

# Rapport d'activité 2018



## L'année 2018 en six documents

Afin d'offrir un portrait complet de l'année 2018 à la STM, nous vous présentons six documents intégrés qui vous permettront de bien connaître les activités de l'entreprise durant la dernière année.

### 1 Le Rapport d'activité 2018, un survol de l'année 2018 à la STM

2 Les Informations financières 2018 +

3 Le Rapport 2018 du Plan stratégique organisationnel 2025 +

4 Le Rapport 2018 du Plan de développement durable 2025 +

5 Le Rapport 2018 du Plan de développement d'accessibilité universelle 2020 +

6 Le Rapport 2018 du Plan d'accès à l'égalité en emploi 2020 +



## Table des matières

4

Mot des dirigeants

6

Expérience client

8

L'année en chiffres

10

Réseau des bus et du Transport adapté

16

Réseau du métro

24

Rayonnement social

28

Gouvernance





## Mot des dirigeants

### Repenser demain : le mot d'ordre de 2018

La STM est plus que jamais en mode réalisation et accélère la concrétisation de son Plan stratégique organisationnel, le PSO 2025, en suivant une vision claire, celle de l'excellence en mobilité. Une vision qui passe nécessairement par l'amélioration de l'expérience client.

Pour ce faire, l'entreprise dispose d'un budget annuel 2019 se chiffrant à près de 1,5 G\$ pour les opérations et avoisinant 1 G\$ pour les investissements. Nous annonçons également en fin d'année 2018 un Programme des immobilisations 2019-2028 s'élevant à près de 16 G\$ sur dix ans. Ces investissements comprennent notamment le prolongement de la ligne bleue du métro, l'ajout de 17 trains AZUR, la finalisation du garage Côte-Vertu, la construction de centres de transport et l'acquisition de 300 bus supplémentaires.

En plus de forger le réseau de demain, ces investissements nous permettront de maintenir nos actifs en bon état, ce qui constitue un défi de taille dans la mesure où nous devons effectuer nos travaux sans interrompre le service. Tous nos efforts ont d'ailleurs permis de réduire de 700 M\$ le déficit du maintien d'actifs au cours des trois dernières années, pour le fixer à 3,4 G\$.

Afin de réaliser l'ensemble de ses ambitions, la STM a amorcé une campagne de recrutement d'une ampleur historique afin d'embaucher plusieurs centaines d'employés d'ici 2020. Cette campagne a connu un immense succès, avec plus de 15 000 candidatures reçues. La bonne réputation de l'entreprise y est sûrement pour quelque chose, une étude de Léger et Léger pour 2018 plaçant la STM au 4<sup>e</sup> rang des entreprises les plus appréciées des Québécois dans le secteur des transports, derrière VIA Rail, Aéroports de Montréal et Air Canada.

### UN RÉSEAU DES BUS EN PLEINE TRANSFORMATION

Une vaste consultation a été menée auprès des clients et de notre personnel à l'automne 2018 afin de jeter les bases de la révision du réseau des bus. D'ici 2026, plusieurs importants projets de développement du transport collectif verront le jour et l'implantation de ces projets influencera l'évolution de notre réseau, ainsi que la façon dont nos clients l'utilisent. Il s'agit donc du moment opportun pour repenser l'architecture du réseau et son développement.

Les transformations au réseau des bus passent également par le renouvellement de notre parc de véhicules. D'importants jalons ont d'ailleurs déjà été posés, incluant l'octroi de contrats pour 830 bus hybrides et 38 bus électriques, ainsi que des travaux d'adaptation dans nos centres de transport. Le concept novateur du futur centre de transport Bellechasse représente bien la voie que la STM désire emprunter.

### UN RÉSEAU DU MÉTRO EN MODE AMÉLIORATION

Le métro de Montréal a connu encore cette année une augmentation importante de son achalandage et une bonification de son offre kilométrique. De plus, on note une croissance marquée de l'achalandage aux stations de l'ouest des lignes verte et orange, en raison des chantiers d'envergure dans le secteur.

Le métro a poursuivi son évolution client avec la transformation du rôle des agents de station et le déploiement d'Espaces clients, mais aussi son évolution technologique avec l'ajout de trains AZUR, pour un total de 52 trains en exploitation dans le réseau, et la poursuite du déploiement du réseau mobile, portant à 50 le nombre de stations connectées.

Fait marquant de l'année, le bureau de projet du prolongement de la ligne bleue a été constitué et est déjà à pied d'œuvre sur la planification et la réalisation de livrables préparatoires à l'octroi de futurs contrats. Notons également l'augmentation de l'accessibilité au réseau, alors que des ascenseurs ont été inaugurés dans deux stations et que cinq chantiers sont actuellement en cours. Une preuve indéniable que la mise en accessibilité du réseau s'accélère.

En 2018, plus de 5 600 minutes d'arrêts de service liés au comportement de certains clients ont nui aux déplacements de plus de 4 millions de personnes. La majorité de ces interruptions de service auraient pu être évitées. En plus de mieux identifier notre personnel sur les quais, nous avons mis de l'avant une nouvelle campagne afin de prévenir ces arrêts de service causés par certains clients.

### UN ENGAGEMENT SOUTENU ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ET LA DIVERSITÉ

Notre engagement envers le développement durable se manifeste à tous les niveaux de l'entreprise. Les émissions de gaz à effet de serre par passager-km ont diminué de 3,1 % en 2018. La proportion des bus hybrides ou électriques est passée à 14,9 % et les projets d'électrification des transports se sont intensifiés. Nous menons nos nombreux projets en tenant compte du développement durable, dont les certifications LEED ou Envision, les approvisionnements responsables et l'acceptabilité sociale. 2018 a aussi vu partir la dernière voiture MR-63; au total, 87 % des matériaux de ces 333 voitures a été réutilisé ou recyclé. Les interventions du Pôle de services en itinérance se sont intensifiées, et nous comptons de nouveaux fournisseurs issus de l'économie sociale. Nous poursuivons nos initiatives qui font de la STM un milieu de travail diversifié et inclusif.

L'année a aussi été déterminante du point de vue de l'accessibilité universelle et de la vision 2025 de l'excellence en mobilité pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Cent bus hybrides avec deux emplacements pour les clients en fauteuil roulant ont été ajoutés au parc de bus, faisant passer à 67,7 % la proportion de bus avec rampe avant. Les stations Honoré-Beaugrand et du Collège sont devenues accessibles par ascenseurs, portant à 14 le nombre de stations accessibles. Enfin, nous avons développé pour la clientèle ayant des limitations fonctionnelles une stratégie de mobilité inclusive et un programme de formation à l'utilisation des réseaux réguliers de bus et de métro.

### UNE ANNÉE DE NÉGOCIATION DES CONVENTIONS DE TRAVAIL

2018 fut également une année de négociations avec nos différents groupes d'employés. Des ententes ont été conclues avec trois d'entre eux (chauffeurs, professionnels et employés de bureau), nous avons amorcé la discussion avec deux autres (commis divisionnaires et inspecteurs) et nous avons poursuivi la médiation avec le sixième groupe, soit l'entretien.

L'amélioration de la qualité du service offert aux clients est demeurée et demeure au cœur de nos priorités tout au long des négociations. Au moment d'écrire ces lignes, en mars 2019, nous en sommes venus à une entente de principe avec nos employés d'entretien.

### POUR BIEN SE PRÉPARER POUR 2019

2018 aura permis de poursuivre l'accélération de notre PSO 2025 et de jeter les bases pour les années à venir. 2019 sera une année de grands chantiers avec les travaux préparatoires à l'arrivée du REM, la mise en chantier du SRB Pie-IX, l'introduction de nouvelles mesures prioritaires pour bus (MPB) et la poursuite des aménagements de nos centres de transport et de nos garages souterrains. La STM recevra aussi 150 bus hybrides climatisés pour rajeunir son parc de véhicules, mettra en service de nouveaux ascenseurs, installera 264 nouveaux abribus et poursuivra le déploiement du réseau de téléphonie cellulaire.

Nos 10 000 employés se sont de nouveau surpassés cette année et le feront certainement encore l'an prochain. Les membres du conseil d'administration et du comité de direction se joignent à nous pour les remercier de tous leurs efforts.



**Philippe Schnobb**

Président du conseil  
d'administration



**Luc Tremblay, CPA, CA**

Directeur général

# Expérience client

L'expérience client est au cœur de nos actions. Afin de nous assurer que nos clients soient satisfaits des services reçus, nous mesurons leur expérience de façon régulière, tout au long de l'année, à l'aide d'une série de mesures dont le sondage d'expérience globale, l'évaluation des normes de qualité de service ainsi que l'analyse des plaintes.

**Expérience globale** 😊 **64,4 %** 😐 **29,2 %** 😞 **6,4 %**

En 2018, la STM a adopté une nouvelle mesure de l'expérience client, l'**expérience globale**. Effectuée quotidiennement, cette mesure évalue l'expérience globale des clients durant la semaine précédente au moyen d'émoticônes, permettant ainsi de mieux cibler les aspects à améliorer.

