



FAÇONNER AUJOURD'HUI LA MOBILITÉ DE DEMAIN

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013

MOUVEMENT COLLECTIF



MONTRÉAL SERA L'HÔTE DU 62^E CONGRÈS DE L'UITP EN 2017 SUR LA MOBILITÉ ET LES TRANSPORTS URBAINS

Grâce aux efforts conjugués de la STM et de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), Montréal a été désignée ville-hôte du 62^e congrès international et de l'exposition sur la mobilité et les transports urbains de l'Union internationale des transports publics (UITP) qui se tiendront en 2017, à l'occasion du 375^e anniversaire de Montréal. Finaliste aux côtés de Brisbane, en Australie, et de Séoul, en Corée du Sud, Montréal a été retenue en tant que ville-hôte de ce congrès qui a lieu tous les deux ans dans des villes où la mobilité durable occupe une place importante. La nouvelle a été annoncée le 10 avril 2013 à Hambourg, en Allemagne, par le conseil exécutif de l'UITP.

Le congrès aura lieu du 13 au 17 mai 2017 et attirera une myriade d'acteurs majeurs de l'industrie du transport collectif dont plus de 9 500 délégués et visiteurs provenant de plus de 80 pays, de même que 350 exposants. D'envergure internationale, le congrès générera des retombées économiques évaluées à plus de 13 M\$.



LA STM SE DISTINGUE



En 2013, la STM a remporté 17 distinctions :

- Le North America Award - Business Model de l'Union internationale des transports publics (UITP) pour l'entente sur l'amélioration de la performance conclue avec le Syndicat des employés d'entretien
- Le Prix Gold Award For Security de l'American Public Transportation Association (APTA) dans la catégorie Bus Security
- Le Grand Prize Award de l'APTA pour L'AZUR se dévoile
- Le SuperNova Award de Constellation Research pour l'application STM Merci
- Le Prix du leadership des entreprises dans la catégorie Marketing et communications de l'ACTU pour la campagne entourant le dévoilement d'AZUR
- Le Prix d'excellence de l'International Association of Business Communicators (IABC) pour la campagne de communication interne entourant le dévoilement d'AZUR
- Le Prix Mérite de l'IABC pour la campagne de générosité
- Deux Grand Prix Boomerang d'Infopresse dans les catégories Site ou application – Service en ligne et Artisan – Expérience client pour la refonte du site Internet
- Le Grand Prix d'excellence – Communication grand public de l'Association québécoise des transports (AQTR) pour la communication grand public du dévoilement d'AZUR
- Le Prix Mérite de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI) pour le système de billettique OPUS
- Pour une quatrième année consécutive, la STM a reçu le Prix d'excellence de la Government Finance Officers Association (GFOA) pour la présentation budgétaire
- Le Prix Reconnaissance de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) pour le transport adapté
- Le Prix Coup de cœur de Centraide pour la campagne de générosité
- La mention d'excellence de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) et du Conseil des arts de Montréal pour la Nuit Blanche avec Spectra
- Le Prix Partenariat et soutien du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec pour la simulation Code orange 2012
- Le métro de Montréal a été choisi comme l'un des 50 plus grands projets urbanistiques des 50 dernières années au Québec par l'Ordre des urbanistes du Québec

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

M. MICHEL LABRECQUE, président du conseil d'administration, est devenu membre honoraire d'Équiterre en plus de recevoir le Prix Blanche-Lemco-Van-Ginkel de l'Ordre des urbanistes du Québec

M^{ME} MARIE TURCOTTE, membre du conseil d'administration et représentante des clients du transport adapté, a reçu le Prix Blanche-Lemco-Van-Ginkel de l'Ordre des urbanistes du Québec et le Prix Excellence dans la catégorie Leadership des individus de l'ACTU

M. YVES DEVIN, ancien directeur général, s'est mérité le Prix Antoine-Grégoire de l'ATUQ

M^E SYLVIE TREMBLAY a été reconnue comme l'une des huit personnes incontournables de la gouvernance au Québec lors de la Grande soirée de la gouvernance tenue par le magazine Premières en affaires

L'équipe d'entretien composée de MARTIN OUMET, NICOLAS GAUDREAU et MATHIEU PATRY est sortie gagnante de l'épreuve Door Event de l'APTA

L'équipe d'opérateurs composée de MARK BETOURNAY et ÉRIC KATINOGLU a remporté l'épreuve Customer Service de l'APTA



TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du conseil d'administration	3
Mot du directeur général	5
Portrait de la STM	6
Main-d'œuvre	8
Achalandage	10
Une entreprise performante	11
Projets — Réseau du métro	13
Projets — Réseau de surface	17
<i>Plan stratégique 2020</i>	25
Indicateurs — Réseau de métro	29
Indicateurs — Réseau de bus	31
L'expérience client	33
Accessibilité universelle	35
Service à la clientèle	36
Campagne de valorisation et de motivation	38
Vente de titres	42
Tarifs	43
Ressources humaines	45
Art et métro	49
Campagne de générosité annuelle	50
Gouvernance	51



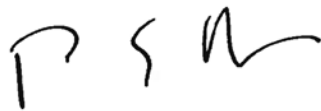
Le transport collectif, un investissement rentable

En 2013, l'achalandage de la STM a atteint 416,5 millions de déplacements, en hausse de 15 % depuis 2006, dépassant ainsi le record établi en 2012. Les efforts déployés au cours des dernières années pour améliorer le service portent fruit et les Montréalais sont au rendez-vous. Je tiens d'ailleurs à souligner la contribution exceptionnelle de M. Michel Labrecque durant cinq ans, l'engagement indéfectible de MM. Dominic Perri et Bernard Blanchet pendant plus de 10 ans de même que le travail assidu des autres membres sortants du conseil d'administration, soit M. Richard Bergeron et M^{mes} Elsie Lefebvre et Monica Ricourt.

Forte de ces résultats, la STM poursuit le travail pour assurer un maintien adéquat de ses actifs et améliorer l'expérience client sur son réseau. Au cours des prochaines années, le principal défi consistera à soutenir la cadence d'investissement dans le maintien des infrastructures et équipements. Un réseau fiable et en bon état est une condition de base à un service de qualité.

Au niveau de l'expérience client, la STM ira encore plus loin. À ce chapitre, 2013 aura permis de jeter les bases de projets porteurs qui seront déployés à compter de 2014. L'année 2013 aura notamment permis de réaliser l'essentiel de la conception des composantes nécessaires au déploiement d'iBus. Ce système, qui sera progressivement déployé à partir de 2014, permettra une gestion de la flotte de bus et la diffusion d'information clientèle en temps réel ce qui révolutionnera littéralement notre façon de prendre le bus. Une fois réalisé, ce projet contribuera au positionnement de Montréal comme ville intelligente. Soulignons également qu'en 2013, la STM est en voie d'atteindre la barre des 190 kilomètres de mesures préférentielles pour bus (MPB). Ces mesures, qui comprennent, entre autres, les voies réservées et les feux prioritaires pour bus, permettent une offre de service plus efficace et ponctuelle. La STM entend accélérer la cadence et faire passer le nombre de kilomètres de mesures préférentielles pour bus à 375 pour le 375^e anniversaire de Montréal en 2017. Nous attendons également l'arrivée des premières voitures de métro AZUR dès 2014 alors que la conception des nouvelles voitures s'est terminée au cours de l'année 2013.

Enfin, une importante réflexion devra être entamée par tous les acteurs concernés par le financement des transports collectifs alors que de nouvelles sources doivent être identifiées. Les transports collectifs participent de façon concrète à l'essor économique du Québec et de Montréal en générant de la richesse et en rendant les centres urbains plus compétitifs. La STM possède plus de 1 800 fournisseurs dans 14 régions du Québec et soutient plus de 16 500 emplois par ses activités. Le transport collectif est un investissement et non une dépense; nous avons donc collectivement intérêt à identifier des solutions durables pour assurer son financement.



PHILIPPE SCHNOBB

Président du conseil d'administration



Des défis majeurs pour façonner aujourd'hui la mobilité de demain

Dans un contexte de gestion rigoureuse des dépenses et devant l'ampleur des défis du transport collectif, la STM a dû poursuivre ses efforts de rationalisation tout en limitant les impacts pour la clientèle. Ainsi, l'entreprise a maintenu son offre de service globale en 2013 qui a ainsi atteint 167,7 millions de kilomètres. Pour le réseau de bus, cela se traduit par une offre totalisant 89,7 millions de km alors que pour le réseau de métro, elle est de 78 millions de km. En ce qui a trait au transport adapté, le service a effectué 3,2 millions de déplacements, soit une hausse de 5,8 % par rapport à 2012. Et les résultats sont au rendez-vous : 416,5 millions de déplacements ont été faits en bus et en métro, soit 1,3 million de déplacements par jour!

La STM a poursuivi plusieurs projets tels que les nouvelles voitures de métro AZUR, la rénovation des stations de métro, dont la réfection majeure de la station Berri-UQAM, l'implantation de nouvelles mesures préférentielles pour bus (MPB), le renouvellement du parc de bus et de ses installations, incluant la finalisation des travaux de construction du Centre de transport Stinson, des projets liés à l'électrification du réseau de surface, la modernisation des systèmes d'exploitation (iBUS), une entente de partenariat unique entre Bell, Rogers, TELUS et Vidéotron qui permettra de doter le métro de Montréal d'un réseau mobile à la fine pointe de la technologie et le déploiement par Quebecor Media Affichage d'une quarantaine d'abribus numériques.

En 2013, une série de pannes globales du métro ont eu un impact significatif sur la perception du client. Le taux de satisfaction du métro s'en ressent puisqu'il est passé de 84 % en 2012 à 77 % en 2013. Dans les faits, le réseau de métro a connu la deuxième meilleure année de son histoire au plan de la fiabilité avec 11,5 arrêts par million de kilomètres parcourus comparativement à 13,2 arrêts en 2012, ce qui constitue une amélioration de 13 %. La fiabilité globale du parc de voitures de métro est aussi restée solide alors que celle des équipements fixes a atteint un niveau record avec seulement 0,85 arrêts par million de kilomètres. Enfin, le Collège impérial de Londres a établi pour une cinquième année consécutive que le métro de Montréal se distingue de ses pairs à plusieurs égards, et ce, malgré que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde.

Confronté à l'âge vieillissant des équipements et des infrastructures, la STM doit investir massivement dans le maintien des actifs pour assurer la pérennité du transport collectif et sa croissance. Conformément à son Programme triennal d'immobilisations 2014-2016, l'entreprise investira près de 2,2 milliards de dollars au cours des trois prochaines années. Une part importante de ces investissements, soit 77 %, sera consacrée au maintien des actifs. Malgré ces efforts, le retard qui a été pris au cours des dernières années en matière de remplacement des actifs qui ont atteint leur durée de vie utile, ne permettra pas de réduire son déficit d'investissement qui est évalué à 3 milliards de dollars au 31 décembre 2013. Ces investissements pour le maintien des actifs exercent une forte pression sur le service de la dette qui passera de 77,5 millions de dollars en 2014 à 109,3 millions de dollars en 2016.

En terminant, je tiens à souligner la forte mobilisation de tous nos employés qui ont travaillé assidûment à la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2020*. Plus que jamais, nous sommes convaincus que grâce à leur appui et à ceux de tous nos partenaires nous serons en mesure de façonner aujourd'hui la mobilité de demain.



CARL DESROSIERS

Directeur général

PORTRAIT DE LA STM

La mission

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

Quelques chiffres

15^e ENTREPRISE EN
IMPORTANCE
AU QUÉBEC

VALEUR
DE REMPLACEMENT
DES ACTIFS

14,5 G\$

9 374 EMPLOYÉS PERMANENTS

BUDGET ANNUEL DE **1 297 M\$**



Réseau du métro

Le métro comporte quatre lignes totalisant 71 km et desservant 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 78 millions de km en 2013.



Réseau des bus

La STM possède un parc de 1 746 bus, dont 8 hybrides et 220 articulés, ainsi que 102 minibus, dont 86 pour le transport adapté et 16 urbains. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit un territoire de près de 500 km². Il compte 220 lignes, dont 209 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 23 sont dédiées au service de nuit. L'offre de service bus a atteint 89,7 millions de km en 2013.



Transport adapté

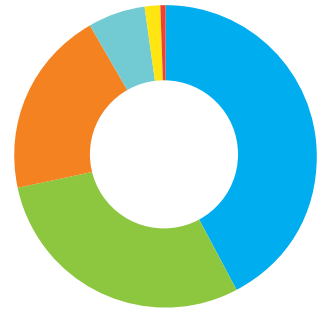
La STM offre un service de transport adapté porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, plus de 25 000 clients utilisent annuellement les services de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de taxis réguliers et accessibles sur l'île de Montréal et en périphérie.

