

Rapport annuel de gestion 2013-2014

Société des traversiers du Québec



Société des traversiers du Québec

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

Cette publication a été rédigée par la Société des traversiers du Québec (STQ).

Elle est disponible en version PDF sur le site Internet de la STQ à l'adresse **traversiers.com** et en format adapté sur demande.

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

Soucieuse de protéger l'environnement, la Société des traversiers du Québec favorise l'utilisation de papier FSC. La couverture et les pages intérieures sont imprimées sur du papier Rolland Enviro 100 Satin (200M et 160M).

Photographies

Éric Massicotte
Société des traversiers du Québec

Graphisme

Paquin Design

Imprimerie

TC Transcontinental

Abréviations

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

ISBN : 978-2-550-71224-4 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-71225-1 (version PDF)

ISSN : 1706-8924 (version imprimée)

ISSN : 2368-3708 (version PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Bibliothèque et Archives Canada, 2014

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS ET À L'IMPLANTATION DE LA STRATÉGIE MARITIME	4
PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
DÉCLARATION DE LA DIRECTION	6
MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL	7
PRÉSENTATION GÉNÉRALE	8
FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE	10
RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017	18
REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017	19
Objectif 1 : Figurer parmi les employeurs de choix en transport maritime au Québec	19
Objectif 2 : Améliorer la performance en matière de santé et sécurité	19
Objectif 3 : Mettre en place un programme d'expérience client	20
Objectif 4 : Moderniser les outils de gestion	21
Objectif 5 : Améliorer la performance en développement durable	21
Objectif 6 : Optimiser le modèle d'affaires existant et accroître les revenus autonomes	22
Objectif 7 : Assurer la fiabilité des opérations	22
RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS	23
DÉVELOPPEMENT DURABLE	25
UTILISATION DES RESSOURCES	31
Ressources humaines	31
Ressources budgétaires et financières	34
Ressources informationnelles	39
Bonis au rendement	41
Mesures de réduction de dépenses 2010-2014	42
ÉTATS FINANCIERS	43
CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DES DIRIGEANTS	63
EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE	64
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	65
GOVERNANCE	66
Fonctionnement des comités	66
Membres du conseil d'administration	68
Rémunération	71
POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES	72
OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES	74
RECOMMANDATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC	76
ORGANIGRAMME	77
RÉSEAU	78
FLOTTE	80

PRÉSENTATION DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS ET À L'IMPLANTATION DE LA STRATÉGIE MARITIME

MONSIEUR JACQUES CHAGNON

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, 1^{er} étage, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Société des traversiers du Québec pour l'exercice financier clos le 31 mars 2014.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du Plan stratégique 2013-2017 de la Société des traversiers du Québec, lequel devra être avalisé par le gouvernement du Québec, et des engagements de prestation de services contenus dans sa Déclaration de services aux citoyens.

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



Jean D'Amour

Ministre délégué aux Transports et à l'Implantation de la stratégie maritime
Ministre responsable de la région du Bas-Saint-Laurent
Ministre responsable de la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

Québec, septembre 2014

PRÉSENTATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

MONSIEUR JEAN D'AMOUR

Ministre délégué aux Transports
et à l'Implantation de la stratégie maritime
700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre délégué,

Conformément aux dispositions de la Loi sur la Société des traversiers du Québec et au nom des membres du conseil d'administration et du personnel de la STQ, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de gestion ainsi que les états financiers de l'exercice clos le 31 mars 2014.

Ce document a été approuvé par le conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre délégué, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.



Jocelyn Fortier

Président-directeur général par intérim

Québec, septembre 2014

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

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

Tout au long de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables, de manière à assurer l'atteinte des objectifs définis au Plan stratégique 2013-2017, sujet à ratification par le gouvernement. Les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2013-2014 de la Société des traversiers du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables.

Les membres du conseil d'administration de la Société des traversiers du Québec ont également approuvé le Rapport annuel de gestion 2013-2014. De plus, sur la base d'une analyse de risques, la responsable de l'audit interne a conduit un examen visant à évaluer la plausibilité et la cohérence de l'information contenue dans ce rapport et a produit un rapport de validation à cet égard.

À mon avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 correspond à la situation et est fiable.



Jocelyn Fortier
Président-directeur général par intérim

Québec, le 27 août 2014

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le dernier exercice aura été marqué par de nombreux événements, et notamment par l'adoption du projet de plan stratégique 2013-2017 de la Société des traversiers du Québec par son conseil d'administration. La ratification de ce plan, élaboré au cours de l'exercice 2012-2013, a été retardée afin de s'assurer que les objectifs et les axes d'intervention respectent les orientations du ministère des Transports (MTQ) et du gouvernement. Au cours de 2013-2014, la STQ a amorcé l'implantation de quelques actions découlant de ce plan qui vise, en particulier, à renforcer l'attraction et la rétention d'une main-d'œuvre qualifiée, à améliorer l'expérience client et à accroître l'autofinancement de l'organisation.

MISSION ET NOUVEAUTÉS

La STQ s'est employée à assurer la mobilité durable des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables. Par ses activités, la STQ contribue à la prospérité de la population québécoise et lui permet de tisser des liens sur le vaste territoire qui borde le majestueux fleuve Saint-Laurent.

En 2013-2014, la STQ a effectué 112 671 traversées, transportant quelque 5,1 millions de passagers et plus de 2,1 millions de véhicules. Le taux de réalisation des traversées prévues a atteint cette année 99,5 % : sa constance, d'un exercice à l'autre, démontre aisément la fiabilité de ses opérations. De leur côté, les 5 665 traversées réalisées par les traverses et les dessertes maritimes exploitées en partenariat ont permis de mener à bon port 193 250 passagers et 67 160 véhicules.

Au cours du dernier exercice, le nombre de traverses exploitées directement par la STQ s'est de nouveau accru. En effet, depuis novembre 2013, la STQ assure l'exploitation de la traverse de l'Île-Verte. Cet ajout a coïncidé avec l'arrivée du nouveau navire amphidrome affecté à cette traverse, le *Peter-Fraser*, qui figure fièrement en page couverture du présent rapport.

La STQ a réalisé de nombreux projets en lien avec la mission qu'elle s'est donnée. Parmi ceux-ci, mentionnons l'adaptation des infrastructures terrestres et maritimes aux traverses de Matane et de Tadoussac ainsi que le réaménagement du terminal de Lévis à la traverse de Québec, débuté cette année. On ne saurait non plus passer sous silence la transformation en gare d'un immeuble aux abords du quai d'embarquement à Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et la construction de la nouvelle

gare de L'Isle-aux-Grues. Tous ces investissements, et bien d'autres, contribuent à garantir la pérennité des infrastructures du réseau de la STQ et à renouveler son offre de service de façon dynamique et écoresponsable.

REDDITION DE COMPTES

La section « Reddition de comptes » du Rapport annuel de gestion 2013-2014 témoigne une fois de plus, par les résultats qu'elle présente, du travail accompli par l'ensemble des employés de la STQ. Sous les rubriques « Utilisation des ressources », « Résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens » et « Politique de financement des services », le lecteur trouvera par ailleurs diverses informations qui montrent, elles aussi, que la STQ vise à optimiser ses ressources tout en préservant sa capacité d'offrir une prestation de services en transport maritime sûre et de qualité.

REMERCIEMENTS

En terminant, je désire saluer toute l'équipe de la Société des traversiers du Québec pour sa contribution à la réussite de notre mission, pour son appui indéfectible et pour son engagement soutenu dans les divers projets qui animent notre organisation. Mes remerciements s'adressent également au président et aux membres du conseil d'administration pour leur dévouement enthousiaste et les précieux conseils dont ils font si généreusement bénéficier la STQ.

Au nom du conseil d'administration, du comité de direction, de tout le personnel de la STQ ainsi qu'en mon nom propre, je tiens enfin à exprimer ma plus vive reconnaissance à M. Georges Farrah, président-directeur général de la STQ jusqu'en mai 2014. Durant son mandat remarquable de 100 mois, il a su insuffler à l'organisation vision et dynamisme, marquant ainsi de nombreux jalons l'avenir de la Société des traversiers du Québec.

Bonne lecture!



Jocelyn Fortier
Président-directeur général par intérim

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

MISSION

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

VISION

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

CRÉNEAUX D'ACTIVITÉ

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

VALEURS

Dans son Plan stratégique 2013-2017, la STQ définit ses cinq valeurs fondamentales. Ces valeurs sont partagées par l'ensemble de son personnel et déterminent les comportements nécessaires pour réaliser la mission et la vision de l'organisation.



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

HISTORIQUE

1971

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

1976

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

1978

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

1980

Exploitation de la traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine

1981

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

1993

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

2001

Dévolution par le gouvernement du Québec des installations portuaires cédées par le gouvernement fédéral en 2000, situées dans les municipalités suivantes :

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

2007

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

2009

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

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

2012

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

2013

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

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

FAITS SAILLANTS ET REVUE STATISTIQUE

PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

Respectueuse de ses engagements envers les instances gouvernementales, la Société des traversiers du Québec a précisé les nouvelles orientations de son Plan stratégique 2013-2017, sujet à ratification par le gouvernement, en définissant notamment cinq valeurs fondamentales et sept objectifs stratégiques qui guideront ses actions durant cette période. On trouve plus d'informations à ce sujet sous les rubriques « Présentation générale », « Rappel de la Déclaration de services aux citoyens et du Plan stratégique 2013-2017 » et « Reddition de comptes selon le Plan stratégique 2013-2017 » du présent rapport.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

En 2013-2014, la STQ a mené une campagne de sensibilisation en matière de santé et sécurité au travail (SST) auprès de l'ensemble de ses employés. Organisé à cette occasion, le concours *Prix du président en SST* a invité les membres du personnel à proposer des projets et des initiatives visant à rendre leur milieu de travail encore plus sécuritaire. Le 20 novembre 2013, la STQ a dévoilé les noms des gagnants de cette première édition du concours, qui sera reconduit en 2014-2015 en raison de l'engouement suscité et de l'excellence des projets présentés.

STANDARDS DE SERVICE À LA CLIENTÈLE ET MOBILISATION DU PERSONNEL

En collaboration avec la direction locale de chacune des traverses exploitées sous sa responsabilité, la STQ a poursuivi une démarche intitulée *Employés et passagers à cœur*, qui porte à la fois sur la mobilisation des employés et sur la bonification de l'expérience client grâce à l'implantation de nouvelles normes de service.

Dans le cas du volet *Passagers à cœur*, un positionnement de service comprenant six dimensions réparties en trois niveaux a été établi. La sécurité, la fiabilité et l'efficacité constituent les dimensions de base à consolider, tandis que la découverte et l'accessibilité sont des dimensions incontournables à mettre en valeur. Enfin, la STQ a déterminé qu'elle désire être connue et reconnue pour sa considération envers les passagers. De ce positionnement découle une série de standards de service à la clientèle, élaborés lors de rencontres avec les employés et les clients de la STQ. Pour ce qui est du volet *Employés à cœur*, diverses initiatives ont vu le jour, dont un nouveau programme de reconnaissance du personnel, lancé avec succès à l'automne 2013.

TRAVERSE QUÉBEC-LÉVIS

Le projet de réaménagement du terminal de Lévis a franchi une nouvelle étape avec le dévoilement du concept architectural de la future gare fluviale lors d'une conférence de presse tenue le 20 décembre 2013. Ce projet vise à améliorer l'expérience client tant par la qualité des installations et des matériaux choisis que par une conception favorisant la fluidité des déplacements des passagers. Le nouvel édifice, pourvu d'un jardin extérieur orné d'une sculpture, comptera deux étages. Le rez-de-chaussée abritera un hall d'entrée spacieux, la billetterie, les bureaux administratifs de la traverse Québec-Lévis et un restaurant. L'étage supérieur, entièrement vitré, accueillera une grande salle d'attente avec vue panoramique. Des travaux de réfection du secteur de la traverse à Lévis ont été réalisés au cours de l'exercice, soit l'aménagement du stationnement et des accès réservés à ce dernier et à la rampe d'embarquement des véhicules.

TRAVERSE L'ISLE-AUX-GRUES-MONTMAGNY

En 2013-2014, la STQ a fait bâtir la nouvelle gare fluviale de L'Isle-aux-Grues, bien adaptée à son environnement. On y trouve notamment une salle d'attente confortable et lumineuse, des supports à vélos et des casiers pour les effets personnels des cyclistes, autant d'éléments susceptibles de plaire à la clientèle, qu'elle soit de l'île ou d'ailleurs.

TRAVERSE DE L'ÎLE-VERTE

Le 10 novembre 2013, la Société des traversiers du Québec a pris en charge l'exploitation de la traverse de l'Île-Verte avec la mise en service du nouveau navire, le *Peter-Fraser*. Dorénavant, le transport maritime et le personnel affecté à cette traverse relèvent directement de la STQ. Toutefois, le service de réservation et d'information à la clientèle est assuré par la Société Inter-Rives de l'Île-Verte (SIRIV).

Muni d'un système de propulsion hybride à la fine pointe des technologies vertes, le *NM Peter-Fraser* respecte l'engagement écologique de la STQ et peut transporter jusqu'à 70 personnes et 12 véhicules. Toujours sensible au confort de ses passagers, la STQ a su allier agrément, fonctionnalité, sécurité et innovation pour ce nouveau traversier, dont le pont supérieur accueille une verrière offrant une vue panoramique sur le fleuve Saint-Laurent et le pont principal, un chaleureux salon des passagers.

De plus, la STQ a procédé au cours de 2013-2014 à la rénovation de la grange surnommée « la Belle Verte », située aux abords du quai d'embarquement à Notre-Dame-des-Sept-Douleurs, et à sa transformation en gare. Au rez-de-chaussée, on y retrouve notamment une salle d'attente confortable et la billetterie de la SIRIV, tandis qu'à l'étage, des locaux sont mis à la disposition de l'équipage.

TRAVERSE TADOUSSAC–BAIE-SAINTE-CATHERINE

Comme on le verra plus en détail dans la « Revue statistique » qui suit, la direction de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine a ajouté des traversées en 2013-2014 pour mieux répondre à la demande, profitant autant que possible de la disponibilité du traversier d'appoint, le *Félix-Antoine-Savard*, qui a un calendrier annuel de remplacement très chargé. Ainsi, le service à trois navires, offrant une fréquence de départs aux 13 minutes durant le jour, a été prolongé d'un plus grand nombre de semaines pendant la période estivale qu'au cours de l'exercice précédent.

Le 16 mai 2013, la Société des traversiers du Québec a annoncé la conclusion d'un accord avec Chantier Davie Canada pour la construction des deux navires de la traverse de Tadoussac. Les travaux de construction du *NM Armand-Imbeau II* et du *NM Jos-Deschênes II* ont débuté en mars 2014 par la première coupe d'acier. Mesurant 92 mètres de long et alimenté au gaz naturel liquéfié, chaque navire pourra contenir huit rangées de véhicules sur deux ponts, dont des emplacements pour de nombreux camions-remorques, ce qui permettra le transport de plus de 100 véhicules.

Les travaux d'adaptation des infrastructures terrestres destinées à accueillir ces futurs traversiers se sont poursuivis avec la phase II de la modernisation des quais de la traverse. Le système de levage actionné par câbles est en voie d'être remplacé par un système hydraulique plus performant.

TRAVERSE MATANE–BAIE-COMEAU–GODBOUT

La traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout a vécu la dernière année au rythme de l'imposant projet de remplacement de son actuel navire, le *Camille-Marcoux*.

Le 24 juillet 2013, à Castellammare di Stabia, le chantier naval italien Fincantieri a entrepris la construction du futur navire avec la première coupe d'acier, étape symbolisant la concrétisation prochaine de ce projet. Long de 133 mètres et d'une capacité de 800 passagers et de 180 véhicules, cet impressionnant traversier sera livré d'ici la fin de l'exercice 2014-2015.

À l'occasion d'une conférence de presse tenue le 28 octobre 2013, la STQ a dévoilé le nom du nouveau navire. Parmi les propositions reçues, c'est le *F.-A.-Gauthier* qui a été retenu, nom qui honore la mémoire de M. Félix-Adrien Gauthier (1902-1985), un important commerçant, entrepreneur et maire de Matane. Quant aux noms des deux salons de passagers du traversier, ils viendront pour leur part souligner la contribution des capitaines Henri Piuze (1916-2011) et Joseph Hovington (1891-1966) à leur milieu respectif. M. Piuze, natif de Matane, est considéré comme l'un des fondateurs de la compagnie de navigation Traverse Matane-Godbout, alors que M. Hovington, originaire de la Côte-Nord, a été le premier capitaine à effectuer des traversées régulières entre Matane et la Côte-Nord, de 1938 à 1961.

Le 29 octobre 2013, la STQ a inauguré les locaux de la nouvelle gare fluviale de Matane, rénovée et agrandie dans la foulée des modifications apportées aux infrastructures terrestres de son terminal en vue de l'arrivée du nouveau traversier.

Enfin, le 16 décembre 2013, toujours au chantier naval Fincantieri, une section de la quille du navire a été posée en cale sèche marquant ainsi le début de l'assemblage de la coque du *F.-A.-Gauthier*.

TRAVERSE DE LA RIVIÈRE SAINT-AUGUSTIN

La STQ a ajusté l'horaire de la traverse de la rivière Saint-Augustin afin de mieux accommoder la clientèle de la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord. Ainsi, depuis août 2013, l'aéroglesseur *L'Esprit-de-Pakuashipi*, en service à cette traverse, offre un transport maritime entre Saint-Augustin et le quai de Pointe-à-la-Truite 90 minutes avant le passage du *NM Bella Desgagnés*.

