

Une année de réalisations et de défis exceptionnels

Rapport d'activité 2020





Table des matières

Mot des dirigeants	4
Tous ensemble	6
Bravo aux employés, merci aux clients !	12
Année en bref	14
Expérience client	17
Réseau des bus	24
Transport adapté	30
Réseau du métro	32
Engagement social et rayonnement	38
Gouvernance	46

Mot des dirigeants

Lorsque vous terminerez la lecture de cet imposant Rapport annuel 2020, vous constaterez, tout comme nous, que 2020 fut véritablement une année hors de l'ordinaire, et pas simplement par le travail colossal que nos équipes ont dû accomplir afin de contrer les effets de la pandémie mondiale. Car tout au long de 2020, différentes crises et de nombreux défis, qui n'avaient rien à voir avec la COVID, ont également dû être relevés par l'ensemble de nos équipes. Ainsi, pendant cette année exceptionnelle, nous avons fait face à trois crises.

Dès janvier, la question des bus immobiles a été prise de front et des mesures exceptionnelles ont été mises en place pour avoir un nombre optimal de bus disponibles pour offrir le service aux clients. Ainsi, le taux de bus immobiles a continué de s'améliorer, passant de 33 % pour se situer globalement à 19,2 % pour l'année 2020. Cette crise était en fait un passage obligé parsemé de défis importants afin de poursuivre notre stratégie d'accueil des 300 bus. Une stratégie ambitieuse, avec son lot de critiques et de scepticismes exprimés, mais qui, sans les effets négatifs de la COVID, nous aurait permis de compléter cet important projet dès septembre 2020. Mais on peut dire : mission accomplie !

La deuxième crise fut évidemment celle de la COVID-19 et nous vous invitons à consulter la section spéciale de notre rapport traitant du sujet. Vous serez à même de constater la tâche titanesque accomplie par nos 11 000 employés, tâche qui perdure toujours en 2021.

La troisième crise de l'année nous est venue aussi par un virus, mais de nature informatique cette fois-ci. Grâce à la rapidité de réaction de la STM et aux investissements effectués depuis six ans en matière de protection informatique, nos équipes TI ont pu rétablir la situation en deux semaines sans que cela n'affecte le service des bus et du métro, même si celui du transport adapté a lui été touché au niveau du centre d'appels.

Pendant toutes ces crises, nos employés, toutes fonctions confondues, ont su démontrer leur agilité et capacité d'adaptation, mais aussi une très grande solidarité, ce qui a permis à la STM d'ajuster très rapidement ses stratégies et ses actions afin de bien gérer ces trois crises majeures, tout en obtenant de bons résultats pour la livraison du service. Et ce, tout en réalisant en plus nos objectifs annuels tels qu'énoncés dans le Plan stratégique organisationnel (PSO 2025). Vous serez d'ailleurs en mesure de le constater lors de la lecture de ce rapport.

L'augmentation du niveau de la mesure de l'expérience client en 2020, qui est passée de 65 % à 70 %, est certainement le constat le plus extraordinaire et le plus gratifiant à la fin de l'année. Un très bon résultat dans les circonstances, certainement influencé par le travail des employés de la STM face aux trois crises, mais aussi grâce à notre excellent résultat au niveau des arrêts de service dans le métro, à l'accès cellulaire dorénavant dans tout le réseau ou encore aux nouvelles fonctionnalités de iBUS. Et ce, sans mentionner le taux de réalisation de 93 % des projets malgré un arrêt des chantiers pendant sept semaines et la signature des deux dernières ententes avec nos syndicats.

Rappelons que même si notre réseau de transport adapté a connu une baisse significative de son achalandage, la STM a tenu à maintenir l'important principe du « refus zéro ». En effet, les clients ont toujours pu utiliser leur service de transport adapté dans le contexte de la pandémie.

Enfin, la crise sanitaire ne nous a pas fait négliger notre responsabilité envers la planète. Ainsi, nos émissions de gaz à effet de serre ont diminué de 9 % bien que l'offre de service bus ait été maintenue à un niveau comparable à 2019, tandis que la proportion des bus hybrides et électriques atteint maintenant 34 %. Cependant, le maintien de l'offre de service à un niveau similaire à 2019 et la baisse drastique de l'achalandage due à la pandémie de COVID-19 ont fait augmenter de 97 % les GES par chaque km parcouru par nos clients.

L'intégration du développement durable dans nos projets de construction qui visent une certification LEED ou une reconnaissance Envision se traduit dans la proportion toujours croissante des contrats qui incluent des critères de développement durable. Nos efforts ont été reconnus par le prestigieux concours d'affaires Les Mercuriades qui nous a décerné le prix Stratégie de développement durable, Grande entreprise.

Enfin, grâce à une saine gestion et des décisions budgétaires pertinentes dans le contexte de la pandémie, la STM termine son année financière avec un surplus de plus de 60 M\$ dépassant la cible identifiée par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM).

En quelques paragraphes, voici un tout petit nombre des réalisations de la STM en cette année 2020. Nous vous invitons à parcourir ce rapport annuel en six sections. Vous y verrez le dévouement, le professionnalisme, l'agilité et la grande diversité de nos équipes. Nous vous souhaitons une bonne lecture !

Philippe Schnobb

Président du conseil d'administration



Luc Tremblay, CPA, CA

Directeur général

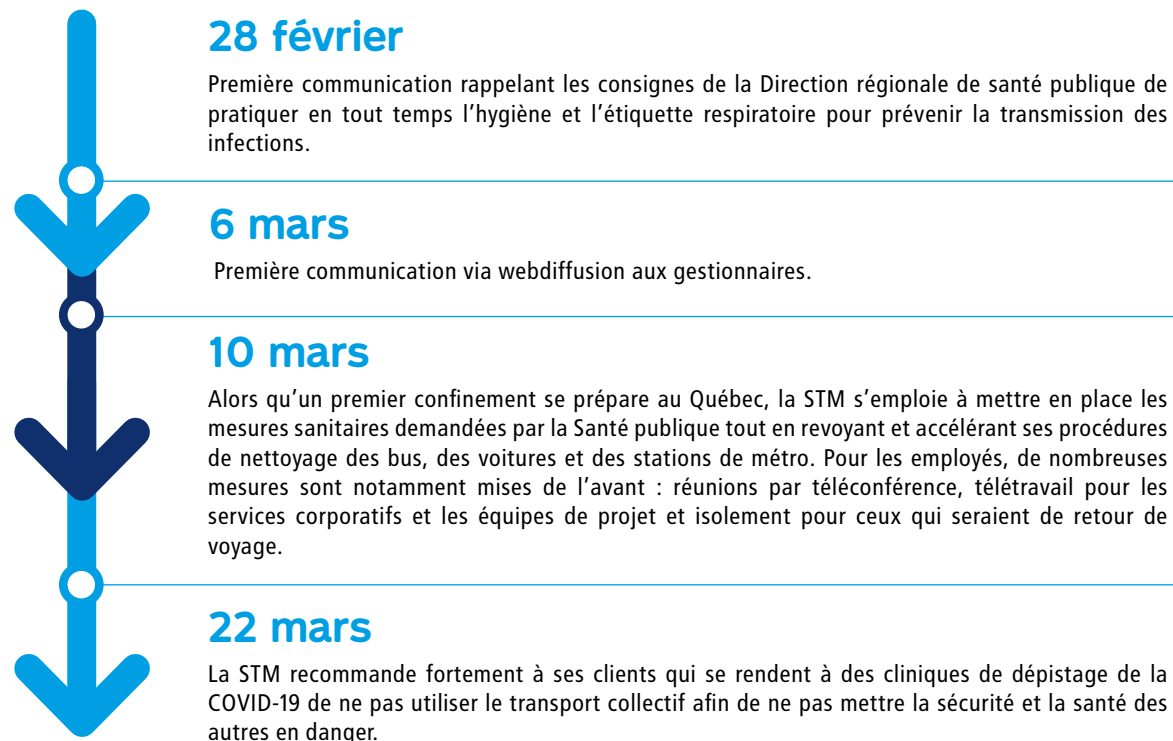


Tous ensemble pour assurer notre sécurité en temps de pandémie

Depuis le début de cette crise sanitaire, la STM a consulté et suivi les consignes édictées par la Direction nationale de la santé publique du Québec dès la fin du mois de janvier 2020 et n'a ménagé aucun effort pour assurer la sécurité autant de ses clients que de ses employés.

La Société a rapidement mis sur pied son unité des mesures d'urgence, et une personne a été assignée comme agent de liaison avec le mandat de vérifier la conformité des décisions, et ce, plusieurs fois par jour. À toutes ces initiatives, s'est également ajoutée l'application des recommandations de la CNESST, en plus de celles édictées par la Santé publique. La Société a aussi collaboré activement avec le Centre de sécurité civile de Montréal.

En plus des nombreuses campagnes de sensibilisation sur le respect des mesures sanitaires à ses clients et à ses employés (voir la section Expérience client de ce rapport), la STM a mis en place des mesures à partir de la fin du mois de février.



6 avril

La STM, en collaboration avec la Ville de Montréal, met à la disposition de ses clients du désinfectant à mains grâce à l'installation en avril et en mai de 224 distributeurs dans les 126 édicules et les 50 accès riverains du métro.

De plus, de nouvelles mesures temporaires sont annoncées :

- Les prestations des musiciens dans le métro sont suspendues;
- Les collectes de fonds ne sont plus permises;
- La distribution de matériel imprimé est interdite.

14 avril

La STM a entamé des discussions avec des représentants du monde des affaires et de la Santé publique pour préparer le post-confinement au sein de son réseau de transport. La Société a approché les responsables de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) tout en explorant, de concert avec les autorités de la Santé publique de Montréal, des manières d'assurer la sécurité des clients et des employés et d'établir des règles d'hygiène qui prendront en considération la réalité propre au transport collectif.

21 avril

Dans le contexte de la crise sanitaire, la STM et le Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP 2850) ont conclu une entente pour l'assignation d'employés en renfort afin d'effectuer des tâches de nettoyage des installations et des équipements. Une entente similaire sera conclue le 6 mai avec le Syndicat des employés professionnels et de bureau (SEPB 610). C'est plus de 300 employés qui ont effectué des tâches d'entretien et permis à la STM d'économiser quelque 2 M\$.

4 mai

La STM s'associe à la Direction régionale de la santé publique et à la Ville de Montréal en fournissant des bus pour la mise en place de cliniques de dépistage mobiles. Les cliniques, qui seront aménagées par la Santé publique, visent à soutenir l'effort pour réunir les conditions d'un éventuel déconfinement sécuritaire.

5 mai

Conformément aux recommandations contenues dans le Guide de normes sanitaires en milieu de travail pour le secteur du transport collectif – COVID-19 et celui sur les chantiers de construction, la STM a implanté des aménagements spécifiques pour assurer des lieux de travail sécuritaires. Parmi les mesures qui seront mises en place, citons notamment l'installation de plexiglass aux comptoirs des commis et magasiniers dans les centres de transport et l'instauration de consignes particulières pour limiter le nombre d'employés présents dans les aires communes.

8 mai

La STM accélère la mise en place des mesures afin d'accueillir les clients qui seront de retour graduellement dans son réseau en raison du déconfinement progressif qui s'amorcera à compter des prochaines semaines.