Répartition des revenus

EN MILLIERS DE \$

Clients	581 176	
Agglomération de Montréal	403 432	
Subventions	274 084	
Contributions régionales	84 457	
Autres revenus	25 122	
Excédent reporté	4 062	

Total 1 372 333

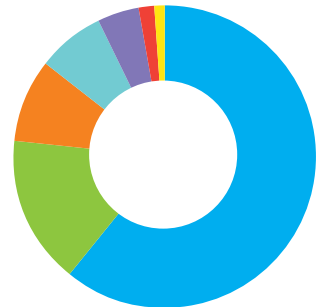


Répartition des charges

EN MILLIERS DE \$

Rémunération	836 510	
Intérêts et frais de financement	218 418	
Énergie, taxes et permis	120 404	
Services professionnels	101 436	
Matériel et fournitures	60 297	
Dépenses diverses	21 629	
Location	13 639	

Total 1 372 333



MAIN-D'ŒUVRE

Répartition de la main-d'œuvre

EFFECTIF PERMANENT AU 31 DÉCEMBRE 2013



4 347	Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCFP)
2 245	Employés d'entretien Syndicat du transport de Montréal (employés d'entretien – CSN)
958	Employés de bureau syndiqués Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP 2850 – FTQ)
407	Professionnels syndiqués Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM
400	Cadres de l'exploitation
310	Gestionnaires
207	Commis divisionnaires Syndicat des travailleurs et travailleuses de la STM (CSN)
196	Contremaîtres
188	Constables et agents de la paix
116	Professionnels et employés de bureau non syndiqués

9 374

EMPLOYÉS PERMANENTS

- Moyenne d'âge : 45,23 ans
- Nombre moyen d'années de service : 10,73 ans
- Admissibilité à la retraite : 1 107 employés
- Départs à la retraite : 257 employés



ACHALANDAGE

416,5
MILLIONS

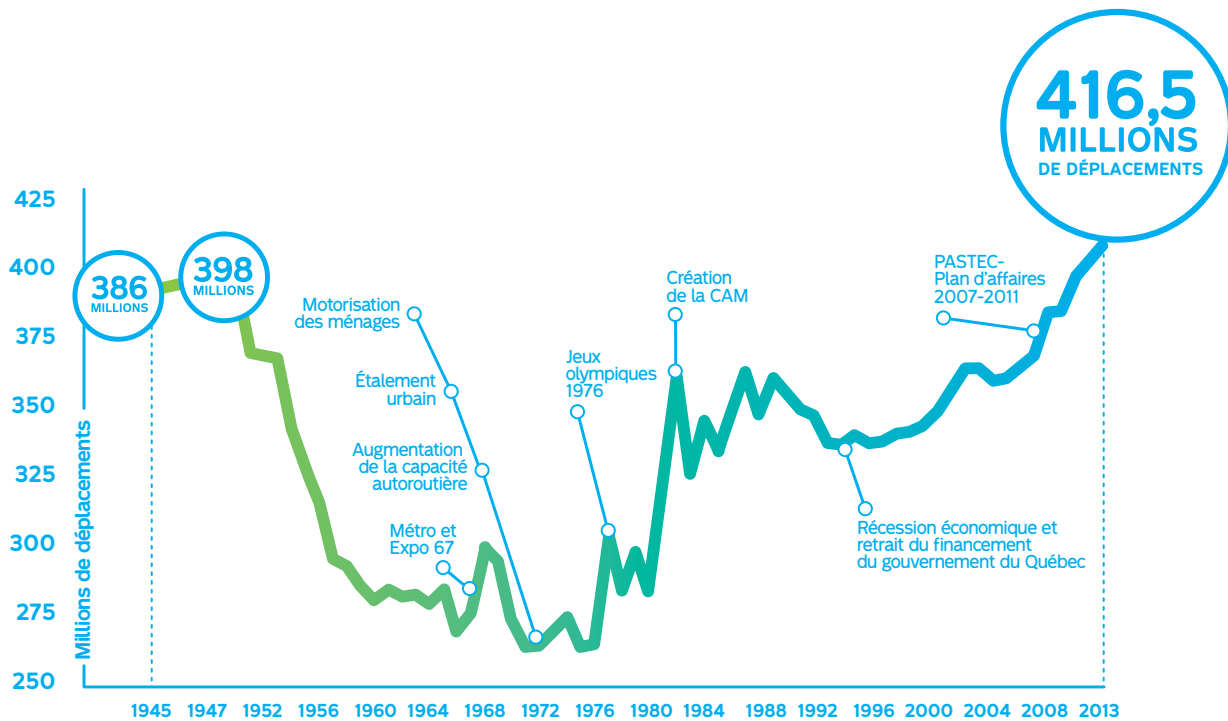
DÉPLACEMENTS EN BUS ET EN MÉTRO EN 2013, UNE HAUSSE DE 1 % PAR RAPPORT À 2012

1,3
MILLION

DÉPLACEMENTS PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE DONT 40 % PAR MÉTRO, 31 % PAR BUS ET 29 % PAR LES DEUX MODES DE TRANSPORT. LE RÉSEAU DE MÉTRO ASSURE AINSI 895 000 DÉPLACEMENTS PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE ET LE RÉSEAU DE BUS 784 000

3,2
MILLIONS

DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS EN TRANSPORT ADAPTÉ, UNE HAUSSE DE 5,8 % PAR RAPPORT À 2012



UNE ENTREPRISE PERFORMANTE

D'EXCELLENTE COTES DE CRÉDIT

A +

Standard &
Poor's

Aa2

Moody's

Le métro de Montréal dans le peloton de tête mondial

Pour une cinquième année consécutive, le Collège impérial de Londres a établi que le réseau de métro de la STM se distingue de ses pairs à plusieurs égards, et ce, malgré le fait que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde. D'une part, il figure parmi les premiers en ce qui a trait à la productivité de la main-d'œuvre, qui est l'une des plus élevées en termes de kilomètres-voiture. D'autre part, le matériel roulant continue d'afficher un bon taux de fiabilité, ce qui permet à la Société de livrer un service de qualité à sa clientèle. Le métro de Montréal est en outre considéré comme dégageant l'une des empreintes de carbone les plus faibles du monde.

EMV : un investissement très rentable!

Dans le contexte de resserrement de sécurité des cartes de paiement, qui doivent répondre de plus en plus à un standard international de sécurité, soit la norme EMV (Europay MasterCard Visa), la STM s'est intéressée aux impacts positifs de l'application de ce nouveau standard de sécurité avec le système de billettique OPUS mis en place en 2010. La Société a mené des études exhaustives durant près d'un an, ce qui lui a permis de conclure que les bénéfices escomptés justifiaient la mise à niveau de l'ensemble de son parc de distributeurs automatiques de titres et de bornes de rechargement. En effet, si la distributrice automatique permet à la clientèle de payer ses titres de transport autant en argent comptant que par carte bancaire, la borne de rechargement n'accepte que les cartes bancaires.

La mise en place de la norme EMV démontre hors de tout doute que la fraude liée aux cartes bancaires est en nette diminution. En effet, la STM a réduit son manque à gagner, qui était d'environ 500 000 \$ par année, à quelques milliers de dollars après l'implantation. Ce résultat est d'autant plus positif que durant cette période, la STM a vu augmenter de 25 % ses ventes de titres à partir des distributeurs automatiques de titres et des bornes de rechargement. Tel qu'anticipé, le niveau de pertes est pratiquement inexistant, ce qui confirme qu'investir dans cette solution est un choix payant, tant pour la clientèle que pour la STM.

Prix d'excellence pour le Budget 2013 de la STM

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

Prix Mérite de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI)

Le 17 avril 2013, la STM a reçu le Prix Mérite de l'AAPI pour ses efforts en matière de protection de la vie privée et des données personnelles de ses clients dans le cadre du déploiement de la carte OPUS. Afin d'être en mesure d'offrir les services développés par OPUS, certaines informations personnelles sur la clientèle devaient être collectées, notamment auprès des clients âgés et des étudiants. Or, en tant qu'organisme public, la STM est assujettie à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Par ce prix, l'AAPI désire récompenser les efforts et souligner l'excellence du travail réalisé par la STM en matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels et la gestion de l'accès aux documents. L'attribution de ce prix démontre bien tout le sérieux qui est consacré à protéger la vie privée des clients.





PROJETS RÉSEAU DU MÉTRO



NOUVELLES VOITURES DE MÉTRO AZUR

La conception des nouvelles voitures de métro s'est terminée au cours de l'année. Le Consortium Bombardier-Alstom (CBA) a complété la majorité des essais de qualification chez les sous-traitants et sur la piste spécialement conçue à l'usine de La Pocatière. Rappelons qu'en avril 2014, le CBA prévoit livrer le train tête de série afin de procéder aux différents tests dans le réseau de la STM. D'une durée d'environ huit mois, un des principaux objectifs de ces tests est de valider et confirmer la performance du matériel roulant dans la configuration réelle du réseau.

Entre-temps, la STM a poursuivi la réalisation des travaux préparatoires à l'arrivée des voitures AZUR. Le réaménagement de l'Atelier de petite révision est complété à plus de 95 %, les rehaussements des quais des stations devant être munies d'ascenseurs sont terminés, les travaux de conception et d'installation en tunnel du système radio à large bande (SRLB) sont complétés à 80 % et enfin, les diverses modifications aux équipements et infrastructures en tunnel sont achevées à plus de 70 %.



RÉNO-MÉTRO

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

Au plan des équipements fixes, certains travaux ont été complétés :

- la construction du poste de ventilation Fleury;
- la sonorisation de 19 stations;
- l'installation d'afficheurs sur les quais de 29 stations;
- le remplacement de 8 postes secondaires de distribution;
- le remplacement de 3,3 km de câbles 750 Vcc dans 6 postes de redressement;
- la redondance de climatisation dans 6 salles de télécommunications.

Par ailleurs, plusieurs travaux se sont poursuivis alors que d'autres ont été amorcés, tels que la construction du nouveau poste de ventilation Saint-Timothée, l'accessibilité universelle des stations Jean-Talon et Snowdon, l'adjudication d'un contrat de remplacement de 24 escaliers mécaniques, la réfection du poste de district Snowdon et le remplacement des câbles et étagères à câbles en tunnel. Les travaux associés aux appareils de voie sur des traverses de bois vont bon train et le remplacement de ces traverses par des pièces de béton coulées sur place, fruit d'une innovation interne unique au monde, se poursuivra jusqu'en 2017. Par ailleurs, il faut noter que la phase 2 du programme Réno-Systèmes s'est achevée en 2013 et que la préparation de la phase 4 prévue entre 2015 et 2020 a débuté.

La STM a également procédé à l'amorce ou à la réalisation de plusieurs projets d'envergure de réfection des infrastructures du réseau du métro. Ces travaux, qui ont principalement été effectués en station, en tunnel et dans les structures auxiliaires, consistaient essentiellement en la réfection :

- de l'enveloppe de la station Préfontaine;
- de l'édicule et du tunnel de service de la station Jolicoeur;
- de l'édicule La Baie et des artères principales (électriques) de la station McGill;
- des finis muraux de l'édicule Bell-Banque Nationale de la station Square-Victoria;
- des plafonds et finis muraux de la station Guy-Concordia;
- de l'éclairage de la station Plamondon;
- de la canalisation des eaux de ruissellement dans la voûte dans six stations (Plamondon, Square-Victoria et Langelier, complétées, et Bonaventure, Mont-Royal et Villa-Maria, commencées);
- des composantes mécaniques, électriques et structurales du poste Bonsecours.

De plus, toutes les stations sont désormais dotées de tuiles avertissantes à la suite de travaux réalisés dans 39 stations en 2013. De même, le remplacement des systèmes d'alarme incendie dans tout le réseau a été complété grâce aux travaux réalisés dans neuf stations.

Finalement, dans le cadre du programme Embelli-Stations, le travail d'amélioration de l'apparence extérieure des stations de métro s'est poursuivi afin de les rendre plus attrayantes. Divers travaux d'aménagement paysager, de fenestration, de peinture et de réfection du pavage extérieur ont été réalisés dans plusieurs stations : LaSalle, Joliette, de l'Église, Monk, Villa-Maria, Côte-Vertu, Namur, Acadie, Saint-Laurent, Assomption et les postes Richelieu et Sanguinet. De plus, les équipes internes ont travaillé à l'amélioration des finis de plancher dans les stations Langelier et Honoré-Beaugrand.

Réfection majeure de la station Berri-UQAM

La STM a entrepris en 2010 une importante cure de rajeunissement de la station Berri-UQAM, la plus achalandée du réseau avec 12,7 millions d'entrées par année. La première étape des travaux de rénovation, complétée depuis 2012, visait notamment le retrait et la stabilisation de la majorité des murs de blocs et des différents parements architecturaux, ainsi que de certains plafonds dans les zones accessibles au public. Les pastilles grises, qui habillaient cette station centrale depuis son inauguration en 1966, ont disparu progressivement pour laisser place à un fini temporaire.

Depuis 2013, la STM réalise la réfection de la majorité des composantes mécaniques, électriques et architecturales de la station. À partir de 2014, le fini mural temporaire sera progressivement remplacé par de nouvelles pastilles rappelant le revêtement original de la station. L'ensemble des travaux intérieurs (phase 1), qui représentent au total des investissements de 90,2 M\$, s'échelonneront sur sept ans (2010-2017) et permettront notamment la mise en évidence de la signalétique, tout en respectant la valeur patrimoniale de la station. Par ailleurs, des travaux de réfection, touchant la membrane d'étanchéisation et les alentours de la station, seront effectués dans le cadre d'une phase ultérieure du programme Réno-Infrastructures.

RÉSEAU MOBILE DANS LE MÉTRO DE MONTRÉAL

Grâce à un partenariat unique entre Bell, Rogers, TELUS et Vidéotron annoncé le 25 septembre 2013, un réseau mobile à la fine pointe de la technologie sera disponible dans le métro de Montréal. Les coûts de déploiement, qui sont estimés à environ 50 M\$, seront assumés à parts égales par les quatre fournisseurs de télécommunications. Tout au long de leurs déplacements dans le métro, les clients pourront naviguer sur Internet, visionner des vidéos, télécharger des pièces musicales, effectuer et recevoir des appels et plus encore.

Les technologies 3G, 4G et 4G LTE (Long Term Evolution) seront déployées et la couverture sera disponible dans les voitures, les tunnels et les stations. Montréal deviendra ainsi l'une des quelques villes au monde où le métro entièrement souterrain sera doté d'un réseau mobile 4G LTE. Le déploiement du réseau est divisé en cinq phases qui devraient être complétées sur une période de cinq à sept ans. La planification et la conception du projet sont en cours et les travaux d'installation ont débuté à la fin de l'année 2013 dans deux stations de la ligne verte, soit Saint-Laurent et Place-des-Arts.



Station Préfontaine

PROJETS RÉSEAU DE SURFACE



MESURES PRÉFÉRENTIELLES POUR BUS (MPB)

Au cours des dernières années, le développement des mesures préférentielles s'est accéléré. En 2008, le réseau comptait 60,9 km de mesures préférentielles répartis sur 13 axes routiers sur le territoire desservi par la STM.

En 2013, la STM a mis en place des mesures préférentielles sur les axes Côte-de-Liesse, Léger/Perras, Côte-Vertu et Sherbrooke/Centre-ville, en plus d'installer 32 feux chandelles sur les axes Jean-Talon, Côte-Vertu, Saint-Joseph et Sherbrooke /centre-ville. Ces ajouts sont en voie de porter le total à 190,3 kilomètres de mesures préférentielles sur 29 axes. De ce nombre, plus de 80 % sont des voies réservées pour bus.

Rappelons que le gouvernement du Québec annonçait à l'automne 2013 qu'il subventionnerait les projets de mesures préférentielles à 100 % jusqu'à un maximum de 7 M\$ par projet, dans la mesure où ces derniers seront autorisés avant le 31 décembre 2015 et réalisés avant le 31 décembre 2016. Dans la même période, la nouvelle administration de la Ville de Montréal annonçait son objectif qu'il y ait 375 kilomètres de mesures préférentielles sur le territoire de l'île de Montréal pour le 375^e anniversaire de Montréal en 2017.

De plus, une étude de faisabilité a été menée pour la réalisation éventuelle d'un système rapide par bus dans l'axe Côte-Vertu/Sauvé. Le projet est à l'étape de l'avant-projet préliminaire qui a été déposé à ses partenaires, soit la Ville de Montréal ainsi que les arrondissements d'Achilles-Beaudet, de Saint-Laurent et de Saint-Jacques.

