL est allée encore plus loin en y intégrant un sommaire décisionnel, ce qui multiplie encore davantage l'efficacité de cette mesure de même que son rendement.

Implantée en mai dernier, cette plateforme permet aux gestionnaires, qui veulent adresser une demande au conseil, d'expliquer celle-ci dans le sommaire décisionnel, de joindre les documents explicatifs et d'acheminer le tout électroniquement aux responsables de la chaîne d'approbation, qui sont déterminés selon la nature des projets. Alors que ces demandes requéraient auparavant d'être envoyées aux personnes concernées sous format papier

pour recevoir les signatures nécessaires, le processus se fait maintenant de façon virtuelle pour plus d'efficacité. Le logiciel, qui a été personnalisé pour répondre aux besoins particuliers de la STL, effectue même des rappels automatiques pour respecter les échéanciers. Les signatures de chaque responsable apparaissent sur le document final, et chacun peut voir la liste des signataires. Ils peuvent aussi prendre connaissance de leurs commentaires, puisque le logiciel permet également de commenter les projets. Fini la circulation de documents papier! Ceux-ci peuvent être de plus consultés en tout temps.

On estime à plus de 10 000 le nombre de pages recto verso qui vont être économisées chaque année, sans compter les coûts de manipulation, d'impression et d'acheminement des dossiers. Mais outre ces avantages, c'est encore l'efficacité de l'exécution qui demeure le gain le plus appréciable.

CONDITION

2

EN SAVOIR PLUS SUR LES RÉALISATIONS DE LA DEUXIÈME
CONDITION DE RÉUSSITE:VISER L'EXCELLENCE
OPÉRATIONNELLE

2.1 METTRE EN PLACE LES MEILLEURES PRATIQUES

Acquisition d'un logiciel de planification de l'entretien – Autobus

La deuxième étape de l'implantation du nouveau système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) a été réalisée en 2015.

Ce système acquis en 2014 permet d'optimiser la planification des activités d'entretien et offre une nouvelle fonctionnalité pour la gestion des stocks.

Il est maintenant possible d'arrimer la disponibilité des stocks avec celle des actifs à réparer. La planification du travail en est grandement améliorée.

Une troisième phase, qui sera mise en place en 2016, permettra l'intégration des équipements d'infrastructures.

Le déploiement du GMAO contribue à préparer la transition vers les défis importants, qui attendent la STL au chapitre des changements technologiques, qui toucheront les véhicules dans les années à venir. Ceux-ci ne pourront être entretenus et réparés selon les procédés actuels, et le GMAO est l'outil par excellence pour répondre efficacement aux nouvelles façons de faire.

Migration vers le système HASTUS

La STL se positionne depuis plusieurs années comme chef de file dans l'utilisation de technologies et de systèmes de transport intelligents, permettant d'améliorer la qualité des services à la clientèle.

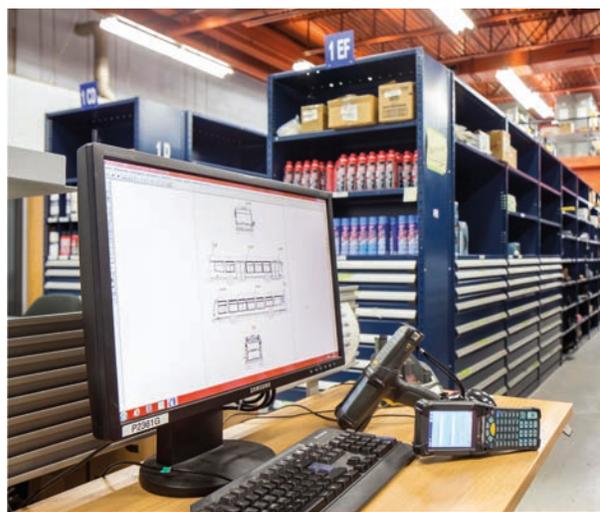


Photo: Aecom et Robb Williamson

**LE GMAO EST L'OUTIL
PAR EXCELLENCE POUR
RÉPONDRE EFFICACEMENT
AUX NOUVELLES
FAÇONS DE FAIRE**

En 2014, l'entreprise a opté pour le module Daily du logiciel HASTUS pour remplacer son logiciel de répartition HP 3000 devenu désuet. Ce logiciel donne accès à des fonctionnalités avancées pour la gestion des opérations,

sur le statut des chauffeurs de même que sur l'attribution des autobus et des pièces de travail, le but étant d'améliorer la performance et la qualité du service.

L'implantation de ce module a été complétée avec succès en 2015 et l'équipe du Transport et qualité du service dispose désormais d'un outil à la fine pointe de la technologie pour la planification et la gestion optimisées du transport des personnes, un plus pour une entreprise de transport public qui souhaite offrir un service fiable et ponctuel, tout en répondant aux besoins d'information de sa clientèle.

Mise en place d'un système intelligent d'affaires pour faciliter l'accès à l'information

La STL a complété la phase 1 pour l'implantation d'une solution d'Intelligence d'affaires – Business intelligence (BI), qui permettra de doter l'entreprise d'un entrepôt de données robustes et de qualité, et riche en informations. Un outil d'analyse et de gestion des données fera également partie de ce système d'information décisionnel.

Cet outil permettra de regrouper, structurer, organiser et de rendre disponible l'information de gestion, afin de permettre un accès convivial et rapide. Il contiendra également des indicateurs de performance.

Avec ces connaissances en main, les gestionnaires pourront prendre de meilleures décisions, avec un niveau de confiance accru, et atteindre des résultats supérieurs.

La documentation du processus de gestion de données corporatives et l'ajout de nouveaux indicateurs sont à l'agenda de 2016.



La STL complètera cette initiative stratégique en 2016 par l'implantation du module complémentaire *Libre-service* pour les chauffeurs.

Les avantages d'HASTUS

- Améliore le service à la clientèle au niveau de la fiabilité, de la ponctualité et de l'information en temps réel
- Diminue les erreurs humaines de répartition qui génèrent des erreurs de logistique
- Optimise l'utilisation des effectifs chauffeurs

Déploiement d'une démarche d'amélioration continue

Tout au long de 2015, la STL a poursuivi le déploiement de son programme d'amélioration continue du transport (PACT). L'amélioration de la performance et de l'efficacité des processus opérationnels, l'innovation de même que l'intégration de bonnes pratiques de gestion ont été favorisées et mises de l'avant tout au cours de l'année.

L'année 2015 a également vu le dépôt d'un dossier de candidature pour les Grands Prix québécois de la qualité. Pour ses pratiques de gestion exemplaires de même que pour la qualité de sa performance globale, la STL a remporté la distinction *Grande Mention*, qui consiste en l'une des plus hautes récompenses remises par le gouvernement du Québec aux entreprises les plus performantes. Cette distinction vient reconnaître quinze années d'efforts et d'amélioration, et apporte à la STL la confirmation qu'elle est sur la bonne voie.

Également en 2015, la STL est devenue l'un des 19 gouverneurs du Mouvement québécois de la qualité (MQQ). À ce titre, les membres de la direction générale de la STL participent aux échanges sur les meilleures pratiques d'affaires avec les dirigeants de grandes entreprises québécoises, afin de faire avancer les connaissances et les meilleures pratiques de gestion, tout en contribuant directement à l'épanouissement économique des organisations.

De plus, elle siège maintenant au conseil d'administration de cet organisme, où elle est la seule entreprise provenant du secteur parapublic municipal.

Révision et optimisation des processus et procédures pour mettre en place les meilleures pratiques pour la paie

En 2015, la STL a suivi les recommandations de la firme Raymond Chabot Grant Thornton pour réviser et optimiser les processus et les procédures entourant la production de la paie, afin de mettre en place les meilleures pratiques.

Le travail réalisé a porté sur la production des paies de même que sur la gestion de leur conformité.

Par exemple, des contrôles visant une vérification régulière des déductions et des remises ont été implantés. Un mécanisme de contrôle des écarts entre la paie et la comptabilité a aussi été mis en place, et le logiciel FER qui facilite la circulation de l'information a été déployé.

L'implantation des recommandations se poursuivra en 2016 avec la mise en place d'une feuille de temps électronique pour les employés de bureau syndiqués et non syndiqués de même que pour les cadres, afin d'optimiser la saisie des informations.

Révision du Plan quinquennal de vérification

Le Plan directeur de vérification, couvrant les années 2016-2018, a été mis à jour à la fin de l'année 2015. Une actualisation de ce plan est faite à la fin de chaque année de façon à refléter toujours parfaitement les réalités de l'entreprise.

Ce plan dynamique est aussi mis à jour régulièrement tout au cours de l'année, en fonction des demandes ou des dossiers.

L'objectif de ce plan est de s'assurer que les risques principaux liés aux activités de la STL sont couverts par les mandats d'audit interne et de communiquer au conseil d'administration, au comité de vérification ainsi qu'aux directeurs les mandats d'audit à venir.



Mise en place d'un processus d'accueil et d'intégration des employés

Une mise à jour des ateliers d'accueil et d'intégration à l'intention des nouveaux employés de la STL a été réalisée en 2015. Permettant de leur présenter les orientations et les objectifs de l'entreprise de même que les grandes lignes du Plan stratégique, ces ateliers ont pour but de conscientiser les nouveaux employés au rôle que joue la STL au sein de la société lavalloise.

Ces ateliers visent également à réduire le travail en vase clos en s'assurant que tous connaissent bien l'importance des rôles de chacun.

Des rencontres avec les membres du comité de direction permettent de leur expliquer la mission de leur direction respective. L'atelier est suivi d'une visite du garage, afin de mieux comprendre comment s'effectue la livraison du service et l'entretien des véhicules.