REVUE STATISTIQUE

Traverses exploitées par la STQ

Traversées

Les sept traverses exploitées par la STQ ont effectué 112 671 traversées en 2013-2014, avec un taux de réalisation de 99,5 %. Les traverses de Tadoussac, de Québec et de Sorel-Tracy ont contribué pour un peu plus de 80 % du total des traversées effectuées. Bien que la traverse de Tadoussac ait réalisé un nombre accru de traversées par rapport à 2012-2013 (1 544 de plus) en raison d'une prolongation de plusieurs semaines de service à trois traversiers, le nombre de traversées effectuées pour l'ensemble des traverses a diminué de 3,5 %². Au total, 1 768 départs ont dû être annulés durant la dernière année, dont 62 % en raison des conditions climatiques difficiles. La traverse de Sorel-Tracy a été la plus touchée à cet égard, enregistrant à elle seule la moitié de ce type d'annulations. Soulignons que l'hiver 2014 a présenté des conditions de glace sévères, particulièrement pour cette région, occasionnant, entre autres, un bris à l'un des navires de cette traverse.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ ³	TRAVERSÉES EN 2013-2014				
	PRÉVUES	EFFECTUÉES ⁴	ANNULÉES	SUPPLÉMENTAIRES	TAUX DE RÉALISATION ⁵
Sorel-Tracy	24 791	24 300	699	208	99,4 %
Québec	25 511	25 382	255	126	99,8 %
L'Isle-aux-Coudres	11 617	11 805	82	270	99,6 %
Tadoussac	42 999	42 595	513	109	99,2 %
Matane	1 622	1 596	58	32	100 %
L'Isle-aux-Grues	1 248	1 282	20	54	100 %
Rivière Saint-Augustin	4 378	5 711	141	1 474	99,9 % ⁶
TOTAL	112 166	112 671	1 768	2 273	99,5 %

Passagers transportés

Plus de 5,1 millions de passagers ont utilisé les services des traverses exploitées par la STQ en 2013-2014, ce qui signifie une baisse de 6,5 %² par rapport à 2012-2013. Toutes les traverses, à l'exception de celle de Tadoussac, ont connu une décroissance du nombre de passagers transportés, due notamment à un hiver très rigoureux et à une diminution du nombre total de traversées effectuées.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ ³	PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Sorel-Tracy	1 021 000	1 040 000	898 000
Québec	1 980 000	2 024 000	1 878 000
L'Isle-aux-Coudres	564 000	583 000	540 000
Tadoussac	1 496 000	1 556 000	1 563 000
Matane	205 000	198 000	181 000
L'Isle-aux-Grues	s. o.	s. o.	36 000
Rivière Saint-Augustin	s. o.	31 000	21 000
TOTAL	5 266 000	5 432 000	5 117 000

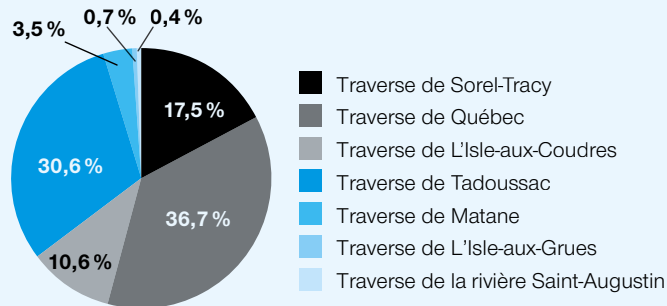
2. Excluant le nombre de traversées effectuées à la traverse de L'Isle-aux-Grues pour des fins de comparaison avec les données sur les traverses exploitées par la STQ en 2012-2013.

3. Ce tableau exclut les résultats de la traverse de l'Île-Verte du fait qu'elle a été exploitée par la Société Inter-Rives jusqu'à l'arrivée du nouveau navire, le 10 novembre 2013, moment où la STQ a pris en charge la responsabilité de la traverse. Ces statistiques ont été intégrées à celles des partenaires.

4. Comprenant les traversées supplémentaires pour les besoins du service.

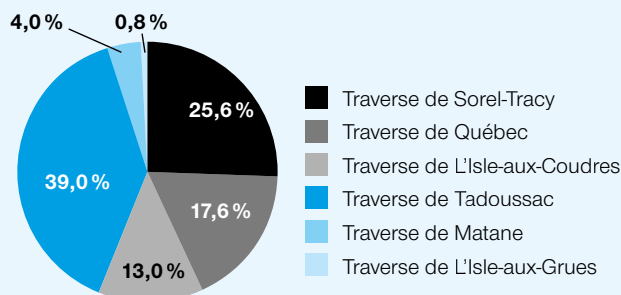
5. Excluant les traversées annulées en raison des conditions climatiques et les traversées supplémentaires.

6. Excluant les traversées annulées en raison de l'absence de passagers.

RÉPARTITION DES PASSAGERS TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE EN 2013-2014

Véhicules transportés

En 2013-2014, le nombre de véhicules transportés pour l'ensemble des traverses exploitées par la STQ a également diminué, passant de 2,3 millions en 2012-2013 à un peu plus de 2,1 millions. Selon les traverses, cette baisse oscille entre 3 % (Tadoussac) et 15 % (Sorel-Tracy) comparativement à l'exercice précédent. De tous ces véhicules, 39 % ont emprunté la traverse de Tadoussac, alors que près de 26 % ont utilisé celle de Sorel-Tracy.

TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ ⁷	VÉHICULES TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE (NOMBRE)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Sorel-Tracy	611 000	642 000	543 000
Québec	413 000	410 000	373 000
L'Isle-aux-Coudres	287 000	291 000	277 000
Tadoussac	848 000	854 000	831 000
Matane	93 000	92 000	85 000
L'Isle-aux-Grues	s. o.	s. o.	16 000
Rivière Saint-Augustin ⁸	s. o.	s. o.	s. o.
TOTAL	2 252 000	2 289 000	2 125 000

RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS PAR TRAVERSE EN 2013-2014


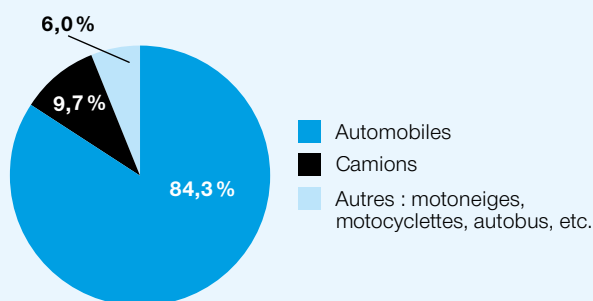
7. Ce tableau exclut les résultats de la traverse de l'Île-Verte du fait qu'elle a été exploitée par la Société Inter-Rives jusqu'à l'arrivée du nouveau navire, le 10 novembre 2013, moment où la STQ a pris en charge la responsabilité de la traverse. Ces statistiques ont été intégrées à celles des partenaires.

8. Transport de personnes et de petites marchandises seulement.

Traverses exploitées par la STQ

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	1 791 000
Camions	207 000
Autres	127 000
TOTAL	2 125 000

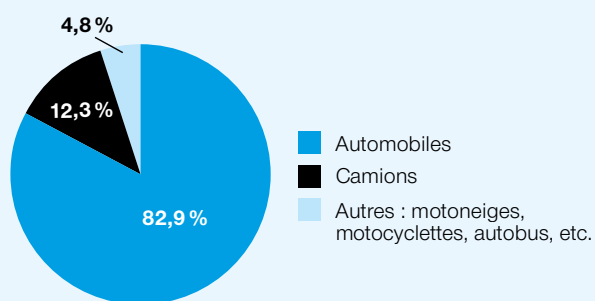
RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverse de Sorel-Tracy

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	450 000
Camions	67 000
Autres	26 000
TOTAL	543 000

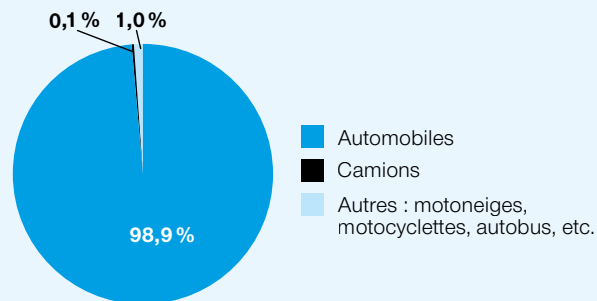
RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverse de Québec

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	369 000
Camions	200
Autres	3 800
TOTAL	373 000

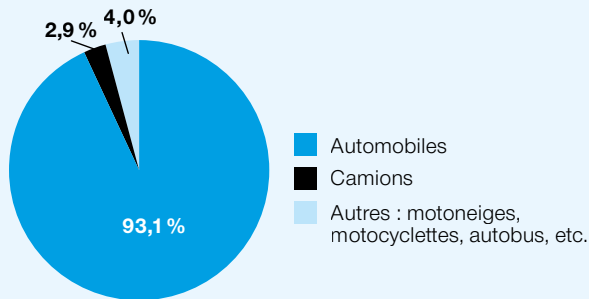
RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverse de L'Isle-aux-Coudres

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	258 000
Camions	8 000
Autres	11 000
TOTAL	277 000

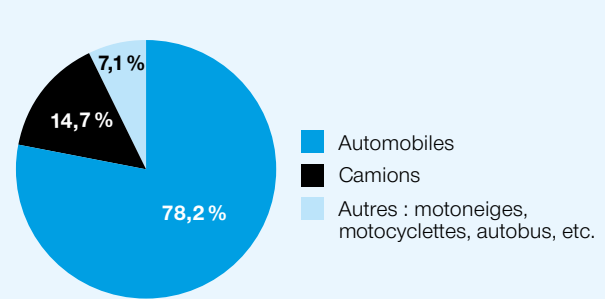
RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverse de Tadoussac

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	650 000
Camions	122 000
Autres	59 000
TOTAL	831 000

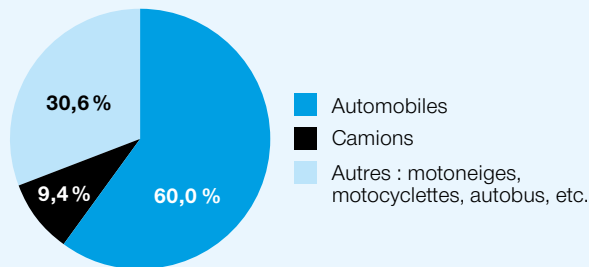
RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverse de Matane

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	51 000
Camions	8 000
Autres	26 000
TOTAL	85 000

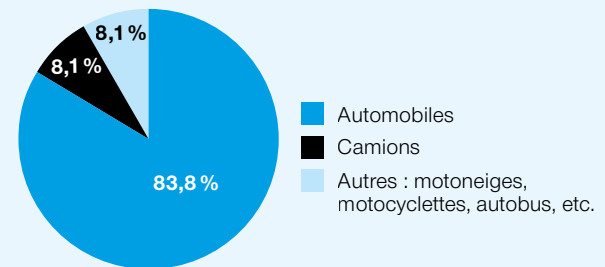
RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverse de L'Isle-aux-Grues

TYPES DE VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014	NOMBRE
Automobiles	13 400
Camions	1 300
Autres	1 300
TOTAL	16 000

RÉPARTITION DES VÉHICULES TRANSPORTÉS EN 2013-2014



Traverses et dessertes maritimes exploitées en partenariat

Traverses

En 2013-2014, la traverse de l'Île-Verte a vu son nombre de passagers augmenter de 17 750 à 19 520, ce qui représente une hausse de 10 %, alors que la traverse de Rivière-du-Loup a connu une baisse de sa fréquentation, avec quelque 5 800 passagers en moins.

	TRAVERSÉES EFFECTUÉES			PASSAGERS TRANSPORTÉS			VÉHICULES TRANSPORTÉS (NOMBRE)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2011-2012	2012-2013	2013-2014
L'Isle-aux-Grues	1 277	1 344	s. o.	36 440	39 160	s. o.	16 330	16 810	s. o.
Rivière-du-Loup	1 236	1 640	1 703	122 960	146 420	140 610	52 270	63 330	61 670
Île-Verte ⁹	1 267	1 388	1 441	17 520	17 750	19 520	4 960	4 930	5 010
Île d'Entrée	942	1 026	1 110	6 820	6 860	6 580	480	460	480
Harrington Harbour	1 006	971	1 320	3 080	3 180	3 600	s. o.	s. o.	s. o.
Rivière Saint-Augustin	3 633	s. o.	s. o.	16 240	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
TOTAL	9 361	6 369	5 574	203 060	213 370	170 310	74 040	85 530	67 160

	MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Harrington Harbour	830	1 230	790
Rivière Saint-Augustin	2 120	2 410	2 270
TOTAL	2 950	3 640	3 060

Dessertes maritimes

Bien que le nombre de trajets effectués par chacune des deux dessertes maritimes en 2013-2014 soit demeuré similaire à celui de 2012-2013, le nombre de passagers transportés a enregistré une croissance de 7 % pour la desserte des Îles-de-la-Madeleine et de 13 % pour celle de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord. Par ailleurs, alors que la quantité de marchandises transportées par cette dernière desserte est restée à peu près stable, celle des marchandises transportées par la desserte des Îles-de-la-Madeleine a diminué de 13 %.

	TRAJETS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS			MARCHANDISES TRANSPORTÉES (TONNES MÉTRIQUES)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Îles-de-la-Madeleine	46	46	45	8 840	8 810	9 390	30 610	30 070	26 030
Île d'Anticosti et Basse-Côte-Nord	47	47	46	13 550	12 030	13 550	16 060	16 120	16 220
TOTAL	93	93	91	22 390	20 840	22 940	46 670	46 190	42 250

Services aériens

En ce qui concerne les services aériens, le nombre de vols effectués et de passagers transportés a varié selon les traverses desservies, puisqu'il s'agit d'un service complémentaire au transport maritime. Tributaire des conditions climatiques, ce service vient prendre la relève du transport maritime lorsque la formation des glaces empêche les navires de circuler librement. Selon la rigueur des hivers, la période du service aérien peut être écourtée ou allongée.

	VOLS EFFECTUÉS			PASSAGERS TRANSPORTÉS		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2011-2012	2012-2013	2013-2014
L'Isle-aux-Grues	588	644	621	3 090	2 860	3 270
Île-Verte	809	966	925	1 280	1 480	1 190
Île d'Entrée ¹⁰	238	52	s. o.	480	80	s. o.
Harrington Harbour	1 471	1 248	1 082	3 570	2 730	2 410
Rivière Saint-Augustin ¹¹	s. o.	1 143	s. o.	s. o.	1 870	s. o.
TOTAL	3 106	4 053	2 628	8 420	9 020	6 870

10. Seul le service maritime a été offert en 2013-2014.

11. Le service aérien a été offert temporairement en 2012-2013 lors de la mise en service du VCA *L'Esprit-de-Pakuashipi*.

RAPPEL DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS ET DU PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Nos engagements

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

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

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

Améliorer nos services

- Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers ; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés
- Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables
- Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite
- Identifier la personne-ressource ; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte
- Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses

PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

Orientations reliées au plan stratégique

La STQ continue son travail de validation et d'adaptation du Plan stratégique 2013-2017 auprès des instances gouvernementales concernées. Il est à noter qu'en cette première année du nouveau plan, la STQ s'est appuyée sur son projet de planification stratégique 2013-2017 pour établir la reddition de comptes de l'édition 2013-2014. Lorsque le nouveau plan stratégique de la STQ aura été avalisé par les autorités gouvernementales, la reddition de comptes sera adaptée pour les exercices suivants, le cas échéant.

En 2013-2014, la STQ a poursuivi les sept objectifs stratégiques suivants :

- Figurer parmi les employeurs de choix en transport maritime au Québec
- Améliorer sa performance en matière de santé et sécurité
- Mettre en place un programme d'expérience client
- Moderniser ses outils de gestion
- Améliorer sa performance en développement durable
- Optimiser son modèle d'affaires existant et accroître ses revenus autonomes
- Assurer la fiabilité de ses opérations

REDDITION DE COMPTES SELON LE PLAN STRATÉGIQUE 2013-2017

Objectif 1

FIGURER PARMIS LES EMPLOYEURS DE CHOIX EN TRANSPORT MARITIME AU QUÉBEC

Dotation et rétention de la main-d'œuvre

Le roulement du personnel est susceptible d'exercer une pression à la fois sur la capacité de l'organisation à assurer le service de traversiers en raison de la pénurie de main-d'œuvre qualifiée et de la réglementation entourant les effectifs requis à bord des navires, et sur les coûts reliés à la dotation des emplois, notamment en termes d'examens et de formation préemploi. Au regard de cet enjeu, la STQ a défini un indicateur de mesure du taux de roulement du personnel afin de demeurer vigilante et d'ajuster au besoin ses stratégies de dotation et de rétention de la main-d'œuvre. Les composantes et la cible de cet indicateur seront déterminées au cours de la prochaine année.

Satisfaction du personnel

Le niveau de mobilisation collective des employés a un impact plus considérable sur le climat de travail, la rétention du personnel et la réussite de l'organisation que la satisfaction proprement dite des individus, qui a été mesurée antérieurement. Pour apprécier sa performance à l'égard de son objectif de figurer parmi les employeurs de choix en transport maritime au Québec, la STQ mesurera, à l'aide d'un sondage, le climat de travail et la mobilisation de son personnel au cours des prochaines années. La cible et les résultats relatifs à l'indicateur intitulé « Taux de satisfaction du personnel », seront présentés dans le Rapport annuel de gestion 2014-2015.

Objectif 2

AMÉLIORER LA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

INDICATEUR	CIBLE	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux de fréquence des accidents de travail	26	29	22	25

Accidents de travail

En 2013-2014, la STQ a recensé 25 accidents de travail par million d'heures travaillées. Ce résultat dépasse de trois points celui de 2012-2013, année où la STQ a connu son meilleur résultat depuis 2009-2010. Fixée à un maximum de 26, la nouvelle cible représente une réduction de 10 % du nombre moyen d'accidents de travail par million d'heures travaillées recensé pendant la durée du précédent plan stratégique, soit 29,3.

Objectif 3

METTRE EN PLACE UN PROGRAMME D'EXPÉRIENCE CLIENT

INDICATEURS	CIBLES	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux de satisfaction de la clientèle	8,5/10	8,7/10	9,1/10	9,0/10
Nombre de plaintes clients	239	245	277 ¹²	242¹³

Satisfaction de la clientèle

Chaque été, la STQ réalise un sondage pour évaluer le niveau de satisfaction de sa clientèle. De nouveau cette année, la STQ a atteint son objectif relativement au taux de satisfaction globale de la clientèle, avec un résultat de 9,0 sur 10. Précisons que toutes les traverses exploitées par la STQ ont été sondées, à l'exception de la traverse de la rivière Saint-Augustin, et ont atteint ou dépassé la cible.

Plaintes de la clientèle

La STQ a reçu 242 plaintes de sa clientèle en 2013-2014, alors que la moyenne des quatre dernières années se situe à 251. La nouvelle cible de 239 représente une diminution de 5 % par rapport à cette moyenne. Dès 2014-2015, la STQ s'attend à enregistrer une baisse du nombre de plaintes grâce à son nouveau site Internet offrant le service d'alertes sur les modifications de services. L'efficacité de la diffusion de ces modifications était en effet une préoccupation pour plusieurs clients.

Recommandation de la clientèle

Un nouvel indicateur, l'« Indice de recommandation de la clientèle », se révèle pertinent et complémentaire au taux de satisfaction de la clientèle. Il se veut une mesure de la qualité de la relation client surtout un indicateur du comportement des clients, à savoir leur propension à recommander ou non l'une ou l'autre des traverses du réseau de la STQ. Il est prévu qu'une question relative à ce sujet soit ajoutée à l'édition de l'été 2014 du questionnaire sur la satisfaction de la clientèle (plutôt qu'à celle de l'été 2013, l'approbation de l'ensemble des indicateurs retenus au Plan stratégique 2013-2017 n'ayant été obtenue qu'à l'automne 2013). La cible visée et les résultats compilés seront présentés dans le prochain rapport annuel de gestion.