CENTRE DE TRANSPORT STINSON

Les travaux de construction du Centre de transport Stinson et de son aménagement extérieur ont été menés rondement en 2013 en vue d'une mise en service le 6 janvier 2014, et ce, en dépit des délais dus aux conditions climatiques et au conflit de travail dans l'industrie de la construction. En raison des conditions hivernales, certains travaux, tels que l'aménagement paysager, seront complétés au printemps 2014.

Situé dans l'arrondissement de Saint-Laurent, le bâtiment de deux étages a vite pris forme et ne passe pas inaperçu. Doté d'une toiture végétale et de 21 vastes puits de lumière, l'édifice est traversé d'une immense passerelle jaune qui abrite les bureaux administratifs et tout l'équipement mécanique, le rendant invisible pour les résidents du voisinage. Autre particularité, les 300 bus qu'il abrite circulent à l'intérieur du garage et aucun n'est garé à l'extérieur.

C'est aussi le premier bâtiment de la STM où les principes d'accessibilité universelle ont été intégrés lors de la construction. Rappelons que la STM vise à obtenir l'accréditation LEED Or pour ce bâtiment, une première au Canada qui s'inscrit dans l'engagement de la STM à placer le développement durable au cœur de ses actions.

PROJET iBUS

La STM a octroyé, en septembre 2012, le contrat pour l'acquisition et la mise en service d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV), qui constitue l'élément central du projet iBUS, prévu au *Plan stratégique 2020*. Ce contrat comprend la fourniture de la solution technologique (GPS, logiciels, ordinateurs de bord, consoles, systèmes audio), les afficheurs, les bornes d'information, le système de radiocommunication et l'installation. L'année 2013 aura permis de réaliser l'essentiel de la conception des systèmes, de démarrer la paramétrisation des logiciels ainsi que d'amorcer l'acquisition du matériel et la préparation des plans et devis pour les travaux.

À partir de l'automne 2014, la STM procédera à l'installation graduelle du SAEIV dans ses bus, ses véhicules de service, aux principaux arrêts de bus, aux stations de métro et sur rue, et ce, après les phases de conception et une période de tests et d'essais prévus en 2013 et 2014. La construction des deux centres opérationnels (principal et de relève) a débuté en 2013 et se complètera au printemps 2014, avant le début de la période d'essais intensifs. Par ailleurs, la STM a revu en 2013 l'ensemble de ses processus d'exploitation du réseau des bus et d'information aux voyageurs de même qu'a amorcé les changements associés à l'évolution inhérente à la mise en exploitation d'un SAEIV de pointe.

Grâce à ce projet évalué à 200 M\$, la STM pourra améliorer la ponctualité des bus avec une gestion du parc en temps réel, augmenter la vitesse commerciale sur les voies express et réservées, réduire l'entassement de la clientèle dans les bus, assurer une meilleure coordination avec le réseau de métro et les trains de banlieue, et améliorer la sécurité des chauffeurs et de la clientèle. De plus, les usagers du service de bus pourront connaître les ajustements apportés aux horaires et aux parcours, et avoir accès à l'information sur l'heure de passage réelle d'un bus à un arrêt, sur les perturbations de service et les trajets alternatifs, de même que le nom du prochain arrêt pour les passagers à bord du véhicule.

Par ailleurs, la STM souhaite s'appuyer sur un système d'aide à l'exploitation et l'information aux voyageurs (SAEIV) à l'horizon 2016 afin d'améliorer la performance du service de transport adapté et l'expérience client. En 2013, la phase 1 du projet consistant en une amélioration des outils existants a été réalisée.

PROJET EXTRA

Afin d'améliorer l'expérience client et la performance du service de transport adapté, la STM travaille à réaliser le projet EXTRA, un système d'aide à l'exploitation qui permet de gérer en temps réel l'ensemble des véhicules pour informer la clientèle sur l'état de la livraison, optimiser l'utilisation des ressources véhiculaires et obtenir un meilleur contrôle des coûts d'exploitation. En 2013, la phase 1 du projet, consistant en une amélioration des outils existants, a été réalisée permettant une optimisation de la planification des déplacements et un contrôle sur la validation des titres de transport. La phase 2 visant l'acquisition, le développement et l'implantation d'un système d'aide à l'exploitation et information voyageur (SAEIV) devrait être approuvée en 2014 pour une implantation en 2016.

TERMINUS LIONEL-GROULX

En novembre 2013, la STM a procédé à l'ouverture du terminus de bus réaménagé aux abords de la station Lionel-Groulx. Il s'agit d'un point névralgique du réseau du métro dans la mesure où cette station offre une correspondance entre les lignes verte et orange. Ceci favorise l'utilisation du transport collectif pour diminuer la congestion automobile de l'Ouest de l'île, notamment dans le cadre des mesures d'atténuation mises en place pour les travaux liés à l'échangeur Turcot.

Ce réaménagement permet d'accroître la fluidité des déplacements des bus dans les rues adjacentes et aux intersections. Cette bonification de l'aménagement rend le terminus plus sécuritaire, accueillant et convivial, en plus d'offrir une plus grande efficacité au plan opérationnel. Les 12 lignes de bus se destinant à la station bénéficient maintenant d'une meilleure organisation de l'espace.

De plus, la station Lionel-Groulx compte, depuis le début octobre, un stationnement à accès contrôlé – une première à Montréal – qui permet aux cyclistes de garer leur vélo dans un endroit à l'abri des intempéries. L'accès à l'abri est contrôlé par la carte OPUS grâce à un titre spécial. Durant un an, des clients testeront l'abri qui comprend 16 supports à deux étages pour un total de 32 vélos. Les modalités d'abonnement de ce projet pilote seront définies à la suite du bilan de la phase test.



NOUVEAU PARC D'ABRIBUS

Québecor Média Affichage et la STM ont présenté le 4 juin 2013 l'abribus numérique interactif de 84 pouces (2,1 mètres) à reconnaissance gestuelle. Venant renforcer le positionnement de ce partenaire comme leader dans le marché, ces nouveaux abribus à la fine pointe de la technologie enrichiront l'expérience des clients, tout en permettant aux annonceurs d'atteindre encore plus efficacement leurs publics cibles. Le déploiement d'une quarantaine d'abribus numériques a débuté, dès septembre, sur l'ensemble de l'île de Montréal. Les citoyens et les clients de la STM seront ainsi en mesure de consulter les horaires planifiés des bus, de visualiser le plan détaillé du réseau de métro et de bus, de se géolocaliser dans la ville, de s'informer des toutes dernières nouvelles et de consulter facilement la météo de la journée.

En plus d'amener le concept d'abribus encore plus loin, Québecor Média Affichage s'est engagée à bonifier le réseau actuel de 850 abribus tout en remplaçant la totalité des quelque 1 870 qui sont sous sa responsabilité d'ici à 2023. En 2013, Québecor Média Affichage a débuté le déploiement des nouveaux abribus dont plus de 40 numériques. Le design complet, élaboré par le consortium de designers Leblanc + Turcotte + Spooner, lauréat d'un concours piloté par le bureau Design Montréal en 2010, reflète bien l'identité de Montréal.



ÉLECTRIFICATION DU RÉSEAU DE SURFACE

Conformément à l'objectif qu'elle s'est fixée dans son *Plan stratégique 2020* de se doter uniquement de véhicules à propulsion électrique à partir de 2025, la STM a franchi plusieurs étapes en 2013.

Bus hybrides réguliers

En juillet 2012, la STM et les huit autres sociétés de transport collectif du Québec ont attribué un contrat d'achat regroupé à l'entreprise québécoise Nova Bus pour l'acquisition possible de 509 bus réguliers d'ici 2016 (203 bus pour la STM) avec option pour les années 2017 et 2018. Il s'agit de bus à propulsion hybride diesel-électrique, une technologie qui a été testée en 2008-2009 par la STM et la Société de transport de l'Outaouais (STO) grâce à l'appui financier de Transports Canada et du ministère des Transports du Québec (MTQ) et qui a démontré une économie moyenne de diesel de 30 % par rapport au bus diesel régulier. Ces résultats ont été si convaincants que ce type de bus devient maintenant le bus standard pour l'ensemble des sociétés de transport collectif du Québec. La STM pourrait en acquérir 203 au cours des trois prochaines années et les premiers bus seront livrés à l'été 2014. De juin à octobre 2013, des essais concluants d'un bus présérie ont été menés notamment pour permettre d'évaluer la performance éco-énergétique et la fiabilité de ce type de véhicule à propulsion hybride biodiesel-électrique avant la livraison de l'ensemble des bus aux sociétés de transport du Québec.

Projet de démonstration – bus articulé hybride

Dans le cadre d'un projet conjoint d'évaluation technologique comparative en 2012, la STM et le Réseau de transport de Longueuil (RTL) ont comparé notamment la performance globale et l'impact environnemental de la mise en service d'un bus articulé hybride diesel-électrique de la société européenne Irisbus-Iveco, avec un bus articulé diesel de Nova Bus. Les résultats, qui ont été dévoilés en juillet 2013, démontrent une réduction de carburant de 37,5 % à Montréal comparativement à une propulsion standard.

Cité Mobilité

La STM et Nova Bus ont signé à l'automne 2013 une entente de partenariat visant à tester la technologie de recharge rapide par conduction (de type biberonnage). Trois bus 100 % électriques de type pré-production seront mis à l'essai hors service clientèle en 2015 puis testés en service clientèle sur une période de trois ans, de 2016 à 2018, dans l'objectif de démontrer l'exploitabilité de ce type de système dans les conditions d'exploitation réelles ainsi que colliger les informations techniques et opérationnelles pertinentes. Ainsi, Montréal devient la première ville nord-américaine à participer au programme Cité Mobilité du Groupe Volvo, qui vise à mobiliser les joueurs clés dans la mise en œuvre de projets pilotes novateurs, intégrés et durables. Le programme Cité Mobilité comprend de nouvelles technologies conçues par Volvo, dont des véhicules hybrides et électriques, qui permettent d'améliorer l'efficacité énergétique et de réduire les taux d'émissions.

Voitures de service et d'entretien électriques

L'essai de deux véhicules électriques tout au long de 2012 a été concluant, si bien que la Société compte au cours des prochaines années continuer son programme de remplacement des véhicules de service par des véhicules éco-énergétiques (électriques, hybrides ou à faible consommation). De plus, les nouveaux véhicules d'entretien du métro (locotracteurs) seront aussi électriques.

Midibus électriques

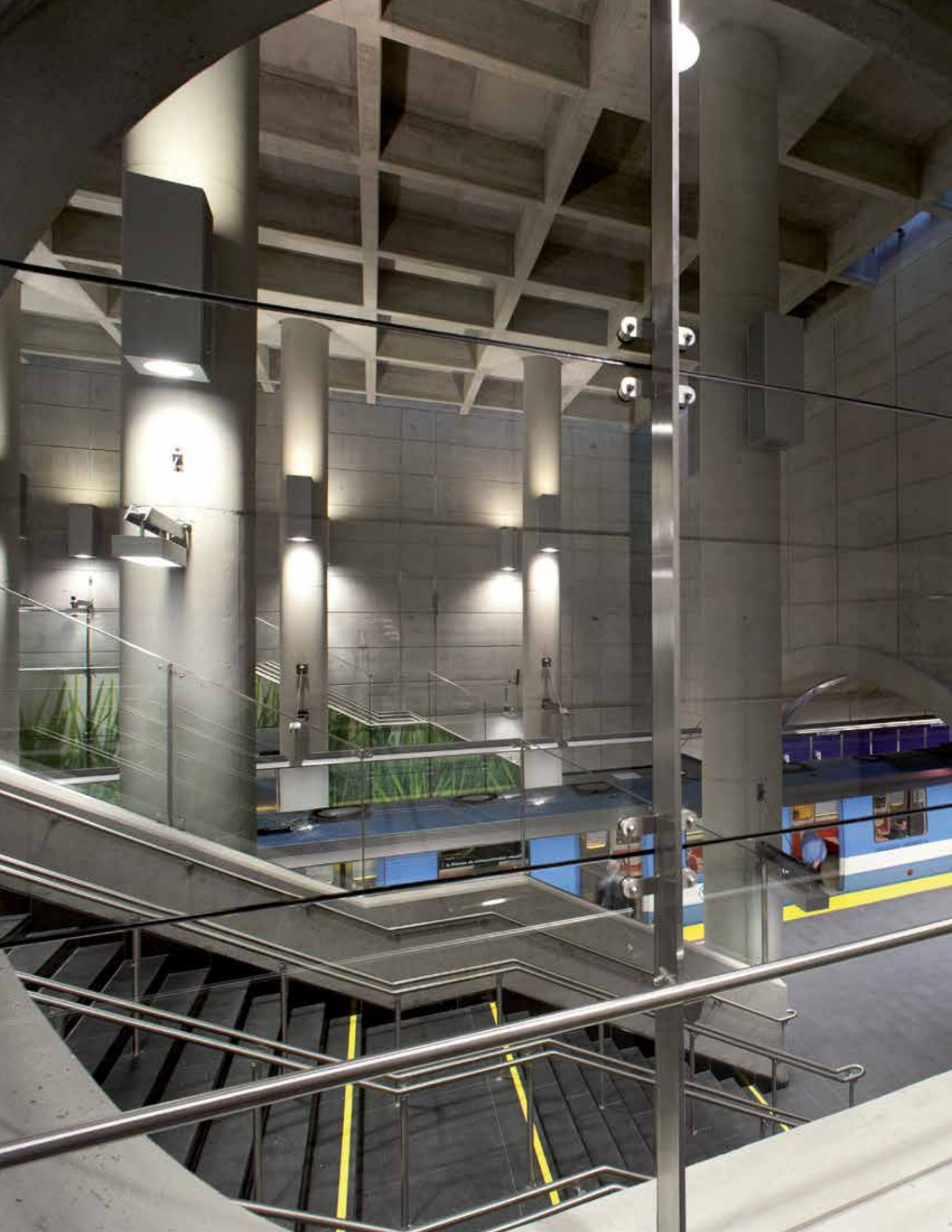
Le projet d'acquisition de sept midibus électriques de l'entreprise DesignLine a dû être annulé en raison de la faillite du fournisseur. En effet, à la suite du dépôt d'une requête en faillite devant les tribunaux américains en août dernier, en vertu du chapitre 11 du Bankruptcy Code, DesignLine a procédé le 28 octobre 2013 à la vente de ses actifs. La STM n'avait pas reçu la livraison de midibus et aucune somme n'avait été versée à DesignLine en vertu du contrat.