Bien outillés et bien informés, les nouveaux employés ont ensuite tout le loisir de consulter le site intranet *OMNIBUS* pour trouver des informations complémentaires à cette formation, qui permet de les mobiliser dès le départ autour des objectifs et des procédures de la STL.

2.2 MISER SUR UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE ET MOBILISÉE

Renouvellement des quatre conventions collectives

L'année 2015 a été une année de négociations pour la STL. Après la signature d'une convention collective en novembre 2014 avec ses chauffeurs, membres d'un syndicat SCFP, la STL parvenait à des ententes de principe avec trois autres groupes d'employés, soit les agents, service à la clientèle, du Centre contact clients, également membres d'un syndicat SCFP, de même que les employés d'entretien et de bureau, tous deux membres d'un syndicat CSN. La convention collective régissant les agents, service à la clientèle, du Centre contact clients a été signée en décembre 2015. Les deux autres groupes de travail ont négocié à une table commune pour une seconde négociation consécutive. Leur contrat de travail respectif a été signé en début d'année 2016.

Toutes les ententes sont d'une durée de cinq ans, soit du 1^{er} août 2014 au 31 juillet 2019. Les négociations se sont déroulées avec, pour toile de fond, le projet de Loi visant à pérenniser et à assurer la situation financière des régimes de retraite du secteur municipal.

Il est important de noter que les ententes ont été conclues à l'intérieur du cadre financier déterminé par la Ville de Laval.



Engagement en matière de diversité et d'inclusion

Désireuse de développer une culture éthique forte au sein de son organisation et d'assurer le respect de tous et chacun, la STL déployait en 2012 un Code d'éthique qui précisait les principes directeurs devant régir les rapports de ses employés avec leurs clients, collègues, fournisseurs et partenaires.

En complément à ce Code d'éthique, la STL a mis à jour, au cours de l'année 2015, sa politique d'embauche qui a comme principaux objectifs l'accessibilité en emploi et la recherche du meilleur niveau de compétence disponible. Elle a de plus créé un Engagement en matière de diversité et d'inclusion qui constitue un pas de plus vers l'établissement d'une culture de valorisation de la diversité, de reconnaissance des différences et d'inclusion auprès de ses employés.

Des ateliers de sensibilisation, portant sur la gestion de la diversité, ont été offerts aux employés cadres et non syndiqués par une consultante en gestion de la diversité, afin d'expliquer comment adapter les méthodes d'intervention en fonction des personnes. Des documents ont également été créés et peuvent être consultés en tout temps via l'intranet. Les employés seront informés sur cet engagement au cours de l'année 2016.



**DES ATELIERS
DE SENSIBILISATION,
PORTANT SUR LA GESTION
DE LA DIVERSITÉ, ONT ÉTÉ
OFFERTS AUX EMPLOYÉS**

Engagements de la STL

- Miser sur des outils de recrutement et de gestion, et des processus favorisant l'objectivité de traitement et l'équité
- Favoriser une juste représentativité de la diversité de la population, dans toutes les catégories d'emploi
- Créer et maintenir un environnement de travail exempt de discrimination, respectueux des différences et valorisant l'inclusion et la pleine participation de tous



2.3 MAINTENIR ET DÉVELOPPER LES ACTIFS

Agrandissement des bâtiments – phases 2 et 3

L'année 2015 a également été marquée par le développement des installations de la STL. La phase 2, qui touchait les travaux d'agrandissement des espaces administratifs dont les derniers aménagements dataient de 1996, a été complétée à l'automne, et toutes les directions sont désormais installées dans des nouveaux locaux. Les nouvelles installations répondront aux besoins pour les quinze prochaines années.

En plus de compléter l'agrandissement des bureaux, l'important chantier de la phase 3, qui touche les travaux d'agrandissement du garage, a débuté au printemps 2015. Le projet, réalisé à plus de 50 % à la fin de l'année, permettra d'ajouter 60 places de stationnement pour les autobus. Les nouvelles installations comprendront également un nouveau centre de tri des déchets et de nouveaux ateliers pour l'entretien des infrastructures ainsi que pour la réparation des autobus, qui seront adaptés aux nouvelles technologies. Des travaux pour la rénovation des entrées et des sorties des véhicules sont également prévus. Ce projet estimé à 20 M\$ sera complété en 2016.

—PRIORITÉ—
CLIENT



**CE PROJET
ESTIMÉ
À 20 M \$
SERA
COMPLÉTÉ
EN 2016**

Développement d'un Plan quinquennal d'investissement pour le maintien du patrimoine

En 2015, les activités visant l'élaboration d'un Plan quinquennal d'investissement pour le maintien du patrimoine de la STL se sont poursuivies.

Certaines analyses concernant le siège social, situé au 2250 de l'avenue Francis-Hughes, ont été approfondies. Une analyse poussée de l'enveloppe du bâtiment a été réalisée, et un rapport final a été déposé. Des inspections supplémentaires ont également été effectuées au niveau de la toiture.

Le Plan quinquennal est en cours de production et sera déposé au printemps 2016.

Mise à jour du Plan d'évacuation

Les travaux d'agrandissement du siège social de même que du garage ont requis la mise à jour du Plan d'évacuation, notamment en cas d'incendie ou de fuite de gaz. La STL en a profité pour actualiser ses façons de procéder et a travaillé avec un consultant ainsi qu'avec le Service de sécurité incendie de la ville de Laval. Cette mise à jour globale tient compte de tous les changements de configuration des bâtiments de même que des nouvelles entrées et sorties.



Maintien du patrimoine – volet 1

Toutes les activités, prévues en 2015 pour la réalisation du volet 1 du Programme de maintien du patrimoine, ont été réalisées.

Il s'agit, entre autres, de travaux de réparation sur certains bassins composant la toiture. Le recouvrement mural d'une baie de lavage a également été remplacé de même que le séparateur d'huiles et de particules près d'une autre baie dans le « secteur R ». Des travaux de réfection ont été effectués sur la tuyauterie des vieux lave-autobus. Des portes d'ateliers et des cadres de portes ont été remplacés. Le volet 1 comportait également des travaux de calfeutrage, qui ont eux aussi été réalisés.

AUTRES FAITS SAILLANTS 2015

Mesures préférentielles pour bus (MPB) : Le plus grand chantier à ce jour

L'année 2015 a été celle de la préparation du plus grand chantier connu à ce jour par la STL. La mise en place des Mesures préférentielles pour bus (MPB), financées à 100 % par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), a réclamé un long travail de mise en forme des concepts à des niveaux très pointus, le tout en étroite collaboration avec la Ville de Laval de même qu'avec l'Agence métropolitaine de transport (AMT), de façon à arrimer tous les travaux prévus au cours de 2016. Toutes les études d'avant-projet ont été menées, et des plans et devis pour chacun des projets ont été développés, permettant à la STL de procéder, en fin d'année, aux appels d'offres auprès de fournisseurs potentiels pour la réalisation des travaux.



Nous
ORCHESTRONS
vos **DÉPLACEMENTS**

Implantation de mesures préférentielles pour bus

 STL
Sens commun

  stl.laval.qc.ca
Centre contact clients : 450 688-6520

Concrètement, il s'agit de 14,4 kilomètres de voies réservées qui vont s'ajouter sur l'ensemble du territoire. Ces voies réservées permettront des déplacements plus efficaces, en rendant le service plus rapide et plus ponctuel. Au total, 227 feux de circulation seront équipés avec des systèmes de priorité pour autobus, soit une grande proportion des feux de circulation de Laval. Les travaux comprendront également le déplacement de 53 arrêts et abribus de même que l'ajout de 10 feux chandelles, permettant aux autobus de réintégrer la circulation avant les automobiles, leur conférant ainsi une légère avance.

À la demande des sociétés de transport, le MTMDET a accordé une année supplémentaire pour la mise en place des MPB. Bien qu'elle compte avoir terminé l'ensemble des travaux à la fin de 2016, la STL apprécie cette marge de manoeuvre.

Face à l'automobile, ces mesures rendront le réseau de la STL encore plus fluide, efficace et compétitif.

Avec l'implantation de 14,4 kilomètres qui bénéficieront de voies réservées en 2016, la STL dépasse largement l'objectif de 5,2 kilomètres qu'elle s'était fixé pour 2017 à l'intérieur de son Plan stratégique.

Achalandage 2015

En 2015, l'achalandage de la STL a connu une légère hausse de 0,1% comparativement à 2014. Cette faible augmentation s'explique notamment par la faiblesse du prix de l'essence tout au long de l'année, par la récession économique accompagnée d'une stagnation de l'emploi ainsi par les grèves qui ont affecté le secteur public.

Quant à l'achalandage au transport adapté, il a crû de 8%. L'introduction du nouveau titre *Horizon 65+* explique en partie cette importante augmentation.

Acquisition d'autobus hybrides

La STL a fait l'acquisition de 28 nouveaux autobus hybrides de la « série E », qui feront progressivement leur entrée dans les rues de Laval au printemps 2016.

Ces autobus, également appelés hybrides nouvelle génération, offrent un système encore plus écologique, grâce à la technologie d'arrêt automatique du moteur lorsque l'autobus est immobilisé à un feu rouge ou lors de l'embarquement des clients. Cette nouvelle technologie permet de réduire la consommation de carburant et, par le fait même, de diminuer les GES.