Avec cette nouvelle méthode, la note du client doit atteindre 8 sur 10 pour être jugée excellente, alors qu'une note de 7 sur 10 suffisait auparavant. Ce resserrement engendre évidemment une différence importante avec nos résultats passés. En suivant la nouvelle méthode, le résultat observé a été de 64 %, soit le même résultat que pour les dix derniers mois de 2017.

La satisfaction des déplacements est également évaluée dans les réseaux bus et métro de manière séparée. Pour le métro, la satisfaction a été de 76 %, deux points de pourcentage de plus que pour les dix derniers mois de 2017. Les indicateurs les plus performants sont liés au sentiment de sécurité et à l'attitude des agents de station. À l'opposé, les clients ont particulièrement identifié comme irritant l'entassement en pointe la semaine.

Pour les bus, la satisfaction a été de 64 %, soit le même résultat que pour les dix derniers mois de 2017. À l'instar du métro, les clients se montrent particulièrement satisfaits de la sécurité à bord des bus et de l'attitude du chauffeur, tandis que la ponctualité des bus et le niveau d'entassement en pointe la semaine sont les principaux facteurs d'insatisfaction.

## Programme de qualité de service

Afin de bien mesurer notre performance au chapitre de l'accueil et de l'information, et voir si nous avons atteint notre cible de 90 % pour ces indicateurs, nous mesurons plusieurs aspects du service de manière objective grâce à des clients mystères. Tout au long de l'année, des évaluations sont réalisées dans les réseaux bus et métro, ainsi que dans les centres de services à la clientèle et les centres d'appels, afin de vérifier la qualité de l'accueil et de l'information.

ACCUEIL

94 %

INFORMATION

93 %

Notons que 2018 a également vu la révision complète de ce programme pour une implantation au printemps 2019.

## Le système OPUS en évolution



Le système OPUS a eu dix ans en 2018, mais la STM n'a pas attendu les célébrations pour réfléchir à son évolution future. À la suite d'un appel de propositions sur de nouvelles évolutions billettiques, deux projets ont été retenus : le module billettique et le paiement par cartes bancaires, qu'elles soient physiques ou dématérialisées sur un téléphone cellulaire, directement sur les équipements de validation. Plus de 330 employés se sont portés volontaires pour participer à l'expérimentation Mon portrait OPUS, qui permet de tester le module billettique. Depuis plus de trois mois, ils utilisent une carte OPUS liée à un compte où ils peuvent consulter le détail de leurs déplacements.

Par ailleurs, à compter du 1<sup>er</sup> août 2018, les étudiants de sept établissements scolaires montréalais ont pu obtenir en ligne leur carte OPUS avec photo, directement à partir du site de leur institution d'enseignement. Il s'agit de l'Université Concordia, McGill, l'Université de Montréal, Polytechnique Montréal, l'École de technologie supérieure (ÉTS) et l'UQAM, ainsi que l'école secondaire Louis-Riel. Ce nouveau service facilite la vie des étudiants et des parents.

## Analyse des plaintes

Pour l'année 2018, on constate une croissance de 28 % de l'ensemble des plaintes par rapport à 2017. Le réseau des bus a enregistré une croissance du nombre de plaintes de 32 %, les hausses les plus marquées se faisant sentir à l'automne. Ainsi, le contexte climatique d'un hiver plus rigoureux et la situation des négociations avec certains de nos groupes d'employés ont fait en sorte que les plaintes relatives aux véhicules manquants ont plus que doublé durant cette période, tandis que les plaintes concernant la surcharge des bus et les retards sur les horaires ont augmenté considérablement.

Pour sa part, le réseau du métro a connu une croissance du nombre de plaintes de 11 %. Cette hausse est en lien avec les demandes de remboursement, qui sont désormais gérées par les Espaces clients et qui font l'objet d'un suivi plus poussé qu'auparavant. Cet indicateur doit aussi être relativisé avec le fait que le réseau du métro a connu une hausse de 4 % de son achalandage en 2018.

Les plaintes dans la catégorie « Autres » ont augmenté de 64 % par rapport à 2017. La croissance des commentaires liés aux horaires en temps réel et à la livraison par la poste de la carte étudiante, deux projets qui se sont concrétisés en 2018, explique en grande partie cette hausse.

Enfin, le Transport adapté a enregistré une diminution du nombre de plaintes de 6 %, avec des baisses marquées liées aux retards sur les horaires et aux véhicules manquants.

### Total des plaintes

	2018	2017
Réseau des bus	30 166 (166 plaintes par million de déplacements)	22 831 (126 plaintes par million de déplacements)
Réseau du métro	6 566 (24 plaintes par million d'entrants)	5 948 (22 plaintes par million d'entrants)
Transport adapté	3 330 (moins d'une plainte par millier de déplacements)	3 529 (moins d'une plainte par millier de déplacements)
Autres	6 017	3 850
<b>Total</b>	<b>46 075</b>	<b>36 158</b>

## Réseaux sociaux

Tous les jours, nous échangeons avec nos clients ou informons nos différentes parties prenantes sur les médias sociaux, que ce soit à propos de l'actualité entourant la STM, de faits divers liés au transport collectif ou encore pour accompagner les clients durant les perturbations de service.

<b>81 000</b> Abonnés	<b>345</b> Publications	<b>11 000</b> Abonnés	<b>101</b> Publications	<b>28 000</b> Abonnés	<b>199</b> Publications
NOUVELLES <b>123 000</b> Abonnés	<b>334</b> Tweets	STM INFO <b>223 000</b> Abonnés	<b>3 411</b> Tweets	LIGNE BLEUE <b>11 000</b> Abonnés	<b>234</b> Tweets
LIGNE JAUNE <b>10 000</b> Abonnés	<b>117</b> Tweets	LIGNE ORANGE <b>72 000</b> Abonnés	<b>936</b> Tweets	LIGNE VERTE <b>55 000</b> Abonnés	<b>817</b> Tweets

# L'année en chiffres

## RÉSEAU DU MÉTRO



### NOMBRE DE VOITURES EN SERVICE

AZUR

468

52 trains

MR-73

423

4 LIGNES DE MÉTRO COMPTANT  
68 STATIONS DE MÉTRO SUR 71 KM



## RÉSEAU DES BUS

### NOMBRE DE BUS | NOMBRE DE LIGNES

1 807

222

HYBRIDES

266

251 climatisés

ARTICULÉS

257

ÉLECTRIQUES

3

MINIBUS  
TRANSPORT  
ADAPTÉ

86

MINIBUS  
URBAINS

15

### MESURES PRÉFÉRENTIELLES BUS (MPB)

394

KILOMÈTRES

## DONNÉES FINANCIÈRES



### TAUX DE RÉALISATION DES PROJETS

87,5 %



### DÉFICIT DU MAINTIEN DES ACTIFS

3,4 G\$



### BUDGET ANNUEL

1,4 G\$



### VALEUR DE REMPLACEMENT DES ACTIFS

27,6 G\$



### INVESTISSEMENTS

1 G\$

### INVESTISSEMENTS LES PLUS SIGNIFICATIFS PLUS DE 85 % DE LA VALEUR TOTALE

- Acquisition de voitures de métro AZUR • Réno-Systèmes (phases 3 et 4) • Programme Accessibilité métro (phase 1) • Réno-Infrastructures (phase 2) • Garage Côte-Vertu • Nouvel édicule et lien piétonnier Vendôme • Reconstruction du complexe Crémazie • Acquisition de bus réguliers hybrides

## COTES DE CRÉDIT



### DETTE À LONG TERME

STANDARD &amp; POOR'S

AA-

MOODY'S

Aa2

### EMPRUNT À COURT TERME

STANDARD &amp; POOR'S

A-1+

MOODY'S

P-1



### EMPLOYÉS

10 029

9634 PERMANENTS  
ET 395 TEMPORAIRES

31,1 %

ISSUS DES MINORITÉS  
ETHNIQUES, VISIBLES ET  
AUTOCHTONES

23,6 %

FEMMES

## L'ACHALANDAGE EN 2018

L'achalandage est un indicateur qui rend compte de la demande globale en transport collectif sur le réseau de la STM en mesurant le nombre de déplacements réalisés par les clients (excluant les correspondances).

Traditionnellement, le calcul de l'achalandage s'appuie sur les ventes de titres et sur une estimation de l'utilisation moyenne des titres illimités (mensuel, hebdomadaire, etc.). Cette méthode, utilisée par l'industrie canadienne du transport collectif, sert entre autres à la répartition du financement public.

Cette année, la STM ajoute un indicateur supplémentaire, calculé à partir des données des validations générées par le système OPUS. Il permet de caractériser avec plus de précision l'achalandage du réseau et son évolution.

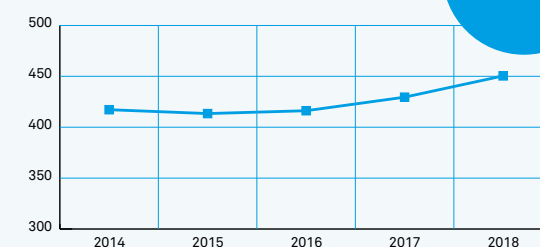
Il est à noter que l'offre de service n'est pas établie sur la base de ces indicateurs d'achalandage annuel, mais plutôt sur des indicateurs opérationnels de charge à bord.

