



# DÉPLACER RÉALISER RÉUSSIR

Rapport d'activités 2012

MOUVEMENT COLLECTIF







## **DEUX PRIX MERCURIADES POUR LA STM!**

La STM s'est particulièrement démarquée dans le cadre du 32<sup>e</sup> concours Les Mercuriades de la Fédération des chambres de commerce du Québec. L'entreprise a reçu deux Mercures Administration publique dans les catégories *Accroissement de la productivité* et *Développement durable*.

Plus de 800 gens d'affaires étaient présents lors de la soirée de gala qui s'est tenue au Palais des congrès de Montréal, le 12 avril 2012, sous la présidence d'honneur de M<sup>me</sup> Monique F. Leroux, présidente et chef de la direction du Mouvement Desjardins. M. Yves Devin, alors directeur général de la STM, a reçu ces prix prestigieux des mains de M. Alain Paquet, alors ministre délégué aux Finances.

---

# LA STM SE DISTINGUE

## En plus des prix Mercuriades, la STM a remporté 14 prix en 2012 :

- Pour une troisième année consécutive, la STM a reçu le Prix d'excellence de la Government Finance Officers Association (GFOA) pour la présentation budgétaire
- Prix Cassies Argent pour la campagne *Mouvement collectif* remis par l'Institute of Communication Agencies
- Prix Best Green Initiative pour la troisième année consécutive lors du gala MetroRail pour l'ensemble des actions vertes de la STM
- Deux prix de leadership remis par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) dans les catégories *Environnement* pour le projet du renouvellement du parc de véhicules destinés aux fonctions de supervision des services de bus et de transport adapté et *Communications marketing* pour la qualité des communications internes entourant la diffusion du *Plan stratégique 2020*
- Prix Facteur D de Mission Design pour l'image de marque de la STM
- La Ligue des Noirs reconnaît le Plan d'accès à l'égalité en emploi de la STM
- Prix Boomerang pour l'application Audiosphère Montréal dans la catégorie *Meilleure application mobile – contenu*

## Des employés et des membres du conseil d'administration ont également reçu des distinctions :

- Prix Guy-Chartrand remis par Transport 2000 Québec à Marie Turcotte, membre du conseil d'administration, pour son engagement envers l'accessibilité universelle du transport collectif
- La Ligue des Noirs a remis à M. Marvin Rotrand le prix Mathieu-Da Costa pour sa lutte pour la justice sociale et la promotion des droits des minorités
- Prix du PDG vert remis à Yves Devin, directeur général, pour sa contribution envers l'adoption de pratiques axées sur le développement durable
- Prix de Grand diplômé de l'Université Laval remis à Yves Devin
- Prix de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) remis à Yves Devin pour sa carrière exceptionnelle à titre de directeur général de la STM
- Prix de l'ACTU remis à Yves Devin pour sa carrière exceptionnelle à titre de directeur général de la STM



Mot du président du conseil d'administration	5
Mot du directeur général	7
Portrait de la STM	8
Main-d'œuvre	10
Achalandage	12
Une entreprise performante	14
Grands projets	16
<i>Plan stratégique 2020</i>	24
Réseau de métro	32
Réseau de bus	34
L'expérience client	36
Service à la clientèle	40
Campagne de valorisation et mobilisation	42
Vente de titres	44
Tarifs	46
Ressources humaines	48
Art et métro	52
Campagne de générosité annuelle	54
Gouvernance	56

# TABLER DES MATIÈRES





# UN AUTRE SOMMET HISTORIQUE

Depuis 2007, la STM a complété avec succès son *Programme d'amélioration des services de transport en commun 2007-2011 (PASTEC)* en augmentant son offre de service globale (métro et bus) de 25 % alors que l'objectif de croissance fixé par le gouvernement du Québec était de 16 %. En 2012, l'offre a ainsi atteint 168,3 millions de kilomètres, et ce, tout en obtenant un taux de satisfaction générale de la clientèle de 88 %, un sommet comparativement à 84 % en 2006. L'engouement des Montréalais pour le transport collectif se confirme avec les résultats d'achalandage de 2012. En effet, nous avons atteint un record historique de 412,6 millions de déplacements, soit une croissance de 1,9 % par rapport à 2011. Cette réussite s'est matérialisée grâce aux efforts et à la mobilisation de tous les employés. Je tiens aussi à souligner la contribution exceptionnelle de M. Yves Devin qui fut notre directeur général de 2006 jusqu'en avril 2012.

Forte de ces résultats, la STM poursuit ses investissements pour le maintien de ses actifs et l'augmentation de son offre de service, conformément à l'ambitieux objectif du *Plan stratégique 2020* d'élever l'achalandage à 540 millions de déplacements en 2020. Bien que ces investissements soient en partie financés par divers programmes des gouvernements du Québec et du Canada, l'impact sur le service de la dette sera majeur. La priorité absolue de la STM est de remplacer les bus, les voitures de métro, les systèmes et les équipements vieillissants. En même temps, la population et la clientèle souhaitent compter sur de nouveaux systèmes de transport collectif. Voilà le véritable enjeu des prochaines années. Si le service de la dette est de 78,9 M\$ en 2013, il sera respectivement de 99,6 M\$ et de 113,6 M\$ en 2014 et 2015.

Il est clair que les ressources financières, qui incluent les contributions soutenues de la clientèle et de l'agglomération, demeureront insuffisantes pour atteindre les objectifs du *Plan stratégique 2020*. Seule une source dédiée, indexée et récurrente permettra d'en assurer adéquatement le financement. Dans la foulée du consensus régional établi au sein de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et dont le rapport a été rendu public le 16 août 2012, la STM préconise depuis plusieurs années une participation accrue des automobilistes de la région de Montréal au financement du transport collectif. L'ouverture démontrée par le gouvernement à étudier ces recommandations constitue une bonne nouvelle pour le transport collectif et pour son développement.

La congestion routière grandissante fait perdre des milliards de dollars à l'économie québécoise et nuit à la qualité de vie des 3,8 millions de résidents de la région de Montréal. Pour en contrer les effets néfastes, il faut plutôt accroître et bonifier l'offre du transport collectif pour répondre aux besoins de mobilité d'une partie des auto-solistes actuels, afin d'effectuer un transfert modal qui stabilisera, voire diminuera la congestion routière. Il s'agit d'une vraie solution gagnant-gagnant, et pour les automobilistes et pour les clients du transport collectif.

La compétitivité, l'attractivité et la qualité de vie des grandes agglomérations urbaines canadiennes dépendent et dépendront d'une mobilité toujours plus efficace des personnes (et non des véhicules) et des marchandises. Ne rien faire et ne pas investir dans les réseaux de transport collectif ne constituent pas des options viables, car cela aurait pour effet d'engendrer des coûts encore plus élevés. Il faut donc établir un financement dédié, indexé et récurrent pour déplacer, réaliser et réussir le transport collectif montréalais!



**MICHEL LABRECQUE**  
Président du conseil d'administration





# DES RÉSULTATS TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS

Cette année encore, la STM a battu son record historique d'achalandage en enregistrant 412,6 millions de déplacements, ce qui représente une croissance de 1,9 % par rapport à 2011. Pour obtenir de tels résultats, l'entreprise a bonifié son offre de service globale depuis 2007, qui a ainsi atteint 168,3 millions de kilomètres. Pour le réseau de bus, cela se traduit par une augmentation de 29,1 %, soit une hausse de 20,3 millions de kilomètres alors que pour le réseau de métro, l'augmentation est de 30,6 %, soit un ajout de 18,3 millions de kilomètres.

La STM a également poursuivi plusieurs grands projets tels que les nouvelles voitures de métro AZUR, y compris les travaux de modification de l'Atelier de petite révision Youville pour être en mesure de recevoir un premier train de neuf voitures à l'automne 2013, la rénovation des stations de métro, le renouvellement du parc de bus et de ses installations, incluant le lancement des travaux de construction du Centre de transport Stinson, des projets liés à l'électrification du réseau de surface et la modernisation des systèmes d'exploitation (iBUS).

Sur le plan de la performance du réseau de métro, plusieurs défis se sont posés, particulièrement durant le premier trimestre de l'année. Au cours de cette période, plusieurs événements, notamment le dynamitage sur le chantier du CHUM et les actes liés aux tensions sociales du « printemps érable », ont paralysé sporadiquement le réseau, et ce, principalement lors des périodes de pointe. Toutefois, la STM a démontré sa capacité de réaction en stabilisant la situation de mai à août, puis en réduisant considérablement les arrêts de service pour les quatre derniers mois de l'année, soit 18 % de moins que la moyenne enregistrée durant la même période de 2008 à 2011. Pour obtenir ce redressement, la Société a mis en place plusieurs mesures pour réduire les interruptions évitables, soit celles qui sont liées à certains comportements de la clientèle. Pour ce qui est de son matériel roulant, les voitures MR-73 ont offert leur meilleure performance de l'histoire. Ces voitures vieilles de 37 ans ont en effet parcouru 576 896 km entre deux pannes de cinq minutes et plus, et ce, malgré le fait qu'elles soient parmi les plus vieilles au monde. Enfin, le Collège impérial de Londres a établi pour une quatrième année consécutive que la performance globale du métro de Montréal en fait le plus productif du monde.

Pour le réseau de bus, la STM a créé la ligne 71 dans le quartier Pointe-Saint-Charles, développé des dessertes de taxi collectif pour les aînés à l'Île-des-Sœurs, à Pointe-Claire et à Dorval, et bonifié l'offre de service de taxi collectif à Senneville. De plus, elle a mis en place quatre nouvelles voies réservées dans le cadre du *Programme de mesures préférentielles pour bus*, portant ainsi son réseau à 147,8 km. Par ailleurs, le grand nombre de chantiers autoroutiers sur le territoire montréalais a provoqué des problèmes de congestion routière, faisant de la ponctualité un défi de tous les instants. Ce faisant, la ponctualité des bus a donc été de 81,8 %, soit légèrement inférieure à la cible prévue qui était de 82,5 %. Il faut aussi noter que la satisfaction de la clientèle à l'égard du service de bus a atteint 82 %, ce qui représente un sommet historique depuis cinq ans.

L'année 2012 fut marquante au plan des relations de travail puisque nous avons renouvelé quatre conventions collectives, ce qui nous permet de garantir une paix durable de six ans avec plus de 95 % des employés. Je tiens d'ailleurs à souligner leur travail soutenu, puisque sans eux nous n'aurions pas connu un tel succès. Au nom du conseil d'administration et du comité de direction, je souhaite saluer le travail accompli par tous les employés qui ont su relever le défi de la croissance de l'achalandage en 2012, et qui sauront répondre aux défis qui nous attendent en 2013 et dans les années à venir pour atteindre les objectifs ambitieux du *Plan stratégique 2020*.



**CARL DESROSIERS**  
Directeur général

## MISSION DE L'ENTREPRISE

La STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et au développement durable. L'entreprise développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré de métro et de bus ainsi qu'un service de transport adapté. Elle assure des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables. Ses clients, ses employés ainsi que ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés, car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

### QUELQUES CHIFFRES

**14<sup>e</sup>**

ENTREPRISE  
EN IMPORTANCE  
AU QUÉBEC

**9 409**

EMPLOYÉS PERMANENTS

BUDGET ANNUEL DE

**1 297 M\$**

VALEUR DE REMPLACEMENT  
DES ACTIFS DE

**14,5 G\$**

### RÉSEAU DE MÉTRO



Le métro comporte quatre lignes totalisant 71 km et desservant 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 78,2 millions de km en 2012.

### RÉSEAU DE BUS



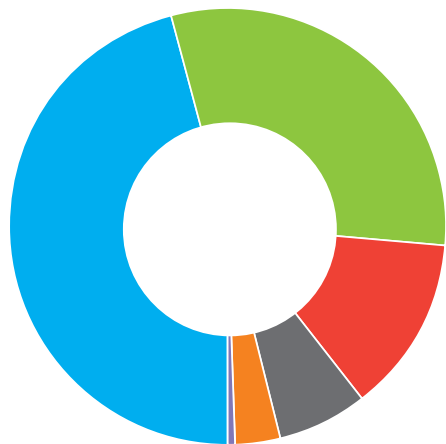
La STM possède un parc de 1 712 bus, dont 8 hybrides et 202 articulés, ainsi que 102 minibus, dont 86 pour le transport adapté et 16 urbains. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit un territoire de près de 500 km<sup>2</sup>. Il compte 219 lignes, dont 167 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 23 sont dédiées au service de nuit. De plus, 147,8 km de mesures préférentielles pour bus, incluant 130,9 km de voies réservées, permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus a atteint 90,1 millions de km en 2012.

### TRANSPORT ADAPTÉ



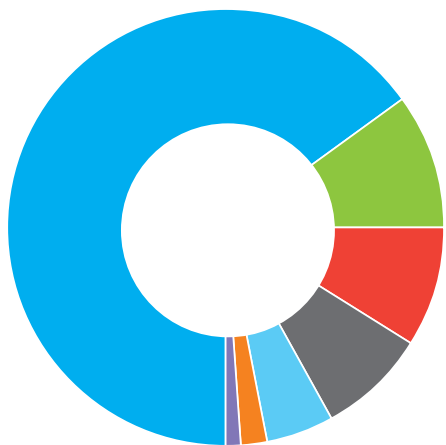
La STM offre un service de transport adapté porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, près de 24 000 clients effectuent annuellement, à l'aide de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de services de taxis réguliers et accessibles, plus de 3,1 millions de déplacements sur l'île de Montréal et en périphérie.

## RÉPARTITION DES REVENUS



	EN MILLIERS DE \$	%
Clients	563 602	46
Agglomération de Montréal	372 900	30
Subventions	160 567	13
Contributions régionales et des municipalités hors de l'agglomération de Montréal	82 034	7
Autres revenus	39 660	3
Excédent reporté	5 721	1
<b>Total</b>	<b>1 224 484</b>	<b>100</b>

## RÉPARTITION DES CHARGES



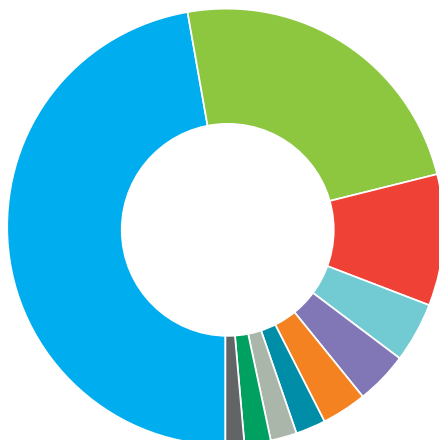
	EN MILLIERS DE \$	%
Rémunération	800 068	65
Énergie, taxes et permis	119 653	10
Intérêts et frais de financement	108 968	9
Services professionnels	103 119	8
Matériel et fournitures	57 213	5
Dépenses diverses	21 487	2
Location	9 914	1
<b>Total</b>	<b>1 220 422</b>	<b>100</b>

**Excédent de l'exercice \*** 4 062

\* Tel que présenté à la page 64 du Rapport financier 2012.

## RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Effectif permanent au 31 décembre 2012



4 446	Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCFP)
2 258	Employés d'entretien Syndicat du transport de Montréal (employés d'entretien – CSN)
927	Employés de bureau syndiqués Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP 2850 – FTQ)
394	Cadres de l'exploitation
385	Professionnels syndiqués Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM
303	Gestionnaires
209	Commis divisionnaires Syndicat des travailleurs et travailleuses de la STM (CSN)
188	Constables et agents de la paix
184	Contremaîtres
115	Professionnels et employés de bureau non syndiqués

# 9 409

EMPLOYÉS PERMANENTS

- Représentation des femmes : 24,29 %
- Représentation des minorités visibles et ethniques : 22,06 %
- Moyenne d'âge : 44,96 ans
- Nombre moyen d'années de service : 10,62 ans
- Admissibilité à la retraite : 1 051 employés
- Départs à la retraite : 256 employés





A

2 HENRI-BO

73



# ACHALANDAGE

En 2012, l'achalandage a atteint 412,6 millions de déplacements, un record dans l'histoire du transport collectif à Montréal, soit une croissance de 1,9 % par rapport à 2011. Cet excellent résultat permet à la STM de présenter une croissance de 13,6 % par rapport au début, en 2007, du *Programme d'amélioration des services de transport en commun* (PASTEC) et ainsi dépasser la cible de 8 % visée par ce programme.

Pour obtenir un tel résultat, la STM a bonifié de façon exceptionnelle son offre de service depuis 2007. Pour le réseau de bus, cela se traduit par une augmentation de 29,1 %, soit une hausse de 20,3 millions de kilomètres, alors que pour le réseau de métro, l'augmentation est de 30,6 %, soit un ajout de 18,3 millions de kilomètres. De plus, le taux de satisfaction générale de la clientèle est passé de 84 % à 88 % entre 2006 et 2012.

