

rapport annuel

2002



Nouveau nom, nouvelle image

Le 24 avril 2002, les membres du conseil d'administration ont dévoilé le nouveau nom de la Société : le Réseau de transport de la Capitale. Le 19 juin, la nouvelle signature graphique a été présentée à la population et au personnel. Elle sera implantée graduellement au cours des trois prochaines années.

La collectivité
en mouvement



Les lettres RTC, utilisées en majuscules, symbolisent la solidité du réseau, sa fiabilité et la sécurité des véhicules. Le lettrage en italique suggère le mouvement, le déplacement et la mobilité.

Le choix des couleurs donne un bel équilibre à la signature. Le vert offre un agréable contraste avec le bleu. Par la jeunesse qu'il dégage, le vert nous surprend aussi par son énergie et sa fougue en plus de donner une touche environnementale à la signature. Les deux premières lettres semblent transportées par la dernière en bleu. Un bleu qui démontre la sobriété, le sérieux et le professionnalisme du RTC.

Les trois ovals viennent compléter une flèche au design moderne avec la lettre «C». Ces ovals symbolisent aussi les arrondissements formant la ville de Québec.

rapport annuel

2002



Édition

Service des communications
Réseau de transport de la Capitale
ISBN-2-921925-23-0
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2003

Ce document est produit avec des fibres recyclées à 10 %.
L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le texte.

Table des matières

- 5 Message du président
- 7 Message du directeur général
- 8 Revue de l'année
- Rapport d'activité 2002
 - 9 Service à la clientèle et achalandage
 - 13 Entretien et parc autobus
 - 15 Outils de gestion
 - 16 Ressources humaines
 - 18 Partenariat
- 20 Mission
- 20 Conseil d'administration
- 21 Comité de direction
- 22 Organigramme
- 23 Quelques chiffres
- 24 Merci à nos partenaires
- 25 États financiers



Message du président



Président du Réseau de transport de la Capitale depuis une année seulement, j'ai pu constater et apprécier le travail, le professionnalisme et l'acharnement de toute l'équipe du RTC à vouloir livrer un service de qualité. L'année 2002 a été ponctuée de nouveautés et de changements, surtout en raison de la mise en vigueur de la Loi sur les sociétés de transport en commun et de la création de la grande ville de Québec.

D'abord, l'année a été marquée par l'arrivée d'une toute nouvelle équipe au sein du conseil d'administration. Ce dernier a en effet été renouvelé en janvier 2002 et nommé par le conseil municipal de la nouvelle ville de Québec. Par ailleurs, deux personnes représentant les utilisateurs du transport en commun et du transport adapté font maintenant partie du conseil, une innovation positive pour la clientèle.

Pour refléter les changements et se conformer à la nouvelle loi, la société de transport a adopté un nouveau nom et une nouvelle image graphique qui ont été dévoilés au printemps. Nous avons saisi cette occasion pour transmettre une image moderne et dynamique, adaptée à la réalité du transport collectif et à notre volonté d'améliorer le service de transport en commun et de l'adapter aux besoins de notre clientèle.

Ce rapport annuel illustre bien les nombreuses réalisations pour développer les services à la clientèle et en améliorer la qualité. Il marque entre autres la somme du travail effectué, dont les résultats sont probants au regard des finances, de la gestion des ressources humaines, du renouvellement du parc autobus et des équipements.

Préparer l'avenir

Préparer l'avenir figure au sein de nos priorités. Dans cette optique, notre réflexion sur le développement du transport collectif pour les années 2003-2013 sera présentée en 2003. On y propose diverses stratégies, dont la mise en place d'un réseau structurant pour renforcer le service de transport collectif et ainsi mieux desservir la population. Le document de réflexion sera complété et déposé à la Ville de Québec avant la fin de l'année pour permettre à cette dernière de se positionner sur l'avenir du transport en commun dans la capitale. Une position qui sera incluse dans sa vision stratégique, laquelle doit aussi être déposée avant la fin de la prochaine année.

L'année 2003 sera déterminante non seulement en ce qui concerne le développement du transport collectif, mais aussi en ce qui a trait à son financement. De nouvelles sources de revenus sont essentielles à son évolution. Aussi, de concert avec la Ville de Québec, nous poursuivons nos efforts pour réclamer notre juste part dans la contribution que doivent faire les gouvernements provincial et fédéral en matière de transport collectif.

Les attentes de la population sont grandes à l'égard du transport collectif. Avec les autorités municipales et l'appui des autorités gouvernementales, nous poursuivons nos efforts pour consolider et améliorer le service comme outil essentiel de développement économique, social, culturel et d'aménagement de notre territoire.

Enfin, je remercie les membres du conseil d'administration et du comité de direction ainsi que tout le personnel de leur dévouement de même que pour les résultats éloquentes obtenus en 2002, résultats qui contribueront à élever davantage la qualité du service de transport collectif dans la capitale.

Paul Shoiry

Paul Shoiry

Message du directeur général

L'année 2002 s'est inscrite dans la poursuite de nos efforts pour consolider l'entreprise et améliorer la qualité des services offerts à notre clientèle. Elle s'est démarquée par des résultats positifs, dont une augmentation de notre achalandage, augmentation attribuable aux mesures mises de l'avant pour fidéliser notre clientèle et attirer de nouveaux utilisateurs. Nous avons également amorcé une réflexion stratégique sur le développement du transport en commun à Québec pour la prochaine décennie. Dans cette optique, des décisions majeures ont déjà été prises pour moderniser les services et accroître leur qualité.



Voilà trois ans que nous travaillons avec acharnement à la consolidation et à l'amélioration de l'entreprise, notamment au regard de la gestion des ressources humaines et du parc autobus. Par exemple, nous avons investi des sommes importantes pour le développement professionnel de nos employés. Nous avons créé de nouveaux outils d'information pour favoriser une meilleure communication à l'interne. Nous avons développé un partenariat avec Slivia, une firme qui détient une vaste expérience dans l'entretien des autobus. Un plan de gestion du parc autobus étalé sur 20 ans a été élaboré afin de pouvoir toujours compter sur des véhicules en bonne condition. Ce ne sont là que quelques exemples ayant permis au RTC de progresser de façon significative.

Aujourd'hui, des signes encourageants se manifestent. La hausse de 700 000 passages de plus que l'an dernier en est un. Elle mérite d'être soulignée puisque c'est une première depuis 1998. Cette performance résulte, entre autres, des actions visant à améliorer les services et leur fiabilité, d'un nouvel abonnement annuel pour accommoder les travailleurs, d'une campagne de recrutement dans les grands centres d'emplois de la ville et d'activités publicitaires et promotionnelles.

Résolument tournés vers une vision d'avenir, nous présenterons notre réflexion sur les orientations stratégiques du développement du transport collectif pour les années 2003-2013 à la Ville de Québec à la fin 2003. Nous suggérons de renforcer le transport collectif en augmentant l'achalandage de façon à accroître la part du transport collectif dans les déplacements motorisés. Pour ce faire, trois grandes stratégies y sont avancées, dont l'offre d'un service moderne et de qualité, la mise en place d'un réseau structurant et l'adaptation des services aux nouvelles réalités de déplacements.

Ce n'est que vers la fin de l'année 2003 que la Ville de Québec fera part de sa décision quant à l'avenir du transport collectif dans la capitale. Toutefois, des mesures ont déjà été prises en vue d'élever la qualité des services et de les moderniser. À titre d'exemple, le RTC s'est joint à d'autres organismes de transport en commun du Québec pour se doter d'un système de perception électronique. En outre, des études ont été conduites pour acquérir un système d'aide à l'exploitation pour faciliter les communications entre les intervenants responsables d'assurer la fiabilité du service sur le réseau.

Partenaire à part entière de la vie économique, sociale et culturelle de la ville de Québec, le RTC entend tout mettre en œuvre pour toujours mieux servir sa clientèle, et ce, à coût raisonnable.

Je termine en remerciant chaleureusement les membres du conseil d'administration et du comité de direction de la qualité de leur contribution et de leur appui. Je tiens aussi à exprimer à chacun des employés ma reconnaissance pour avoir réalisé les objectifs que nous nous sommes fixés.

Normand Carrier

Revue de l'année

La Loi sur les sociétés de transport en commun est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2002 en remplacement de la Loi sur la Communauté urbaine de Québec. Elle fait en sorte que la Société relève maintenant de la Ville de Québec; son territoire d'exploitation coïncide donc à celui de la nouvelle ville, incluant Saint-Augustin et excluant Boischatel.