**Quelle que soit la méthode de calcul utilisée, l'achalandage de la STM a connu une hausse significative en 2018.** Cette augmentation s'explique par la vitalité économique de la métropole et la croissance soutenue du nombre de personnes en emploi, l'augmentation de l'offre de service, l'élargissement du tarif réduit (rabais de 40 %) aux étudiants à temps plein de 26 ans et plus depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2017, les chantiers routiers et les mesures pour encourager les automobilistes à utiliser le transport collectif, et enfin la vitalité touristique qui a encore été au rendez-vous, un an après les festivités du 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal.

### Achalancement conventionnel

(millions de déplacements)

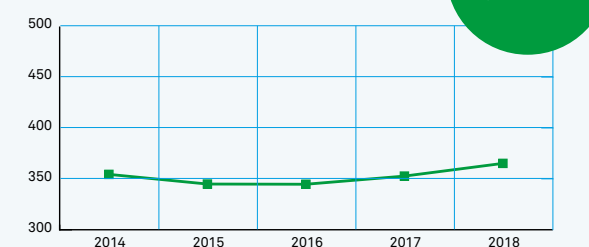
BASÉ SUR LES VENTES DE TITRES

450,4 M  
+ 4,9 % vs 2017

### Achalancement électronique

(millions de déplacements)

BASÉ SUR LES DONNÉES ÉLECTRONIQUES

365,2 M  
+ 3,5 % vs 2017



# Réseau des bus et du Transport adapté

Au réseau des bus, l'année 2018 a été marquée par plusieurs annonces d'une grande importance, ayant des répercussions considérables à court, à moyen et à long termes. Elle a aussi vu la réalisation de plusieurs améliorations au réseau ainsi qu'en matière d'information à la clientèle.

## Bus



### Un réseau des bus en mode amélioration

#### MPB ET SRB

L'implantation de mesures préférentielles bus (MPB) sur les axes Notre-Dame, Sherbrooke Est, Maurice-Duplessis et Thimens a permis d'améliorer le vaste réseau déjà en place sur l'île de Montréal. De plus, les travaux préparatoires se sont poursuivis en prévision de la mise en place du SRB Côte-Vertu/Sauvé en 2020, qui permettra d'obtenir des gains de temps de l'ordre de 10 % par rapport aux temps de parcours actuels.

#### AMÉLIORATIONS AU RÉSEAU

Les améliorations apportées en 2018 au réseau des bus s'énumèrent comme suit :

- La création de la ligne 81 – Saint-Jean-Baptiste dans le secteur de Rivière-des-Prairies – Pointe-aux-Trembles, accompagnée de modifications de parcours aux lignes 40 – Henri-Bourassa-Est, 86 – Pointe-aux-Trembles et 183 – Gouin Est;
- La modification et bonification de la ligne 54 – Charland/Chabanel, l'ajustement du parcours de la ligne 146 – Christophe-Colomb/Meilleur en direction ouest ainsi que la fusion des lignes 19 – Chabanel/Marché-Central et

53 – Saint-Laurent, et ce, afin de simplifier et bonifier la desserte dans le secteur de Chabanel de l'arrondissement Ahuntsic – Cartierville;

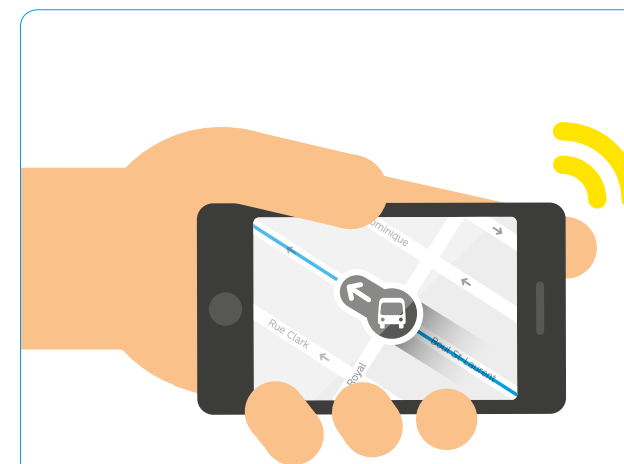
- La création de la ligne 35 – Griffintown pour répondre au besoin de transport collectif du nouveau secteur résidentiel de Griffintown, avec une desserte locale dans l'arrondissement du Sud-Ouest donnant un accès direct au centre-ville;
- La bonification de service sur la ligne 711 – Parc-du-Mont-Royal/Oratoire en tout temps les fins de semaine, en plus de 7 jours sur 7 en été.

#### IBUS ARRIVE AU TERMINUS

En 2018, le déploiement d'iBUS s'est complété avec :

- L'accès à l'information en temps réel (passages et positionnement sur la carte) sur les sites web et mobile ainsi que sur les applications Transit et Chrono;

- Les horaires en temps réel offerts sur la ligne A-U-T-O-B-U-S, par texto et sur les bornes d'information clientèle (BIC);
- La disponibilité des données en temps réel bus (horaires et positionnement) à l'ensemble de la communauté des développeurs.



Voyez votre bus en temps réel



## Repenser le réseau de demain

### REFONTE DU RÉSEAU DES BUS

La STM a lancé la refonte de son réseau des bus, un des grands chantiers issus du PSO 2025. Cette refonte s'est amorcée par une vaste consultation web qui visait à évaluer quatre variables, soit la durée des trajets, les fréquences de passage, les distances de marche et l'impact des correspondances. L'objectif de la consultation était de mieux comprendre l'importance relative de chacune de ces variables aux yeux de la population. Le personnel de la STM a également été mis à contribution.

Plus de 18 000 personnes ont participé à l'exercice, complété en 2018 et qui ouvre la voie à une série de consultations publiques qui auront lieu dans différents secteurs à partir de 2019. La STM ira donc à la rencontre de la population en tenant compte du déploiement progressif des grands projets de transport collectif qui auront une influence majeure sur le réseau de surface, comme le REM, le SRB Pie-IX et le prolongement de la ligne bleue. La réforme complète du réseau se fera donc progressivement de 2020 à 2026, en fonction de la mise en service de ces grands projets.



### OCTROI DE CONTRATS POUR 38 BUS ÉLECTRIQUES

Au plan de l'électrification du réseau des bus, le déploiement de la stratégie s'est accéléré avec l'octroi de contrats pour 30 bus à recharge lente (octroyé à la firme New Flyer), pour 4 midibus à recharge lente pour la ligne 212 (octroyé à la firme BYD) et pour 4 bus à recharge rapide (octroyé à la firme Nova Bus) pour électrifier complètement la ligne 36, qui dispose déjà de trois bus 100 % électriques dans le cadre du projet Cité Mobilité. Les premiers bus seront mis en service en 2020. Une démarche pour un projet de démonstration pour deux minibus du Transport adapté a également été amorcée.



### SOLUTION 300

La STM a annoncé avec la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec l'acquisition de 300 bus supplémentaires, destinés à améliorer l'expérience client. Ces 300 véhicules font partie du contrat de 830 nouveaux bus octroyé en juin 2018 à la firme Nova Bus, au coût de 941 M\$ (toutes taxes actuelles incluses). Pour accueillir les 300 bus supplémentaires et les exploiter d'ici 2020, cinq stratégies ont été mises de l'avant, regroupées sous le vocable Solution 300 :

1

#### INTENSIFIER LA CONSTRUCTION DU CT BELLECHASSE

Cette solution vise à remplacer l'actuel centre de transport (CT) Saint-Denis, construit en 1957 et qui est en fin de vie utile, pour permettre à la STM de mieux répondre à ses besoins opérationnels actuels et futurs dans l'optique d'améliorer le service offert à ses clients. Le nouveau CT Bellechasse, qui sera mis en service en 2022, pourra accueillir l'équivalent de 250 bus réguliers. Le coût du projet est de 254 M\$.

2

#### DEVANCER LA CONSTRUCTION D'UN CENTRE DE TRANSPORT

Cette solution vise la construction d'un nouveau centre de transport dans l'Est de Montréal, pouvant accueillir 250 bus qui pourront être entièrement électriques. Sa mise en service est prévue en 2023, alors qu'elle était initialement prévue d'ici 2025, selon le Plan stratégique organisationnel 2025. Le coût de ce projet est évalué à 370 M\$.

3

#### AGRANDIR TROIS CENTRES DE TRANSPORT EXISTANTS

Cette troisième solution vise à agrandir les CT Anjou, Legendre et Saint-Laurent afin d'atteindre une capacité supplémentaire totale de 150 bus. Ce projet a l'avantage de permettre les agrandissements sans déménager les activités d'exploitation et d'entretien pendant les travaux et, d'ainsi, limiter l'impact sur le service à la clientèle. La fin de ces travaux, au coût total de 165 M\$, est prévue pour 2020.