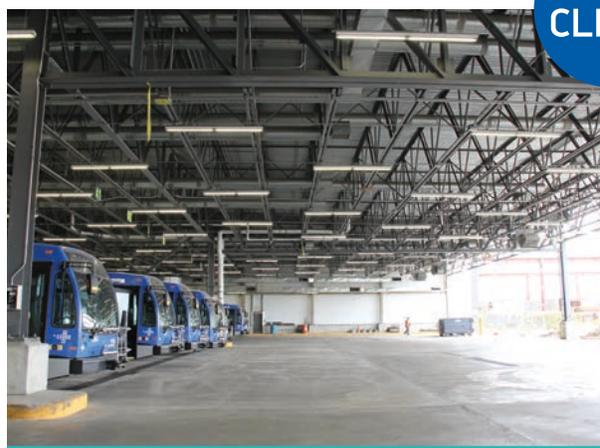
Ces 28 nouveaux véhicules seront également climatisés pour assurer un meilleur confort, tant à la clientèle qu'aux chauffeurs. La diminution du bruit de même que la qualité de l'air ambiant font également partie des caractéristiques de ces autobus.

Avec l'acquisition de ces nouveaux véhicules, la STL possède maintenant 67 autobus hybrides, soit 22% de son parc.

Ponctualité du service

Les démarches pour réduire les avances et pour atteindre l'objectif annuel de 90% de ponctualité se sont poursuivies en 2015. Une importante révision des temps de parcours a été effectuée pour les changements aux horaires de l'été et de l'automne.

Un travail de sensibilisation a aussi été fait auprès des chauffeurs, à compter du printemps 2015. Résultat : l'objectif annuel de 90% de ponctualité a été atteint pour la première fois depuis 2011. Un résultat qui augure bien à l'aube de la relance de l'Engagement client.



—PRIORITÉ—
CLIENT

**CES 28 NOUVEAUX VÉHICULES
SERONT ÉGALEMENT
CLIMATISÉS POUR ASSURER
UN MEILLEUR CONFORT**

57 nouveaux abribus dans le paysage lavallois

La ville de Laval compte, depuis 2015, 57 nouveaux abribus qui viennent enrichir le paysage urbain et améliorer le confort de la clientèle.

34 de ces abribus ont été installés sur de nouveaux emplacements, alors que 23 autres ont remplacé l'ancien modèle sur des emplacements existants.

Cinq de ces abribus, également de format réduit, conviennent aux emplacements retreints.

Nouveauté cette année : on compte cinq abribus numériques parmi le nouveau mobilier urbain. Les abribus numériques sont pourvus d'un écran à technologie DEL de 84 pouces, doté de la reconnaissance gestuelle. Parce qu'ils offrent une plateforme média créative aux multiples possibilités, les abribus numériques sont appréciés tant des annonceurs que de la clientèle.

Amélioration du traitement des données en temps réel lors des changements d'horaires

En 2015, la STL a effectué des travaux visant, cette fois, à améliorer le traitement des données en temps réel lors des changements d'horaires. L'un des objectifs était d'assurer une qualité d'information à la clientèle, dans les délais prescrits via le site Internet, les bornes interactives, les panneaux à messages variables (PMV) de même que par les applications intelligentes.



—PRIORITÉ—
CLIENT

LA VILLE DE LAVAL COMPTE, DEPUIS 2015, 57 NOUVEAUX ABRIBUS QUI VIENNENT ENRICHIR LE PAYSAGE URBAIN ET AMÉLIORER LE CONFORT DE LA CLIENTÈLE

Les autres objectifs étaient de réduire les pertes de temps et les délais, de se doter de processus clairs et efficaces et de clarifier les rôles et responsabilités de chaque direction, tout en améliorant les processus et les activités ciblées.

Les directions impliquées ont cartographié l'ancien processus et ont cherché des moyens de l'optimiser. Chaque intervenant a ensuite été conscientisé sur l'impact de son travail dans l'application de ce processus.

À la fin de l'année 2015, on constatait un gain de temps considérable pour l'équipe en charge de diffuser les horaires à la clientèle.

De plus, le déploiement en 2016 du nouveau logiciel de répartition HASTUS devrait permettre à l'équipe de gagner du temps, pour le plus grand bénéfice de la clientèle.

Gestion des plaintes et commentaires

Afin de répondre aux requêtes des clients qui formulent des plaintes et commentaires, et pour en uniformiser le traitement, la STL a effectué une revue complète des processus de gestion. Elle s'est également assurée que les motifs des plaintes et commentaires correspondaient aux énoncés de l'Engagement client qu'elle s'apprête à renouveler, tant pour le réseau régulier que pour le transport adapté.

La méthode Kaizen a été une nouvelle fois mise à profit. Permettant de mettre à contribution plusieurs employés provenant de tous les secteurs de l'entreprise et qui sont les acteurs de ce processus, cette méthode a permis de cibler les améliorations à mettre en place. Les employés participants ont travaillé à partir des attentes obtenues

de la part de 24 clients, lors de trois groupes de discussion. Le Kaizen a permis une meilleure compréhension commune de la réalité terrain et une plus grande implication face aux améliorations pouvant être apportées. Le nouveau processus sera mis en place en 2016, juste à temps pour le lancement des Engagements clients.



50^e anniversaire de la Ville de Laval

En 2015, la STL a été le transporteur officiel de toute la campagne annuelle du 50^e anniversaire de la Ville de Laval. Des navettes ont été offertes gratuitement à la Ville pour transporter les gens vers les différents centres d'intérêt.

Des cartes à puce occasionnelles, encodées de deux droits de passage à tarif ordinaire, ont également été distribuées tout au cours de l'année par les membres de la brigade, qui ont assuré la visibilité de la STL, dans les différents lieux publics.

Les autobus, le site Internet et les médias sociaux ont été mis à profit pour publiciser les activités inhérentes à ce 50^e anniversaire.

Virage 100% vert pour la gestion complète des candidatures

Amorcée depuis déjà quelques années, la gestion sans papier des candidatures est maintenant complétée à 100%.

Plus aucune candidature papier n'est désormais acceptée par la STL, et les explications données lors de salons de l'emploi, entre autres, se font à l'aide de tablettes électroniques. Les personnes intéressées sont invitées à consulter en ligne les offres de la STL.

Un logiciel permet de gérer les candidatures reçues de façon électronique. Le processus s'avère beaucoup plus efficace, tout en permettant de faire des recherches sur

des candidats ayant déjà postulé au même poste ou à d'autres postes au sein de la STL. Un moteur de recherche permet également de cibler des candidats, selon certaines qualifications. Des adéquations avec les compétences recherchées et les compétences décrites dans les curriculum vitae électroniques permettent aussi d'accélérer les processus.

Également, les offres d'emploi se font uniquement par voie électronique sur le site Internet, sous l'onglet Carrières de la STL ainsi qu'à travers différents sites en ligne spécialisés.

Entretenir le dialogue avec la clientèle

En 2015, la STL s'est donné comme mandat d'entretenir un dialogue plus étroit avec sa clientèle. Dans le cadre de son programme de recherche et de marketing, elle s'assure donc, d'une part, de demeurer à l'affût des nouvelles tendances de son secteur d'activités et, d'autre part, d'entretenir un dialogue constant avec sa clientèle par le biais de divers sondages et enquêtes, de communications électroniques et de concours.



Médias sociaux

Afin d'enrichir la relation avec la clientèle, une stratégie en médias sociaux a été élaborée et mise en place en 2015. Ainsi, la STL a enregistré une augmentation de 21 % de ses abonnés à ses médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram) et le nombre de visionnements de ses vidéos diffusées sur YouTube a plus que doublé.

Pour y parvenir, le contenu des informations a été adapté en fonction des intérêts des publics cibles. L'équipe des communications a opté pour des formats vidéo et a fait la promotion des outils STL Synchro pour rejoindre un public plus jeune et à l'affût des nouvelles technologies. D'autre part, elle a aussi organisé des concours pour les adeptes du transport collectif. Ces initiatives se sont traduites par un plus grand engagement.

Communications électroniques

Dans le but d'optimiser la diffusion d'information à ses abonnés aux communications électroniques, la STL a fait l'acquisition d'une plateforme de gestion d'envoi de courriels, au début de l'année 2015. Cet outil permet de faire l'envoi de contenus ciblés, en fonction des préférences des abonnés. Différents sujets, tels que des concours, des sondages, de l'information sur le transport en commun de même que des articles en lien avec la vie à Laval, ont aidé la STL à fidéliser sa clientèle et à attirer de nouveaux abonnés. À la fin de l'année, le nombre d'abonnés aux communications électroniques avait augmenté de plus de 400 %.

Recherche marketing

Parmi les enquêtes planifiées, la STL réalise des sondages de satisfaction, deux fois par année, pour obtenir le pouls de ses clients, sur différents aspects du service offert. Ponctualité, fréquence, propreté et accueil sont parmi les éléments mesurés et comparés année après année. L'utilisation des services et des différents outils est également évaluée à la lumière du profil sociodémographique des utilisateurs. En comprenant ce qui est important pour ses clients, la STL peut mieux répondre à leurs attentes.

A large, stylized graphic of the number '2014' is centered on the page. The '2' is dark blue, the '0' is light blue, the '1' is green, and the '4' is blue with a white triangular cutout. The background consists of various shades of blue and green geometric shapes.

**ÉTATS
FINANCIERS
2015**

**ÉTATS FINANCIERS 2015**
*de la STL***TABLE DES MATIÈRES**

Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière.....	38
Rapport de l'auditeur indépendant.....	39
Rapport du vérificateur général de Laval	43
État des résultats.....	46
État de la situation financière.....	47
État de la variation de la dette nette.....	48
État des flux de trésorerie	49
Notes complémentaires.....	50
ANNEXE A – Dette à long terme	68
ANNEXE B – Charges par objet	69
ANNEXE C – Activités de fonctionnement à des fins fiscales.....	70
ANNEXE D – Activités d'investissement à des fins fiscales	71
ANNEXE E – Excédent accumulé	72

ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL



RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION À L'ÉGARD DE L'INFORMATION FINANCIÈRE

Les états financiers de la Société de transport de Laval ont été dressés par la direction qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les montants qui doivent nécessairement être fondés sur le jugement et les estimations. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public applicables aux administrations locales recommandées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction de la Société maintient un système de contrôle comptable interne, 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.