La STM et ses employés sont mobilisés pour faire face à ce défi majeur, alors que la reprise des activités s'effectue dans un contexte toujours marqué par la pandémie. Un plan spécifique et évolutif a été élaboré, suivant les recommandations de la Santé publique et de la CNESST, pour mieux protéger clients et employés.

Même si l'achalandage à ce moment est loin des chiffres pré-pandémie, l'offre de service est optimisée pour minimiser les situations de surcharge afin de faciliter la distanciation physique et répondre aux besoins des clients :

- La fréquence de passage des trains sur l'ensemble des lignes de métro est de retour au niveau habituel.
- Avec 1 225 bus utilisés à l'heure de pointe ainsi que des véhicules en renfort, le niveau de service est similaire à ce qu'il est normalement en été.
- Le service de transport adapté est maintenu, bien que la demande pour des déplacements soit beaucoup moins élevée qu'à l'habitude.
- Maintien de la fréquence accrue du nettoyage pour les véhicules, les installations publiques et les différents lieux de travail.

11 mai

Après une pause de sept semaines liée à la crise sanitaire, la STM reprend graduellement les activités de près d'une trentaine de ses chantiers majeurs, tel qu'autorisé par le gouvernement du Québec. La priorité demeure la sécurité et le respect des recommandations émises par la Santé publique et la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST). Ainsi, la STM planifie comment les protocoles de travail et les installations seront adaptés au nouveau contexte.

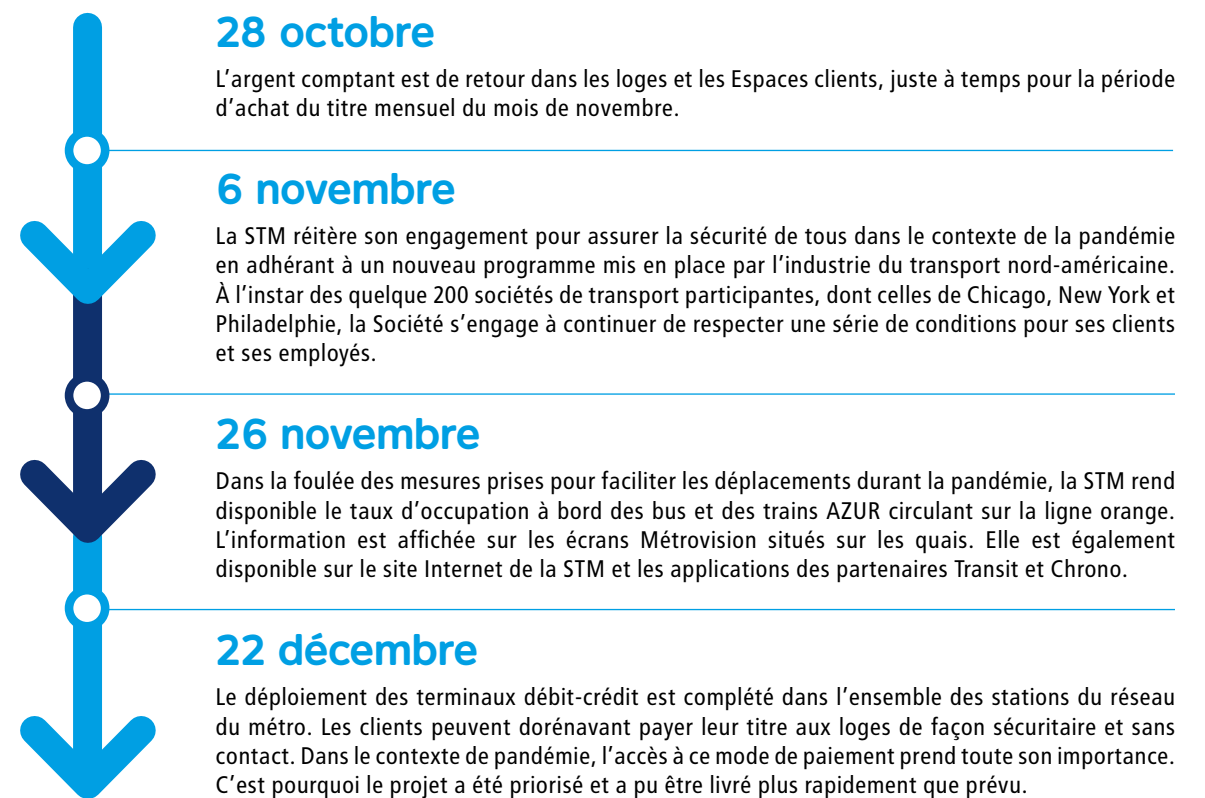
13 mai

Première webdiffusion élargie à tous les employés réunissant notamment le directeur général, Luc Tremblay, et la directrice exécutive Métro et responsable de l'UCMU, Marie-Claude Léonard. En plus de donner toute l'information nécessaire en contexte de pandémie, ces webdiffusions ont intégré des capsules Ensemble, gardons le moral, une formule novatrice pour prendre le pouls des employés et du Test qui fait du bien, une formule qui a connu un bon succès, partagé à plusieurs entreprises et qui compte plus de 8 000 utilisateurs.

25 mai

Grâce à l'appui du gouvernement du Québec, la STM débute les opérations de distribution de couvre-visages à sa clientèle :

- 300 000 couvre-visages réutilisables seront distribués sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal lors de cette première vague qui devait se terminer à la fin juin. D'autres opérations de distribution à la clientèle se dérouleront au cours des mois suivants. À terme, près de 1,5 million de couvre-visages ont été distribués;
- 10 000 couvre-visages ont également été distribués par la poste aux clients du transport adapté de la STM;
- Quelque 20 000 couvre-visages ont été envoyés par la poste aux employés.



La crise informatique

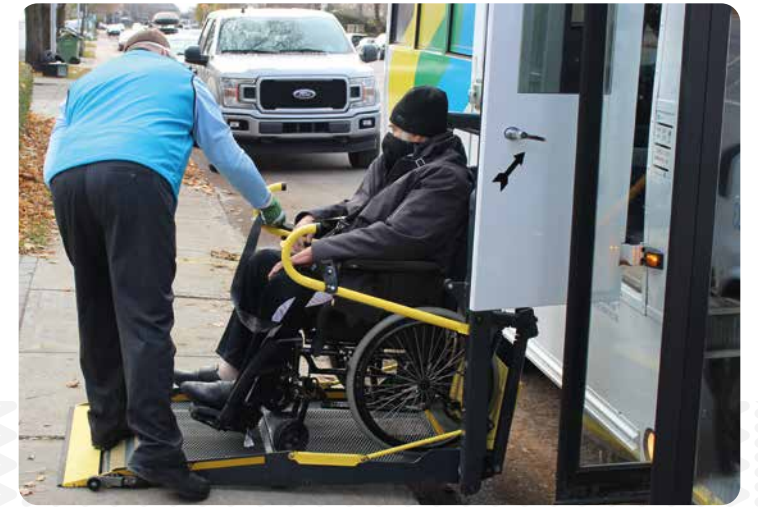
Le 19 octobre 2020, la STM a été victime d'une attaque informatique effectuée par l'entremise d'une variante hautement sophistiquée du virus informatique « RansomExx », incluant un niveau d'automatisation très élevé. En quatre heures, l'équipe de TI de l'entreprise a pu détecter et isoler ses systèmes et les remettre en fonction en deux semaines. Rappelons que les services bus et métro n'ont jamais été affectés par cette attaque.

Le 25 octobre, le système de réservation des déplacements du service de transport adapté a été restauré. Dès le 1^{er} novembre, la Société a annoncé le rétablissement de son site Internet et de son site mobile, ce qui a entraîné le retour du temps réel et du système téléphonique 514-AUTOBUS. Les clients pouvaient de nouveau consulter les horaires et planifier leurs déplacements. À ce moment, quelque 95 % des serveurs sensibles avaient également été rétablis.

Une enquête a révélé une exfiltration automatisée mineure par le virus, qui a permis à ce dernier d'explorer un nombre très limité d'équipements. Grâce à la rapidité de réaction de la STM et aux investissements effectués depuis six ans en matière de protection informatique, seuls cinq ordinateurs, sur les 6 500 que compte le parc informatique, et 38 serveurs sur les 1 000 touchés par l'attaque ont subi cette exfiltration.

Bravo
aux employés !

Merci
aux clients !



L'année en bref

Réseau du métro



Nombre de voitures

AZUR

549

MR-73

423

4 lignes de métro comptant
68 stations de métro sur 71 km

Réseau des bus



Nombre de bus

1948¹

Nombre de lignes

227

Mesures préférentielles

424 KM

¹ Le parc de bus est composé de 1 024 APS réguliers (15 climatisés), 660 hybrides (645 climatisés), 257 articulés (2 climatisés), 7 électriques climatisés, 86 minibus (TA) et 16 minibus urbains.

Employés



10 768

35,8 %

Issus des minorités ethniques, visibles et autochtones

23,3 %

Femmes

Cotes de crédit



Dette à long terme

Standard & Poor's

AA-

Moody's

Aa2

Emprunt à court terme

Standard & Poor's

A-1+

Moody's & Poor's

P-1

Données financières



Taux de réalisation des projets

92,7 %

Valeur de remplacement des actifs

31,0 G\$

Budget annuel

1,6 G\$

Investissements

1,4 G\$

Achalandage

En 2020, 171,7 millions de déplacements¹ ont été effectués sur le réseau régulier de la STM, soit une diminution de 54,2 % comparativement à 2019. La pandémie a entraîné d'importants changements au plan des habitudes de déplacement de la clientèle, et ce, à partir du mois de mars.

L'année 2020 avait bien démarré, alors qu'une croissance de 5 % a été enregistrée au cours des deux premiers mois de l'année. À partir de la mi-mars, l'achalandage a drastiquement chuté suite à l'adoption de diverses mesures de prévention sanitaires, entraînant une diminution importante des déplacements discrectionnaires, ainsi que l'adoption du télétravail et des études à distance par plusieurs de nos clients.

En avril, alors que la grande majorité des déplacements étaient pour des besoins ou services essentiels, l'achalandage a atteint son plus bas niveau, soit 14 % de l'achalandage observé en avril 2019. La levée graduelle des mesures sanitaires a permis de retrouver jusqu'à 40 % de l'achalandage habituel durant l'été. Finalement, suite au passage de la région de Montréal en zone rouge à l'automne, le niveau d'achalandage a reculé d'environ 5 points de pourcentage.

¹ Nombre de déplacements complets, quel que soit le nombre de correspondances. Calculé à partir des données de validation électronique.



Expérience client

Pour l'année 2020, le taux de satisfaction de la clientèle, qui est passé de 65 % en 2019 à 70 %, est l'un des résultats des plus positifs et encourageants. Les clients ont aussi été satisfaits des mesures sanitaires mises en place par la STM car la préoccupation, quant à l'utilisation du transport collectif, a connu une diminution importante de 20 %. Quant au sentiment de sécurité des clients dans le réseau, les cibles fixées ont été atteintes. Malgré un niveau de perception plus difficile au début de la crise sanitaire quant au transport collectif, la STM a réussi rapidement à rassurer et à offrir à sa clientèle un service de qualité.

Expérience positive globale



70 %



26 %



4 %

En 2018, la STM a adopté une nouvelle mesure de l'expérience client. Effectuée de manière continue tout au long de l'année, cette mesure évalue au moyen d'émoticônes l'expérience globale des clients avec la STM. L'indicateur de suivi est le pourcentage de clients qui associent l'émoticône à leur expérience. Le résultat cumulatif observé en 2020 a été de 70 %, alors qu'il était de 65 % en 2019. Un très bon résultat !

