

## ASSURER L'AVENIR DU TRANSPORT EN COMMUN

En cette année de renouvellement des conventions collectives, la STM a réussi à s'entendre avec les syndicats représentant les chauffeurs, les employés de bureau, les professionnels et les employés d'entretien. Des ententes de quatre ans ont été conclues et respectent le cadre de négociations approuvé par les membres du conseil d'administration.

Les événements de 2003, en particulier la grève des employés d'entretien en novembre, ont démontré que le transport en commun joue un rôle déterminant dans l'économie de la région métropolitaine et que pour des milliers de personnes – travailleurs, étudiants, personnes âgées – il demeure le seul moyen de se déplacer (33 % de la population montréalaise ne possède pas de voiture).

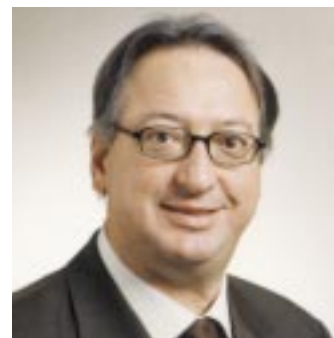
Pour pallier les inconvénients que la grève a fait subir à la clientèle du 17 au 23 novembre, les membres du conseil d'administration ont accepté de verser une compensation à la clientèle, une première à la STM. Les clients pouvaient donc se prévaloir d'une réduction de 5 \$ ou de 2,50 \$ à l'achat d'un titre de transport, une mesure qui a été très bien accueillie.

Malgré l'espoir que nous fondions, la problématique du financement du transport en commun n'est toujours pas réglée. Différentes actions ont été menées pour convaincre les paliers de gouvernement de l'importance d'allouer de nouvelles sources de revenus aux sociétés de transport, mais aucune mesure concrète n'a encore été prise. Pour pallier le manque à gagner de 18 M\$, la ville a augmenté sa contribution de 6 M\$, la STM a réduit ou reporté des dépenses pour un montant de 6 M\$ et s'est vue dans l'obligation d'imposer une deuxième hausse de tarifs en juillet pour augmenter ses revenus de 6 M\$. Ces décisions ont été déchirantes car elles ont un effet néfaste sur l'achalandage et sur la satisfaction de la clientèle. Pis, elles favorisent l'automobile qui ne cesse de gruger les parts de marché du transport en commun.

Si rien n'est fait, cette situation n'ira qu'en s'aggravant car les besoins en investissements pour les prochaines années sont évalués à quelque 3,3 milliards de dollars. La STM fait face à de grands défis pour maintenir en bon état ses infrastructures et moderniser ses équipements dont un bon nombre ont dépassé leur durée de vie utile. Le métro a été inauguré en 1966 et nécessite une cure de rajeunissement pour demeurer aussi fiable et sécuritaire. Il en va de même des installations qui servent à l'entretien majeur des autobus.

En 2003, la direction a entrepris de dresser le portrait de la situation, d'évaluer les besoins puis d'élaborer un plan d'affaires pour les cinq prochaines années. Ce plan présente très bien ce que la STM s'engagerait à faire pour améliorer les services et développer le transport en commun si elle bénéficiait d'un financement adéquat. Il montre aussi l'implacable réalité à laquelle elle sera confrontée si elle ne dispose pas de l'argent nécessaire pour investir dans son réseau.

Malgré ce contexte d'incertitude, nous avons poursuivi notre mission en offrant un service efficace, fiable et sécuritaire au meilleur coût possible. Au Réseau des autobus, 99 % du service planifié a été livré; au Réseau du métro, le nombre de déplacements retardés de plus de quatre minutes a diminué légèrement comparativement à l'année dernière et ce, malgré la désuétude des équipements. Des lignes d'autobus ont été créées ou améliorées afin de mieux répondre aux attentes des clients, des taxis collectifs ont été mis en service, 11 lignes d'autobus régulières ont été ajoutées au réseau accessible portant à 93 le nombre de lignes



Claude Dauphin



Pierre Vandelac

## MESSAGE DES DIRIGEANTS

que peuvent utiliser les personnes se déplaçant en fauteuil roulant, des outils d'information à la clientèle plus performants ont vu le jour et de grands projets ont continué de progresser dont le nouveau système de vente et de perception qui doit être implanté à la fin de 2006.

La bonne gestion de la STM a encore été reconnue par les agences de notation Standard & Poor's et Dominion Bond Rating Service (DBRS) qui lui ont respectivement accordé les cotes de crédit A + et A - 1 selon le type de titres financiers et A (élevée) pour sa dette à long terme.

Les résultats que nous avons produits dans un contexte particulièrement difficile démontrent bien la capacité de faire de la STM. Ils témoignent de l'engagement des administrateurs, des gestionnaires et des employés à réaliser notre indispensable mission. Imaginons ce que l'équipe pourrait faire si elle disposait des ressources nécessaires pour devenir encore plus performante... Nous espérons que les différents paliers de gouvernement nous donneront les moyens de nos ambitions et prendront prochainement des décisions qui assureront l'avenir du transport en commun.