Bus hybride régulier présérie Nova Bus



Bus articulé hybride diesel-électrique Irisbus-Iveco



PLAN STRATÉGIQUE 2020

Conformément à la *Loi sur les sociétés de transport en commun*, la STM s'est dotée d'un plan stratégique approuvé par son conseil d'administration, le conseil d'agglomération de Montréal et la Communauté métropolitaine de Montréal. Cet ambitieux plan propose d'effectuer 540 millions de déplacements annuellement en 2020 et ainsi d'assurer les besoins de mobilité de la population en offrant l'un des systèmes de transport collectif les plus performants en Amérique du Nord, s'appuyant à long terme sur des réseaux de métro et de surface entièrement électrifiés. Déjà, la STM est sur la bonne voie : avec 416,5 millions de déplacements en 2013, l'entreprise a dépassé les 397,4 millions de déplacements prévus au *Plan stratégique 2020*.

PRIORITÉS	STRATÉGIES
1 Développer les services	1 Rénover, prolonger le réseau de métro et augmenter l'offre de service 2 Améliorer l'offre de service tout en diversifiant le réseau de bus 3 Mettre en service la première ligne de tramway 4 Collaborer à la mise en place de tout projet de transport collectif sur le territoire de l'île de Montréal 5 Renforcer l'offre de service en transport adapté
2 Améliorer l'expérience client et la mise en marché	6 Développer l'image de marque Mieux respirer 7 Implanter un programme sur la qualité de service 8 Améliorer la fiabilité et la ponctualité du service 9 Améliorer la qualité de l'information à la clientèle 10 Offrir un environnement sécuritaire, convivial et agréable 11 Appliquer les mesures d'accessibilité universelle 12 Diversifier l'offre tarifaire
3 Attirer, développer et mobiliser les talents	13 Déployer des moyens novateurs pour recruter du personnel et développer leurs compétences 14 Poursuivre l'effort de mobilisation des employés et des gestionnaires 15 Poursuivre la dynamique collaborative des relations de travail 16 Contribuer à créer un milieu de travail sain, sécuritaire et inclusif
4 Organiser la gestion des investissements	17 Générer de la valeur ajoutée lors du renouvellement des actifs 18 Optimiser la gestion du portefeuille de projets et améliorer la réalisation des projets
5 Améliorer davantage la performance	19 Augmenter et diversifier les revenus 20 Exercer un contrôle rigoureux des dépenses
6 Faire du développement durable l'élément central de toutes les décisions	21 Participer à l'effort gouvernemental d'électrification des transports 22 Réduire l'empreinte écologique de l'entreprise 23 Promouvoir le développement durable

Les assises du *Plan stratégique 2020*

Le transport collectif, un moyen de transport privilégié

Les propositions de la STM s'inscrivent dans la foulée des orientations énoncées dans la *Politique québécoise du transport collectif* du ministère des Transports du Québec (2006), dans le *Plan de transport de la Ville de Montréal* (2008), dans le *Plan de développement durable de la collectivité montréalaise* (2010) et dans la *Vision 2025* (2003) de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), qui visent notamment à faire du transport collectif le moyen de transport privilégié de déplacements dans la région de Montréal.

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

Lors de la Conférence des Nations Unies sur les changements climatiques en 2005, la Ville de Montréal s'engageait, en signant la *Déclaration des maires et des dirigeants municipaux sur les changements climatiques*, à réduire de 30 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) pour 2020. Depuis 2012, le gouvernement du Québec s'est fixé une cible, soit 25 % de réduction pour 2020 par rapport à 1990. Au Québec, le secteur des transports est le principal producteur d'émissions de GES, dans une proportion de 43 % de ceux émis en 2010.

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

Conformément à la volonté du gouvernement du Québec d'encourager le développement d'une filière de transport électrique et de sa nouvelle *Stratégie d'électrification des transports 2013-2017*, la STM prévoit n'acquérir que des véhicules à propulsion électrique à compter de 2025. Ainsi, son parc de bus serait complètement électrique en 2040.

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

La STM réalise 97 % de ses dépenses au Québec. Elle est au cœur d'une importante grappe industrielle active aux quatre coins du territoire québécois. Elle compte en effet sur un réseau de plus de 1 800 fournisseurs présents dans 14 régions du Québec. De plus, en 2012, elle a octroyé des contrats en biens et services d'une valeur de 578 M\$, dont 540 M\$ à des entreprises québécoises. Près de la moitié de la valeur de ses contrats ont été accordés à des entreprises situées à l'extérieur de Montréal. En 2012, les activités de la STM soutenaient plus de 16 500 emplois et injectaient près de 1,4 G\$ dans l'économie québécoise. De plus, selon une étude publiée en novembre 2010 par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain :

- L'impact du transport collectif sur l'économie québécoise est près de trois fois supérieur à celui du transport privé par automobile, en raison du taux d'importation beaucoup plus faible;
- Le coût unitaire d'un déplacement en transport collectif est trois fois moins élevé que le transport privé en automobile, ce qui a fait économiser près de 800 M\$ en frais de déplacements aux Montréalais en 2009;
- Le coût de la congestion routière dans la région de Montréal était évalué à 1,4 G\$ en 2003, représentant une augmentation annuelle de 10,5 % pour la période 1998-2003.

Les facteurs d'influence

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

Les quatre conditions de succès pour réussir le *Plan stratégique 2020*

1. Un financement dédié, indexé et récurrent

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

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

2. Une nouvelle gouvernance régionale

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

3. Un développement urbain favorable au transport collectif

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

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

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

22B



RÉSEAU DE MÉTRO



Indicateurs métro

KILOMÈTRES PARCOURUS
EN 2013

78

MILLIONS DE KM-VOITURE,
PAR RAPPORT À 78,2 MILLIONS
EN 2012, ET 77,1 MILLIONS EN 2011.

LIVRAISON DU SERVICE
PLANIFIÉ AU BUDGET
EN 2013

99,9 %

PAR RAPPORT À 99,7 % EN 2012
ET 100,2 % EN 2011.

FIABILITÉ EN 2013

POURCENTAGE DES CLIENTS
ARRIVANT À L'HEURE

97,5 %

PAR RAPPORT À 97,6 % EN 2012
ET 97,6 % EN 2011

STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES (ENTRÉES)

	STATION	ACHALANDAGE 2013	ACHALANDAGE 2012
1	Berri-UQAM	12 896 920	12 666 794
2	McGill	11 379 099	11 598 353
3	Guy-Concordia	8 179 826	7 827 880
4	Bonaventure	8 026 205	7 794 853
5	Longueuil–Université de Sherbrooke	7 809 309	7 792 965

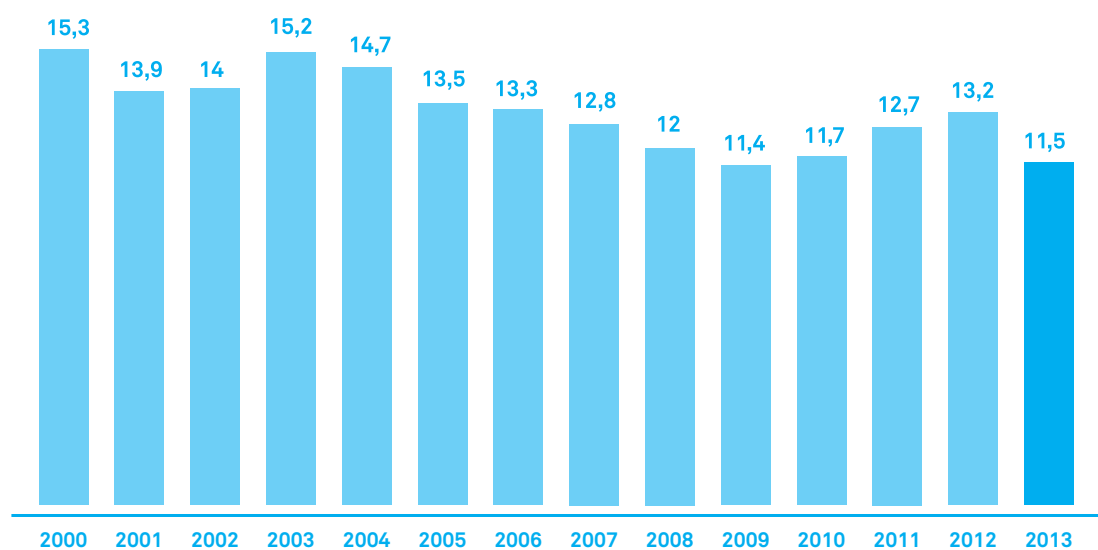
NOMBRE DE DÉPLACEMENTS RETARDÉS DE CINQ MINUTES ET PLUS

CAUSES	2013	2012
Méfais, personnes malades	2 990 454	3 223 138
Matériel roulant	1 773 910	1 493 263
Équipements fixes	493 931	361 050
Autres	1 092 759	1 109 252
Toutes les causes	6 351 054	6 182 703

NOMBRE D'INCIDENTS DE CINQ MINUTES ET PLUS

CAUSES	2013	2012
Méfais, personnes malades	452	508
Matériel roulant	235	220
Équipements fixes	66	75
Autres	142	227
Toutes les causes	895	1 030

NOMBRE D'INTERRUPTIONS PAR MILLION DE KM



RÉSEAU DE BUS



Indicateurs bus

KILOMÈTRES
PARCOURUS EN 2013

89,7

MILLIONS DE KM EN 2013,
PAR RAPPORT À 90,1 MILLIONS EN 2012

LIVRAISON DU SERVICE
PLANIFIÉ AU BUDGET
EN 2013

98,8 %

PAR RAPPORT À 102,4 % EN 2012

PONCTUALITÉ DES BUS
EN 2013

82,8 %

PAR RAPPORT À 81,8 % EN 2012

LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES (PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE)

	LIGNES	ACHALANDAGE 2013	ACHALANDAGE 2012
1	121 – Sauvé/Côte-Vertu	35 586	35 636
2	139 – Pie-IX	33 523	35 238
3	141 – Jean-Talon Est	30 042	30 408
4	165 – Côte-des-Neiges	30 038	29 769
5	51 – Boulevard Édouard-Montpetit	29 289	29 557

Indicateurs entretien bus

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

TAUX D'IMMOBILES
EN 2013 (% DU PARC
DE BUS QUI EST
EN RÉPARATION)

18 %

PAR RAPPORT À
16,3 % EN 2012

FIABILITÉ
(DISTANCE MOYENNE
PARCOURUE ENTRE
DEUX PANNES EN 2013)

4 967 km

PAR RAPPORT À 5 182 KM
EN 2012

DISPONIBILITÉ DES BUS
EN POINTE EN 2013
(MOYENNE)

1 411 bus

EN 2013 PAR RAPPORT
À 1 427 BUS EN 2012

DÉPLACEMENTS PORTE-
À-PORTE EFFECTUÉS PAR
TRANSPORT ADAPTÉ
EN 2013

3 232 756

PAR RAPPORT À
3 055 937 EN 2012

Il s'agit d'une progression moyenne de 7,4 % par année depuis 2006, ce qui représente une augmentation totale de 65,5 %.



L'EXPÉRIENCE CLIENT

Satisfaction de la clientèle

En 2013, la satisfaction de la clientèle à l'égard de la STM a légèrement diminué, en raison d'une série d'interruptions de service du métro en heure de pointe et de quatre arrêts complets du réseau, au printemps et à l'été. Le taux de satisfaction générale s'est malgré tout maintenu à 85 %, comparativement à 88 % pour les années passées.

De façon plus spécifique, la satisfaction à l'égard du service du métro est passée de 84 % à 77 % en 2013. Cette baisse est intimement liée à la fiabilité du service qui a enregistré un taux de satisfaction inférieur de six points par rapport à l'année antérieure pour atteindre 76 %. Bien qu'il y ait eu une baisse significative du nombre de pannes en 2013, le fait que nous ayons connu une série de pannes touchant l'ensemble du réseau sur une courte période a eu un impact significatif sur la perception du client. Par ailleurs, la satisfaction à l'égard de la rapidité de l'information transmise lors de pannes a également connu une baisse de six points, se situant à 70 %. La satisfaction de la clientèle s'est toutefois améliorée sur le plan de la propreté à l'intérieur et autour du réseau de métro, de l'ouverture des portes, de la fréquence de passage après 18 h 30 et de la rapidité des changeurs dans la vente de titres.

Du côté du réseau de bus, le taux de satisfaction de la clientèle a atteint 79 %, une baisse de trois points par rapport à 2012. La satisfaction à l'égard de la propreté et de la ponctualité des bus a aussi connu des baisses de trois points pour atteindre respectivement 80 % et 71 %. La qualité de l'information reçue du chauffeur a enregistré un taux de satisfaction non négligeable de 90 %, en hausse de cinq points.

La satisfaction de la clientèle est encore très élevée pour les outils de communication mesurés, soit la page Info STM du journal 24 Heures (87 %) et le site Internet (95 %). En ce qui a trait aux services téléphoniques, l'ensemble des indicateurs de satisfaction ont affiché des résultats au-delà de 90 %. Enfin, le taux de satisfaction de la clientèle du transport adapté est demeuré au niveau très enviable de 94 %.

Programme sur la qualité de service

La STM a implanté, en 2010, un programme de qualité de service qui comporte 18 normes encadrant quatre grands aspects du service : la ponctualité des bus, la fiabilité du métro, l'accueil et l'information à la clientèle. Parmi les 18 normes, 16 sont évaluées par des clients mystères qui circulent dans l'ensemble du réseau et qui effectuent des appels téléphoniques ainsi que des visites aux différents points de contact avec la clientèle. Tout au long de l'année, quelque 2 400 observations ont été effectuées dans tout le réseau et recueillies de façon à être représentatives du service offert. La ponctualité des bus et la fiabilité du métro sont mesurées par des systèmes opérationnels qui fournissent des milliers de relevés chaque année et qui constituent donc une source privilégiée d'information. La performance observée en 2013 a atteint, voire dépassé, les objectifs du programme.

1 PONCTUALITÉ DES BUS

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

OBJECTIF

83 %

RÉSULTAT

82,8 %

2 FIABILITÉ DU MÉTRO

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

OBJECTIF

97,6 %

RÉSULTAT

97,5 %

3 ACCUEIL

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

OBJECTIF

90 %

RÉSULTAT

94 %

4 INFORMATION

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

OBJECTIF

90 %

RÉSULTAT

96 %

➤ De plus, la STM a travaillé à concevoir des normes sur la propreté des stations et des voitures de métro, des bus ainsi que des abribus. En 2013, les éléments qui composent les normes ont été mesurés tout au long de l'année. Le libellé et les objectifs de nouvelles normes seront ratifiés auprès des services concernés en vue de les implanter officiellement en 2014.