La satisfaction par rapport au dernier déplacement en bus et en métro est également évaluée. L'indicateur suivi est alors le pourcentage de clients ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10.

Pour le métro, le résultat cumulatif de satisfaction en 2020 a été de 74 %, une baisse par rapport au résultat de 2019 (77 %). Les craintes des clients liées

à la propagation du coronavirus dans un espace fermé ont eu un impact défavorable sur l'expérience vécue. D'ailleurs, les clients accordent la moins bonne note à l'entassement (en pointe semaine) et à la propreté. À l'opposé, les indicateurs qui obtiennent les meilleurs résultats sont ceux liés à la fiabilité du service (77 % en pointe semaine et 76 % en semaine hors pointe).




Pour le réseau des bus, le résultat cumulatif de satisfaction en 2020 a été de 67 %, une hausse par rapport au résultat de 2019 (63 %). Les clients se montrent particulièrement satisfaits de la conduite du bus (79 %) et de l'attitude du chauffeur (76 %), tandis que la fréquence de passage et le niveau d'entassement (en pointe semaine) sont les indicateurs qui obtiennent les notes les plus basses.

Programme d'excellence en qualité de service (PEQS)

En raison du contexte lié à la COVID-19, le PEQS a été mis sur pause le 20 mars. Aucune évaluation n'a donc été réalisée par la suite.

Analyse des plaintes

Pour l'année 2020, on constate une diminution de 53 % de l'ensemble des plaintes par rapport à 2019. Celle-ci s'explique par l'importante baisse d'achalandage due à la pandémie.

Réseau	2020	2019	%
 Bus	16 201 (174 plaintes par million de déplacements)	42 773 (238 plaintes par million de déplacements)	-62
 Métro	5 395 (46 plaintes par million d'entrants)	6 896 (24 plaintes par million d'entrants)	-22
 Transport adapté	1 629	3 459	-53
Autres	6 208	9 216	-33
TOTAL	29 433	62 344	-53

Bus

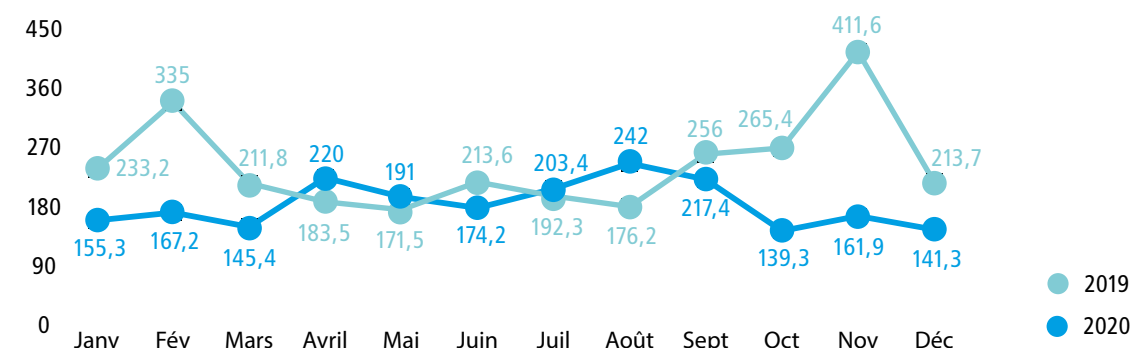
Le réseau des bus a enregistré une diminution du nombre de plaintes de 62 %. Bien que cette baisse marquée est en partie liée à la COVID-19, on peut remarquer que pendant les deux premiers mois de l'année, les plans d'action qui avaient été mis en place en 2019 ont porté fruit avec une baisse de 43 % des plaintes par million de kilomètres.

Les plaintes de service ont diminué de 74 %.

Malgré la baisse des plaintes, voici les principales préoccupations de la clientèle pour l'année 2020 :

- Les écarts aux règles et consignes des employés en situation de pandémie (application systématique des règles de santé publique).
- La propreté des véhicules en situation de pandémie.
- Les ajustements de service bus en fonction des annonces gouvernementales.
- L'attitude de la clientèle (majoritairement le non-respect des mesures sanitaires).

Plaintes par million de déplacements (en nombre)



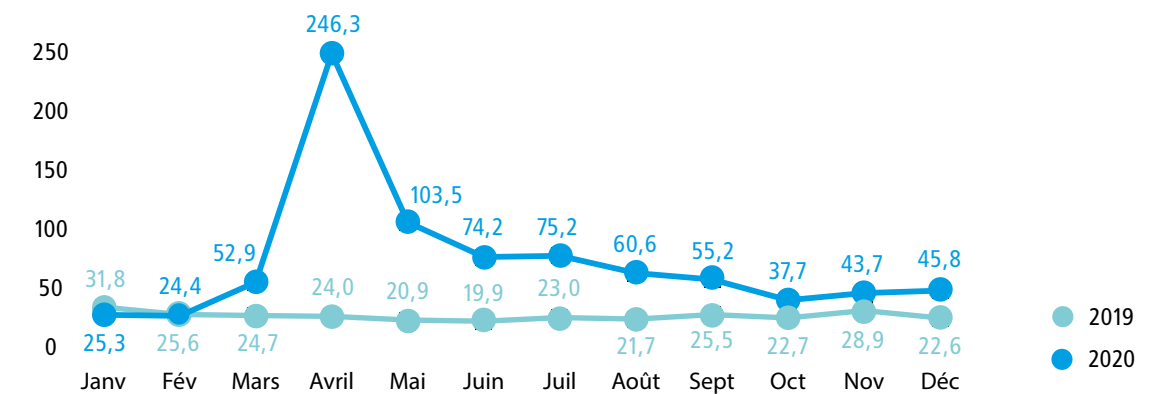
Métro

De son côté, le réseau du métro a connu une baisse du nombre de plaintes de 22 %.

Malgré cette diminution des plaintes, voici les préoccupations les plus marquantes de la clientèle rattachées à la pandémie :

- La propreté des stations de métro et des trains.
- Le retrait temporaire de l'argent comptant dans les stations.
- Les ajustements de service métro pendant le mois d'avril.
- Les demandes de remboursement suite aux confinements.
- L'attitude de la clientèle dans le métro et l'itinérance (majoritairement le non-respect des mesures sanitaires).

Plaintes par million d'entrants (en nombre)



Autres

Les plaintes dans les autres secteurs ont diminué de 33 % par rapport à 2019.

Les principales inquiétudes de la clientèle :

- L'obligation du port du couvre-visage.
- Le projet intégré SRB Pie-IX.
- Les distributeurs de gel hydroalcoolique.
- Les travaux majeurs (stations, structures auxiliaires et centres de transport).

De multiples campagnes de communication aux clients

#çavabienaller

En mars 2020, c'est tout le Québec, comme le reste du monde, qui s'est mis sur pause. Le transport collectif est toutefois resté un service essentiel pour ceux qui avaient toujours besoin de se déplacer. Pour encourager le respect de la distanciation physique, la STM a ajusté son logo en séparant les deux chevrons.

Dans la même période, les employés de la STM ont partagé leur empathie et solidarité avec les clients par un message de réconfort aux couleurs de l'arc-en-ciel. Un autre message rappelait de garder ses distances, première mesure mise de l'avant par les autorités de santé publique en raison de la pandémie.



Un cœur qui voyage

Le premier confinement a braqué les projecteurs sur les travailleurs des services essentiels. La STM a décidé de donner cette visibilité à ses employés.

Au printemps, la campagne Un cœur qui voyage a invité les Montréalais à joindre un mouvement de soutien aux employés de la STM et de tous ceux qui, comme eux, continuaient de prendre soin de Montréal en cette période particulière.

Plusieurs ont porté le cœur en feutrine préparé pour l'occasion, alors que les messages du Cœur qui voyage ont parcouru les médias et traversé la ville via les panneaux publicitaires de nos bus, du métro et de nombreux abribus. Ils ont même cheminé jusqu'en Estrie, où la Société de transport de Sherbrooke a adapté la campagne à son réseau.

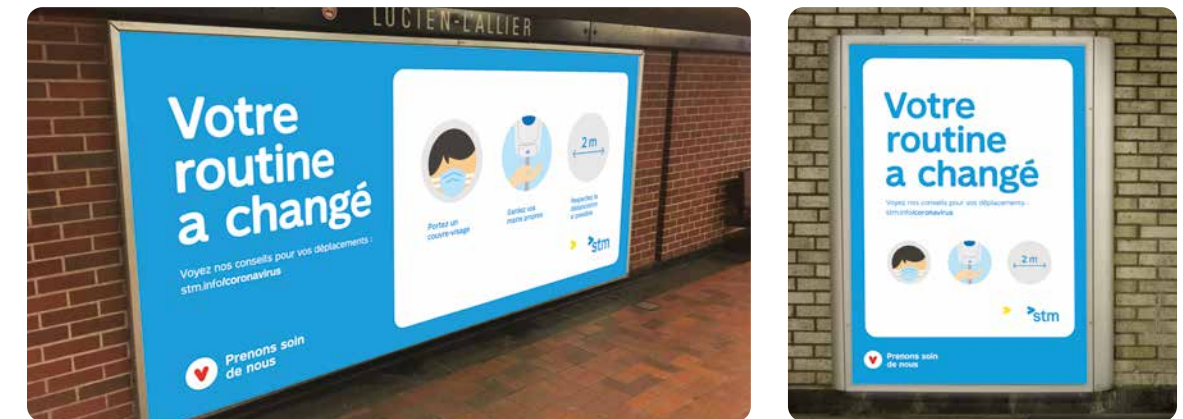


Prenons soin de nous

Dès le printemps, le port du couvre-visage a été fortement recommandé dans les lieux publics, ce qui incluait les véhicules et les installations du transport collectif. En mai, une première campagne Prenons soin de nous a porté l'attention de nos clients sur la bonne utilisation de cet accessoire devenu essentiel, ainsi que sur les mesures prises pour adapter notre environnement à la nouvelle réalité.

En juillet, le couvre-visage devenait obligatoire dans les bus et le métro. Nous avons saisi cette occasion pour rappeler son utilisation et la bonne façon de le porter.

Pendant l'été, nous avons procédé à une distribution massive d'exemplaires gratuits à plusieurs points de nos réseaux de métro et de bus. À l'automne, nous avons diffusé le message Portons-le bien, en y ajoutant une pointe d'humour. Des affiches et nos réseaux sociaux ont présenté 18 façons inutiles de porter son masque, en plus d'une déclinaison basée sur les signes de l'horoscope. Au bout du compte, le message à retenir mettait l'accent sur LA bonne façon de porter son masque dans un lieu public.



Embarquez en toute confiance

Avec la rentrée, nos clients allaient se faire plus nombreux dans notre réseau. Pour certains, ce retour marquait la fin d'un long temps d'absence. Pour souligner la nouvelle réalité du transport collectif montréalais, et pour mettre ces clients en confiance, nous avons développé une campagne sous le thème Embarquez en toute confiance.

De la radio à la télé, en passant par les réseaux sociaux et l'affichage, plusieurs canaux ont été utilisés pour présenter nos initiatives de nettoyage, nos solutions pour favoriser la fluidité et toutes ces actions qui invitaient justement à embarquer en toute confiance. Un publipostage comprenant un message associé à la campagne a rejoint près de 500 000 foyers. Plusieurs ont reçu un couvre-visage en prime.