## 412,6 M

DÉPLACEMENTS EN BUS  
ET EN MÉTRO :  
UNE HAUSSE DE 1,9 %  
PAR RAPPORT À 2011

## 3,1 M

DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS  
EN TRANSPORT ADAPTÉ :  
UNE HAUSSE DE 6,9 %  
PAR RAPPORT À 2011

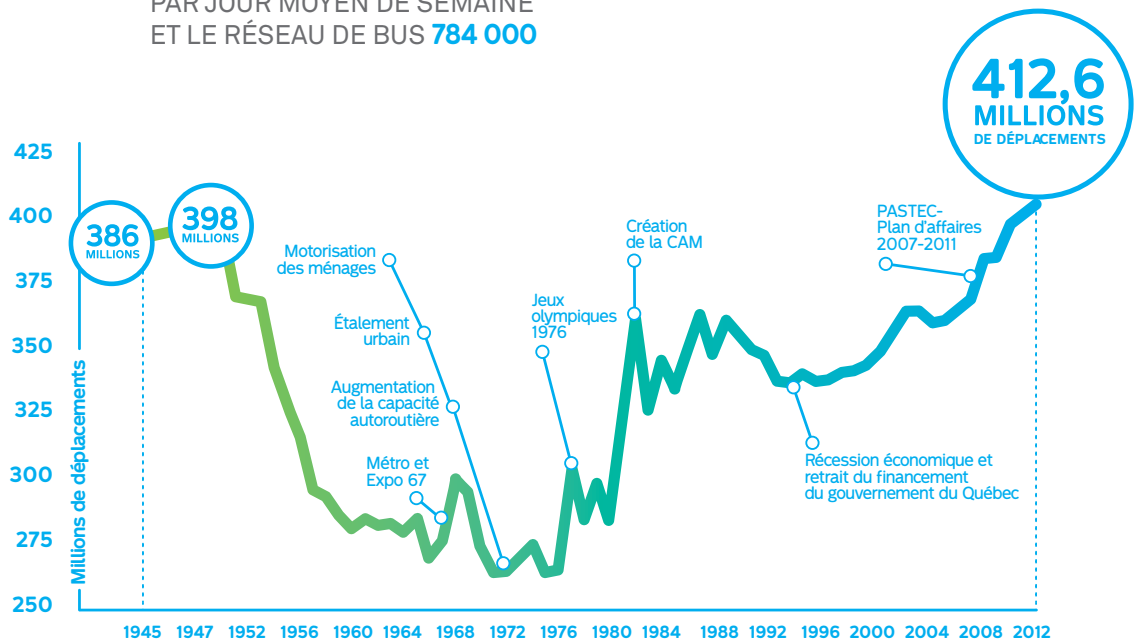
## 1,3 M

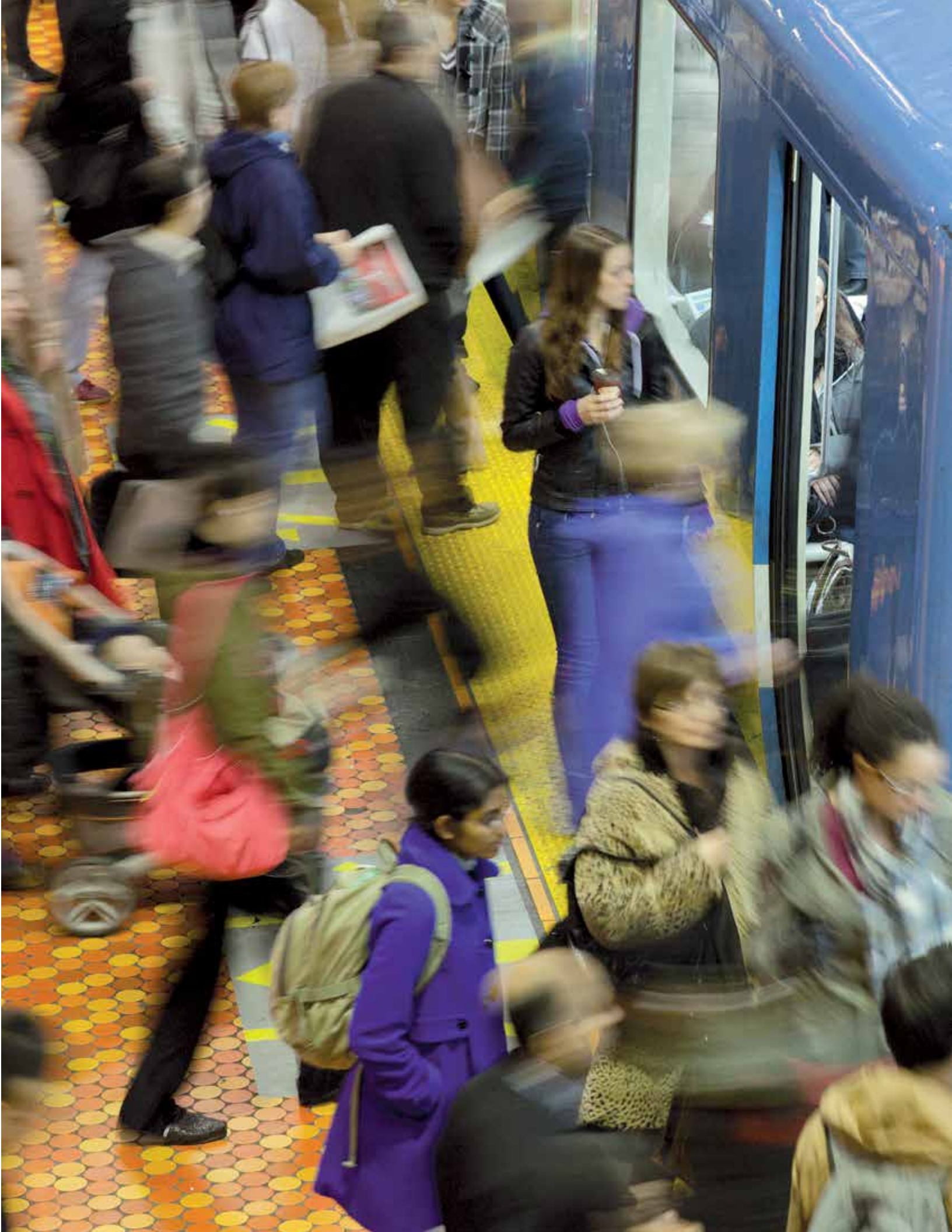
DÉPLACEMENTS PAR JOUR  
MOYEN DE SEMAINE DONT  
**40 %** PAR MÉTRO,  
**31 %** PAR BUS,  
**29 %** PAR LES DEUX MODES  
DE TRANSPORT

LE RÉSEAU DE MÉTRO ASSURE  
AINSI **895 000** DÉPLACEMENTS  
PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE  
ET LE RÉSEAU DE BUS **784 000**

## 88 %

TAUX DE SATISFACTION  
GÉNÉRALE DE LA CLIENTÈLE





# UNE ENTREPRISE PERFORMANTE

D'EXCELLENTE  
COTES DE CRÉDIT

A+

Standard &  
Poor's

Aa2

Moody's

## LE MÉTRO DE MONTRÉAL DEMEURE LE PLUS PRODUCTIF DU MONDE

Pour une quatrième année consécutive, le Collège impérial de Londres a établi que le réseau de métro de la STM se distingue de ses pairs à plusieurs égards, et ce, malgré le fait que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde. D'une part, la STM se classe en première position en ce qui a trait à la productivité de la main-d'œuvre, qui est la plus élevée en termes de kilomètres-voiture. D'autre part, le matériel roulant continue d'afficher un bon taux de fiabilité, ce qui permet à la STM de livrer un service de qualité à sa clientèle. D'ailleurs, l'année 2012 aura été celle où le MR-73 aura offert sa meilleure fiabilité. Le métro de Montréal est en outre considéré comme dégageant l'une des empreintes de carbone les plus faibles du monde.

## DES RÉSULTATS EXCEPTIONNELS AVEC OPUS

En plus d'accroître la rapidité de la perception et la flexibilité tarifaire, OPUS aurait permis de diminuer la fraude et de récupérer quelque 13 M\$ par année.

## PRIX D'EXCELLENCE POUR LE BUDGET 2012 DE LA STM

Pour une troisième année consécutive, la STM a reçu le Prix d'excellence pour la présentation budgétaire de la Government Finance Officers Association (GFOA). Cette association, qui regroupe des représentants gouvernementaux des États-Unis et du Canada, décerne ce prix d'excellence aux administrations publiques qui produisent un document répondant à la fois aux critères de qualité d'un document de politique générale, d'un guide d'activité, d'une publication de planification financière et d'un outil de communication.

## UNE ENTENTE GAGNANTE

Dans le cadre du renouvellement de la convention collective avec le Syndicat des employés d'entretien survenu en mai 2012, les parties ont convenu de renouveler l'entente sur l'amélioration de la performance pour la période 2012 à 2017. La portée de l'entente a été élargie pour s'étendre à l'entretien du matériel roulant du réseau de métro\*.

En misant de nouveau sur la mobilisation des employés, la reconnaissance des gains de performance et le partage des économies, la STM et ses employés d'entretien ont gagné le pari d'améliorer la performance comme le démontrent clairement les chiffres :

- Le nombre de kilomètres des bus en service est passé de 69,8 millions en 2006 à plus de 90,1 millions en 2012, représentant une hausse significative de l'offre de service de 29 %;
- Le taux d'immobilité (disponibilité des bus) a diminué de 22,9 % en 2007 à 16,3 % en 2012, soit une amélioration équivalente à 113 bus supplémentaires sur la route selon le parc au 31 décembre 2012;
- Le coût kilométrique de référence était de 1,22 \$ (2007 indexé) et il a diminué à 1,03 \$ en 2011. Avec la diminution du taux d'immobilité, ces résultats ont permis à la STM de réaliser des économies cumulatives de 34,3 M\$ à la fin de la première entente;
- Malgré le fait que la référence soit maintenant l'année 2011, la première année de la nouvelle entente permet une économie de 2,5 M\$ à l'entretien des bus et de 1,6 M\$ à l'entretien du matériel roulant du métro, et ce, pour un total de 4,1 M\$.

\*Pour le réseau de métro, l'indicateur de performance pour déterminer les économies est le coût kilométrique, et l'indicateur pour déclencher le paiement est le taux de livraison des trains. Pour le réseau de bus, les indicateurs de performance pour déterminer les économies sont demeurés les mêmes (coût kilométrique et taux de disponibilité), ainsi que l'indicateur pour déclencher le paiement (taux de livraison du service), mais ont été actualisés en fonction des résultats de l'année 2011, qui devient la nouvelle année de référence pour les deux réseaux. Dans les deux directions, un comité paritaire d'amélioration de la performance est en place afin notamment de discuter des enjeux et problématiques ainsi que de recommander des solutions.

## LA GOUVERNANCE À LA STM RECONNUE DE NOUVEAU

Au cours des dernières années, la STM a mis en œuvre de nombreuses mesures pour moderniser sa gouvernance. Dans le but de faire le point sur le travail accompli, la Société a mandaté l'École nationale d'administration publique de lui fournir une évaluation de ses pratiques en matière de gouvernance. Ce mandat a été réalisé sous la direction de M. André Dicaire, ex-secrétaire général du gouvernement du Québec. Le rapport souligne que les initiatives mises de l'avant au cours des dernières années démontrent une intégration réussie des grands principes de la gouvernance que sont la responsabilisation, l'efficacité, l'intégrité et la transparence. Ce rapport confirme les résultats obtenus en 2011 dans la recherche dirigée par la Washington Metropolitan Area Transit Authority en matière de gouvernance.



## PASTECC

En 2012, la STM a augmenté son offre de service de 4 %. Dans le cadre du *Programme d'amélioration des services de transport en commun* (PASTECC), les mesures suivantes ont été mises de l'avant :

- ▶ Création de la ligne 71 – Du Centre dans le quartier de Pointe-Saint-Charles avec accès aux principaux générateurs de déplacements ainsi qu'aux stations de métro Lionel-Groulx, Charlevoix et LaSalle;
- ▶ Développement de dessertes par taxi collectif pour les aînés à l'Île-des-Sœurs, Pointe-Claire et Dorval;
- ▶ Bonification de l'offre de taxi collectif à Senneville.

De plus, en prévision des travaux de réfection de l'échangeur Turcot, quatre nouvelles lignes de bus express ont été créées afin d'assurer la mobilité de la clientèle provenant de l'Ouest de l'île, à destination du centre-ville :

- ▶ Lignes 405 – Express Bord-du-Lac, 425 – Express Anse-à-l'Orme et 485 – Express Antoine-Faucon, toutes à destination de la station de métro Lionel-Groulx;
- ▶ Ligne 475 – Express Dollard-des-Ormeaux, faisant le lien entre le stationnement incitatif du Centre civique et la station de métro Côte-Vertu.

Par ailleurs, le réaménagement du carrefour Henri-Bourassa/Pie-IX a donné lieu au prolongement de certains voyages de la ligne 139 – Pie-IX jusqu'à un stationnement incitatif situé à Laval.

Afin de faciliter la compréhension de l'utilisation de son réseau de bus, la STM a introduit les familles de service. Ainsi, cinq familles ont été créées : réseau local (lignes 10 à 299), réseau 10 max (lignes 10 à 250), réseau de nuit (lignes 300 à 399), réseau express (lignes 400 à 499) et le réseau de navettes (lignes 700 à 799).

Finalement, quatre nouvelles voies réservées ont été aménagées sur les axes Saint-Jean et Sherbrooke Ouest, dans le cadre du *Programme de mesures préférentielles pour bus* (MPB), ainsi que sur les axes Pie-IX et Léger dans le cadre des mesures de mitigation reliées aux grands chantiers.







## NOUVELLES VOITURES DE MÉTRO AZUR

La conception des prochaines voitures de métro s'est poursuivie au cours de l'année. Le Consortium Bombardier-Alstom (CBA) a débuté la production des voitures tout en planifiant la phase d'essais qui sera menée sur la piste spécialement conçue à l'usine de La Pocatière.

Entre-temps, la STM a engagé près de 110 M\$ dans plusieurs travaux préparatoires à l'arrivée des nouvelles voitures, notamment le réaménagement majeur de l'Atelier de petite révision Youville, réalisé à plus de 70 %; la conception et la mise en service de simulateurs de conduite compacts pour les opérateurs; le rehaussement de certains quais des stations devant être munies d'ascenseurs; la correction d'interférences d'équipements en tunnel avec les prochaines voitures; la transformation des programmes de formation nécessaires à l'exploitation des prochains trains utilisant une technologie de simulation et d'apprentissage en ligne; la finalisation de la conception du système radio à large bande (SRLB) et le début des travaux d'installation en tunnel.

La phase de conception des voitures a nécessité à elle seule près de 660 rencontres d'ingénierie, plus de 6 000 avis formels échangés avec le CBA et plusieurs rencontres avec les fournisseurs. Dans la foulée des consultations réalisées depuis le début de ce projet majeur, un vaste sondage a permis de trouver un nom aux futures voitures. Ainsi, en mai, le nom AZUR a été retenu parmi les 6 000 propositions soumises par les employés et la clientèle.

Le 1<sup>er</sup> juin, la STM, qui s'est associée à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain pour le Forum stratégique sur les transports, a dévoilé en primeur la future voiture du métro de Montréal, et ce, en présence de nombreux élus montréalais et québécois et de membres de la communauté d'affaires. Puis, du 8 juin au 2 juillet, l'exposition d'une voiture modèle grandeur réelle à la station Berri-UQAM a permis à des milliers de clients de découvrir ses attraits et d'émettre leurs commentaires auprès des experts de la STM. Le public a aussi eu l'occasion de visiter la voiture modèle stationnée sur l'avenue McGill College lors de l'événement *Roulez plus vert et économisez* tenu en septembre dans le cadre de la journée *En ville sans ma voiture*. Rappelons que le premier train de neuf voitures sera soumis à différents tests dans le réseau de la STM à l'automne 2013.

## RÉNO-MÉTRO

Regroupés sous le vocable Réno-Métro, la phase I de Réno-Infrastructures, les phases I, II, III de Réno-Systèmes ainsi que le programme Embelli-Stations ont permis la poursuite des travaux de modernisation du réseau de métro, qui visent l'amélioration et le maintien en bon état des équipements fixes et des infrastructures.

Cette année, la STM a procédé à l'amorce ou à la réalisation de plusieurs projets d'envergure, principalement effectués en station et en tunnel, tels que la canalisation des eaux de ruissellement dans la voûte de quatre stations, ainsi que le remplacement des escaliers fixes des stations Mont-Royal, Fabre, Outremont, Parc, De Castelnau et Université-de-Montréal. De plus, l'entreprise a réalisé des travaux de réfection majeure à l'édicule Saint-Mathieu de la station Guy-Concordia, en plus de la modernisation des plafonds d'un autre secteur de cette station. Des rénovations ont également débuté à la station McGill, laquelle est maintenant pourvue de nouveaux finis muraux.