4

#### ADAPTER UN BÂTIMENT INDUSTRIEL À PROXIMITÉ DU CT STINSON

Cette solution vise à louer, pour une durée de cinq ans, les locaux d'un ancien bâtiment industriel. En l'adaptant à ses besoins, la STM y accueille déjà 50 bus réguliers qui seront entretenus au CT Stinson, situé à proximité. Ce projet est évalué à 4 M\$ pour l'adaptation et la remise en état des locaux.

5

#### MAINTENIR LES ACTIFS DU CT SAINT-DENIS

La dernière solution vise à maintenir les actifs du CT Saint-Denis afin de prolonger sa durée de vie utile. Les travaux incluent la réfection du toit et entraîneront la relocalisation temporaire des 180 bus présentement stationnés à ce centre pour une durée de 12 mois, mais permettront par la suite de l'exploiter jusqu'à l'ouverture du CT Bellechasse en 2022. Ce projet est évalué à 19 M\$.

SOLUTION  
300  
NOUVEAUX  
BUS

5

STRATÉGIES



Agrandissement  
de 3 centres

Construction  
du centre  
Bellechasse

Construction  
d'un centre  
dans l'Est

Réfection  
du centre  
Saint-Denis

Location  
de Stinson2



# L'année bus en chiffres

TAUX DE SERVICE LIVRÉ

**98,9 %**

RÉSULTAT 2017 : 99,4 %

TAUX DE BUS IMMOBILISÉS  
POUR ENTRETIEN

**25,8 %**

RÉSULTAT 2017 : 21,1 %

NOUVEAUX ABRIBUS

**1 331**

120 NUMÉRIQUES

PONCTUALITÉ DES BUS

**79,5 %**

RÉSULTAT 2017 : 80,2 %

OFFRE DE SERVICE  
(HEURES PRODUCTIVES)

**3,82 M**

RÉSULTAT 2017 : 3,82 M

LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES  
(PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE)

Lignes	2018	2017
1 139 – Pie-IX	32 313	30 040
2 121 – Sauvé/Côte-Vertu	31 727	31 777
3 141 – Jean-Talon Est	31 137	29 395
4 51 – Boulevard Édouard-Montpetit	28 334	27 870
5 165 – Côte-des-Neiges	27 432	26 044



# Transport adapté



## La gestion des déplacements en temps réel

Dans un contexte où la croissance demeure constante depuis plusieurs années déjà, le Transport adapté a continué d'assurer son service de transport collectif porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, tout en poursuivant l'implantation d'Extra Connecte. Ce projet de système de gestion des déplacements en temps réel contribuera significativement à l'amélioration de l'expérience client, tout en assurant la pérennité de ce service en croissance.

Représentant un investissement total de 24 M\$, Extra Connecte permet non seulement de suivre les déplacements des minibus, mais également le parc des fournisseurs de taxis. Avec la mise en opération de la nouvelle salle de contrôle, la gestion en temps réel est d'ores et déjà disponible pour l'ensemble des minibus de la STM et plus de 50 % du parc de taxis. À terme, cet outil permettra d'informer la clientèle de l'arrivée imminente du véhicule, de même qu'optimiser davantage l'utilisation des ressources financières et véhiculaires.

## L'année TA en chiffres

DÉPLACEMENTS

**4,2 M**

APPELS

**1 336 539**

CLIENTS ACTIFS

**32 761**

SATISFACTION

**84 %**

Selon la nouvelle méthode de calcul (86 % en 2017)







## Réseau du métro

Dans le métro, l'année 2018 a été marquée par une hausse considérable de l'achalandage. Le déploiement des trains AZUR sur l'ensemble de la ligne orange a permis d'atténuer les impacts de cette hausse.

En parallèle, les investissements massifs se sont poursuivis pour moderniser les infrastructures du réseau.

## Métro

### Un réseau du métro en mode amélioration

#### LE MÉTRO EST AZUR

Le réseau du métro est de plus en plus aux couleurs des trains AZUR. Dix-huit trains ont été livrés en 2018, incluant le 52<sup>e</sup> et dernier train de la commande initiale. Deux trains supplémentaires s'ajouteront en début d'année 2019, à la suite d'une entente avec le Consortium Bombardier-Alstom pour compenser des retards dans la livraison des trains. La ligne orange est maintenant entièrement desservie par des trains AZUR, tandis que neuf de ces trains circulent sur la ligne verte.

En novembre, les gouvernements du Québec et du Canada confirmaient la commande de 17 trains AZUR supplémentaires. Ces trains seront mis en service progressivement à compter du printemps 2020 et viendront bonifier le service sur la ligne verte. À terme, celle-ci sera desservie à 90 % par des trains AZUR.



#### AU REVOIR, MR-63

Parallèlement à la mise en service des trains AZUR, les voitures d'origine du métro, les MR-63, ont été progressivement retirées du réseau après avoir transporté des milliards de clients pendant 52 ans. En juin, le dernier train a effectué une tournée d'adieu, circulant sur les quatre lignes durant quatre jours consécutifs, pour finalement prendre sa retraite. Le programme de valorisation des MR-63 a suivi son cours, tandis que la voiture inaugurale a subi une cure de rajeunissement pour lui redonner son apparence d'origine, avant de faire son entrée à Exporail, le musée ferroviaire de Saint-Constant.



## L'INFORMATION EN UN COUP D'ŒIL

Un écran d'information clientèle a été mis à l'essai à la station Bonaventure. Installé au-dessus de la loge de l'agent de station, il fournit plusieurs renseignements en un coup d'œil : état de service du métro, des ascenseurs et escaliers mécaniques, de même que la tarification et des conseils de déplacement.

## DAVANTAGE DE POINTS DE SERVICE DANS LE RÉSEAU

La STM a complété le déploiement des Espaces clients dans 13 stations de métro, portant à 15 le nombre de points de service offrant l'accès à une gamme de services à la clientèle, tels le remplacement d'une carte OPUS défectueuse ou l'achat de titres par paiement sans contact. Offerts dans des points stratégiques du réseau, ces services sont disponibles de l'ouverture à la fermeture du métro, et ce, 7 jours sur 7.

### Espaces clients ouverts en 2018

Henri-Bourassa • Berri-UQAM • Bonaventure • Lionel-Groulx • Snowdon • Côte-Vertu • Côte-des-Neiges • Université-de-Montréal • Saint-Michel • Angrignon • Guy-Concordia • Pie-IX • Honoré-Beaugrand

## RÉSEAU MOBILE : 50 STATIONS CONNECTÉES

Neuf stations ont été branchées au réseau mobile en 2018, portant à 50 le nombre de stations connectées. Le service est désormais disponible sur l'entièreté des lignes orange, jaune et bleue. Sur la ligne verte, l'accès au réseau mobile est possible entre les stations Lionel-Groulx et Beaudry, alors que neuf nouvelles stations seront branchées en 2019. Ce projet, sous la gouverne de Transgesco S.E.C., la filiale commerciale de la STM, suit son cours et, tel que prévu, il devrait être complété en 2020.

### Stations branchées en 2018

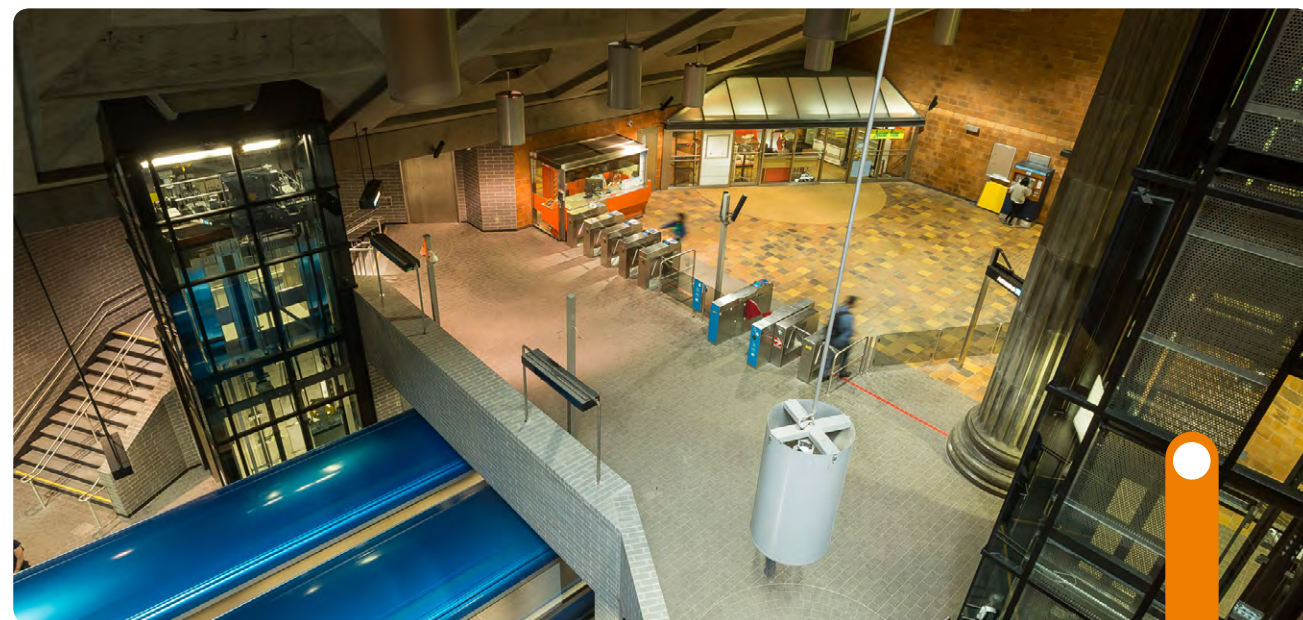
Crémazie • Sauvé • Henri-Bourassa • Cartier • De la Concorde • Montmorency • Fabre • D'Iberville • Saint-Michel

## NOUVELLES STATIONS ACCESSIBLES

La STM poursuit son programme Accessibilité pour doubler, voire tripler le rythme d'installation d'ascenseurs dans le réseau. Deux nouvelles stations, soit du Collège et Honoré-Beaugrand, sont maintenant dotées d'ascenseurs, portant à 14 le nombre de stations accessibles dans le réseau.