Le chandail Métro-Ho-Ho

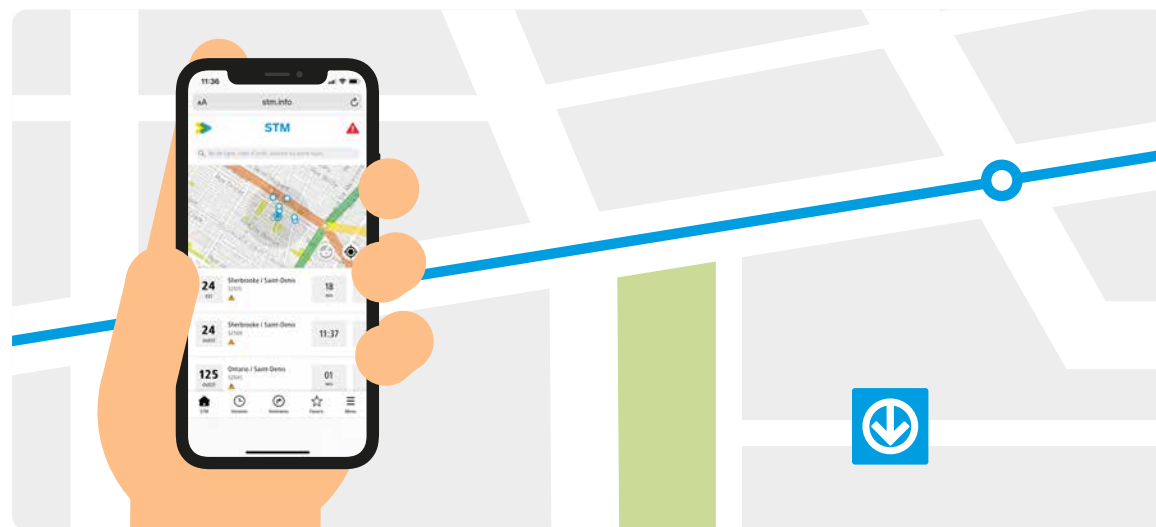
Avec l'intention d'apporter un peu de réconfort à nos clients, nous avons mis à la disposition de quelques chanceux un chandail exclusif de Noël. Les rares exemplaires ont été remportés par le biais d'un concours offert aux abonnés de notre page Facebook et de notre compte Instagram.

Unique et unanimement applaudi, le chandail Métro-Ho-Ho contenait un plan du métro de Montréal avec des noms de stations transformés dans l'esprit de Noël. De Monk Beau Sapin à D'Hiver-Ville en passant par Linoël-Groulx et Lutin-L'Allier, les médias montréalais et les internautes ont partagé les clin d'œil et le plaisir d'inventer encore plus de noms de stations festifs.



Un nouveau site mobile

À travers cette année d'ajustements, nous avons présenté à nos clients la toute nouvelle interface de notre site mobile. Elle affiche des informations géolocalisées dès son ouverture, en plus d'offrir les taux d'occupation et de donner un accès rapide aux messages à la clientèle, comme les avis d'interruption du métro ou les modifications au service.



Des réseaux sociaux toujours plus populaires

Par ses médias sociaux, la Société échange quotidiennement avec de nombreux clients. Ces plateformes permettent aussi de les informer sur l'actualité entourant la STM, sur des faits divers liés au transport collectif ou encore de les accompagner durant les perturbations de service.

Média	Abonnés 2020 (Nombre)	Abonnés 2019 (Nombre)	Abonnés par rapport à 2019	Publications et tweets (Nombre)
Facebook	92 072	86 535	+ 6,4 %	186
Twitter nouvelles	128 357	127 143	+ 1 %	229
Instagram	19 974	15 652	+ 27,6 %	60
Twitter STM INFO	228 971	230 312	- 0,6 %	2 266
Twitter Ligne jaune	13 308	12 401	+ 7,3 %	104
Twitter Ligne orange	81 558	81 297	+ 0,3 %	862
Twitter Ligne verte	63 092	62 128	+ 1,6 %	932
Twitter Ligne bleue	16 215	15 015	+ 8 %	212
LinkedIn	52 974	44 072	+ 20,2 %	85





Réseau des bus

Dès le début de l'année 2020, de nombreuses mesures ont été mises en place pour réduire le nombre de bus immobiles, si bien que le taux s'est considérablement amélioré, passant de 33 % à 19,2 %. Au plan du service, le taux a atteint 99,6 %, ce qui constitue un record historique. Malgré la pandémie, plusieurs projets se sont poursuivis, comme le SRB Pie-IX, l'ajout de mesures préférentielles pour bus et l'électrification de nos réseaux à 100 %. De plus, la STM a continué le projet des 300 nouveaux bus, une stratégie jugée ambitieuse.

L'année en chiffres

Taux de service livré

99,6 %

Résultat 2019 : 98,4 %

Offre de service
(heures productives)

3,84 M

Résultat 2019 : 3,83 M

Nouveaux abribus

1 678

(120 numériques)

Taux de bus immobilisés
pour entretien

19,2 %

Résultat 2019 : 26,8 %

Ponctualité des bus

82,2 %

Résultat 2019 : 77,2 %

Lignes les plus achalandées (par jour moyen de semaine)

Lignes	2020	2019
1 141 – Jean-Talon Est	16 392	31 209
2 165 – Côte-des-Neiges	14 892	28 791
3 67 – Saint-Michel	14 598	26 228
4 139 – Pie-IX	14 356	28 918
5 121 – Sauvé/Côte-Vertu	14 247	30 223

Bus disponibles : un plan d'action efficace

Les mesures exceptionnelles mises en place par la STM pour avoir un nombre optimal de bus disponibles chaque matin ont contribué à une amélioration notable de la situation. La tendance observée depuis la fin décembre 2019 s'est poursuivie en 2020. Le taux de bus immobiles a continué de diminuer, passant de 33 % en décembre à 24 % en janvier et à 22 % pour le début de février, pour se situer globalement à 19,2 % pour l'année 2020.

La stratégie Solution 300 nouveaux bus en mode réalisation

En 2018, la STM a annoncé avec la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec l'acquisition de 300 nouveaux bus hybrides destinés à améliorer l'expérience client. Pour accueillir ces 300 bus et les exploiter, la stratégie, intitulée Solution 300 nouveaux bus, se décline en cinq points :

- 1 Le réaménagement d'un bâtiment industriel en location pour cinq ans afin d'accueillir 50 bus a été finalisé en 2019;
- 2 La réfection de la toiture du centre de transport Saint-Denis, afin de prolonger sa durée de vie, a été complétée en 2019;
- 3 L'agrandissement de trois centres de transport existants – Anjou, Legendre, Saint-Laurent – pouvant accueillir, au total, 160 bus supplémentaires, s'est poursuivi. Un nouveau jalon a été franchi en 2020 avec la réalisation des travaux d'agrandissement au centre de transport Legendre qui pourra ainsi accueillir 56 bus supplémentaires. Les travaux dans les deux autres centres de transport se termineront au printemps 2021;
- 4 La construction du centre de transport Bellechasse, débutée en 2019, se poursuivra jusqu'en 2023. Au cours de l'année 2020, les travaux d'excavation du vaste périmètre, qui accueillera le futur centre de transport, ont été terminés. Au total, près d'un million de tonnes de roc ont été retirées du site;
- 5 Le projet de construction d'un centre de transport dans l'Est de Montréal, dont la mise en service visée est 2025, a franchi une nouvelle étape importante en 2020 avec le choix final de la famille de concept retenu, ce qui permettra de procéder à la conception préliminaire d'ingénierie.

Nouvelles consultations pour repenser le réseau des bus de demain

Lancée en 2018, la refonte du réseau des bus, l'un des grands chantiers découlant du PSO 2025, a repris à l'automne 2020 avec des consultations publiques sectorielles, après un temps d'arrêt dû à la pandémie.

Trois séances d'information virtuelles, qui ont eu lieu pendant l'automne, ont été suivies d'une période de consultation en ligne de trois semaines sur la plateforme Parlons-en, au cours de laquelle les citoyens ont pu consulter l'information disponible, poser une question, commenter les propositions des autres, dont celles de la STM, proposer des idées et recevoir les commentaires d'autres participants et s'informer des résultats de la consultation, lorsque rendus disponibles.

Rappelons que la refonte du réseau des bus vise à améliorer l'expérience client et à revoir les éléments de conception et d'architecture du réseau de surface. Les modifications liées à la refonte commenceront à s'appliquer progressivement à partir de la fin 2021-début 2022 (selon la date d'ouverture de la station du REM à l'Île-des-Soeurs) et se feront en parallèle de la consultation des autres secteurs, qui s'échelonnent au cours des trois prochaines années.

Un réseau en mode amélioration

SRB Pie-IX : des travaux majeurs se poursuivent

Les travaux majeurs du SRB Pie-IX se sont poursuivis en 2020. Le côté est du boulevard Pie-IX, entre la rue Sherbrooke et le boulevard Henri-Bourassa, a été fermé à la circulation afin de permettre l'avancement des travaux. Les travaux en 2020 incluaient le remplacement de conduites d'égout, d'aqueduc et de gaz, la construction de nouvelles infrastructures électriques, la réfection de la fondation de la chaussée, le réaménagement des trottoirs et la construction de nouveaux massifs d'éclairage et de feux de circulation.

Le bureau de projet a aussi débuté les travaux préparatoires du lot Jean-Talon. En effet, dès 2021, les travaux du projet intégré SRB Pie-IX comprendront la construction d'un tunnel piétonnier reliant le SRB Pie-IX et la future station du prolongement de la ligne bleue du métro au coin du boulevard Pie-IX et de la rue Jean-Talon.

Rappelons que ce projet complexe et intégré permet à tous les partenaires, comme la Ville de Montréal, de maintenir ou de renouveler leurs infrastructures, incluant les réseaux d'eau et d'égouts, des services électriques, des services de Bell, de gaz et bien plus encore. En 2021, les travaux se déplaceront au centre de la chaussée afin de préparer la nouvelle configuration et l'installation des futurs abris SRB. De plus, la mise en service du SRB Pie-IX à Laval aura lieu en 2021.



Mise en service du SRB Sauvé/Côte-Vertu

Ce service rapide par bus dessert la rue Sauvé et le boulevard Côte-Vertu et s'étend sur 4,7 km entre les rues Gohier et Berri. La ligne 121 – Sauvé/Côte-Vertu bénéficie maintenant de feux prioritaires entre les deux stations et d'une voie réservée en service 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Les mesures préférentielles pour bus (MPB) bonifiées

Par ailleurs, au plan des nouvelles mesures préférentielles pour bus (MPB), des voies réservées ont été implantées sur les boulevards Langelier et Robert-Bourassa ainsi que sur les axes Angrignon/des Trinitaires, Louis-Hyppolite-Lafontaine et sur le chemin de la Côte-de-Liesse.

Des projets pour moderniser le réseau des bus

Le complexe Crémazie entre dans une nouvelle phase

Les travaux de la phase 2 au complexe Crémazie ont bien progressé, consistant en l'érection du secteur des lignes mécaniques et la finalisation de l'installation des vérins, ce qui permettra la mise en fonction d'une nouvelle ligne mécanique en 2021. Les travaux de la troisième et dernière phase suivront ensuite.