Le conseil d'administration s'acquitte de sa responsabilité relative aux états financiers, principalement par l'intermédiaire de son comité de vérification. Le comité de vérification est composé de membres du conseil d'administration et d'un membre externe. Ce comité rencontre la direction, le vérificateur général de Laval et la firme Raymond Chabot Grant Thornton s.e.n.c.r.l. examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Les états financiers ont été audités conjointement par le vérificateur général de Laval et par Raymond Chabot Grant Thornton s.e.n.c.r.l. dont les services ont été retenus par le conseil d'administration. Le vérificateur interne, le vérificateur général de Laval et l'auditeur indépendant peuvent, en toute liberté et en toute indépendance, rencontrer le comité de vérification.

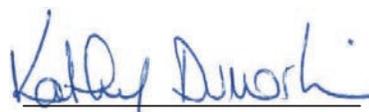
Laval, Québec
Le 29 mars 2016

Le directeur général,



Guy Picard, PH.D, PM

La directrice et trésorière
Administration et planification d'entreprise,



Kathy Dumortier, CPA, CA



ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT



Raymond Chabot Grant Thornton
S.E.N.C.R.L.
Bureau 300
Les Tours Triomphe
2500, boul. Daniel-Johnson
Laval (Québec) H7T 2P6

Téléphone : 514 382-0270
Télécopieur : 514 875-9797
www.rcgt.com

Aux membres du conseil d'administration de la
Société de transport de Laval

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de transport de Laval, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015, l'état des résultats, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives.

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

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit avec réserve.

ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (SUITE)

Fondement de l'opinion avec réserve

La société n'a pas comptabilisé, à l'état de la situation financière, des paiements de transfert relatifs à différents programmes d'aide concernant la construction d'immobilisations et d'autres dépenses financées ou devant être financées par emprunts dont certains travaux ont été réalisés. Cette situation est conforme aux exigences de l'article 1.1 de la Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux (RLRQ, chapitre S-37.01) qui énonce que seule la partie de la subvention qui est exigible dans l'exercice de la société et autorisée par le Parlement dans l'année financière du gouvernement doit être comptabilisée. Elle constitue cependant une dérogation à la norme comptable sur les paiements de transfert qui prévoit la comptabilisation des subventions lorsqu'elles sont autorisées par le cédant à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité. Étant donné la comptabilisation actuelle de ces paiements de transfert comme le prescrit la Loi, les ajustements suivants sont nécessaires afin que les états financiers de la société respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public :

	Surévaluation/ (Sous-évaluation)	
	<u>2015</u>	<u>2014</u>
<i>État de la situation financière</i>		
Débiteurs – gouvernement du Québec	(46 426 742)	(31 226 463)
Dette nette	46 426 742	31 226 463
Excédent accumulé	(46 426 742)	(31 226 463)
<i>État des résultats</i>		
Revenus - transferts	(15 200 279)	(1 139 685)
Excédent de l'exercice	(15 200 279)	(1 139 685)
Excédent accumulé au début de l'exercice	(31 226 463)	(30 086 778)
Excédent accumulé à la fin de l'exercice	(46 426 742)	(31 226 463)

**ÉTATS FINANCIERS 2015**
de la STL**RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT (SUITE)****Opinion avec réserve**

À notre avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe de fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de transport de Laval au 31 décembre 2015 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur le fait que la Société de transport de Laval inclut dans ses états financiers certaines informations financières à des fins fiscales. Ces informations, qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, sont établies conformément au modèle prescrit par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et présentées aux annexes C, D et E.

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C. R. L.*¹

Laval
Le 29 mars 2016

¹ CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A122487



ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LAVAL



Aux membres du conseil d'administration de la
Société de transport de Laval

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société de transport de Laval, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2015, et les états des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LAVAL (SUITE)

Fondement de l'opinion avec réserve

La direction n'a pas comptabilisé à l'état de la situation financière des paiements de transfert à recevoir du gouvernement du Québec et dont il est prévu que lesdits paiements de transfert seront effectivement obtenus. Ces montants sont relatifs à différents programmes d'aide concernant la construction d'immobilisations et d'autres charges pour lesquels les travaux ont été réalisés ou les charges constatées, mais dont les transferts en vertu des programmes d'aide sont versés par le gouvernement de façon pluriannuelle. Cette méthode comptable constitue une dérogation aux recommandations du chapitre SP3410 « Paiements de transfert », du *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public* qui prévoit la comptabilisation des paiements de transfert à titre de revenus pour le bénéficiaire lorsqu'ils sont autorisés par le gouvernement cédant à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, sauf lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Les incidences de la comptabilisation actuelle sur les états financiers aux 31 décembre 2015 et 2014 sont les suivantes :

	Surévaluation/ (Sous-évaluation)	
	2015	2014
État de la situation financière		
Débiteurs et Actifs financiers	(46 426 742)	(31 226 463)
Dette nette	46 426 742	31 226 463
Excédent accumulé	(46 426 742)	(31 226 463)
État des résultats		
Transferts et Revenus	(15 200 279)	(1 139 685)
Excédent de l'exercice	(15 200 279)	(1 139 685)
Redressement aux exercices antérieurs	(31 226 463)	(30 086 778)
Excédent accumulé à la fin de l'exercice	(46 426 742)	(31 226 463)

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe « Fondement de l'opinion avec réserve », les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de transport de Laval au 31 décembre 2015, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Informations financières établies à des fins fiscales

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur le fait que la Société de transport de Laval inclut dans ses états financiers certaines informations financières qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Ces informations, établies conformément au modèle prescrit par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT) et présentées aux annexes C, D et E,

**ÉTATS FINANCIERS 2015**
de la STL

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LAVAL (SUITE)

portent sur l'établissement de l'excédent de l'exercice et la ventilation de l'excédent accumulé à des fins fiscales.

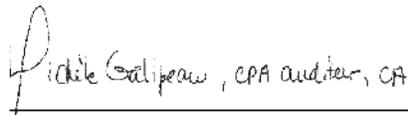
Autres points

Comptabilisation des paiements de transfert

Une version révisée de la norme portant sur la comptabilisation des paiements de transfert (chapitre SP3410 « Paiements de transfert » du *Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public*) est entrée en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1er avril 2012. Le fondement de mon opinion avec réserve exprimé ci-dessus découle de mon interprétation de cette norme.

La norme maintient le principe qu'un paiement de transfert doit être constaté à titre de revenu lorsqu'il est autorisé et que les critères d'admissibilité sont atteints. Elle précise cependant le critère d'autorisation pour le bénéficiaire en le mettant en lien avec l'autorisation du côté du cédant, d'où la divergence d'interprétation. Je considère que les représentants des gouvernements sont habilités à négocier et à conclure des ententes valides et que, par conséquent, l'autorisation d'un paiement de transfert survient lorsqu'un représentant habilité signe une entente et informe par écrit le bénéficiaire de sa décision d'effectuer un transfert. Ces faits établissent, selon moi, qu'il est prévu que lesdits paiements de transfert seront effectivement obtenus.

Le vérificateur général de Laval,



Michèle Galipeau, CPA auditeur, CA

Laval, Québec
Le 29 mars 2016

BUREAU DU VÉRIFICATEUR DE LAVAL
1200, boul. Chomedey, bureau 500, C. P. 422
Succursale Saint-Martin, Laval (Québec) H7V 3Z4
Téléphone : 450 978-6888
Télécopieur : 450 680-2866

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



ÉTAT DES RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	Notes	2015 Budget \$	2015 Réel \$	2014 Réel \$
REVENUS				
Fonctionnement				
Contribution de la Ville de Laval		61 241 000	61 241 000	57 357 000
Usagers	3	34 054 648	32 662 040	32 196 706
Transferts du gouvernement du Québec	4	22 239 896	21 774 833	19 881 538
Contribution de l'Agence métropolitaine de transport	5	10 568 187	15 264 637	10 888 390
Autres revenus	6	2 988 413	2 809 399	2 659 146
		131 092 144	133 751 909	122 982 780
Investissement				
Transferts du gouvernement du Québec	4	5 865 641	4 833 757	8 853 034
		136 957 785	138 585 666	131 835 814
CHARGES				
Transport régulier		85 441 123	86 061 404	81 654 765
Administration générale		14 793 832	15 599 731	15 251 884
Transport adapté		9 414 941	9 271 946	8 704 611
Contribution à l'Agence métropolitaine de transport	5	8 145 809	7 420 990	6 881 815
Intérêts et frais de financement		2 860 333	2 668 097	2 386 524
Dépenses imprévues		1 937 322	-	-
Amortissement des immobilisations		14 461 000	14 920 135	11 909 584
		137 054 360	135 942 303	126 789 183
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		(96 575)	2 643 363	5 046 631
Excédent accumulé au début de l'exercice			66 668 208	61 621 577
EXCÉDENT ACCUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE			69 311 571	66 668 208

Les notes et les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 décembre 2015

	Notes	2015	2014
		\$	\$
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse		19 925 320	3 347 176
Débiteurs	7	12 191 492	16 885 295
Transferts à recevoir	8	20 102 300	27 227 825
		52 219 112	47 460 296
PASSIFS			
Créditeurs et frais courus	10	22 933 203	18 272 975
Revenus perçus d'avance		1 919 470	1 600 503
Dette à long terme	11	81 138 222	62 707 974
Passif au titre des avantages sociaux futurs	13	10 422 800	10 905 700
		116 413 695	93 487 152
DETTE NETTE	12	(64 194 583)	(46 026 856)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations	14	124 429 155	105 612 454
Stocks de fournitures		2 519 381	2 605 398
Autres actifs non financiers	15	6 557 618	4 477 212
		133 506 154	112 695 064
EXCÉDENT ACCUMULÉ		69 311 571	66 668 208
Engagements	16		
Éventualités	17		

Les notes et les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	Notes	2015	2014
		\$	\$
EXCÉDENT DE L'EXERCICE		2 643 363	5 046 631
Variation des immobilisations			
Acquisitions		(33 737 668)	(23 229 804)
Produit de cession		360	2 675
Amortissement des immobilisations		14 920 135	11 909 584
Perte sur cession		472	23 343
		(18 816 701)	(11 294 202)
Variation des stocks de fournitures		86 017	(116 825)
Variation des autres actifs non financiers		(2 080 406)	(198 634)
		(1 994 389)	(315 459)
VARIATION DE LA DETTE NETTE		(18 167 727)	(6 563 030)
Dette nette au début de l'exercice		(46 026 856)	(39 463 826)
DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE	12	(64 194 583)	(46 026 856)

Les notes et les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers.