Au plan des équipements fixes, des travaux d'envergure ont débuté : la construction d'un nouveau poste de ventilation mécanique qui desservira les stations Place-d'Armes et Square-Victoria, ainsi que la réfection majeure de la station Champ-de-Mars afin de la rendre accessible universellement en y ajoutant trois ascenseurs, dont un reliant le tunnel souterrain menant au Centre de recherche du CHUM. Le remplacement de la sonorisation des vingt dernières stations du réseau qui n'avaient pas encore fait l'objet de rénovations a aussi débuté en 2012 et s'achèvera en 2013. La construction du poste de ventilation mécanique Fleury, débutée en 2011, s'est poursuivie et elle se terminera en 2013. Les travaux associés aux appareils de voie sur des traverses de bois vont bon train et le remplacement de ces traverses par des pièces de béton coulées sur place, fruit d'une innovation interne unique au monde, se poursuivra jusqu'en 2017. Le projet de remplacement des attaches de rail s'est amorcé en 2012 par l'octroi d'un contrat de développement et de fabrication d'attaches spéciales qui pourront être remplacées sans avoir à soulever le rail. Ces travaux débiteront en 2013.

Finalement, dans le cadre du programme Embelli-Stations, la STM a effectué divers travaux : aménagements paysagers, ajout d'éclairage, réparation de trottoirs, crépis de fondation, peinture et fenestration dans les stations Cadillac, Parc, Jarry, Peel, Angrignon, Joliette, Viau, Fabre, Pie-IX, Charlevoix, Assomption, Georges-Vanier, Frontenac, Atwater, Verdun, Saint-Michel, Jean-Talon et de l'Église.





## Mise en exploitation du nouveau centre de contrôle

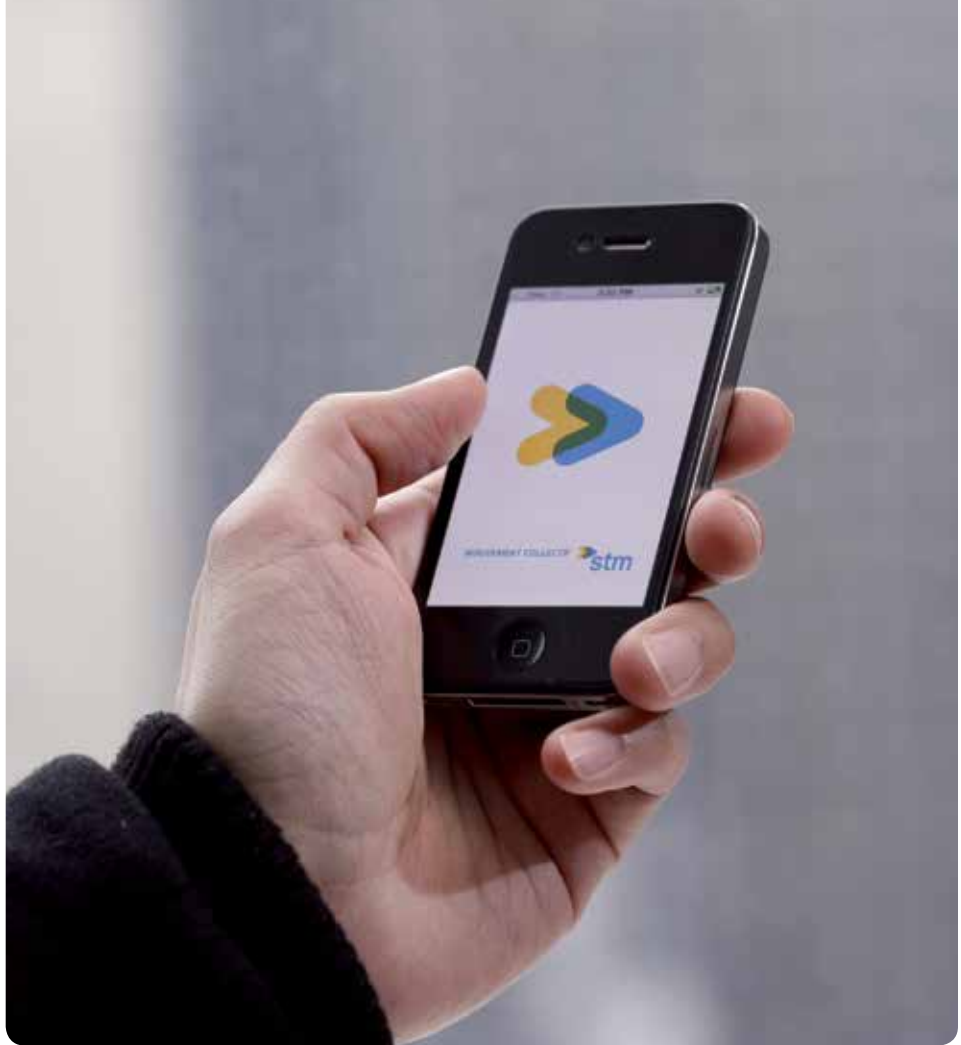
La mise en service de la commande centralisée, le cerveau informatique du métro de Montréal, a permis à la STM en mars 2012 de déployer un système moderne, performant et surtout évolutif. Il assure une gestion intégrée de toutes les données du métro afin d'offrir à la clientèle des déplacements fiables, sécuritaires et fluides sur les quatre lignes du réseau.

## Réfection majeure de la station Berri-UQAM

La STM a débuté en 2010 une importante cure de rajeunissement de la station la plus achalandée du réseau avec 12,7 millions d'entrées. Les travaux de rénovation visent notamment le retrait et la stabilisation de la majorité des murs de blocs et des différents parements architecturaux, ainsi que de certains plafonds dans les zones accessibles au public. Les pastilles grises, qui habillaient cette station centrale depuis son inauguration en 1966, ont disparu progressivement pour laisser place à un fini temporaire.

À la suite de cette première étape, la STM procédera à la réfection de la majorité des composantes mécaniques, électriques et architecturales de la station. L'ensemble des travaux intérieurs (phase 1), qui représentent au total des investissements de 90,2 M\$, se déroulent sur sept ans (2010-2017) et permettront notamment la mise en évidence de la signalétique, tout en respectant la valeur patrimoniale de la station. Par ailleurs, des travaux de réfection, touchant notamment la membrane d'étanchéisation et les alentours de la station, seront réalisés dans le cadre d'une phase ultérieure du programme Réno-Infrastructures.

# GRANDS PROJETS



## iBUS

La STM a octroyé en septembre le contrat pour l'acquisition et la mise en service d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), qui constitue l'élément central du projet iBUS, prévu au *Plan stratégique 2020*. Ce contrat comprend la fourniture de la solution technologique (GPS, logiciels, ordinateurs de bord, consoles, systèmes audio), les afficheurs, les bornes d'information, le système de radiocommunication et l'installation. Ainsi, la STM procédera, vers la fin de 2014, à l'installation graduelle du SAEIV dans ses bus et ses véhicules de service, et ce, après les phases de conception et une période de tests et d'essais.

Grâce à ce projet évalué à 200 M\$, la STM pourra améliorer la ponctualité des bus avec une gestion du parc en temps réel, augmenter la vitesse commerciale sur les voies express et réservées, réduire l'entassement de la clientèle dans les bus, assurer une meilleure coordination avec le réseau de métro et les trains de banlieue, et améliorer la sécurité des chauffeurs et de la clientèle.



# CENTRE DE TRANSPORT STINSON

La première phase du projet du Centre de transport Stinson s'est terminée en 2012 selon les échéanciers et les budgets prévus. Cette phase consistait en la préparation et la décontamination du terrain, la démolition des bâtiments et la construction des fondations périmétriques.

La deuxième phase, qui a débuté vers la fin de 2012, consiste en la construction du bâtiment et son aménagement extérieur en vue d'une mise en service en janvier 2014. Situé dans l'arrondissement de Saint-Laurent, en bordure des rues Stinson et Montpellier, ce bâtiment de deux étages, d'une superficie totale de plancher de 38 400 m<sup>2</sup>, abritera 300 bus, soit 200 bus réguliers et 100 bus articulés, et pourra accueillir plus de 750 employés. C'est le seul centre de transport où la circulation des véhicules se fera entièrement à l'intérieur du bâtiment. C'est également le premier bâtiment de la STM où des principes d'accessibilité universelle sont intégrés dès la construction.

La STM vise à obtenir l'accréditation LEED Or pour ce bâtiment, ce qui serait une première au Canada et qui s'inscrit dans l'engagement de la STM à placer le développement durable au cœur de ses actions.







## ÉLECTRIFICATION DU RÉSEAU DE SURFACE

Conformément à l'objectif qu'elle s'est fixée dans son *Plan stratégique 2020* de se doter uniquement de véhicules électriques à partir de 2025, la STM a franchi plusieurs étapes en 2012.

### Bus hybrides

En juillet 2012, la STM ainsi que les huit autres sociétés de transport collectif du Québec ont attribué un contrat d'achat regroupé à l'entreprise québécoise Nova Bus pour l'acquisition de 509 bus réguliers d'ici 2016 avec option pour les années 2017 et 2018. Il s'agit de bus à propulsion hybride diesel-électrique, une technologie qui a été testée en 2008-2009 par la STM et la Société de transport de l'Outaouais grâce à l'appui financier de Transports Canada et du ministère des Transports du Québec (MTQ) et qui a démontré une économie moyenne de diesel de 30 % par rapport au bus diesel régulier. Ces résultats ont été si convaincants que ce type de bus devient maintenant le bus standard pour l'ensemble des sociétés de transport collectif du Québec. La STM compte en acquérir 203 au cours des trois prochaines années et les premiers bus seront livrés à l'été 2014.



## Midibus électriques

Le conseil d'administration a approuvé l'octroi d'un contrat pour l'acquisition de sept midibus de la compagnie américaine Design Line en mai 2012. La STM effectuera les premiers tests sur ces véhicules entièrement électriques à l'automne 2013 et ceux-ci commenceront à circuler dans le secteur du Vieux-Montréal à l'été 2014.

## Trolleybus

Au début de l'année, une étude d'implantation d'un réseau de trolleybus a été lancée en collaboration avec la Ville de Montréal, le MTQ et Hydro-Québec. Cette étude a pour objectif de définir le réseau optimal et ses paramètres, et d'évaluer les coûts d'implantation du projet. Les conclusions de l'étude seront connues au printemps 2013. À l'heure actuelle, le trolleybus est la seule technologie qui permettrait à la STM d'électrifier son réseau de bus régulier tout en maintenant ses standards de performance basés sur la fiabilité, la vitesse et l'autonomie énergétique.

## Tramways

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain a présenté en octobre 2012 les résultats des travaux du groupe de réflexion sur le financement du tramway auquel la STM participait depuis 2011. En plus d'évaluer différentes approches pour financer les coûts d'investissement d'un projet de tramway à Montréal, le rapport formule plusieurs recommandations au promoteur de ce projet, soit la Ville de Montréal.

## Voitures de service électriques

La STM a fait l'acquisition de deux Chevrolet Volt en décembre 2011. L'essai de ces véhicules tout au long de 2012 a été concluant, si bien que la Société compte au cours des prochaines années continuer son programme de remplacement des véhicules de service par des véhicules éco-énergétiques (électriques, hybrides ou à faible consommation).

# PLAN STRATÉGIQUE 2020

Préparé conformément à la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, le *Plan stratégique 2020* a été adopté par le conseil d'administration de la STM le 7 septembre 2011, par le conseil d'agglomération de Montréal le 27 octobre 2011 et par la Communauté métropolitaine de Montréal le 14 juin 2012. Cet ambitieux plan propose d'effectuer 540 millions de déplacements annuellement en 2020 et ainsi d'assurer les besoins de mobilité de la population en offrant l'un des systèmes de transport collectif les plus performants en Amérique du Nord, s'appuyant à long terme sur des réseaux de métro et de surface entièrement électrifiés.

## PRIORITÉS

1

DÉVELOPPER LES SERVICES

2

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA MISE EN MARCHÉ

3

ATTIRER, DÉVELOPPER ET MOBILISER LES TALENTS

## STRATÉGIES

1. Rénover, prolonger le réseau de métro et augmenter l'offre de service
2. Améliorer l'offre de service tout en diversifiant le réseau de bus
3. Mettre en service la première ligne de tramway
4. Collaborer à la mise en place de tout projet de transport collectif sur le territoire de l'île de Montréal
5. Renforcer l'offre de service en transport adapté
6. Développer l'image de marque *Mieux respirer*
7. Implanter un programme sur la qualité de service
8. Améliorer la fiabilité et la ponctualité du service
9. Améliorer la qualité de l'information à la clientèle
10. Offrir un environnement sécuritaire, convivial et agréable
11. Appliquer les mesures d'accessibilité universelle
12. Diversifier l'offre tarifaire
13. Déployer des moyens novateurs pour recruter du personnel et développer leurs compétences
14. Poursuivre l'effort de mobilisation des employés et des gestionnaires
15. Poursuivre la dynamique collaborative des relations de travail
16. Contribuer à créer un milieu de travail sain, sécuritaire et inclusif

## PRIORITÉS

4

OPTIMISER LA  
GESTION DES  
INVESTISSEMENTS

5

AMÉLIORER  
DAVANTAGE  
LA PERFORMANCE

6

FAIRE DU DÉVELOPPEMENT  
DURABLE L'ÉLÉMENT CENTRAL  
DE TOUTES LES DÉCISIONS

## STRATÉGIES

17. Générer de la valeur ajoutée lors du renouvellement des actifs

18. Optimiser la gestion du portefeuille de projets et améliorer la réalisation des projets

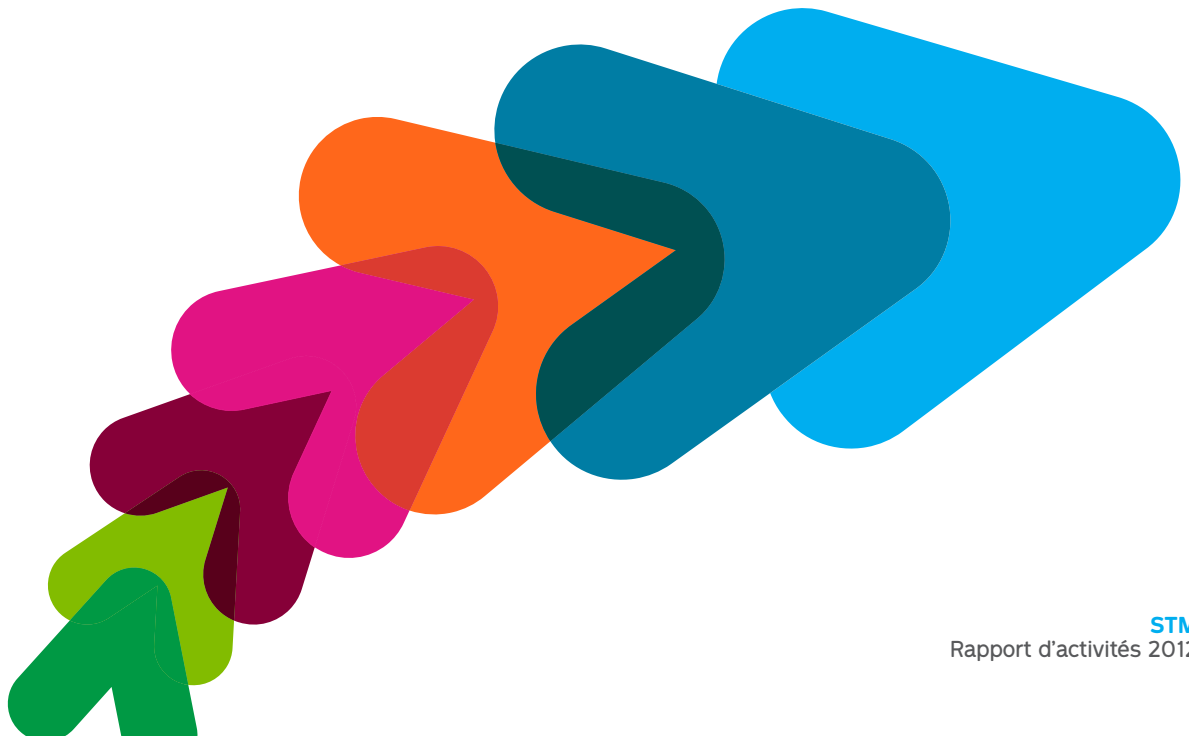
19. Augmenter et diversifier les revenus

20. Exercer un contrôle rigoureux des dépenses

21. Participer à l'effort gouvernemental d'électrification des transports

22. Réduire l'empreinte écologique de l'entreprise

23. Promouvoir le développement durable



## LES ASSISES DU PLAN STRATÉGIQUE 2020

### Le transport collectif, un moyen de transport privilégié

Les propositions de la STM s'inscrivent dans la foulée des orientations énoncées dans la *Politique québécoise du transport collectif* du ministère des Transports du Québec, dans le *Plan de transport* de la Ville de Montréal, dans le *Plan de développement durable de la collectivité montréalaise* et dans la *Vision 2025* de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), qui visent notamment à faire du transport collectif le moyen de transport privilégié de déplacement dans la région de Montréal.