Claude Dauphin  
Président du conseil d'administration



Pierre Vandelac  
Directeur général





**Monsieur Claude Dauphin**

Président  
Conseiller de la Ville de Montréal  
Président de l'arrondissement de Lachine



**Monsieur Marvin Rotrand**

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



**Monsieur Jacques Cardinal**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Président de l'arrondissement de  
Sainte-Genève/Sainte-Anne-de-Bellevue/L'Île-Bizard



**Monsieur John W. Meaney**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Président de l'arrondissement de Kirkland



**Monsieur Bernard Blanchet**

Conseiller d'arrondissement  
Arrondissement de Lachine



**Madame Yvette Bissonnet**

Conseillère de la Ville de Montréal  
Arrondissement de Saint-Léonard



**Monsieur Dominic Perri**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Arrondissement de Saint-Léonard



**Madame Brenda Paris**

Représentante des usagers du transport en commun



**Madame Marie Turcotte**

Représentante des usagers du transport adapté

**Monsieur Jacques Cardinal**

Président  
Conseiller de la Ville de Montréal  
Président de l'arrondissement de  
Sainte-Geneviève/Sainte-Anne-de-Bellevue/  
L'Île-Bizard

**Monsieur John W. Meaney**

Vice-président  
Conseiller de la Ville de Montréal  
Président de l'arrondissement de Kirkland

**Monsieur Pierre Vandelac**

Directeur général  
STM

**Monsieur Michel Bélanger, FCA**

Membre externe  
Conseiller en gestion financière

**Monsieur Robert Desforges, CA, Adm. A**

Membre externe  
Desforges, Germain, Gendron, CA

**Monsieur Marvin Rotrand**

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

**Madame Yvette Bissonnet**

Conseillère de la Ville de Montréal  
Arrondissement de Saint-Léonard

**Madame Brenda Paris**

Représentante des usagers du transport  
en commun

**Madame Marie Turcotte**

Représentante des usagers du transport  
adapté

**Monsieur Pierre Vandelac**

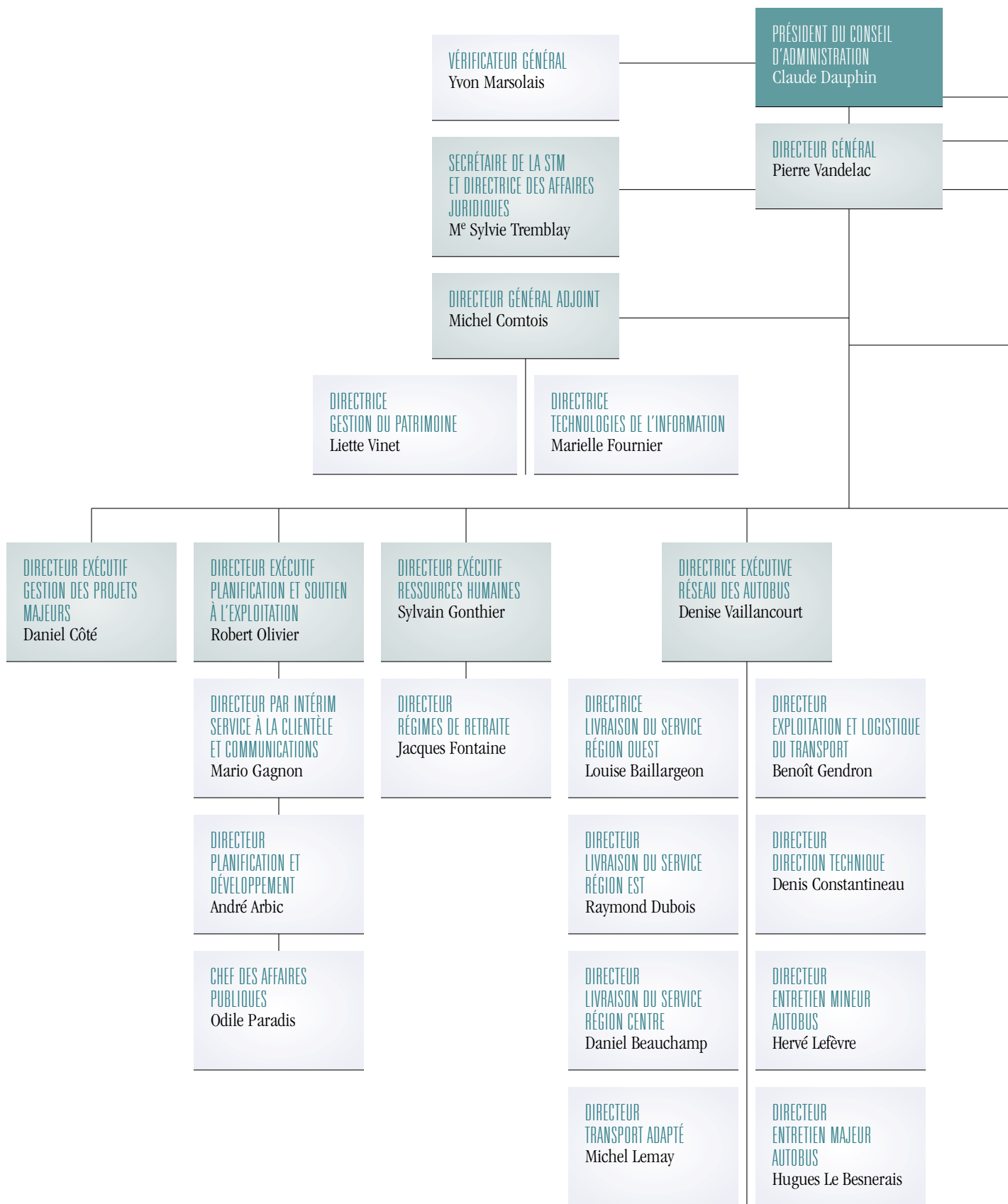
Directeur général  
STM

**Monsieur Robert Olivier**

Coordonnateur  
Directeur exécutif  
Planification et soutien à l'exploitation  
STM