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Les activités inscrites au *Plan triennal d'accessibilité universelle 2012-2015* sont en bonne voie de réalisation : les efforts de la STM pour rendre son réseau toujours plus accessible se sont poursuivis en 2013.

Le comité associatif a été créé il y a plus d'un an afin d'inclure systématiquement les besoins de la clientèle dans les projets. Cette initiative porteuse est saluée par les représentants associatifs des personnes ayant des limitations. En effet, les rencontres du comité associatif en accessibilité universelle ont permis d'assurer régulièrement les suivis des projets du Plan et ont favorisé l'acceptabilité des mesures d'accessibilité universelle.

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

- Début des travaux d'implantation d'ascenseurs aux stations Champ-de-Mars, Snowdon et Jean-Talon;
- Amélioration de la fiabilité de l'accessibilité du réseau de bus par l'intégration de l'information liée aux passages de bus avec rampes avant dans les divers outils d'information clientèle;
- Installation des tuiles avertissantes complétée dans l'ensemble du réseau de métro;
- Amélioration de l'accessibilité du réseau de bus par le maintien du service accessible lors de tempêtes de neige;
- Installation de bandes jaunes sur la première et la dernière marche de chacune des volées d'escaliers complétée sur l'ensemble du réseau;
- Lancement du nouveau site Internet et de sa version mobile de façon à ce qu'il soit universellement accessible au plus large segment de clientèle possible.
- Intégration des besoins de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles dans la conception d'une nouvelle signalétique;



SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'année 2013 aura été marquée par deux grands réaménagements au plan de l'information à la clientèle, soit la refonte du site Internet et une révision en profondeur de l'information lors des interruptions de service du métro.

L'information à la clientèle

Le nouveau site Internet et sa version mobile ont été lancés en juillet 2013, remplaçant un site datant de 1997. Depuis cette implantation, le taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'information disponible sur Internet a augmenté de 2 %, passant de 94 % à 96 %. Ces outils ont également remporté deux prix Boomerang, ce qui témoigne sans contredit du succès de l'opération.

Du côté des applications mobiles, nous avons observé une importante croissance du nombre de consultations, marque d'une popularité et utilité incontestées.

CONSULTATIONS	2013	2012
Système téléphonique AUTOBUS	5 936 600	7 537 706
Site internet	16 975 728	17 878 515
Site mobile	1 162 068	364 752
SMS (horaires)	1 121 263	1 783 154
Application iPhone (horaires, trajets, ...)	20 725 210	9 728 254
Application Android (horaires, trajets, ...)	7 175 009	1 734 244
Total	53 095 878	39 026 625

De plus, une première expérience dans le monde des applications mobiles éphémères a été réalisée avec la mise en place de l'application STM Tournée OPUS qui présentait un aspect ludique en réalité augmentée, mais surtout qui permettait d'inscrire directement dans le calendrier de l'étudiant les dates de tournée à son école. Cette initiative visait à maximiser les probabilités que l'étudiant n'oublie pas ce rendez-vous pour se procurer sa carte OPUS par le moyen le plus rapide.

Des contenus sur les réseaux sociaux qui correspondent mieux aux attentes des clients

Depuis juin dernier, la STM informe les clients des interruptions de service du métro de 10 minutes et plus sur l'ensemble de ses plateformes électroniques (téléphone, Internet, applications mobiles, abonnement par courriel ou SMS et Twitter). La pratique instaurée en 2010 était d'annoncer les arrêts de 20 minutes et plus. On y publie aussi l'information sur la cause et la durée estimée des interruptions. De plus, pour faciliter l'accès à l'information par la clientèle, quatre fils Twitter, soit un par ligne de métro, ont été créés.

L'information sur Twitter est enrichie des commentaires des clients et des réponses produites par l'équipe de suivi qui a été mise en place. À la fin de l'année, la STM comptait 22 593 abonnés à ses différents comptes Twitter liés aux lignes de métro. Le compte @stminfo a été conservé pour les événements bus et a affiché une croissance, même après la création des nouveaux fils, pour atteindre plus de 43 000 abonnés.

Par ailleurs, la STM a amélioré sa plateforme d'abonnement aux alertes métro en réduisant les temps de diffusion des interruptions, ce qui s'est traduit par une hausse de 114 % des abonnements (16 665). La STM a été également présente sur Twitter avec le compte @stm_nouvelles pour diffuser ses nouvelles et communiqués auprès des journalistes, blogueurs, élus et autres passionnés de transport collectif.

Le retrait de l'information sur les interruptions de service sur Facebook a donné un souffle nouveau aux contenus présentés sur cette plateforme. Les interventions ont fait valoir davantage les clients et ont permis d'offrir des premières. Le succès viral de la vidéo sur la présence de Stromae dans le métro en est un bel exemple. Ainsi, la page a connu une hausse de 41 % pour un total de 39 095 fans Facebook. La chaîne YouTube de la STM a, quant à elle, inscrit une hausse de 225 % par rapport à 2012, pour un total de 843 755 visionnements des vidéos.

CLIENTS ENGAGÉS	2013	2012
Twitter@stm.info	43 410	28 376
Twitter lignes de métro	22 593	-
Twitter @stm_nouvelles	12 408	5 500
Facebook	39 095	27 663
Abonnements alertes métro	16 665	7 784

Commentaires et plaintes

Les contacts avec les clients sont en hausse depuis quelques années, plusieurs plateformes étant fortement utilisées à cette fin. La transmission de questions, commentaires et plaintes par l'entremise d'Internet a été en hausse de 13 % en 2013. Cependant, la mise en disponibilité d'une base d'informations aux agents des centres d'appels a permis de répondre efficacement aux clients qui ont contacté la STM. Au final, les plaintes affichent une hausse de 4 % en 2013 avec un total de 28 472 plaintes et 4 094 commentaires (suggestions, compliments et autres).

PLAINTES PAR CATÉGORIES	2013	2012
Employés	8 813	8 822
Service livré	12 531	11 468
Équipements	2 850	2 955
Information à la clientèle	1 901	1 340
Autres	2 377	2 718
Total	28 472	27 303

Consultation des clients

En 2013, la STM a sollicité l'avis de la clientèle sur plus d'une centaine de sujets, alimentant ainsi la prise de décision de l'entreprise quant à l'optimisation de projets, la satisfaction et l'évaluation de la qualité de service.

Un an après le lancement du panel de recherche en ligne Ma voix, ma STM, plus de 8 000 clients engagés ont pris le temps de contribuer à leur façon au développement de la STM en répondant à une moyenne de trois sondages par mois sur des sujets aussi divers que l'évaluation d'événements avec des partenaires, de campagnes ou d'outils de communication, ou encore de nouveaux tarifs. Les panélistes ont également pu participer à des projets pilotes en exclusivité comme pour l'abri-vélo Lionel-Groulx et les tests bêta du nouveau site stm.info.

CAMPAGNES DE VALORISATION ET DE MOTIVATION

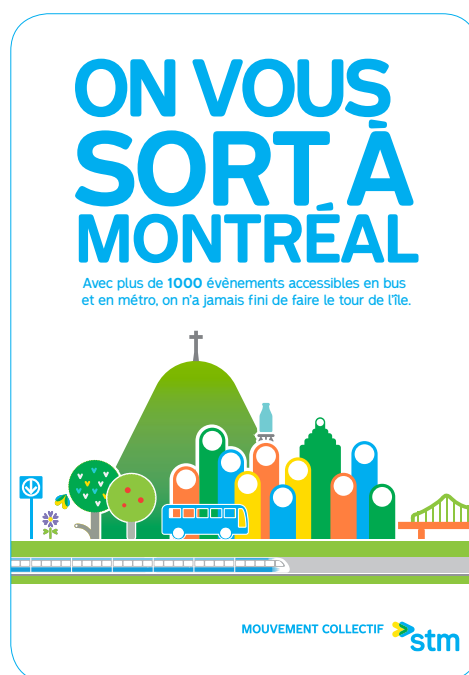
Augmenter l'utilisation du transport collectif

Afin d'insuffler un second souffle à la stratégie amorcée en 2009, le positionnement de la STM a été revu. S'appuyant toujours sur le développement durable, celui-ci s'est recentré sur la vie urbaine en passant de *Respirer mieux à Respirer Montréal*. Cette évolution exprime la volonté de la STM d'être plus qu'un acteur, mais un catalyseur de la vie montréalaise.

À cet égard, une grande campagne estivale de motivation à l'utilisation du transport collectif a été déployée sous le thème *On vous sort à Montréal*. La campagne a mis en scène le panorama montréalais par l'entremise d'icônes de la ville, tout en mettant l'accent sur les événements, activités et sorties que la STM rend facilement accessibles.

Mais plus encore, la STM a joué d'audace en invitant les Montréalais à participer à quatre chasses au trésor interactives dans le cadre du concours *Débarre ta ville*. Les prix comprenaient un an de transport collectif ainsi que des laissez-passer à une trentaine d'activités offertes par des partenaires, comme le festival Osheaga, des événements Evenko et des matchs de l'Impact. Cette campagne a réussi à valoriser le transport collectif et à nourrir l'engagement des clients envers celui-ci, notamment grâce à la participation de 700 personnes aux chasses au trésor, aux 45 000 visites sur le microsite Internet et aux centaines de commentaires positifs sur les réseaux sociaux.

Il faut mentionner que d'autres campagnes de communication ont également été réalisées tout au long de l'année pour faire connaître spécifiquement certains titres de transport et encourager leur utilisation. Le programme Sorties en famille, le titre Soirée illimitée, les abonnements *OPUS à l'année* et *OPUS & cie* ont notamment bénéficié de campagnes promotionnelles pour soutenir leur croissance comme produit tarifaire.



Remercier les clients grâce au nouveau programme de fidélisation Merci

Avec la popularité grandissante des téléphones intelligents et des médias sociaux, la STM est passée d'une époque où ses clients étaient anonymes à un monde dans lequel elle peut communiquer directement avec chacun d'entre eux.

Lancé en mai 2013, le programme *Merci* vise à offrir aux clients des offres privilégiées de commerçants et organismes issus de trois catégories : le transport, les sorties et les commerces. Ces privilèges sont diffusés par l'entremise du site Internet et du site mobile de la STM, ainsi que par une application mobile développée conjointement avec SAP dans le cadre d'un projet pilote.

Disponible sur iPhone, l'application mobile STM Merci propose à ses utilisateurs des informations personnalisées (ex. : informer uniquement les clients touchés par la fermeture de l'édicule de leur station) ainsi que des rabais ciblés, géolocalisés en temps réel. L'impact écologique est également communiqué aux participants en lien avec leur utilisation du transport collectif. Les clients détenteurs d'une carte OPUS peuvent également, s'ils le désirent, effectuer l'enregistrement de leur carte par l'entremise de cette application.

Plus de 400 partenaires ont joint le programme, donnant accès à une panoplie d'offres d'événements culturels et sportifs, de restaurants et boutiques, de commerces d'alimentation, d'activités familiales et bien d'autres.

Voici les résultats préliminaires :

- Près de 45 000 visiteurs ont consulté la section STM Merci sur le site stm.info entre mai et décembre 2013;
- En décembre, 20 000 téléchargements de l'application mobile avaient été effectués dans la boutique Apple;
- Près de la moitié des utilisateurs avaient complété l'enregistrement de leur carte OPUS et déclaré les informations de profil afin de recevoir des offres personnalisées selon leurs préférences;
- Plus de trois millions d'impressions d'offres ont été diffusées sur les appareils mobiles des utilisateurs de l'application.

Soutenir les artistes talentueux du métro

Initiative visant l'amélioration de l'expérience client et le soutien de la carrière de musiciens talentueux, le programme Les Étoiles du métro gagne en popularité. De 40 artistes au lancement en 2012, ils étaient 60 sélectionnés en 2013. La gestion de la prestation artistique est toujours orchestrée par MusiMétroMontréal.

Les prestations des Étoiles ont lieu à des endroits stratégiques identifiés dans le métro par des panneaux marqués du nom du programme. La promotion des Étoiles se fait également lors des grands événements montréalais, tels que la Féria du vélo, la Fête de Montréal, En ville sans ma voiture, la Fête nationale du Québec, etc.

Nourrir la relation avec nos clients

Lancée en 2012 auprès de 30 000 clients, l'infolettre mensuelle Mouvement collectif continue de faire des adeptes avec maintenant 130 000 abonnés. Les sujets les plus populaires en 2013 ont été les outils technologiques et les grands projets de la STM, les suggestions de sorties et les concours. Les performances de l'infolettre surclassent les standards de l'industrie du courriel.

Inviter nos clients à prendre part à l'effervescence de la ville

La STM est un partenaire incontournable des grands événements montréalais et contribue à leur succès. En effet, le nombre élevé de partenariats démontre clairement que le transport collectif constitue un élément clé de leur réussite. En 2013, 65 ententes de partenariats ont été conclues, auxquelles s'ajoutent 14 MétroArts (prestations culturelles) et huit Beaux Dimanches (cours de danse) réalisés dans le métro. Parmi tous les partenaires, mentionnons :

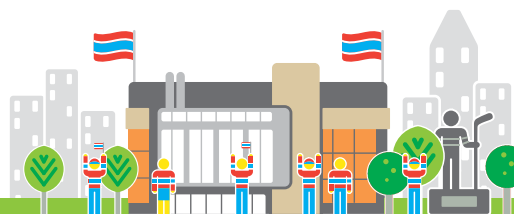
- Alouettes de Montréal
- Canadiens de Montréal
- Défi sportif
- Défilé du père Noël
- En ville sans ma voiture
- Espace pour la vie
- Féria du vélo de Montréal
- Festival de musique Osheaga
- Festival des Films du Monde
- Festival du nouveau cinéma
- Festival Montréal complètement cirque
- Festival Montréal en lumière – Nuit Blanche
- Festival Nuits d'Afrique
- Fête nationale du Québec
- Fête des Neiges
- Igloofest
- Impact de Montréal
- Jour de la terre
- Journée des musées montréalais
- Journées de la culture
- La Tohu
- Musée McCord
- Musée des beaux-arts de Montréal
- Parcs Canada
- Piknic Electronik
- Pop Montréal
- Régie des installations olympiques (RIO)
- Quartier des Spectacles
- Tennis Canada - Coupe Rogers

TRICOLORE TON MONTRÉAL

110%

**SERVICE DE
MÉTRO AMÉLIORÉ
APRÈS LA PARTIE
CENTRE BELL**

Lucien-L'Allier • Bonaventure Navette vers l'ouest



Cocktail transport

Le cocktail transport se définit par un maillage entre les modes de transport collectif (métro, bus, trains de banlieue, minibus, taxis collectifs) ainsi que les transports actifs et privés comme le vélo, le taxi, la location d'auto et le covoiturage.