Cette nouvelle loi s'est traduite par d'autres modifications, notamment au regard de la composition du conseil d'administration. Celui-ci comprend désormais six personnes choisies au sein du conseil municipal et deux résidents, dont un usager du transport en commun et un du transport adapté.

Avec l'arrivée de la nouvelle loi, la STCUQ a été remplacée de façon légale par la Société de transport de Québec. Toutefois, le sigle STQ étant déjà utilisé par d'autres entreprises et le Code civil du Québec permettant de s'identifier sous un autre nom, la Société est devenue le Réseau de transport de la Capitale au printemps 2002.

Le RTC a connu une hausse de son achalandage de 2 %, ce qui représente 700 000 passages de plus comparativement à l'année précédente. Nous pouvons attribuer cette augmentation, entre autres, aux améliorations apportées au service ainsi qu'aux nombreuses activités de recrutement amorcées en cours d'année. Le nombre de passages à l'occasion des activités festives se déroulant à Québec s'est aussi accru de 15 % par rapport à l'an dernier.

Des ententes avec plusieurs ministères et sociétés du gouvernement du Québec ont été conclues en cours d'année pour que leurs employés profitent du programme d'abonnement annuel au transport en commun avec déduction à la source. En décembre 2002, près de 1 000 personnes bénéficiaient de cet avantage.

L'automne dernier, le RTC a commencé à remplacer les 4 332 panneaux d'arrêts d'autobus par une nouvelle signalisation offrant une information complète et plus claire à la clientèle. Tous les panneaux seront remplacés d'ici le printemps 2003.

Le RTC s'est joint à la Société de transport de Montréal pour procéder à un appel d'offres public afin d'acquérir un système de perception électronique. Ce système revêt de multiples avantages, dont l'accès à une plus large gamme de titres de transport pour la clientèle et à une source d'information considérable pour l'entreprise. On prévoit la mise en fonction de ce système en 2005.

L'entreprise a fait preuve d'innovation en développant un étroit partenariat avec la compagnie québécoise Slivia, formée de SNC-Lavalin et de Kéolis (France), pour assurer la gestion de l'Entretien. Deux gestionnaires de cette firme ont joint les rangs de l'entreprise au printemps dernier.

En 2002, les économies réalisées grâce aux achats unifiés avec d'autres sociétés de transport du Québec sont estimées à 570 000 \$.

Le RTC a conçu un programme éducatif visant à sensibiliser les jeunes de première secondaire à l'importance d'adopter de nouveaux comportements sécuritaires lorsqu'ils utilisent le transport en commun. Plus de 1 500 étudiantes et étudiants ont été rencontrés pendant la Semaine des transports collectifs et alternatifs en septembre dernier. Ce projet a été possible grâce à la collaboration du ministère des Transports du Québec et de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries.

En septembre 2002, l'entreprise a signé une entente avec la Commission scolaire de la Capitale et le Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bhérier. L'entente permet d'offrir un programme de formation en mécanique de véhicules lourds, avec une spécialisation en autobus et en autocars, et ce, en alternant les études et le travail. Des étudiants stagiaires feront ainsi leur entrée au RTC en janvier 2004. L'entreprise prêtera aussi des véhicules et des pièces d'équipement à l'institution d'enseignement en plus de verser une bourse aux étudiants.

Rapport d'activité 2002

Service à la clientèle et achalandage

Des modifications appréciables pour hausser la qualité du service

En 2002, la clientèle a bénéficié de fréquences plus élevées, d'heures de service prolongées le matin et le soir, de départs ajoutés, et ce, sur plusieurs parcours. Ces améliorations se sont également traduites par une meilleure fiabilité des correspondances et une diminution des surcharges à bord des autobus. Mises de l'avant à l'automne 2002, elles concernent les parcours 7, 59, 60, 87 et de nombreux Express. Notons qu'un bon nombre de ces améliorations découlent des demandes exprimées par la clientèle à l'occasion de groupes de discussion organisés par le RTC.

Soulignons que les services annoncés à la clientèle ont été respectés à 99,9 % en 2002, le nombre de chauffeurs et d'autobus disponibles pour assurer les départs prévus ayant presque toujours été suffisant. Entre autres, la clientèle a pu compter sur une meilleure fiabilité de l'horaire par rapport aux années précédentes. Les diverses mesures prises pour assurer une meilleure gestion des détours, lorsqu'il y a des travaux de réfection sur le réseau, contribuent à ces résultats.

Les services planifiés ont été respectés à 99,9 % en 2002.



700 000 passages de plus qu'en 2001

L'année se termine avec un achalandage totalisant 37,9 millions de passages, soit une hausse de près de 700 000 par rapport à l'an dernier. Il s'agit en fait d'une augmentation de 2 %. En ce qui a trait aux ventes de laissez-passer mensuels, soulignons celles de la catégorie Général qui ont augmenté de 7,8 % par rapport à 2001. Également, pour la première fois depuis dix ans, le RTC a vendu plus de laissez-passer de la catégorie Aîné, en hausse de 2,1 % comparativement à l'an passé. Cependant, pour la même période, les ventes de laissez-passer Étudiant ont légèrement baissé de 0,5 %.

Pour attirer une nouvelle clientèle vers le transport collectif, le RTC a poursuivi ses activités de promotion, notamment en effectuant des visites dans les centres d'emplois importants de la ville. Une vingtaine d'entreprises ont ainsi été visitées par notre personnel durant l'année. Cette approche semble porter ses fruits puisque près de 300 nouveaux travailleurs ont adhéré au transport collectif en 2002.

Une information complète et plus claire aux arrêts

À l'automne 2002, le RTC a entrepris de changer tous les panneaux d'arrêt d'autobus sur son territoire. Ce travail s'imposait devant le très grand nombre de panneaux devenus illisibles avec le temps. Ils avaient été installés il y a plus de dix ans.

Les nouveaux panneaux ont été conçus dans le but de transmettre une information complète et beaucoup plus claire à la clientèle. Désireux de faciliter la lecture et d'assurer une bonne visibilité, le jour comme le soir, le RTC a fait appel à l'expertise de l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec. On compte 4 332 arrêts, lesquels seront tous remplacés au printemps 2003.



Tous les panneaux d'arrêt seront remplacés d'ici le printemps 2003.



Depuis juin 2002, la chronique « Québec en bus », publiée dans le journal *Ma Ville* de la Ville de Québec, permet à tous les résidents d'obtenir des nouvelles concernant le transport collectif de façon régulière.

	2001	2002	
	534 878	499 141	Appels reçus au Service à la clientèle
	387 056	385 302	Appels reçus au service Info-Bus
	100 000 *	438 000	Visites dans le site Internet
	8 288	10 090	Objets retrouvés dans les autobus

* Site créé au mois d'août 2001

Un abonnement annuel avec retenue sur le salaire

Le RTC a initié un programme qui consiste à offrir aux travailleurs ainsi qu'aux membres de leur famille immédiate la possibilité d'adhérer à un abonnement annuel au transport en commun, en retenant le coût sur le salaire de l'employé. En plus de bénéficier d'une réduction de 10 %, les employés reçoivent leur laissez-passer mensuel directement au bureau.

À la fin de l'année 2002, on comptait plus de 850 abonnés provenant des ministères québécois des Transports, de l'Environnement et de l'Éducation ainsi que de la Société de l'assurance automobile du Québec et de la Société de la faune et des parcs du Québec. De telles ententes devraient se multiplier l'an prochain puisque d'autres employeurs ont manifesté leur intérêt au programme.



Photo prise à l'occasion de la signature des ententes permettant aux travailleurs de profiter d'un d'abonnement annuel au transport en commun. À l'avant : M. Paul Shoiry, président du RTC, et M. Jacques Baril, ministre délégué aux Transports et à la Politique maritime. À l'arrière : M^{me} Monique L. Bégin, présidente-directrice générale de la Société de la faune et des parcs du Québec, M. Jean-François Brouard, directeur des services au personnel à la SAAQ, M^{me} Madeleine Paulin, sous-ministre à l'Environnement, M. Rosaire Bertrand, ministre responsable de la Capitale nationale, et M. André Vézina, sous-ministre à l'Éducation.

Une promotion active

Pour valoriser le transport en commun et susciter l'intérêt de la population à son endroit, plusieurs actions ont été accomplies. À titre d'exemple : une présence à Expo Québec, la poursuite de la promotion *Le bus m'en donne plus*, laquelle permet aux détenteurs de laissez-passer de gagner divers prix tout au long de l'année, et la publication d'un cahier spécial encarté dans le quotidien *Le Soleil* à l'occasion de la Semaine des transports collectifs et alternatifs.