12. La donnée de 250 plaintes présentée au Rapport annuel de gestion 2012-2013 a été corrigée.

13. Le processus de compilation des plaintes sera en vigueur dès le 1^{er} avril 2014 à la traverse de la rivière Saint-Augustin.

Objectif 4

MODERNISER LES OUTILS DE GESTION

Plan de continuité des affaires

Un comité a été formé afin de concevoir un plan de continuité des affaires (PCA) dont sa mise en œuvre est prévue d'ici le 31 mars 2016. À cet effet, l'indicateur « État d'avancement du plan de continuité des affaires » sert de mesure de suivi. Un diagnostic est en cours de rédaction et permettra d'établir un plan d'action. Le PCA intégrera des mesures d'urgence déjà en vigueur dans l'organisation et sera complété par des mesures additionnelles.

Objectif 5

AMÉLIORER LA PERFORMANCE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

INDICATEUR	CIBLE	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux de réalisation des réunions planifiées des comités consultatifs régionaux	100 %	100 %	100 %	100 %

Comités consultatifs régionaux

Les comités consultatifs régionaux (CCR), une initiative de la STQ, permettent aux différents intervenants régionaux de s'exprimer au sujet du service offert et des principaux enjeux soulevés par leur traverse. Il se trouve que ces CCR s'inscrivent bien dans l'un des objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 (prolongée jusqu'au 31 mars 2014), qui vise à accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions en favorisant leur participation à la vie collective. En 2013-2014, les 14 réunions planifiées des CCR ont toutes été tenues, soit deux à chacune des traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac, de Matane et de l'île d'Entrée.

Objectif 6

OPTIMISER LE MODÈLE D'AFFAIRES EXISTANT ET ACCROÎTRE LES REVENUS AUTONOMES

INDICATEUR	CIBLE	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux d'autofinancement des coûts directs d'exploitation	40 %	39,8 %	36,0 %	36,4 %

Autofinancement

Seules trois des sept traverses exploitées par la STQ appliquent une tarification, à savoir Sorel-Tracy, Québec et Matane. Les traverses de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac et de la rivière Saint-Augustin sont gratuites en vertu du décret sur la gratuité n° 853-89 du 31 mai 1989. En 2013-2014, la STQ a obtenu un taux d'autofinancement global de 36,4 % pour les traverses qu'elle exploite. Par comparaison avec l'exercice précédent, la baisse des revenus et l'augmentation des coûts aux traverses de Sorel-Tracy et de Québec ont entraîné une diminution de leur taux d'autofinancement. Toutefois, l'écart favorable enregistré à la traverse de Matane en raison de la réduction des coûts d'entretien et de réparation du navire a été assez important pour ramener le taux d'autofinancement d'ensemble à un niveau comparable à celui de 2012-2013.

Objectif 7

ASSURER LA FIABILITÉ DES OPÉRATIONS

INDICATEUR	CIBLE	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Taux de réalisation des traversées prévues ¹⁴	99,5 %	99,4 % ¹⁵	99,5 % ¹⁵	99,5 %

Fiabilité du service

En 2013-2014, la STQ a atteint son objectif global de 99,5 % quant à la fiabilité du service pour l'ensemble des traverses qu'elle exploite. Les traverses de L'Isle-aux-Grues (100 %), de Matane (100 %) et de la rivière Saint-Augustin (99,9 %) ont réalisé la totalité ou la presque totalité des traversées prévues. Seules les traverses de Sorel-Tracy et de Tadoussac, avec des taux de réalisation respectifs de 99,4 % et de 99,2 %, n'ont pas atteint la cible. À la traverse de Sorel-Tracy, un bris sur le *NM Félix-Antoine-Savard* a causé l'annulation de plus de 100 traversées, alors qu'à la traverse de Tadoussac, plus de 300 traversées ont été annulées en raison de divers motifs, tels qu'un bris sur le *NM Armand-Imbeau*, le ravitaillement des navires, les transports d'urgence et les exercices de sécurité obligatoires.

14. Le calcul de ce taux exclut les traversées annulées en raison des conditions climatiques défavorables et les traversées supplémentaires.

15. Pour des fins de comparaison, précisons que les résultats des traverses de L'Isle-aux-Grues et de la rivière Saint-Augustin sont inclus dans ce résultat depuis 2013-2014.

RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services	<p>À l'été 2013, le niveau de satisfaction de la clientèle¹⁶ de l'ensemble des traverses exploitées par la STQ¹⁷ à l'égard de la courtoisie du personnel est demeuré quasi équivalent à celui de l'été précédent, avec un résultat de 9,3 sur une échelle de 1 à 10¹⁸, comparativement à 9,4 en 2012 (9,1 en 2011).</p> <p>En ce qui concerne ses équipements, la STQ veille à ce qu'ils soient sécuritaires et conformes aux normes (CSA-S826 pour les embarcadères, Code ISM¹⁹ pour la sécurité maritime) au moyen d'audits externes effectués annuellement pour son siège social et tous les 30 mois pour ses navires. Des audits internes annuels ont également lieu sur tous les sites et les infrastructures de la STQ (siège social, navires, embarcadères, bureaux administratifs, atelier de maintenance des navires). La gestion des non-conformités, qui peuvent être signalées à tout moment par le personnel ou relevées lors des audits, permet de mesurer l'état du système.</p>
Maintenir les gares et les navires propres et confortables	<p>Le niveau de satisfaction de la clientèle¹⁶ de l'ensemble des traverses exploitées par la STQ¹⁷ à l'égard de la propreté des toilettes dans les gares et sur les navires ainsi que de la propreté en général a connu une légère baisse à l'été 2013, avec un résultat de 8,9 sur une échelle de 1 à 10¹⁸, comparativement à 9,1 à l'été précédent et à 9 à l'été 2011.</p> <p>Quant au confort à bord des traversiers¹⁷, le niveau de satisfaction de la clientèle a atteint cette année 8,8 sur une échelle de 1 à 10¹⁸, soit un résultat semblable à celui des deux années précédentes, qui s'élevait à 8,7.</p>
Respecter les horaires publiés	La STQ mesure la fiabilité du service des traverses qu'elle exploite au moyen d'un indicateur, le taux de réalisation des traversées (voir p. 22). Sa cible annuelle de fiabilité du service est établie à un taux de réalisation minimal des traversées prévues de 99,5 %.
Informier promptement les usagers de toute modification au service	La STQ déploie constamment des efforts afin d'informer promptement sa clientèle de toute modification apportée à ses services par des avis diffusés sur son site Internet et sur les fils de presse, par des affichages dans ses gares et par des messages téléphoniques mis à jour au besoin. Elle transmet également ce type d'informations à quebec511.info , service public offert par le ministère des Transports du Québec.
Rendre disponibles les horaires des traverses	Divers outils de communication sont mis à la disposition de la clientèle désireuse d'utiliser les services de traversiers de la STQ. Mentionnons les quelque 327 000 exemplaires de la brochure <i>Horaires et tarifs 2013-2014</i> envoyés dans près de 800 points de distribution, les 51 000 exemplaires du dépliant <i>Horaires 2013</i> pour la traverse de L'Isle-aux-Grues, les mini dépliants <i>Horaires et tarifs 2013-2014</i> tirés respectivement à 60 000 et 40 000 exemplaires pour les traverses de Québec et de Sorel-Tracy, les 1200 exemplaires du feuillet horaire pour la traverse de la rivière Saint-Augustin, le site Internet de la STQ dans la section « Traverses et dessertes » et les panneaux des horaires et tarifs aux abords de la plupart des gares.

16. Résultats extraits du sondage annuel de satisfaction de la clientèle tenu en 2011, 2012 et 2013, pendant la période estivale.

17. Pour des fins de comparaison, prendre note que les résultats de la traverse de L'Isle-aux-Grues sont intégrés depuis l'été 2013, tandis que la traverse de la rivière Saint-Augustin n'a pas encore fait l'objet de ce sondage sur la satisfaction de la clientèle.

18. 1 signifie très insatisfait et 10 très satisfait.

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

Améliorer nos services

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS
Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers ; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés	Le niveau de satisfaction de la clientèle est détaillé à la page 20 du présent rapport.
Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables	La STQ a mis en place l'essentiel des mesures prévues à son Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2013-2014, notamment en continuant d'adapter ses installations aux besoins de cette clientèle pour lui en faciliter l'accès et en obtenant la certification Kéroul pour la traverse de Sorel-Tracy, seule certification reconnue par Tourisme Québec en matière d'accessibilité des services aux personnes à capacité physique restreinte. Depuis la première édition de ce plan d'action en 2006-2007, c'est plus de 400 actions qui ont été réalisées par la STQ afin d'améliorer l'accessibilité des gares et des navires aux personnes handicapées.
Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite	En 2013-2014, les délais prescrits pour donner suite aux plaintes ont été respectés dans 90,5 % des plaintes verbales et 85 % de celles transmises par écrit.
Identifier la personne-ressource ; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte	Cet engagement s'inscrit dans une démarche plus globale de gestion des opinions sur le service. Chaque plainte est traitée individuellement par une personne attitrée, généralement le directeur de la traverse, dans les délais cités plus haut.
Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe préaffranchie dans toutes nos traverses	La STQ s'assure que sa clientèle peut avoir accès à ce formulaire dans toutes les traverses qu'elle exploite. L'ensemble des opinions reçues sont analysées par un comité service-client qui se réunit plusieurs fois par mois.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'article 17 de la Loi sur le développement durable (RLRQ, chapitre D-8.1.1) stipule que chaque ministère ou organisme de l'administration publique québécoise doit rendre compte, dans son rapport annuel d'activités, des objectifs qu'il a poursuivis pour contribuer à la mise en œuvre progressive de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 (prolongée jusqu'au 31 décembre 2014). Ainsi, dans cette section, la Société des traversiers du Québec dresse l'état d'avancement de chacune des actions inscrites à son Plan d'action de développement durable 2009-2015.

Bien que plusieurs cibles du Plan d'action de développement durable 2009-2015 aient déjà été atteintes, la STQ, de par son engagement dans la démarche gouvernementale de développement durable, poursuit en continu ses efforts en la matière. Par exemple, au cours de l'année 2013-2014, la STQ a multiplié ses pratiques écoresponsables, notamment dans les domaines des acquisitions, de la gestion des matières résiduelles, de l'organisation d'événements et des ressources informationnelles.

En avril 2013, son siège social a atteint le niveau 2, soit la « Mise en œuvre », du programme ICI ON RECYCLE! de RECYC-QUÉBEC pour ses actions menées en faveur de la réduction à la source, du réemploi, du recyclage et de la valorisation des matières résiduelles.

Durant le dernier exercice, un nouvel outil interne a été conçu, soit le babillard organisationnel de développement durable. Présent sur tous les sites de la STQ et accessible aux employés, ce babillard permet une plus grande visibilité des documents de sensibilisation au développement durable, certains membres du personnel n'ayant pas accès à une boîte de courriel dans le cadre de leur travail.

Dans ses projets majeurs de construction et de rénovation, la STQ a favorisé l'utilisation de matériaux écologiques, comme le bois, et l'implantation d'équipements incitant au transport actif, comme l'installation de supports à vélos pour les gares de Notre-Dame-des-Sept-Douleurs et de L'Isle-aux-Grues.

Toujours proactive afin de réduire son empreinte environnementale, la STQ a réitéré son engagement dans l'Alliance verte, un programme de performance environnementale volontaire destiné à l'industrie maritime du Canada et des États-Unis, et a poursuivi la mise en œuvre de son plan de performance énergétique pour sa flotte.

Respectueuse des principes de prévention et de précaution, la STQ est impliquée dans un processus d'amélioration continue de ses pratiques en matière de sécurité, de sûreté et de santé et sécurité du travail en faveur de ses employés et de sa clientèle. Ceci notamment à travers l'application du système de gestion de la sécurité de la STQ.

Souhaitant utiliser sa présence en région comme vecteur de croissance économique et sociale, la STQ a étendu ses interventions de mise en valeur du patrimoine québécois dans le cadre de l'action 9 présentée ci-après. De plus, elle a travaillé sans cesse au développement de son capital humain et a maintenu son soutien à la réussite scolaire des jeunes, par l'octroi de bourses d'études aux étudiants de l'Institut maritime du Québec.

Enfin, toujours à l'écoute de sa clientèle et soucieuse de prendre en compte les préoccupations des citoyens des diverses régions desservies dans ses décisions, la STQ a maintenu, à raison de deux rencontres annuelles, la tenue de ses comités consultatifs régionaux pour les traverses de Sorel-Tracy, de Québec, de L'Isle-aux-Grues, de L'Isle-aux-Coudres, de Tadoussac, de Matane et de l'île d'Entrée.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'engagement des employés en les plaçant au cœur de la démarche de la STQ en matière de développement durable

ACTION 1

Sensibiliser et former des employés en matière de développement durable

INDICATEURS

- Taux des employés joints par les activités de sensibilisation en développement durable
- Taux des employés formés en développement durable

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
▪ Sensibiliser 80 % des employés d'ici le 31 mars 2011	Atteinte
▪ Former 50 % du personnel ciblé d'ici le 31 mars 2013	Atteinte

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Sans objet, puisque la cible a été atteinte au 31 mars 2011
- Sans objet, puisque la cible a été atteinte au 31 mars 2013

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Augmenter le degré de sensibilisation de la clientèle en matière d'environnement et de développement durable

ACTION 2

Mettre en place une initiative de sensibilisation de la clientèle par traverse exploitée par la STQ basée sur le patrimoine régional

INDICATEUR

Nombre de traverses qui ont mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
▪ Mise en place, d'ici l'été 2011, d'au moins une initiative de sensibilisation de la clientèle à chacune des cinq traverses actuellement exploitées par la STQ ²⁰	80 %²¹

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Une démarche est en cours pour développer une initiative de sensibilisation de la clientèle basée sur la préservation de la biodiversité du lac Saint-Pierre à la traverse de Sorel-Tracy

20. Les traverses concernées par cette cible sont celles qui étaient exploitées par la STQ au moment du dépôt du Plan d'action de développement durable 2009-2015.

21. Antérieurement à l'exercice 2012-2013, les traverses de Québec, de L'Isle-aux-Coudres, de Matane et de Tadoussac avaient déjà mis en place une initiative de sensibilisation de la clientèle basée sur le patrimoine régional à bord de leurs navires.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Faire connaître l'engagement de la STQ en matière de développement durable

ACTION 3

Communiquer les réalisations de la STQ en matière de développement durable

INDICATEUR

État d'avancement des moyens employés pour diffuser les réalisations de la STQ en matière de développement durable

CIBLES	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> Produire, d'ici la fin de l'année 2012, un document de synthèse qui témoigne des réalisations de la STQ en matière de développement durable 	Atteinte
<ul style="list-style-type: none"> Création, d'ici la fin de l'année 2013, d'une page consacrée au développement durable sur le site Internet de la STQ 	En cours

RÉSULTATS DE L'ANNÉE

- Sans objet, puisque la cible a été atteinte en juin 2012
- La page consacrée au développement durable est développée. Cette action sera complétée lors de la mise en ligne du nouveau site Internet de la STQ, prévue pour le prochain exercice

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer à la clientèle et aux employés un environnement sain, sécuritaire et sûr

ACTION 4

Déployer le système de gestion de la sécurité aux gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

INDICATEUR

Mise en place du système de gestion de la sécurité dans l'ensemble des gares maritimes, au siège social et à l'atelier de maintenance des navires

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> Déploiement du système de gestion de la sécurité dans 100 % des installations de la STQ pour le 31 mars 2010 	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Sans objet, puisque l'action a été complétée au 31 mars 2010

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer une gestion environnementale structurée de manière à minimiser l'impact environnemental des opérations

ACTION 5

Développer et mettre en place un cadre de gestion environnementale

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en place d'un cadre de gestion environnementale

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un cadre de gestion environnementale d'ici 2011 	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Sans objet, puisque le cadre de gestion environnementale a été adopté par le comité de direction le 26 avril 2011

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer une gestion responsable des approvisionnements

ACTION 6

Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

INDICATEUR

État d'avancement de la mise en œuvre de pratiques et d'activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre trois nouvelles pratiques ou activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable d'ici le 31 mars 2015 	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- La cible est atteinte grâce à la réalisation de la troisième et dernière pratique retenue, soit l'implantation de bacs multimatières dans les gares et sur les navires exploités par la STQ, lorsque la collecte des matières recyclables est offerte par la municipalité

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Renforcer la présence de la STQ dans les communautés locales

ACTION 7

Réviser le processus de concertation avec les communautés locales par les comités consultatifs régionaux (CCR)

INDICATEUR

Nombre de traverses pour lesquelles l'évaluation du besoin d'optimisation du processus des CCR a été complétée

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> D'ici la fin de décembre 2011, avoir révisé le processus de concertation avec les communautés locales 	100 %

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Sans objet, puisque l'action a été complétée en novembre 2011

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Assurer le développement, la disponibilité et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée dans les communautés isolées et éloignées intégrées à notre réseau

ACTION 8

Élaborer et déposer un plan de formation adéquat, ayant pour but de favoriser le développement, la disponibilité et la rétention d'une main-d'œuvre spécialisée qualifiée pour chaque traverse saisonnière située dans une communauté isolée et éloignée, intégrée à notre réseau depuis janvier 2012

INDICATEUR

Nombre de traverses saisonnières intégrées depuis janvier 2012 pour lesquelles un plan de formation a été déposé

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none"> Dépôt, d'ici le 31 décembre 2015, d'un plan de formation pour chaque traverse saisonnière intégrée au réseau de la STQ depuis janvier 2012 	En cours

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Un plan de formation a été élaboré pour les traverses nouvellement exploitées par la STQ, soit celles de L'Isle-aux-Grues, de l'Île-Verte et de la rivière Saint-Augustin

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Promouvoir et partager le patrimoine régional culturel des localités dans lesquelles nous sommes présents afin d'apporter notre soutien à leur développement et leur viabilité

ACTION 9

Exposer et mettre en valeur dans nos installations (gares ou navires) une œuvre d'art, un produit de l'artisanat local ou un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où la STQ offre des services de traversier

INDICATEUR

Nombre de sites de la STQ ayant mis en valeur une œuvre d'art, un produit de l'artisanat local ou un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où la STQ offre des services de traversier

CIBLE	DEGRÉ D'ATTEINTE DE LA CIBLE
<ul style="list-style-type: none">▪ D'ici le 31 mars 2015, mise en valeur dans la moitié des sites de la STQ d'une œuvre d'art, d'un produit de l'artisanat local ou d'un objet lié au patrimoine culturel provenant d'une autre région où l'organisation offre des services de traversier	En cours

RÉSULTAT DE L'ANNÉE

- Au 31 mars 2014, l'étape de réalisation des projets de valorisation du patrimoine culturel des traverses de l'Île-Verte et de L'Isle-aux-Grues a été amorcée

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Au 31 mars 2014, l'effectif total de la Société des traversiers du Québec était de 630 employés. Par ailleurs, l'effectif utilisé pour l'exercice correspondait à 537 équivalents temps complet (ETC), comparativement à 510 ETC pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique principalement par l'embauche d'officiers de navigation, d'officiers mécaniciens et d'autres membres d'équipage pour assurer la relève en vue des départs à la retraite et répondre aux nouveaux besoins consécutifs au changement de mode d'exploitation de la traverse de l'Île-Verte. De plus, les besoins relatifs au suivi des projets du plan d'immobilisations, notamment pour la construction des nouveaux navires, ont entraîné la création de quelques postes, essentiellement dans la catégorie d'emploi « Personnel de bureau et techniciens ».