Rappelons que ce nouveau bâtiment remplacera l'ancienne usine construite en 1948 qui était arrivée en fin de vie utile. La conception de la nouvelle usine, un secteur névralgique pour les opérations d'entretien des bus de la STM, tient compte des besoins futurs liés aux nouvelles technologies hybrides et électriques ainsi que de l'augmentation graduelle du parc de bus. Enfin, le bâtiment vise la certification écoresponsable LEED-Or. Son coût est évalué à 262 M\$ et il sera entièrement opérationnel en 2022.



Vers des réseaux 100 % électriques

La STM a annoncé en novembre 2019 l'arrivée de la tête de série du premier bus électrique à grande autonomie (à recharge lente) fabriqué par la compagnie New Flyer. Durant l'année 2020, il a parcouru plus de 13 000 km dans les rues de Montréal dans différentes conditions climatiques.

Par ailleurs, un vaste chantier a été lancé en janvier 2020 au centre de transport Stinson, situé dans l'arrondissement de Saint-Laurent, pour permettre à la STM de pouvoir y entretenir et recharger les 30 bus électriques à grande autonomie de la compagnie New Flyer.

De plus, le virage entrepris par la STM vers l'exploitation d'un réseau de transport de surface 100 % électrique a franchi en décembre 2020 un jalon important, avec l'autorisation par le comité exécutif de la Ville de Montréal d'un règlement d'emprunt de 671,4 M\$. Cette somme couvrira la Phase 1 du programme d'électrification des centres de transport de la STM. La transition vers les technologies 100 % électriques exigeant d'importants travaux d'adaptation des installations de la Société, le transporteur montréalais sera ainsi en mesure de poser la pierre d'assise d'un virage à grande échelle réussi.

Malgré la pandémie et ses impacts sur le réseau de transport, la STM a réitéré son engagement pour l'électrification de son réseau de surface, en visant à n'acheter que des bus électriques à compter de 2025. L'électrification des quatre premiers centres de transport en mode 100 % électrique en constitue un jalon important et bien concret.

De nouveaux valideurs pour améliorer la fluidité

Le projet d'installation de nouveaux valideurs a franchi une étape importante, alors que les équipements ont été activés et rendus fonctionnels sur six bus de la ligne 139 – Pie-IX du 14 au 18 septembre. Il s'agissait de l'étape ultime avant le déploiement officiel et si les essais sont concluants, le déploiement progressif s'amorcera ensuite, pour s'échelonner durant 2021.

Rappelons qu'avec un temps de lecture plus rapide, les nouveaux valideurs permettront d'accélérer l'embarquement, tout en étant plus avantageux du point de vue de l'accessibilité universelle. À terme, le projet permettra aussi l'évolution vers de nouvelles technologies, la STM visant à ce que le paiement ouvert par carte bancaire, physique ou contenue dans un téléphone intelligent, soit possible vers 2023.

Pour les secteurs suivants : arrondissements de LaSalle, Lachine, Sud-Ouest, Verdun, Ville-Marie (sud), Outremont et Côte-des-Neiges et Ville Mont-Royal.





Transport adapté

En 2020, le service de transport adapté a ajusté son offre de service dès le mois de mars en fonction des recommandations émises par les autorités de santé publique. Le maintien du service et la sécurité de nos clients ont figuré en tête de liste de nos priorités tout au cours de l'année.

On retient de 2020 la baisse significative de l'achalandage, mais aussi le maintien de l'important principe du « refus zéro ». En effet, les clients ont toujours pu utiliser leur service de transport adapté dans le contexte de la crise sanitaire.

Parmi les ajustements apportés, on note le port, par les chauffeurs, d'équipements de protection recommandés lors de l'embarquement et du débarquement des clients. Aussi, pour accommoder tous nos clients inscrits, des couvre-visages ont été envoyés par la poste au courant de l'été.

Cette année de bouleversements marquait enfin un jalon important de l'histoire du transport adapté avec ses 40 ans d'existence à titre de service public. Le contexte de la crise a forcé le report des festivités entourant cet anniversaire avec nos clients et nos employés.

L'année en chiffres

Déplacements

2 M

Résultat 2019 : 4,4 M

Appels

686 146

Résultat 2019 : 1 387 948

Clients actifs

32 032

Résultat 2019 : 34 622

Taux de satisfaction

79 %

Résultat 2019 : 82 %



Réseau du métro

Au plan du service, la fiabilité du matériel et des équipements ainsi que la réduction des incidents impliquant des clients blessés ou malades a grandement contribué à atteindre le chiffre de 9,2, le meilleur depuis une dizaine d'années. En plus d'avoir reçu et mis en service sept nouveaux trains AZUR, le projet de la ligne bleue et celui du garage Côte-Vertu se sont poursuivis de même que de nombreux travaux pour le maintien des infrastructures. En 2020, six nouveaux chantiers ont été lancés pour l'accessibilité en plus de sept autres déjà en cours, alors que le réseau 4G LTE était déployé dans l'ensemble du réseau de métro.

L'année en chiffres

Offre de service
(km parcourus)

86,9 M

Résultat 2019 : 90,9 M

Incidents de cinq minutes
et plus par million de km

9,2¹

Résultat 2019 : 10,6

Taux de livraison
du service métro

97,7 %

Résultat 2019 : 100,6 %

¹ La fiabilité du matériel et des équipements ainsi que la réduction des incidents impliquant des clients blessés ou malades a grandement contribué à atteindre ce chiffre, le meilleur depuis une dizaine d'années.

Stations les plus achalandées (entrées)

Station	2020	2019
1 Berri-UQAM	4 370 465	12 640 200
2 McGill	4 110 140	11 793 714
3 Guy-Concordia	3 821 769	10 205 552
4 Longueuil—Université-de-Sherbrooke	3 134 348	8 504 353
5 Bonaventure	3 071 470	9 430 502

De nouvelles livraisons de trains AZUR

Le premier des 17 trains AZUR supplémentaires destinés à la ligne verte a été accepté le 26 juin 2020 par la STM et a été mis en service quelques jours plus tard. Nous avons reçu un total de 7 trains en 2020. La livraison des 10 autres trains se poursuivra jusqu'en 2021 à raison d'un train par mois.

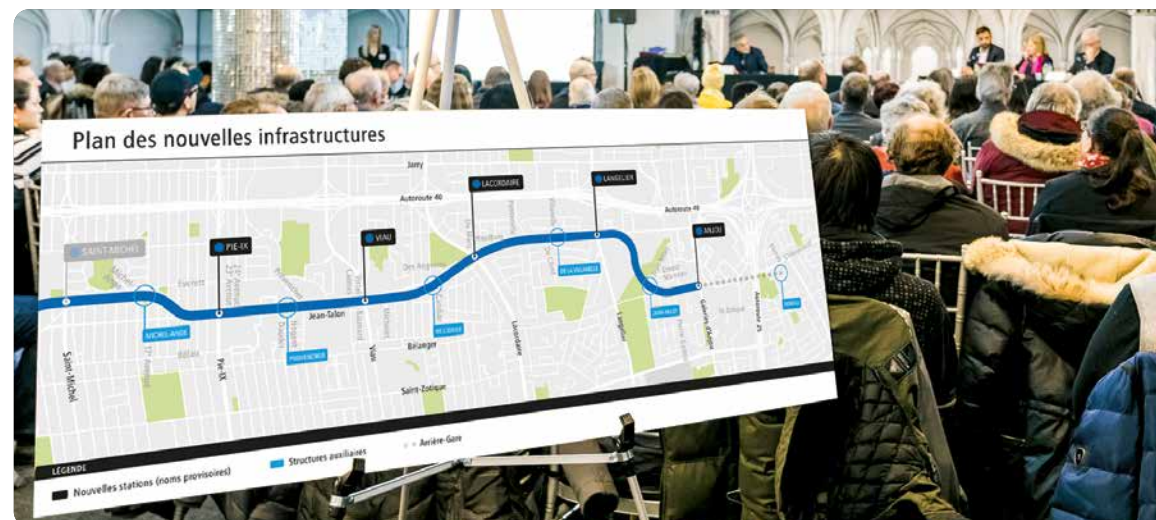
L'arrivée de ces trains additionnels permettra d'améliorer considérablement l'expérience de déplacement de la clientèle puisqu'un nombre grandissant de trains AZUR circuleront sur la ligne verte. Les clients bénéficient donc de trains modernes, performants et plus confortables, qui offrent notamment 8 % d'espace supplémentaire et une ventilation améliorée.

Le projet de prolongement de la ligne bleue se poursuit

L'année 2020 a débuté par la tenue d'une vaste consultation publique au sujet de la conception architecturale et de l'intégration urbaine des futures infrastructures. Ce dialogue avec la communauté avait pour objectif de concevoir un projet qui saura s'intégrer harmonieusement au milieu de vie des Montréalais. Présidée par trois commissaires neutres et indépendants, la démarche a permis à 631 personnes d'assister à l'une des 9 soirées d'information, ponctuées par 80 prises de parole du public lui permettant de poser des questions. À l'issue de ces soirées, 135 opinions, commentaires et suggestions ont été soumis à la Commission pour analyse par les citoyens et organismes des secteurs concernés. La Commission a émis 43 recommandations qui nous permettront d'enrichir le projet et de livrer des infrastructures à la hauteur des attentes des clients et des citoyens.

La conception architecturale des futures stations et structures auxiliaires a aussi progressé. Les équipes d'architecture ont franchi plusieurs étapes dans leur travail de conceptualisation des espaces, tout en prenant en compte les besoins des différentes parties prenantes internes et externes et en s'arrimant avec les équipes d'ingénierie.

De plus, de concert avec le ministère de la Culture et des Communications, un comité a réalisé la sélection des artistes responsables de l'intégration d'une œuvre d'art dans chacune des futures stations. Ces artistes collaboreront, au cours des prochains mois, avec les architectes-concepteurs pour enchâsser leur œuvre à l'architecture des stations et ainsi rehausser le design des espaces et contribuer à une expérience client d'exception.



Par ailleurs, les acquisitions des terrains représentent une activité qui a mobilisé beaucoup d'efforts de la part des équipes du bureau de projet. De nombreuses démarches de négociation ont permis d'aboutir à l'acquisition de certains lots ou à des ententes scellant le processus d'acquisition et qui permettront des prises de possession graduelles au cours des mois suivants.