ADJOINT AU PRÉSIDENT  
ET AU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
Jean-Michel Lévesque

ADJOINTE  
AU DIRECTEUR GÉNÉRAL  
Manon Desautels

PROTECTRICE DE LA PERSONNE  
Lorraine Pilon

DIRECTEUR EXÉCUTIF  
RÉSEAU DU MÉTRO  
Carl Desrosiers

TRÉSORIÈRE ET  
DIRECTRICE EXÉCUTIVE  
FINANCES ET APPROVISIONNEMENT  
Francine Gauthier

DIRECTEUR  
EXPLOITATION DES TRAINS  
André Poisson

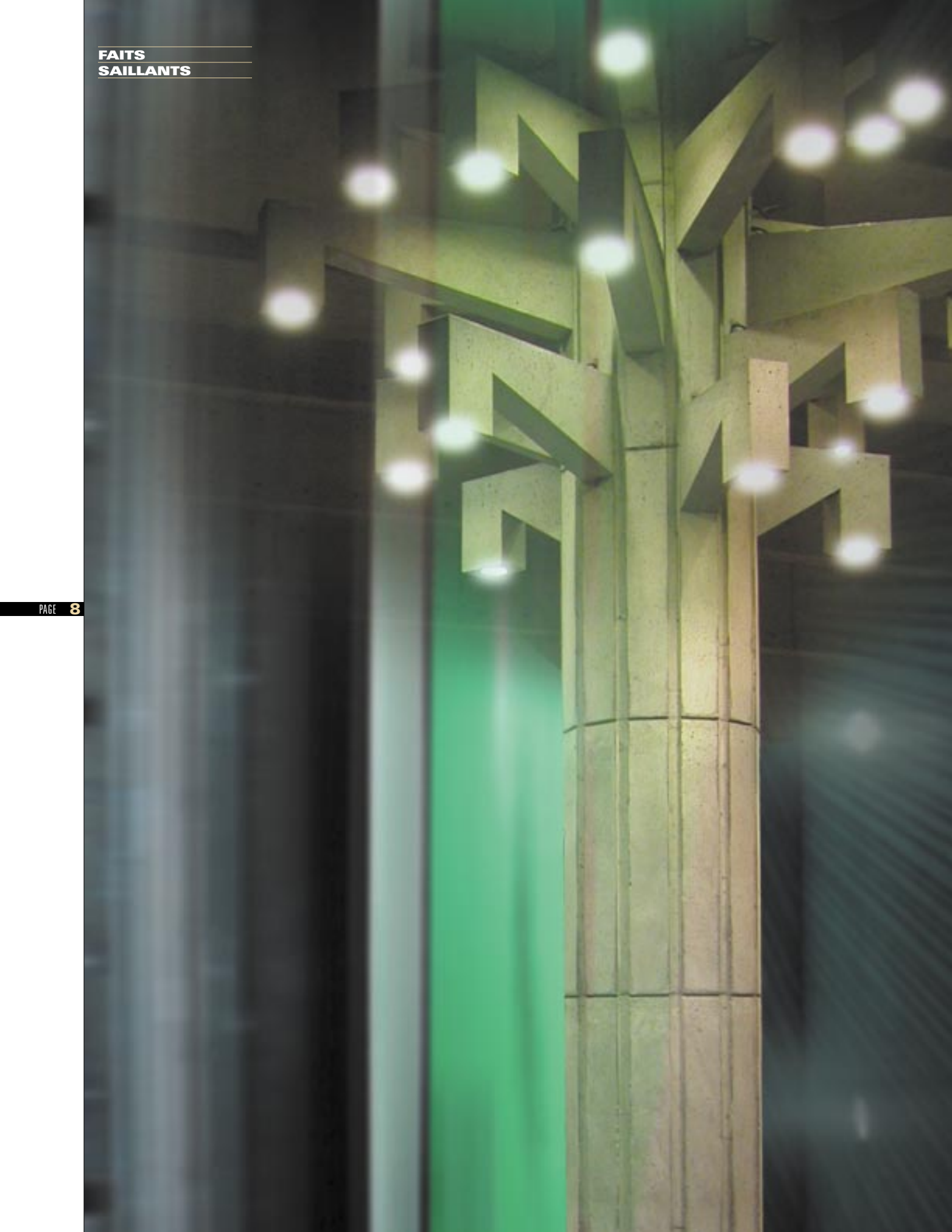
DIRECTEUR  
EXPLOITATION DES STATIONS  
ET SURVEILLANCE  
Serge Dupont

DIRECTEUR  
APPROVISIONNEMENT  
Pierre Rocray

DIRECTEUR  
ENTRETIEN DES  
ÉQUIPEMENTS FIXES  
Sylvain Duquette

DIRECTEUR  
ENTRETIEN DU MATÉRIEL  
ROULANT  
Claude Savage

DIRECTEUR  
INGÉNIERIE MÉTRO  
Dominique Lemay





## UN NOUVEAU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le 19 février, les membres du conseil d'administration ont approuvé la nomination de M. Pierre Vandelac au poste de directeur général de la STM. Comptable de formation, M. Vandelac possède une expérience de plus de 30 ans en gestion et connaît très bien le transport. Il a en effet été directeur général de la Société de transport de la Rive-Sud de Montréal de 1992 à 2001, et vice-président – Finances et administration à Aéroports de Montréal jusqu'à son entrée à la STM.