L'automne dernier, le RTC a également lancé une nouvelle campagne ciblée s'adressant aux non-usagers, particulièrement les automobilistes travaillant au centre-ville de Québec ainsi qu'au centre et à la Pointe-de-Sainte-Foy. Le message mise sur les nombreuses raisons pouvant motiver une personne à troquer l'automobile contre l'autobus. Sous le thème *L'autobus, j'y pense... avec raison!* cette campagne se poursuivra l'an prochain.



La campagne *L'autobus, j'y pense... avec raison!* se poursuivra en 2003. Elle vise les automobilistes travaillant dans les centres d'emplois importants.



Une centenaire fidèle utilisatrice du transport en commun

Le RTC a rendu hommage à une citoyenne centenaire de Québec, M^{me} Aldéa Paré, 101 ans. Fidèle au transport en commun depuis 80 ans, M^{me} Paré a reçu un laissez-passer privilège pour prendre l'autobus gratuitement en tout temps. L'hommage lui a été rendu à l'occasion d'une assemblée publique des membres du conseil d'administration en avril 2002.

L'entretien et le parc autobus

Entrée en scène de Slivia

Maintes actions ont été conduites ces récentes années pour rajeunir le parc autobus et améliorer nos performances au plan de l'entretien. À cet égard, le RTC a innové en confiant la gestion de l'Entretien à une entreprise québécoise, Slivia, qui possède une vaste expérience en gestion de réseaux de transport. Slivia est formée de SNC-Lavalin et de Kéolis (France). Kéolis assure l'exploitation et l'entretien de près de 10 000 autobus, autocars, tramways, trains et métros dans le monde.

Au printemps dernier, deux représentants de Slivia ont joint l'équipe de direction du RTC : MM. Denis Andlauer, directeur de l'Entretien, et son adjoint, Daniel Vitrano. Rapidement, la nouvelle direction s'est affairée à élaborer un plan directeur triennal qu'elle a présenté aux dirigeants à la fin de l'été. Il s'articule autour de trois grands axes : le plan de production, les ressources humaines et la maîtrise des coûts. Sa mise en œuvre a été entreprise dès l'automne et, déjà, on observe des progrès notables.

Par exemple, la mise en place de l'ordonnancement et la création de comités opérationnel et de production ont largement contribué à assurer la disponibilité des véhicules requis pour offrir le service planifié. Une restructuration du personnel d'encadrement et une clarification des missions ont donné un nouveau souffle à l'Entretien. La réorganisation des équipes affectées à la chaîne de service a également eu pour effet d'optimiser le travail effectué, notamment en améliorant le nettoyage quotidien des autobus. Enfin, mentionnons le développement et l'implantation de nouveaux outils qui se sont traduits par un suivi beaucoup plus rigoureux des véhicules et de leurs coûts d'entretien.

Un plan de gestion du parc autobus étalé sur 20 ans

Le RTC a élaboré un plan de gestion du parc autobus pour les 20 prochaines années. Celui-ci détermine, en considérant les mises au rebut, le nombre nécessaire d'achats de véhicules pour assurer le service. En outre, il tient compte des besoins futurs en autobus pour répondre à la demande du service des prochaines années. Le plan de gestion est l'une des mesures mises de l'avant pour s'assurer d'un parc autobus en parfaite condition.

Des véhicules plus récents

En 2002, le RTC a fait l'acquisition de 25 nouveaux autobus à plancher bas. Il s'agit en fait des autobus qui devaient être livrés en 2001 par le fabricant Nova Bus. Toutefois, l'entreprise recevra l'an prochain 80 véhicules neufs, soit les 35 qui devaient être livrés en 2002 et les 45 prévus au plan d'achat 2003.

Le parc autobus du RTC comprendra 200 véhicules à plancher bas sur un total de 508 à la fin de 2003. Alors qu'il s'élevait à 12 ans en 2001, l'âge moyen des autobus sera abaissé à 9,4 ans en 2003.

Alors qu'il s'élevait à 12 ans en 2001, l'âge moyen des autobus sera abaissé à 9,4 ans en 2003



Des véhicules plus propres

Parmi les objectifs visant à rendre plus agréables les déplacements de la clientèle du transport collectif, figure la propreté des autobus. C'est dans cette optique que la Direction de l'entretien a introduit une nouvelle façon de faire en créant une équipe strictement affectée au nettoyage intérieur quotidien des véhicules, en augmentant le nombre de personnes y travaillant et en se dotant d'un outillage plus performant.

Une équipe exclusivement affectée au nettoyage intérieur quotidien des véhicules a été créée en cours d'année.



Une aide de 2 M\$ pour réparer des autobus à plancher bas

En juillet dernier, le ministère des Transports du Québec a annoncé qu'il versait 11 M\$ aux sociétés de transport urbain de la province pour réparer les véhicules à plancher bas acquis entre 1995 et 2000. De ce montant, le RTC recevra une aide pouvant atteindre 2 M\$ pour ses 95 autobus à plancher bas achetés durant cette période. La Direction de l'entretien a donc entrepris de bâtir un programme d'amélioration des autobus à plancher surbaissé. Une équipe multidisciplinaire sera mise sur pied pour exécuter les travaux qui doivent être réalisés d'ici le printemps 2005.

2001	2002	
21 500 000	21 950 000	Kilomètres parcourus par les autobus
13 000 000	13 122 000	Litres de carburant diesel consommés
2 476	1 993	Inspections effectuées sur les autobus
52 988	51 246	Bons de travail exécutés
83 706	73 925	Interventions mécaniques menées
996	1 113	Lavages intérieurs d'autobus effectués

Outils de gestion

Soucieux de moderniser ses équipements pour offrir un service adapté aux besoins de la clientèle et en augmenter la qualité, le RTC a travaillé à développer des projets d'envergure qui prendront forme dans un proche avenir. L'implantation au cours des prochaines années de systèmes de vente et de perception électronique et d'aide à l'exploitation illustre bien cette volonté.

Système de vente et de perception électronique

Le RTC s'est joint à d'autres organismes de transport urbain du Québec dans le but d'acquérir un système de vente et de perception électronique, aussi appelé « carte à puce ». L'appel d'offres unifié a été lancé l'automne dernier par la Société de transport de Montréal. Évalué à 9,3 M\$ pour le RTC, ce système devrait être opérationnel en 2005.

La clientèle du transport collectif profitera des avantages de cette nouvelle technologie, entre autres, en ayant accès à une plus grande variété de titres de transport. L'utilisation d'une carte à puce permet aussi à l'entreprise d'enregistrer une foule de renseignements reliés à l'utilisation des services. Ces nouvelles connaissances permettront d'ajuster plus rapidement les services selon les besoins observés.

D'autres bénéfices découlent de cette acquisition : élimination de la fraude en rendant impossible toute falsification, élimination des frais d'impression des titres de transport, facilité de distribution des titres dans les points de vente.

Système d'aide à l'exploitation

En 2002, une étude effectuée par la compagnie BPR a démontré la désuétude du système actuel d'aide à l'exploitation. Acquis il y a 18 ans, il est désormais impossible d'obtenir l'appui technique adéquat en cas de bris. L'entreprise entend donc se doter d'un tout nouveau système plus efficient, essentiel pour hausser la qualité du service à la clientèle. Un système plus actuel permettra d'assurer un meilleur contrôle du respect des horaires et de transmettre une information à la clientèle plus précise sur ces mêmes horaires. Il devient aussi la solution pour améliorer les communications entre le personnel de la salle de contrôle, les chauffeurs et les inspecteurs sur le réseau. Le personnel du RTC pourra également agir plus rapidement en cas de problème sur le réseau, et ce, grâce à un GPS (système de référence spatiale).

On estime les coûts d'implantation de ce système à 11 M\$. Le RTC a toutefois obtenu une promesse de subvention de 2,8 M\$ à l'intérieur du programme d'infrastructures transport Québec-Canada. Ce projet est inscrit au programme triennal d'immobilisations 2003-2006 du RTC.

Ressources humaines

Des communications internes bien orchestrées

Dès le début de l'année 2002, un plan de communication interne a été élaboré afin de structurer toutes les actions devant contribuer à améliorer le climat et les relations de travail ainsi qu'à favoriser auprès des employés une meilleure compréhension de l'entreprise, des objectifs poursuivis et des résultats à atteindre. En plus des différentes activités organisées pendant l'année pour le personnel (rencontres annuelles, stands d'information, conférences, etc.), quatre nouveaux outils d'information, ayant des objectifs différents et complémentaires, ont vu le jour.