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015	2014
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Excédent de l'exercice	2 643 363	5 046 631
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement des immobilisations	14 920 135	11 909 584
Perte sur cession d'immobilisations	472	23 343
	17 563 970	16 979 558
Variation nette des éléments hors caisse		
Débiteurs	4 693 803	(3 963 600)
Transferts à recevoir	7 125 525	(9 086 892)
Stocks de fournitures	86 017	(116 825)
Autres actifs non financiers	(2 080 406)	(198 634)
Créditeurs et frais courus	2 821 933	1 273 764
Revenus perçus d'avance	318 967	(127 560)
Passif au titre des avantages sociaux futurs	(482 900)	(88 900)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	30 046 909	4 670 911
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions	(31 899 373)	(22 064 021)
Produit de cession	360	2 675
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	(31 899 013)	(22 061 346)
Activités de financement		
Émission de dettes à long terme	33 707 000	13 843 000
Remboursement de la dette à long terme	(15 469 000)	(12 319 000)
Variation des frais reportés liés à la dette à long terme	192 248	9 746
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	18 430 248	1 533 746
Augmentation (diminution) nette de l'encaisse	16 578 144	(15 856 689)
Encaisse au début de l'exercice	3 347 176	19 203 865
Encaisse à la fin de l'exercice	19 925 320	3 347 176

Les notes et les renseignements complémentaires font partie intégrante des états financiers

ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

1. Statut et nature des activités

La Société de transport de Laval (ci-après la Société) est constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L.R.Q., chapitre S-30.01). Elle exploite une entreprise qui a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun sur le territoire de la Ville de Laval.

2. Sommaire des principales méthodes comptables

En tant qu'autre organisme public, les états financiers de la Société sont dressés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les principales méthodes comptables utilisées sont les suivantes :

a) Méthode de comptabilité

La comptabilisation des transactions s'effectue selon la méthode de comptabilité d'exercice. En vertu de cette méthode, les éléments de revenus, de charges, d'actifs et de passifs sont constatés au cours de l'exercice où ont lieu les faits et les transactions leur donnant lieu.

Les charges comprennent le coût des biens consommés et des services obtenus au cours de l'exercice, et incluent l'amortissement annuel du coût des immobilisations.

b) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers conformément aux normes comptables, la direction de la Société doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Les principales estimations comprennent la durée de vie utile des immobilisations, le montant à recevoir de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) relativement à la quote-part de la taxe sur le carburant, les provisions à l'égard des salaires et avantages sociaux et les hypothèses actuarielles liées à l'établissement des charges et des obligations au titre des avantages sociaux futurs.

**ÉTATS FINANCIERS 2015**
*de la STL***NOTES COMPLÉMENTAIRES**

Au 31 décembre 2015

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)**c) Constatation des revenus**

Les revenus tirés du transport des usagers sont constatés au moment où les paiements en espèces ont lieu ou lorsque les droits de passage sont utilisés par la clientèle. Pour ce qui est des titres mensuels, les revenus sont constatés dans la période où ces titres sont valides.

Les contributions sont constatées lorsque les conditions donnant droit à ces aides gouvernementales ou municipales sont remplies, dans la mesure où elles ont été autorisées, et qu'une estimation raisonnable des montants est possible.

Les revenus de transfert sont constatés aux états financiers à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel surviennent les faits qui donnent lieu aux transferts, pour autant qu'ils aient été autorisés, que les critères d'admissibilité soient satisfaits et qu'une estimation raisonnable des montants soit possible, sauf lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, le transfert est constaté à titre de passif au poste revenus perçus d'avance.

Les autres revenus sont comptabilisés lorsqu'ils sont gagnés.

d) Actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés au coût.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

e) Actifs non financiers

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

Immobilisations

Amortissement

Les immobilisations sont comptabilisées au coût. Le coût comprend les frais financiers capitalisés pendant la période de construction ou d'amélioration. L'amortissement est calculé en fonction de leur durée de vie utile selon les méthodes, les durées et les taux annuels suivants :

	Méthode	Durée/Taux
Infrastructures	Linéaire	10 à 15 ans
Bâtiments	Linéaire	40 ans
Véhicules	Dégressif	22 % et 30 %
Ameublement et équipements de bureau	Linéaire	4 à 15 ans
Machinerie, outillage et équipements	Linéaire	5 à 15 ans

Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service. Les immobilisations en cours de construction ou d'amélioration et les immobilisations hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

Réduction de valeur

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation ne contribue plus à la capacité de la Société de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à une immobilisation est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter la baisse de valeur. Toute moins-value sur les immobilisations est passée en charges à l'état des résultats et aucune reprise de moins-value ne peut être constatée ultérieurement.

Stocks de fournitures

Les stocks de fournitures comprennent essentiellement des pièces utilisées pour l'entretien du matériel roulant et des infrastructures de la Société. Ils sont évalués au moindre du coût et de la valeur nette de réalisation. Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

**ÉTATS FINANCIERS 2015**
de la STL**NOTES COMPLÉMENTAIRES**

Au 31 décembre 2015

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)**f) Dette à long terme**

Les frais d'émission liés à la dette à long terme sont reportés et amortis sur la durée de chaque emprunt concerné, selon la méthode linéaire. Le solde non amorti est inclus aux frais reportés liés à la dette à long terme. La dette à long terme est présentée nette de ces frais à l'état de la situation financière.

g) Charges et passif au titre des avantages sociaux futurs**Régimes de retraite à cotisations déterminées**

La charge correspond aux cotisations versées par l'employeur.

Un passif est constaté dans les créditeurs et frais courus pour des cotisations dues non versées à la fin de l'exercice de même que pour des cotisations à être versées dans les exercices subséquents relativement à des services déjà rendus.

Le régime de retraite des élus municipaux, auquel participe la Société, est comptabilisé comme un régime de retraite à cotisations déterminées.

Avantages sociaux futurs à prestations déterminées

En plus des prestations de retraite, ces avantages comprennent notamment :

- les avantages complémentaires de retraite, comme la couverture des soins de santé et l'assurance vie offertes aux retraités; et
- les avantages postérieurs à l'emploi.

La charge est établie selon la comptabilité d'exercice intégrale de manière à attribuer le coût des prestations constituées aux exercices au cours desquels les services correspondants sont rendus par les salariés participants. Se rajoutent, à titre de frais de financement, les intérêts débiteurs sur les obligations au titre des prestations constituées moins le rendement espéré des actifs du régime.

Un actif ou un passif, au titre des avantages sociaux futurs, est présenté à l'état de la situation financière pour refléter l'écart à la fin de l'exercice entre la valeur des obligations au titre des prestations constituées et la valeur des actifs du régime, net des gains et pertes actuariels non amortis et net d'une provision pour moins-value dans le cas d'un actif, s'il y a lieu.

Les obligations, au titre des prestations constituées, sont calculées de façon actuarielle selon la méthode suivante : répartition des prestations au prorata des services avec projection des salaires futurs, à partir du taux d'actualisation fixé et des hypothèses les plus probables de la Société en matière d'évolution des salaires, de roulement du personnel, d'âge de départ à la retraite des participants, d'évolution des coûts futurs et d'autres facteurs actuariels.

Aux fins du calcul de la valeur des actifs et du rendement espéré des actifs, ceux-ci sont évalués selon la méthode de la valeur ajustée sur une période de quatre ans.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

Avantages sociaux futurs à prestations déterminées (suite)

Les gains et les pertes actuariels sont amortis sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active (DMERCA) des salariés participants. L'amortissement débute dans l'exercice subséquent à celui de la constatation du gain ou de la perte.

Le coût des services passés découlant d'une modification de régime est passé immédiatement comme charge. Il fait l'objet, en contrepartie, d'un montant à pourvoir dans le futur à des fins fiscales.

L'excédent de la charge de l'exercice sur le décaissement requis, dans le cas des régimes non capitalisés, fait l'objet en contrepartie d'un montant à pourvoir dans le futur à des fins fiscales.

h) Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

Les dépenses constatées à taxer ou à pourvoir correspondent à des charges comptabilisées dans l'exercice, ou antérieurement, qui font l'objet d'un amortissement différé à des fins fiscales. Ils sont créés aux fins suivantes, à la suite d'un choix exercé par la Société, et amortis selon les durées indiquées ci-dessous par affectation aux activités de fonctionnement à des fins fiscales.