### Le rôle stratégique du transport collectif dans la réduction des émissions de GES

Lors de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques en 2005, la Ville de Montréal s'engageait, en signant la *Déclaration des maires et des dirigeants municipaux sur les changements climatiques*, à réduire de 30 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) pour 2020. À la suite de la Conférence de Copenhague en 2009, ce fut au tour du gouvernement du Québec de se fixer une cible, soit 20 % de réduction pour 2020 par rapport à 1990. Au Québec, le secteur des transports est le principal producteur d'émissions de GES, dans une proportion de 43 % de ceux émis en 2010.

### Vers un transport collectif électrifié, une première en Amérique du Nord

Conformément à la volonté du gouvernement du Québec d'encourager le développement d'une filière de transport électrique et de son nouveau *Plan d'action 2011-2020* sur les véhicules électriques, la STM prévoit que tous ses nouveaux véhicules seront munis d'une propulsion électrique à compter de 2025.

### Le transport collectif, un acteur important de l'économie du Québec

Le transport collectif engendre une activité économique importante pour le Québec. Selon l'étude publiée en novembre 2010 par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, les organismes de transport collectif de la seule région métropolitaine ont injecté dans l'économie 1,8 G\$, générant une valeur ajoutée de 1,1 G\$, et ont soutenu 14 110 emplois-années, dont 10 595 emplois directs et 3 515 emplois indirects chez leurs fournisseurs. Ses effets sont importants sur l'économie du Québec :

- ▶ Son impact sur l'économie québécoise est près de trois fois supérieur à celui du transport privé par automobile, en raison du taux d'importation beaucoup plus faible;
- ▶ Le coût unitaire d'un déplacement d'un passager par kilomètre est trois fois moins élevé que le transport privé en automobile, ce qui fait économiser près de 800 M\$ en frais de déplacement aux utilisateurs montréalais. Cette économie se traduit par un pouvoir d'achat accru des ménages qui peut être consacré à l'alimentation, au logement ou aux loisirs, et par des retombées économiques deux fois plus importantes pour la région de Montréal;
- ▶ Son bénéfice sur les recettes du gouvernement du Québec est évalué à 217 M\$ et s'élève à 86 M\$ pour le gouvernement du Canada;
- ▶ Le coût global de la congestion dans la région de Montréal est évalué à 1,4 G\$ et représente une augmentation annuelle de 10,5 % pour la période 1995-2000.



# LES FACTEURS D'INFLUENCE

Pour atteindre son objectif d'effectuer 540 millions de déplacements en 2020, la STM devra adapter continuellement ses services et ses pratiques aux différents facteurs qui auront un impact déterminant sur ses activités. Les facteurs suivants auront un effet direct sur la composition de la demande en transport collectif, et conséquemment, sur son offre de service et son achalandage : la tendance observée dans le marché des déplacements, l'urbanisation du territoire, les facteurs démographiques, l'évolution de l'emploi, le développement immobilier de même que les caractéristiques urbaines de Montréal, la motorisation grandissante des ménages et l'évolution à la hausse des prix du pétrole.

## LES QUATRE CONDITIONS DE SUCCÈS POUR RÉUSSIR LE *PLAN STRATÉGIQUE 2020*

### 1. Un financement dédié, indexé et récurrent

Au cours des prochaines années, les contributions soutenues de la clientèle, de l'agglomération de Montréal et des autres villes de la région métropolitaine demeureront insuffisantes pour atteindre les objectifs du *Plan stratégique 2020*. La Société doit pouvoir compter sur une reconduction et une majoration des sources actuelles, voire la mise en place de nouvelles sources de financement dédiées, indexées et récurrentes pour financer le développement de son offre de service et mettre en place de nouveaux modes de transport.

La pérennité et la bonification des politiques et des programmes existants instaurés par le gouvernement du Québec, tels que la *Politique québécoise du transport collectif*, le programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services de transport en commun, le programme d'aide régulier au transport collectif et celui du transport adapté et la Société de financement des infrastructures locales (SOFIL), revêtent une importance stratégique. Afin de réaliser son *Plan stratégique 2020*, qui lui permettra à la fois d'assurer la qualité du transport collectif et de contribuer à l'objectif de réduction des émissions de GES, la STM devra compter sur des sources de revenu additionnelles pour financer les coûts de maintien et de développement.

### 2. Une nouvelle gouvernance régionale

La question de la gouvernance en matière de transport collectif dans la région de Montréal doit être revue afin de faciliter la prise de décision et la réalisation des projets. La STM souhaite que la CMM voit son rôle consolidé en matière de transport et qu'elle obtienne tous les pouvoirs requis pour poursuivre une stratégie intégrée et multisectorielle visant à assurer la compétitivité de l'agglomération de Montréal et de la région métropolitaine.

### 3. Un développement urbain favorable au transport collectif

En prenant les mesures appropriées, les autorités locales et régionales peuvent apporter un meilleur équilibre dans le partage de l'espace public. Elles peuvent augmenter l'attractivité des quartiers centraux par des aménagements et des designs urbains de qualité; encourager un partage de la voie plus favorable au transport collectif sur le réseau artériel métropolitain, compte tenu du nombre de personnes déplacées et non pas du nombre de véhicules qui y circulent; et privilégier un développement plus favorable au transport collectif et aux autres solutions de rechange à l'auto-solo. Dans le cadre de la consultation menée par la CMM sur la version préliminaire du *Plan métropolitain d'aménagement et de développement*, la STM a présenté un mémoire incluant une vingtaine de recommandations. Elle affirme ainsi sa conviction que seule une approche globale et intégrée, conjuguant un aménagement plus efficient du territoire à des mesures de transport collectif, permettra de développer la région montréalaise de façon durable.

### 4. Des mesures de gestion de la demande à l'auto-solo

La STM compte sur les municipalités de l'agglomération de Montréal et le gouvernement du Québec pour instaurer des mesures qui vont inciter un certain nombre d'automobilistes à changer leurs habitudes de transport. Elle est d'avis qu'il faut éviter une hausse de la capacité routière et autoroutière de la région afin d'assurer une meilleure compétitivité du transport collectif. De même, la gestion des stationnements devrait être revue de manière à favoriser une demande accrue en transport collectif.

## LE CADRE FINANCIER 2011-2020

### Les investissements

Afin d'atteindre les objectifs d'amélioration du service au cours des prochaines années, le *Plan stratégique 2020* prévoit des investissements totaux de 11,5 G\$ pour les secteurs métro, bus et tramway. Cette somme se répartit ainsi : 6,2 G\$ pour le maintien des actifs, 3,7 G\$ pour le développement et 1,6 G\$ pour les prolongements de métro. Près de 58 % des projets de maintien priorités sont autorisés ou en voie d'autorisation par le ministère des Transports du Québec et 20 % des projets de développement sont déjà autorisés par le MTQ dont les voitures de métro, l'achat de bus et le programme de mesures préférentielles pour bus (MPB).

### Répartition des projets d'investissements 2011-2020 de 11,5 G\$

#### MAINTIEN DES ACTIFS

PROJETS	M\$
1 Remplacement de 342 voitures de métro MR-63 par des MPM-10 *	1 513
2 Modification des ateliers MPM-10 *	262
3 Réno-Systèmes phase II *	122
4 Réno-Systèmes phase III * et IV	995
5 Remplacement des bus *	717
6 Station Berri-UQAM - réfection majeure phase I *	86
7 Réno-Infrastructures métro phase I * et II	500
12 Remplacement des voitures de métro MR-73	917
14 Remplacement des systèmes d'exploitation (iBUS) *	199
15 Réfection d'infrastructures réseau de bus (Saint-Denis et Crémazie)	444
20 Autres projets de maintien	443
<b>Total</b>	<b>6 198</b>

#### OPTIMISATION ET DÉVELOPPEMENT

PROJETS	M\$
8 Ajout de 126 voitures de métro (achalandage * et prolongement)	557
9 Infrastructure pour le réseau de bus (nouveau centre de transport) *	278
10 Acquisition de bus *	565
11 Programme de mesures préférentielles pour bus (MPB) * (partiellement)	153
13 Modification des ateliers pour remplacement des voitures MR-73	654
16 SRB Henri-Bourassa	307
17 Prolongements du métro	1 610
18 Tramway Centre-ville – Côte-des-Neiges	1 122
19 Autres projets d'optimisation et de développement	40
<b>Total</b>	<b>5 286</b>

\* Projets pour lesquels la STM a obtenu une autorisation du MTQ, que ce soit par le PQI 2010-2014 ou par le programme SOFIL.



## Le financement des investissements

Les investissements nécessaires aux réseaux de métro, de bus et de tramway totalisent 11,5 G\$. En se basant sur les programmes déjà en place, le financement proviendrait du gouvernement du Canada (0,86 G\$ ou 7 %), du gouvernement du Québec (7,5 G\$ ou 65 %) ainsi que de la Ville de Montréal et de la STM (3,2 G\$ ou 28 %).

### SOURCES DE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS POUR LA PÉRIODE 2011-2020

EN M\$		FINANCEMENT GOUVERNEMENTAL		MONTRÉAL		NOUVELLES SOURCES
SECTEURS	INVESTISSEMENTS	FÉDÉRAL Comptant	PROVINCIAL Dette	VILLE Comptant	STM Comptant/ Dette	AUTRES
Secteur métro	5 735	18	4 355	4	1 359	-
Secteur bus et transport adapté	3 017	792	1 527	240	458	-
Secteur tramway	1 122	-	-	-	-	1 122
Prolongements de métro	1 610	-	1 610	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11 484</b>	<b>810</b>	<b>7 491</b>	<b>244</b>	<b>1 816</b>	<b>1 122</b>

## Le financement supplémentaire requis

La réalisation du *Plan stratégique 2020* requiert un financement supplémentaire dès les prochaines années. En 2020, ce financement s'élèvera à 262 M\$, dont 68 M\$ pour l'exploitation courante et le développement de service associés aux secteurs bus, métro, tramway et transport adapté, et 194 M\$ pour les programmes d'immobilisation liés au maintien et au développement. Les projections financières du cadre 2011-2020 ont été élaborées sur la base du maintien et de la reconduction des paramètres financiers, incluant ceux dédiés au métro, des programmes et des initiatives des gouvernements et des contributions directes et indirectes de l'agglomération de Montréal.

### CADRE FINANCIER 2011-2020 : PRÉVISIONS SELON LES SOURCES ACTUELLES DE FINANCEMENT (M\$)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>SOURCES DE REVENUS</b>										
Clients	514	533	549	564	607	643	709	754	802	850
Autres	39	36	37	38	38	40	41	43	45	46
Gouvernements	229	257	298	363	472	611	732	798	872	909
Agglomération de Montréal	390	395	405	415	425	435	445	455	465	475
Taxe sur l'immatriculation des véhicules	19	25	30	30	30	30	30	30	30	30
Taxe sur les parcs de stationnement	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Quotes-parts indexées	352	351	356	366	376	386	396	406	416	426
Régionales	90	88	88	88	88	88	88	88	89	89
Financement supplémentaire requis	0	64	106	145	162	196	236	254	265	262
	<b>1 262</b>	<b>1 373</b>	<b>1 483</b>	<b>1 613</b>	<b>1 792</b>	<b>2 013</b>	<b>2 251</b>	<b>2 392</b>	<b>2 538</b>	<b>2 631</b>
<b>CHARGES</b>										
Rémunération et biens et services	1 024	1 103	1 157	1 213	1 267	1 329	1 425	1 489	1 552	1 604
Investissements	238	270	326	400	525	684	826	903	986	1 027
	<b>1 262</b>	<b>1 373</b>	<b>1 483</b>	<b>1 613</b>	<b>1 792</b>	<b>2 013</b>	<b>2 251</b>	<b>2 392</b>	<b>2 538</b>	<b>2 631</b>

## Mise en garde

L'adoption du budget annuel donne le signal de départ pour la révision du cadre financier pour les années subséquentes, jusqu'en 2020. Pour l'année 2013, il y aura donc un décalage normal entre les résultats financiers présentés dans ce cadre (révisés à la fin de l'année 2010) et ceux présentés dans le présent document. Afin d'arrimer son cadre financier avec les projections financières de l'agglomération de Montréal, les ajustements suivants furent apportés à sa contribution :

- Ajout de la contribution au programme SOFIL pour 2012 (17 M\$) et pour les années 2013 à 2020 (22 M\$). La STM considère cette contribution comme un remboursement des dépenses d'investissement, ce qui lui évite d'avoir recours à l'endettement pour financer ses actifs;
- Diminution récurrente de la contribution de l'agglomération de Montréal de 15 M\$ pour l'année 2012.









## INDICATEURS MÉTRO

KILOMÈTRES  
PARCOURUS EN 2012

# 78,2

MILLIONS DE KM-VOITURE,  
PAR RAPPORT À 77,1 MILLIONS  
EN 2011 ET 76,6 MILLIONS  
EN 2010.

LIVRAISON DU SERVICE  
PLANIFIÉ AU BUDGET EN 2012

# 99,7 %

100,2 % EN 2011 ET  
99,5 % EN 2010.

FIABILITÉ  
POURCENTAGE DES CLIENTS  
ARRIVANT À L'HEURE EN 2012

# 97,6 %

97,6 % EN 2011 ET 97,9 % EN 2010.

### STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES (ENTRÉES)

STATION	2012	2011
1 Berri-UQAM	12 666 794	13 131 841
2 McGill	11 598 353	11 852 430
3 Guy-Concordia	7 827 880	8 437 671
4 Côte-Vertu	7 817 254	7 648 466
5 Bonaventure	7 794 853	7 928 139

### NOMBRE DE DÉPLACEMENTS RETARDÉS DE CINQ MINUTES ET PLUS

CAUSES	2012	2011
Méfais, personnes malades	3 219 558	3 053 036
Matériel roulant	1 498 116	1 667 114
Équipements fixes	361 668	406 024
Autres	1 097 916	819 241
<b>Toutes les causes</b>	<b>6 177 258</b>	<b>5 945 415</b>

Note : ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré près de 250 millions de déplacements en 2012 et que plusieurs événements, notamment le dynamitage sur le chantier du CHUM et les actes liés aux tensions sociales du « printemps érable », ont paralysé sporadiquement le réseau, et ce, principalement lors des périodes de pointe.

### NOMBRE D'INCIDENTS DE CINQ MINUTES ET PLUS

CAUSES	2012	2011	2010
Méfais, personnes malades	510	503	458
Matériel roulant	221	249	215
Équipements fixes	75	67	80
Autres	223	160	138
<b>Toutes les causes</b>	<b>1 029</b>	<b>979</b>	<b>891</b>

Note : ce tableau doit être lu en considérant que le métro a parcouru 1 033 402 km supplémentaires en 2012, une hausse de service de 1,3 % par rapport à 2011 et que plusieurs événements, notamment le dynamitage sur le chantier du CHUM et les actes liés aux tensions sociales du « printemps érable », ont paralysé sporadiquement le réseau, et ce, principalement lors des périodes de pointe.





## INDICATEURS BUS

KILOMÈTRES PARCOURUS  
EN 2012

**90,1**

MILLIONS DE KM PARCOURUS  
PAR RAPPORT À 84,9 MILLIONS  
EN 2011

LIVRAISON DU SERVICE  
PLANIFIÉ AU BUDGET EN 2012

**102,4 %**

99,5 % EN 2011

PONCTUALITÉ DES BUS EN 2012

**81,8 %**

82,6 % EN 2011

### LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES (PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE)

LIGNES	2012	2011
1 121 – Sauvé/Côte-Vertu	35 636	35 943
2 139 – Pie-IX	35 238	36 266
3 141 – Jean-Talon Est	30 408	29 197
4 165 – Côte-des-Neiges	29 769	28 304
5 51 – Boulevard Édouard-Montpetit	29 557	27 197

### Indicateurs entretien bus

Grâce à l'engagement et à la collaboration de ses employés d'entretien et de ses groupes de support, la STM a poursuivi le travail amorcé dans les dernières années et l'entreprise a pu obtenir d'excellents résultats, comme en témoignent les indicateurs suivants :

TAUX D'IMMOBILES EN 2012  
(% DU PARC DE BUS  
QUI EST EN RÉPARATION)

**16,3 %**

16,3 % EN 2011

DISPONIBILITÉ  
DES BUS EN POINTE  
EN 2012 (MOYENNE)

**1 427 bus**

1 403 BUS EN 2011

FIABILITÉ  
(DISTANCE MOYENNE PARCOURUE  
ENTRE DEUX PANNES)

**5 187 km**

4 656 KM EN 2011

DÉPLACEMENTS PORTE-À-PORTE  
EFFECTUÉS EN TRANSPORT ADAPTÉ  
EN 2012

**3 057 982**

2 858 573 EN 2011

C'est une progression moyenne de 7 %  
par année depuis 2006, ce qui représente  
une augmentation totale de 55,6 %.





21-248

21-244

29-096

NOVE



## SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Les résultats des derniers sondages démontrent que la satisfaction générale des clients se chiffre en moyenne à 88 % pour l'année 2012. Le taux de satisfaction est à la hausse pour le réseau de bus, se situant à 82 % en ce qui a trait à la satisfaction générale, la fréquence des bus en pointe et hors pointe et la ponctualité. Notons également une hausse de satisfaction à l'égard de la propreté à l'intérieur des bus. Un taux de satisfaction accru est également enregistré pour le réseau de métro en ce qui a trait à la fréquence des trains en pointe, à la rapidité des changeurs, à la présence policière et au fonctionnement des escaliers roulants. Par ailleurs, le taux de satisfaction de la clientèle du transport adapté s'élève à 94 %.