Pour toujours assurer une meilleure mobilité de la clientèle, la STM a présenté les nouvelles mesures destinées à améliorer l'offre vélo à l'été 2013, soit cinq nouvelles lignes de bus équipées de supports à vélo, un projet pilote de glissoires dans deux stations de métro et un autre projet pilote de stationnement à vélo à accès contrôlé à la station Lionel-Groulx. Les cinq nouvelles lignes de bus qui offrent des supports à vélo sont les suivantes : Sainte-Catherine – 34; D'Iberville – 94; La Ronde – 769; Sherbrooke – 185 et Vieux Montréal/Vieux-Port – 715. Elles s'ajoutent aux trois lignes qui ont fait l'objet d'un projet pilote en 2011 et 2012, c'est-à-dire Fleury – 140; Christophe-Colomb/Meilleur – 146 et De Salaberry – 180, ce qui porte à 65 le nombre de bus qui sont munis de supports à vélo.

L'entreprise a également conclu plusieurs ententes de partenariat avec des intervenants en mobilité durable. Par exemple, les programmes DUO auto + bus avec Communauto et Bixi-bus avec BIXI Montréal permettent aux clients d'obtenir des rabais sur leurs titres et/ou des tarifs réduits pour ces services.

Partenaires :

Communauto – Vélo Québec - Bixi Montréal – OPUS plus - Voyagez Futé - Faites de l'air



VENTE DE TITRES

	REVENUS*			TITRES VENDUS		
	2013	2012	ÉCART	2013	2012	ÉCART
TARIF ORDINAIRE						
CAM mensuelle	205 876 383 \$	197 107 733 \$	4,4 %	2 673 719	2 610 698	2,4 %
CAM hebdo	28 854 220 \$	30 518 686 \$	-5,5 %	1 214 915	1 298 667	-6,4 %
1 passage	72 538 960 \$	71 926 416 \$	0,9 %	24 179 653	23 975 472	0,9 %
2 passages	36 012 606 \$	31 706 935 \$	13,6 %	13 095 493	11 529 795	13,6 %
6 passages	260 278 \$	2 825 261 \$	-90,8 %	109 361	1 187 084	-90,8 %
10 passages	49 837 765 \$	51 582 767 \$	-3,4 %	20 341 945	21 492 819	-5,4 %
1 jour	11 325 234 \$	11 271 655 \$	0,5 %	1 258 359	1 408 837	-10,7 %
3 jours	7 737 265 \$	8 635 611 \$	-10,4 %	429 848	539 731	-20,4 %
Soirée illimitée	4 597 203 \$	3 297 548 \$	39,4 %	1 149 301	824 387	39,4 %
Week-end illimité	2 189 410 \$	-	-	182 451	-	-
Aéroport P-E Trudeau	702 940 \$	743 789 \$	-5,5 %	78 104	92 974	-16,0 %
TARIF RÉDUIT						
CAM mensuelle	68 827 144 \$	66 567 042 \$	3,4 %	1 529 492	1 530 271	-0,1 %
CAM 4 mois	6 921 014 \$	5 336 567 \$	29,7 %	158 195	130 160	21,5 %
CAM hebdo	1 711 009 \$	1 859 570 \$	-8,0 %	122 215	135 241	-9,6 %
1 passage	2 650 431 \$	2 600 669 \$	1,9 %	1 325 216	1 300 335	1,9 %
2 passages	1 251 633 \$	1 106 900 \$	13,1 %	715 219	632 514	13,1 %
6 passages	17 866 \$	224 818 \$	-92,1 %	12 581	158 322	-92,1 %
10 passages	12 057 413 \$	12 138 149 \$	-0,7 %	8 315 457	8 670 107	-4,1 %
Titre de groupe	275 216 \$	258 739 \$	6,4 %	18 980	18 481	2,7 %
Autres titres**	1 599 474 \$	678 128 \$	135,9 %	763 001	406 064	87,9 %

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

** Titres promotionnels, titres congrès et titres événementiels

Évolution des ventes de titres et des revenus 2012-2013

La stratégie tarifaire favorisant l'accroissement de la part des titres illimités a fait augmenter en 2013 les ventes de CAM mensuelles de 2,4 % par rapport à 2012. Cette hausse s'explique notamment par la reconduction des promotions financées par Transports Québec qui permet aux nouveaux abonnés d'obtenir un mois gratuit, et aux abonnés de plus d'un an de voir leur tarif gelé. Les programmes *OPUS à l'année* et *OPUS & Cie* comptent maintenant plus de 32 000 abonnés. Du côté des titres mensuels réduits, on remarque que la baisse d'achalandage de la clientèle étudiante en 2012, engendrée par la grève étudiante, a fait place à une croissance de 1,6 %.

Bien que les titres 1 jour et 3 jours aient connu des baisses de ventes, visiblement affectés par leur indexation tarifaire supérieure à la moyenne qui a fait basculer leur taux de rentabilité, les autres titres illimités de courte durée ont connu une belle progression en 2013. Ainsi, les ventes de *Soirée illimitée* ont crû de 39,4 %, soit près de 325 000 titres supplémentaires par rapport à 2012. Le dernier-né de la gamme tarifaire, *Week-end illimité*, a quant à lui fait une entrée remarquée avec plus de 180 000 titres vendus pour cette première année.

Enfin, diverses promotions tarifaires qui ont eu cours en 2013 auront permis à 2,3 millions de clients d'utiliser le réseau STM gratuitement lors des périodes moins achalandées. Parmi celles-ci, notons la remise de titres OPUS à l'essai financés par Transports Québec afin de favoriser l'essai du transport collectif. Ces titres ont été remis à quelque 375 000 clients en 2013, soit presque trois fois plus qu'en 2012, alors que 130 000 clients avaient utilisé ces passages valides dans tous les réseaux de la région de Montréal.

TARIFS

Grille tarifaire

TITRES	2013	2012	RABAIS PAR RAPPORT AU TARIF ORDINAIRE 2012
TARIF ORDINAIRE			
CAM mensuelle	77,00 \$	75,50 \$	-
CAM hebdo	23,75 \$	23,50 \$	-
1 passage	3,00 \$	3,00 \$	-
2 passages	5,50 \$	5,50 \$	-
10 passages	24,50 \$	24,00 \$	-
1 jour	9,00 \$	8,00 \$	-
3 jours	18,00 \$	16,00 \$	-
Soirée illimitée	4,00 \$	4,00 \$	-
Week-end illimité	12,00 \$	-	-
Comptant Aéroport P-E Trudeau	9,00 \$	8,00 \$	-
TARIF RÉDUIT			
CAM mensuelle	45,00 \$	43,75 \$	41,6%
CAM hebdo	14,00 \$	13,75 \$	41,1%
CAM 4 mois	175,00 \$	164,00 \$	-
1 passage	2,00 \$	2,00 \$	33,3%
2 passages	3,50 \$	3,50 \$	36,4%
10 passages	14,50 \$	14,00 \$	40,8%
Titre de groupe	14,50 \$	14,00 \$	-

Offres tarifaires

Maestro, le statut VIP

Instaurée en 2013, cette initiative offre aux clients abonnés depuis plus de douze mois d'accéder au statut Maestro qui permet d'être accompagné d'un ami voyageant gratuitement les soirs et les week-ends lors de ses déplacements avec la STM. En plus, ce statut permet d'utiliser gratuitement le Réseau de transport de la Capitale (RTC) en tout temps. Ces avantages s'ajoutent à ceux des abonnés à l'année, contribuant à récompenser concrètement les clients les plus fidèles. En 2013, plus de 3 700 clients se sont prévalus de ce statut.

Des nouvelles alternatives pour les clients occasionnels

Soucieuse de proposer une plus grande flexibilité à sa clientèle, la STM a mis en place en 2013 une alternative pour les clients se dirigeant vers l'aéroport qui n'ont pas la monnaie exacte en main. En effet, ces clients ont maintenant la possibilité de se procurer un ticket pour la ligne 747 en payant à l'aide d'une carte de crédit à des bornes de Stationnement de Montréal. Dans la même lignée et à la suite du succès du projet pilote qui a eu lieu à l'été 2012, les cartes à puce jetables L'Occasionnelle ont été déployées dans l'ensemble des points de vente à l'extérieur du réseau. Cette initiative permet désormais aux détaillants d'offrir aux clients qui ne possèdent pas de carte OPUS le titre sur mesure pour leurs déplacements.

Et ça continue : le programme Sorties en famille !

En reconduisant le programme Sorties en famille aux mêmes périodes qu'en 2012, plus de 1,5 million d'enfants ont voyagé gratuitement sur le réseau de la STM en 2013. Avec les rabais avantageux offerts par des partenaires et la gratuité de transport offerte lors de la plupart des congés scolaires, le transport collectif s'affiche dorénavant comme incontournable lors d'activités avec de jeunes enfants.

Des week-ends en transport collectif

Pour sa première année, le titre Week-end illimité a connu un succès marqué. Il est indéniable que ce titre est un indispensable pour plusieurs grands événements auxquels la STM s'associe. Dans la même foulée, la création du titre Week-end Édition spéciale pour les événements débutant en milieu de journée le vendredi a été des plus appréciée lors du festival Osheaga, alors que les 50 000 titres ont été écoulés.



RESSOURCES HUMAINES

2013 en chiffres

555

EMBAUCHES
(POSTES PERMANENTS,
TEMPORAIRES ET ÉTUDIANTS)

AMÉLIORATION DE LA FRÉQUENCE
DES ACCIDENTS QUI EST PASSÉE
DE 6,1 EN 2012 À

5,2

EN 2013

33 774

APPLICATIONS REÇUES PAR
LE SITE INTERNET

L'INDICE DE MOBILISATION DES
EMPLOYÉS EN HAUSSE DE 4 POINTS
PASSANT DE 23 EN 2010 À

27

EN 2013

149 875

HEURES DE FORMATION
COMPARATIVEMENT À
237 165 EN 2012*

PLUS DE
**24 % DE FEMMES ET 22 % DE PERSONNES
DE MINORITÉS ETHNIQUES ET VISIBLES**
COMPOSENT UN BASSIN DE MAIN-D'ŒUVRE
DIVERSIFIÉ

Attirer et développer les talents

La STM mise sur une meilleure planification de ses besoins en termes d'effectif, de même que sur l'amélioration de ses pratiques d'attraction et de recrutement pour attirer de nouveaux talents. En ce sens, elle a entrepris un virage important en 2012 qu'elle a poursuivi en 2013, lui permettant de mieux relever les défis engendrés par le contexte socio-économique, responsable de pénuries dans certains secteurs d'emplois.

Ainsi, la méthodologie de planification de la main-d'œuvre s'effectue en deux étapes, du plus large au plus ciblé. Elle débute par une évaluation globale de la situation à la STM et se poursuit avec une analyse des secteurs critiques et vulnérables.

De plus, la STM a élaboré une méthode permettant l'étude approfondie des enjeux possibles et dressant un portrait plus détaillé de la réalité opérationnelle en termes de gestion des ressources humaines, au sein des différentes directions de l'entreprise.

En ce qui concerne l'amélioration de sa capacité d'attraction, la STM a déployé plusieurs stratégies et actions novatrices en vue de solidifier son positionnement à titre d'employeur de choix, et ainsi attirer un plus grand nombre de bonnes candidatures. Elle a procédé à la définition de sa Marque Employeur, ce qui lui permet de mieux positionner son message et de communiquer ce qui la distingue en tant qu'entreprise qui recrute.

* La diminution du nombre d'heures s'explique principalement par :

Le déploiement de la nouvelle stratégie de formation à l'entretien des bus dans tous les centres de transport. Cette stratégie a introduit la formation Juste à temps, juste requis qui ajuste les cibles de compétences en fonction de la planification, et ce, sur les quarts de travail;

La diminution importante du nombre de chauffeurs embauchés;

La réduction de dix jours du programme de formation des opérateurs de métro à la suite de l'introduction du programme E-Learning.

Pour bien diffuser sa marque, la STM a mis en place plusieurs stratégies, dont la refonte de l'architecture et du contenu de son site emploi (photos et vidéos). Aussi, elle participe à de nombreuses activités de réseautage, et établit des partenariats avec différentes écoles et organisations. Elle a participé, entre autres, à une dizaine d'événements et a accueilli quelque 130 stagiaires en 2013. Enfin, afin de rejoindre un plus vaste bassin de candidats et recruter les meilleurs talents, la STM se tourne maintenant vers la sollicitation des candidats passifs, via la plateforme LinkedIn.

Le niveau de mobilisation en hausse

En 2013, un sondage sur l'indice de mobilisation des employés (IME) administré par la firme SECOR-KPMG auprès de l'ensemble des employés a révélé que le niveau de mobilisation des employés est désormais de 27. Il s'agit d'une évolution constante depuis 2006. Ces résultats permettent de voir que les efforts investis à consolider le style de gestion des gestionnaires portent fruit et qu'il faut poursuivre dans cette voie afin d'atteindre les cibles du *Plan stratégique 2020*.

ANNÉE	2006	2009	2011	2013
IME	- 4	23	n/a	27
Style de gestion	- 6	22	23	25

La diversité à la STM

Au 31 décembre 2013, les données démographiques démontrent un portrait semblable à celui de 2012.

Femmes	24,4 %	Autochtones	0,5 %
Personnes de minorités visibles ou ethniques	22,5 %	Personnes ayant un handicap	1 %

Initiatives de sensibilisation en matière de diversité

- Adoptée en 2012, la Déclaration en matière de diversité et d'inclusion a fait l'objet en 2013 d'une campagne de communication pour la faire connaître dans les milieux de travail. Elle a été diffusée par l'entremise d'Intranet, des affiches et des articles dans les publications internes.
- Déploiement d'activités de soutien à l'intégration des personnes handicapées, notamment en juin avec la tenue du Forum Diversité sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées sous le thème Un univers de possibilités. La STM a invité plus de 75 intervenants de diverses organisations à réfléchir et à trouver des façons innovantes d'intégrer et de maintenir en emploi les personnes handicapées. Le taux de satisfaction des participants a été de 100 %.
- Diffusion d'une capsule sur la diversité, le respect de la personne et le profilage racial à une cohorte d'aspirants-inspecteurs et à quatre cohortes d'inspecteurs.
- Poursuite de la diffusion de la formation SécuriBUS 2, qui inclut trois heures de contenu sur la diversité pour les chauffeurs et le personnel en contact avec la clientèle. Plus de 3 000 chauffeurs ont été formés à ce jour ainsi que 500 employés (gestionnaires, commis, inspecteurs, conseillers).
- Tenue d'un colloque diversité pour les intervenants de la Direction des ressources humaines rassemblant 80 participants. Celui-ci a permis de former des intervenants qui peuvent agir en tant qu'ambassadeur des valeurs de la STM dans leurs activités quotidiennes.