### Stations en cours de travaux afin de les rendre également accessibles

Vendôme • Jean-Drapeau • Jean-Talon (ligne bleue) • Berri-UQAM (ligne verte) • Mont-Royal



## DE NOUVEAUX SOMMETS D'ACHALANDAGE

En 2018, le métro a franchi le cap des 10 milliards d'entrées depuis son ouverture en 1966. Il a également commencé à enregistrer plus d'un million d'entrants certaines journées. Le nombre total d'entrées s'est élevé à 217,4 millions, en hausse de 4 % par rapport à l'année précédente. Avec la livraison complète des trains AZUR, la STM compte désormais un plus grand nombre de trains et la majorité de ceux-ci ont une capacité d'accueil supérieure de 8 %. Ceci a permis d'améliorer l'offre de service et de déplacer davantage de clients, surtout en période de pointe du matin sur les lignes orange et verte, les plus achalandées du réseau.

## DIMINUER LES ARRÊTS DE SERVICE, C'EST L'AFFAIRE DE TOUS

La hausse de l'achalandage dans le métro augmente la probabilité d'incidents pouvant causer des perturbations du service. Afin de favoriser la fluidité de la circulation et de pouvoir réagir plus rapidement en cas d'incident, la STM a mis en place des équipes de soutien aux déplacements, présentes sur les quais des stations les plus achalandées en période de pointe. De plus, elle a poursuivi ses efforts pour mieux informer et rassurer la clientèle en cas d'arrêt de service, notamment avec des messages de l'opérateur.

Considérant toutefois que la moitié des arrêts sont liés aux actions de certains clients et que la majorité de ces interruptions auraient pu être évitées, la STM a lancé la campagne « Les conseils de Michèle », mettant en vedette la voix du métro, Michèle Deslauriers, pour sensibiliser les clients aux comportements qui peuvent avoir une incidence sur les arrêts de service.

NOMBRE D'ARRÊTS  
DE 5 MIN. OU PLUS  
PAR MILLION DE KM

12,2

RÉSULTAT 2017 : 13,7  
(RÉDUCTION DE 11 %)



## Repenser le réseau de demain

### TRAVAUX DE RÉFECTION

La STM investit massivement dans le maintien de ses actifs. Des équipements fiables et en bon état sont à la base d'un service de qualité. Ainsi, chaque nuit, plus de 90 chantiers sont actifs dans le réseau.

#### BERRI-UQAM : NOUVELLE PHASE DE TRAVAUX

Une nouvelle phase de travaux a été entreprise à cette station qui subit une métamorphose depuis quelques années. Ces travaux incluent notamment la réfection d'une portion de la mezzanine, l'installation de nouveaux finis muraux et le réaménagement des équipements de vente et perception, ainsi que l'installation de deux nouveaux ascenseurs menant à la ligne verte.

#### MONT-ROYAL : TRANSFORMATION MAJEURE

Des travaux majeurs ont débuté à cette station en vue de son agrandissement qui permettra notamment l'installation de deux ascenseurs. On y aménagera un nouvel édicule tout en lumière et en transparence, qui accueillera aussi un toit vert. La station demeure ouverte pendant les travaux qui s'échelonneront jusqu'en 2022.

#### BEAUDRY : FERMÉE POUR SE REFAIRE UNE BEAUTÉ

La station Beaudry a été fermée à l'automne 2018 pour une période de huit mois afin d'y réaliser d'importants travaux d'architecture et de génie civil. Des mesures de mitigation ont été mises en place pour bien desservir la clientèle, comprenant un service de navette reliant les stations Papineau et Berri-UQAM, en complément au service régulier de la ligne 15 – Sainte-Catherine.



### VENDÔME : MISSION ACCESSIBILITÉ

Le projet consiste en l'aménagement d'un nouvel édicule à la station de métro Vendôme, ainsi que d'un nouveau tunnel piétonnier reliant cet édicule à la gare de trains Vendôme, au complexe hospitalier du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) et au boulevard De Maisonneuve Ouest. Au total, cinq ascenseurs faciliteront les déplacements, à l'intérieur de ce pôle intermodal et vers le CUSM.

### LE PROLONGEMENT DE LA LIGNE BLEUE, C'EST PARTI

Le projet de prolongement de la ligne bleue est entré dans sa phase de planification en 2018. À cet effet, la STM, en tant que maître d'œuvre, a mis en place un bureau de projet où des ressources travaillent à la réalisation des plans et des devis. Le projet prévoit étendre la ligne bleue de l'actuelle station Saint-Michel vers Anjou, avec l'ajout de 5,8 km de voies et de cinq nouvelles stations. Les travaux devraient débuter au cours de l'année 2021, pour une mise en service en 2026.

### GARAGE CÔTE-VERTU : LE VASTE CHANTIER SE POURSUIT

Les imposants travaux de construction du garage souterrain adjacent à la station Côte-Vertu entrepris en 2017 se sont poursuivis durant l'année. Ce nouveau garage, qui sera fonctionnel en 2021, permettra de garer 10 trains supplémentaires et d'avoir les installations nécessaires pour faire l'entretien sur deux trains, en plus de rendre possible une augmentation des fréquences. La localisation du garage permettra d'améliorer l'exploitation du réseau en ajoutant un point de départ pour des trains supplémentaires aux heures de pointe, particulièrement sur la ligne orange. Il servira aussi à assurer la croissance de l'offre de service lors du prolongement de la ligne bleue.



## L'année métro en chiffres

OFFRE DE SERVICE,  
KM PARCOURUS

**88,8 M**

2017

**85,5 M**

2016

**78,8 M**

2015

**77,9 M**

2014

**77,1 M**

TAUX DE LIVRAISON  
DU SERVICE MÉTRO

**100,4 %**

RÉSULTAT 2017 : 101,0 %

CLIENTS À L'HEURE

**97,2 %**

RÉSULTAT 2017 : 97,0 %

### STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES (ENTRÉES)

Station	2018	2017
1 Berri-UQAM	12 393 299	12 110 105
2 McGill	11 464 736	11 305 307
3 Guy-Concordia	9 559 923	8 976 542
4 Bonaventure	9 162 774	8 710 407
5 Longueuil-Université-de-Sherbrooke	8 195 084	7 913 616

**8**  
ESCALIERS  
MÉCANIQUES  
REPLACÉS

**5**  
STATIONS ENTIÈREMENT  
DOTÉES DE LA NOUVELLE  
SIGNALÉTIQUE





## Rayonnement social

Le rôle social de la STM va bien plus loin que son offre de service bus et métro. Solidement ancrée dans l'ADN de Montréal, l'entreprise multiplie les démarches afin de contribuer à la vitalité sociale, économique et culturelle de la métropole.

### UN COMPLEXE IMMOBILIER AXÉ SUR LA MIXITÉ

Le 18 avril, le comité exécutif de la Ville de Montréal approuvait le démarrage du projet de complexe immobilier Frontenac présenté conjointement par deux de ses sociétés paramunicipales, soit la STM par sa filiale commerciale Transgesco, et la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM). Construit sur un terrain appartenant à la STM, à deux pas du métro Frontenac dans l'arrondissement de Ville-Marie, le projet prévoit la construction de 298 unités d'habitation, dont 60 unités de logements sociaux et 109 unités de condo abordables accréditées Accès Condos, ainsi qu'un espace à bureaux.

### LA STM, UNE ENTREPRISE FIÈRE DE SA DIVERSITÉ

Soucieuse de refléter le portrait de sa clientèle, la STM est reconnue comme une entreprise inclusive qui s'enrichit des talents de tous les employés et qui est engagée pour la diversité et l'inclusion au sein même de ses activités. Transporteur officiel de l'événement Fierté Montréal, la STM a participé au défilé du 19 août avec sa délégation d'employés, son DJ et sa populaire liste de lecture intégrant les sons typiques du métro. Sans oublier, en guise de char allégorique, le bus transformé en œuvre d'art urbain sous le thème de la diversité par l'artiste Aless MC, dans le cadre du festival Mural.