## PROGRAMME SUR LA QUALITÉ DE SERVICE



Un programme de qualité de service a été implanté en 2010. Il comporte 18 normes encadrant quatre grands aspects du service : la ponctualité des bus, la fiabilité du métro, l'accueil et l'information à la clientèle. Parmi les 18 normes, 16 sont évaluées par des clients mystères qui circulent dans l'ensemble du réseau de la STM pour réaliser des observations en situation de service en bus et en métro, ou qui effectuent des appels téléphoniques et des visites aux différents points de contacts avec la clientèle. Tout au long de l'année, 2 280 observations ont été effectuées dans tout le réseau et recueillies de façon à être représentatives du service offert. La ponctualité des bus et la fiabilité du métro sont mesurées par des systèmes opérationnels qui fournissent des milliers de relevés chaque année et qui constituent donc une source privilégiée d'information. La performance observée en 2012 affiche des résultats en hausse par rapport à l'année dernière.





## 1 PONCTUALITÉ DES BUS

Le bus passe aux arrêts avec moins d'une minute d'avance ou jusqu'à trois minutes de retard par rapport à l'horaire planifié.

OBJECTIF

**82,5 %**

RÉSULTAT

**81,8 %**

## 2 FIABILITÉ DU MÉTRO

Le temps de déplacement n'excède pas de plus de cinq minutes la durée normale du déplacement.

OBJECTIF

**97,6 %**

RÉSULTAT

**97,6 %**

## 3 ACCUEIL

Un contact visuel, un sourire, un signe de tête ou un bonjour. Un ton courtois. Une écoute attentive. Des réponses rapides et exactes, c'est l'accueil qui prime partout dans les neuf secteurs de l'entreprise qui sont en contact avec les clients.

OBJECTIF

**90 %**

RÉSULTAT

**95 %**

## 4 INFORMATION

Les informations nécessaires pour effectuer un déplacement sont disponibles à l'arrêt de bus, dans les bus, les voitures et les stations de métro, à la loge du changeur et sur la plate-forme téléphonique STM-INFO. Les perturbations de service, connues au moins 72 heures à l'avance, sont affichées aux arrêts de bus.

OBJECTIF

**90 %**

RÉSULTAT

**96 %**

➤ De plus, la STM a travaillé à concevoir des normes sur la propreté des stations et des voitures de métro, des bus ainsi que des abribus. Un balisage international a été réalisé afin d'identifier les meilleures pratiques des autres sociétés de transport collectif. Des groupes de discussion se sont déroulés au cours de la première partie de l'année avec les employés qui travaillent au maintien de la propreté afin de déterminer les aspects qu'ils jugent importants dans leur travail quotidien. Leurs gestionnaires ont aussi participé à l'exercice. Les multiples facettes répertoriées ont été intégrées à un sondage qui a permis d'identifier les priorités de la clientèle quant à la propreté des bus, des voitures de métro, des abribus et des stations. En 2013, les normes seront mesurées afin de cibler les objectifs qui y seront rattachés. Finalement, le libellé et les objectifs des nouvelles normes seront ratifiés auprès des services concernés en vue de les implanter officiellement.

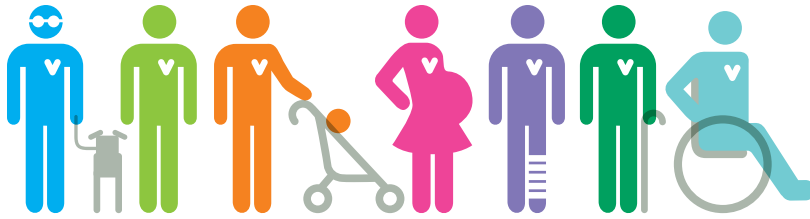


32-020

1005 2005







## ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

En 2012, la STM a adopté son *Plan triennal d'accessibilité universelle 2012-2015*, qui s'inscrit dans la continuité de ses efforts pour rendre son réseau toujours plus accessible. Ce plan de développement est le fruit de nombreuses consultations auprès des représentants des milieux associatifs, et ce, à chacune des étapes de son élaboration.

La STM agit en collaboration avec des regroupements associatifs représentant l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles afin que les besoins de cette clientèle soient intégrés dans tous les projets de transport collectif. De plus, la Société a mis sur pied un comité associatif en accessibilité universelle qui permet d'assurer régulièrement les suivis des projets conformément au Plan. Il est composé de représentants de la STM et de personnes ayant des limitations fonctionnelles, ainsi que du Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA) et de l'Office des personnes handicapées du Québec.

De plus, la STM, la Ville de Montréal et le RUTA ont uni leurs voix pour demander au gouvernement du Québec de mettre en place un nouveau programme dédié à l'accessibilité universelle au réseau régulier de transport collectif à Montréal.

### Voici quelques exemples de réalisations récentes pour favoriser l'accessibilité universelle du réseau :

- Début des travaux d'accessibilité à la station Champ-de-Mars;
- Intégration des critères en accessibilité universelle dès la conception des nouvelles voitures AZUR;
- Début des travaux de rehaussement des quais à la station Snowdon;
- Poursuite de la pose de tuiles avertissantes dans trois nouvelles stations;
- Installation de bandes jaunes sur la première et la dernière marche de chacune des volées d'escaliers complétée sur l'ensemble du réseau;
- Début des travaux de sonorisation des stations;
- Poursuite de la conception d'une nouvelle signalétique en considérant les besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles;
- Travaux effectués pour augmenter l'accessibilité du réseau de bus intégrant un processus de consultation auprès du milieu associatif;
- Début des travaux pour la refonte du site Internet de la STM en y intégrant la norme d'accessibilité double A qui permet de rendre intelligibles tous les éléments du site pour les personnes non voyantes qui possèdent un logiciel de revue d'écran ou de grossissement de caractères.



### Des messages sonores aux personnes ayant des limitations visuelles

Afin d'adapter le système d'achat de titres aux recommandations d'accessibilité universelle, une nouvelle fonction sonore a été ajoutée aux terminaux de vente. Les personnes ayant des limitations visuelles peuvent brancher leur casque d'écoute au terminal pour entendre les indications et compléter leur transaction. Ces messages sont audibles en français et en anglais. Soulignons la collaboration de l'Institut Nazareth et Louis-Braille et de l'Agence métropolitaine de transport tout au long de la réalisation de cette partie du projet.

## L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

La dernière année a permis de confirmer l'intérêt de nos clients pour les divers outils de mobilité mis à leur disposition, tels que le site mobile, les SMS et les applications. En effet, une hausse de leur utilisation de 31 % a été remarquée, attribuable, notamment, à une amélioration dans l'offre de service au cours des dernières années.

On note, pour une première année, la baisse de fréquentation du site stm.info et des horaires diffusés par SMS et site mobile. Cette baisse s'est effectuée au profit des applications mobiles, une utilisation sans nul doute sous-estimée puisque seules sont recensées les applications STM. L'adoption rapide de l'application Android STM, lancée en mars 2012, illustre bien cette tendance.

À ces statistiques s'ajoute la fréquentation des applications développées par de tierces parties. En effet, depuis la mise à la disposition des données de type General Transit Feed Specification (GTFS) en mars dernier, de multiples applications sont apparues sur le marché. La fréquentation générale de ce type d'outil serait encore plus grande.

CONSULTATIONS	2009	2010	2011	2012
Système téléphonique AUTOBUS	9 727 175	8 660 985	8 138 285	7 537 706
Site web	16 689 031	17 526 298	18 392 360	17 878 515
Site mobile	62 756	197 312	427 201	364 752
SMS	149 161	1 034 536	1 988 123	1 783 154
Application iPhone	-	-	884 490	9 728 254
Application Android	-	-	-	1 734 244
<b>Total</b>	<b>26 628 123</b>	<b>27 419 131</b>	<b>29 936 387</b>	<b>39 284 752</b>

### Un projet-pilote prometteur

Avec la modernisation des stations de métro et l'arrivée de nouveaux équipements, l'aménagement des espaces évolue et les indications qui s'y trouvent doivent être repensées afin de rendre l'information plus visible, plus lisible, plus structurée, plus compréhensible et plus accessible.

Au cours de 2012, une nouvelle signalétique a été testée dans les stations Jean-Talon et Henri-Bourassa. Selon les différents résultats de recherches obtenus, la nouvelle approche signalétique répond efficacement aux critères d'efficacité émis dans les différents diagnostics de consultants en design et en accessibilité universelle. À ce titre, le taux de succès obtenu (+ 90 %) au cours du projet-pilote est frappant en ce qui concerne la facilité de navigation, l'uniformité de la communication de l'information offerte et la cohérence avec la modernisation de l'image de marque de la STM. Ces résultats ont trouvé des échos positifs autant chez les clientèles régulières que chez les clientèles qui vivent avec des limitations intellectuelles, visuelles, motrices et auditives.

En parallèle, la STM a recueilli près de 500 avis dans une boîte à commentaires accessible par le site Internet. Ces commentaires proviennent de clients de tous horizons et ont été en grande majorité en faveur de ce changement (+ 75 %). Les clients semblent donc majoritairement réceptifs face au projet et à l'expérience qu'ils ont vécue dans les deux stations testées. Des consultations et des discussions avec différents regroupements et associations ont permis d'enrichir la proposition testée dans les deux stations.



## Commentaires et plaintes

Les contacts avec les clients sont en hausse depuis quelques années, plusieurs plateformes étant disponibles et bien utilisées. La transmission par Internet des questions, commentaires et plaintes est pratiquement aussi importante que celle par téléphone. Cependant, la mise en disponibilité d'une base d'informations aux agents des centres d'appels permet de répondre efficacement aux clients qui nous contactent et en bout de piste, les commentaires et plaintes n'affichent qu'une hausse de 1 % avec un total de 27 303 plaintes et 2 762 commentaires (suggestions, compliments et autres).

## Consultation des clients

Au cours de l'année, la STM a sollicité l'avis de la clientèle sur plus d'une centaine de sujets, alimentant ainsi la prise de décision de l'entreprise quant à la satisfaction et l'évaluation de la qualité de service ainsi que l'évaluation de la recharge à distance, l'ajout de poignées dans les voitures de métro, la réceptivité à l'égard de la climatisation des bus et le nouveau site Internet stm.info.

Le lancement du panel de recherche en ligne *Ma voix, ma STM* a également retenu l'attention en 2012. Après six mois d'activité, déjà plus de 6 000 clients ont joint la communauté. *Ma voix, ma STM* offre une plateforme de sondage unique puisqu'elle permet des consultations ciblées en fonction des profils tout en entretenant une relation privilégiée avec les clients qui, grâce à leur participation, contribuent à l'essor du transport collectif.

## Les réseaux sociaux de la STM

Au cours des dernières années, la communication avec les clients a évolué pour englober les nouveaux canaux électroniques, transformant les plateformes traditionnelles et créant un nouvel univers numérique pour la STM. Déjà active sur Twitter, Facebook et YouTube, l'entreprise a adopté LinkedIn en 2012 afin de mieux joindre ses candidats potentiels en matière d'emplois.

Qui dit réseaux sociaux, dit clients engagés. Depuis la création de la page Facebook, on note un élargissement de la communauté de clients qui suit, participe et interagit avec la Société dans les différentes sphères de la communication numérique. Les intérêts ne sont pas tous les mêmes, mais les membres de cette communauté ont tous en commun d'avoir posé un geste, devenir fan de la page, choisir notre application, lire l'infolettre ou s'abonner aux alertes de perturbations de service, afin de mieux savoir ce qui se passe à la STM.

➤ L'année 2012 a été marquée par l'intérêt grandissant manifesté par les clients pour toute information en cas de perturbation de service. Le compte Twitter @stminfo, conçu à l'origine pour une information unidirectionnelle de la STM vers ses clients, s'est transformé en service d'accompagnement lors de perturbations majeures telles que des manifestations. L'accroissement du nombre d'abonnés démontre l'intérêt et la pertinence de ce genre de service. On note aussi une hausse de plus de 400 % du nombre de téléchargements de l'application iPhone. L'application Android lancée en mars 2012 a connu du succès avec plus de 60 000 téléchargements.

Pour aller plus loin dans son dialogue avec ses clients, la Société a organisé en 2012 deux séances d'échanges en direct avec Michel Labrecque, président du conseil d'administration. Tenues sur le blogue Mouvement collectif, ces discussions portant sur le retour du tramway à Montréal et la priorisation des grands projets de transport collectif ont suscité plus d'une centaine d'échanges.

PLAINTES PAR CATÉGORIES	2012
Employés	8 822
Service livré	11 468
Équipements	2 955
Information à la clientèle	1 340
Autres	2 718
<b>Total</b>	<b>27 303</b>



CLIENTS ENGAGÉS	2010	2011	2012
Twitter	5 500	12 482	28 376
Facebook	3 900	7 109	27 663
Abonnements alertes métro	-	4 314	7 784
Applications iPhone	-	53 572	270 094
Applications Android	-	-	61 286
Infolettre Mouvement collectif	-	35 351	87 693



# CAMPAGNES DE VALORISATION ET MOBILISATION

L'ensemble des démarches de la STM s'inscrit dans la volonté d'être présente auprès des clients actuels et potentiels, et ce, pour valoriser et favoriser l'utilisation du transport collectif.

## Valoriser et encourager l'utilisation du transport collectif

Poursuivant la stratégie amorcée en 2009 pour positionner le transport collectif comme étant un geste écologique, deux grandes campagnes de communication ont été déployées au printemps et à l'automne 2012. Tel un pastiche de publicités de concessionnaires automobiles, les messages publicitaires de la STM, déployés sur plusieurs médias (radio, web, abribus, journaux, bus et métro), étaient à la fois surprenants, informatifs et humoristiques.

De plus, deux concours ont été lancés sur un microsite Internet et sur la page Facebook de la STM, dont l'objectif était de remercier les clients qui ont choisi le transport collectif pour effectuer leurs déplacements. Certains des gagnants ont vu leur nom inscrit à l'intérieur d'étoiles disposées sur le sol de quelques stations de métro, telle une Place des célébrités, alors que d'autres gagnants ont pu faire entendre leur voix et leur message vert dans l'ensemble du réseau de métro pendant une dizaine de jours. Le grand gagnant du second concours s'est même mérité 25 ans de transport collectif gratuit!

Finalement, à l'automne, la STM a tenu à remercier ses clients d'avoir participé activement à l'augmentation substantielle de matières recyclées dans le métro (Programme de gestion des matières recyclables). Publicités dans le métro et habillage spectaculaire de la station de métro Sherbrooke ont communiqué la hausse de 60 % des matières recyclables récupérées grâce à la participation des clients.

Avec une performance qui bat les standards de l'industrie publicitaire, ces grandes campagnes réussissent à valoriser le transport collectif et à nourrir l'engagement des clients envers celui-ci. Il faut mentionner que d'autres campagnes de communication ont également été réalisées tout au long de l'année pour faire connaître spécifiquement certains tarifs et encourager leur utilisation. Le programme tarifaire *Sorties en famille*, le titre *Soirée illimitée*, les abonnements *Opus à l'année* et *Opus & Cie* ont notamment bénéficié de campagnes promotionnelles pour soutenir leur croissance comme produit tarifaire.



## Découvrir des artistes talentueux du métro

Lancé au début 2012, le programme *Les Étoiles du métro* a pour but de valoriser 40 artistes du métro, sélectionnés par audition, en leur offrant une visibilité et un soutien promotionnel. La gestion de la prestation artistique est orchestrée par le Regroupement des musiciens du métro de Montréal (RMMM), premier partenaire dans ce programme. Cette initiative, qui s'inscrit dans une perspective d'amélioration de l'expérience client, vise à bonifier le répertoire musical interprété dans le métro et à favoriser la carrière de musiciens talentueux.

Les prestations des Étoiles ont lieu à des endroits stratégiques identifiés dans le métro par des panneaux marqués du nom du programme. La promotion des Étoiles se fait également par les grands événements montréalais, tels que le Festival international de Jazz de Montréal, les Francofolies de Montréal et le Festival Juste pour rire. Fort de son succès, le programme a été reconduit pour une deuxième année consécutive et en novembre, de nouvelles auditions ont permis de retenir 60 Étoiles pour 2013.



## Magasiner en transport collectif

*Magasiner festif* consiste en une programmation d'activités promotionnelles réalisées en collaboration avec des artères commerciales. Ce programme vise à encourager les Montréalais à magasiner en bus et métro sur l'île de Montréal. Six événements regroupant plus de 500 commerçants ont eu lieu sur la rue Saint-Denis, sur le boulevard Saint-Laurent, sur la Plaza Saint-Hubert, sur la Promenade Wellington, à Notre-Dame-de-Grâce et sur l'avenue McGill College dans le cadre d'*En ville sans ma voiture*. Lors de ces événements, en plus de l'animation faite par la STM, des rabais étaient offerts par les commerces participants aux clients du transport collectif.