M. Vandelac a auparavant œuvré autant dans les secteurs privé que public. Il est entré en fonction au début du mois d'avril.

## PROTOCOLE DE KYOTO : LA STM PRÉSENTE UN MÉMOIRE

En février, le président du conseil, M. Claude Dauphin, et la directrice générale par intérim, Mme Francine Gauthier, ont présenté un mémoire dans le cadre des audiences publiques sur la mise en œuvre du protocole de Kyoto au Québec. Ce mémoire comprenait quatre recommandations, soit :

- que le transport en commun puisse compter sur de nouvelles sources de financement puisqu'il est démontré que depuis quelques décennies, il est en perte de vitesse dans la région de Montréal;
- que le gouvernement du Québec encourage et soutienne davantage les initiatives technologiques en transport en commun, tout comme celles qui concernent l'utilisation des autobus hybrides qui mettent à contribution des formes alternatives d'énergie non polluantes et des technologies qui réduisent le niveau des émissions polluantes lorsque le pétrodiesel est utilisé;
- que soient mis en place des politiques et des mécanismes pour densifier le territoire dans la périphérie de la ville centre, c'est-à-dire pour endiguer le phénomène de l'étalement urbain;
- que soient adoptées les mesures nécessaires pour favoriser le transfert modal de l'automobile vers le transport en commun.

Montréal a l'un des meilleurs réseaux de transport en commun en Amérique du Nord. Pour maintenir cette réputation, il faut d'abord investir dans la modernisation de ses infrastructures – 3,3 milliards de dollars pour les dix prochaines années –, puis améliorer les services et en développer de nouveaux. Autrement dit, pour contribuer à l'atteinte des objectifs de Kyoto, il faut non seulement maintenir les acquis, mais aussi accroître l'utilisation du transport en commun et assurer la pérennité de son financement.





## DÉCEPTION À LA SUITE DU RAPPORT DE LA COMMISSION NICOLET

C'est avec certaines réserves que les dirigeants de la STM ont reçu les conclusions du rapport de la Commission de consultation sur l'amélioration de la mobilité entre Montréal et la Rive-Sud présidée par M. Roger Nicolet. Ils sont d'avis que la Commission favorise théoriquement l'utilisation du transport en commun, mais que dans les faits, elle propose une augmentation de la capacité autoroutière. Ce faisant, elle ne valorise pas la mise en place d'un ensemble de solutions cohérentes, convergentes et coordonnées pour réussir à changer la mobilité et à assurer un développement durable, comme l'avait recommandé la STM.

En effet, lors de la présentation de son mémoire, la STM a expliqué que l'ajout d'un pont ou de toute autre voie de circulation routière ne constituait pas une solution, car cela ne ferait que repousser le problème. Améliorer la mobilité n'est pas une solution; il faut la changer. Il ne suffit plus d'adapter le réseau à nos besoins, il faut changer nos modèles d'aménagement urbain. Il faut donc modifier nos façons de nous déplacer et d'utiliser les infrastructures existantes afin de transformer ce lieu d'échanges qu'est la ville.

Malgré les hausses récentes de l'achalandage, la part modale du transport en commun dans la région de Montréal est passée de 23 % à 17 % entre 1987 et 1998, et ce résultat est le fruit d'une tendance lourde qui existe depuis le début des années 1950. Pour freiner cette tendance, il faut faire des choix en faveur du transport en commun et non de l'automobile qui ne cesse de gagner des parts de marché. C'est pourquoi la STM aurait souhaité que le rapport de la Commission Nicolet prenne résolument parti pour le transport en commun et pour son développement.

## MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA CHAMBRE DES COMMUNES

En novembre, M. Claude Dauphin, président du conseil d'administration, a présenté le mémoire de la STM aux membres du Comité permanent des finances de la Chambre des communes dans le cadre des consultations prébudgétaires 2003.

Intitulé *Faire le choix du transport en commun pour le développement durable de la société canadienne*, le mémoire propose une stratégie d'investissement dans le transport en commun. Parmi les recommandations, on retrouve la mise en place d'un programme de subventions aux investissements pour le maintien et le développement des infrastructures de transport collectif; le soutien du transport collectif en dédiant la taxe fédérale sur l'essence, du moins en partie, et en accordant aux organismes de transport une exonération de la taxe sur l'essence; l'adoption de mesures fiscales favorables aux utilisateurs du transport en commun.

Le cadre financier qui prévaut actuellement ne suffit plus à couvrir les besoins des organismes de transport pour préserver leurs actifs et maintenir leurs services. À cet égard, la STM propose au gouvernement fédéral une stratégie d'investissement afin de soutenir l'évolution des réseaux de transport collectif. M. Dauphin s'est dit confiant que le gouvernement fédéral saura prendre les décisions nécessaires pour favoriser la relance du transport en commun.