Le journal *Le Réseau* vise à élever la connaissance des employés au regard du travail effectué par leurs collègues œuvrant dans les différentes directions. Pour sa part, *La voie Express*, publiée mensuellement, présente les activités en cours et à venir. Un autre outil, le *Bulletin d'information* (devenu le *Bulletin des résultats*), diffusé trois fois par année, fait état des

résultats obtenus concernant les objectifs corporatifs. Pour faciliter l'échange d'information et la production de ces publications, le plan de communication a prévu la formation d'une équipe de relayeurs provenant de chacune des directions. Enfin, notons la création d'un journal destiné spécifiquement au personnel de l'Entretien, *L'Écho de l'Entretien*.

Ces nouveaux outils d'information interne ont vu le jour en 2002 .



Au-delà
de 27 000
heures de
formation pour
le personnel

Plus d'un million de dollars ont été investis pour former le personnel en 2002. On évalue à 27 783 le nombre d'heures de formation dispensées, ce qui équivaut à une moyenne de 23 heures par employé. Des ateliers concernant le service à la clientèle, la gestion du stress et des cours de mécanique et de bureautique figurent parmi les formations reçues. Soulignons aussi les cours en premiers soins et en réanimation cardio-respiratoire offerts à l'ensemble du personnel de la Direction du transport, incluant tous les chauffeurs. Enfin, trois groupes d'aspirants chauffeurs totalisant 36 personnes ont suivi une formation de base pendant l'année.

Participation à
des œuvres
caritatives

Encore cette année, le personnel du RTC a démontré sa générosité en participant bénévolement à plusieurs œuvres caritatives. C'est ainsi qu'un souper de la Saint-Valentin a été servi aux 400 bénéficiaires de la Maison de Lauberivière et qu'une collecte a été menée dans les autobus pour la Grande guignolée des médias tenue en décembre 2002. Dans le cadre de cette dernière activité, les dons ont été versés à Moisson Québec. La campagne Centraide, région de Québec, fut aussi couronnée de succès, le personnel du RTC ayant plus que doublé le montant des dons par rapport à l'an dernier. Un chèque de 18 442 \$ a été remis à Centraide.

Le personnel du RTC a servi 400 repas aux bénéficiaires de la Maison de Lauberivière à l'occasion de la Saint-Valentin.



Partenariat

Une nouvelle
formation
mécanique
avec une
spécialité en
autobus

Une entente entre la Commission scolaire de la Capitale, le Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bhéret et le Réseau de transport de la Capitale a été rendue publique en juin. Celle-ci vise à instaurer un programme d'études professionnelles en mécanique de véhicules lourds, avec une spécialisation en autobus et autocars, et ce, en alternance avec les études et le travail.

Le RTC s'est ainsi engagé à recevoir quatre stagiaires d'ici avril 2004 et à participer à une mise de fonds avec d'autres employeurs pour offrir des bourses aux finissants. Ce programme spécialisé permettra à l'entreprise de recruter plus rapidement des mécaniciens habilités à réparer des autobus urbains. L'absence d'un tel programme rendait le recrutement plus ardu. En plus d'assurer une relève et une main-d'œuvre qualifiée pour l'entretien du parc autobus du RTC, cette entente profitera à l'ensemble des transporteurs par autobus et autocars de la région de Québec.

Des élèves
sur les
bancs...
d'autobus

Le RTC a bâti un programme pour les élèves de première secondaire dans le but de prévenir les accidents, autour et à bord des autobus urbains, en faisant connaître les règles de sécurité et les comportements à adopter, ces règles étant différentes de celles du transport scolaire. Le RTC a bénéficié de la participation du ministère des Transports du Québec et de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries pour lancer son projet d'essai en septembre dernier à l'occasion de la Semaine des transports collectifs et alternatifs.

Spécialement formés pour dispenser ce programme, 14 chauffeurs et inspecteurs du RTC ont rencontré près de 1 500 élèves à bord des autobus, garés dans les cours d'école. Pour renforcer les messages de sécurité, le personnel disposait d'outils d'information efficaces, dont une vidéo de six minutes créée pour ce projet. Les sondages menés auprès des élèves et professeurs après l'activité indiquent que les messages de sécurité ont été compris et que l'activité a été très appréciée. Devant le succès remporté, le RTC envisage d'étendre son programme à d'autres commissions scolaires de la région, toujours en collaboration avec ses partenaires.

Plusieurs
bénévoles ont
participé comme
figurants à la
production de
la vidéo « Du
Jaune au Bleu ».



Une Semaine
des transports
collectifs et
alternatifs
bien remplie

Le RTC a participé activement à la 11^e Semaine des transports collectifs et alternatifs qui se tenait en septembre. C'est d'ailleurs le président du RTC, M. Paul Shoiry, qui a agi comme président d'honneur de l'édition 2002.

L'événement a notamment permis au RTC de renforcer son partenariat avec le Comité régional des utilisateurs du transport en commun – Table de transport et aménagement (CRUTEC – TTA) et d'autres organismes à vocation environnementale.

Le RTC a aussi pris part au Forum des transports collectifs et alternatifs tenu à l'Université Laval ainsi qu'à la randonnée cycliste « Le Tour du fleuve », qui a attiré 300 personnes, dont une trentaine d'employés du RTC.

Une trentaine
d'employés du RTC
ont participé à la
randonnée cycliste
« Le Tour du fleuve »
à l'occasion de
la Semaine des
transports collectifs
et alternatifs.



Mission

Le Réseau de transport de la Capitale fournit à la population des services de transport collectif de qualité, et ce, au meilleur coût possible.

Dans la réalisation de sa mission, le RTC vise à contribuer de plus en plus à un environnement sain, à un aménagement urbain de qualité et au soutien du développement économique, social et culturel de la ville.

Le RTC s'inspire de cinq valeurs qui le guident dans ses relations interpersonnelles et dans ses actions.

Respect

Rigueur

Transparence

Partenariat

Innovation

Conseil d'administration

La nouvelle Loi sur les sociétés de transport en commun a amené certaines modifications au mode de fonctionnement de l'entreprise, dont la formation du conseil d'administration. Celui-ci est maintenant formé de huit personnes, dont six choisies au sein du conseil municipal de la ville de Québec et deux autres pour représenter les utilisateurs et utilisatrices du transport en commun et du transport adapté.

En 2002, le conseil était formé des personnes suivantes :

Paul Shoiry

Président, arrondissement de Sainte-Foy-Sillery

Luc Lafrance

Vice-président, arrondissement des Rivières

Louise Lapointe

Membre, arrondissement de La Cité

Paul Gardon

Membre, arrondissement des Rivières

Guy Rochon

Membre, arrondissement de Sainte-Foy-Sillery

Jean Blanchet

Membre, arrondissement de Beauport

Mélanie Rodrigue

Membre, utilisatrice du transport en commun

François Côté

Membre, utilisateur du transport adapté



Sur la photo: M. Jean Blanchet, M. Paul Gardon, M. Paul Shoiry, Mme Mélanie Rodrigue, M. François Côté et M. Luc Lafrance.

Comité de direction

Pour mener à bien la mission de l'entreprise, le directeur général, M. Normand Carrier, est appuyé par une équipe composée du titulaire de chacune des directions mentionnées ci-après.



Direction de la planification et du développement, Pierre Bouvier

Cette direction est responsable de définir l'offre du service de transport collectif à court, moyen et long terme. Elle travaille ainsi en étroite collaboration avec la Ville de Québec et les arrondissements desservis pour évaluer plus précisément les besoins de la population en matière de transport collectif et modifier ou adapter le service selon les besoins.

Relevant de la Direction de la planification et du développement, le Service à la clientèle est responsable de l'information destinée à la clientèle. À ce titre, il reçoit et traite les demandes de renseignements ainsi que les commentaires de la clientèle.



Direction du transport, Ginette Milord

La Direction du transport assume la gestion du service de transport. Elle se compose des centres de responsabilités suivants : l'organisation du service, l'exploitation, l'inspection, la répartition, la gestion de l'effectif, la formation et sécurité routière ainsi que l'administration. Cette direction organise le service en planifiant les horaires des chauffeurs et des autobus. Elle supervise la qualité et la quantité du service offert. Enfin, elle gère la performance du personnel chauffeur, assure la formation et le perfectionnement des chauffeurs de même que des gestionnaires de premier niveau rattachés à cette direction.