## Vibrer au rythme des grands événements

La STM est un partenaire incontournable des grands événements montréalais et contribue à leur succès. En effet, le nombre croissant de partenariats démontre clairement que le transport collectif constitue un élément clé de leur réussite. Le choix de ceux-ci se confirme par ailleurs par des consultations auprès de la clientèle participante.

**En 2012, 80 ententes de partenariats ont été conclues. Parmi celles-ci, mentionnons :**

- Alouettes de Montréal
- Art souterrain
- Canadiens de Montréal
- Cirque du Soleil
- Défi sportif
- Défilé du père Noël
- Écocité 2011
- En ville sans ma voiture
- Espace pour la vie
- Féria du vélo de Montréal
- Festival de musique Osheaga
- Festival des Films du Monde
- Festival du film pour enfants
- Festival du Monde Arabe
- Festival du nouveau cinéma
- Festival Juste pour rire
- Festival Le Goût des Caraïbes
- Festival Montréal complètement cirque
- Festival Montréal en lumière – Nuit Blanche
- Festival Nuits d'Afrique
- Festival TransAmériques
- Festival Vue sur la relève
- Fête des Neiges
- Grand Prix du Canada
- Grands voiliers (Société du Vieux-Port)
- Igloofest
- Jour de la terre
- Journée des musées montréalais
- Journées de la culture
- La Tohu
- Les Francofolies de Montréal
- Les Grands Ballets Canadiens
- Love
- Métropolis Bleu
- Musée McCord
- Mutek
- Opéra de Montréal
- Parcs Canada
- Piknic Electronik
- Quartier des Spectacles
- Tennis Canada - Coupe Rogers
- Théâtre Jean-Duceppe

## Cocktail transport

Le cocktail transport se définit par un maillage entre les modes de transport collectif (métro, bus, trains de banlieue, minibus, taxis collectifs) et les transports actifs et privés tels que le vélo, le taxi, la location d'auto et le covoiturage. Afin de contribuer à améliorer l'offre, la STM développe l'intermodalité entre ces différents modes par la mise en place de mesures telles que les supports à vélo sur bus, l'installation de glissoires pour vélos dans les stations de métro, l'augmentation du nombre de supports à vélo aux stations de métro et le développement d'une voie réservée permettant l'intégration des cyclistes. À cela s'ajoute la mise en œuvre du projet-pilote de stationnement à vélo sécurisé.

L'entreprise a également conclu plusieurs ententes de partenariat avec des intervenants en mobilité durable. Par exemple, les programmes DUO auto + bus avec Communauto et Bixi-bus avec la Société de vélo en libre-service permettent aux clients de la STM d'obtenir des tarifs réduits pour ces services.

### PARTENAIRES

➤ Communauto ➤ Vélo Québec ➤ Bixi ➤ OPUS plus ➤ Voyagez Futé ➤ Faites de l'air

# VENTE DE TITRES

	REVENUS*			TITRES VENDUS		
	2012	2011	ÉCART	2012	2011	ÉCART
<b>TARIF ORDINAIRE</b>						
CAM mensuelle	197 107 733 \$	185 751 909 \$	6,1 %	2 610 698	2 546 874	2,5 %
CAM hebdo	30 518 686 \$	31 941 432 \$	-4,5 %	1 298 667	1 451 883	-10,6 %
1 passage	71 926 416 \$	70 232 345 \$	2,4 %	23 975 472	23 417 735	2,4 %
2 passages	31 706 935 \$	17 440 009 \$	81,8 %	11 529 795	6 341 821	81,8 %
6 passages	2 825 261 \$	28 577 480 \$	-90,1 %	1 187 084	12 021 853	-90,1 %
10 passages	51 582 767 \$	41 776 625 \$	23,5 %	21 492 819	18 593 099	15,6 %
1 jour	11 271 655 \$	7 899 783 \$	42,7 %	1 408 837	987 473	42,7 %
3 jours	8 635 611 \$	5 701 159 \$	51,5 %	539 731	356 322	51,5 %
Soirée illimitée	3 297 548 \$	1 250 620 \$	163,7 %	824 387	312 655	163,7 %
Aéroport P.-E.-Trudeau	743 789 \$	820 492 \$	-9,3 %	92 974	102 562	-9,3 %
<b>TARIF RÉDUIT</b>						
CAM mensuelle	66 567 042 \$	64 591 563 \$	3,1 %	1 530 271	1 577 583	-3,0 %
CAM 4 mois	5 336 567 \$	3 478 847 \$	53,4 %	130 160	89 712	45,1 %
CAM hebdo	1 859 570 \$	1 772 526 \$	4,9 %	135 241	139 022	-2,7 %
1 passage	2 600 669 \$	2 837 589 \$	-8,3 %	1 300 335	1 420 519	-8,5 %
2 passages	1 106 900 \$	683 404 \$	62,0 %	632 514	390 516	62,0 %
6 passages	224 818 \$	2 635 003 \$	-91,5 %	158 322	1 864 303	-91,5 %
10 passages	12 138 149 \$	9 577 750 \$	26,7 %	8 670 107	7 384 785	17,4 %
Titre de groupe	258 739 \$	200 099 \$	29,3 %	18 481	15 392	20,1 %
Autres titres**	678 128 \$	1 020 880 \$	-33,6 %	406 064	272 042	49,3 %

\* Les revenus des escomptes généraux ne sont pas inclus dans ces titres

\*\* Titres promotionnels, titres congrès et titres événementiels





# ÉVOLUTION DES VENTES DE TITRES ET DES REVENUS 2011-2012

Stimulées par la stratégie tarifaire qui incite la clientèle à privilégier des titres illimités, ainsi que par le renouvellement de la promotion de Transports Québec, les ventes de CAM mensuelles à tarif ordinaire ont connu une croissance appréciable en 2012, soit 2,5 %. Cette augmentation aurait toutefois été plus forte sans la modification de la tarification à la station Longueuil–Université-de-Sherbrooke. En effet, les détenteurs de titres mensuels passant par cette station et qui se procuraient des CAM Longueuil en 2011 ont dû se tourner vers la TRAM 3 en 2012. Sans l'effet des CAM Longueuil, la croissance des CAM mensuelles ordinaires aurait été de 4,6 %. Du côté des CAM mensuelles réduites, plusieurs facteurs, notamment l'impact de la CAM Longueuil en 2011, les levées de cours des étudiants et les perturbations de sessions qui ont suivi, ainsi que l'effet positif du programme CAMPUS, ont eu un effet sur la vente de ces titres qui affichent en fin d'année une légère hausse de 0,4 %. Il faut noter que la part de marché du titre CAM 4 mois a crû significativement en 2012, laissant présager une meilleure notoriété du produit ainsi qu'une plus grande fidélisation de la clientèle à tarif réduit.

Les titres illimités de courte durée (Soirée illimitée, 1 jour et 3 jours) ont connu des résultats exceptionnels en 2012 qui s'expliquent en partie par l'introduction à la fin de l'année 2011 du module de vente des cartes à puce occasionnelles dans les loges des changeurs. Notons enfin que le titre Soirée illimitée, bien qu'introduit en janvier 2011, a trouvé sa niche en 2012 auprès des clients occasionnels avec une croissance des ventes de 164 %.

L'année 2012 fut marquée par la disparition du titre 6 passages de la grille tarifaire. Les revenus associés à cette catégorie proviennent donc de titres achetés en 2011 et utilisés en 2012. Les clients qui se procuraient ce titre se sont tournés vers le 2 ou le 10 passages, lesquels affichent des hausses importantes. La décroissance importante des titres 1 passage à tarif réduit s'explique par la bonification du programme *Sorties en famille* dont la validité s'étendait durant tout l'été 2012. Globalement, on observe une diminution pour l'ensemble des passages (-3,5 %) qui est en lien avec la stratégie tarifaire privilégiant les titres illimités de courte ou de longue durée.



## GRILLE TARIFAIRE

TITRES	2012	2011	RABAIS PAR RAPPORT AU TARIF ORDINAIRE 2012
<b>TARIF ORDINAIRE</b>			
CAM mensuelle	75,50 \$	72,75 \$	-
CAM Longueuil	-	82,00 \$	-
CAM hebdo	23,50 \$	22,00 \$	-
1 passage	3,00 \$	3,00 \$	-
2 passages	5,50 \$	5,50 \$	-
6 passages	-	14,25 \$	-
10 passages	24,00 \$	22,50 \$	-
1 jour	8,00 \$	8,00 \$	-
3 jours	16,00 \$	16,00 \$	-
Soirée illimitée	4,00 \$	4,00 \$	-
Comptant Aéroport P.-E.-Trudeau	8,00 \$	8,00 \$	-
<b>TARIF RÉDUIT</b>			
CAM mensuelle	43,75 \$	41,00 \$	42,1 %
CAM Longueuil	-	49,00 \$	-
CAM hebdo	13,75 \$	12,75 \$	41,5 %
CAM 4 mois	164,00 \$	155,00 \$	-
1 passage	2,00 \$	2,00 \$	33,3 %
2 passages	3,50 \$	3,50 \$	36,4 %
6 passages	-	8,50 \$	-
10 passages	14,00 \$	13,00 \$	41,7 %
Titre de groupe	14,00 \$	13,00 \$	-

## OFFRES TARIFAIRES

### Le programme *Sorties en famille*



Le programme a été bonifié en 2012, devenant valide lors de la semaine de relâche en mars et pour tout l'été, de la Fête nationale à la fête du Travail, portant à 174 le nombre de journées où le programme est applicable. Rappelons que ce programme permet à un adulte muni d'un titre de transport valide de se déplacer avec cinq enfants de 11 ans et moins qui voyagent gratuitement à certaines périodes. Jumelée à une campagne de promotion, cette initiative permet au transport collectif de se présenter comme une alternative économique lors des sorties avec de jeunes enfants.

### OPUS à l'année



L'adhésion au programme *OPUS à l'année* a connu une croissance de 66 % en 2012, franchissant le cap des 20 000 abonnés. Popularisé par des offres de partenaires, le renouvellement de la promotion du mois gratuit de Transports Québec et l'ajout d'une mesure de rétention sous forme de gel tarifaire, ce programme attire de plus en plus de clients du transport collectif qui, en plus d'économiser, évitent de devoir recharger leur carte OPUS chaque mois.

## OPUS & Cie



Lancé à l'automne 2011, le programme *OPUS & Cie* vise les entreprises montréalaises qui veulent encourager l'utilisation du transport collectif auprès de leurs employés. Ce programme permet aux abonnés d'obtenir au minimum un mois gratuit, financé par l'employeur et la STM. La promotion de Transports Québec s'appliquant également à ces abonnés, le programme est devenu plus attrayant que jamais, permettant un bond spectaculaire du nombre d'abonnés qui a atteint 3 500.

## Programme CAMPUS



Le projet-pilote CAMPUS s'est achevé en avril 2012 avec la fin du trimestre à l'Université de Montréal. Bien que la volonté des trois parties soit toujours présente, le calendrier universitaire avec les rentrées en deux temps rendait impossible un programme CAMPUS pour 2012-2013. Les efforts sont maintenant orientés vers l'optimisation des processus afin de donner vie à un projet permanent, simple du point de vue logistique et qui pourrait être étendu à d'autres institutions plus facilement.

## Des titres de transport sur mesure pour des événements majeurs



Des cartes à puce occasionnelles aux couleurs du Grand Prix et d'Osheaga ont été produites en 2012, facilitant les déplacements des clients lors de ces événements. En effet, les cartes à puce permettent une validation beaucoup plus rapide que les traditionnels passages sur carte magnétique et contribuent à assurer une meilleure fluidité ainsi qu'une gestion optimisée de la charge des voitures de métro. Notons également qu'un projet-pilote innovateur a permis d'intégrer des puces électroniques contenant des titres de transport à même les billets de grands événements. Quelques détenteurs de billets du Grand Prix et de la Coupe Rogers ont donc pu, avec un billet unique, valider leur titre de transport sur les équipements et accéder au site de l'événement.

## Le transport collectif : un rendez-vous pour les congressistes



Avec l'adoption en février 2012 d'une grille tarifaire congrès comprenant des économies de volume et destinée aux organisateurs d'événements privés à Montréal, la STM contribue à positionner Montréal comme une destination verte pour les congrès, critère de plus en plus prisé par les organisateurs. Une carte à puce occasionnelle a été créée pour ces titres de transport et porte le nom évocateur de Rendez-vous Montréal.

## Plus grande disponibilité des titres destinés aux clients occasionnels



Souhaitant offrir l'entièreté de sa gamme tarifaire dans tous ses points de vente, la STM a mis de l'avant un projet-pilote en juin 2012 dans quelque 24 points de vente situés dans l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal afin de permettre la vente de titres de transport sur les cartes L'occasionnelle, des cartes à puce à usage unique. Forte de cette expérience, le projet a été étendu à l'ensemble du réseau de vente en décembre 2012. Sachant que plus de 20 % de la clientèle n'utilise que le réseau de bus, il apparaît judicieux d'offrir une alternative au paiement comptant à bord des bus pour les clients qui ne détiennent pas de carte OPUS.

## Expiration des premières cartes OPUS



Après quatre ans d'existence, les premières cartes OPUS sont venues à échéance au début de l'année 2012. Pour en aviser la clientèle, une campagne a été menée en collaboration avec l'ensemble des sociétés de transport collectif. Cette campagne référait les clients vers le site Internet [carteopus.info](http://carteopus.info) afin de leur permettre de connaître la date d'expiration de leur carte et les modalités de remplacement de celle-ci. De plus, des affiches ont été posées sur toutes les distributrices automatiques de titres (DAT) du réseau de métro ainsi que sur les loges des changeurs.

## 2012 EN CHIFFRES

### 1 041

EMBAUCHES  
(POSTES PERMANENTS,  
TEMPORAIRES ET ÉTUDIANTS)

### 42 608

APPLICATIONS REÇUES  
PAR LE SITE INTERNET

### 241 382

HEURES DE FORMATION,  
COMPARATIVEMENT  
À 242 026 EN 2011<sup>1</sup>

AMÉLIORATION DE LA  
FRÉQUENCE DES ACCIDENTS  
QUI EST PASSÉE  
DE 6,4 EN 2011 À

### 6,1

EN 2012

### Une année marquée par le renouvellement de conventions collectives

L'année 2012 fut également marquée par le renouvellement de quatre des cinq conventions collectives venant à échéance en janvier 2012, et ce, sans perturbation de travail et de façon transparente pour notre clientèle. La STM obtient ainsi une paix durable avec des ententes collectives de six ans, qui visent plus de 95 % de l'ensemble du personnel syndiqué. L'entente sur la performance à l'entretien des bus a été reconduite dans la convention collective des employés d'entretien et sa portée a été élargie pour inclure l'entretien du matériel roulant du métro.

### La diversité fête son 25<sup>e</sup> anniversaire

En 2012, la STM a souligné le 25<sup>e</sup> anniversaire de son *Plan d'accès à l'égalité à l'emploi*. Le programme d'activités a permis à ses employés, ses gestionnaires et ses partenaires de constater le chemin parcouru et de confirmer sa position de leader dans ce domaine. Elle a aussi fait un pas de plus pour valoriser la diversité et l'inclusion en adoptant une *Déclaration en matière de diversité et d'inclusion*. À cet effet, le conseil d'administration a voté une résolution pour l'adoption de cette déclaration le 7 novembre.

### PRÉSENCE DES FEMMES DANS CERTAINS EMPLOIS NON TRADITIONNELS

CATÉGORIE D'EMPLOI	1987	2000	2012	PROPORTION EN 2012
Chauffeuses et opératrices	137	575	1130	25,7 %
Inspecteuses	6	34	22	13,7 %
Employées d'entretien	22	91	199	33,6 %

<sup>1</sup> La diminution du nombre d'heures s'explique principalement par le déploiement de la nouvelle stratégie de formation à l'entretien des bus dans tous les centres de transport. Cette stratégie a introduit la formation *Juste à temps, juste requis* qui ajuste les cibles de compétences en fonction de la planification, et ce, sur les quarts de travail.





## INITIATIVES DE SENSIBILISATION

- Diffusion d'une capsule sur la diversité, le respect de la personne et le profilage racial à quatre cohortes d'aspirants-inspecteurs et à quatre cohortes d'inspecteurs;
- Poursuite de la diffusion de la formation *Sécuribus 2*, qui inclut trois heures de contenu sur la diversité pour les chauffeurs et le personnel en contact avec la clientèle : près de 51 % des chauffeurs formés à ce jour;
- Rendez-vous des Alliés (initiative de la CRÉ de Montréal);
- Mentorat Montréal (21 employés de la STM agissent bénévolement comme mentors auprès de nouveaux arrivants à la recherche d'un emploi);
- Cocréation du Réseau d'Annie – volet Diversité;
- Adhésion à l'Association québécoise du codéveloppement;
- Implication accrue au CAMO – PH (Comité d'adaptation de main-d'œuvre pour les personnes handicapées);
- Participation à la mise sur pied du concours *Mon entreprise! Ma réussite!* pour reconnaître les entrepreneurs ayant un handicap.