### UNE VENTE DE GARAGE POUR DE BONNES CAUSES

Les 13 et 14 octobre, la STM a tenu une vente d'objets vintage ayant servi au réseau de transport collectif au cours des dernières décennies. L'événement, une première à la STM, avait lieu au garage Bellechasse. Organisée avec le soutien de Transgesco et de la Boutique STM, cette vente a permis de générer des profits de 81 496 \$, qui ont été versés en totalité aux quatre organismes de bienfaisance parrainés par la STM dans le cadre de sa campagne de générosité. Surtout, cet événement a permis de constater encore une fois à quel point la clientèle est attachée à son réseau de transport collectif.

### LA CAMPAGNE DE GÉNÉROSITÉ ET LE RÉCHAUD-BUS

En 2018, la Campagne de générosité des employés et des retraités de la STM a permis d'amasser la somme de 696 450 \$ pour quatre organismes : Centraide, la Croix-Rouge, PartenaireSanté Québec et le Réchaud-bus. Ce montant inclut les 81 496 \$ amassés lors de la vente de garage. Le Réchaud-bus est un ancien bus reconverti en cantine mobile, dont la mission principale est de servir des repas aux enfants défavorisés de Montréal. Géré bénévolement par des employés et des retraités de la STM, il effectue plus de 120 sorties annuellement.



## LA CULTURE DANS NOS INSTALLATIONS

Comme à l'accoutumée, la STM a ouvert ses installations à des artistes dans le cadre de partenariats spéciaux appelés Métro Arts. Présentée par le Centre Phi, l'installation artistique et interactive In the Eyes of the Animal, du studio Marshmallow Laser Feast, a été présentée le 9 mai à la station Berri-UQAM. Le métro a également accueilli des concerts du musicien montréalais SoCalled, le 19 septembre, et du violoncelliste de réputation mondiale Yo-Yo Ma, le 8 décembre. Co-organisé par la société de divertissement Lembas Works, ce dernier événement a attiré une foule considérable à la station de métro Place-des-Arts.

## UN PÔLE DE SERVICES POUR LES PERSONNES ITINÉRANTES

La STM et la Société de développement social (SDS) ont renouvelé pour trois autres années le Pôle de services en itinérance (PSI) dans cinq stations de métro du centre-ville. L'an dernier, plus de 6 000 interventions ont été réalisées dans le métro par cette équipe de spécialistes en médiation sociale. Ces interventions permettent de diriger des personnes en situation d'itinérance vers les ressources appropriées afin qu'elles reçoivent différents services adaptés à leurs besoins.

## LA STM DANS LE TOP 10 DES ENTREPRISES CITOYENNES

La revue spécialisée en développement durable Corporate Knights a placé la STM au sein d'un groupe sélect d'entreprises canadiennes qui se distinguent par leurs pratiques responsables exemplaires. Selon un classement rendu public en juin, la Société occupe le 9<sup>e</sup> rang au classement des 50 meilleurs citoyens corporatifs au pays. La STM s'est distinguée notamment pour le ratio de ses revenus par rapport à ses émissions de gaz à effet de serre, ses efforts de réduction de GES de ses véhicules et de ses installations, ainsi que ses bonnes pratiques de gouvernance, notamment la place des femmes sur son comité de direction et son conseil d'administration.

## TOUS UNIS CONTRE LE SMOG

Dans le cadre de sa campagne SMOG, la STM a distribué gratuitement près de 40 000 titres de transport 2 passages durant l'été 2018. D'une part, des escouades STM ont distribué des titres de transport aux automobilistes captifs du trafic aux coins de certaines artères névralgiques ou aux abords de zones de construction routière sur l'île de Montréal. D'autre part, un titre de transport a été remis aux quelque 25 569 abonnés annuels de plus de 12 mois, pour qu'ils l'offrent à un proche ou un ami qui n'utilise pas habituellement les services de la STM.

## UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AU SUICIDE

La STM a établi un partenariat avec Suicide action Montréal (SAM) afin de communiquer à la clientèle des solutions d'aide disponibles en matière d'intervention du suicide. Du 16 mars au 15 avril, le métro a accueilli une campagne d'affichage axée sur la ligne téléphonique 1-866-APPELLE. À la mi-décembre, une douzaine d'affiches de Suicide action Montréal ont fait leur apparition sur les quais de la station de métro Berri-UQAM afin d'inciter les personnes en situation de détresse psychologique, ou toute personne de leur entourage, à contacter immédiatement la ligne d'assistance de l'organisme.

## CAMPAGNE DE RECRUTEMENT POUR DES CARRIÈRES EN MOUVEMENT

Alors que le transport collectif a la cote et que les projets de développement foisonnent, la STM a amorcé une campagne de recrutement d'une ampleur historique afin de recruter plusieurs centaines d'employés d'ici 2020. Pour recruter ces candidats, une campagne publicitaire d'envergure réalisée en collaboration avec Publicis a été déployée à l'automne. Avec cette campagne, la STM vise à attirer le talent par le talent en mettant de l'avant le rôle concret de divers employés, pour informer sur les emplois disponibles et les démystifier.



# La STM se distingue

Au courant de l'année 2018, la STM a été saluée plusieurs fois par ses pairs du milieu du transport collectif et aussi par le milieu des affaires pour son leadership et son côté innovateur.

- **Prix Adwheel Award de l'American Public Transportation Association (APTA)** pour le partenariat conclu avec la Ville de Montréal à l'occasion des festivités du 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal
- **Prix Dans l'œil de l'Association québécoise des transports (AQTR)** dans la catégorie Innovation pour le projet Cité Mobilité
- **Prix Distinction de Tourisme Montréal** pour l'organisation du Sommet mondial de l'Union internationale des transports publics en 2017 (conjointement avec le Réseau de transport métropolitain)
- **Prix Leadership Femme d'exception de la Fédération des Chambres de commerce du Québec** à Renée Amilcar, directrice exécutive – Bus
- **Grand prix du génie-conseil québécois** au projet AZUR pour l'expertise démontrée en gestion de projet par les différents partenaires impliqués
- **Grands prix d'excellence en transport de l'AQTR** pour les projets AZUR et Cité Mobilité
- **Prix Antoine-Grégoire de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ)** à Marie Turcotte, anciennement membre de notre conseil d'administration, pour l'ensemble de sa carrière en transport collectif
- **Prix Reconnaissance de l'ATUQ** pour les Espaces clients déployés par l'équipe du métro et ses collaborateurs
- **Prix Leadership individu de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU)** à Mario Gagnon, directeur du Transport adapté
- **Prix Leadership entreprise de l'ACTU**, catégorie Environnement et durabilité écologique, pour le projet Cité Mobilité
- **Prix Leadership entreprise de l'ACTU**, catégorie Marketing et communication, pour les initiatives entourant le départ des MR-63
- **Prix Palmarès du concours Élixir de PMI-Montréal** pour le projet d'accessibilité universelle à la station du Collège
- **Prix Projet de l'année du concours Élixir de PMI-Montréal** pour l'acquisition des voitures AZUR



# Gouvernance

## Conseil d'administration

Le conseil d'administration exerce les fonctions et les pouvoirs de la Société et en détermine les grandes orientations. Celles-ci se transposent dans le plan stratégique organisationnel qu'il adopte. Il approuve également annuellement le budget, les états financiers consolidés, le plan d'effectif et le programme d'immobilisations. Il doit aussi approuver, abolir ou remplacer les lignes de transport collectif et les modifications permanentes aux parcours.

Le conseil actuel est formé de cinq élus municipaux, de trois représentants des clientèles et de deux membres indépendants, regroupant cinq femmes et cinq hommes. Son président, M. Philippe Schnobb, assume ses fonctions à temps plein.

En novembre 2018, les membres indépendants Catherine Morency et Peter Trent ont succédé aux élus municipaux Marvin Rotrand et Valérie Patreau.

## Travaux du conseil d'administration en 2018

DOSSIERS  
TRAITÉS

**153**

13 RÈGLEMENTS D'EMPRUNT  
APPROUVÉS TOTALISANT

**1 243 M\$**

ASSEMBLÉES  
ET SÉANCES  
D'INFORMATION

**21**

52 CONTRATS ONT ÉTÉ ADJUGÉS, OCTROYÉS  
OU RENOUVELÉS POUR UNE VALEUR TOTALISANT

**1 682 M\$**

RÉUNIONS DES COMITÉS TECHNIQUES  
ET SOUS-COMITÉS

**27**

## Membres du conseil d'administration (au 31 décembre 2018)



**Philippe Schnobb**

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



**Craig Sauvé**

Vice-président du conseil d'administration  
Conseiller de la Ville de Montréal, district de Saint-Henri-Est-Petite-Bourgogne-Pointe-Saint-Charles-Griffintown, Arrondissement du Sud-Ouest



**Claudia Lacroix Perron**

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



**Marie Plourde**

Conseillère d'arrondissement, district du Mile End, Arrondissement du Plateau-Mont-Royal



**Marie-Andrée Mauger**

Conseillère d'arrondissement, district de Desmarchais-Crawford, Arrondissement de Verdun



**Francesco Miele**

Conseiller de la Ville de Montréal, district Côte-de-Liesse, Arrondissement de Saint-Laurent



**Laurence Parent**

Représentante des clients du Transport adapté



**Georges Bourelle**

Maire de la Ville de Beaconsfield



**Catherine Morency**

Membre indépendant



**Peter Trent**

Membre indépendant

## Les comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est doté de comités techniques qui sont chacun voués à des domaines d'intervention spécifiques. En plus du président du conseil d'administration qui y agit à titre de membre d'office, les comités techniques sont composés de membres du conseil d'administration, de membres du comité de direction et d'experts externes.