Direction de l'entretien, Denis Andlauer

La Direction de l'entretien voit au bon état mécanique des autobus, assure la disponibilité des véhicules et gère les diverses infrastructures du réseau, dont les arrêts, les abribus et les terminus. Les interventions concernent autant la sécurité, par l'entretien préventif et la vérification mécanique des véhicules, que la propreté de leurs composantes. La gestion et l'entretien des bâtiments du centre administratif relèvent aussi de cette direction.



Direction des ressources humaines, Pierre Bélanger

La Direction des ressources humaines fournit aux directions les services conseils en matière de dotation, de relations de travail, de santé et sécurité, de formation et d'administration des avantages sociaux. Elle voit aussi à la mise en œuvre des programmes et des politiques touchant la gestion du personnel, principalement au regard de la formation, des relations de travail et de la gestion de l'absentéisme.



Direction des services administratifs, Pierre Coulombe

La Direction des services administratifs fournit à l'organisation les services requis concernant l'approvisionnement, l'informatique et la gestion financière. Elle gère le réseau de distribution des titres de transport et la perception des revenus. Son directeur est le trésorier de l'entreprise et, à ce titre, s'acquitte des responsabilités qui lui incombent selon la Loi sur les sociétés de transport en commun. Il agit aussi comme président du comité de retraite.



Service des communications, Claude Lévesque

Ce service joue un rôle conseil auprès des directions et des services de l'entreprise en ce qui a trait aux communications internes et externes. Il est responsable des relations avec les médias et voit à la promotion de l'entreprise et de ses services auprès des utilisateurs du transport en commun, des partenaires d'affaires et du public en général. Enfin, le Service des communications développe et entretient des liens de partenariat avec divers intervenants pour mettre de l'avant des projets visant à promouvoir l'usage du transport en commun.



Secrétariat et contentieux, M^e Julie Giguère

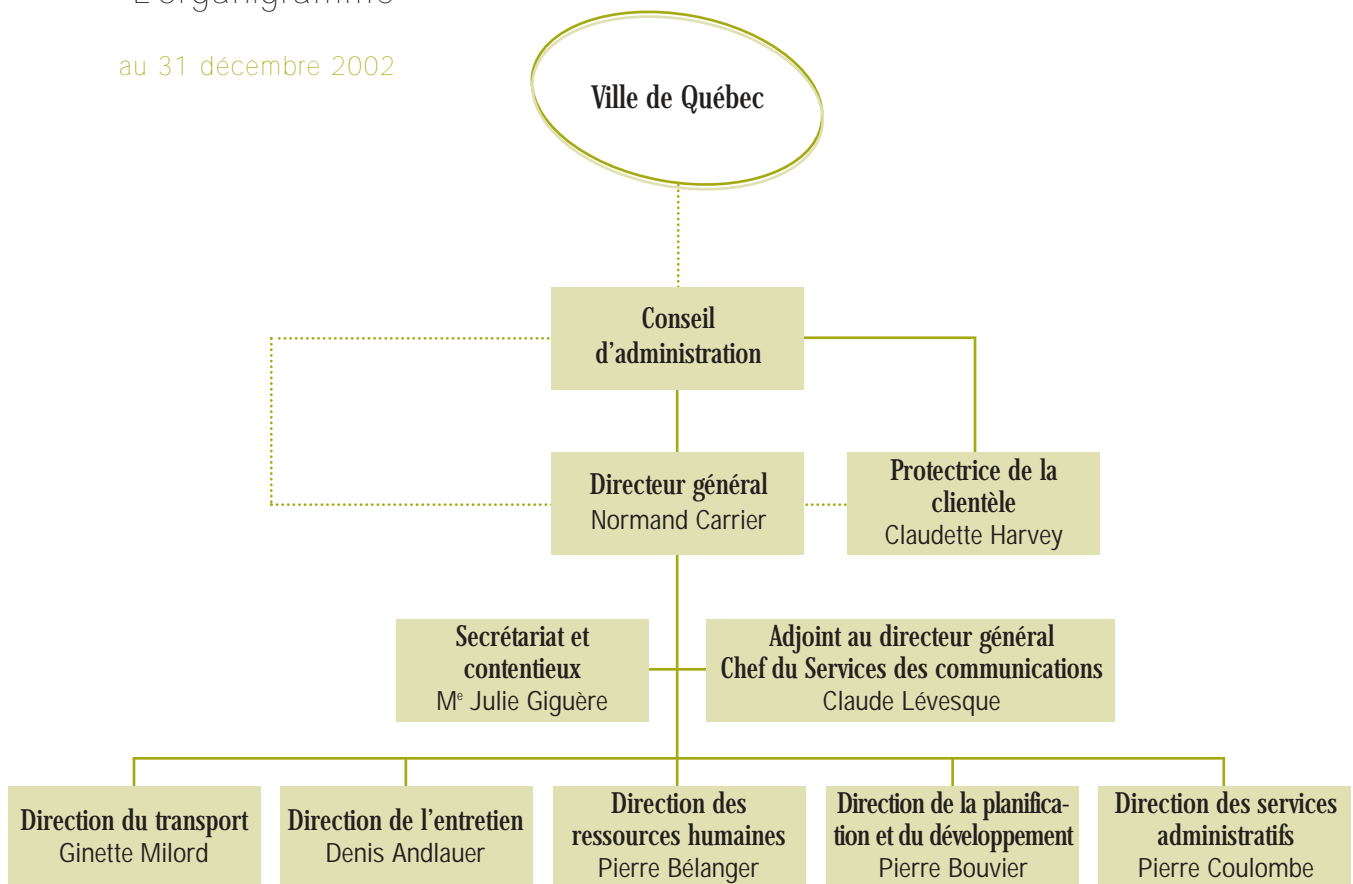
Le Secrétariat et contentieux effectue les tâches reliées au secrétariat corporatif et traite de l'aspect juridique des affaires de l'entreprise. Les demandes d'accès à l'information relèvent également du Secrétariat et contentieux. Depuis le mois de septembre, M^e Louise Brisset des Nos remplace temporairement M^{me} Giguère.



M^{me} Micheline Bélanger assure le suivi des dossiers du directeur général et du président. Elle agit aussi comme secrétaire du comité de direction.

L'organigramme

au 31 décembre 2002



* Protectrice de la clientèle

Relevant du conseil d'administration, la Protectrice de la clientèle est « l'ombudsman » de la clientèle du transport collectif auprès de l'entreprise. Elle défend ses intérêts et fait valoir son droit à un service de qualité.

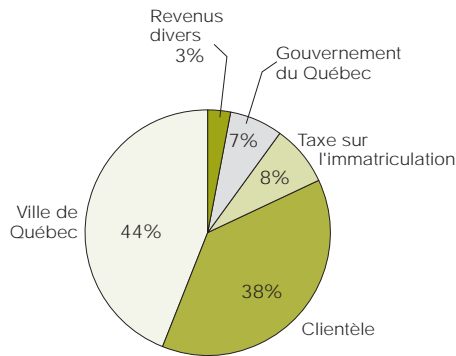
Quelques chiffres

Le Réseau de transport de la Capitale assure, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans la ville de Québec, laquelle compte huit arrondissements et plus de 510 000 habitants. Son budget s'élevait à 110,3 M \$ en 2002.

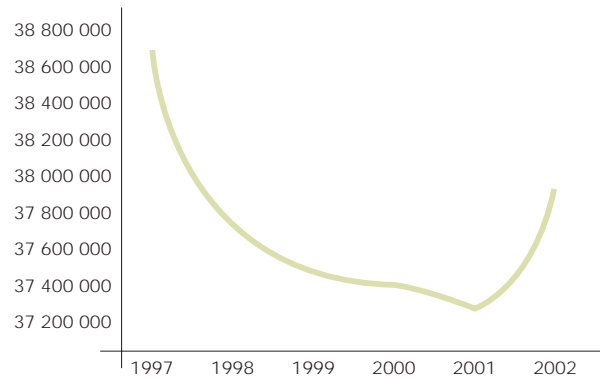
Le RTC, c'est :

- 1 205 travailleurs et travailleuses, dont 720 chauffeurs et chauffeuses, 253 personnes à la Direction de l'entretien, 232 faisant partie du personnel administratif et de soutien ;
- 58 000 clients pour 116 000 passages chaque jour, totalisant 38 millions de passages par année ;
- un parc autobus de 513 véhicules ;
- 91 parcours d'autobus ;
- 1 034 400 heures de service offert par année ;
- 22 393 000 km parcourus annuellement ;
- 4 332 arrêts et 1 010 abribus.