Renforcer le style de gestion : Des gestionnaires qui développent leur leadership

Afin de soutenir adéquatement les gestionnaires dans la maîtrise de leurs compétences, la STM a mis en œuvre une stratégie de développement mixte qui fait appel à diverses activités d'apprentissage telles que des programmes de développement du leadership, du coaching de gestion et du mentorat.

Élaborés en collaboration avec l'Université de Sherbrooke (Campus de Longueuil) et lancés en février 2013, des programmes de développement du leadership ont été donnés à 254 gestionnaires pour leur permettre de maximiser leur style de gestion. Il est prévu d'offrir à 610 gestionnaires de premier et deuxième niveau de compléter le programme d'ici le printemps 2015. À ce jour, le taux de satisfaction des participants est de 97 %.

Aussi, les gestionnaires de troisième et quatrième niveau ont débuté un programme développé pour eux en collaboration avec les HEC. Ce programme, d'une durée de huit jours, a commencé par une session de formation en septembre. Le taux de satisfaction fut de 98,5 %.

Une diminution de la fréquence des accidents de travail

Des efforts importants ont été investis par l'entreprise en matière de santé et sécurité en partenariat avec les représentants syndicaux. Cela s'est traduit en 2013 par une diminution de 15 % du taux de fréquence des accidents avec perte de temps par rapport à 2012.

Renouvellement des conventions collectives

En 2013, la cinquième convention, soit celle des commis divisionnaires, a été renouvelée. La STM a également conclu une entente avec ce même syndicat afin de mettre en place une organisation du travail pour le projet iBUS.

Du nouveau à la formation!

L'année 2013 est marquée par l'arrivée des nouvelles technologies utilisées en formation. En effet, le programme de formation des opérateurs de métro est maintenant diffusé par l'entremise des capsules E-Learning et entrecoupé de périodes de pratique sur des simulateurs de table pour la conduite des voitures MR-73. Un programme de simulation pour la conduite des voitures AZUR sera éventuellement utilisé. Bien sûr, les agents de formation sont toujours présents pour accompagner les employés dans leurs nouveaux apprentissages. Cette nouvelle stratégie permettra à terme de faire passer le nombre de journées de formation de 36 à 26, avec une qualité de formation équivalente, sinon supérieure. Cinquante-six opérateurs ont réalisé les différentes étapes du programme en 2013.



ART ET MÉTRO

Plus qu'un simple réseau de transport, le métro de Montréal est un élément essentiel du patrimoine montréalais. On y retrouve pas moins de 85 projets artistiques répartis dans une cinquantaine de stations : murales, sculptures et vitraux de toutes les couleurs et de toutes les formes, qui font du métro une véritable galerie d'art.

Pour assurer la pérennité de ces œuvres, la STM confie depuis plusieurs années leur restauration au Centre de conservation du Québec, une équipe pluridisciplinaire de professionnels. La plupart des travaux de restauration sont effectués avec le soutien financier du ministère de la Culture et des Communications.

C'est ainsi qu'environ 400 000 \$ ont été investis en 2013 dans la restauration d'œuvres aux stations Crémazie (murale de Georges Lauda, Paul Pannier et Gérard Cordeau), LaSalle (murale de Peter Gnass), Longueuil—Université-de-Sherbrooke (murales de Jean Dumontier), McGill (verrières de Nicolas Sollogoub), Mont-Royal (bandes verticales de Charles Daudelin) et Sherbrooke (mosaïque de Gabriel Bastien et Andrea Vau).

Un grand effort a été consenti pour mettre en valeur les œuvres d'art de la collection, avec la création d'une nouvelle galerie sur le site Internet (dans la section À propos) et l'arrivée de nouvelles plaques d'identification dans certaines stations. Dans un proche avenir, toutes les œuvres d'art du métro seront identifiées de la même façon.

La STM a également participé avec Télé-Québec à la réalisation d'une série de sept capsules sur autant d'œuvres d'art du métro. Disponibles sur les sites Internet de la STM et de la Fabrique culturelle, ces capsules donnent la parole aux artistes Claire Sarrasin, Hélène Rochette, Guy Montpetit, Jean Mercier, André Léonard, Peter Gnass et le regretté Frédéric Back, que nous avons eu le privilège de rencontrer peu avant son décès.

Un échange culturel a été entrepris par la STM et les responsables du métro de Bruxelles, qui fêtera en 2016 ses 40 ans alors que celui de Montréal célébrera son 50^e anniversaire. Cet échange qui bénéficie de l'appui de la Délégation du Québec à Bruxelles succède à celui conclu avec la Régie autonome des transports parisiens (RATP) et qui s'est terminé en 2011 avec l'installation de la mosaïque La Voix lactée de Geneviève Cadieux à la station Saint-Lazare du métro de Paris.

En plus de ses œuvres d'art, le métro de Montréal est reconnu mondialement pour la qualité et la variété de ses espaces, dessinés par un nombre impressionnant d'architectes. C'est pourquoi tous les travaux majeurs qui y sont entrepris doivent respecter le patrimoine architectural de chaque station. Par exemple, à la station Préfontaine, le nouveau toit installé en 2013 respecte le design de l'ancien.

Enfin, le métro a été le théâtre en 2013 de nombreuses activités culturelles organisées dans le cadre des partenariats MétroArts. La clientèle du métro a eu droit à plusieurs ateliers de danse dans le cadre des Beaux Dimanches de la STM, ainsi qu'à une foule d'autres activités présentées par Art Souterrain, Tangente, Bust a Move, le Théâtre Centaur, les Journées de la culture, l'Opéra de Montréal, la Marche des Zombies, les Rencontres internationales du documentaire de Montréal et Les Grands Ballets Canadiens.

CAMPAGNE DE GÉNÉROSITÉ ANNUELLE

Les noces d'or de la générosité

L'engagement de la STM envers la communauté montréalaise dure depuis 51 ans. Le premier appel à la solidarité collective était lancé aux employés de l'entreprise en 1962. Une tradition d'entraide venait de naître!

Au fil des ans, des activités d'envergure se sont greffées à la campagne de sollicitation menée auprès des employés et des retraités. C'est ainsi que l'Opération paniers de Noël a débuté en 1997, suivie du Tournoi de golf bénéfice en 2006.

En plus de ces principales activités, les employés rivalisent de créativité afin d'amasser des fonds auprès de leurs collègues de travail et sèment, du même coup, un sentiment d'appartenance et de fierté au sein des équipes.

En 2013, une tragédie sans précédent a secoué la communauté de Lac-Mégantic. Aussitôt, les dirigeants et les employés de la STM ont uni leurs efforts afin d'organiser une collecte en station qui a permis à l'entreprise de verser plus de 50 000 \$ à la Croix-Rouge.

Une autre année record

Tous les efforts déployés en cours d'année et les milliers d'heures de bénévolat offertes par les employés et les retraités ont permis d'amasser une somme record de 1 109 164\$ qui a été remise en totalité aux causes parrainées par la STM, soit :

- 394 111 \$ au Réchaud-bus, ancien bus converti en cantine mobile qui offre annuellement près de 8 000 repas chauds et collations aux enfants de quartiers défavorisés de Montréal, à travers un réseau de 52 écoles et 38 maisons de jeunes;
- 197 444 \$ à Centraide du Grand Montréal;
- 229 814 \$ à la Croix-Rouge, division du Québec;
- 153 765 \$ à Partenairesanté Québec;
- 50 000 \$ à la Fondation les petits trésors de l'Hôpital Rivière-des-Prairies en échange de leur soutien dans l'administration du Tournoi de golf bénéfice;
- 84 028 \$ à l'Opération paniers de Noël qui permet d'offrir un panier d'épicerie à près de 600 familles défavorisées référées par des organismes reconnus; les fonds sont recueillis grâce à une collecte de trois jours en station et un tirage corporatif. Ces activités mobilisent plus de 600 employés et retraités bénévoles.

GOUVERNANCE

Conseil d'administration

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

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

À la suite des élections municipales du 3 novembre 2013, le conseil d'agglomération de Montréal a désigné les 10 membres du nouveau conseil, incluant son président et son vice-président. Il s'agit de :



Philippe Schnobb

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



Jean-François Parenteau

Maire de l'arrondissement de Verdun



Marvin Rotrand

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



Nathalie Pierre-Antoine

Conseillère d'arrondissement
Rivière-des-Prairies –
Pointe-aux-Trembles



Francesco Miele

Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Laurent



Marie Plourde

Conseillère d'arrondissement
Plateau Mont-Royal



Edward Janiszewski

Maire de la Ville de
Dollard-des-Ormeaux



Marie Turcotte

Représentante des clients
du transport adapté



Pierre Gagnier

Maire de l'arrondissement
Ahuntsic-Cartierville



Claudia Lacroix Perron

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

Le conseil d'administration est formé de sept élus municipaux et de trois représentants des clientèles, regroupant quatre femmes et six hommes. Sa composition est représentative des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la Société. Son président, M. Philippe Schnobb, assume ses fonctions à temps plein.

Ces nominations ont pris effet dès l'adoption d'une résolution en ce sens lors de l'assemblée ordinaire du 28 novembre 2013 du conseil d'agglomération de Montréal. Entre le 1er janvier 2013 et cette date, le conseil était composé de :

M. Michel Labrecque, président

M. Marvin Rotrand, vice-président

M. Francesco Miele

M. Edward Janiszewski

M. Bernard Blanchet

M. Richard Bergeron

M^{me} Elsie Lefebvre

M^{me} Monica Ricourt

M^{me} Marie Turcotte

M^{me} Claudia Lacroix Perron

Travaux en 2013 :

- 15 assemblées du conseil d'administration
- 45 réunions des comités techniques du conseil d'administration et 11 réunions en sous-comités
- 332 dossiers traités
- 6 règlements d'emprunt approuvés totalisant 222 267 231,00 \$
- 211 contrats d'achat de biens et de services octroyés pour une valeur de 481 961 861,21 \$

Les comités du conseil d'administration et leur rôle

Afin de contribuer à la bonne gouvernance de la Société et pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions, le conseil d'administration s'est doté de comités techniques dont chacun est dédié à un domaine d'intervention spécifique. Ceux-ci ont pour la plupart été créés dans le cadre d'une démarche de révision des règles de gouvernance entre 2006 et 2008.

Ils sont composés de membres du conseil d'administration et d'experts externes. Le président du conseil d'administration est membre d'office de tous les comités. La secrétaire générale ou son délégué assiste aux rencontres et agit comme secrétaire permanente de tous les comités, sans toutefois en être membre.

Le 18 décembre 2013, le conseil d'administration a modifié le nombre et les mandats de ses comités. Toutefois, considérant qu'aucune réunion n'a été convoquée entre la nomination des nouveaux membres et la fin de l'année, c'est la composition et les mandats en vigueur jusqu'alors qui seront présentés ci-dessous. Ces informations sont le juste reflet des travaux accomplis en 2013.

COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE

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

Marvin Rotrand
Président du comité

Suzanne Sauvage
Membre externe

Elsie Lefebvre
Membre du comité

Chantal St-Pierre
Membre externe

Marie Turcotte
Membre du comité

Denise Vaillancourt
Directrice exécutive – Planification,
Marketing et Communications
Coordonnatrice du comité

COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

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

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

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

Marie Turcotte
Présidente du comité

Gilles Dulude
Membre externe

Edward Janiszewski
Membre du comité

Linda Gosselin
Membre externe

Monica Ricourt
Membre du comité

Alain Brière
Directeur exécutif
– Ressources humaines et Services partagés
Coordonnateur du comité

COMITÉ FINANCES

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

Claudia Lacroix Perron
Présidente du comité

Robert Juneau
Membre externe

Michel Labrecque
Membre du comité

Daniel Leclair
Membre externe

Marvin Rotrand
Membre du comité

Luc Tremblay
Trésorier et Directeur exécutif
– Finances et Contrôle
Coordonnateur du comité

COMITÉ DE VÉRIFICATION

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

Yves Gauthier

Président du comité
Membre externe

Michel Labrecque

Vice-président du comité

Francesco Miele

Membre du comité

Yves J. Beauchesne

Membre externe

Suzanne Bourque

Vérificatrice générale
Coordonnatrice du comité

COMITÉ GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

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

Francesco Miele

Président du comité

Marvin Rotrand

Membre du comité

Richard Bergeron

Membre du comité

Diane Girard

Membre externe

Karin Marks

Membre externe

Sylvie Tremblay

Secrétaire générale et directrice exécutive
– Affaires juridiques
Coordonnatrice du comité

COMITÉ MAINTIEN DES ACTIFS, PROJETS MAJEURS ET ENVIRONNEMENT

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

Bernard Blanchet

Président du comité

Richard Bergeron

Membre du comité

Elsie Lefebvre

Membre du comité

Roland Gagnon

Membre externe

Jean-Guy René

Membre externe

Pierre Dauphinais

Directeur exécutif
– Gestion des projets majeurs
Coordonnateur du comité

COMITÉ OPÉRATIONNEL

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

Bernard Blanchet
Président du comité

Richard Bergeron
Membre du comité

Elsie Lefebvre
Membre du comité

Roland Gagnon
Membre externe

Jean-Guy René
Membre externe

François Chamberland
Directeur exécutif – Services techniques
Coordonnateur du comité

COMITÉ DES ARTS ET DU PATRIMOINE

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

Monica Ricourt
Présidente du comité

Claudia Lacroix Perron
Membre du comité

Francesco Miele
Membre du comité

France Vanlaethem
Membre externe

Louise Desseault-Letocha
Membre externe

Odile Paradis
Directrice principale – Affaires publiques
Coordonnatrice du comité

TRANSGESCO S.E.C. (ACTIVITÉS COMMERCIALES)