## À L'ÉCOUTE DE LA CLIENTÈLE

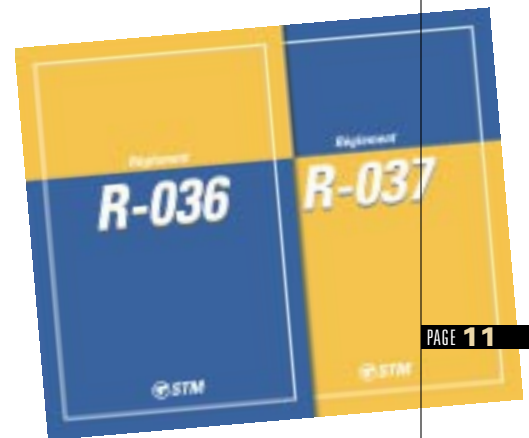
Le Comité de service à la clientèle a pour mandat de proposer au conseil d'administration des recommandations concernant, entre autres, l'orientation clientèle, les normes de qualité de service à la clientèle, certains grands projets d'amélioration du service, la structure tarifaire, les politiques d'information à la clientèle et des stratégies d'augmentation de l'achalandage. En plus de ses huit assemblées régulières, le comité a tenu deux consultations publiques, une en juin sur l'accessibilité au réseau autobus-métro pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et une autre en novembre sur le transport adapté. Ces consultations ont permis à des intervenants du milieu associatif et à des individus de faire connaître leurs attentes en ce qui a trait au service et d'échanger sur les problèmes que peuvent rencontrer ces clients.



## DEUX NOUVEAUX RÈGLEMENTS

Dans le cadre d'un processus d'harmonisation et d'actualisation de la réglementation entre les divers organismes de transport de la Communauté métropolitaine de Montréal, deux nouveaux règlements sont entrés en vigueur en septembre. Le règlement R-036, intitulé *Règlement concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la Société de transport de Montréal*, et le règlement R-037 intitulé *Règlement concernant les conditions au regard de la possession et de l'utilisation de tout titre de transport émis par la Société de transport de Montréal*, viennent remplacer les règlements CA-3, CA-105 et CA-105-1.

L'adoption de ces nouveaux règlements reflète la volonté de la STM, de la Société de transport de Laval, du Réseau de transport de Longueuil et de l'Agence métropolitaine de transport d'assujettir les personnes circulant dans ou sur leurs immeubles et véhicules aux mêmes règles de comportement et de sécurité.



## ENQUÊTE ORIGINE-DESTINATION 2003

De septembre 2003 à janvier 2004, une huitième enquête Origine-Destination a été réalisée dans la grande région métropolitaine de Montréal. Il s'agit d'une recherche par entrevues téléphoniques qui constitue la deuxième enquête en importance au Québec, après le recensement. Cette vaste enquête a pour but de tracer un portrait fidèle des déplacements faits par les résidents de la région, peu importe le moyen de transport utilisé, et vise l'ensemble des déplacements effectués au cours d'une journée de semaine.

Les enquêtes O-D sont réalisées environ tous les cinq ans et couvrent un territoire de plus en plus grand qui s'étend maintenant sur toute la région métropolitaine, des grandes villes de Montréal, Laval et Longueuil, en passant par les couronnes nord et sud. Pour les fins de cette enquête, 165 000 personnes faisant partie de 70 000 foyers ont été interviewées, soit 5 % des foyers de la région métropolitaine de Montréal. Chaque foyer sélectionné a répondu à une série de questions concernant notamment le nombre de personnes qui le composent ainsi que les itinéraires qu'elles ont suivis le jour précédant l'entrevue.

L'enquête O-D 2003 est une réalisation conjointe de l'Agence métropolitaine de transport, de l'Association des Conseils intermunicipaux de transport, du Réseau de transport de Longueuil, de la Société de transport de Laval, de la STM, du ministère des Transports du Québec et du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir du Québec. Des chercheurs de l'École Polytechnique de Montréal et de la firme Léger marketing y ont également participé. Les résultats de l'enquête O-D seront disponibles en 2004.







## UNE CLIENTÈLE MIEUX DESSERVIE

Malgré la conjoncture économique difficile pour l'entreprise, des efforts ont été consentis tout au long de l'année au Réseau des autobus afin de mettre en place de nouveaux services ou d'apporter des améliorations à des services existants, pour encore mieux répondre aux besoins de la clientèle. Dans cette optique, l'entreprise a aussi conclu ou renouvelé des partenariats financiers avec des instances municipales et des entreprises.

### **Ligne 127 – Maisonneuve-Rosemont**

Un service disponible l'automne et l'hiver, reliant la station de métro Assomption au Centre hospitalier Maisonneuve-Rosemont, mis en place grâce à une entente de partenariat financier avec l'établissement de santé.

### **Ligne 148 – Métrobus Maurice-Duplessis**

Créée en mars 2002, la ligne 148 – Métrobus Maurice-Duplessis offre aux résidents de Rivière-des-Prairies un lien rapide vers la station de métro Radisson et ce faisant, vers le centre-ville. Ce service a connu un succès instantané qui ne se dément toujours pas. Dès ses débuts il enregistrait quotidiennement un achalandage moyen de 1 300 clients qui est passé depuis à plus de 1 400. Le 25 août, le parcours de cette ligne a été modifié afin d'offrir un lien direct entre la station de métro Radisson et les parcs industriels Anjou et Rodolphe-Forget. Ce nouveau parcours remplace le service par taxi collectif offert dans ce secteur depuis octobre 1999.

### **Ligne 71 – Pitfield**

Renouvellement d'une entente de partenariat avec l'arrondissement de Saint-Laurent et la firme Liberty Sites afin d'offrir un service d'autobus en dehors des heures de pointe dans le parc industriel Trans-Canada.

### **Ligne 70 – Bois-Franc**

Mise en service le 6 janvier 1997, grâce à un partenariat financier avec Bombardier Immobilier ltée, la ligne 70 – Bois-Franc vise à combler de nouveaux besoins dans un secteur en plein développement. Ayant atteint la norme de rentabilité, elle a été intégrée au réseau régulier de la STM en mai 1999. Afin de mieux répondre aux besoins des travailleurs de ce secteur, le parcours de la ligne 70 a été prolongé dans son extrémité nord. Cette ligne n'étant auparavant en service qu'aux heures de pointe du matin et de l'après-midi, il a également été décidé d'en prolonger les heures d'opération afin d'offrir un service régulier de 6 h 30 à 18 h 30, du lundi au vendredi.