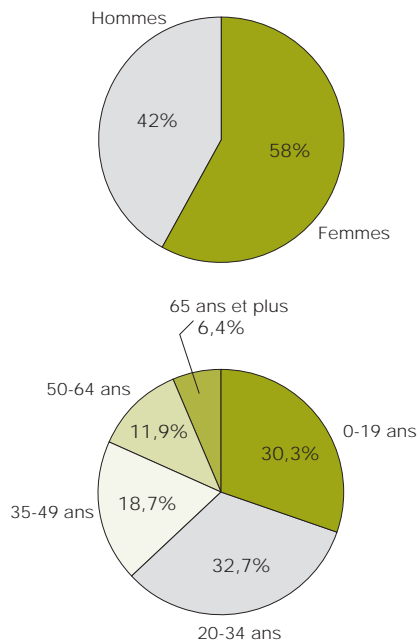
Sources de revenus



Courbe d'achalandage annuel 1997-2002



Profil de la clientèle



Source : Enquête origine-destination 2001

Grille des tarifs 2001 2002

Tarif Général

2001	2002	Description
58,60 \$	58,60 \$	Laissez-passer
1,90 \$	1,90 \$	Billet
2,25 \$	2,25 \$	Monnaie

Tarif Étudiant

2001	2002	Description
42,60 \$	42,60 \$	Laissez-passer
1,30 \$	1,30 \$	Billet
2,25 \$	2,25 \$	Monnaie

Tarif Aîné

2001	2002	Description
29,30 \$	29,30 \$	Laissez-passer
1,30 \$	1,30 \$	Billet
2,25 \$	2,25 \$	Monnaie

Autre tarif

2001	2002	Description
5,10 \$	5,10 \$	Laissez-passer 1 jour

Merci à nos partenaires

Le RTC bénéficie de la collaboration précieuse de nombreux organismes publics et privés. En plus de la Ville de Québec et des quelque 250 dépositaires de titres de transport, mentionnons :

Carnaval de Québec
Carrefour Beauport
Carrefour Neufchâtel
Centre de formation en transport de Charlesbourg
Centre de formation professionnelle Wilbrod-Bhérier
Commission scolaire de la Capitale
Commission scolaire des Premières-Seigneuries
Festival d'été de Québec
Fondation Maurice Tanguay
Galeries de la Canardière
Gouvernement du Canada
Grands Feux Loto-Québec
Hydro-Québec
La Vie Sportive
Métromédia Plus
Gouvernement du Québec
 Agence d'efficacité énergétique
 Ministère de l'Éducation
 Ministère de l'Environnement
 Ministère de l'Industrie et du Commerce
 Ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie
 Société de la faune et des parcs du Québec
 Société de l'assurance automobile du Québec
 Ministère des Transports
Société nationale des Québécois et Québécoises de la Capitale
Studio de photo québécois
Sûreté du Québec
Roche Deluc
Slivia-SNC-Lavalin Kéolis
TVA
Université Laval
Viacom



Rapport du trésorier

Monsieur le Président,
Mesdames et Messieurs les membres
du conseil d'administration du Réseau de transport de la Capitale

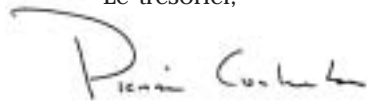
Conformément aux dispositions de l'article 136 de la Loi sur les sociétés de transport en commun, j'ai dressé les états financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

Les états financiers ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et les particularités de la comptabilité municipale au Québec, lesquels ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

J'atteste de la véracité de ces états financiers, lesquels ont été vérifiés par la firme Mallette, société en nom collectif, comptables agréés, et par le vérificateur général de la Ville de Québec.

Conformément aux dispositions de l'article 138 de la loi susdite, je dépose le rapport financier pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002, de même que le rapport des vérificateurs.

Le trésorier,



Pierre Coulombe, c.m.a.

Québec, Canada

Le 23 avril 2003

Rapport des vérificateurs *

Aux membres du conseil,

Nous avons vérifié le bilan, les états des activités financières, des activités d'investissement, du surplus (déficit) accumulé, des réserves financières et des fonds réservés, de l'investissement net dans les éléments d'actifs à long terme, de l'évolution de la situation financière du Réseau de transport de la Capitale au 31 décembre 2002. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Réseau de transport de la Capitale. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Réseau de transport de la Capitale au 31 décembre 2002, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables décrits à la note 2.

Mallette

Société en nom collectif
Comptables agréés

Québec, Canada
Le 14 mars 2003

* Ce rapport des vérificateurs porte sur l'ensemble des activités du Réseau de transport de la Capitale. Les états financiers sommaires ci-joints ne représentent que des extraits des états financiers présentés au 31 décembre 2002 au ministère des Affaires municipales et de la Métropole.

Rapport du vérificateur *

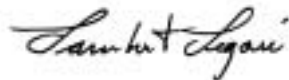
Aux membres du conseil d'administration du
Réseau de transport de la Capitale

J'ai vérifié le bilan, les états des activités financières, des activités d'investissement, du surplus (déficit) accumulé, des réserves financières et des fonds réservés, de l'investissement net dans les éléments d'actifs à long terme, de l'évolution de la situation financière du Réseau de transport de la Capitale au 31 décembre 2002. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Réseau de transport de la Capitale. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues au Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Réseau de transport de la Capitale au 31 décembre 2002 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice financier terminé à cette date selon les principes comptables généralement décrits à la note 2.

Le vérificateur général de la Ville de Québec,



Lambert Legaré, FCA

Québec, le 14 mars 2003

* Ce rapport du vérificateur porte sur l'ensemble des activités du Réseau de transport de la Capitale. Les états financiers sommaires ci-joints ne représentent que des extraits des états financiers présentés au 31 décembre 2002 au ministère des Affaires municipales et de la Métropole.

Réseau de transport de la Capitale

État des activités financières

Exercice terminé le 31 décembre

	2002		2001
	Budget \$	Réalisations \$	Réalisations \$
Revenus			
Autres revenus	2 669 650	2 506 701	3 180 437
Contrats de services	937 540	1 168 188	734 814
Subventions du gouvernement du Québec	7 631 130	6 238 912	6 097 434
Taxe sur l'immatriculation	9 150 000	9 378 974	9 268 814
Usagers	41 804 530	39 955 505	37 794 586
Contribution municipale	48 147 430	48 497 430	44 927 660
	110 340 280	107 745 710	102 003 745
Dépenses de fonctionnement			
Avantages sociaux	11 344 520	10 558 763	9 194 277
Chauffage, électricité, téléphone	1 126 220	1 081 385	1 086 558
Commission sur ventes	557 100	516 278	433 207
Contrat de gestion de l'entretien	624 600	518 169	89 000
Contrat de service - St-Augustin	812 000	784 369	
Contribution au transport adapté	949 800	831 159	665 728
Coûts d'emploi	2 761 140	2 494 405	2 600 676
Coûts de financement - intérêts	4 352 990	4 049 271	3 674 900
Entretien et opération des véhicules	6 167 130	6 748 037	6 712 605
Entretien et réparation des bâtiments	1 689 370	1 530 829	1 302 461
Frais généraux	2 397 880	2 288 376	2 335 684
Honoraires professionnels	792 897	793 118	808 225
Hydrocarbures	8 768 600	7 641 869	8 226 303
Imprévus	1 153 300		
Information et promotion	687 950	617 169	500 025
Location	257 300	209 275	276 957
Projets spéciaux		283 513	902 985
Salaires	54 506 550	54 769 542	53 204 702
	98 949 347	95 715 527	92 014 293
Autres activités financières			
Remboursement en capital	11 155 580	10 670 000	10 169 000
Transfert à l'état des activités d'investissement	1 063 610	970 517	1 211 809
	12 219 190	11 640 517	11 380 809
	111 168 537	107 356 044	103 395 102
Excédent des activités financières avant affectations	(828 257)	389 666	(1 391 357)
Affectations			
Surplus accumulé affecté	828 257	828 259	1 688 733
Réserves financières et fonds réservés			192 464
	828 257	828 259	1 881 197
Excédent avant financement à long terme		1 217 925	489 840
Financement à long terme des dépenses de fonctionnement		52 063	94 554
Excédent net		1 269 988	584 394