- Avantages sociaux futurs
 - ❖ Pour le déficit constaté initialement au 1^{er} janvier 2007, dans le cas des régimes capitalisés : de façon progressive sur la DMERCA des salariés participants. Dans le cas des régimes non capitalisés : le déficit n'est pas amorti.
 - ❖ Pour le coût relié aux services passés découlant de modifications de régime de retraite à prestations déterminées : sur la DMERCA des salariés participants touchés.
 - ❖ À titre de mesure d'allégement, pour l'excédent de la charge de fonctionnement sur le décaissement requis dans le cas des régimes non capitalisés : aucun amortissement n'est constaté.

ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

2. Sommaire des principales méthodes comptables (suite)

h) Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir (suite)

- Appariement fiscal des revenus de transfert
 - ❖ Démarcation des intérêts et du capital : exercice subséquent.
- Financement à long terme des activités de fonctionnement
 - ❖ Pour les frais d'émission de la dette à long terme en question : au fur et à mesure du remboursement en capital.

i) Instruments financiers dérivés

La Société utilise périodiquement des contrats de swaps sur marchandises pour se couvrir des fluctuations du prix du carburant. Les gains et pertes qui y sont reliés sont constatés dans l'état des résultats au cours de la période où ils sont réalisés et sont présentés avec la charge relative à l'élément couvert. La Société n'a pas recours à des instruments financiers à des fins spéculatives.

3. Usagers

	2015 Budget	2015 Réal	2014 Réal
	\$	\$	\$
Transport régulier	21 273 169	19 852 634	20 089 532
Revenus régionaux ^(a)	11 844 813	11 924 394	11 172 471
Transport adapté	936 666	885 012	934 703
	34 054 648	32 662 040	32 196 706

^(a) Les revenus régionaux attribuables à la Société proviennent du partage de la vente des titres de transport métropolitain effectué par l'Agence métropolitaine de transport.

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

4. Transferts du gouvernement du Québec

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Fonctionnement			
Exploitation - transport régulier	10 762 291	12 078 795	10 711 223
Exploitation - transport adapté	3 883 459	4 148 951	3 820 563
Financement	7 594 146	5 545 378	5 347 188
Autres		1 709	2 564
	22 239 896	21 774 833	19 881 538
Investissement			
Immobilisations	5 865 641	4 833 757	8 853 034
	28 105 537	26 608 590	28 734 572

5. Agence métropolitaine de transport

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Quote-part de la taxe sur les carburants	5 500 000	10 085 098	5 800 000
Aide à l'intégration tarifaire	4 422 835	4 561 333	4 431 413
Aide métropolitaine	645 352	618 206	656 977
	10 568 187	15 264 637	10 888 390

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Équipements métropolitains	1 458 163	1 550 372	1 247 432
Contribution aux trains de banlieue	6 687 646	5 870 618	5 618 133
Autres	-	-	16 250
	8 145 809	7 420 990	6 881 815

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

6. Autres revenus

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Publicité	645 541	798 656	795 603
Gestion des équipements et infrastructures métropolitains	503 669	516 279	503 699
Revenus d'intérêts	215 000	180 424	219 830
Activités accessoires et autres revenus	1 624 203	1 314 040	1 140 014
	2 988 413	2 809 399	2 659 146

7. Débiteurs

	2015	2014
	\$	\$
Agence métropolitaine de transport	6 281 422	13 188 865
Comptes clients généraux	2 344 244	1 673 796
Taxes à la consommation	1 873 389	1 494 750
Autres (a)	1 692 437	527 884
	12 191 492	16 885 295

(a) Les débiteurs autres incluent un montant de 741 587 \$ (aucun en 2014) de la Ville de Laval.

8. Transferts à recevoir

	2015	2014
	\$	\$
Gouvernement du Québec		
Remboursement de la dette à long terme	12 507 916	9 413 368
Exploitation - transport régulier	2 542 348	11 260 330
Exploitation - transport adapté	1 405 778	1 280 805
Immobilisations	3 750 171	5 161 215
Autres	(103 913)	112 107
	20 102 300	27 227 825

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

9. Emprunt bancaire

La Société dispose d'une marge de crédit autorisée de 10 000 000 \$, au taux préférentiel de 2,7 % (3 % au 31 décembre 2014) et renégociable annuellement.

La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que la Ville de Laval est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut l'emprunt bancaire contracté par la Société. La garantie est sans contrepartie.

10. Crédoeurs et frais courus

	2015	2014
	\$	\$
Salaires et charges sociales	12 345 466	11 154 027
Fournisseurs et frais courus	10 095 382	6 400 478
Intérêts courus de la dette à long terme	249 780	271 745
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	242 575	446 725
	22 933 203	18 272 975

ÉTATS FINANCIERS 2015
 de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

11. Dette à long terme

	2015	2014
	\$	\$
Obligations		
Taux d'intérêt variant de 1,3 % à 2,75 % (1,3 % à 4,55 % en 2014)		
échéant de novembre 2016 à décembre 2020	81 501 000	63 263 000
Frais reportés liés à la dette à long terme	(362 778)	(555 026)
	81 138 222	62 707 974

La dette à long terme représente des obligations directes et générales de la Société. La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que la Ville de Laval est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut la dette à long terme contractée par la Société.

Les versements estimatifs sur la dette à long terme, incluant les refinancements prévus et autorisés, au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

Année	\$
2016	10 925 000
2017	11 222 000
2018	11 463 000
2019	9 882 000
2020	9 604 000
1 à 5 ans	53 096 000
6 à 10 ans	27 655 000
11 ans et plus	750 000
	81 501 000

12. Dette nette

	2015	2014
	\$	\$
À la charge de		
Municipalité	17 767 841	14 800 393
Tiers		
Gouvernement du Québec - revenus futurs découlant d'ententes	46 344 543	31 161 222
Autres	82 199	65 241
	64 194 583	46 026 856



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

13. Passif au titre des avantages sociaux futurs

a) Description générale des régimes d'avantages sociaux

La Société a un certain nombre de régimes à prestations déterminées et à cotisations déterminées, capitalisés et non capitalisés, qui assurent à tous les salariés le paiement de prestations de retraite, d'avantages complémentaires de retraite et d'avantages postérieurs à l'emploi.

Les employés cadres et non syndiqués de la Société participent au Régime de retraite des employés cadres et non syndiqués de la Société de transport de Laval. Ce régime est un régime à prestations déterminées. Les participants et la Société se partagent le financement du régime par le versement de cotisations. Les prestations prévues au titre du régime de retraite sont principalement fonction du nombre d'années de service et de la moyenne des cinq meilleures années consécutives de rémunération. Les employés cadres et non syndiqués de la Société bénéficient également d'un programme d'allocation de retraite. Le programme d'allocation de retraite est un régime non capitalisé à prestations déterminées fournissant une rente supplémentaire à certains employés. Cette rente représente l'excédent de la rente déterminée au régime de retraite sans tenir compte des limites fiscales imposées par la loi de l'impôt sur celle du régime de retraite en tenant compte de ces limites. Pour ce régime, seul l'employeur est responsable du financement.

L'évaluation actuarielle la plus récente du régime de retraite aux fins de la capitalisation a été effectuée le 31 décembre 2013 et la prochaine évaluation doit être effectuée en date du 31 décembre 2015.

Les employés syndiqués de la Société couverts par les accréditations du Syndicat des chauffeurs de la Société de transport de Laval (SCFP) et le Syndicat des employés de terminus de la Société de transport de Laval (SCFP) participent au Régime de retraite des chauffeurs d'autobus de la Société de transport de Laval, alors que les employés couverts par les accréditations du Syndicat des employés d'entretien de la Société de transport de Laval (CSN) et le Syndicat des employés de bureau de la Société de transport de Laval (CSN) participent au Régime de retraite des employés syndiqués de bureau et d'entretien de la Société de transport de Laval. Ces deux régimes, à des fins comptables, sont des régimes à cotisations déterminées. La contribution de la Société se limite à 9,0 % des salaires admissibles.

Les employés de la Société bénéficient également d'une gamme d'avantages sociaux complémentaires de retraite et postérieurs à l'emploi qui comprennent, notamment, l'assurance vie, la couverture de soins de santé, un régime de continuation de salaire temporaire durant l'invalidité ainsi que le maintien des protections d'assurance lors de certaines absences prolongées. Ces avantages varient dépendamment du groupe d'emploi à l'intérieur duquel se retrouve un employé.