CATÉGORIES D'EMPLOI	EFFECTIF EN POSTE PAR CATÉGORIE D'EMPLOI		
	AU 31 MARS 2012	AU 31 MARS 2013	AU 31 MARS 2014
Officiers de navigation	56	65	72
Officiers mécaniciens	64	71	79
Autres membres d'équipage	220	239	258
Personnel de quai et d'entretien	60	61	62
Personnel de vente et de réservation	44	44	44
Cadres	21	21	21
Professionnels	20	27	28
Personnel de bureau et techniciens	55	60	66
TOTAL	540	588	630

CATÉGORIES D'EMPLOI	EFFECTIF UTILISÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOI (EN ETC)		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Officiers de navigation	57	60	64
Officiers mécaniciens	58	59	65
Autres membres d'équipage	190	199	209
Personnel de quai et d'entretien	55	52	54
Personnel de vente et de réservation	36	38	39
Cadres	19	22	21
Professionnels	18	22	27
Personnel de bureau et techniciens	55	58	58
TOTAL	488	510	537

ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (RLRQ, chapitre A-2.01), le Programme d'accès à l'égalité en emploi de la STQ vise particulièrement à promouvoir le recrutement et à favoriser l'intégration des femmes, des minorités visibles, des minorités ethniques, des autochtones et des personnes handicapées dans les emplois où ces groupes cibles sont sous-représentés.

Comme l'indique le tableau qui suit, les mesures en vigueur ont permis d'atteindre un taux d'embauche de 23 % pour le personnel des groupes cibles entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014.

TAUX D'EMBAUCHE DU PERSONNEL DES GROUPES CIBLES EN 2013-2014					
CATÉGORIES D'EMPLOI	EMBAUCHES 2013-2014	FEMMES	MINORITÉS	AUTOCHTONES	PERSONNES HANDICAPÉES
Officiers de navigation	16	–	–	–	–
Officiers mécaniciens	11	–	–	–	–
Autres membres d'équipage	70	13	–	2	–
Personnel de quai et d'entretien	13	4	–	–	–
Personnel de vente et de réservation	5	2	–	–	–
Cadres	5	–	–	–	–
Professionnels	3	–	–	–	–
Personnel de bureau et techniciens	16	12	–	–	–
Embauches totales	139	31	–	2	–
Pourcentage	100 %	22 %	0 %	1 %	0 %



FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

En 2013-2014, le nombre d'heures de formation offert a atteint 29 646, comparativement à 23 034 pour l'exercice précédent. Cet accroissement est essentiellement attribuable à une hausse de 2 102 heures de formation en prévision de la mise en service des futurs navires des traverses de Matane et de Tadoussac, et de 1 780 heures pour les besoins de formation du personnel affecté à l'exploitation de la traverse de l'Île-Verte et à la mise en service du nouveau navire, le *Peter-Fraser*. De plus, 665 heures de formation additionnelles ont été requises à la traverse de L'Isle-aux-Grues à la suite de la prise en charge directe de son exploitation par la STQ en janvier 2013.

	ÉVOLUTION DES DÉPENSES DE FORMATION		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Masse salariale	30,7 M\$	33,5 M\$	36,2 M\$
Total des dépenses	695 000 \$	949 000 \$	1 463 000 \$
Proportion de la masse salariale	2,26 %	2,83 %	4,04 %
Total des heures de formation	19 142	23 034	29 646
Moyenne d'heures de formation par ETC	39	45	55

CHAMPS D'ACTIVITÉ	RÉPARTITION DES DÉPENSES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Réglementation maritime, développement de la relève et nouveau personnel	70 %	70 %	70 %
Sécurité et sûreté	13 %	18 %	12 %
Service à la clientèle	–	3 %	4 %
Nouveaux navires des traverses de Matane et de Tadoussac	s. o.	2 %	9 %
Autres	17 %	7 %	5 %
TOTAL	100 %	100 %	100 %

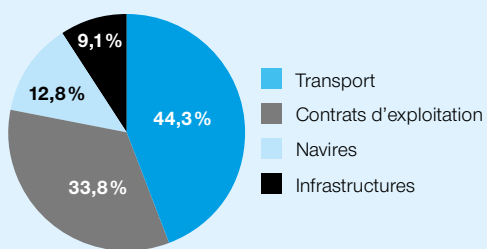
PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

	NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT PRIS LEUR RETRAITE		
	2011-2012	2012-2013	2013-2014
Sorel-Tracy	–	1	3
Québec	4	3	4
L'Isle-aux-Grues	s. o.	–	–
L'Isle-aux-Coudres	2	2	3
Tadoussac	1	5	2
Île-Verte	s. o.	s. o.	–
Matane	2	6	6
Rivière Saint-Augustin	s. o.	–	–
Siège social	1	2	–
Entretien	1	1	–
TOTAL	11	20	18

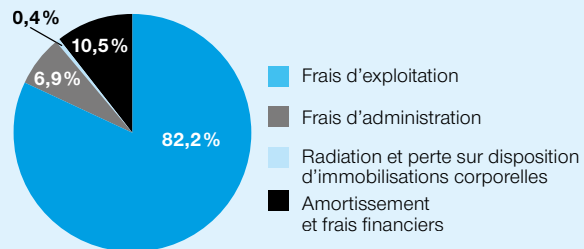
Ressources budgétaires et financières

	RÉSULTATS AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES		
	2013-2014	2012-2013	VARIATION
Frais d'exploitation			
Transport	41 609 001 \$	39 204 328 \$	2 404 673 \$
Contrats d'exploitation	31 787 165	27 744 412	4 042 753
Navires	11 994 799	16 501 888	(4 507 089)
Infrastructures	8 591 330	10 579 538	(1 988 208)
	93 982 295	94 030 166	(47 871)
Frais d'administration	7 904 335	7 440 226	464 109
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	432 250	19 379	412 871
Amortissement et frais financiers	12 019 666	10 814 647	1 205 019
	114 338 546	112 304 418	2 034 128
Revenus autonomes	21 671 772	22 337 495	(665 723)
Résultats avant participations gouvernementales	92 666 774 \$	89 966 923 \$	2 699 851 \$

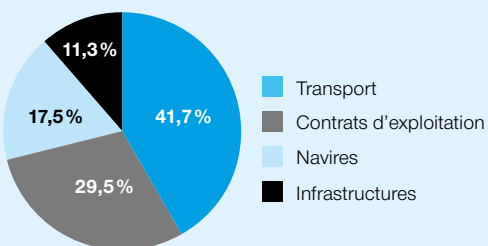
RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION EN 2013-2014



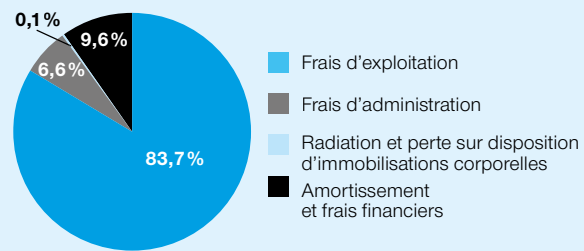
RÉPARTITION DES CHARGES EN 2013-2014



RÉPARTITION DES FRAIS D'EXPLOITATION EN 2012-2013



RÉPARTITION DES CHARGES EN 2012-2013



FRAIS D'EXPLOITATION ET D'ADMINISTRATION

Frais d'exploitation – Transport

La hausse des frais de transport de 2,4 millions de dollars est principalement attribuable aux dépenses suivantes : les traitements et les avantages sociaux (1,5 million de dollars), les frais supplémentaires en carburant (538 000 \$) et les uniformes (356 000 \$). La variation des salaires résulte du changement de mode d'exploitation de la traverse de L'Isle-aux-Grues, dont les employés relèvent dorénavant de la STQ, de l'augmentation annuelle des salaires et des avancements d'échelon ainsi que des investissements considérables en formation du personnel. L'accroissement des coûts du carburant est essentiellement dû à une hausse de la consommation de 335 000 litres en raison de la rigueur de l'hiver. Quant à la variation des dépenses pour les uniformes, elle s'explique par leur cycle de commande, établi tous les 18 mois; en conséquence, les achats sont plus importants deux années sur trois.

Frais d'exploitation – Contrats d'exploitation

Négocié par le ministère des Transports du Québec (MTQ) avant son transfert à la STQ, le nouveau contrat de la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord a entraîné une hausse substantielle des coûts pour les services de transport. Toutefois, ces coûts supplémentaires sont partiellement compensés par le non-renouvellement du contrat d'exploitation en partenariat de la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny.

Frais d'exploitation – Navires

Après une année 2012-2013 marquée par les coûts d'entretien et de réparation élevés du navire de la traverse de Matane, le dernier exercice se caractérise par des dépenses de navires plus modérées. L'écart favorable de 4,5 millions de dollars est surtout attribuable à la baisse des coûts de cale sèche de quelque 3,8 millions.

Frais d'exploitation – Infrastructures

Les travaux d'entretien des infrastructures terrestres fluctuent d'une année à l'autre selon les activités planifiées et les bris imprévus. En 2012-2013, des travaux majeurs avaient été effectués aux quais de Lévis, de L'Isle-aux-Coudres, de Saint-Siméon et de Port-Menier, entraînant des coûts importants. C'est ce qui explique la diminution des dépenses d'infrastructures de près de 2 millions de dollars en 2013-2014.

Frais d'administration

Les frais d'administration ont pour leur part augmenté de 464 000 \$, hausse essentiellement imputable aux traitements et aux avantages sociaux. Le nombre accru de traverses exploitées directement par la STQ et la réalisation de nombreux projets inscrits au plan d'immobilisations ont amené la STQ à engager ces frais pour assurer une saine gestion de toutes ces activités additionnelles.

REVENUS

Malgré l'augmentation de ses tarifs le 1^{er} avril 2013, les revenus de transport de la STQ pour l'exercice 2013-2014 ont diminué de plus de 525 000 \$, soit de 2,6 % par rapport à 2012-2013. Les traverses de Québec et de Sorel-Tracy ont connu les principales baisses, alors que celle de Matane a maintenu des revenus similaires à ceux de l'année précédente. Par ailleurs, la subvention d'opération consentie par le MTQ a été réduite de 798 000 \$. Si l'on tient compte de l'ensemble des variations consignées au tableau ci-dessous, c'est près de 1,7 million de dollars de moins qu'a touchés la STQ durant le dernier exercice, ce qui explique 50 % du déficit de 3,3 millions de dollars enregistré pour 2013-2014.

	2013-2014	REVENUS 2012-2013	VARIATION
Transport des véhicules	11 273 722 \$	11 463 184 \$	(189 462) \$
Transport des passagers	8 229 065	8 564 944	(335 879)
Autres revenus	2 168 985	2 309 367	(140 382)
Revenus autonomes	21 671 772	22 337 495	(665 723)
Subvention d'opération du MTQ	89 328 000	90 126 000	(798 000)
Subvention reliée au passif environnemental	10 559	236 531	(225 972)
	111 010 331 \$	112 700 026 \$	(1 689 695) \$

RÉSULTATS ET BUDGET

Le budget 2013-2014 présentait un déficit de 5,6 millions de dollars, alors que le déficit réel se chiffre à 3,3 millions de dollars. Cinq éléments expliquent principalement cet écart : d'une part, les frais de transport et les infrastructures, dont certains investissements majeurs prévus n'ont pas été réalisés, avec des écarts favorables de respectivement 1,4 million et 3,2 millions de dollars; d'autre part, la baisse imprévisible des revenus de transport, la hausse des coûts liés aux contrats d'exploitation ainsi que la radiation et la perte sur disposition d'immobilisations corporelles, avec un écart défavorable de respectivement 1,1 million de dollars, 440 000 \$ et 432 000 \$.

	RÉEL	RÉSULTATS ET BUDGET 2013-2014 BUDGET	ÉCART
Frais d'exploitation			
Transport	41 609 001 \$	43 000 770 \$	(1 391 769) \$
Contrats d'exploitation	31 787 165	31 347 594	439 571
Navires	11 994 799	11 841 413	153 386
Infrastructures	8 591 330	11 822 214	(3 230 884)
	93 982 295	98 011 991	(4 029 696)
Frais d'administration	7 904 335	7 966 197	(61 862)
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	432 250	-	432 250
Amortissement et frais financiers	12 019 666	11 713 158	306 508
	114 338 546	117 691 346	(3 352 800)
Revenus autonomes	21 671 772	22 807 204	(1 135 432)
Résultats avant participations gouvernementales	92 666 774	94 884 142	(2 217 368)
Subvention d'opération du MTQ	89 328 000	89 328 000	-
Subvention reliée au passif environnemental	10 559	-	10 559
	89 338 559	89 328 000	10 559
Déficit annuel	3 328 215 \$	5 556 142 \$	(2 227 927) \$

RÉSULTATS PAR TRAVERSE

Traverses exploitées par la STQ

Depuis janvier 2013, la traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny est exploitée par le personnel de la STQ. Tous les résultats financiers de cette traverse sont donc désormais présentés à la section des traverses exploitées par la STQ.

D'un exercice à un autre, l'envergure des travaux exécutés dans les différentes traverses (cale sèche, réfection des quais, dragage, etc.) justifie en grande partie les écarts entre les données comparatives. Cette année, l'écart favorable de plus de 4 millions de dollars enregistré à la traverse de Matane s'explique par la baisse des investissements en entretien et en cale sèche pour le *NM Camille-Marcoux*.

La deuxième année d'exploitation de la traverse de la rivière Saint-Augustin par la STQ a été celle des premiers versements du remboursement de ses emprunts pour l'aéroglysieur *L'Esprit-de-Pakuashipi* et les infrastructures terrestres. Ces investissements représentent 850 000 \$, soit la presque totalité de la variation de 1 million de dollars observée pour cette traverse.

Les frais non imputables correspondent aux dépenses du *NM Félix-Antoine-Savard* pour les 52 jours où le navire n'a pas été en service au cours de la dernière année. Lorsqu'il est affecté à une traverse, ses frais sont attribués à la traverse qui l'utilise.

Traverses exploitées en partenariat

Le nouveau contrat conclu pour la desserte de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord à la suite de la mise en service du *NM Bella Desgagnés* justifie essentiellement la hausse des coûts de 4,5 millions de dollars pour le transport maritime assuré par les partenaires.

En ce qui a trait au transport aérien, l'écart favorable de 450 000 \$ par rapport à 2012-2013 s'explique particulièrement par la fin de deux contrats de service aérien et par l'augmentation de l'offre de service des traverses maritimes, laquelle a permis ainsi de réduire le recours au transport aérien.

Quant à la réduction des autres dépenses nettes des revenus de l'ordre de 1,1 million de dollars, elle découle principalement du fait que les diverses dépenses de la traverse de L'Isle-aux-Grues sont dorénavant présentées dans la section des traverses exploitées par la STQ.

	RÉSULTATS PAR TRAVERSE AVANT LES PARTICIPATIONS GOUVERNEMENTALES 2013-2014	2012-2013	VARIATION
TRAVERSES EXPLOITÉES PAR LA STQ			
Sorel-Tracy	5 056 191 \$	5 095 284 \$	(39 093) \$
Québec	9 824 342	9 106 514	717 828
L'Isle-aux-Grues	2 912 746	–	2 912 746
L'Isle-aux-Coudres	8 215 998	8 560 120	(344 122)
Tadoussac	14 755 237	14 525 866	229 371
Matane	10 442 992	14 718 486	(4 275 494)
Rivière Saint-Augustin	2 913 955	1 915 880	998 075
Frais non imputables	314 668	763 686	(449 018)
Revenus de placements non distribués	(947 802)	(965 242)	17 440
	53 488 327	53 720 594	(232 267)
TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES EXPLOITÉES EN PARTENARIAT			
Contrats d'exploitation			
Traverses et dessertes maritimes	31 125 773	26 633 737	4 492 036
Transport aérien	661 392	1 110 675	(449 283)
	31 787 165	27 744 412	4 042 753
Autres dépenses nettes des revenus			
	7 391 282	8 501 917	(1 110 635)
	39 178 447	36 246 329	2 932 118
	92 666 774 \$	89 966 923 \$	2 699 851 \$

Ressources informationnelles

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

La Direction principale des technologies de l'information gère les actifs, les services, les activités, les projets et les investissements associés aux ressources informationnelles. Elle assure la maintenance, le soutien, la sécurité, la performance et l'évolution des services et des systèmes d'information sous sa responsabilité.

Deux projets d'envergure²² ont été complétés au cours de l'exercice 2013-2014 :

- **Modernisation des systèmes de billetterie et de réservations**

Axé à la fois sur l'amélioration de la prestation de services et sur l'accroissement de l'efficacité, le projet visait à remplacer les systèmes de billetterie et de réservations de la STQ, qui étaient décentralisés, non intégrés et devenus obsolètes. À la suite d'un appel d'offres public, la STQ a acquis et implanté un progiciel de gestion de billetterie et de réservations aux traverses de Sorel-Tracy, de Québec et de Matane.

La dernière étape de ce projet a conduit au déploiement des nouvelles caisses destinées à la traverse Québec-Lévis, réalisé durant l'hiver 2014 grâce à la collaboration remarquable du personnel de la traverse et au soutien de l'équipe du siège social. Cette modernisation a, entre autres, jeté les bases d'initiatives futures, notamment en matière de services en ligne, dans une perspective de bonification de l'expérience client.