### Comité service à la clientèle et accessibilité universelle

M. Craig Sauvé  
Membre du conseil d'administration et président du comité

Mme Marie Plourde  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

Mme Laurence Parent  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb  
Président du conseil d'administration et membre d'office du comité

M. Jacques Nantel  
Membre externe

M. Luc Tremblay  
Directeur général

M. Michel Lafrance  
Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales, ainsi que coordonnateur du comité

### Comité ressources humaines

Mme Marie Plourde  
Membre du conseil d'administration et présidente du comité

Mme Marie-Andrée Mauger  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Francesco Miele  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb  
Président du conseil d'administration et membre d'office du comité

M. Gilles Dulude  
Membre externe

Mme Sophie Fortin  
Membre externe

M. Luc Tremblay  
Directeur général

M. Alain Brière  
Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques, ainsi que coordonnateur du comité



## Comité audit et finances

Mme Louise Roby  
Membre externe et présidente du comité

Mme Claudia Lacroix Perron  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Peter Trent  
Membre indépendant et membre du comité

M. Philippe Schnobb  
Président du conseil d'administration et membre du comité

M. Robert Juneau  
Membre externe

M. Luc Tremblay  
Directeur général

M. Tien Dung Can  
Vérificateur général

Mme Linda Lebrun  
Trésorière, Directrice exécutive – Planification,  
Finances et Contrôle, ainsi que coordonnatrice du comité

## Comité gouvernance, éthique et développement durable

Mme Marie-Andrée Mauger  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Craig Sauvé  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb  
Président du conseil d'administration et membre d'office  
du comité

Mme Joanne Vézina  
Membre externe

Mme Martine Roméo  
Membre externe

M. Luc Tremblay  
Directeur général

M. Alain Brière  
Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et  
Affaires juridiques, ainsi que coordonnateur du comité

## Comité suivi des actifs

M. Georges Bourelle  
Membre du conseil d'administration et président du  
comité

M. Francesco Miele  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

Mme Laurence Parent  
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb  
Président du conseil d'administration et membre d'office  
du comité

M. Clermont Gignac  
Membre externe

M. Élie Saheb  
Membre externe

M. Luc Tremblay  
Directeur général

M. François Chamberland  
Directeur exécutif – Ingénierie, Infrastructures et Projets  
majeurs, ainsi que coordonnateur du comité

## Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2018

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
<b>Gouvernance, éthique et développement durable</b>	<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet de Loi 122</li> <li>Code d'éthique</li> <li>Bilan des demandes d'accès à l'information</li> <li>Revue du code d'éthique</li> <li>Gestion des ressources et des actifs informationnels</li> <li>Code de conduite fournisseurs</li> <li>Formation collègue des administrateurs</li> <li>Rapport de développement durable 2017</li> <li>Exercice sur la réduction des GES à la STM</li> </ul>
<b>Audit et finances</b>	<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>États financiers et rapports des auditeurs indépendants</li> <li>Suivi des recommandations de la vérification générale de la STM et des auditeurs indépendants</li> <li>Rapport d'audit sur :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Transgesco – Augmenter les revenus autonomes et développer le potentiel immobilier</li> <li>Contrats de services TI</li> <li>Gestion du temps et traitement de la paie</li> <li>Gestion du bureau de projet – Reconstruction du complexe Crémazie</li> <li>Protection des renseignements personnels</li> <li>Plan de relève des technologies de l'information</li> <li>Entretien des équipements fixes métro</li> <li>Gestion du portefeuille de projets</li> <li>Gestion du temps des chauffeurs</li> <li>Optimisation de la gestion de l'inventaire et de l'approvisionnement</li> <li>Attestation des coûts des projets subventionnés selon l'entente avec le MTQ</li> </ul> </li> <li>Reddition de compte ligne de signalment</li> <li>Révision de la charte du comité d'audit et des finances</li> <li>Révision du mandat du vérificateur général</li> <li>Gestion du portefeuille de projets (GPP), suivi et programmation 2018</li> <li>Reddition de compte de la gestion intégrée des risques et de la conformité</li> <li>Gestion de la trésorerie</li> <li>Budget 2019 et suivi budgétaire 2018</li> <li>Programme des immobilisations 2019-2028</li> <li>Revue de gestion quadrimestrielle</li> <li>Régime d'emprunt 2019</li> <li>Suivi du programme Excellence opérationnelle</li> <li>Attestation financière des états financiers consolidés au 31 décembre 2018</li> </ul>
<b>Ressources humaines</b>	<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan d'action – Absentéisme</li> <li>Suivi du sondage des employés</li> <li>Profil des compétences de gestion</li> <li>Fin des mesures temporaires</li> <li>Diversité et inclusion</li> <li>Évolution de la fonction des ressources humaines</li> <li>Suivi des négociations syndicales</li> <li>Bilan annuel 2017 – Protection de la personne et Service d'aide aux employés</li> <li>Balisage formation</li> <li>Structure du comité de direction</li> <li>Programme gestion de la relève</li> <li>Légalisation de la marijuana</li> <li>Campagne de recrutement</li> </ul>

## Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2018 (suite)

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
<b>Suivi des actifs</b>	<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes Réno-Systèmes et Réno-Infrastructures</li> <li>• Programme d'accessibilité universelle du métro</li> <li>• Projet de valideurs à l'arrière des bus</li> <li>• Programme de sécurité TI 2018-2020 et programme d'entretien TI 2018-2022</li> <li>• Reconstruction du Complexe Crémazie</li> <li>• Projet iBus</li> <li>• Optimisation des frais incidents des projets majeurs</li> <li>• Centre de transport Bellechasse</li> <li>• Centre temporaire Stinson 2</li> <li>• Projet Vendôme</li> <li>• Projet SRB Pie-IX</li> <li>• Centre de contrôle et de relève du métro</li> <li>• Plan de ressources de l'ingénierie</li> <li>• Redditions de compte annuelles, contrats de services professionnels des bureaux de projets BPEFM, MPM-10, Garage Côte-Vertu, Vendôme et BPIM</li> </ul>
<b>Service à la clientèle et accessibilité universelle</b>	<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Billettique innovante</li> <li>• Mobilité intégrée</li> <li>• Stratégie et avancement des démarches de refonte des réseaux</li> <li>• Campagne publicitaire pour diminuer les arrêts de service causés par la clientèle</li> </ul> <p><b>Développement et ajustement de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification et optimisation du service</li> <li>• Utilisation des 300 bus supplémentaires</li> </ul> <p><b>Programme de partenariats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suicide-Action Montréal</li> </ul> <p><b>Recherche clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouvelle mesure de satisfaction et normes de qualité de service (réseau et TA)</li> </ul> <p><b>Accessibilité universelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• État d'avancement du plan AU</li> <li>• Stratégie Éducation clientèle pour faciliter l'utilisation des réseaux de bus et de métro</li> </ul> <p><b>Projets</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet station Beaudry</li> <li>• Révision du processus de commentaires et plaintes et du CECI (Centre excellence client intégré)</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>Réunions des comités</b>

## Rémunération des membres du conseil d'administration

La rémunération de tous les membres du conseil d'administration 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.

Nom	Rémunération annuelle <sup>(a)</sup>	Jetons de présence <sup>(b)</sup>
Philippe Schnobb	131 667 \$ <sup>(c)</sup>	
Craig Sauvé	28 279 \$	2 500 \$
Marie Plourde	22 623 \$	3 025 \$
Francesco Miele	22 623 \$	2 100 \$
Laurence Parent	22 623 \$	2 100 \$
Georges Bourelle	22 623 \$	1 800 \$
Marie-Andrée Mauger	22 623 \$	1 225 \$
Claudia Lacroix Perron	22 623 \$	1 050 \$
Valérie Patreau	20 738 \$	1 475 \$ <sup>(d)</sup>
Marvin Rotrand	20 738 \$	700 \$ <sup>(d)</sup>
Catherine Morency	2 828 \$	175 \$ <sup>(e)</sup>
Peter Trent	2 828 \$	175 \$ <sup>(e)</sup>

(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

(d) Fin du mandat en novembre 2018

(e) Début du mandat en novembre 2018

## DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Fonction	Montant
Philippe Schnobb	Président du conseil d'administration	120 \$