ÉTATS FINANCIERS 2015
de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

13. Passif au titre des avantages sociaux futurs (suite)

b) Passif au titre des avantages sociaux futurs

	2015	2014
	\$	\$
Actif du régime à prestations déterminées capitalisé	5 008 000	3 650 700
Passif des régimes à prestations déterminées non capitalisés	(15 430 800)	(14 556 400)
	(10 422 800)	(10 905 700)

c) Charge de l'exercice

	2015	2014
	\$	\$
Régime à prestations déterminées capitalisé	1 563 400	1 878 900
Régimes à prestations déterminées non capitalisés	1 642 100	1 635 400
Régime de retraite à cotisations déterminées	3 983 886	3 811 557
Régime de retraite des élus municipaux	21 579	22 784
	7 210 965	7 348 641

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

13. Passif au titre des avantages sociaux futurs (suite)

d) Situation actuarielle aux fins de comptabilisation

	Régime à prestations déterminées capitalisé		Régimes à prestations déterminées non capitalisés	
	2015	2014	2015	2014
	\$	\$	\$	\$
Valeur des actifs à la fin de l'exercice	40 901 600	35 796 700	-	-
Valeur des obligations au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	(40 901 600)	(36 632 400)	(16 938 600)	(14 756 500)
Situation actuelle nette : déficit de comptabilisation	-	(835 700)	(16 938 600)	(14 756 500)
Pertes actuarielles non amorties	5 008 000	4 486 400	1 507 800	200 100
Actif (passif) au titre des avantages sociaux futurs à la fin de l'exercice	5 008 000	3 650 700	(15 430 800)	(14 556 400)

e) Charge de l'exercice

	Régime à prestations déterminées capitalisé		Régimes à prestations déterminées non capitalisés	
	2015	2014	2015	2014
	\$	\$	\$	\$
Coût des avantages pour les services rendus au cours de l'exercice	1 680 700	1 693 000	1 240 400	1 114 000
Coût des services passés découlant d'une modification de régime	-	(1 411 700)	-	-
Cotisations salariales des employés	(575 400)	(521 000)	-	-
Amortissement des pertes actuarielles	457 300	544 800	(84 700)	4 300
Pertes actuarielles constatées lors d'une modification de régime	-	1 411 700	-	-
Charge de l'exercice excluant les intérêts	1 562 600	1 716 800	1 155 700	1 118 300
Intérêts débiteurs sur les obligations au titre des prestations constituées	2 246 800	2 012 100	486 400	517 100
Rendement espéré des actifs	(2 246 000)	(1 850 000)	-	-
Charge d'intérêts nette	800	162 100	486 400	517 100
Charge de l'exercice	1 563 400	1 878 900	1 642 100	1 635 400
Montants versés par l'employeur	2 920 700	2 953 300	767 700	649 900

ÉTATS FINANCIERS 2015 de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

13. Passif au titre des avantages sociaux futurs (suite)

f) Principales hypothèses (taux pondérés)

	Régime à prestations déterminées capitalisé		Régimes à prestations déterminées non capitalisés	
	2015	2014	2015	2014
Taux d'actualisation (fin d'exercice)	6,10 %	6,10 %	2,75 %	3,25 %
Taux de rendement prévu à long terme (au cours de l'exercice)	6,10 %	6,10 %	s. o.	s. o.
Taux de croissance des salaires (fin d'exercice)	3,10 %	3,10 %	2,52 %	2,52 %
Taux d'inflation (fin d'exercice)	2,10 %	2,10 %	2,10 %	2,10 %
Taux initial de croissance du coût des soins de santé (fin d'exercice)	s. o.	s. o.	6,46 %	6,64 %
Taux ultime de croissance du coût des soins de santé (fin d'exercice)	s. o.	s. o.	4,50 %	4,50 %
Année où la tendance rejoint le taux ultime (fin d'exercice)	s. o.	s. o.	2027	2027

g) La Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal

Le 5 décembre 2014, le gouvernement du Québec a sanctionné la Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal (RLRQ, c. 15) (ci-après la « Loi »). La Loi vise la restructuration des régimes de retraite et vient distinguer les modalités d'application relativement au service accumulé avant le 1^{er} janvier 2014 (ci-après le « service antérieur ») et le service qui s'accumule à compter de cette date (ci-après le « service postérieur »). Une évaluation actuarielle au 31 décembre 2013 est requise par la Loi pour tous les régimes visés.

Un processus prévoit une période de négociations débutant le 1^{er} février 2015 afin de déterminer la nature des changements qui seront apportés aux régimes. En l'absence d'entente, une décision sans appel sera prise ultimement par un arbitre.

Des requêtes introductives d'instance en déclaration d'inconstitutionnalité et en nullité ont été déposées devant la Cour supérieure visant à faire annuler cette Loi. Puisque l'issue de ces démarches est indéterminable, les incidences possibles de ces requêtes n'ont pas été prises en compte au 31 décembre 2014, ni au 31 décembre 2015.

La Loi prévoit divers éléments visant les modalités du service antérieur et celles du service postérieur. Sans être une liste exhaustive, voici les principaux changements prévus à la Loi.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

13. Passif au titre des avantages sociaux futurs (suite)

g) La Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal (suite)

Pour le service antérieur :

- Élimination de l'indexation automatique de la rente de retraite et de la prestation additionnelle pour les participants actifs;
- Partage du déficit attribuable aux participants actifs entre la Société et les participants actifs (portion entre 45 % et 50 % aux participants actifs);
- Suspension possible de l'indexation automatique des rentes des participants retraités à compter de 2017 selon certaines conditions prévues à la Loi (incluant une décision de la Société prise à cet effet avec convocation des retraités à une assemblée).

Conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public (SP 3250) et aux directives du MAMOT, seuls les deux premiers points ont été considérés au cours de l'exercice 2014.

Pour le service postérieur :

- Élimination de l'indexation automatique de la rente de retraite et de la prestation additionnelle pour les participants actifs;
- Plafonnement de la cotisation d'exercice à 18 % de la masse salariale;
- Partage à 50 / 50 de la cotisation d'exercice entre les participants actifs et la Société;
- Partage à 50 / 50 des déficits liés au service postérieur entre les participants actifs et la Société;
- Mise en place d'un fonds de stabilisation auquel des cotisations d'au moins 10 % de la cotisation d'exercice seront versées (parts égales entre les participants actifs et la Société).

Les incidences de ces modifications ont été comptabilisées au cours des exercices terminés le 31 décembre 2014 et 2015.

ÉTATS FINANCIERS 2015
 de la STL

NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

14. Immobilisations

	Solde au début	Addition	Cession / Ajustements	Solde à la fin
	\$	\$	\$	\$
Coût				
Infrastructures	3 213 995	682 907	223 765	3 673 137
Bâtiments	50 251 490	10 573 945		60 825 435
Véhicules	142 166 697	14 508 134		156 674 831
Ameublement et équipements de bureau	21 168 188	1 356 917	51 314	22 473 791
Machinerie, outillage et équipements	15 129 466	1 629 364		16 758 830
Terrains	2 445 918	-		2 445 918
	<u>234 375 754</u>	<u>28 751 267</u>	<u>275 079</u>	<u>262 851 942</u>
Immobilisations en cours	9 608 076	4 986 401		14 594 477
	<u>243 983 830</u>	<u>33 737 668</u>	<u>275 079</u>	<u>277 446 419</u>
Amortissement cumulé				
Infrastructures	1 997 623	117 896	223 765	1 891 754
Bâtiments	16 603 052	1 249 488		17 852 540
Véhicules	100 298 173	11 172 935		111 471 108
Ameublement et équipements de bureau	11 937 411	1 380 293	50 482	13 267 222
Machinerie, outillage et équipements	7 535 117	999 523		8 534 640
	<u>138 371 376</u>	<u>14 920 135</u>	<u>274 247</u>	<u>153 017 264</u>
Valeur comptable nette	<u>105 612 454</u>			<u>124 429 155</u>

Au 31 décembre 2015, des immobilisations ainsi que des immobilisations en cours, au coût de 4 120 159 \$ (2 281 864 \$ en 2014), sont inscrites dans les créditeurs et frais courus.

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

15. Autres actifs non financiers

	2015	2014
	\$	\$
Dépôt pour l'achat d'autobus	6 361 191	4 285 016
Frais payés d'avance	196 427	192 196
	6 557 618	4 477 212

16. Engagements

Au 31 décembre 2015, la Société a des engagements qui s'établissent comme suit :

a) Contrat d'acquisition d'autobus urbains

Par l'entremise du processus d'achats unifiés regroupant les membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), la Société de transport de Montréal (STM) a été mandatée pour faire l'acquisition d'autobus hybrides à plancher surbaissé pour les années 2013 à 2016. Ce contrat comporte également deux options d'une année chacune, soit une pour 2017 et une pour 2018. Le montant total des contrats pour la Société, y compris les années d'option, ne doit pas dépasser 120 M\$. La Société prévoit recevoir 28 autobus en 2016 pour une valeur estimée à 22,6 M\$. Une avance contractuelle de 6,3 M\$ a été versée en date du 31 décembre 2015.

b) Contrats de services pour le transport aux personnes handicapées

Dans le cadre de ses opérations de transport adapté, la Société a octroyé deux contrats de services, soit un premier en 2010 pour le transport par minibus et un second en 2011 pour le transport par taxi collectif. Le contrat pour le transport par minibus comportait une option de prolongation de 48 mois que la Société a décidé d'exercer. Le solde résiduel de ces deux contrats est de 18,0 M\$. Les versements prévus s'établissent de la façon suivante : 8,5 M\$ en 2016, 4,7 M\$ en 2017 et 4,8 M\$ en 2018.

c) Contrats d'approvisionnement en carburant

Par l'entremise du processus d'achats unifiés de l'ATUQ, la Société a mandaté la STM pour négocier un contrat d'approvisionnement en carburant auprès d'un fournisseur, lequel comporte une durée prédéterminée. La Société a également négocié des ententes (contrats de swaps) avec des institutions financières afin d'atténuer les effets de fluctuations du prix du carburant sur le marché, et ce, jusqu'au 31 décembre 2017. La Société s'est engagée à payer une quantité de 18 millions de litres à un prix fixe, ce qui représente une somme d'environ 14,0 M\$.



NOTES COMPLÉMENTAIRES

Au 31 décembre 2015

16. Engagements (suite)

d) Mesures préférentielles

Dans le cadre du programme visant la mise en service des mesures préférentielles pour les autobus, la Société a octroyé plusieurs contrats pour des services professionnels pour un montant total de 4,5 M\$. Les versements sont de 4,4 M\$ en 2016 et 0,1 M\$ pour les années ultérieures.

e) Agrandissement garage et bâtiments

La Société a octroyé des contrats en vue de l'agrandissement de son garage pour un montant de 5,7 M\$, dont la totalité des versements sera versée en 2016.

En vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, la Ville de Laval est garante des obligations et des engagements de la Société. La garantie est sans contrepartie.