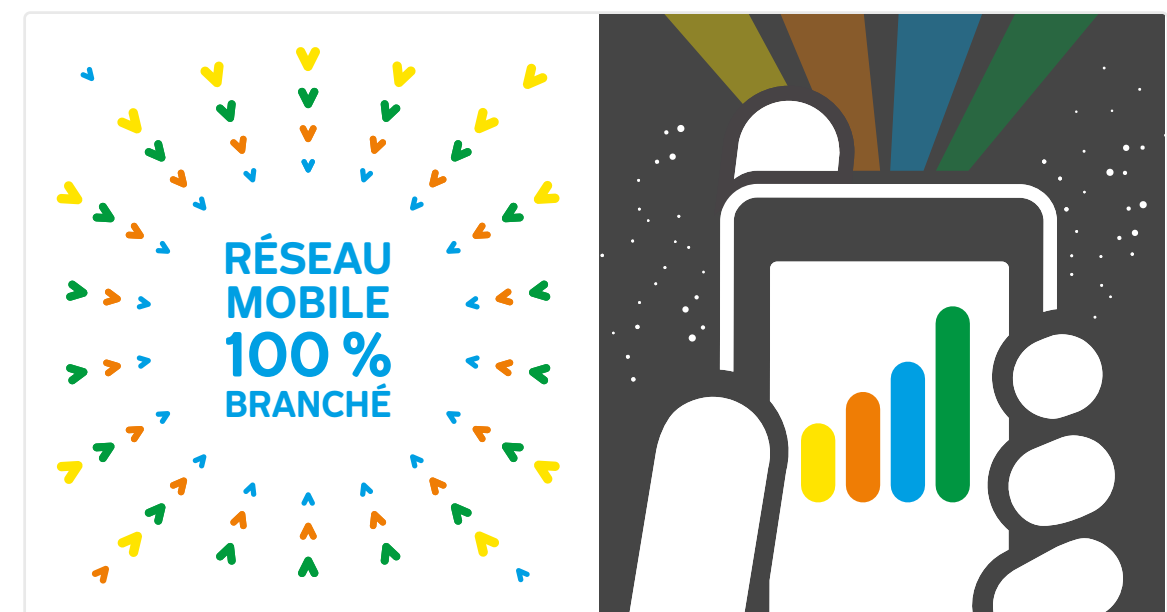
À l'automne 2020, le projet a franchi un jalon important, soit le coup d'envoi des travaux préparatoires. Un premier chantier a vu le jour à l'intersection des rues Jean-Talon et de la Villanelle, dans l'arrondissement de Saint-Léonard. Ces travaux visaient essentiellement la relocalisation des câblages et conduits souterrains et équipements électriques d'Hydro-Québec. La réalisation de cette étape préparatoire permettra éventuellement l'excavation de masse, nécessaire à la construction de la future structure auxiliaire de la Villanelle.

Un réseau en pleine transformation

La STM investit massivement pour améliorer ou maintenir ses actifs dans son réseau de métro. Des équipements fiables et en bon état sont à la base d'un service client de qualité. Ce sont plus de 7,1 G\$ d'investissements qui sont prévus d'ici 2025. Des budgets de 1 252,4 M\$ sont prévus pour le remplacement des équipements fixes du métro dans le cadre des phases 3 à 7 du programme Réno-Systèmes, de 652,6 M\$ pour la réfection des infrastructures du métro dans le cadre des phases 2 à 5 du programme Réno-Infrastructures et de 816,1 M\$ pour l'ajout d'ascenseurs dans les stations pour les phases 1 à 4 du programme Accessibilité métro. Ces investissements s'échelonnent jusqu'en 2025.

Le réseau 4G LTE déployé dans le métro

Le déploiement d'un réseau mobile 4G LTE a été complété en décembre 2020 dans l'ensemble des 68 stations et des 71 km de tunnels qui composent le métro de Montréal. Ce projet complexe, amorcé en 2013, a été bouclé en respectant l'échéancier, la portée et le budget prévus, malgré les défis imposés par la pandémie. C'est un investissement de près de 50 millions de dollars assumé à parts égales par les fournisseurs de télécommunications Bell, Rogers, TELUS et Vidéotron qui a permis à la STM de devenir le plus important réseau numérique intérieur au Canada et le plus long réseau sans-fil souterrain au pays.



De nouvelles stations accessibles

La STM poursuit son programme Accessibilité pour doubler, voire tripler, le rythme d'installation d'ascenseurs dans le réseau. En 2020, la STM a mis en service les ascenseurs reliant la ligne verte à la station Berri-UQAM, ce qui porte le total à 16 stations accessibles.

En plus des chantiers d'accessibilité en cours dans sept stations (Angrignon, Jolicoeur, Mont-Royal, Préfontaine, Vendôme, Viau et Villa-Maria), six nouveaux chantiers visant entre autres l'accessibilité universelle ont commencé en 2020.

Dans un souci d'efficacité, d'économie et afin de limiter les impacts sur les clients et les riverains, la STM profite dans certains cas de la mobilisation sur le site pour réaliser les travaux de réfection nécessaires. Ainsi, des mises en chantier ont eu lieu en 2020 dans les stations Atwater, D'Iberville, Édouard-Montpetit, McGill, Pie-IX et Place-Saint-Henri.

Tous ces efforts permettent à la STM de se rapprocher de son objectif d'offrir 41 stations accessibles d'ici 2025, selon son Plan stratégique organisationnel.



Un nouveau poste de district Lionel-Groulx

Afin d'assurer la pérennité du système d'alimentation électrique du réseau de métro, un nouveau poste de district est en construction à la station Lionel-Groulx. Ce bâtiment hébergera des équipements nécessaires à la distribution de l'alimentation électrique du réseau du métro ainsi qu'un garage pour les véhicules d'entretien. Des travaux connexes sont également intégrés à ce projet comme le remplacement de la membrane d'étanchéité qui a atteint la fin de sa durée de vie utile.

Le projet Vendôme est en voie d'être complété

Les travaux effectués à la station de métro Vendôme au cours de l'année visaient principalement la construction du nouvel édicule et des nouvelles structures sur les quais de la gare de train exo. Ce projet d'envergure qui comprend l'aménagement d'un nouvel édicule et d'un tunnel piétonnier permettra de mettre en lien le réseau de métro, la gare de train Vendôme et le complexe hospitalier du Centre universitaire de santé McGill (CUSM). Ce projet sera complété au printemps 2021.

Le vaste chantier se poursuit au garage Côte-Vertu

Entrepris en 2017, les imposants travaux de construction du garage souterrain adjacent à la station Côte-Vertu se sont poursuivis. Comme prévu, nous avons effectué une grande quantité de travaux de bétonnage durant l'année. L'installation des équipements de voie a été amorcée (rails, appareils de voie, etc.) et les travaux d'architecture et l'installation d'équipements mécaniques et électriques (systèmes de protection incendie, d'éclairage, de ventilation, etc.) ont été avancés considérablement. Ce nouveau garage, qui sera opérationnel en 2022, permettra de garer 10 trains supplémentaires et de bénéficier des installations nécessaires pour réaliser l'entretien des trains, en plus de rendre possible une augmentation de la fréquence de service sur la ligne orange.

De nombreux chantiers pour étanchéiser des stations

C'est au cours de 2020 qu'une première zone de la membrane d'étanchéité recouvrant le toit souterrain de la station McGill a été remise à neuf. Les travaux de remplacement de la membrane se poursuivent dans le secteur Est de la station. D'autres travaux d'étanchéisation ont aussi été amorcés et se poursuivent dans les stations Atwater, Lionel-Groulx et Pie-IX.

Le projet de centre d'attachement Nord-Ouest (CANO) en mode consultation

Ce projet vise la construction d'une nouvelle infrastructure, principalement souterraine, nécessaire à l'entretien du réseau du métro. Cet ajout découle de la volonté de la STM de réduire son déficit de maintien des actifs et d'assurer la pérennité de son réseau de métro. Il est également nécessaire en prévision du prolongement de la ligne bleue, puisque les cinq nouvelles stations devront éventuellement être entretenues, pour les décennies à venir.

À l'automne 2020, la STM a tenu une consultation publique, présidée par trois commissaires neutres et indépendants, afin d'établir un dialogue avec la communauté locale. Le rapport de la Commission sera disponible au printemps 2021.





Engagement social et rayonnement

La STM dans le top 10 des entreprises citoyennes

La revue spécialisée en développement durable *Corporate Knights* place encore cette année la STM au sein d'un groupe sélect d'entreprises canadiennes qui se distinguent par leurs pratiques responsables exemplaires. Selon un classement rendu public, la Société occupe le 6^e rang au classement des 50 meilleurs citoyens corporatifs du Canada. La STM est la seule entreprise de transport routier de passagers à faire partie de ce palmarès.

La STM se distingue notamment au plan des revenus propres (*clean revenues*), grâce à la proportion des déplacements effectués sur son réseau de bus et métro en mode hybride ou électrique. Ses bonnes pratiques de gouvernance, plus particulièrement la place des femmes sur son comité de direction et son conseil d'administration, sont également soulignées.

La Déclaration sur le racisme systémique est adoptée

Dans la foulée du dépôt du rapport de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM), le conseil d'administration de la STM a adopté à l'unanimité le 3 juillet la Déclaration sur le racisme et la discrimination systémiques.

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 ses employés et qui s'est engagée pour la diversité et l'inclusion au sein même de ses activités. En 2020, la Société comptait dans ses rangs 34 % de personnes issues des minorités visibles, ethniques et autochtones parmi ses 11 000 employés.

Par ailleurs, la STM s'est jointe à la stratégie de sensibilisation Montréal inclusive initiée par la Ville de Montréal pour favoriser l'intégration des personnes immigrantes en milieu de travail. Ainsi, elle a rejoint le Cercle montréalais des employeurs et a participé à la campagne Portes fermées qui visait à sensibiliser les milieux d'affaires aux enjeux et réalités des personnes immigrantes.

Dans le cadre de la Journée internationale des femmes le 8 mars, la STM a participé à un projet de vidéo promotionnelle en collaboration avec l'organisme Montréal Relève, pour promouvoir les femmes dans les milieux non traditionnels (dont celui du génie) auprès de 5 000 jeunes filles dans près de 27 écoles sur l'île de Montréal.

De plus, la STM a obtenu le 23 novembre 2020 la Certification Parité de niveau Or, décernée par l'organisme La Gouvernance au Féminin (LGAF). Cette distinction vient asseoir la position de leader de l'entreprise dans ses efforts de promotion de la diversité et de l'inclusion. De plus, c'est une reconnaissance de la qualité des stratégies et actions mises en place pour favoriser la parité dans les postes de gestion et permettre aux femmes de progresser dans leur carrière, peu importe les échelons.

De multiples actions pour les personnes en situation d'itinérance

La STM et plusieurs partenaires ont mené de nombreuses actions pour accompagner les personnes en situation d'itinérance.

Le Solidaribus, un bus de la STM offert à la Mission Old Brewery

Dans le cadre d'une nouvelle entente conclue le 24 novembre 2020, la STM a offert gracieusement un bus à la Mission Old Brewery, en plus d'en assurer l'entretien durant toute sa vie utile. La Ville de Montréal assumera pour sa part le salaire du chauffeur et les frais de carburant, tandis que le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal a accordé un financement pour assurer le salaire d'intervenants sociaux pour la période hivernale.

Surnommé le Solidaribus, ce véhicule maquillé permettra aux personnes en situation d'itinérance de bénéficier d'un service de navette accru vers les services d'hébergement d'urgence et les différentes ressources d'accueil, y compris l'unité de débordement située à l'Hôtel Place Dupuis, lors de la fermeture des stations de métro la nuit.



Mission Old Brewery/Christian Blais photographe

ÉMIC, une nouvelle patrouille mixte STM-SPVM-SDS

Le 23 novembre est née une nouvelle équipe mixte spécialisée STM/SPVM/SDS dont le mandat est de prendre en charge des personnes en situation d'itinérance aux problématiques récurrentes et de les accompagner afin de les guider vers des ressources adaptées à leurs besoins. La création de cette Équipe Métro d'Intervention et de Concertation (ÉMIC) permet ainsi d'offrir un service de deuxième ligne en soutien aux inspecteurs de la Sûreté et Contrôle de la STM et aux policiers du SPVM au métro. Composée de deux policiers, de deux inspecteurs et d'un intervenant social de la SDS, la patrouille circulera selon les besoins avec un véhicule identifié aux couleurs de l'ÉMIC.