## Membres du comité de direction (au 31 décembre 2018)



**Luc Tremblay**

Directeur général



**Luc Lamontagne**

Directeur exécutif – Technologies de l'information et innovation



**Linda Lebrun**

Trésorière et directrice exécutive – Planification, Finances et Contrôle



**Michel Lafrance**

Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales



**Marie-Claude Léonard**

Directrice exécutive – Métro



**Renée Amilcar**

Directrice exécutive – Bus



**François Chamberland**

Directeur exécutif – Ingénierie, Infrastructures et Projets majeurs



**Alain Brière**

Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques

## Rémunération des membres du comité de direction

Nom	Fonction	2018	2017
Luc Tremblay	Directeur général	397 491 \$	371 486 \$
Alain Brière	Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques	290 416 \$	273 978 \$
Michel Lafrance	Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales	260 768 \$	248 350 \$
Renée Amilcar	Directrice exécutive – Bus	253 025 \$	236 472 \$
François Chamberland	Directeur exécutif – Ingénierie, Infrastructures et Projets majeurs	246 566 \$	231 518 \$
Linda Lebrun	Trésorière et Directrice exécutive – Planification, Finances et Contrôle	241 673 \$	230 164 \$
Marie-Claude Léonard	Directrice exécutive – Métro	219 036 \$	208 606 \$
Luc Lamontagne	Directeur exécutif – Technologies de l'information et innovation	204 508 \$	194 769 \$

### DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Nom	Fonction	Montant
Michel Lafrance	Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales	1 443 \$
Luc Lamontagne	Directeur exécutif – Technologies de l'information et innovation	216 \$
Renée Amilcar	Directrice exécutive – Bus	60 \$
Luc Tremblay	Directeur général	33 \$

## 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 de plusieurs organismes nationaux et internationaux de transport collectif. Des représentants de sa direction et de son conseil d'administration y siègent à différents comités politiques et techniques.

Au cours de la dernière année, nos représentants ont participé à différentes activités organisées par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et l'Union internationale des transports publics (UITP). Nous faisons également partie du groupe Nova (balisage) du Collège impérial de Londres.

### DÉPENSES POUR LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
Philippe Schnobb	Inauguration de l'œuvre de l'artiste montréalais Patrick Bernatchez à la station Trône du métro de Bruxelles et rencontre de travail en lien avec l'UITP	Bruxelles et Paris	3 455 \$
	Mission technique de l'AQTR sur la planification du transport collectif	Londres, Paris et Barcelone	7 381 \$
	Congrès annuel de l'ACTU	Toronto	1 583 \$
Marvin Rotrand	Symposium de l'ACTU sur la nouvelle mobilité	Vancouver	1 559 \$
	Congrès annuel de l'ACTU	Toronto	1 520 \$

### DÉPENSES POUR LES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
François Chamberland	Réunion du Sous-comité Matériel roulant de l'UITP	Japon	4 168 \$
	Réunion du Comité des métros de l'UITP	Moscou	4 823 \$
	Réunion du Sous-comité Matériel roulant de l'UITP à titre de président du Sous-comité	Paris	3 179 \$
	Rencontre du North America International Rail Forum de l'UITP et rencontre de l'Assemblée des métros de l'UITP	Los Angeles	2 791 \$
Luc Lamontagne	Rencontre du CIO Transit Consortium	New York	1 700 \$
	Rencontre de l'UITP	Tallinn	3 199 \$
Linda Lebrun	Rencontre de la Commission d'économie des transports de l'UITP	Stuttgart	2 702 \$
Renée Amilcar	Rencontre du Comité des bus de l'UITP	Shenzhen	3 972 \$
Marie-Claude Léonard	Réunion de lancement du sous-groupe nord-américain de Nova	Washington	1 337 \$
Luc Tremblay	Colloque annuel de l'ATUQ	Sherbrooke	421 \$

## L'éthique à la STM

2018 constituait une année importante en ce qui a trait à l'éthique à la Société. En effet, celle-ci marquait les 30 ans de notre code d'éthique. Pour bien marquer cet anniversaire, le conseil d'administration en a adopté une nouvelle version. Par cette mise à jour, il souhaitait s'assurer que celui-ci soit bien adapté à l'évolution des enjeux dans ce domaine. On y retrouve notamment des précisions ou des ajouts concernant des questions comme : l'utilisation des médias sociaux, la prévention des situations de harcèlement ou de discrimination, les règles en matière de lobbying ou de protection des renseignements personnels.

La notion de conflit d'intérêts y est dorénavant plus clairement définie. On y traite des devoirs et des obligations des employés qui interviennent en matière de gestion contractuelle, des liens privilégiés (liens familiaux, liens de parenté, relations personnelles), de l'acceptation de cadeaux ou d'avantages.

La nouvelle version du code d'éthique permet à l'employé d'identifier facilement les ressources disponibles pour l'assister dans sa décision. On y précise les moyens de signalement à sa disposition advenant que survienne une situation irrégulière dans le cadre de son travail.

## Des gestes concrets favorisant l'éthique

L'éthique est une valeur qui est bien ancrée dans la culture de la Société. Chaque année, le Secrétariat corporatif et direction – Affaires juridiques met en place une série de stratégies visant à faire en sorte que l'esprit du code d'éthique constitue une source de réflexion pour les employés. Il s'agit notamment :

- de la présentation du code d'éthique dans le cadre du programme de formation obligatoire pour tout nouveau gestionnaire;
- d'un programme de formation continue sur les aspects légaux et administratifs de la STM comptant près de 6 000 participations depuis sa création. Une première dans tout le secteur municipal québécois;
- de séances d'échange et de sensibilisation sur l'éthique permettant de répondre aux questions d'employés provenant de groupes d'emploi pour lesquels l'éthique peut constituer un enjeu;
- d'un processus rigoureux de vérification en matière de gestion contractuelle;
- de la mise en ligne d'outils conviviaux sur Intranet visant à informer les employés de la marche à suivre dans le cadre d'un processus de prise de décision éthique.

## Processus de déclaration d'intérêts

La Société s'est dotée d'un rigoureux processus de déclaration d'intérêts qui a pris de l'ampleur avec les années. Les personnes suivantes remplissent toutes un document visant à obtenir les informations pertinentes pour pouvoir assurer une bonne conciliation entre leurs intérêts personnels et leurs fonctions officielles dans notre organisation. Il s'agit :

- des membres du conseil d'administration et des membres externes de ses comités, depuis 2009;
- des gestionnaires de la haute direction, depuis 2010;
- de l'ensemble du personnel de notre filiale Transgesco s.e.c., depuis 2010;
- des principaux membres du personnel des firmes partenaires de nos bureaux de projet, depuis 2012;
- de certaines catégories d'employés occupant des postes qui sont associés aux processus d'octroi de contrat, sur une base volontaire depuis 2013.

Le Secrétariat corporatif procède à l'analyse de chaque déclaration d'intérêts et, lorsque requis, communique avec son auteur pour lui offrir conseils et soutien en matière d'éthique.

Parmi les déclarations de 2018, notons celle de Madame Catherine Morency à la suite de sa nomination à titre de membre indépendante du conseil d'administration. Dans le cadre de ses activités de recherche comme professeure à Polytechnique Montréal, Madame Morency est titulaire de la Chaire de recherche Mobilité dont la STM est partenaire. Une série de mesures ont alors été déployées par la Société pour bien encadrer ses rapports avec cette Chaire afin de bien respecter ses engagements en matière d'éthique.

## L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le Secrétariat corporatif traite les demandes d'accès à des documents conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Au cours de l'année 2018, 471 demandes d'accès ont été reçues. Le tableau suivant présente un bilan de leur traitement :

<b>Objet des demandes reçues</b>	<b>471</b>
Renseignements personnels	274
Service à la clientèle	36
Gestion des projets de la STM	56
Exploitation	66
Gestion générale	39
<b>Catégories selon la suite donnée</b>	
Divulgateion	280
Inexistant	30
Divulgateion partielle	72
Refus	34
Désistement	7
Autre	48
<b>Dossiers reliés à des demandes d'images</b>	<b>44</b>
<b>Demande de révision à la Commission d'accès à l'information</b>	<b>9</b>
<b>Délai moyen de traitement</b>	<b>15 jours</b>

### Motifs de refus

Les motifs de refus d'accès aux documents détenus par la STM qui ont été invoqués concernaient ou contenaient notamment :

- des notes personnelles, ébauches, brouillons ou autres documents de même nature;
- des renseignements de nature commerciale;
- des informations relatives à des tiers ayant refusé la divulgation d'informations;
- des avis et des recommandations faits depuis moins de 10 ans par ses membres;
- des analyses et des épreuves dans le cadre d'un processus décisionnel;
- des renseignements personnels.

### Totaux selon les types de demandeurs

Médias	37
Personnes physiques (incluant les employés de la STM)	234
Personnes morales	200

### Notes générales

Renseignements personnels : dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

Délai légal : le délai légal pour répondre à une demande d'accès à l'information est fixé à un maximum de 20 jours à partir de la réception de la demande par l'organisme. Le responsable de l'accès peut demander une prolongation n'excédant pas 10 jours, soit un total de 30 jours.

Autre : Absence de retour du demandeur / Attente du demandeur / Référé / Traitement en cours.

## Publié par la Société de transport de Montréal

800, rue De La Gauchetière Ouest  
Bureau 9860  
Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
2019

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