### Développement

- Définition d'une approche de soutien à l'intégration des personnes handicapées;
- Intégration de la notion de diversité :
  - aux différents programmes et processus visant à renforcer le style de gestion;
  - au nouveau profil de compétences des gestionnaires;
  - au processus de développement de la relève;
  - au processus d'accueil des nouveaux employés.

## ATTIRER ET DÉVELOPPER LES TALENTS

Dans le contexte socio-économique actuel, caractérisé par une pénurie dans certains secteurs d'emploi, la STM poursuit une démarche proactive dans le recrutement de sa main-d'œuvre. Dans la foulée du *Plan stratégique 2020*, la Société a ainsi identifié les secteurs où le recrutement s'avère plus difficile. Les secteurs de la gestion, de l'ingénierie, des technologies de l'information et de certains métiers spécialisés de l'entretien devront notamment être suivis de près. Une analyse complète du marché de l'emploi a été effectuée, accompagnée d'une projection des besoins en main-d'œuvre pour chacun des secteurs visés.

Dans le but d'atteindre ses objectifs d'embauche, la STM a mis en place une série de mesures pour accroître son bassin de candidats potentiels afin de mieux faire face à la concurrence sur le marché du recrutement :

- Entrée dans les médias sociaux avec l'implantation d'un portail multifonctionnel LinkedIn;
- Une capsule dotation destinée aux membres des comités de sélection afin de sélectionner les meilleurs talents;
- Organisation d'une journée Portes ouvertes consacrée aux métiers liés à l'ingénierie;
- Partenariats avec différents organismes et établissements d'enseignement (salons d'emploi, présentations dans différentes écoles, etc.);
- Sollicitation active de candidatures spontanées;
- Accueil de plus de 180 stagiaires dans différents secteurs d'emploi.
- Activités de réseautage;
- Ateliers carrière visant à faire connaître les postes de gestionnaires;

➤ Par ailleurs, un vaste sondage auprès des personnes ayant posé leur candidature à la STM au cours des quatre dernières années a été effectué, et 5 050 d'entre elles y ont répondu. Ce sondage avait pour objectif de bonifier les processus, de peaufiner des stratégies de dotation efficaces et ciblées, et d'améliorer la compréhension de ce qui influence la satisfaction des candidats. En effet, l'amélioration de l'expérience du candidat offre une opportunité unique d'augmenter l'attrait de la STM.

## RENFORCER LE STYLE DE GESTION

Dans le but de poursuivre les efforts de mobilisation des employés et des gestionnaires, la STM a conclu des ententes avec deux universités québécoises, l'Université de Sherbrooke et HEC Montréal, afin de concevoir et de diffuser des programmes de développement du leadership pour l'ensemble de ses gestionnaires, et ce, à tous les niveaux de gestion.

Ces programmes, entièrement adaptés à la réalité de gestion de la STM et qui mettent l'accent sur l'apprentissage dans l'action, permettront d'outiller les gestionnaires afin de les rendre encore plus performants dans leur rôle auprès de leurs équipes, de leurs partenaires et de leurs clients.

**STM + VOUS**

**UN SERVICE AMÉLIORÉ**

**Contremaîtres et surintendants recherchés**

[stm.info/emplois/gestion](http://stm.info/emplois/gestion)

# ART ET MÉTRO

Plus que jamais, le métro de Montréal est reconnu à travers le monde pour les qualités esthétiques de ses stations. Ainsi, en 2012, plusieurs palmarès des plus beaux métros de la planète ont à nouveau mis de l'avant la station Champ-de-Mars et sa magnifique verrière réalisée par Marcelle Ferron. La Société Radio-Canada a également souligné la beauté du métro de Montréal en publiant des articles sur son site web. Enfin, la STM a profité du Rendez-vous 2012 de Montréal, métropole culturelle pour réitérer son engagement envers la culture montréalaise, dont elle est la fière partenaire.

Le métro de Montréal compte 85 projets artistiques répartis dans 53 de ses 68 stations. Ces projets consistent en une ou plusieurs œuvres réalisées par certains des plus grands artistes québécois. La STM est honorée d'entretenir et de mettre en valeur cette collection qui fait l'envie de plusieurs réseaux à travers le monde. C'est pourquoi elle présente régulièrement des portraits de ces œuvres dans la page *Info STM* du journal *24 heures* ainsi que dans les médias sociaux. De plus, elle s'apprête à identifier toutes les œuvres dans les stations et à mettre à jour la section de son site web consacrée à l'art dans le métro.

En 2012, près de 60 000 \$ ont été investis dans la restauration des œuvres des stations Monk (deux sculptures de Germain Bergeron) et Parc (sculpture et verrière de Claire Sarrasin). Au cours des trois prochaines années, la STM prévoit injecter plus de 700 000 \$ qui serviront à réhabiliter une dizaine d'œuvres. Depuis 2007, la STM a investi plus de 750 000 \$ dans la réalisation de son programme d'entretien et de restauration des œuvres d'art du métro de Montréal, ce qui a permis de mettre en valeur près d'une trentaine d'œuvres.

Lorsque des travaux importants ont cours dans ses stations de métro, la STM en profite pour assurer la préservation des œuvres d'art qui y figurent. C'est le cas à la station McGill, où les cinq verrières de l'artiste Nicolas Sollogoub ont été retirées fin 2012 pour être entièrement restaurées par le Centre de conservation du Québec. Puisque les travaux dans la station sont effectués avec le soutien financier du gouvernement du Québec, les travaux réalisés aux verrières, estimés à 177 000 \$, le sont également.

Cette année encore, la STM a multiplié les partenariats Métro Arts qui permettent aux voyageurs d'assister à des spectacles de qualité dans le métro. Parmi les partenaires en 2012, mentionnons l'Opéra de Montréal, les Rendez-vous du cinéma québécois, Art Souterrain, Bande à part (Radio-Canada), le Conseil des arts de Montréal, le Festival Vue sur la Relève, la Tohu, le Quartier des spectacles, le Festival MUTEK, le Festival international de films Fantasia, le FestiBlues international de Montréal, le Laboratoire de mouvements contemporains Tangente, le Consulat général du Chili à Montréal, les Journées de la culture, le Festival du nouveau cinéma, les Rencontres internationales du documentaire de Montréal, Les Grands Ballets Canadiens et le Cirque Alfonse.







# CAMPAGNE DE GÉNÉROSITÉ ANNUELLE



Dans le cadre de la campagne de générosité annuelle, plusieurs activités philanthropiques ont été organisées afin d'amasser des fonds pour différentes causes parrainées par la STM:

- Campagne de sollicitation de dons auprès des employés et des retraités
- Tournoi de golf bénéfique de la STM
- Tournoi de golf du Service Sécurité et Contrôle
- Opération paniers de Noël
- Activités internes de financement comme les visites du Réchaud-bus, les tirages moitié-moitié, la vente des produits de la pomme, etc.
- Appel à tous pour le recrutement de bénévoles

LES ACTIVITÉS MENÉES PAR LES EMPLOYÉS ET LES RETRAITÉS DE LA STM ONT PERMIS D'AMASSER UNE SOMME RECORD DE

## 1 086 255 \$



RÉPARTIE COMME SUIVANT :

**393 670 \$**

À RÉCHAUD-BUS

Un ancien bus converti en cantine mobile qui offre des repas chauds et des collations aux enfants de quartiers défavorisés de Montréal auprès de 65 écoles et 45 maisons jeunesse.

**196 264 \$**

À CENTRAIDE DU GRAND MONTRÉAL

**175 215 \$**

À LA CROIX-ROUGE, DIVISION DU QUÉBEC

**155 169 \$**

À PARTENAIRESANTÉ QUÉBEC

**70 141 \$**

À LA FONDATION LES PETITS TRÉSORS DE L'HÔPITAL RIVIÈRE-DES-PRAIRIES

**95 795 \$**

À L'OPÉRATION PANIERS DE NOËL

Distribution de paniers de Noël à 650 familles défavorisées référées par des organismes reconnus; les fonds sont recueillis grâce à une collecte de trois jours en station et un tirage corporatif, activités qui mobilisent plus de 500 employés et retraités bénévoles.



## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Société est désigné par le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités dont le territoire est compris dans l'agglomération. Par ailleurs, trois membres du conseil sont choisis parmi les résidants de l'agglomération, dont deux clients des services de transport collectif et un client des services de transport adapté. La désignation de deux clients des services du transport collectif doit notamment permettre de faire accéder au conseil d'administration au moins une personne âgée de moins de 35 ans lors de sa nomination.

Le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal nomme parmi les membres du conseil d'administration qui en sera le président et le vice-président. Son président, M. Michel Labrecque, assume ses fonctions à temps plein.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la Société. Il était composé en 2012 de six élus municipaux et de trois représentants des clientèles, regroupant trois femmes et six hommes.



### Michel Labrecque

Président du  
Conseil d'administration  
Représentant des clients  
du transport collectif



### Edward Janiszewski

Maire de la Ville de  
Dollard-des-Ormeaux



### Marvin Rotrand

Vice-président  
Conseiller de la Ville de Montréal  
Arrondissement de  
Côte-des-Neiges-  
Notre-Dame-de-Grâce



### Dominic Perri

Conseiller de la Ville  
de Montréal  
Arrondissement de  
Saint-Léonard



### Bernard Blanchet

Conseiller d'arrondissement  
Ville de Montréal  
Arrondissement de Lachine



### Monica Ricourt

Conseillère  
d'arrondissement  
Ville de Montréal  
District Ovide-Clermont  
Arrondissement de  
Montréal-Nord



### Francesco Miele

Conseiller de la Ville de Montréal  
District Côte-de-Liesse  
Arrondissement de Saint-Laurent



### Marie Turcotte

Représentante des clients  
du transport adapté



### Claudia Lacroix Perron

Représentante des clients  
du transport collectif –  
Membre âgée de moins de 35 ans



## Rôle et responsabilités du conseil d'administration

Le conseil d'administration exerce les fonctions et les pouvoirs de la Société et en détermine les grandes orientations. Il adopte le plan stratégique de développement du transport collectif sur le territoire qu'elle dessert. Il adopte annuellement le budget, le plan d'effectif et les programmes triennaux d'immobilisations. Il établit les différents titres de transport et en fixe les tarifs. Il approuve, abolit ou remplace les lignes de transport collectif et approuve les modifications permanentes aux parcours.

- 22** assemblées du conseil d'administration
- 55** réunions des comités techniques du conseil d'administration et **11** réunions en sous-comités
- 346** dossiers traités
- 21** règlements d'emprunt approuvés totalisant 65 516 975 \$
- 156** contrats d'achat de biens et de services octroyés pour une valeur d'environ 1 G\$

## Les comités du conseil d'administration et leur rôle

Afin de contribuer à la bonne gouvernance de la Société et pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions, le conseil d'administration s'est doté de comités techniques dont chacun est dédié à un domaine d'intervention spécifique. Ces comités ont pour la plupart été créés entre 2006 et 2008, dans le cadre de la démarche de révision des règles de gouvernance, pour mener à bien les activités de la Société. Ils sont composés de membres du conseil d'administration et d'experts externes indépendants.

Le président du conseil d'administration est membre d'office de tous les comités. La secrétaire générale assiste aux rencontres et agit comme secrétaire permanente de tous les comités, sans toutefois en être membre.

### COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de service de transport collectif que la Société offre à ses clients ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées. Deux sous-comités ont été formés pour traiter plus spécifiquement des dossiers touchant l'accessibilité et la diversité. Pour prendre le pouls de la clientèle, le comité organise chaque année des consultations publiques.

#### **Marvin Rotrand**

Vice-président du conseil d'administration  
Président du comité

#### **Marie Turcotte**

Membre du comité

#### **Claudia Lacroix Perron**

Membre du comité

#### **Suzanne Sauvage**

Membre externe

#### **Chantal St-Pierre**

Membre externe

#### **Denise Vaillancourt**

Directrice exécutive –  
Planification, Marketing et Communications  
Coordonnatrice du comité

### COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion des ressources humaines de la Société ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

Il étudie et évalue annuellement le rendement du directeur général par rapport aux objectifs individuels et d'entreprise spécifiques préétablis et fixe sa rémunération annuelle à l'intérieur des paramètres établis par le conseil. Le comité s'adjoit au besoin des experts externes qui comparent et effectuent un étalonnage de la rémunération des cadres dans les sociétés publiques québécoises et dans les sociétés de transport public nord-américaines.

Il fixe aussi, sur recommandation du directeur général, l'évaluation de rendement et la rémunération annuelle des membres du comité de direction selon les échelles salariales et les règles de régie interne ou, selon le cas, les paramètres établis par le conseil.

#### **Marie Turcotte**

Présidente du comité

#### **Linda Gosselin**

Membre externe

#### **Monica Ricourt**

Membre du comité

#### **Alain Brière**

Directeur exécutif –  
Ressources humaines et  
Services partagés  
Coordonnateur du comité

#### **Edward Janiszewski**

Membre du comité

#### **Gilles Dulude**

Membre externe

# GOUVERNANCE

## COMITÉ FINANCES

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion des activités financières de la Société ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

### Michel Labrecque

Président du conseil d'administration  
Président du comité

### Marvin Rotrand

Vice-président du conseil d'administration  
Membre du comité

### Dominic Perri

Membre du comité

### Daniel Leclair

Membre externe

### Robert Juneau

Membre externe

### Luc Tremblay

Directeur exécutif –  
Finances et Contrôle  
Coordonnateur du comité

## COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité a pour mandat d'encadrer les fonctions de la Vérification générale de la STM (interne) et d'audit externe et d'assurer le suivi des recommandations émanant de ces fonctions. Ce mandat vise ultimement à contribuer à l'amélioration des moyens et des solutions à privilégier pour assurer le conseil d'administration de la conduite efficace, efficiente et économique des affaires opérationnelles et administratives de la Société ainsi que de la présentation et de la divulgation de l'information nécessaire pour en refléter fidèlement les activités et les résultats. La STM a un vérificateur général depuis 1982.

### Yves Gauthier

Président du comité  
Membre externe

### Michel Labrecque

Président du conseil d'administration  
Vice-président du comité

### Francesco Miele

Membre du comité

### Yves J. Beauchesne

Membre externe

### Suzanne Bourque

Vérificatrice générale  
Coordonnatrice du comité

## COMITÉ GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gouvernance et d'éthique dans la gestion des activités de la Société ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

### Francesco Miele

Président du comité

### Marvin Rotrand

Vice-président du conseil d'administration  
Membre du comité

### Claudia Lacroix Perron

Membre du comité

### Diane Girard

Membre externe

### Karin Marks

Membre externe

### Sylvie Tremblay

Secrétaire générale et directrice  
exécutive –  
Affaires juridiques  
Coordonnatrice du comité

## COMITÉ MAINTIEN DES ACTIFS, PROJETS MAJEURS ET ENVIRONNEMENT

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer le maintien des actifs de la Société (équipements et systèmes d'exploitation, infrastructures et parc informatique), ainsi que la réalisation des projets majeurs appuyant la mise en œuvre de son plan d'affaires et la gestion de la politique environnementale de la Société. Il formule au conseil d'administration les recommandations appropriées. Un sous-comité a été formé pour traiter plus spécifiquement des dossiers touchant les technologies de l'information.

**Bernard Blanchet**  
Président du comité

**Dominic Perri**  
Membre du comité

**Monica Ricourt**  
Membre du comité

**Roland Gagnon**  
Membre externe

**Jean-Guy René**  
Membre externe

**Pierre Dauphinais**  
Directeur exécutif – Gestion des projets majeurs  
Coordonnateur du comité

## COMITÉ DES ARTS ET DU PATRIMOINE

Le comité a pour mandat de favoriser l'intégration de l'art dans le réseau de transport de la Société et de s'intéresser à la protection, à la conservation, au bon usage et à la mise en valeur des biens patrimoniaux artistiques détenus par la Société, ainsi que de formuler au conseil d'administration de la Société les recommandations appropriées.

**Monica Ricourt**  
Présidente du comité

**Marie Turcotte**  
Membre du comité

**Francesco Miele**  
Membre du comité

**France Vanlaethem**  
Membre externe

**Louise Desseault-Letoche**  
Membre externe

**Odile Paradis**  
Directrice principale –  
Affaires publiques  
Coordonnatrice du comité

## COMITÉ OPÉRATIONNEL

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion des opérations de la Société ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

**Bernard Blanchet**  
Président du comité

**Dominic Perri**  
Membre du comité

**Claudia Lacroix Perron**  
Membre du comité

**Roland Gagnon**  
Membre externe

**Jean-Guy René**  
Membre externe

**François Chamberland**  
Directeur exécutif –  
Services techniques  
Coordonnateur du comité

## TRANSGESCO S.E.C. (ACTIVITÉS COMMERCIALES)

Le conseil des associés de Transgesco S.E.C., auquel siègent trois membres du conseil d'administration de la Société, en détermine les orientations, en adopte le plan stratégique de développement, en nomme les vérificateurs externes et prend acte de ses états financiers.