### **Ligne 174 – Côte-Vertu Ouest**

Instauré en mars 2001, ce service répondait, entre autres, aux besoins de déplacements en soirée des employés de Bombardier Aéronautique. Cette entreprise ayant décidé de ne pas renouveler le partenariat financier qui l'unissait à la STM, le service a été annulé à la fin du mois de mars. Cette ligne offre cependant toujours du service aux heures de pointe.

### **Ligne 21 – Carrie-Derick**

Mise en service à titre expérimental pour une période de trois mois en novembre 2002, afin de desservir les entreprises situées dans le Technoparc de Montréal, cette ligne n'a pas connu l'achalandage escompté et le service a cessé en février 2003.







### Taxi collectif L'Île-Bizard

Inauguré en novembre 2002, le service de taxi collectif venait répondre à un besoin de service de transport en commun des résidents du secteur est de l'île. Depuis le 9 juin, la zone desservie a été élargie afin d'offrir aussi ce service aux résidents des secteurs ouest et nord.

### Réseau de lignes accessibles

En 2003, 11 lignes régulières ont été ajoutées au réseau de lignes accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, portant le nombre de lignes accessibles à 93. L'intégration se poursuivra au cours des prochaines années et l'ambition de l'entreprise est de rendre la presque totalité des lignes de son réseau régulier d'autobus accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant d'ici la fin de 2005.

## MESURES PRÉFÉRENTIELLES POUR AUTOBUS

Le 5 février, la Ville de Montréal a donné son accord de principe à un projet d'implantation de mesures préférentielles pour autobus dans l'axe Beaubien et le corridor de l'Autoroute 25. Cet accord était conditionnel à la présentation du projet au ministère des Transports du Québec pour l'obtention d'une subvention couvrant 75 % des dépenses admissibles en vertu du Programme d'aide au transport en commun.

La STM assure plus de 25 000 déplacements par jour de semaine dans l'axe Beaubien et plus de 20 000 dans celui conduisant à l'Autoroute 25 en direction est. La mise en place de feux prioritaires, la création de voies réservées sur certains tronçons, le renforcement de la signalisation aérienne et au sol, l'allongement des zones d'arrêt à certaines intersections et des interventions ciblées pour régler certains problèmes de circulation permettraient aux clients de plusieurs lignes d'autobus desservant ces axes de gagner de 2 à 12 minutes par déplacement.



Ces mesures favorisant la circulation des autobus sans nuire à la circulation automobile sont évaluées à 1,9 M\$ pour l'axe Beaubien et à 638 000 \$ pour le corridor de l'Autoroute 25. La STM est confiante que le ministère des Transports appuiera ces demandes puisque les mesures proposées sont souples, complémentaires et efficaces et permettront d'améliorer le service et d'accroître l'achalandage du transport en commun.

## BILAN DU PROJET BIOBUS

Mené de mars 2002 à mars 2003, le projet BIOBUS a permis de démontrer, en conditions réelles d'exploitation, que l'utilisation du biodiésel est viable dans une région comme celle de Montréal, où les températures peuvent atteindre et même dépasser les  $-30^{\circ}\text{C}$  en hiver et qu'il est possible d'approvisionner en continu une société de transport de la taille de la STM. Le projet a également mesuré les impacts économiques et environnementaux liés à l'utilisation de ce carburant fabriqué à partir d'huiles végétales ou de graisses animales non comestibles récupérées et recyclées. Il a nécessité l'utilisation de 550 000 litres de biodiésel pur (24 % d'origine végétale, 28 % d'origine animale et 48 % à base d'huiles de friture) mélangés à des concentrations de 5 et de 20 %, soit le B5 et le B20, dans du pétrodiesel.

L'impact de l'utilisation du biodiésel par les sociétés de transport urbain sur les émissions annuelles de dioxyde de carbone ( $\text{CO}_2$ ) s'est avéré probant. En effet, l'utilisation du B5 et du B20 dans le cadre du projet a permis une réduction de l'ordre de 1 300 tonnes de  $\text{CO}_2$  pour les 155 autobus du Centre de transport Frontenac participant au projet. À titre indicatif, si du B20 avait été utilisé toute l'année par tous les autobus du Centre Frontenac, la réduction des émissions annuelles de  $\text{CO}_2$  aurait été de 2 100 tonnes. Elles auraient été de 22 000 tonnes pour l'ensemble de la STM, de 42 000 tonnes si toutes les sociétés de transport urbain du Québec avaient utilisé du B20 et de 171 500 tonnes pour l'ensemble du Canada. Par sa contribution à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, le biodiésel est donc un carburant de remplacement de premier choix pour le transport en commun sans compter qu'il participerait grandement à l'atteinte des objectifs du Protocole de Kyoto.

Compte tenu de son ampleur, le projet BIOBUS a été l'initiative la plus importante en son genre en Amérique du Nord. Il a ouvert la voie à une vision plus écologique des transports en commun et sert aujourd'hui de vitrine pour les sociétés de transport et les utilisateurs de leurs services. Il a été réalisé conjointement par l'Association canadienne des carburants renouvelables, la Fédération des producteurs de cultures commerciales du Québec, la Société Rothsay – Laurenco et la STM. Les gouvernements fédéral et provincial ont pour leur part alloué une contribution majeure au financement du projet, soit 515 000 \$ provenant d'Ottawa et 375 000 \$ de Québec.