Réseau de transport de la Capitale

Bilan

Exercice terminé au 31 décembre

	31 décembre 2002 \$	31 décembre 2001 \$
ACTIF		
Actif à court terme		
Encaisse	5 032 106	11 188 142
Placements temporaires	3 100 000	
Débiteurs (note 4)	4 739 572	4 866 577
Stocks (note 5)	4 088 657	3 618 763
Tranche exigible des créances à long terme (note 7)	4 820 855	5 185 002
Autres actifs (note 6)	856 357	766 399
	<u>22 637 547</u>	<u>25 624 883</u>
Créances à long terme (note 7)	20 925 285	22 894 052
Immobilisations (note 8)	78 683 105	72 732 760
	<u>122 245 937</u>	<u>121 251 695</u>
PASSIF ET AVOIR DES CONTRIBUABLES		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus (note 9)	24 671 326	19 940 430
Revenus reportés (note 10)	309 520	335 964
Versements exigibles sur la dette à long terme (note 11)	10 824 000	10 670 000
	<u>35 804 846</u>	<u>30 946 394</u>
Subventions reportées (note 8)	16 299 823	19 126 859
Dette à long terme (note 11)	45 282 000	48 170 000
	<u>97 386 669</u>	<u>98 243 253</u>
Avoir des contribuables		
Surplus (déficit) accumulé	2 263 755	1 746 714
Montants à pourvoir dans le futur (note 14)	(3 894 782)	(4 123 887)
Réserves financières et fonds réservés	(5 037 657)	3 084 218
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	31 527 952	22 301 397
	<u>24 859 268</u>	<u>23 008 442</u>
	<u>122 245 937</u>	<u>121 251 695</u>
Engagement contractuel (note 15)		
Éventualités (note 18)		

Réseau de transport de la Capitale
 État du surplus (déficit) accumulé
 Exercice terminé le 31 décembre

SURPLUS (DÉFICIT) ACCUMULÉ	31 décembre 2002 \$	31 décembre 2001 \$
NON AFFECTÉ - solde au 1^{er} janvier	584 398	2 141 574
Affectation - surplus accumulé affecté	(584 354)	(2 141 570)
Excédent net	1 269 988	584 394
NON AFFECTÉ - solde au 31 décembre	1 270 032	584 398
AFFECTÉ - solde au 1^{er} janvier (note 12)	1 162 316	790 463
Affectation - activités financières	(828 259)	(1 688 733)
Affectation - activités d'investissement		(172 570)
Affectation - surplus accumulé non affecté	584 354	2 141 570
Affectation - réserves financières		(397)
Autres :		
Excédent net		
Frais d'émission financés à long terme	75 312	91 983
AFFECTÉ - solde au 31 décembre	993 723	1 162 316
SURPLUS (DÉFICIT) ACCUMULÉ	2 263 755	1 746 714

Réseau de transport de la Capitale

Notes complémentaires aux états financiers

Exercice terminé le 31 décembre 2002

1. Statuts de l'organisme et nature des activités

Le Réseau de transport de la Capitale est constitué et régi en vertu de la Loi sur les sociétés de transport en commun. Il offre un service de transport en commun pour la ville de Québec qui compte 515 000 personnes.

2. Énoncé des principales conventions comptables

A) États financiers cumulés

Les états financiers sont dressés en conformité avec les normes du Manuel de présentation de l'information financière municipale.

B) Comptabilité d'exercice

Les revenus et dépenses sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice en tenant compte des particularités suivantes :

- Le RTC s'est prévalu des normes transitoires prévues au manuel de normalisation. Ainsi, les vacances et les bonis de retraite payables au 1^{er} janvier 2000 sont amortis sur une période de vingt ans;
- Les dépenses sont imputées à l'exercice au cours duquel elles sont effectuées à moins que des crédits n'aient été votés par une procédure spécifique dûment autorisée. De plus, les obligations contractées auprès de tiers avant la fin de l'exercice et réalisables à court terme sont présentées sous le titre « Excédent net affecté » à l'état du surplus (déficit) accumulé.

Les dépenses de fonctionnement sont établies sans tenir compte de l'amortissement des immobilisations, du remboursement du capital de la dette à long terme et des immobilisations à même les revenus.

C) Stocks

Les stocks de pièces de rechange sont évalués au moindre du coût ou de la valeur de remplacement, le coût étant déterminé selon la méthode de l'épuisement successif.

D) Immobilisations

Les immobilisations sont présentées au coût et l'amortissement est calculé en fonction de leur durée de vie utile selon les méthodes et taux suivants :

	Méthode	Durée ou %
Terrains	Linéaire	40 ans
Bâtiments :		
Bâtisse	Linéaire	40 ans
Atribus	Linéaire	20 ans
Améliorations locatives	Linéaire	15 ans
Infrastructures :		
Voies réservées	Linéaire	20 ans
Parcs d'incitation	Linéaire	20 ans
Terminus	Linéaire	20 ans
Machinerie, outillage, équipement :		
Machinerie	Linéaire	15 ans
Outillage	Linéaire	5 ans
Équipement	Linéaire	20 ans
Véhicules :		
Autobus neufs	Décroissant	22 %
Autobus usagés âgés de plus de 5 ans	Linéaire	5 ans
Autobus usagés âgés de moins de 5 ans	Linéaire	10 ans
Autobus reconstruits	Linéaire	6 ans
Véhicules légers	Linéaire	5 ans
Ameublement et équipement de bureau :		
Logiciels et équipements informatiques	Linéaire	5 ans
Ameublement	Linéaire	10 ans
Équipement de télécommunications	Linéaire	10 ans

E) Autres éléments

Utilisation d'estimations:

La préparation d'états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont une incidence sur les montants de l'actif et du passif comptabilisés et sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels à la date des états financiers, ainsi que sur les montants comptabilisés des produits et des charges au cours de l'exercice. Les résultats réels pourraient différer des résultats estimatifs.

3. Modification de convention comptable

Aucune modification de convention comptable à noter en 2002.

	31 décembre 2002 \$	31 décembre 2001 \$
4. Débiteurs		
Organismes municipaux		742 451
Gouvernement du Canada et ses entreprises	169 791	273 638
Gouvernement du Québec et ses entreprises	3 953 031	3 152 349
Divers	616 750	473 366
Titres de transport		224 773
	<u>4 739 572</u>	<u>4 866 577</u>
5. Stocks		
Pièces de rechange	4 026 175	3 566 290
Fournitures de bureau	62 482	52 473
	<u>4 088 657</u>	<u>3 618 763</u>
6. Autres actifs		
Frais payés d'avance	536 461	423 327
Dépenses reportées		
• Frais d'émission financés à long terme	290 723	311 619
• Frais de refinancement	29 173	31 453
	<u>856 357</u>	<u>766 399</u>
7. Créances à long terme		
Montants à recouvrer de tiers pour le remboursement de la dette à long terme (note 11)	25 250 670	27 535 496
Autres créances	495 470	543 558
	<u>25 746 140</u>	<u>28 079 054</u>
Moins: Tranche exigible des créances à long terme	<u>4 820 855</u>	<u>5 185 002</u>
	<u>20 925 285</u>	<u>22 894 052</u>

Le RTC dispose d'une marge de crédit de 20 000 000 \$ autorisée à la Caisse populaire de Charlesbourg.