Renouvellement des deux ententes de partenariat STM-SDS

La STM a également renouvelé ses deux ententes de partenariat avec la Société de développement social (SDS) pour une autre année. D'une part, la STM continuera d'appuyer financièrement les intervenants sociaux déployés dans le métro dans le cadre du Pôle de services en itinérance (PSI) en place depuis 2012, avec différents partenaires (la Ville de Montréal, la Fondation J. Armand Bombardier et la Fondation de la Corporation des concessionnaires d'automobiles de Montréal).

D'autre part, en plus de la patrouille conjointe SDS/STM de jour, la STM doublera le nombre d'intervenants sociaux qui accompagneront les inspecteurs de la Sûreté et contrôle en patrouille de première ligne dans le métro le soir. Ce partenariat permettra d'assurer une approche sociocommunautaire et un équilibre entre les différentes clientèles de son réseau.

Afin de mieux comprendre et de répondre aux besoins de la clientèle composée de personnes en situation d'itinérance, des inspecteurs et des superviseurs de la Sûreté et Contrôle de la STM ont aussi participé à des stages à titre d'intervenants sociaux en tenue civile et en duo avec des intervenants de la SDS durant les soirs des fins de semaine en période hivernale. Cette formation permettra de mieux comprendre les réalités et les enjeux auxquels sont confrontés les gens dans cette situation. Les inspecteurs auront alors un rôle d'accompagnement et de soutien aux personnes dans le besoin au sein du réseau de la STM.

Rappelons que depuis la mise en place du Pôle de services en itinérance (PSI) en 2012 avec la SDS, le nombre d'interventions de médiation sociale est passé de 430 à 8 600 par année. Aussi, plus de 1 100 personnes ont bénéficié du soutien et de l'accompagnement de l'équipe d'intervention au cours des huit dernières années.



La campagne de générosité et le Réchaud-Bus

En 2020, la Campagne de générosité des employés et des retraités de la STM a permis d'amasser la somme de 613 689 \$ pour quatre organismes : Centraide, la Croix-Rouge, PartenaireSanté Québec et le Réchaud-bus.

Rappelons que 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. Toutefois, en raison de la pandémie qui a entraîné la fermeture des écoles, le Réchaud-bus a réorienté son aide auprès d'organismes soutenant des familles démunies, des femmes victimes de violence conjugale et des personnes en situation d'itinérance.



L'art dans le métro

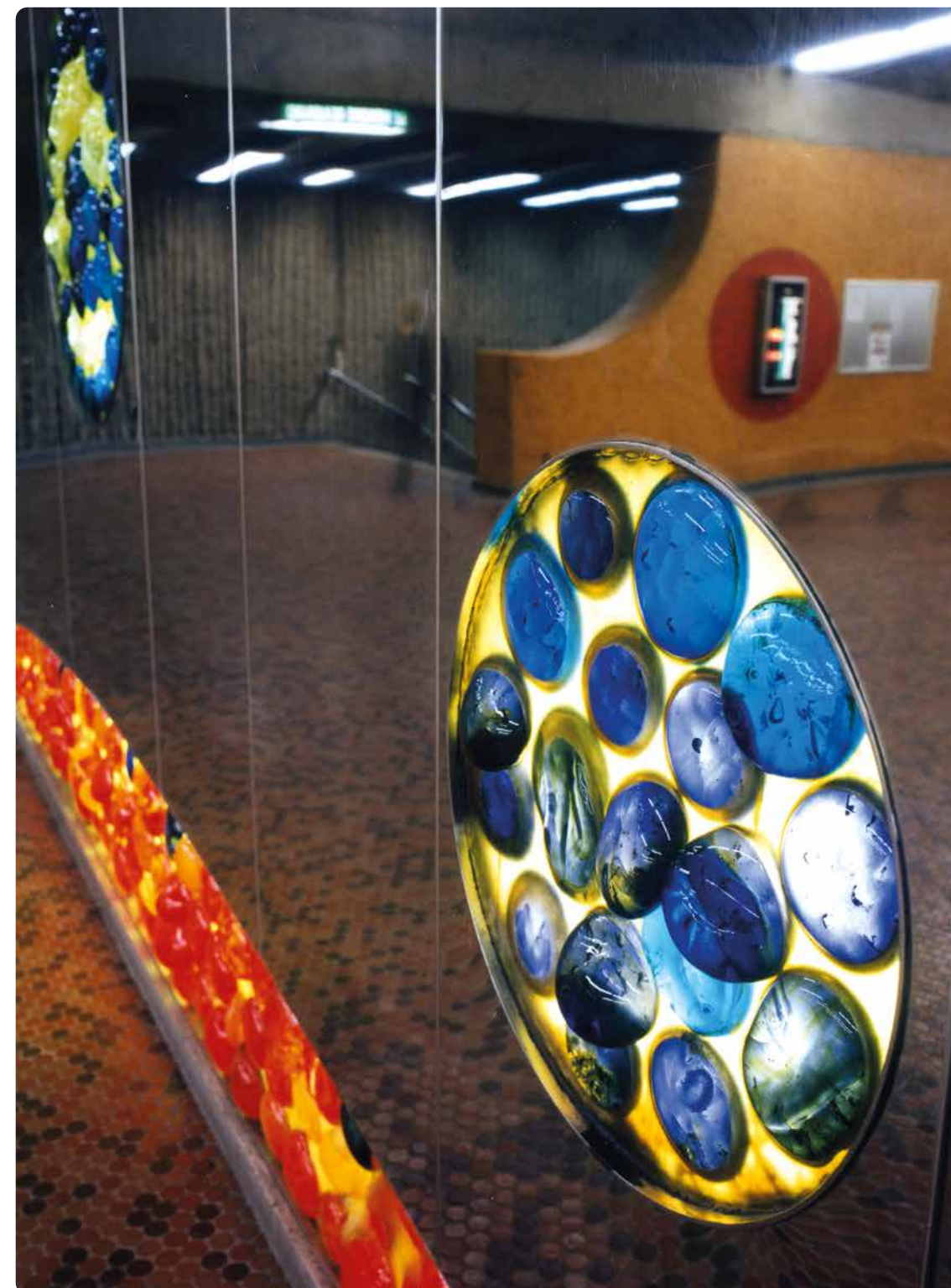
En 2020, la STM a mené le processus de sélection des artistes qui réaliseront les œuvres des cinq stations du prolongement de la ligne bleue, en collaboration avec le ministère de la Culture et des Communications du Québec.

La Société a également procédé au choix des artistes qui réaliseront des œuvres aux stations Préfontaine et Villa-Maria, dans le cadre de leur agrandissement en vue de l'ajout d'ascenseurs. Toutes ces œuvres seront financées par le ministère des Transports du Québec, en vertu de la *Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics* (politique du 1 %).

Par ailleurs, la STM a entrepris plusieurs autres démarches dans ses stations de métro :

- Restauration des vitraux vandalisés sur la verrière de Marcelle Ferron à la station Champ-de-Mars;
- Retrait de la verrière de Frédéric Back à la station Place-des-Arts pour procéder à sa restauration complète;
- Restauration partielle de la murale de l'architecte Marcel Raby à la station Joliette;
- Complétion d'essais en vue de la restauration complète des panneaux colorés de l'œuvre de Jean-Noël Poliquin à la station Fabre.

Enfin, la STM s'est vue dans l'obligation d'intervenir aux stations De Castelneau, Lionel-Groulx et Square-Victoria-OACI afin de retirer des graffitis exécutés sur des œuvres d'art. La STM déplore grandement ces gestes qui ternissent sa collection d'art public et entraînent des dépenses supplémentaires pour l'entreprise.



Murale de Marcel Raby à la station Joliette.

La STM se distingue

Durant l'année, la STM s'est vu décerner plusieurs prix par ses pairs du milieu du transport collectif mais aussi par le milieu des affaires pour son leadership et ses innovations.

Un Mercuriade pour la STM !

Lors du prestigieux concours d'affaires Les Mercuriades, présenté par la Fédération des chambres de commerce du Québec le 28 septembre 2020, la STM a remporté un prix pour sa Stratégie de développement durable, dans la catégorie Grande entreprise.

Ce trophée reconnaît l'intégration du développement durable non seulement dans sa mission, mais surtout dans toutes les actions qu'elle entreprend. Ainsi, l'arrimage entre le Plan de développement durable et le Plan stratégique organisationnel, de même que la revue annuelle qui permet de mesurer l'atteinte des objectifs et de réajuster le tir au besoin, confirment le leadership de la STM en la matière.



Nom du prix / organisme	Catégorie / sujet proposé	Date et lieu de remise du prix	Prix obtenu
Gold Quill / IABC	Campagne 100 ans de bus	16 juin Gala virtuel	Award of Excellence
Canadian Architecture Awards of Excellence 2019	CT Bellechasse (soumis par Lemay)	18 février Toronto	Award of Merit
Architizer A+ Awards	CT Bellechasse (soumis par Lemay)	Août	Prix du jury / Transportation Unbuilt
AZAwards 2020	CT Bellechasse (soumis par Lemay)	18 septembre Toronto	Prix du public / Unbuilt building
Idéa / Association des agences de communication créative	Campagne Faire bouger Montréal (soumis par Publicis)	Septembre	Marque employeur – Prix Argent
Leadership entreprise / ACTU	Marketing et communications / Campagne Un cœur qui voyage	19 novembre Conférence virtuelle	Prix Leadership entreprise / Marketing et communications
La Gouvernance au Féminin	Démarche faite par les Ressources humaines	Novembre	Certification Or
Elixir / PMI Montréal	Palmarès / Affichage taux d'occupation	8 décembre	PMI / Prix Palmarès
Prix Jalon de la mobilité	Projet de mobilité des employés (soumis par la CCMM)	15 octobre	Prix Ville et mobilité intelligentes

Gouvernance

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 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.

Travaux du conseil d'administration en 2020

7 règlements d'emprunt approuvés totalisant

2 687 011 505 \$

61 contrats ont été adjugés, octroyés
ou renouvelés par le conseil d'administration
pour une valeur totalisant

3 611 825 679 \$

Réunions des comités techniques
du conseil d'administration
et réunions en sous-comités

21

Assemblées du conseil
d'administration et
séances d'information

24

Dossiers traités

144

Les 10 membres du conseil d'administration

(au 31 décembre 2020)

Philippe Schnobb

Président du conseil d'administration

Représentant des clients du transport collectif

Claudia Lacroix Perron

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

Marie-Andrée Mauger

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

Laurence Parent

Représentante des clients du Transport adapté

Catherine Morency

Membre indépendant

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

Marie Plourde

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

Francesco Miele

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

Peter Trent

Membre indépendant

Georges Bourelle

Maire de la Ville de Beaconsfield

Les travaux du président du conseil d'administration

Dans le cadre de ses fonctions, le président du conseil d'administration, M. Philippe Schnobb, a participé aux 10 séances du conseil d'administration de la STM, à 11 séances extraordinaires, à 4 rencontres informelles, à 21 rencontres des comités du conseil, de même qu'aux 3 séances du conseil d'administration de Transgesco.