Les résultats du projet étant concluants, la STM serait intéressée à convertir l'ensemble de son parc de véhicules au biodiésel. Deux conditions s'imposent cependant : que ce carburant ne lui coûte pas plus cher que le pétrodiesel et que son approvisionnement soit garanti. La deuxième condition ne devrait pas causer problème puisque la Société Rothsay – Laurenco se dit capable d'assurer l'approvisionnement de tout le parc de la STM. Il est donc impératif que le gouvernement du Québec détaxe le biodiésel de façon à en promouvoir l'utilisation et à contribuer ainsi à l'atteinte des objectifs du protocole de Kyoto.





### EXPÉRIMENTATION D'AUTOBUS HYBRIDES

Dans le cadre de son programme de démonstration en transport urbain, Transports Canada a retenu le projet des sociétés de transport de l'Outaouais et de Montréal et lui a accordé une subvention pouvant s'élever jusqu'à 8,8 M\$. Ce projet de plus de 30 M\$ vise à introduire, à Gatineau et à Montréal, des autobus hybrides qui seront propulsés par de l'électricité et un carburant écologique. Pour le réaliser, les sociétés doivent toutefois obtenir l'appui financier du gouvernement du Québec ainsi que de fournisseurs et de partenaires privés.

Si les deux sociétés de transport réussissent à obtenir rapidement le financement nécessaire, 11 autobus articulés et propulsés par du biodiésel et de l'électricité rouleront sur la ligne 105 – Sherbrooke, à Montréal, en 2005. Selon les évaluations, ils pourraient contribuer à diminuer la consommation de carburant d'au moins 33 % et à réduire les gaz à effet de serre de 1 500 tonnes, soit l'équivalent de la production de 626 voitures.

Différents facteurs ont motivé le choix de la ligne 105 pour cette expérimentation : elle est courte (4 kilomètres); elle est très achalandée (plus de 4 millions de déplacements par année); elle offre une fréquence élevée de passages et elle permet l'intermodalité avec le métro et les trains de banlieue (en se rabattant à la station de métro Vendôme et aux gares Vendôme et Montréal-Ouest de la ligne Montréal-Rigaud).

Les élus de l'arrondissement Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce qui ont appuyé ce projet de démonstration se sont réjouis de cette nouvelle et espèrent que le gouvernement du Québec acceptera de le financer, puisque sa réalisation aura des impacts positifs sur la qualité de l'air et la santé des Montréalais.

### PARTENARIAT TECHNOLOGIQUE ENTRE LA STM ET PRÉVOST CAR

Agissant comme mandataire des huit autres sociétés de transport membres de l'Association des transporteurs urbains du Québec (ATUQ), la STM a signé en septembre 2002 un important contrat avec la compagnie Nova Bus, une division de Prévost Car. Ce contrat prévoit la livraison entre 2003 et 2007 de 825 nouveaux autobus à plancher surbaissé, dont 382 à la STM. À la suite de l'octroi de ce contrat, Prévost Car et la STM ont décidé de créer un partenariat technologique visant à améliorer le fonctionnement de l'autobus à plancher surbaissé fabriqué à Saint-Eustache. Cet ambitieux projet a vu le jour grâce à une subvention de 8,1 millions de dollars versée par le gouvernement du Québec.

### Le véhicule de l'avenir

Pour gérer ce programme de recherche et de développement, Prévost Car a mis sur pied une nouvelle filiale, Dévelobus. Celle-ci est dirigée par des représentants de Prévost Car, de la STM et des autres organismes publics de transport en commun. L'aide gouvernementale servira à financer les travaux pour les cinq prochaines années.

Le programme Dévelobus repose sur cinq objectifs précis : réduire les coûts de fonctionnement et d'entretien de l'autobus à plancher surbaissé produit par Nova Bus, améliorer sa fiabilité, le rendre plus attrayant auprès de la clientèle, réduire son poids et enfin diminuer son coût de fabrication. Pour atteindre ces objectifs, un certain nombre de projets seront mis de l'avant au cours des prochaines années. Avec ce programme, la STM désire s'assurer que la prochaine génération d'autobus à plancher surbaissé saura répondre aux besoins exprimés par la clientèle et les employés.



## IMPLANTATION D'ACCÈS 5 AU TRANSPORT ADAPTÉ

Le 2 septembre, après des années de préparatifs, le progiciel ACCÈS 5 prenait finalement la relève de la version d'ACCÈS implantée en 1984 dont la technologie ne permettait plus au Centre de transport adapté de faire face à la croissance toujours grandissante. C'est en 2001 que la STM obtenait le financement de 8,4 M\$ nécessaire à la réalisation de cet important virage technologique.

L'implantation d'ACCÈS 5 visait essentiellement trois grands objectifs : améliorer le service à la clientèle, réduire les coûts et assurer une hausse du nombre de déplacements. Outre ces trois objectifs, ACCÈS 5 permet une amélioration de la gestion des demandes d'admissibilité, de la gestion des réservations de groupe et du suivi des opérations sur la route. De plus, le mariage de la téléphonie IP et d'ACCÈS 5 offre une nouvelle alternative aux clients du Transport adapté puisqu'ils peuvent maintenant effectuer une multitude de transactions par l'entremise d'un système de réponse vocale.