8. Immobilisations

Catégories	31 décembre 2002			31 décembre 2001		
	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur nette \$	Coût \$	Amortissement cumulé \$	Valeur nette \$
Infrastructures	10 643 967	5 480 793	5 163 174	10 643 967	4 948 595	5 695 372
Bâtiments	28 351 021	11 813 846	16 537 175	28 157 300	11 110 638	17 046 662
Véhicules	132 879 575	90 306 104	42 573 471	120 468 375	81 621 418	38 846 957
Ameublement, et équipement de bureau	8 235 938	5 846 552	2 389 386	7 688 759	5 301 748	2 387 011
Machinerie, outillage et équipement*	9 058 325	6 077 214	2 981 111	8 666 586	5 701 844	2 964 742
Terrains	1 880 170	982 237	897 933	1 880 170	934 328	945 842
	191 048 996	120 506 746	70 542 250	177 505 157	109 618 571	67 886 586
Immobilisations en cours	8 140 855		8 140 855	4 846 174		4 846 174
	199 189 851	120 506 746	78 683 105	182 351 331	109 618 571	72 732 760
Subventions reportées	48 454 373	32 154 550	16 299 823	45 836 473	26 709 614	19 126 859

* Les abribus sont regroupés dans Machinerie, outillage et équipement

	31 décembre 2002 \$	31 décembre 2001 \$
9. Crédoiteurs et frais courus		
Fournisseurs	10 278 099	7 165 699
Salaires et déductions à la source à payer	13 199 556	11 736 916
Intérêts courus à payer sur la dette à long terme	860 417	1 037 815
Autres courus et passifs		
Titres de transport	150 782	
Transport adapté Québec métro inc.	182 472	
	24 671 326	19 940 430
10. Revenus reportés		
Subventions - Projet Écolobus	255 998	256 914
Subventions - Frais de refinancement	20 149	22 891
Autres actifs	33 373	56 159
	309 520	335 964

	31 décembre 2002 \$	31 décembre 2001 \$
11. Dette à long terme		
Obligations et billets en monnaie canadienne	56 106 000	58 840 000
Moins : Versements exigibles à court terme	10 824 000	10 670 000
	<u>45 282 000</u>	<u>48 170 000</u>
La répartition de la dette à long terme s'établit de la façon suivante :		
Montant à recouvrer du gouvernement du Québec et du Canada	25 250 670	27 535 496
Partie à la charge de la Ville de Québec	30 855 330	31 304 504
	<u>56 106 000</u>	<u>58 840 000</u>
Les versements estimatifs sur la dette à long terme pour les cinq prochaines années sont les suivants :		Obligations et billets \$
2003		10 824 000
2004		10 604 000
2005		8 112 000
2006		7 239 000
2007		4 601 000
	31 décembre 2002 \$	31 décembre 2001 \$
12. Surplus accumulé affecté		
Surplus affecté - engagements	703 000	850 697
Surplus - Frais d'émission financés à long terme	290 723	311 619
	<u>993 723</u>	<u>1 162 316</u>
13. Financement à long terme des dépenses de fonctionnement		
Frais d'émission	33 235	22 996
Frais de financement	18 828	63 376
	<u>52 063</u>	<u>86 372</u>

14. Montants à pourvoir dans le futur

Les mesures transitoires relatives aux normes comptables en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2000 ont été réparties en fonction des méthodes décrites ci-dessous:

Dépenses :

Les vacances et les bonis de retraite accumulés au 31 décembre 1999 sont amortis sur 20 ans. Les ajustements résultant des normes comptables en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2000 se détaillent comme suit pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

	Solde au 1 ^{er} janvier 2002	Activités financières	Solde au 31 décembre 2002
Dépenses			
Salaires et avantages sociaux	(4 123 887)	229 105	(3 894 782)
	(4 123 887)	229 105	(3 894 782)

15. Engagement contractuel

Le RTC a procédé à un appel d'offres conjoint avec d'autres sociétés de transport du Québec et s'est engagé à prendre livraison de 158 autobus répartis sur les années 2003 à 2007. La valeur de cet engagement est estimée à 86,2 M\$. Également, au printemps 2003, le RTC recevra 45 véhicules provenant d'une commande précédente. La valeur de ces autobus est de l'ordre de 19,5 M\$.

D'autre part, le RTC a signé certains contrats de services pour un montant de 4 781 800 \$ réparti sur les trois prochaines années.

16. Régime de retraite

Le régime de retraite des employés du Réseau de transport de la Capitale prévoit le versement de prestations basées sur le nombre d'années de service et le salaire moyen des cinq années les mieux rémunérées des employés couverts. L'évaluation actuarielle effectuée en date du 31 décembre 2000 établissait le surplus actuariel à 31 126 000 \$.

Des modifications aux dispositions du régime ont été convenues en décembre 2001, lesquelles ont pour effet d'augmenter la provision actuarielle de 10 447 000 \$.

Le surplus résiduel de 20 679 000 \$ servira à compenser la cotisation pour le service courant déficitaire de 16,3 % du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2003.

17. Compétences municipales déléguées ou assumées

Transport adapté du Québec métro inc. (TAQM) est l'organisme dédié au transport des personnes handicapées sur le territoire du RTC. Cette entreprise à but non lucratif est enregistrée en vertu de la troisième partie de la Loi sur les compagnies (Québec) et est dirigée par un conseil d'administration composé de trois membres siégeant également sur le conseil d'administration du RTC. Cet organisme est donc considéré comme étant apparenté au RTC et, à cet égard, les renseignements suivants concernant TAQM sont divulgués :

	<u>2002</u>	<u>2001</u>
• Subvention de fonctionnement :	831 159 \$	665 728 \$
• Ventes de services :	9 626 \$	9 271 \$
• Revenus (dépenses) d'intérêts :	(2 258 \$)	64 052 \$
• Encaissement de la créance :	292 458 \$	233 015 \$
• Perte de l'exercice : Compte tenu des limites fixées à l'égard des subventions versées par le ministère des Transports, la subvention de fonctionnement devant être versée par le RTC s'élève à 831 159 \$ (2001 - 665 728 \$)		
• Au 31 décembre 2002, le RTC avait avancé des sommes totalisant 312 998 \$ à TAQM. (2001 - 1 286 008 \$)		

Les dépenses de TAQM sont subventionnées entre 65 % et 75 % par le ministère des Transports du Québec selon un budget de référence établi par celui-ci. Cette modalité d'application fait partie d'un nouveau cadre financier couvrant les années 2002 à 2004. Le RTC absorbe le solde des dépenses non couvert par le ministère des Transports du Québec et les revenus des utilisateurs.

18. Éventualités

Poursuites

Au 31 décembre 2002, le RTC avait des poursuites en dommages-intérêts totalisant 1 248 000 \$. Dans l'éventualité où il y avait obligation d'acquiescer ces réclamations, en tout ou en partie, le RTC pourra utiliser en premier lieu le passif inscrit aux livres et, par la suite, les ressources financières disponibles ou prévues à son budget annuel de fonctionnement, à un règlement d'emprunt à cet effet ou encourir une perte d'opération dans l'année où les jugements seront connus ou soit une combinaison de ces différentes possibilités. Le RTC ne peut toutefois, à ce jour, déterminer le montant final pour lequel il pourrait être tenu responsable.

19. Autres notes

Certains chiffres comparatifs ont été reclassés pour se conformer à la présentation de l'exercice courant.

20. Budget 2002

Les chiffres du budget qui apparaissent à des fins de comparaison sont ceux adoptés originalement par le conseil d'administration et modifiés par la suite pour tenir compte des virements de crédits et des changements de présentation effectués tels qu'énumérés ci-après:

	Budget initial 2002	Virement de crédits	Changement Présentation	Budget modifié
Revenus				
Autres revenus	2 669 650			2 669 650
Contrats de services	937 540			937 540
Subventions du gouv. du Québec	7 631 130			7 631 130
Taxe sur immatriculation	9 150 000			9 150 000
Usagers	41 804 530			41 804 530
Contribution municipale	48 147 430			48 147 430
Total des revenus	110 340 280			110 340 280
Dépenses de fonctionnement				
Avantages sociaux	11 348 960	(4 440)		11 344 520
Chauffage, électricité, téléphone	1 126 220			1 126 220
Commission sur les ventes	557 100			557 100
Contrat de gestion de l'entretien		158 600	466 000	624 600
Contrat de service - St-Augustin	812 000			812 000
Contribution au transport adapté	949 800			949 800
Coûts de financement - Intérêts	4 256 780		96 210	4 352 990
Coûts d'emploi	2 753 140	8 000		2 761 140
Entretien et opération des véhicules	6 164 120		3 010	6 167 130
Entretien et réparation des bâtiments	1 687 660	27 000	(25 290)	1 689 370
Frais généraux	2 247 930	148 400	1 550	2 397 880
Honoraires professionnels	529 750	210 750	52 397	792 897
Hydrocarbures	8 768 600			8 768 600
Imprévus	1 618 650	(465 350)		1 153 300
Information et promotion	673 950	(27 200)	41 200	687 950
Location	257 300			257 300
Salaires	54 562 310	(55 760)		54 506 550
Dépenses de fonctionnement	98 314 270		635 077	98 949 347
Remboursement en capital				
Transfert à l'état des activités d'investissement	11 155 580			11 155 580
	870 430		193 180	1 063 610
	12 026 010		193 180	12 219 190
Total des dépenses	110 340 280		828 257	111 168 537
Affectations				
Surplus accumulés affectés			(828 257)	(828 257)
Réserves financières et fonds réservés				
			(828 257)	(828 257)