- **Modernisation du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur**

Le projet de modernisation consistait à mettre à niveau le système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) de la STQ et poursuivait les objectifs suivants :

- optimiser les processus d'approbation et de traitement des demandes d'achat en réduisant au maximum l'utilisation du papier ;

- améliorer les processus d'affaires en maintenance et en approvisionnement ;
- implanter les approbations électroniques des demandes d'approvisionnement ;
- transférer l'information des bases de données actuelles ;
- mettre en place les nouveaux processus d'affaires sans nuire au fonctionnement des opérations.

Le déploiement de la solution sur les navires et dans les traverses a eu lieu par phases au courant de l'exercice 2013-2014. Maintenant centralisé et modernisé, le système permet à la STQ de réaliser des gains appréciables en efficacité.

À la fin de l'exercice, la STQ poursuivait la réalisation des projets d'envergure²² suivants :

- **Amélioration de l'offre de service Internet**

Le nouveau site Internet de la STQ simplifiera pour la clientèle l'accès aux divers renseignements grâce à des fonctionnalités améliorées et plus performantes :

- des services transactionnels offrant, entre autres, la réservation et le paiement en ligne à la traverse de Matane, l'achat ou le renouvellement de titres de transport aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy, et la possibilité de participer à des sondages ;
- des communications personnalisées par courriel ou messagerie texte, particulièrement en cas de retard ou d'annulation de traversées aux traverses exploitées par la STQ ;
- un contenu et un design actualisés, incluant une navigation adaptée aux tablettes électroniques et aux téléphones intelligents.

Le lancement du nouveau site est planifié pour le prochain exercice financier.

- **Migration des postes de travail**

Le projet prévoit la migration des postes de travail de la STQ utilisant le système d'exploitation Windows XP et la suite bureautique Microsoft Office 2003 vers Windows 8.1 et Microsoft Office 2013. Le projet progresse et devrait être complété d'ici la fin de l'exercice 2014-2015.

22. Un projet d'envergure représente des investissements totaux prévus de 100 000 \$ ou plus.

UTILISATION DES RESSOURCES

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2013-2014			
	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS	DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Activités d'encadrement	266 500 \$	212 800 \$	Des services externes d'encadrement avaient initialement été prévus; toutefois, ils ont plutôt été utilisés dans la gestion de projets d'envergure mentionnés au tableau suivant.
Activités de continuité	1 216 900 \$	1 224 900 \$	
Projets	2 022 400 \$	1 234 100 \$	La STQ a reporté certains investissements afin de se concentrer sur les projets d'envergure mentionnés au tableau suivant. Des contraintes opérationnelles ont eu un impact négatif sur le calendrier de réalisation de certains projets.
TOTAL	3 505 800 \$	2 671 800 \$	

ÉTAT D'AVANCEMENT DES PROJETS D'ENVERGURE ²³ EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES	
PROJETS	AVANCEMENT
Modernisation des systèmes de billetterie et de réservations	100 %
Modernisation du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)	100 %
Amélioration de l'offre de service Internet	91 %
Migration des postes de travail	61 %

RESSOURCES AFFECTÉES AUX PROJETS D'ENVERGURE ²³ EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2013-2014					
PROJETS	RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES (ETC)	RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES (ETC)	RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES	RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES	EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS
Modernisation des systèmes de billetterie et de réservations	2	2	205 000 \$	221 500 \$	Dicté par des contraintes opérationnelles, le report de la phase finale d'implantation à la traversée de Québec à l'hiver 2014 a entraîné un dépassement budgétaire de près de 8 %.
Modernisation du système de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)	2	1	373 400 \$	252 900 \$	Le déploiement du nouveau système a nécessité des ressources inférieures aux prévisions grâce à un contrôle rigoureux de la portée du projet et de l'échéancier.
Amélioration de l'offre de service Internet	1	1,5	611 300 \$	615 000 \$	
Migration des postes de travail	1	1,5	142 400 \$	86 300 \$	L'échéancier du projet a été prolongé sans impact budgétaire. Le projet progresse de façon satisfaisante.

Bonis au rendement

Au cours du dernier exercice, la STQ était soumise, comme tous les ministères et organismes du gouvernement du Québec, à la loi 100 (LQ 2010, chapitre 20), qui impliquait notamment la réduction et le contrôle des dépenses afin de contribuer à l'atteinte de l'équilibre budgétaire en 2013-2014. Par conséquent, aucun boni au rendement (rémunération variable) n'a été versé au personnel cadre durant cet exercice.



Mesures de réduction de dépenses 2010-2014

La STQ s'est dotée d'une politique qui a pour objectif l'application de mesures sur la réduction et le contrôle des dépenses dans le cadre de la Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette (LQ 2010, chapitre 20).

Cette politique, adoptée par le conseil d'administration le 10 septembre 2010, a été approuvée par le gouvernement du Québec le 16 février 2011. Elle prend en compte la mission de la STQ, les impératifs réglementaires applicables en vertu de la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada (LC 2001, chapitre 26) et en vertu de la sécurité des employés et des passagers des traversiers de la STQ, de même que le niveau de service aux citoyens et la qualité des services qui leur sont offerts. Les mesures sur la réduction et le contrôle des dépenses de la STQ ont pour point de départ le budget de dépenses de l'année 2010-2011, transmis aux autorités ministérielles et gouvernementales en avril 2010.

Les postes budgétaires visés sont les dépenses de fonctionnement de nature administrative, les dépenses de publicité, de déplacement et de formation, ainsi que les dépenses reliées à la rémunération. Pour les deux derniers types de postes, seules les dépenses n'affectant pas le niveau de service aux citoyens et le respect de la Loi de 2001 sur la marine marchande du Canada sont considérées dans la mesure. Le tableau ci-dessous présente les cibles de réduction au terme de l'exercice 2013-2014, comparativement aux réductions atteintes pour le même exercice :

	CIBLE DE RÉDUCTION AU TERME DE L'EXERCICE 2013-2014	RÉDUCTION RÉALISÉE EN 2013-2014
Dépenses de fonctionnement de nature administrative	252 757 \$	252 757 \$
Dépenses de publicité, de déplacement et de formation	214 663 \$	214 663 \$
Rémunération	376 020 \$	0 \$

La politique prévoyait qu'au terme de l'exercice 2013-2014, les dépenses de fonctionnement de nature administrative seraient réduites de 10 % par rapport à celles inscrites au budget de 2010-2011. Les cibles de cette réduction progressive pour les années 2010-2011 à 2013-2014 étaient respectivement de 4, 7, 9 et 10 %. Pour l'année 2013-2014, la cible de réduction était de 252 757 \$.

Pour ce qui est des dépenses de publicité, de déplacement et de formation, la cible de réduction était de 25 % par rapport aux dépenses prévues au budget de 2010-2011. Cette cible devait être maintenue pour chaque année de la mesure, soit jusqu'à la fin de l'année 2013-2014, et correspondait à 214 663 \$ pour cette dernière année.

Enfin, en ce qui concerne la rémunération, rappelons que la cible établie tenait compte de la mission de la STQ, des impératifs réglementaires applicables et du niveau de service aux citoyens. Dans un premier temps, la masse salariale devait être réduite de 1 % comparativement à la dépense prévue au budget de 2010-2011. Cet effort de réduction calculé en 2010-2011 était récurrent et devait être augmenté à chaque exercice financier du même montant jusqu'en 2013-2014. Ainsi, pour la dernière année de la mesure, l'objectif était de 376 020 \$.

En 2013-2014, la STQ a respecté les cibles de réduction pour les dépenses de fonctionnement de nature administrative ainsi que pour les dépenses de publicité, de déplacement et de formation. En contrepartie, la cible de réduction pour la rémunération n'a pas été atteinte. Le changement de mode d'exploitation de certaines traverses explique en partie ce résultat. Par ailleurs, la réalisation de nombreux projets inscrits au plan d'immobilisations a augmenté la charge de travail dans l'ensemble de la STQ, ce qui a entraîné l'ajout d'effectifs supplémentaires.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
ÉTATS FINANCIERS
DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

Table des matières

RAPPORT DE LA DIRECTION	44
RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	45
ÉTATS FINANCIERS	
État des résultats	47
État de l'excédent cumulé	48
État de la situation financière	49
État de la variation de la dette nette	50
État des flux de trésorerie	51
Notes complémentaires	52

RAPPORT DE LA DIRECTION

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

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

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

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

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



Jocelyn Fortier

Président-directeur général par intérim



Gaston Larocque

Vice-président à l'administration et aux finances

Québec, le 19 juin 2014



RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Au ministre des Finances

Rapport sur les états financiers

J'ai effectué l'audit des états financiers ci-joints de la Société des traversiers du Québec, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2014, l'état des résultats, l'état de l'excédent cumulé, l'état de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives inclus dans les notes complémentaires.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

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

Responsabilité de l'auditeur

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

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

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

Fondement de l'opinion avec réserve

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

	Augmentation (Diminution)	
	En milliers de dollars	
	2014	2013
État de la situation financière		
Subventions à recevoir du gouvernement du Québec	226 819	102 820
Dette nette	(226 819)	(102 820)
Excédent cumulé	226 819	102 820
État des résultats		
Subventions gouvernementales	123 999	34 988
Déficit annuel (2014) / Excédent annuel (2013)	(123 999)	34 988

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe sur le fondement de l'opinion avec réserve, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de ses gains et pertes de réévaluation, de son excédent cumulé, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (RLRQ, chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, les états financiers présentent fidèlement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la Société des traversiers du Québec au 31 mars 2014 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution financière pour l'exercice clos à cette date selon les conventions comptables qui sont énoncées dans la note 2 des états financiers et complétées, notamment, par l'article 1.1 de la *Loi concernant les subventions relatives au paiement en capital et intérêts des emprunts des organismes publics ou municipaux et certains autres transferts* (RLRQ, chapitre S-37.01).

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

Le vérificateur général du Québec par intérim,

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Michel Samson, CPA auditeur, CA

Québec, le 19 juin 2014

ÉTAT DES RÉSULTATS

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	BUDGET \$	2014 \$	2013 \$
CHARGES			
Frais d'exploitation (note 3)	98 011 991	93 982 295	94 030 166
Frais d'administration (note 4)	7 966 197	7 904 335	7 440 226
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	432 250	19 379
Amortissement des immobilisations corporelles	8 967 528	9 273 266	8 299 960
Frais financiers (note 5)	2 745 630	2 746 400	2 514 687
	117 691 346	114 338 546	112 304 418
REVENUS			
Subventions gouvernementales (note 6)	89 328 000	89 338 559	90 362 531
Transport des véhicules	11 331 990	11 273 722	11 463 184
Transport des passagers	9 504 560	8 229 065	8 564 944
Autres (note 7)	1 970 654	2 168 985	2 309 367
	112 135 204	111 010 331	112 700 026
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	(5 556 142)	(3 328 215)	395 608

ÉTAT DE L'EXCÉDENT CUMULÉ

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	2014 \$	2013 \$
EXCÉDENT CUMULÉ AU DÉBUT	41 035 594	40 639 986
(Déficit) excédent annuel	(3 328 215)	395 608
EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN	37 707 379	41 035 594

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

AU 31 MARS 2014

	2014 \$	2013 \$
ACTIFS FINANCIERS		
Trésorerie et équivalents de trésorerie (note 8)	23 140 377	22 360 352
Créances (note 9)	4 709 537	679 815
Subvention à recevoir reliée au passif environnemental	540 090	529 531
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux (note 10)	15 714 981	15 001 317
	44 104 985	38 571 015
PASSIFS		
Billets à payer (note 12)	161 573 489	39 448 948
Charges à payer et frais courus (note 13)	23 091 962	18 734 754
Passif environnemental	889 855	746 200
Dette à long terme (note 14)	85 275 003	79 115 275
Loyers perçus d'avance	90 000	96 000
	270 920 309	138 141 177
DETTE NETTE	(226 815 324)	(99 570 162)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Charges payées d'avance	595 778	653 184
Immobilisations corporelles (note 16)	265 426 925	141 452 572
	266 022 703	142 105 756
CAPITAL-ACTIONS (NOTE 17)	1 500 000	1 500 000
EXCÉDENT CUMULÉ	37 707 379	41 035 594
OBLIGATIONS CONTRACTUELLES (NOTE 18)		
ÉVÈNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS (NOTE 20)		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



Jocelyn Fortier
Président-directeur général par intérim



François Désy
Président du conseil d'administration

ÉTAT DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	BUDGET \$	2014 \$	2013 \$
(DÉFICIT) EXCÉDENT ANNUEL	(5 556 142)	(3 328 215)	395 608
Acquisition d'immobilisations corporelles	(220 100 000)	(133 679 869)	(40 738 862)
Amortissement des immobilisations corporelles	8 967 528	9 273 266	8 299 960
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	-	432 250	19 379
	(211 132 472)	(123 974 353)	(32 419 523)
Acquisition de charges payées d'avance	-	(570 725)	(539 850)
Utilisation de charges payées d'avance	-	628 131	474 548
	-	57 406	(65 302)
AUGMENTATION DE LA DETTE NETTE	(216 688 614)	(127 245 162)	(32 089 217)
DETTE NETTE AU DÉBUT		(99 570 162)	(67 480 945)
DETTE NETTE À LA FIN		(226 815 324)	(99 570 162)

ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2014

	2014 \$	2013 \$
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
(Déficit) excédent annuel	(3 328 215)	395 608
Éléments sans incidence sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	9 273 266	8 299 960
Radiation et perte sur disposition d'immobilisations corporelles	432 250	19 379
Diminution des loyers perçus d'avance	(6 000)	(6 000)
	9 699 516	8 313 339
Variation des actifs et des passifs reliés au fonctionnement :		
Créances	(4 029 722)	(138 135)
Subvention à recevoir reliée au passif environnemental	(10 559)	(236 531)
Charges à payer et frais courus	1 011 719	(831 007)
Passif environnemental	143 655	453 200
Charges payées d'avance	57 406	(65 302)
	(2 827 501)	(817 775)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	3 543 800	7 891 172
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Placements effectués	(947 802)	(965 242)
Produit de disposition de placements	234 138	1 344 092
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	(713 664)	378 850
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(130 334 380)	(39 344 674)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(130 334 380)	(39 344 674)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Emprunts effectués	134 324 541	38 979 070
Emprunts remboursés	(6 040 272)	(4 773 769)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	128 284 269	34 205 301
Augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	780 025	3 130 649
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT	22 360 352	19 229 703
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN	23 140 377	22 360 352

Les intérêts payés au cours de l'exercice s'élèvent à 3 496 148 \$ (2013 : 2 479 072 \$).

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

SOCIÉTÉ DES TRAVERSISERS DU QUÉBEC

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 MARS 2014

1. STATUT CONSTITUTIF ET NATURE DES ACTIVITÉS

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

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

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

UTILISATION D'ESTIMATIONS

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

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

ÉTAT DES GAINS ET PERTES DE RÉÉVALUATION

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

INSTRUMENTS FINANCIERS

La trésorerie et les équivalents de trésorerie, les comptes clients et le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux sont classés dans la catégorie des actifs financiers évalués au coût ou au coût après amortissement selon la méthode du taux d'intérêt effectif.

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

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

REVENUS

Prestations de services

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

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

Subventions gouvernementales

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

ACTIFS FINANCIERS

Trésorerie et équivalents de trésorerie

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

PASSIFS**Passif environnemental**

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

Avantages sociaux futurs*Provision pour congés de maladie*

Aucun calcul d'actualisation n'est jugé nécessaire puisque la direction estime que les congés de maladie seront normalement payés dans l'exercice suivant.

Régimes de retraite

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

ACTIFS NON FINANCIERS

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

Immobilisations corporelles

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

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

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

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

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

Révision d'estimation comptable

Au cours de l'exercice, la Société a modifié le mode d'amortissement appliqué aux navires et à l'ameublement et équipement, afin de mieux refléter le rythme attendu de consommation des avantages économiques futurs de ces actifs. Cette révision d'estimation comptable est comptabilisée de manière prospective. La charge d'amortissement de l'exercice pour les navires et l'ameublement et équipement, est de 5 404 417 \$. Elle aurait été de 5 137 495 \$ sans la révision d'estimation comptable. Toutefois, pour les prochains exercices, nous prévoyons une charge d'amortissement inférieure à ce qu'elle aurait été avant la révision d'estimation comptable compte tenu des acquisitions et des mises en services de navires prévues.

3. FRAIS D'EXPLOITATION

	2014 \$	2013 \$
Traitements et avantages sociaux	29 445 764	27 693 784
Formation du personnel	404 040	328 002
Contrats d'exploitation	31 787 165	27 744 412
Carburant	12 593 563	12 055 921
Entretien et réparation – navires	6 588 849	11 553 120
Entretien et réparation – quais	4 551 463	6 127 316
Entretien et réparation – bâtiments	802 947	953 696
Taxes foncières et scolaires	1 161 909	1 029 917
Assurances	1 471 802	1 392 127
Commission de la santé et de la sécurité du travail	411 125	590 161
Frais de déplacement	481 170	430 252
Maintenance des TI et télécommunications	542 448	460 767
Uniformes	423 532	66 999
Communications et marketing	203 495	208 980
Honoraires professionnels	933 341	1 282 425
Frais de port et frais de quai	557 173	489 528
Autres	1 622 509	1 622 759
	93 982 295	94 030 166

4. FRAIS D'ADMINISTRATION

	2014 \$	2013 \$
Traitements et avantages sociaux	5 660 851	5 202 625
Formation du personnel	88 317	70 140
Frais de déplacement	277 607	245 929
Honoraires professionnels	762 454	922 577
Frais reliés au bâtiment du siège social	203 372	202 437
Communications et marketing	202 475	166 254
Maintenance des TI et télécommunications	360 751	276 976
Papeterie et impression	103 499	104 497
Autres	245 009	248 791
	7 904 335	7 440 226

5. FRAIS FINANCIERS

	2014 \$	2013 \$
Intérêts sur la dette	2 684 377	2 468 106
Frais d'émission et de gestion liés aux dettes	62 023	46 581
	2 746 400	2 514 687

6. SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES

	2014 \$	2013 \$
Subvention du gouvernement du Québec reliée aux opérations	89 328 000	90 126 000
Subvention du gouvernement du Québec reliée au passif environnemental	10 559	236 531
	89 338 559	90 362 531

7. AUTRES REVENUS

	2014 \$	2013 \$
Revenus de placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	947 802	965 242
Intérêts sur dépôts bancaires	391 711	432 215
Droits d'amarrage	41 450	47 698
Droits de débarcadère ferroviaire	306 338	275 945
Stationnement et divers	62 141	78 078
Distributeurs automatiques et concession alimentaire	208 441	251 299
Affichage publicitaire	61 036	67 261
Location de navires	-	14 986
Location de locaux	150 066	176 643
	2 168 985	2 309 367

8. TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2014 \$	2013 \$
Encaisse	13 140 377	12 014 028
Dépôt à terme rachetable, 2,15 %, échéant en octobre 2015	10 000 000	-
Placement bancaire (2013 : 1,4 %)	-	10 346 324
	23 140 377	22 360 352

9. CRÉANCES

	2014 \$	2013 \$
Comptes clients	676 383	679 815
Taxes à la consommation à recevoir	4 033 154	–
	4 709 537	679 815

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

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

	2014 \$	2013 \$
Placement de la compensation pour les quais fédéraux, constitué de :		
Encaisse	568 393	800 422
Placement sur le marché obligataire (valeur au marché : 17 760 338 \$; 17 495 351 \$ en 2013)	15 147 032	14 201 427
Comptes à payer : frais de garde	(444)	(532)
	15 714 981	15 001 317

Les placements obligataires portent intérêt à des taux compris entre 5,42 % et 7,02 % (2013 : 5,50 % et 7,02 %). Les échéances s'échelonnent d'avril 2014 à juillet 2025.