De plus, le président était présent lors de nombreux événements :

9 rencontres comme président du conseil d'administration de l'ATUQ;

5 conseils d'administration de BIXI en tant qu'observateur;

5 comités d'orientation du prolongement de la ligne bleue (PLB);

9 rencontres en tant que membre du jury pour la sélection des œuvres d'art dans le cadre de l'intégration de l'art à l'architecture, dont 2 pour le PLB;

5 comités CCIAUP (Comité consultatif d'intégration architecturale, urbaine et patrimoniale);

15 événements externes dont le Sommet transport et mobilité Les Affaires, le panel C2 sur l'électrification des transports collectifs, le Forum stratégique sur le transport de la CCMM, la remise du prix Antoine-Grégoire de Trajectoire Québec, la remise du prix Jalon de la mobilité, la table ronde de l'IAS, le déjeuner-bénéfice de Trajectoire Québec, une conférence sur le design au service de l'expérience client, le dévoilement de l'oeuvre d'art Seuils de Michel de Broin au Palais des congrès, l'événement MR-63, le Défi sportif virtuel 2020, un webinaire de l'UITP, le gala virtuel Les Mercuriades et la conférence de Luc Tremblay au Cercle canadien;

3 visites politiques (CT Bellechasse avec la mairesse, terrains du PLB avec le sous-ministre des Transports du Québec, Cité Mobilité avec la ministre des Infrastructures du Canada);

4 événements internes dont le lancement du comité CRIC, un anniversaire à la station de métro Beaubien et les signatures des conventions collectives.

Au plan des relations publiques, le président a participé à :

4 conférences de presse en mode virtuel, sur la COVID-19 (13 mars, 8 mai et 10 juillet) et l'annonce du Plan hivernal de la STM (don du Solidaribus à la Mission Old Brewery);

36 entrevues dans les divers médias;

1 visite médiatique pour la fin du déploiement de la téléphonie cellulaire dans le métro;

2 points de presse avec la mairesse (lancement de la campagne Les portes fermées avec le Cercle montréalais des employeurs et annonce des cliniques mobiles COVID-19 de la Santé publique de Montréal).

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 et d'experts externes.

Comité service à la clientèle et accessibilité universelle

Craig Sauvé
Vice-président du conseil d'administration et président du comité

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

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

Catherine Morency
Membre du conseil d'administration et membre du comité

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

Luc Tremblay
Directeur général

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

Comité ressources humaines

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

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

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

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

Gilles Dulude
Membre externe

Sophie Fortin
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Alain Brière
Directeur exécutif – Ressources humaines et coordonnateur du comité

Comité audit et finances

Louise Roby
Membre externe et présidente du comité

Craig Sauvé
Vice-président du conseil d'administration et membre du comité

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

Peter Trent
Membre du conseil d'administration et membre du comité

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

Robert Juneau
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Tien Dung Can
Vérificateur général

Linda Lebrun
Trésorière, directrice exécutive – Planification et Finances ainsi que coordonnatrice du comité

Comité gouvernance, éthique et développement durable

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

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

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

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

Comité suivi des actifs

Georges Bouelle
Membre du conseil d'administration et président du comité

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

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

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

Clermont Gignac
Membre externe

Élie Saheb
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

M. François Chamberland
Directeur exécutif – Ingénierie et Grands projets ainsi que coordonnateur du comité

Joanne Vézina
Membre externe

Martine Roméo
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Sylvain Joly
Secrétaire corporatif et coordonnateur du comité

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2020

Titre du comité	Nombre de réunions	Principaux sujets
Gouvernance, éthique et développement durable	3	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluations des travaux du CA et des comités • Adaptation de la politique corporative PC 1.14 encadrant les consultations publiques • Revue de la politique corporative PC 3.04 – Remboursement des dépenses • Refonte du règlement R-011 – Règlement prévoyant des pouvoirs du conseil d'administration et du directeur général et la signature de certains actes ou écrits de la STM • Refonte du règlement R-036 – Normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STM • Déclaration d'intérêts et de signalement éthique • Bilan des demandes d'accès à l'information • Rapport de développement durable 2019 • Analyse d'opportunité de la certification ISO 14001 pour le Système de gestion environnementale (SGE)
Audit et finances	5	<ul style="list-style-type: none"> • États financiers consolidés, rapports des auditeurs indépendants et attestation financière au 31 décembre 2019 • Reddition de comptes de la gestion intégrée des risques et de la conformité • Reddition de comptes relative aux radiations de créances 2019 • Gestion du portefeuille de projets (GPP), suivi et programmation 2020 • Gestion de la trésorerie • Programme des immobilisations 2021-2030 • Budget 2021 • Revue de gestion quadrimestrielle et suivi budgétaire 2020 • Programme d'amélioration continue • Enjeux de financement • Rapport d'audit sur : <ul style="list-style-type: none"> -Projet de remplacement d'escaliers mécaniques -Gestion de l'architecture de la commande centralisée -Plan d'entretien mineur des voitures de métro -Gestion de la santé et de la sécurité au travail -Dotation • Attestation des coûts des projets subventionnés selon les ententes avec le MTQ, Infrastructure Canada et Transport Canada • Reddition de comptes, ligne de signalement • Suivi du traitement de plaintes et de signalements d'intérêts lors d'appels d'offres publics

Titre du comité	Nombre de réunions	Principaux sujets
Ressources humaines	4	<ul style="list-style-type: none"> • Évolution du portrait de la main-d'œuvre 2019 • Gestion des ressources humaines en temps de pandémie • Suivi des négociations syndicales • Suivi du plan de relève • Plan d'action – Racisme et discrimination systémiques • Suivi du programme du développement du leadership • Sondage, engagement du personnel en situation de pandémie • Bilan annuel 2019 – Protection de la personne et Service d'aide aux employés • Statut du télétravail • Mise à jour des politiques : <ul style="list-style-type: none"> -PG 2.22 – Gestion de la présence au travail -PC 2.19 – Santé et sécurité au travail -PC 2.05 – Assistance à la naissance et à l'adoption
Suivi des actifs	6	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des grands programmes de maintien des actifs • Nouvelle orientation pour le projet de réfection de la membrane à la station McGill • Suivi des projets : <ul style="list-style-type: none"> -Centre de transport Bellechasse -AZUR phases 1 et 2 -Garage Côte-Vertu -Prolongement de la ligne bleue -Postes abaisseurs pour le métro -Centre de transport de l'Est -Centre de relève -iBUS • Programme d'accessibilité universelle • Programme d'électrification du réseau • Projet de construction du centre d'attachement Nord-Ouest (CANO) • Contrôle de trains sur la ligne bleue • Projet de portes palières sur la ligne orange • Situation de la panne informatique
Service à la clientèle et accessibilité universelle	3	<p>Accessibilité universelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi et mise à jour du Plan d'accessibilité universelle 2016-2020 <p>Recherches et données d'intelligence client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Étude de réputation 2019 (Léger) • Sondage de satisfaction de la clientèle du transport adapté • Révision du profil et de la segmentation de la clientèle de la STM pré et post-pandémie <p>Développement et ajustement de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planification et optimisation du service • Stratégie de la refonte du réseau des bus : sondage grand public et orientations <p>Projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Refonte du processus de gestion des commentaires reçus par la clientèle • Gestion des communications dans le métro • Virage de la STM vers la consultation publique virtuelle • Projets de billettique : valideurs à bord des bus, mise à niveau des portillons et tourniquets, vérificateurs portables • Suivi sur la démarche de demande de statut de constables spéciaux pour les inspecteurs de la STM • Suivi sur l'acquisition de minibus électriques pour le TA • Revue du règlement R-036 – Normes de comportement et sécurité
Total	21	Réunions des comités

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	Jetons de présence
Philippe Schnobb	135 731 \$	NA
Craig Sauvé	29 044 \$	2 950 \$
Francesco Miele	23 236 \$	2 450 \$
Georges Bourelle	23 236 \$	1 500 \$
Laurence Parent	23 236 \$	1 750 \$
Marie Plourde	23 236 \$	1 725 \$
Marie-Andrée Mauger	23 236 \$	1 775 \$
Catherine Morency	23 236 \$	875 \$
Claudia Lacroix Perron	23 236 \$	1 050 \$
Peter Trent	23 236 \$	1 050 \$

Comité de direction (au 31 décembre 2020)

Luc Tremblay

Directeur général

Marie-Claude Léonard

Directrice exécutive – Métro

Renée Amilcar

Directrice exécutive –
Exploitation bus

Linda Lebrun

Trésorière et directrice exécutive –
Planification et Finances

Alain Brière

Directeur exécutif –
Ressources humaines

Sébastien Fecteau

Directeur exécutif – Entretien bus

François Chamberland

Directeur exécutif – Ingénierie
et Grands projets

Geneviève Bourbeau

Directrice exécutive –
Expérience client et Activités
commerciales

Nancy Fréchette

Directrice exécutive – Planification
entretien, infrastructures et
approvisionnement

Luc Lamontagne

Directeur exécutif – Technologies
de l'information et Innovation

Rémunération des membres du comité de direction

Nom	2020	2019
Luc Tremblay	465 825 \$	452 169 \$
François Chamberland	277 172 \$	261 360 \$
Renée Amilcar	281 648 \$	270 737 \$
Marie-Claude Léonard	256 381 \$	232 178 \$
Alain Brière	328 006 \$	309 293 \$
Michel Lafrance ¹	290 372 \$	273 807 \$
Sébastien Fecteau ²	194 094 \$	NA
Luc Lamontagne	228 809 \$	215 756 \$
Linda Lebrun	274 258 \$	256 173 \$
Geneviève Bourbeau ¹	209 108 \$	NA
Nancy Fréchette	253 397 \$	225 000 \$

¹ Michel Lafrance a été membre du comité de direction jusqu'au 9 novembre 2020. C'est Geneviève Bourbeau qui l'a alors remplacé.

² Sébastien Fecteau est devenu membre du comité de direction le 25 octobre 2019 à titre intérimaire et y siège de manière permanente depuis le 29 juin 2020.

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

Le Secrétariat corporatif et direction – Affaires juridiques 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 2020, 320 demandes d'accès ont été reçues. Le tableau suivant présente un bilan de leur traitement.

INDICATEURS POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020

Objet des demandes reçues	320
Renseignements personnels (incluant SPVM et PRP)	190
Service à la clientèle	16
Gestion des projets de la STM/contrats	48
Exploitation	38
Gestion générale	28
Catégories selon la suite donnée	320
Divulgation	218
Inexistant	14
Divulgation partielle	42
Refus	17
Désistement	2
Autre	27
Dossiers reliés à des demandes d'images	13
Demande de révision à la Commission d'accès à l'information	8
Délai moyen de traitement	15,7 jours (excluant les dossiers actifs)
Totaux selon les types de demandeurs	
Médias	24
Personnes physiques (incluant les employés de la STM)	124
Personnes morales (Incluant SPVM et organismes gouvernementaux)	72

Notes générales

Renseignement personnel : 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.

L'éthique à la STM

Des gestes concrets favorisant l'éthique

L'éthique est une valeur qui est bien ancrée dans notre culture. 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 plus de 6 674 participations depuis sa création. Une première dans tout le secteur municipal québécois;
- d'un processus rigoureux de vérification en matière de gestion contractuelle;
- du maintien 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.

Un rigoureux processus de déclaration d'intérêts

Nous nous sommes dotés 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, 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.

**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
2021

stm.info