**Représentants  
du commanditaire**

**Dominic Perri**  
Président

**Bernard Blanchet**

**Michel Labrecque**

**Représentants  
du commandité**

**Carl Desrosiers**  
Administrateur

**Sylvie Tremblay**  
Secrétaire

**Pierre Rocray**  
Administrateur

**Denise Vaillancourt**  
Administratrice

**Alain Fraser**  
Trésorier

## RENCONTRES ET PRINCIPAUX SUJETS DES COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2012

TITRE DU COMITÉ	NOMBRE DE RENCONTRES	PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS
ARTS ET PATRIMOINE	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Centre de transport Stinson</li> <li>➤ Concept architectural du nouveau complexe Crémazie</li> <li>➤ Signalisation dans le métro</li> <li>➤ Identification et restauration des œuvres d'art du métro</li> </ul>
FINANCES	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nouveau règlement pour les approbations des transactions de trésorerie</li> <li>➤ Programme triennal d'immobilisations et Plan québécois sur les infrastructures</li> <li>➤ Revue quadrimestrielle sur la situation financière de la STM</li> <li>➤ États financiers 2012 et prévisions budgétaires 2013</li> <li>➤ Gestion du portefeuille de projets</li> <li>➤ Mise en priorité et perspectives financières</li> <li>➤ Financement des voitures de métro</li> </ul>
GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Étude d'une nouvelle politique corporative sur les consultations publiques</li> <li>➤ Études du rapport de l'École nationale d'administration publique (ENAP) portant sur l'analyse des pratiques de gouvernance de la STM</li> <li>➤ Étude de la politique sur les dons, participations et collectes de fonds corporatives</li> <li>➤ Participation au développement d'outils de support concernant la prise de décision éthique sur intranet et à la mise à jour de la section éthique du site Internet</li> </ul>
MAINTIEN DES ACTIFS, PROJETS MAJEURS ET ENVIRONNEMENT	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement durable</li> <li>➤ Suivi des projets majeurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réno-Systèmes – phases 1, 2 et 3</li> <li>➤ Réno-Infrastructures</li> <li>➤ Voitures de métro AZUR</li> </ul> </li> </ul>
OPÉRATIONNEL	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bilan d'opération 2011 et enjeux 2012</li> <li>➤ Indicateurs – faits saillants (métro et bus)</li> <li>➤ Bus et midibus électriques</li> <li>➤ Balisage international</li> <li>➤ Transport adapté</li> </ul>
RESSOURCES HUMAINES	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sondage Indice de mobilisation des employés et objectifs 2012</li> <li>➤ Programme de développement du leadership</li> <li>➤ Planification et stratégies d'attraction ciblées</li> </ul>
SERVICE À LA CLIENTÈLE	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement des services : suivi de la performance, nouvelles lignes, navettes Or et mesures préférentielles pour bus (MPB)</li> <li>➤ Stratégie tarifaire</li> <li>➤ Sondages auprès de la clientèle</li> <li>➤ Programme de partenariats</li> <li>➤ Création d'un programme de valorisation-client et de récompenses</li> </ul>
VÉRIFICATION	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rapports d'audit sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Enjeux prioritaires</li> <li>➤ Volets administratifs de nature financière</li> <li>➤ Planification du service et du développement du réseau de bus</li> <li>➤ Gestion des risques TI</li> </ul> </li> <li>➤ Suivi des recommandations de la Vérification générale de la STM et celles des vérificateurs externes</li> <li>➤ États financiers et rapport des vérificateurs externes</li> </ul>



## Rémunération des membres du conseil d'administration

La rémunération de tous les membres du conseil d'administration de la Société est fixée conformément aux dispositions de la *Loi sur le traitement des élus municipaux*, de la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, ainsi qu'à celles du règlement R-076 « Règlement établissant les règles de gouvernance applicables à l'accomplissement de diverses fonctions par les membres du conseil d'administration ».

En plus de leur rémunération annuelle accordée pour leur participation au conseil d'administration, les membres reçoivent un jeton de présence de 175 \$ à chacune de leurs présences aux travaux d'un comité technique. Ce jeton est de 300 \$ lorsqu'un membre y agit à titre de président.

### RÉMUNÉRATION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

NOM	RÉMUNÉRATION ANNUELLE (a)	JETONS DE PRÉSENCE (b)
Michel Labrecque	126 755 \$ (c)	-
Marvin Rotrand	27 224 \$	3 300 \$
Bernard Blanchet	21 779 \$	5 925 \$
Dominic Perri	21 779 \$	4 525 \$
Monica Ricourt	21 779 \$	4 075 \$
Marie Turcotte	21 779 \$	6 300 \$
Francesco Miele	21 779 \$	4 250 \$
Claudia Lacroix Perron	21 779 \$	3 150 \$
Edward Janiszewski	21 779 \$	875 \$

(a) Montants reçus à titre de membre du conseil d'administration

(b) Montants reçus pour la participation des membres aux comités techniques du conseil

(c) Le président du conseil d'administration assume sa fonction à temps plein

## COMITÉ DE DIRECTION



**Carl Desrosiers**

Directeur général



**Odile Paradis**

Directrice principale  
Affaires publiques



**Michel Lafrance**

Directeur exécutif  
Activités  
commerciales  
(filiales)



**Sylvie Tremblay**

Secrétaire générale  
et directrice  
exécutive  
Affaires juridiques



**Stéphane  
Forget**

Directeur exécutif  
Relations externes  
et Planification  
stratégique



**Luc Tremblay**

Directeur exécutif  
et trésorier  
Finances et  
Contrôle



**Pierre  
Dauphinais**

Directeur exécutif  
Gestion des projets  
majeurs



**Dominique  
Lemay**

Directeur exécutif  
Métro



**André Poisson**

Directeur exécutif  
Bus



**François  
Chamberland**

Directeur exécutif  
Services  
techniques



**Alain Brière**

Directeur exécutif  
Ressources  
humaines et  
Services partagés



**Denise  
Vaillancourt**

Directrice exécutive  
Planification,  
Marketing et  
Communications

## RÉMUNÉRATION DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

NOM	TITRE	SALAIRE ANNUEL 2012	REMBOURSEMENT DES DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS
Carl Desrosiers	Directeur général	296 813 \$	60,89 \$
André Poisson	Directeur exécutif - Bus	225 662 \$	900,93 \$
Dominique Lemay	Directeur exécutif - Métro	209 275 \$	613,65 \$
François Chamberland	Directeur exécutif – Services techniques	180 532 \$	517,40 \$
Denise Vaillancourt	Directrice exécutive – Planification, Marketing et Communications	231 047 \$	1 444,90 \$
Pierre Dauphinais	Directeur exécutif - Gestion des projets majeurs	213 932 \$	1 130,31 \$
Sylvie Tremblay	Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques	208 710 \$	589,08 \$
Alain Brière	Directeur exécutif - Ressources humaines et Services partagés	223 971 \$	1 091,39 \$
Luc Tremblay	Directeur exécutif et trésorier - Finances et Contrôle	211 360 \$	884,97 \$
Michel Lafrance	Directeur exécutif - Activités commerciales	200 107 \$	0,00 \$
Stéphane Forget	Directeur exécutif – Relations externes et Planification stratégique	179 400 \$	1 127,14 \$
Odile Paradis	Directrice principale - Affaires publiques	161 984 \$	0,00 \$

## RELATIONS INTERNATIONALES ET MISSIONS DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Dans le but d'améliorer sa performance, de partager son expertise et d'échanger sur les meilleures pratiques, la STM est membre d'organismes nationaux et internationaux de transports collectifs. Des représentants de la direction et du conseil d'administration siègent donc sur différents comités politiques et techniques. Au cours de la dernière année, des représentants de la STM ont participé au congrès et à des conférences de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) ainsi qu'aux congrès et aux comités techniques de l'American Public Transportation Association (APTA) et de l'Union internationale des transports publics (UITP). La Société fait également partie du groupe Nova (balisage) du Collège impérial de Londres.

## Dépenses pour les missions de recherche et développement des membres du conseil d'administration

	DESTINATION	MONTANTS
<b>MICHEL LABRECQUE</b>		
Conférence Velo-City Global 2012	Vancouver	2 422,18 \$
International Bus Conference de l'UITP	Istanbul	3 544,48 \$
Rencontre avec des représentants de Metrolinx et de la Toronto Transit Commission	Toronto	873,47 \$
Visite des installations de l'usine de Bombardier	La Pocatière	141,28 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	489,06 \$
<b>TOTAL</b>		<b>7 470,47 \$</b>
<b>MARVIN ROTRAND</b>		
Conférence IT Solutions For Public Transport de l'UITP	Allemagne	2 803,92 \$
Congrès annuel de l'ACTU	Victoria	1 924,98 \$
Visite de l'ATUQ à l'Assemblée nationale	Québec	215,77 \$
Journée de sensibilisation au transport en commun organisée par l'ACTU	Ottawa	383,48 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	534,79 \$
<b>TOTAL</b>		<b>5 862,94 \$</b>
<b>BERNARD BLANCHET</b>		
Conférence législative de l'APTA	Washington	1 385,78 \$
Congrès annuel de l'ACTU	Victoria	1 827,37 \$
Visite de l'ATUQ à l'Assemblée nationale	Québec	252,77 \$
Journée de sensibilisation au transport en commun organisée par l'ACTU	Ottawa	704,10 \$
Metrorail 2012	Londres	4 005,10 \$
Participation à la rencontre annuelle de l'APTA	Seattle	1 576,80 \$
Séminaire Transit Board Member de l'APTA	Atlanta	1 722,81 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	525,24 \$
<b>TOTAL</b>		<b>11 999,97 \$</b>
<b>MONICA RICOURT</b>		
Colloque Les transports au Québec, parcours de femmes d'action	Washington	361,84 \$
<b>TOTAL</b>		<b>361,84 \$</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>25 695,22 \$</b>



## Dépenses pour les missions de recherche et développement des membres du comité de direction

	DESTINATION	MONTANTS
<b>CARL DESROSIERS</b>		
Conférencier - Transit CEO's Seminar, organisée par l'APTA	Orlando	1 675,58 \$
Visite des installations de l'usine de Bombardier	La Pocatière	149,33 \$
Conférencier - Metrorail 2012	Londres	3 706,45 \$
Remise des prix Grands Diplômés de l'Université Laval	Québec	509,40 \$
Conférencier de l'APTA	Dallas	2 084,94 \$
Conférencier à la rencontre annuelle de l'APTA	Seattle	1 770,60 \$
Rencontre avec des représentants de Metrolinx et de la Toronto Transit Commission	Toronto	872,61 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	971,34 \$
<b>TOTAL</b>		<b>11 740,25 \$</b>

<b>ALAIN BRIÈRE</b>		
Commission on Business and Human Ressources Management de l'UITP	Paris	1 943,95 \$
<b>TOTAL</b>		<b>1 943,95 \$</b>

<b>ANDRÉ POISSON</b>		
Signature d'une entente avec la firme Iveco	Lyon	2 371,84 \$
International Bus Conference de l'UITP	Istanbul	4 182,13 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	1 519,17 \$
<b>TOTAL</b>		<b>8 073,14 \$</b>

<b>DENISE VAILLANCOURT</b>		
Atelier Marketing & Communications de l'APTA	Miami	2 158,36 \$
Conférence IT Solutions For Public Transport de l'UITP	Allemagne	2 765,94 \$
Finaliste - Gala des grands prix d'excellence en transport de l'Association québécoise du transport et des routes	Québec	512,97 \$
Conférence de l'Institut canadien de la retraite et des avantages sociaux	La Malbaie	306,60 \$
Conférencière - Colloque Les transports au Québec, parcours de femmes d'action	Québec	598,33 \$
Conférencière - Congrès de l'ATUQ	Chicoutimi	828,39 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	1 017,67 \$
<b>TOTAL</b>		<b>8 188,26 \$</b>

## Dépenses pour les missions de recherche et développement des membres du comité de direction (suite)

	DESTINATION	MONTANTS
<b>DOMINIQUE LEMAY</b>		
Réunion annuelle technique du groupe de balisage Nova	Belgique et Royaume-Uni	3 572,41 \$
Conférencier - Congrès de l'APTA	Dallas	3 554,83 \$
Sous-comité Rail - Conférence de l'APTA	Washington	1 362,44 \$
Réunion du groupe de balisage Nova	Bangkok	4 210,05 \$
Sous-comité Rail - Conférence de l'APTA	Seattle	3 046,52 \$
Sous-comité Rail - Conférence de l'APTA	Washington	1 220,36 \$
<b>TOTAL</b>		<b>16 966,61 \$</b>

<b>FRANÇOIS CHAMBERLAND</b>		
Sous-comité Matériel roulant de l'UITP	Paris	3 341,25 \$
Sous-comité Matériel roulant de l'UITP	Varsovie	3 698,92 \$
Sous-comité Matériel roulant de l'UITP	Berlin et Munich	3 776,32 \$
<b>TOTAL</b>		<b>10 816,49 \$</b>

<b>ODILE PARADIS</b>		
Visite de l'ATUQ à l'Assemblée nationale	Québec	152,77 \$
Remise des prix Grands diplômés de l'Université Laval	Québec	258,17 \$
Participation aux Entretiens Jacques Cartier 2012 et rencontre avec des dirigeants de la Société des transports intercommunaux de Bruxelles	France et Belgique	1 286,39 \$
<b>TOTAL</b>		<b>1 697,33 \$</b>

<b>PIERRE DAUPHINAIS</b>		
Rencontre chez Bombardier	La Pocatière	159,33 \$
Congrès de l'ACTU	Québec	447,52 \$
<b>TOTAL</b>		<b>606,85 \$</b>

## Dépenses pour les missions de recherche et développement des membres du comité de direction (suite)

	DESTINATION	MONTANTS
<b>STÉPHANE FORGET</b>		
Comité exécutif de l'ACTU	Ottawa	882,34 \$
Comité exécutif et congrès de l'ACTU	Vancouver	1 433,38 \$
Remise des prix Grands diplômés de l'Université Laval	Québec	346,05 \$
Rencontre avec des représentants de Metrolinx et de la Toronto Transit Commission	Toronto	890,47 \$
Congrès de l'ATUQ	Chicoutimi	710,24 \$
Comité exécutif de l'ACTU	Sherbrooke	524,74 \$
Comité exécutif et congrès de l'ACTU	Québec	1 579,44 \$
<b>TOTAL</b>		<b>6 366,66 \$</b>
<b>SYLVIE TREMBLAY</b>		
Remise des prix Grands diplômés de l'Université Laval	Québec	258,17 \$
Colloque du Réseau d'éthique organisationnelle du Québec	Québec	241,01 \$
Séminaire Transit Board Member de l'APTA	Atlanta	1 391,11 \$
<b>TOTAL</b>		<b>1 890,29 \$</b>
<b>GRAND TOTAL</b>		<b>68 289,83 \$</b>

# L'ÉTHIQUE À LA STM

Voilà maintenant presque 25 ans que la STM possède son code d'éthique. La première version de ce code a été adoptée le 17 novembre 1988 et sa dernière mise à jour date de 2011.

## **Les dispositions du code d'éthique s'appuient sur les cinq valeurs de la Société :**

- Le travail d'équipe;
- La rigueur;
- Le respect;
- La responsabilisation;
- La transparence.

## **Il doit servir de guide aux décisions éthiques pour :**

- Les employés de la STM et de sa filiale Transgesco S.E.C.;
- Les administrateurs et membres externes des différents comités de son conseil d'administration.

De plus, il est à noter que toute personne qui transige avec la Société ou lui offre des services doit elle aussi en respecter les dispositions.

## **Le code d'éthique énonce notamment que la STM :**

- Place le service à la clientèle au premier rang de ses priorités;
- Considère la sécurité des personnes comme primordiale et n'acceptera aucun compromis qui puisse la mettre en péril;
- Ne tolère aucune forme de profilage racial.

## **L'entreprise y précise ses attentes envers ses employés en la matière, soit :**

- Une adhésion sans réserve à son engagement envers la clientèle en s'en faisant les ambassadeurs;
- De servir la clientèle avec respect et dignité;
- D'être sensible à la réalité de la diversité de la population desservie par la Société ainsi qu'à son caractère multiculturel.

Le conseil d'administration est responsable de l'adoption du code d'éthique et de son contenu. La secrétaire générale et directrice exécutive – Affaires juridiques est la première répondante en matière d'éthique. Elle appuie les employés, les gestionnaires ainsi que les travaux du conseil d'administration et de ses comités dans ce domaine.

---





*Pic et Pelle*  
Œuvre de Germain Bergeon à la station Monk  
Restaurée en 2012

**Publié par la Société de transport de Montréal**

Direction principale - Affaires publiques

800, rue De La Gauchetière Ouest  
Bureau 9800  
Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

This report is available in English.

## stm.info

Vous pouvez également consulter  
le *Rapport de développement durable 2012*,  
le *Rapport financier 2012* ainsi que le *Budget 2013*,  
le *Programme triennal d'immobilisations 2013-2015* et  
le *Plan stratégique 2020* sur notre site Internet.