17. Éventualités

Dans le cours normal de ses activités, la Société de transport de Laval fait l'objet de divers litiges. Bien que l'issue de ces litiges, au 31 décembre 2015, ne puisse être déterminée avec certitude, la Société est d'avis que leur dénouement n'aura aucune incidence défavorable importante sur sa situation financière, ses résultats et ses flux de trésorerie.

18. Données budgétaires

L'état des résultats ainsi que les activités de fonctionnement et d'investissement à des fins fiscales comportent une comparaison avec le budget adopté par la Ville de Laval le 1^{er} décembre 2014.

19. Opérations entre apparentés

La Société fait partie du périmètre comptable de la Ville de Laval. La Société ne réalise aucune opération importante avec la Ville de Laval dans le cours normal de ses affaires, en excluant les contributions reçues de la Ville de Laval, soit 61 241 000 \$ en 2015 et 57 357 000 \$ en 2014.

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



ANNEXE A – DETTE À LONG TERME

Au 31 décembre 2015

Émission					Solde	
Date	Numéro	Montant	Taux d'intérêt	Échéance	2015	2014
		\$	%		\$	\$
2005-03-30	31	12 600 000	4,3769	2 015	-	2 059 000
2010-01-26	37	4 476 000	2,8120	2 015	-	2 590 000
2010-12-21	38	6 153 000	2,8336	2 015	-	3 767 000
2011-11-23	39	25 284 000	2,5581	2 016	16 214 000	18 601 000
2012-11-21	40	4 260 000	2,2387	2 017	3 293 000	3 625 000
2013-02-20	41	4 710 000	2,0419	2 018	2 896 000	3 814 000
2013-07-23	42	6 612 000	2,1876	2 018	4 734 000	5 685 000
2013-09-18	43	2 000 000	2,6203	2 018	1 649 000	1 827 000
2013-12-18	44	8 230 000	2,3967	2 018	6 648 000	7 452 000
2014-05-21	45	5 669 000	2,1268	2 019	4 911 000	5 669 000
2014-10-21	46	8 174 000	2,2417	2 019	7 449 000	8 174 000
2015-02-18	47	2 719 000	1,5706	2 020	2 719 000	-
2015-05-20	48	15 375 000	1,9148	2 020	15 375 000	-
2015-12-15	49	15 613 000	2,1676	2 020	15 613 000	-
					81 501 000	63 263 000

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



ANNEXE B – CHARGES PAR OBJET

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Salaires, traitements et avantages sociaux	80 136 692	80 642 681	77 074 325
Carburant	8 553 474	8 845 621	8 335 078
Contrats de transport adapté	8 728 825	8 592 111	8 007 904
Entretien et réparations des véhicules	3 687 491	4 384 317	4 000 959
Honoraires et contrats	3 186 442	2 876 929	3 427 868
Entretien et réparations des bâtiments et équipements	2 273 870	2 263 573	1 869 403
Services publics	1 412 591	1 575 480	1 346 805
Assurances, taxes et immatriculations	967 249	1 009 605	931 837
Matériel et fournitures	302 557	342 541	245 166
Cotisations, frais de représentation et autres dépenses	286 160	286 860	272 758
Location	114 545	113 363	99 157
Dépenses imprévues	1 937 322	-	-
Contribution à l'Agence métropolitaine de transport	8 145 809	7 420 990	6 881 815
Intérêts et frais de financement	2 860 333	2 668 097	2 386 524
Amortissement des immobilisations	14 461 000	14 920 135	11 909 584
	137 054 360	135 942 303	126 789 183

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



ANNEXE C – ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			
Contribution de la Ville de Laval	61 241 000	61 241 000	57 357 000
Usagers	34 054 648	32 662 040	32 196 706
Transferts du gouvernement du Québec	22 239 896	21 774 833	19 881 538
Contribution de l'Agence métropolitaine de transport	10 568 187	15 264 637	10 888 390
Autres revenus	2 988 413	2 809 399	2 659 146
	131 092 144	133 751 909	122 982 780
Charges			
Transport régulier	85 441 123	86 061 404	81 654 765
Administration générale	14 793 832	15 599 731	15 251 884
Transport adapté	9 414 941	9 271 946	8 704 611
Contribution à l'Agence métropolitaine de transport	8 145 809	7 420 990	6 881 815
Intérêts et frais de financement	2 860 333	2 668 097	2 386 524
Dépenses imprévues	1 937 322	-	-
Amortissement des immobilisations	14 461 000	14 920 135	11 909 584
	137 054 360	135 942 303	126 789 183
Excédent (déficit) de fonctionnement avant conciliation à des fins fiscales	(5 962 216)	(2 190 394)	(3 806 403)
Conciliation à des fins fiscales			
Immobilisations			
Produit de cession		360	2 675
Amortissement	14 461 000	14 920 135	11 909 584
Perte sur cession	-	472	23 343
	14 461 000	14 920 967	11 935 602
Financement			
Financement à long terme des activités de fonctionnement	539 843	322 963	138 333
Remboursement de la dette à long terme	(9 590 071)	(8 619 495)	(8 250 418)
	(9 050 228)	(8 296 532)	(8 112 085)
Affectations			
Activités d'investissement	(688 099)	(685 772)	(659 534)
Excédent accumulé			
Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés	184 043	192 248	(85 721)
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	1 055 500	2 020 608	1 525 874
	551 444	1 527 084	780 619
	5 962 216	815 519	4 604 136
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	5 961 125	797 733

ÉTATS FINANCIERS 2015
de la STL
ANNEXE D – ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT À DES FINS FISCALES

Exercice terminé le 31 décembre 2015

	2015 Budget	2015 Réel	2014 Réel
	\$	\$	\$
Revenus			
Transferts du gouvernement du Québec	5 865 641	4 833 757	8 853 034
Autres revenus			
Excédent d'investissement avant conciliation à des fins fiscales	5 865 641	4 833 757	8 853 034
Conciliation à des fins fiscales			
Immobilisations			
Acquisitions			
Terrain	-	-	(2 693 653)
Infrastructures	(7 412 400)	(2 632 938)	(1 538 292)
Bâtiments	(21 052 773)	(13 452 623)	(3 382 982)
Véhicules	(15 543 575)	(14 512 978)	(13 189 538)
Ameublement et équipements de bureau	(2 497 180)	(1 652 276)	(1 420 242)
Machinerie, outillage et équipements	(1 078 175)	(1 486 853)	(1 005 097)
	(47 584 103)	(33 737 668)	(23 229 804)
Financement			
Financement à long terme des activités d'investissement	30 473 863	23 439 984	10 635 667
Affectations			
Activités de fonctionnement	688 099	685 772	659 534
Excédent accumulé			
Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés	10 556 500	9 883 645	1 871 158
	11 244 599	10 569 417	2 530 692
	(5 865 641)	271 733	(10 063 445)
Excédent (déficit) d'investissement de l'exercice à des fins fiscales	-	5 105 490	(1 210 411)

ÉTATS FINANCIERS 2015

de la STL



ANNEXE E – EXCÉDENT ACCUMULÉ

Au 31 décembre 2015

	2015	2014
	\$	\$
Excédent accumulé		
Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés	22 869 785	26 984 553
Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir	(14 042 230)	(12 213 870)
Financement des investissements en cours	4 685 167	(420 323)
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs	55 798 849	52 317 848
	69 311 571	66 668 208

VENTILATION DES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS

Excédent de fonctionnement affecté, réserves financières et fonds réservés

Excédent de fonctionnement affecté	21 593 908	25 249 527
Fonds réservés		
Fonds de roulement	913 099	1 180 000
Financement des activités de fonctionnement	362 778	555 026
	1 275 877	1 735 026
	22 869 785	26 984 553

Dépenses constatées à taxer ou à pourvoir

Avantages sociaux futurs		
Déficit initial au 1 ^{er} janvier 2007		
Régime capitalisé	814 200	971 700
Régimes non capitalisés	(8 466 700)	(8 466 700)
Avantages postérieurs au 1 ^{er} janvier 2007		
Régime capitalisé	(20 300)	(20 300)
Régimes non capitalisés	(6 774 900)	(5 900 500)
Paiements de transfert	768 248	1 756 956
Financement à long terme des activités de fonctionnement	(362 778)	(555 026)
	(14 042 230)	(12 213 870)

ÉTATS FINANCIERS 2015
de la STL
ANNEXE E – EXCÉDENT ACCUMULÉ

Au 31 décembre 2015

	2015	2014
	\$	\$
VENTILATION DES DIFFÉRENTS ÉLÉMENTS (suite)		
Financement des investissements en cours		
Financement non utilisé	5 573 392	1 894 342
Investissements à financer	(888 225)	(2 314 665)
	4 685 167	(420 323)
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs		
Éléments d'actif		
Immobilisations	124 429 155	105 612 454
Éléments de passif		
Dette à long terme	81 138 222	62 707 974
Montants des débiteurs et autres montants affectés au remboursement de la dette à long terme	(12 507 916)	(9 413 368)
	68 630 306	53 294 606
	55 798 849	52 317 848

UNE ANNÉE DE RÉFÉRENCE POUR LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL

Le 12 novembre 2015, c'est avec une immense fierté que la STL s'est vu décerner la Grande Mention, dans le cadre des Grands Prix québécois de la qualité.

Cette distinction, l'une des plus hautes à être attribuées par le Mouvement québécois de la qualité, récompense nos pratiques de gestion exemplaires et la qualité de notre performance globale.



Monsieur Jacques Daoust, alors ministre de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations (à gauche) a remis à Monsieur Guy Picard, directeur général (à droite) la Grande Mention dans le cadre des Grands Prix québécois de la qualité.

Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3
450 662-5400
stl.laval.qc.ca

Dépôt légal
2^e trimestre 2016

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 0835-460X

Logo FSC