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

Représentants du commanditaire

Michel Labrecque
Président

Bernard Blanchet
Représentant du commandité

Carl Desrosiers
Administrateur

Sylvie Tremblay
Secrétaire

Pierre Rocray
Administrateur

Denise Vaillancourt
Administratrice

Alain Fraser
Trésorier

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2013

TITRE DU COMITÉ	NOMBRE DE RENCONTRES	PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS
ARTS ET PATRIMOINE	3	➤ Rénovation des stations Préfontaine, Berri-UQAM et Angrignon ➤ Échange culturel avec Bruxelles Mobilité ➤ Concours d'œuvre d'art pour les stations Champ-de-Mars et Jean-Talon ➤ Nouveau design d'abribus ➤ Énoncé de la STM sur les noms de stations de métro ➤ Nouveau site Internet de la STM avec un volet œuvres d'art ➤ Exposition <i>Les artistes de la ligne orange</i>
FINANCES	5	➤ Revue quadrimestrielle (Q1 2013) ➤ Projet recharge à distance – Entente avec les AOT ➤ Gestion de portefeuille de projets (GPP) – Gestion des bénéfices ➤ Pourquoi modifier un programme d'emprunt ➤ Ébauche PTI 2014-2016 ➤ Évaluation du déficit d'entretien ➤ Régime d'emprunt 2014 ➤ Étude du Rapport Léonard ➤ Impacts financiers du Rapport d'Amours ➤ États financiers 2013 ➤ Cadre financier et budget 2014
GOVERNANCE ET ÉTHIQUE	2	➤ Étude d'un projet de politique corporative encadrant les dons, les participations à caractère philanthropique et les collectes de fonds corporatives pour recommandations au conseil ➤ Élaboration d'une démarche de sensibilisation et d'échange sur les questions éthiques avec les employés
MAINTIEN DES ACTIFS, PROJETS MAJEURS ET ENVIRONNEMENT	6	➤ Rapport sur le Développement durable ➤ Programme Réno-Systèmes Phases 1,2 et 3 ➤ Programme Réno-Infrastructures Phase 1 ➤ Réfection de la station Berri-UQAM ➤ Commande centralisée ➤ Centre de transport Stinson ➤ Reconstruction du Complexe Crémazie ➤ Nouvelles voitures AZUR (MPM-10) ➤ Implantation d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs en temps réel (iBUS) ➤ Migration du logiciel Hastus ➤ Réseau de Trolleybus ➤ Prolongement du métro ➤ Gestion de portefeuille de projets (GPP)
OPÉRATIONNEL	3	➤ Sécurité routière - Résultats du Peer Review de l'APTA ➤ Présentation des nouveaux uniformes STM ➤ Sièges des chauffeurs de bus ➤ Changement du rôle du changeur ➤ Élimination des matières dangereuses ➤ Achats de pièces de bus ➤ Résultats de l'implantation des voies réservées ➤ Missions de soutien aux voyageurs ➤ Indicateurs – Faits saillants (métro, bus et TA)

TITRE DU COMITÉ	NOMBRE DE RENCONTRES	PRINCIPAUX SUJETS ABORDÉS
RESSOURCES HUMAINES	4	➤ Planification et stratégies d'attraction ciblées ➤ Gestion de la performance – Rémunération ➤ Bilan d'affichage des postes cadres ➤ Processus de dotation – Expérience candidat ➤ Formation MPM-10 ➤ Plan d'action – Personnes handicapées ➤ Entente – Amélioration de la performance (entretien) ➤ Programme d'aide aux employés ➤ Développement du leadership des cadres – Suivi des programmes ➤ Rapport d'Amours ➤ Optimisation du processus de gestion de la formation ➤ Forum de gestion et rencontres des cadres de premier niveau
SERVICE À LA CLIENTÈLE	7	➤ Normes de service ➤ Développement et ajustement de services ➤ Programme 2013 des mesures préférentielles bus (MPB) ➤ Vision pour les navettes Or ➤ SRB Côte-Vertu ➤ Sécurité des déplacements en automobile et en bus ➤ Stratégies de service au transport adapté ➤ Plan d'action réseau de bus accessible ➤ Projet pilote abri-vélos ➤ Perspectives du cocktail transport ➤ Campagnes de motivation à l'utilisation du transport collectif ➤ Campagnes comportementales bus ➤ Sondage satisfaction de la clientèle ➤ Projet signalétique – Résultats des tests ➤ Orientation des partenariats ➤ Tarification sociale ➤ Nouveau site Internet ➤ Recharge à distance - Projet VRAD ➤ Création d'un programme fidélité (programme Merci)
VÉRIFICATION	8	➤ Suivi des recommandations de la Vérification générale de la STM et de celles des vérificateurs externes ➤ États financiers et rapport des vérificateurs externes ➤ Travaux liés aux contrats de construction et d'ingénierie ➤ Rapport d'audit sur : ➤ L'attestation du taux de fraude clientèle ➤ La gestion d'un contrat de ressources humaines

Rémunération des membres du conseil d'administration

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

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

NOM	RÉMUNÉRATION ANNUELLE (a)	JETONS DE PRÉSENCE (b)
Philippe Schnobb(d)	11 091,07 \$(c)	
Marvin Rotrand	27 223,84 \$	2 800,00 \$
Francesco Miele	21 779,07 \$	2 175,00 \$
Edward Janiszewski	21 779,05 \$	525,00 \$
Marie Turcotte	21 779,07 \$	3 450,00 \$
Claudia Lacroix Perron	21 779,07 \$	1 850,00 \$
Jean-François Parenteau(d)	1 177,39 \$	
Pierre Gagnier(d)	1 177,39 \$	
Marie Plourde(d)	1 905,67 \$	
Nathalie Pierre- Antoine (d)	1 905,67 \$	
Michel Labrecque(e)	116 192,12 \$(c)	
Bernard Blanchet(e)	19 056,66 \$	3 775,00 \$
Monica Ricourt(e)	19 964,12 \$	2 200,00 \$
Elsie Lefebvre(f)	18 149,20 \$	1 750,00 \$
Richard Bergeron(f)	5 007,72 \$	
Dominic Perri(g)	1 814,92 \$	

(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) Arrivée en novembre 2013

(e) Départ en novembre 2013

(f) Arrivée en février 2013 et départ en novembre 2013

(g) Départ en février 2013

Comité de direction



Carl Desrosiers
Directeur général



Odile Paradis
Directrice principale
Affaires publiques



Michel Lafrance
Directeur exécutif
Activités
commerciales
(filiales)



Sylvie Tremblay
Secrétaire générale et
directrice exécutive
Affaires juridiques



Stéphane Forget
Directeur exécutif
Relations externes
et Planification
stratégique



Luc Tremblay
Trésorier et
Directeur exécutif
Finances et
Contrôle



Pierre Dauphinais
Directeur exécutif
Gestion des projets
majeurs



Dominique Lemay
Directeur exécutif
Métro



André Poisson
Directeur exécutif
Bus



François Chamberland
Directeur exécutif
Services
techniques



Alain Brière
Directeur exécutif
Ressources
humaines et
Services partagés



Denise Vaillancourt
Directrice exécutive
Planification,
Marketing et
Communications

Rémunération des membres du comité de direction

NOM	TITRE	SALAIRE ANNUEL 2013	REMBOURSEMENT DES DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS
Carl Desrosiers	Directeur général	313 212,12 \$	72,07 \$
André Poisson	Directeur exécutif - Bus	238 129,84 \$	172,44 \$
Dominique Lemay	Directeur exécutif - Métro	220 837,76 \$	99,38 \$
François Chamberland	Directeur exécutif – Services techniques	188 691,88 \$	172,31 \$
Denise Vaillancourt	Directrice exécutive – Planification, Marketing et Communications	243 812,40 \$	1 484,80 \$
Pierre Dauphinais	Directeur exécutif - Gestion des projets majeurs	226 826,08 \$	202,57 \$
Sylvie Tremblay	Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques	219 192,48 \$	774,71 \$
Alain Brière	Directeur exécutif - Ressources humaines et Services partagés	234 094,64 \$	0
Luc Tremblay	Trésorier et directeur exécutif – Finances et Contrôle	225 162,08 \$	0
Michel Lafrance	Directeur exécutif - Activités commerciales	211 162,64 \$	0
Stéphane Forget	Directeur exécutif – Relations externes et Planification stratégique	187 508,88 \$	1 668,22 \$
Odile Paradis	Directrice principale - Affaires publiques	169 305,76 \$	0

Relations internationales et missions de recherche et développement

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

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

NOM	RAISON DU VOYAGE	DESTINATION	TOTAL
MICHEL LABRECQUE	Dévoilement d'AZUR à l'usine de La Pocatière	La Pocatière	163,32 \$
	Conférence de la CarSharing Association	Toronto	723,13 \$
	Rencontre avec le MTQ	Québec	310,16 \$
	Journée de sensibilisation au transport collectif à l'Assemblée nationale organisée par l'ATUQ	Québec	252,34 \$
	Réunion du conseil exécutif de l'UITP et présentation de la candidature de Montréal en 2017	Hambourg	3 690,97 \$
Total			5 139,92 \$
MARVIN ROTRAND	Congrès mondial de l'UITP	Genève	4 259,81 \$
Total			4 259,81 \$
BERNARD BLANCHET	Conférence législative de l'APTA	Washington	2 015,86 \$
	Congrès annuel de l'ACTU	St. John's	2 337,45 \$
	Transit Board Member Seminar de l'APTA	Austin	1 957,47 \$
Total			6 310,78 \$
CLAUDIA LACROIX PERRON	Congrès mondial de l'UITP	Genève	3 199,59 \$
Total			3 199,59 \$
MARIE TURCOTTE	Réception du Prix d'Excellence de l'ACTU	Calgary	1 965,74 \$
Total			1 965,74 \$
GRAND TOTAL			20 875,84 \$

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

NOM	RAISON DU VOYAGE	DESTINATION	TOTAL
CARL DESROSIER	Nominating Committee de l'APTA	Dallas	1 089,11 \$
	Réunion du conseil exécutif de l'UITP et présentation de la candidature de Montréal en 2017	Hambourg	3 621,60 \$
	Journée de sensibilisation au transport collectif à l'Assemblée nationale organisée par l'ATUQ	Québec	550,24 \$
	Colloque annuel de l'ATUQ	Gatineau	453,23 \$
	Rencontre avec Bombardier Transport	La Pocatière	636,26 \$
	Rencontre avec le MTQ	Québec	604,37 \$
	Dévoilement d'AZUR à l'usine de La Pocatière	La Pocatière	612,21 \$
Total			7 567,02 \$
DENISE VAILLANCOURT	Réception de deux prix décernés par l'International Association of Business Communicators (IABC)	New York	1 126,11 \$
Total			1 126,11 \$
DOMINIQUE LEMAY	Réunion annuelle de l'APTA	Chicago	3 072,98 \$
	Dévoilement d'AZUR à l'usine de La Pocatière	La Pocatière	609,03 \$
	Assemblée des métros de l'UITP	Londres	4 156,98 \$
Total			7 838,99 \$
FRANÇOIS CHAMBERLAND	Programme de rencontres et de visites industrielles City Mobility	Göteborg, Londres	6 489,79 \$
	Comité des métros et Congrès mondial de l'UITP	Genève	8 196,60 \$
	Sous-comité Matériel roulant de l'UITP	Prague	3 654,49 \$
	Visite des installations Primove de Bombardier	Francfort, Moscou	4 288,02 \$
Total			22 628,90 \$
LUC TREMBLAY	Comité des finances de l'UITP	Hambourg	2 142,99 \$
	Rencontre avec le MTQ	Québec	529,97 \$
Total			2 672,96 \$

NOM	RAISON DU VOYAGE	DESTINATION	TOTAL
ODILE PARADIS	Dévoilement d'AZUR à l'usine de La Pocatière	La Pocatière	221,07 \$
	Processus d'échange culturel avec Bruxelles Mobilité et la Société des transports intercommunaux de Bruxelles (STIB) et rencontre avec la Société du Grand Paris	Bruxelles & Paris	3 629,60 \$
Total			3 850,67 \$
PIERRE DAUPHINAIS	Dévoilement d'AZUR à l'usine de La Pocatière	La Pocatière	221,07 \$
	Rencontre avec Bombardier Transport	La Pocatière	243,11 \$
Total			464,18 \$
STÉPHANE FORGET	Colloque annuel de l'ATUQ	Gatineau	737,15 \$
	Congrès annuel de l'ACTU	St. John's	2 272,95 \$
	Congrès d'automne et Trans-Expo de l'ACTU	Calgary	2 092,98 \$
	Journée de sensibilisation au transport collectif à l'Assemblée nationale organisée par l'ATUQ	Ottawa	869,57 \$
	Mission en électromobilité	Munich & Dresde	3 802,81 \$
	Rencontre avec le MTQ	Québec	551,71 \$
	Rencontre avec Bombardier Transport	La Pocatière	263,21 \$
	Rencontre du comité exécutif de l'ACTU	Ottawa	309,90 \$
Total			10 900,28 \$
SYLVIE TREMBLAY	Congrès de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI)	Québec	489,73 \$
	Colloque annuel de l'ATUQ	Gatineau	220,75 \$
	Transit Board Member Seminar de l'APTA	Austin	1 801,72 \$
	Formation en gouvernance de société	Québec	446,42 \$
Total			2 958,62 \$
GRAND TOTAL			60 007,73 \$

L'éthique à la STM

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

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

- le travail d'équipe;
- la rigueur;
- le respect;
- la responsabilisation;
- la transparence.

IL DOIT SERVIR DE GUIDE AUX DÉCISIONS ÉTHIQUES POUR :

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

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

LE CODE D'ÉTHIQUE SPÉCIFIE NOTAMMENT QUE LA STM :

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

L'ENTREPRISE Y PRÉCISE SES ATTENTES ENVERS SES EMPLOYÉS EN LA MATIÈRE, SOIT :

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

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

DES GESTES CONCRETS FAVORISANT L'ÉTHIQUE

L'éthique est une valeur qui est bien ancrée dans la culture de la STM. Annuellement, le secrétariat général et Direction exécutive – 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 auquel ont participé plus de 2 960 employés à ce jour. Une première dans tout le secteur municipal québécois;
- de séances d'échange et de sensibilisation sur l'éthique animées par des représentants du Secrétariat général 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. On y retrouve notamment une série de situations où l'éthique doit être considérée et qui sont tirées du quotidien des employés, le tout présenté sous forme de questions et réponses.

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 à la Société. 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 ses 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 général procède à l'analyse de chaque déclaration d'intérêts et, lorsque leur contenu comporte des situations où il existe des enjeux éthiques, communique avec la personne pour lui offrir conseils et support.

Publié par la Société de transport de Montréal

Direction principale - Affaires publiques

800, rue De La Gauchetière Ouest

Bureau 9800

Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

This report is available in English.

stm.info

Vous pouvez également consulter

le *Rapport de développement durable 2013*,

le *Rapport financier 2013* ainsi que le *Budget 2014*,

le *Programme triennal d'immobilisations 2013-2015* et

le *Plan stratégique 2020* sur notre site Internet.