11. FACILITÉS DE CRÉDIT

La Société dispose de facilités de crédit, sous forme d'avances ou de découverts de compte, n'excédant pas un montant total en cours de 10 000 000 \$ auprès d'une institution financière, et ce, jusqu'au 31 août 2014. Les montants prélevés portent intérêt à un taux annuel variable calculé quotidiennement et payable mensuellement. Aux 31 mars 2014 et 2013, les facilités de crédit étaient inutilisées.

12. BILLETS À PAYER

Emprunts du Fonds de financement portant intérêt à des taux variant entre 1,40 % et 1,64 % (2013 : 1,63 % et 1,73 %), venant à échéance le 13 août 2014 et le 18 décembre 2014.

13. CHARGES À PAYER ET FRAIS COURUS

	2014 \$	2013 \$
Fournisseurs et frais courus		
Autres	16 713 007	15 088 424
Apparentés	4 103 423	1 497 863
Provision pour congés de maladie	180 913	173 353
Provision pour vacances	1 728 137	1 606 769
Dédutions à la source	366 482	368 345
	23 091 962	18 734 754

14. DETTE À LONG TERME

	2014 \$	2013 \$
Dû au gouvernement du Québec payable sur demande, sans intérêt et remboursable selon des modalités qui seront convenues entre le ministre des Finances et la Société en vertu d'une entente relative à la cession, par le gouvernement du Québec à la Société, de bâtiments et de quais	25 551 410	25 551 410
Emprunt du Fonds de financement, 4,72 %, remboursable par des versements semestriels de 91 860 \$, échéant en décembre 2015 *	344 981	506 140
Emprunt du Fonds de financement, 5,00 %, remboursable par des versements semestriels de 181 137 \$, échéant en juillet 2016 *	2 231 226	2 472 258
Emprunt du Fonds de financement, 4,37 %, remboursable par des versements semestriels de 284 796 \$, échéant en décembre 2017 *	6 337 848	6 621 004
Emprunt du Fonds de financement, 6,96 %, remboursable par des versements semestriels de 1 725 967 \$, échéant en janvier 2018 *	11 840 097	14 331 216
Emprunt du Fonds de financement, 5,68 %, remboursable par des versements semestriels de 288 635 \$, échéant en janvier 2018 *	2 028 794	2 470 170
Emprunt du Fonds de financement, 5,06 %, remboursable par des versements semestriels de 280 938 \$, échéant en janvier 2018 *	2 001 450	2 443 820
Emprunt du Fonds de financement, 4,65 %, remboursable par des versements semestriels de 200 726 \$, échéant en juin 2018 *	1 607 743	1 923 364
Emprunt du Fonds de financement, 4,56 %, remboursable par des versements semestriels de 150 630 \$, échéant en décembre 2020 *	1 784 406	1 997 607
Emprunt du Fonds de financement, 6,04 %, remboursable par des versements semestriels de 102 319 \$, échéant en juin 2028 *	1 953 289	2 036 261
Emprunt du Fonds de financement, 3,45 %, remboursable par des versements semestriels de 254 875 \$, échéant en décembre 2021 *	3 532 228	3 912 025
Emprunt du Fonds de financement, 3,46 %, remboursable par des versements semestriels de 196 036 \$, échéant en octobre 2029 *	7 127 202	7 250 000
Emprunt du Fonds de financement, 3,10 %, remboursable par des versements semestriels de 425 924 \$, échéant en septembre 2023 *	6 960 436	7 600 000
Emprunt du Fonds de financement, 3,53 %, remboursable par des versements semestriels de 387 266 \$, échéant en septembre 2023 *	10 822 935	-
Emprunt du Fonds de financement, 3,57 %, remboursable par des versements semestriels de 71 973 \$, échéant en septembre 2023 *	1 150 958	-
	85 275 003	79 115 275

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

2015	6 641 317 \$
2016	6 996 027
2017	8 620 986
2018	12 360 150
2019	2 488 470
2020 et suivantes	22 616 643
	59 723 593 \$

* Ces emprunts portent intérêt à taux fixes.

15. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

RÉGIMES DE RETRAITE

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

Au 1^{er} janvier 2014, les taux de cotisation de certains régimes de retraite ont été modifiés. Ainsi, le taux pour le RREGOP est passé de 9,18 % à 9,84 % de la masse salariale cotisable et les taux pour le RRPE et le RRAS sont passés de 12,30 % à 14,38 %.

Les cotisations de l'employeur sont équivalentes aux cotisations des employés, mais l'employeur doit en outre verser un montant de compensation dans la caisse des participants au RRPE et un montant équivalent dans la caisse des employeurs. Ce montant de compensation, prévu dans la loi du RRPE, a été établi à 5,73 % de la masse salariale cotisable au 1^{er} janvier 2014 (0,54 % au 1^{er} janvier 2013). Ainsi, la Société doit verser un montant supplémentaire correspondant à 1,08 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2013 et 11,46 % de la masse salariale cotisable pour l'année civile 2014.

Les cotisations de la Société, incluant le montant de compensation à verser au RRPE, imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 513 458 \$ (2013 : 1 313 037 \$). Les obligations de la Société à l'égard de ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

La provision pour congés de maladie et vacances a été établie à partir des heures cumulées au 31 mars 2014 et des taux horaires prévus en 2015. Le montant de la provision est payable dans l'année suivante et est présenté dans les charges à payer et frais courus.

16. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	TERRAINS \$	QUAIS* \$	BÂTIMENTS* \$	NAVIRES* \$	AMEUBLEMENT ÉQUIPEMENT* \$	MATÉRIEL ROULANT \$	AMÉLIORATIONS LOCATIVES \$	2014 \$
Coût								
Solde au début	585 878	107 376 311	22 793 958	189 431 646	10 672 996	143 156	1 210 100	332 214 045
Acquisitions	1 556 790	22 059 349	7 749 493	100 423 912	1 741 101	149 224	–	133 679 869
Dispositions	–	–	(398 184)	–	(160 119)	(6 995)	–	(565 298)
Solde à la fin	2 142 668	129 435 660	30 145 267	289 855 558	12 253 978	285 385	1 210 100	465 328 616
Amortissement cumulé								
Solde au début	–	38 561 088	10 266 514	135 223 297	5 537 470	122 967	1 050 137	190 761 473
Amortissement	–	2 773 665	1 007 116	4 028 560	1 375 857	28 082	59 986	9 273 266
Dispositions	–	–	–	–	(128 453)	(4 595)	–	(133 048)
Solde à la fin	–	41 334 753	11 273 630	139 251 857	6 784 874	146 454	1 110 123	199 901 691
Valeur comptable nette	2 142 668	88 100 907	18 871 637	150 603 701	5 469 104	138 931	99 977	265 426 925

* Au 31 mars 2014, ces postes incluent un total de 165 648 035 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 34 982 205 \$, bâtiments 7 790 358 \$, navires 122 122 380 \$ et équipement 753 092 \$.

Au 31 mars 2014, le poste "Charges à payer et frais courus" inclut un montant de 8 609 449 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2014, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 1 381 209 \$ d'intérêts capitalisés.

	TERRAINS \$	QUAIS* \$	BÂTIMENTS* \$	NAVIRES* \$	AMEUBLEMENT ÉQUIPEMENT* \$	MATÉRIEL ROULANT \$	AMÉLIORATIONS LOCATIVES \$	2013 \$
Coût								
Solde au début	492 954	98 051 203	17 450 856	164 633 335	9 607 322	143 156	1 210 100	291 588 926
Acquisitions	92 924	9 325 108	5 343 102	24 798 311	1 179 417	–	–	40 738 862
Dispositions	–	–	–	–	(113 743)	–	–	(113 743)
Solde à la fin	585 878	107 376 311	22 793 958	189 431 646	10 672 996	143 156	1 210 100	332 214 045
Amortissement cumulé								
Solde au début	–	35 666 419	9 470 915	131 804 932	4 509 149	114 311	990 151	182 555 877
Amortissement	–	2 894 669	795 599	3 418 365	1 122 685	8 656	59 986	8 299 960
Dispositions	–	–	–	–	(94 364)	–	–	(94 364)
Solde à la fin	–	38 561 088	10 266 514	135 223 297	5 537 470	122 967	1 050 137	190 761 473
Valeur comptable nette	585 878	68 815 223	12 527 444	54 208 349	5 135 526	20 189	159 963	141 452 572

* Au 31 mars 2013, ces postes incluent un total de 48 725 944 \$ d'acquisitions sur lesquelles aucun amortissement n'a été comptabilisé. Ce montant se répartit ainsi : quais 13 560 602 \$, bâtiments 2 007 524 \$, navires 33 004 326 \$ et équipement 153 492 \$.

Au 31 mars 2013, le poste "Charges à payer et frais courus" inclut un montant de 5 263 960 \$ lié à l'acquisition d'immobilisations corporelles.

Au 31 mars 2013, le total des acquisitions d'immobilisations corporelles inclut un montant de 407 005 \$ d'intérêts capitalisés.

17. CAPITAL-ACTIONS

	2014 \$	2013 \$
Autorisé :		
100 000 actions d'une valeur nominale de 100 \$ chacune		
Émis et payé :		
15 000 actions	1 500 000	1 500 000

18. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

La Société a signé un bail pour la location des locaux au port de Québec, renouvelé pour cinq ans en 2009. Ce bail comporte deux autres options de renouvellement de cinq ans chacune. La Société a également signé, le 1^{er} novembre 2010, une entente d'occupation avec la Société québécoise des infrastructures. Cette dernière permet l'utilisation des lieux pour une période minimale de cinq ans. Finalement, le 13 avril 2012, la Société a signé un bail avec le ministère des Transports et, le 15 janvier 2014, un bail avec la Société québécoise des infrastructures. Ces baux sont utilisés à des fins reliées respectivement au service de transport de passagers et aux activités opérationnelles. L'échéance du premier bail est le 12 avril 2017 (renouvelable pour une période de cinq ans) et celle du second le 15 juin 2017 (renouvelable pour une période de deux mois). Les engagements totaux présentés pour les baux incluent un montant de 272 962 \$ lié aux options de renouvellement.

La Société compte neuf ententes de service. Ces dernières visent à permettre à des transporteurs de maintenir des services maritimes et de transport aérien. La Société s'est engagée à leur verser un montant annuel ou à combler leur déficit. Les engagements totaux présentés pour les ententes de service incluent un montant de 110 613 407 \$ lié aux options de renouvellement.

Pour l'exercice clos le 31 mars 2014, la charge de loyer pour les locaux s'élève à 209 650 \$ et le montant versé aux transporteurs atteint 31 787 165 \$. De plus, la Société s'est engagée envers cinq contracteurs, trois pour des travaux majeurs sur les infrastructures et deux pour la construction de nouveaux navires, pour 189 882 155 \$.

Au 31 mars 2014, les obligations contractuelles de la Société s'établissent comme suit :

	BAUX \$	ENTENTES DE SERVICE* \$
2015	206 641	32 211 706
2016	132 769	32 153 918
2017	28 157	32 793 373
2018	28 720	33 445 618
2019	29 294	33 836 847
Exercices subséquents	158 621	112 276 747
	584 202	276 718 209

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

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

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

20. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

Le 30 avril 2014, la Société s'est engagée, en vertu d'une entente de service avec un transporteur, venant à échéance en mars 2017, à verser un montant total de 2 194 748 \$ et comprend les versements suivants pour les trois prochains exercices :

	ENTENTE DE SERVICE \$
2015	717 144
2016	731 487
2017	746 117
	2 194 748

21. GESTION DES RISQUES LIÉS AUX INSTRUMENTS FINANCIERS

La Société, par le biais de ses instruments financiers, est exposée à divers risques, sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. La direction a mis en place des politiques et des procédures en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels. L'analyse suivante indique l'exposition de la Société aux risques au 31 mars 2014.

RISQUE DE CRÉDIT

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

L'exposition maximale de la Société au risque de crédit au 31 mars 2014 est la suivante :

	2014 \$	2013 \$
Trésorerie et équivalents de trésorerie	23 140 377	22 360 352
Comptes clients	676 383	679 815
Placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux	15 714 981	15 001 317
	39 531 741	38 041 484

Le risque de crédit associé à la trésorerie et aux équivalents de trésorerie est essentiellement réduit au minimum en s'assurant que les excédents de trésorerie sont investis dans des placements très liquides. La politique de la Société est d'investir les excédents de trésorerie auprès d'institutions financières réputées. Au 31 mars 2014, ces actifs financiers sont investis dans des dépôts à terme. La direction juge ainsi que le risque de perte est négligeable.

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

Le risque de crédit associé aux comptes clients est réduit au minimum, puisque le montant est réparti entre plusieurs clients et qu'aucun d'entre eux ne représente de sommes importantes. De plus, des évaluations de crédit sont effectuées pour tous les nouveaux clients. La Société enregistre des provisions pour tenir compte des pertes de crédit potentielles et, à ce jour, ces pertes n'ont pas excédé les prévisions de la direction.

La valeur comptable nette des comptes clients en souffrance (plus de 30 jours) de la Société est de 152 915 \$ (134 202 \$ en 2013) à la date de clôture. L'échéance des comptes clients est détaillée dans le tableau suivant :

	2014 \$	2013 \$
0 à 30 jours	523 468	545 613
31 à 60 jours	95 684	77 558
61 à 90 jours	10 622	27 621
Plus de 90 jours	46 609	29 023
	676 383	679 815

Au 31 mars 2014, la Société avait pour 3 882 \$ de comptes clients dépréciés et échus. Au cours de l'exercice, la Société a recouvré des comptes clients dépréciés pour un montant net de 2 836 \$.

RISQUE DE LIQUIDITÉ

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

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

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

	2014 \$	2013 \$
Charges à payer et frais courus, excluant les déductions à la source :		
Moins de 90 jours	19 257 783	14 212 068
De 90 à 365 jours	3 467 697	4 154 341
	22 725 480	18 366 409

RISQUE DE MARCHÉ

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

Risque de taux d'intérêt

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

L'exposition au risque de taux d'intérêt de la Société est attribuable à ses actifs financiers portant intérêt. La trésorerie et les équivalents de trésorerie comprennent des dépôts à terme et des placements bancaires hautement liquides, qui rapportent de l'intérêt au taux du marché et à taux fixe.

L'objectif de la Société est de gérer l'exposition de sa trésorerie et de ses placements à court terme au risque de taux d'intérêt en maximisant les produits d'intérêts gagnés par les fonds excédentaires tout en conservant les liquidités minimales nécessaires à la bonne marche de ses activités quotidiennes. La fluctuation du taux d'intérêt du marché peut avoir une incidence sur les revenus d'intérêts que la Société tire de sa trésorerie et de ses placements à court terme.

Le placement de la compensation provenant du transfert des quais fédéraux comprend également des obligations du gouvernement du Québec à taux d'intérêt fixe ayant une durée moyenne de 5,3 années (6,3 années en 2013). Ces placements sont indirectement touchés par les fluctuations de leur juste valeur attribuables aux fluctuations des taux d'intérêt du marché. Cependant, les fluctuations des taux d'intérêt du marché n'auraient aucun impact sur les revenus d'intérêts que la Société tire de ses placements à long terme.

Les dettes à court terme et à long terme sont émises à des taux d'intérêt fixes, ce qui réduit au minimum les risques liés aux flux de trésorerie advenant la variation du taux d'intérêt. La Société est surtout exposée aux risques associés aux variations des taux d'intérêt lors du renouvellement de ses emprunts à court terme.

22. CHIFFRES COMPARATIFS

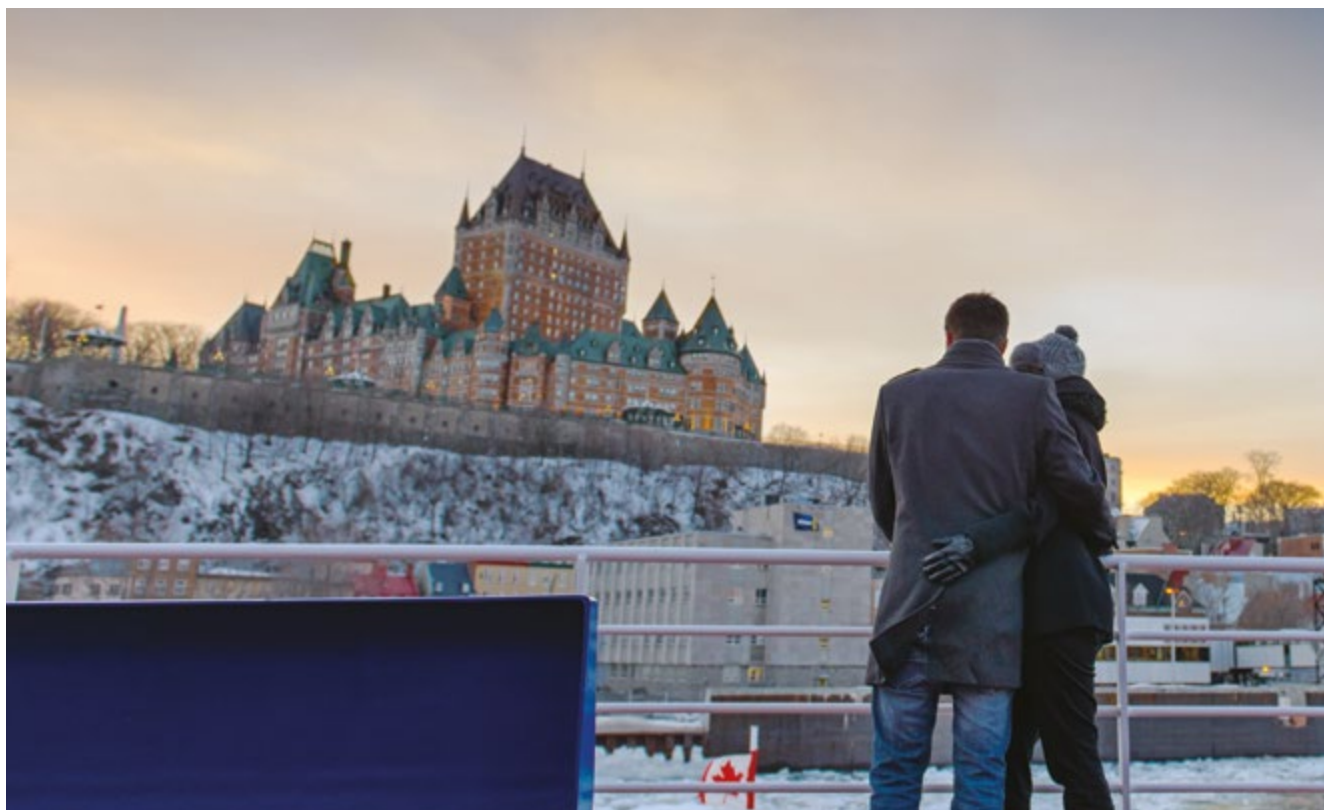
Certains chiffres de 2013 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2014.

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

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

En 2013-2014, aucun manquement à ce code d'éthique et de déontologie n'a été constaté. Lors de la réunion extraordinaire du 19 juin 2013, un administrateur a déclaré être en conflit d'intérêts relativement à une plainte déposée par l'Ordre des ingénieurs du Québec contre la STQ, du fait qu'il soit membre du conseil d'administration et du comité exécutif de cet ordre. Il s'est retiré à chaque fois que ce sujet a été traité.

Le 21 novembre 2013, les membres du comité de gouvernance et d'éthique ont procédé à un réexamen du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société des traversiers du Québec et ont convenu de n'y apporter aucune modification.



EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE

POLITIQUE LINGUISTIQUE

Adoptée le 30 janvier 2001, la Politique linguistique de la Société des traversiers du Québec vise à faciliter l'application des dispositions de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11). Elle tient compte de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ainsi que de la Politique d'achat et de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Les règles prévues dans cette politique ont valeur de directives internes. Tous les employés y ont accès par l'intranet de la STQ et doivent s'y conformer. Dans l'ensemble, le personnel respecte cette politique et fait usage du français dans ses communications.

Sur son site Internet, la STQ veille à l'utilisation de la langue française dans l'ensemble des textes publiés. Toutefois, sa page d'accueil offre la possibilité d'accéder à une version anglaise plus succincte.

La STQ actualise en permanence l'information diffusée sur son parc de micro-ordinateurs afin de garantir l'excellence de la langue française. Lors d'achat de matériel informatique ou de tout autre type de biens, elle accorde la même attention particulière aux documents d'acquisition ainsi qu'à ceux qui accompagnent la marchandise lors de sa réception à la STQ.

À la suite des recommandations et des commentaires formulés par l'Office québécois de la langue française, la STQ a présenté une nouvelle version de sa politique linguistique au cours de la dernière année financière. Au 31 mars 2014, elle attendait toujours l'approbation de l'Office.

COMITÉ DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le comité de la Politique linguistique a tenu une réunion et publié un numéro de son bulletin intitulé *La Vague française* lors de l'exercice 2013-2014. Ce bulletin vise à promouvoir la qualité du français écrit au sein du personnel de la STQ.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

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

Au cours de l'exercice 2013-2014, le CAIPSI a tenu trois rencontres et traité les dossiers suivants :

- la mise à jour des documents et des renseignements publiés sur le site Internet de la STQ en vertu du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels ;
- la validation des modalités du volet transactionnel du nouveau site Internet de la STQ, qui devrait être mis en ligne durant le prochain exercice.

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

Une activité de formation intitulée « Initiation à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels » a eu lieu en 2013-2014. Elle s'adressait particulièrement aux membres du personnel de la STQ ayant accès à des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions. Cette formation sera de nouveau offerte en 2014-2015 pour l'ensemble du personnel administratif.

ACCÈS À L'INFORMATION

Durant la dernière année financière, la STQ a reçu 19 demandes d'accès à l'information, soit 11 relatives à la consultation de documents administratifs et huit concernant des renseignements personnels.

Parmi les 11 demandes d'accès à des documents, sept ont été acceptées et une a été refusée en vertu des articles 1 et 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. La STQ n'a pu donner suite à une autre demande, puisqu'elle portait sur des documents inexistant (article 1 de la Loi). Enfin, deux demandes ont été acceptées partiellement en vertu des articles 1, 9, 25, 37, 39 et 49 de la Loi.

De ces 11 demandes d'accès à des documents, neuf ont été traitées dans un délai de 20 jours, une dans un délai de 30 jours et une dans un délai de plus de 30 jours en vertu de l'alinéa 3 de l'article 49 de la Loi. Aucune de ces demandes n'a fait l'objet d'une révision à la Commission d'accès à l'information du Québec ni nécessité de recours à des mesures d'accommodement raisonnables.

Quant aux huit demandes d'accès à des renseignements personnels, toutes ont été acceptées et traitées dans un délai moyen de cinq jours.

GOVERNANCE

Fonctionnement des comités

COMITÉ D'AUDIT

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

- d'approuver le plan annuel d'audit interne ;
- de veiller à ce que des mécanismes de contrôle interne adéquats et efficaces soient mis en place ;
- de recommander au conseil d'administration l'approbation des états financiers.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le comité d'audit s'est principalement penché sur les dossiers suivants :

- l'examen des états financiers au 31 mars 2013 ;
- le Rapport annuel de gestion 2012-2013 ;
- le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec ;
- le tableau de bord de gestion du conseil d'administration ;
- la gestion du contrôle interne ;
- le suivi du plan d'audit interne ;
- le suivi du plan d'immobilisations de la STQ ;
- le suivi des projets en technologies de l'information ;
- le suivi des risques stratégiques ;
- la mise à jour de la Politique sur l'audit interne ;
- la surveillance et l'évaluation des mécanismes de contrôle interne ;
- la refonte des politiques relevant de l'autorité du comité d'audit.

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

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES ET DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Également créé par le conseil d'administration le 27 mars 2009, le comité des ressources humaines et des services à la clientèle est composé de M^{mes} Julie Coulombe-Godbout, Lise Breton et Lise Lambert. Présidé par M^{me} Coulombe-Godbout, il est chargé, entre autres :

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

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

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

Au cours de l'exercice 2013-2014, les membres du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ont principalement étudié les dossiers suivants :

- la refonte des politiques relevant de l'autorité du comité des ressources humaines et des services à la clientèle ;
- la Politique sur les drogues et l'alcool ;
- le Programme de reconnaissance des employés ;
- les structures de rémunération pour le personnel des nouvelles traverses exploitées par la STQ.

COMITÉ DE GOUVERNANCE ET D'ÉTHIQUE

Le comité de gouvernance et d'éthique a aussi été formé le 27 mars 2009 par le conseil d'administration. Les personnes désignées pour y siéger sont M^{me} Fabienne Desroches, M^e Hubert Besnier et M. François Désy. M^e Besnier en est le président. Le mandat du comité de gouvernance et d'éthique est, entre autres :

- d'élaborer des règles de gouvernance ;
- d'exercer une vigie pour les meilleures pratiques en matière de gouvernance ;
- d'élaborer un code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration et aux dirigeants ainsi qu'un code d'éthique applicable aux employés ;
- d'élaborer des profils de compétence et d'expérience pour la nomination des membres du conseil d'administration, à l'exception du président du conseil et du président-directeur général ;
- de concevoir un programme d'accueil et de formation continue pour les membres du conseil d'administration ;
- d'élaborer les critères d'évaluation des membres du conseil d'administration et les critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration ;
- de procéder à l'évaluation du conseil d'administration et de son fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le comité de gouvernance et d'éthique a suivi de près les dossiers suivants :

- la refonte du Manuel administratif ;
- la conception du programme de formation en gouvernance des administrateurs et des dirigeants ;
- la validation annuelle du Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des dirigeants ;
- la validation annuelle des règles de gouvernance ;
- la validation annuelle des critères d'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration ;
- la validation annuelle du profil de compétence et d'expérience des membres du conseil.

Le fonctionnement du conseil d'administration a fait l'objet d'une évaluation auprès de chacun de ses membres, selon la procédure d'évaluation adoptée par le conseil sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Les résultats sont positifs et permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions du conseil et de ses comités, de même que la qualité de la documentation fournie aux membres du conseil et la transparence de la direction de la STQ à leur égard. Le comité de gouvernance et d'éthique a fait rapport au conseil d'administration des résultats de l'évaluation et des suivis à faire.

COMPOSITION DES COMITÉS ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS

COMITÉS	NOM	FONCTION	RÉUNIONS ORDINAIRES
Audit	Lise Breton	Présidente	6/6
	Danielle Amyot	Membre	6/6
	Annie Fournier	Membre	6/6
Ressources humaines et services à la clientèle	Julie Coulombe-Godbout	Présidente	4/4
	Lise Breton	Membre	4/4
	Lise Lambert	Membre	3/4
Gouvernance et éthique	Hubert Besnier	Président	3/3
	François Désy	Membre	2/3
	Fabienne Desroches	Membre	3/3

Membres du conseil d'administration

M. FRANÇOIS DÉSY

Président du conseil

Entrepreneur de formation, M. François Désy cumule près de 30 ans d'expérience comme gestionnaire de projets et expert-conseil en stratégies de négociations et de relations de travail. Il œuvre dans différents secteurs d'activité tant privés que publics, tels la construction, le développement des affaires, la gouvernance de la santé et des services sociaux et la gouvernance municipale. Animé par le souci constant d'agir selon les principes reconnus de saine gestion, en conformité avec le code d'éthique et de déontologie de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec, M. Désy fait preuve de sensibilité en matière de gestion de risques et de gouvernance des organisations. Depuis 2008, il est également administrateur de sociétés certifié.

M^{me} DANIELLE AMYOT

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

M^e HUBERT BESNIER

Membre du Barreau depuis 1973, M^e Hubert Besnier a obtenu une maîtrise en droit en 1975. Il est avocat associé chez Besnier, Dion, Rondeau, SENC. Avocat plaideur, il pratique principalement dans les domaines du droit des affaires, du droit municipal et de la responsabilité civile. Il est membre d'organismes à vocation économique à Sept-Îles et siège également au conseil d'administration d'organismes sans but lucratif. M^e Besnier a été bâtonnier du Barreau de la Côte-Nord de 2011 à 2013.

M^{me} LISE BRETON, CPA, CA

Diplômée en comptabilité et en droit de l'Université Laval, M^{me} Lise Breton est une gestionnaire polyvalente et dynamique, occupant des postes de cadre supérieure depuis plus de 25 ans. Dans ses fonctions actuelles de vice-présidente aux finances et à l'administration et de secrétaire générale chez Asmacure, elle est responsable de la comptabilité, de l'information financière, des services juridiques, des ressources humaines et matérielles et des technologies de l'information. Elle participe activement à l'élaboration et à la mise en place de projets diversifiés, ce qui lui procure une vision globale des enjeux d'une organisation. Elle est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec et est administratrice de sociétés certifiée.

M^{me} JULIE COULOMBE-GODBOUT

Titulaire d'une maîtrise en administration publique et d'un certificat en gouvernance de sociétés, M^{me} Julie Coulombe-Godbout est consultante en gestion. Administratrice de carrière, elle a œuvré pendant de nombreuses années à titre de gestionnaire dans les réseaux publics de l'éducation, auprès tant des commissions scolaires que du réseau collégial. Cette expérience lui a permis d'acquérir une vaste expertise dans la gestion des services financiers, des ressources humaines, des ressources matérielles, des technologies de l'information et de la formation continue. Depuis 2010, elle est administratrice de sociétés certifiée et membre du Cercle des administrateurs de sociétés certifiés.

M^{me} FABIENNE DESROCHES

Titulaire d'une maîtrise en orthophonie-audiologie, M^{me} Fabienne Desroches a également effectué des études de 3^e cycle à la Faculté d'éducation de l'Université de Montréal. Directrice générale du Cégep de Sorel-Tracy depuis 2004, elle se démarque par son engagement dans de nombreux comités reliés au monde de l'éducation et par sa participation active à plusieurs conseils d'administration. De plus, M^{me} Desroches a été présidente et organisatrice de divers colloques au cours des 17 dernières années.

M. GEORGES FARRAH

Diplômé de l'Université de Moncton en 1979, M. Georges Farrah possède un baccalauréat en sciences administratives. Au cours de son cheminement professionnel, il a acquis une expérience élargie du monde des affaires, notamment comme propriétaire de l'Auberge du village, à Cap-aux-Meules, entre 1979 et 1992. En parallèle, il s'est investi dans la vie politique en siégeant comme député provincial pour la circonscription des Îles-de-la-Madeleine de 1985 à 1998. Durant son mandat, il a été adjoint parlementaire, ministre délégué et whip en chef. Puis, entre 2001 et 2004, il a poursuivi son engagement sur la scène fédérale, en agissant, entre autres, comme secrétaire parlementaire pour le ministère des Pêches et des Océans. De janvier 2006 à mai 2014, il a assumé la haute direction de la Société des traversiers du Québec à titre de président-directeur général. M. Farrah est également administrateur de sociétés certifié et membre de l'Ordre des administrateurs agréés du Québec depuis 2008.

M^{me} ANNIE FOURNIER

Bachelière en administration des affaires et titulaire d'une mineure en marketing de l'Université de Sherbrooke, M^{me} Annie Fournier possède une quinzaine d'années d'expérience en développement économique régional et dans le soutien et le financement d'entreprises, notamment à titre de directrice générale, d'analyste financière et de conseillère aux entreprises. M^{me} Fournier siège à plusieurs conseils d'administration d'entreprises privées et d'organisations de la région de Matane et œuvre également au sein de divers comités spécifiques. Elle est actuellement directrice générale de la Société d'aide au développement des collectivités de la région de Matane. Au cours des sept dernières années, par mandat, M^{me} Fournier a été responsable du Service de développement économique de la Ville de Matane.

M^{me} LISE LAMBERT

M^{me} Lise Lambert a obtenu une licence en droit de l'Université Laval en 1970. Elle a pratiqué le droit en cabinet privé pendant plus de 10 ans. Sa carrière s'est poursuivie durant près de 30 ans dans des postes dont les titulaires sont nommés à la prérogative du gouvernement. Elle a occupé divers emplois de cadre supérieure, dont ceux de présidente de la Commission des transports du Québec jusqu'en 2010 et, auparavant, de présidente de la Régie de l'énergie. Depuis 2008, elle est administratrice de sociétés certifiée.

INFORMATIONS SUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSIDUITÉ AUX RÉUNIONS

NOM	NOMINATION	MANDAT	FONCTION	RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION		AUTRES CONSEILS D'ADMINISTRATION
				ORDINAIRES	EXTRAORDINAIRES	
François Désy ²⁴	2005-08-17	2 ans	Vice-président du conseil d'administration	4/4	7/7	Aucun
	2009-01-28	5 ans ²⁵	Président du conseil d'administration			
Danielle Amyot ²⁴	2009-01-28	4 ans ²⁵	Administratrice	4/4	7/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Caisse Desjardins de La Malbaie, dirigeante élue et vice-présidente du conseil d'administration ▪ Fédération des caisses Desjardins, représentante élue au conseil des représentants de la vice-présidence régionale Saguenay-Lac-Saint-Jean-Charlevoix-Côte-Nord ▪ Développement international Desjardins, vice-présidente du conseil
Hubert Besnier ²⁴	2005-08-17	2 ans	Administrateur	3/4	5/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Association des propriétaires immobiliers de Sept-Îles ▪ Conseil diocésain de Baie-Comeau, administrateur ▪ Besnier, Dion, Rondeau, SENC avocat associé
	2009-01-28	4 ans ²⁵				
Lise Breton ²⁴	2009-04-22	3 ans ²⁵	Administratrice	4/4	5/7	Aucun
Julie Coulombe-Godbout ²⁴	2009-01-28	4 ans ²⁵	Administratrice	4/4	4/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordre des sages-femmes du Québec, administratrice et présidente du comité des finances ▪ Salon carrière formation de Québec, administratrice au conseil d'administration
Fabienne Desroches ²⁴	2009-01-28	4 ans ²⁵	Administratrice	3/4	3/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Table d'éducation interordres de la Montérégie ▪ Centre de recherche en environnement UQAM/Sorel-Tracy (CREUST) ▪ Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Montérégie Est
Georges Farrah	2005-12-21	5 ans	Président-directeur général	4/4	7/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Armateurs du Saint-Laurent, vice-président aux affaires québécoises ▪ Alliance verte, conseil de gouvernance
	2010-12-01	5 ans				
Annie Fournier ²⁴	2010-06-23	4 ans	Administratrice	4/4	7/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cégep de Matane ▪ Centre de formation professionnelle (CFP) de Matane ▪ Centre de développement et de recherche en imagerie numérique (CDRIN)
Lise Lambert ²⁴	2011-11-09	4 ans	Administratrice	3/4	4/7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordre des ingénieurs du Québec, administratrice

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

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

Rémunération

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

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

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

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

NOM ET FONCTION	RÉMUNÉRATION VERSÉE		AUTRES AVANTAGES			RÉMUNÉRATION TOTALE
	SALAIRE	VARIABLE	COTISATIONS PROFESSIONNELLES	ASSURANCES COLLECTIVES	RÉGIME DE RETRAITE	
Georges Farrah <i>Président-directeur général</i>	162 182 \$	–	844 \$	1 274 \$	18 184 \$	182 484 \$
François Bertrand <i>Vice-président à l'exploitation</i>	128 850	–	–	1 274	14 420	144 544
Jocelyn Fortier <i>Vice-président aux affaires juridiques et secrétaire général</i>	127 737	–	1 993	631	14 025	144 386
Gaston Larocque <i>Vice-président à l'administration et aux finances</i>	116 767	–	1 044	631	12 622	131 064
Gilles Gagné <i>Vice-président aux immobilisations</i>	114 594	–	–	1 274	12 098	127 966
TOTAL	650 130 \$	–	3 881 \$	5 084 \$	71 349 \$	730 444 \$

POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS PAR LA STQ

La Politique de financement des services publics annoncée au budget 2009-2010 vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire. Conformément à cette politique, la STQ indexe ses tarifs le 1^{er} avril de chaque année. Calculé par le ministère des Finances, le taux d'indexation applicable correspond à l'indice des prix à la consommation du Québec, en excluant l'alcool et le tabac. En 2013, ce taux a été établi à 2,48 %. Pour les tarifs de la STQ indexés au 1^{er} avril 2013, l'augmentation moyenne a été de 6,8 % comparativement à ceux de l'exercice précédent. Un rattrapage nécessaire sur certains tarifs afin d'atteindre une juste valeur du marché explique l'écart entre le taux d'indexation applicable et le taux effectif.

Parmi les traverses exploitées directement par la STQ, trois sont soumises à une tarification : Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, Québec-Lévis et Matane–Baie-Comeau–Godbout. Quant aux traverses L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, L'Isle-aux-Grues–Montmagny, Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et de la rivière Saint-Augustin, elles sont gratuites en vertu du décret sur la gratuité n° 853-89 du 31 mai 1989.

En 2013-2014, la diminution des revenus et l'augmentation des coûts aux traverses de Sorel-Tracy et de Québec ont entraîné une réduction de leur taux d'autofinancement. À l'inverse, l'écart favorable des coûts d'entretien et de réparation du navire de la traverse de Matane, le *Camille-Marcoux*, a été suffisamment important pour permettre l'augmentation du taux d'autofinancement de celle-ci.

Dans le Plan stratégique 2013-2017, sujet à ratification par le gouvernement, la STQ s'est fixé une cible globale d'autofinancement pour l'ensemble de ses traverses, comme on peut le lire à la page 22. Durant l'exercice 2014-2015, la STQ prévoit mener une étude avec le ministère des Transports du Québec afin de définir les méthodes de calcul et les cibles d'autofinancement qui lui seront imputées dans le cadre de la révision globale de la politique tarifaire.

RÉSULTATS RELATIFS AUX NIVEAUX D'AUTOFINANCEMENT EN 2013-2014			
TRAVERSES	REVENUS DE TARIFICATION	COÛTS DES SERVICES ²⁶	TAUX D'AUTOFINANCEMENT
Sorel-Tracy	5 582 690 \$	7 863 184 \$	71,0 %
Québec	4 864 926 \$	10 412 392 \$	46,7 %
Matane	8 944 944 \$	15 233 407 \$	58,7 %

26. Les coûts des services utilisés pour calculer le taux d'autofinancement sont composés des dépenses de transport (carburant et main-d'œuvre, notamment) et des dépenses de navires (entretien et réparations, entre autres).

TARIFICATION DES SERVICES EXPLOITÉS EN PARTENARIAT

En plus des traverses maritimes qu'elle exploite, la Société des traversiers du Québec gère en partenariat différents services de traverses et de dessertes, tant maritimes qu'aériennes, répartis dans plusieurs régions du Québec.

Comme l'indique le tableau suivant, plusieurs modèles existent au regard de la gestion des revenus provenant de la tarification. Partout où celle-ci s'applique, la STQ a avisé ses partenaires de l'obligation d'ajuster leurs tarifs 2013-2014 soit selon l'indexation prévue à leur contrat, soit selon le taux d'indexation de 2,48 %, le même que celui considéré pour l'indexation des tarifs des traverses exploitées par la STQ en 2013-2014. De plus, lorsqu'une tarification s'applique à un service assuré par un partenaire, les revenus ainsi générés sont pris en compte dans le calcul de la rétribution.

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

OCCUPATION ET VITALITÉ DES TERRITOIRES

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

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

OVT

Orientation de la SAOVT poursuivie par la STQ : « Agir pour mieux habiter nos territoires »

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

Comme le prévoit le Document d'accompagnement à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016, la STQ s'implique de deux façons dans l'axe d'intervention que constitue la mobilité durable :

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

En plus des traverses qu'elle exploite, la STQ apporte son appui financier aux services offerts par ses partenaires, afin d'assurer le transport des marchandises et des personnes dans différents territoires du Québec :

- traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon ;
- traverse de l'Île-Verte ;
- traverse île d'Entrée–Cap-aux-Meules ;
- traverse Harrington Harbour–Chevery (un service pour le transport des passagers et un autre pour les marchandises) ;
- traverse de la rivière Saint-Augustin (pour le transport des marchandises) ;
- desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord ;
- desserte maritime des Îles-de-la-Madeleine.

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

Dans le cadre de son plan d'immobilisations, la STQ a réalisé en 2013-2014 des investissements destinés à la valorisation de plusieurs régions du Québec. Mentionnons, entre autres :

- l'adaptation des quais de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout en prévision de la mise en service d'un nouveau traversier alimenté au gaz naturel liquéfié (en cours) ;
- la construction à Lévis d'une nouvelle gare intégrant des pratiques de construction et d'aménagement durables (en cours) ;
- l'adaptation des quais de la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine en prévision de la mise en service de deux nouveaux traversiers alimentés au gaz naturel liquéfié (en cours) ;
- la construction d'une nouvelle gare à L'Isle-aux-Grues, plus fonctionnelle et mieux adaptée aux besoins de la clientèle ;
- la construction et la mise en service du *Peter-Fraser*, nouveau navire de la STQ à la traverse de l'Île-Verte. Sa construction au Chantier naval Forillon, à Gaspé, a généré des retombées économiques sur le territoire gaspésien. Grâce à sa capacité de transport supérieure et à ses technologies innovantes et écologiques, ce traversier permet de bonifier la prestation de services et de réduire l'empreinte environnementale de la STQ ;
- la rénovation de la grange surnommée « la Belle Verte », située aux abords du quai d'embarquement à Notre-Dame-des-Sept-Douleurs, et sa transformation en gare, notamment à l'aide de matériaux de construction locaux. Selon une entente prise avec la municipalité, ce bâtiment, qui figure à la page suivante, pourra également accueillir diverses activités communautaires.



OVT

**Orientation de la SAOVT poursuivie par la STQ :
« Agir pour vivre de nos territoires »**

Mise en œuvre de l'action 8 du Plan d'action de développement durable 2009-2015 de la STQ

Cette orientation de la SAOVT vise à maintenir ou à stimuler la vitalité économique des différentes collectivités afin qu'elles puissent se développer durablement sur un territoire, s'y impliquer et y accueillir des investissements. Ainsi, chaque territoire du Québec doit pouvoir compter sur une main-d'œuvre disponible, compétente et suffisamment nombreuse pour appuyer son dynamisme économique.

L'action 8 du plan d'action de développement durable (voir p. 29) constitue une contribution supplémentaire de la STQ à l'objectif de la SAOVT visant à assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée. Par cette action, la STQ souhaite accroître, enrichir et consolider son capital humain en favorisant la polyvalence et en développant les compétences de ses employés en régions éloignées et isolées.

RECOMMANDATION DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec (VGQ) avait formulé pour l'exercice 2012-2013 une recommandation dans son rapport sur la vérification des livres et des comptes de la Société des traversiers du Québec afin que les budgets approuvés par le conseil d'administration de la STQ soient présentés selon la même ventilation que celle des états financiers.

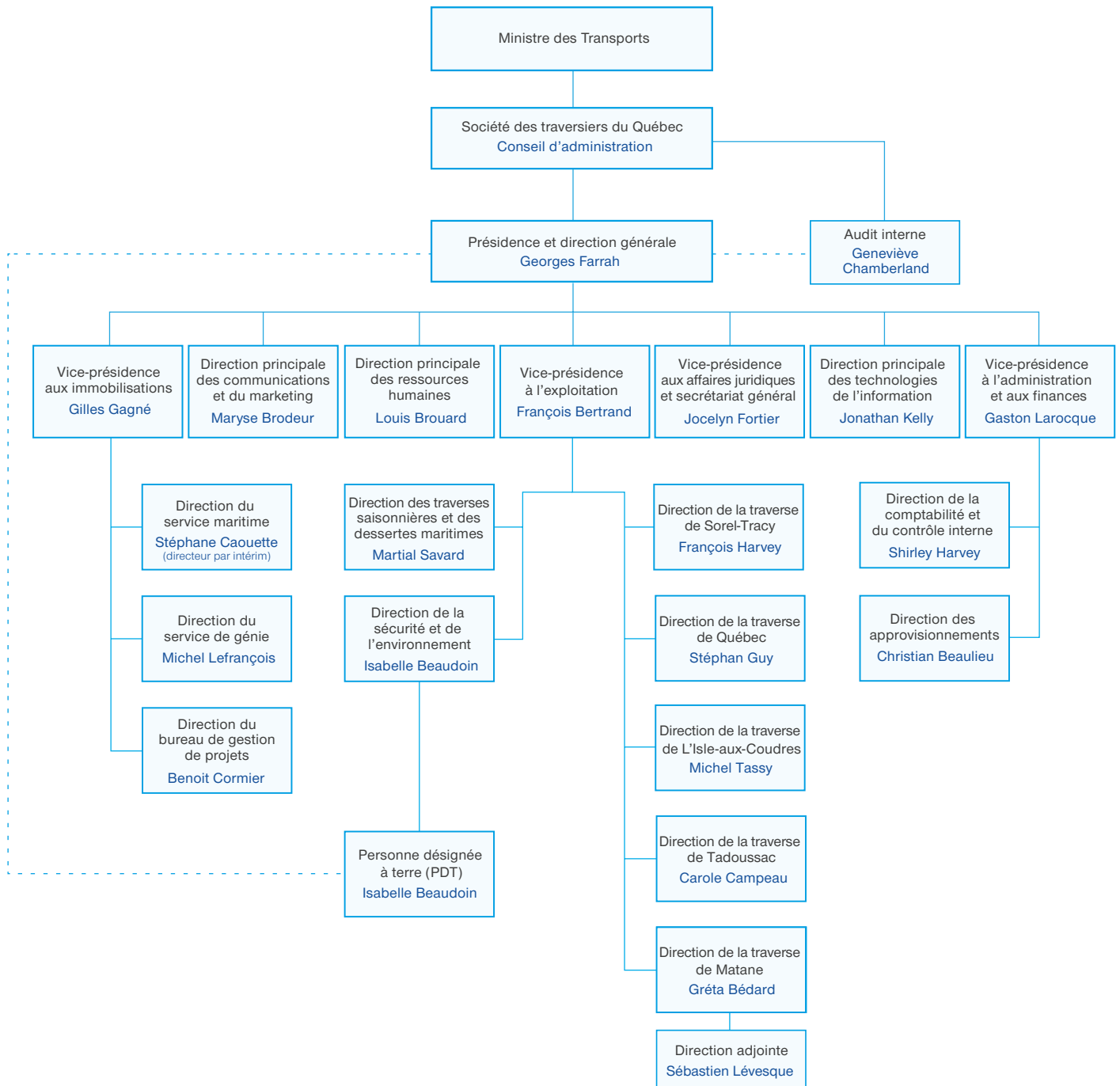
Le taux d'application de cette recommandation a été jugé satisfaisant par le VGQ puisque le budget approuvé pour l'exercice 2013-2014 présentait la même ventilation que celle des états financiers. Pour les exercices subséquents, la STQ maintiendra cette présentation.

À l'égard de l'exercice terminé le 31 mars 2014, le rapport sur la vérification des livres et des comptes de la STQ ne contient aucune recommandation.



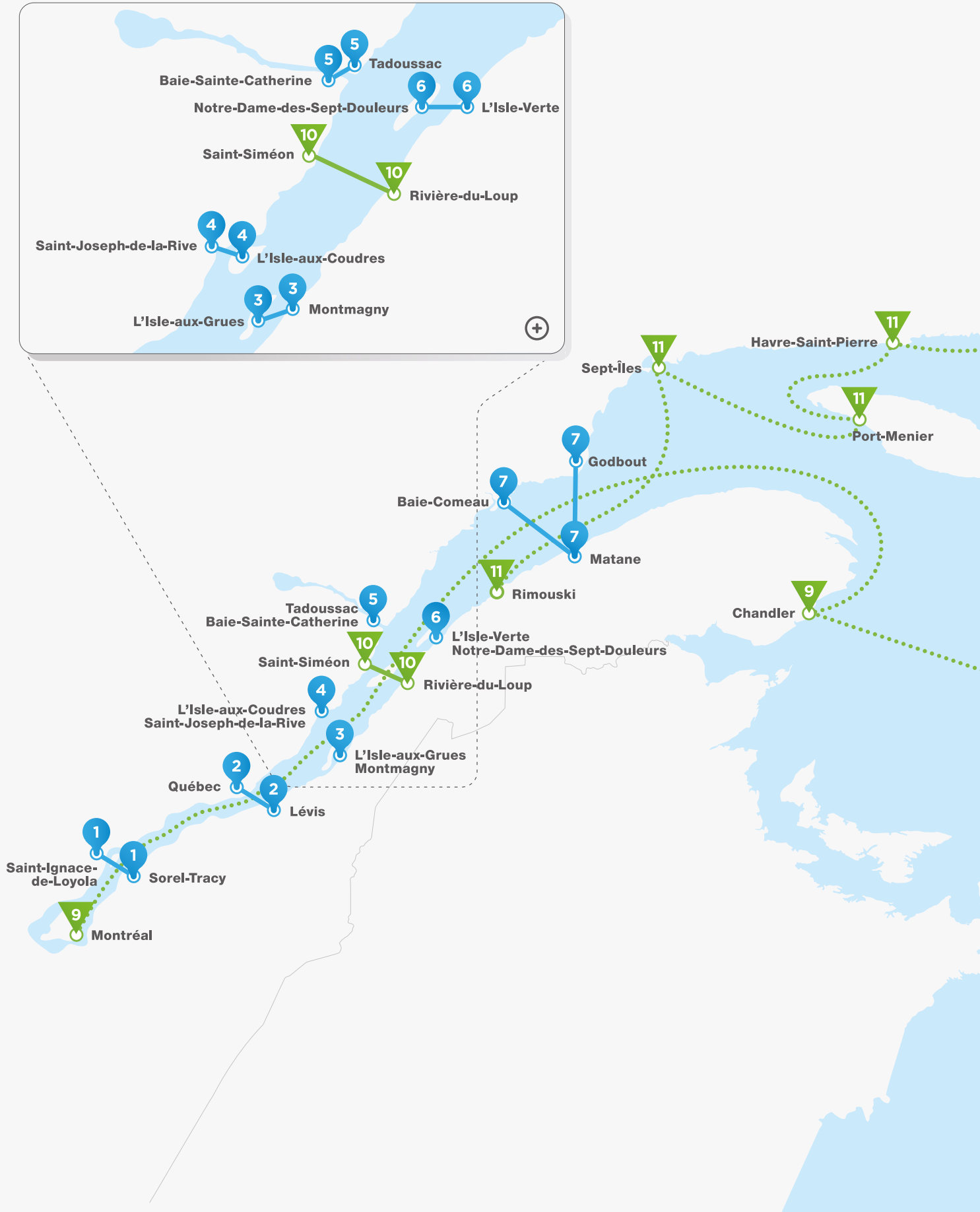
ORGANIGRAMME

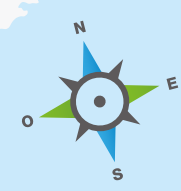
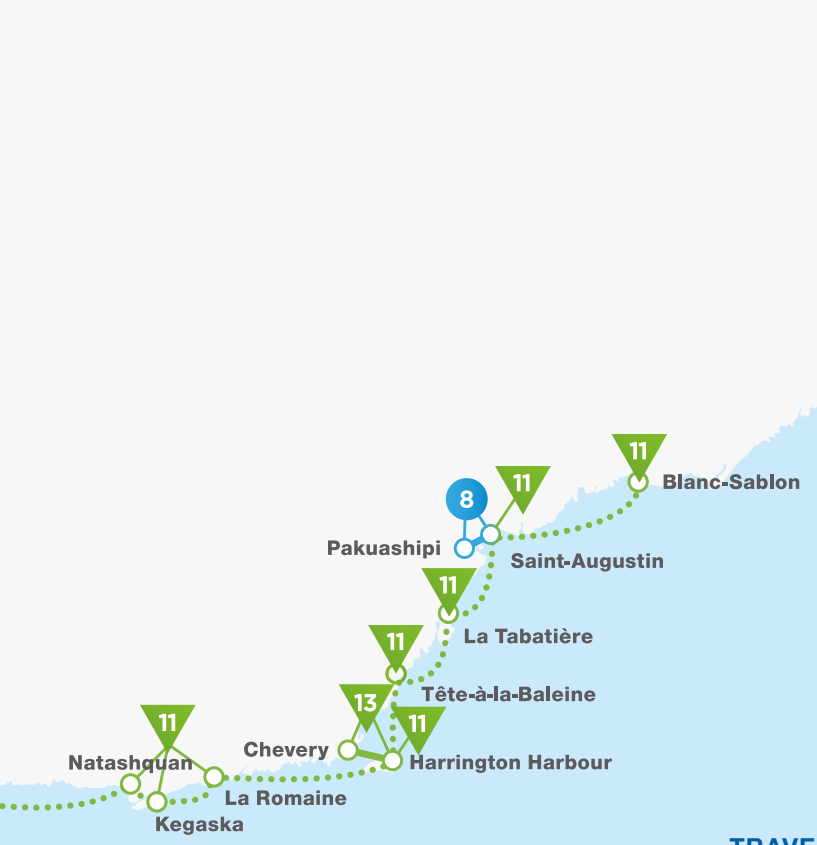
Au 31 mars 2014



RÉSEAU

Au 31 mars 2014





 SERVICE OFFERT PAR LA STQ
 SERVICE OFFERT EN PARTENARIAT

TRAVERSES ET DESSERTES MARITIMES DE LA STQ

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



FLOTTE

N ^{os}	FLOTTE DE LA STQ ²⁷	TRAVERSE OU AFFECTATION
1	<i>NM Camille-Marcoux</i>	Matane–Baie-Comeau–Godbout
2	<i>NM Armand-Imbeau</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
3	<i>NM Jos-Deschênes</i>	Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
4	<i>NM Félix-Antoine-Savard</i>	Navire de relève
5	<i>NM Joseph-Savard</i>	L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
6	<i>NM Grue-des-Îles</i>	L'Isle-aux-Grues–Montmagny
7	<i>NM Alphonse-Desjardins</i>	Québec-Lévis
8	<i>NM Lomer-Gouin</i>	Québec-Lévis
9	<i>NM Radisson</i>	Navire de relève
10	<i>NM Lucien-L.</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
11	<i>NM Catherine-Legardeur</i>	Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
12	<i>NM Ivan-Quinn</i>	Île d'Entrée–Cap-aux-Meules
13	<i>NM Mécatina II</i>	Harrington Harbour-Chevery
14	<i>NM Les Eaux Scintillantes</i>	Embarcation de relève
15	<i>Royal Sea 23</i>	Rivière Saint-Augustin
16	<i>VCA L'Esprit-de-Pakuashipi</i>	Rivière Saint-Augustin
17	<i>NM Peter-Fraser</i>	Île-Verte
18	<i>Hydroglisseur I</i>	Embarcation de relève

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