Un virage technologique d'une telle ampleur implique toujours certains ajustements. Le départ ne s'est pas fait sans heurts et la clientèle a rapidement fait connaître ses inquiétudes. Par ailleurs, l'équipe du Centre de transport adapté s'est vite familiarisée avec le nouveau système et les choses vont rondement depuis, comme en fait foi l'atteinte des objectifs après seulement quelques mois d'opération :

- réduire l'effort annuel requis au centre d'appels d'environ 19 000 heures;
- réduire la moyenne du nombre de tentatives pour rejoindre le centre d'appels à moins de trois;
- permettre à un téléphoniste de compléter une demande de réservation occasionnelle en une moyenne de 90 secondes;
- permettre à un client de faire une requête multiple en composant un numéro unique;
- permettre à un client d'obtenir la confirmation d'un horaire régulier en temps réel;
- donner accès à nos clients à un système de réponse vocale.

## RECORD D'APPELS AU CCA

Le Centre de coordination des autobus a pour mission d'assurer la sécurité de la clientèle et des chauffeurs, d'organiser la gestion des événements sur le réseau des autobus et d'informer la clientèle de l'état du service via le système *TELBUS* (remplacé par *AUTOBUS* en novembre). Il est en opération 24 heures sur 24, 365 jours par année et 23 employés y œuvrent. En temps normal, 600 appels y sont traités en moyenne chaque jour. Le 24 février, en raison des mauvaises conditions climatiques, un record a été établi alors que 1 288 appels ont été reçus. Plusieurs rues étaient en effet inaccessibles aux autobus en raison des fortes accumulations de neige et des automobiles mal stationnées et les parcours de plusieurs lignes ont alors dû être modifiés. En 2003, le CCA a géré 191 715 événements alors qu'en 2002 le nombre s'établissait à 168 602.



186 LIGNES D'AUTOBUS (DONT 20 EN SERVICE DE NUIT)

11 VOIES RÉSERVÉES COUVRANT 45,5 KILOMÈTRES

### PARC DE VÉHICULES

Autobus standards	798
Autobus à plancher surbaissé	792
Minibus de transport adapté	93
Minibus urbains	5

### PONCTUALITÉ DES AUTOBUS

<i>Performance exprimée en %</i>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Objectif (– 1 min. + 3 min.)	78,9	82,1	81,6

### KILOMÈTRES PARCOURUS

Autobus	69 697 548
Minibus de transport adapté	3 190 066

### ACCIDENTS AVEC DOMMAGES IMPLIQUANT UN AUTOBUS OU UN MINIBUS

	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
	2 897	3 153	2 704	2 659	3 145

### LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES

*(Acbaladage moyen quotidien un jour de semaine)*

1.	80 – Avenue du Parc	15 100
	165 – Côte-des-Neiges	21 500
	535 – Voie réservée du Parc/Côte-des-Neiges	<u>36 000</u>
		<b>72 600</b>
2.	67 – Saint-Michel	<b>42 200</b>
3.	139 – Pie-IX	30 500
	505 – Voie réservée Pie-IX	<u>6 700</u>
		<b>37 200</b>
4.	121 – Sauvé/Côte-Vertu	<b>36 100</b>
5.	69 – Gouin	<b>30 600</b>

### LIVRAISON DU SERVICE PLANIFIÉ

*(Nombre d'heures de service réellement livrées par rapport aux heures planifiées)*

99,38 %







### 37 ANS ET TOUJOURS FIABLE

Au début des années 1990, le métro de Montréal subissait environ 1 000 pannes par an. Ce nombre est passé à un peu plus de 800 ces dernières années, une diminution remarquable si l'on considère que les équipements du métro ont beaucoup vieilli durant cette période. C'est notamment le cas du matériel roulant, un des plus vieux au monde. Les 336 voitures originales du métro de Montréal, les MR-63, ont parcouru plus de trois millions de kilomètres chacune depuis 37 ans! Quant aux 423 voitures de type MR-73, en service depuis 27 ans, elles ont parcouru plus de deux millions de kilomètres chacune. Et pourtant, ces voitures sont capables de rouler en moyenne plus de 250 000 km entre chaque panne, bien au-delà de la norme de 150 000 km reconnue mondialement.

Le métro de Montréal est réputé à travers le monde pour l'excellence de son entretien. Les employés sont extrêmement compétents et les ingénieurs suivent de près l'évolution de chaque système du réseau. Plusieurs pièces d'origine sont aujourd'hui introuvables auprès du fournisseur initial, ce qui oblige à développer un marché québécois pour les produire, comme les pare-brise des MR-63 qui sont fabriqués par un fournisseur en Beauce.

### Des changements inévitables

Ces statistiques démontrent que la STM est en contrôle de ses équipements d'exploitation du métro. Mais qu'en sera-t-il dans dix ans, au moment où ces mêmes équipements auront dépassé leur durée de vie utile? Lorsque les équipements commencent à faillir, ils le font de façon exponentielle. Le métro de Montréal a vécu sa jeunesse, il a vécu sa maturité et maintenant, il va vivre une phase de remplacement. Au cours des dix prochaines années, la plupart des équipements devront être changés en même temps. Il s'agit d'un gros défi au niveau financier et au niveau logistique, mais aussi d'une excellente opportunité de revoir nos façons de faire. L'ajout de caméras et de détecteurs de mouvement, par exemple, va entraîner une diminution marquée des méfaits dans le métro. Évidemment, tous ces nouveaux équipements entraîneront des coûts importants, plus de deux milliards de dollars sur dix ans.

Normalement, les sociétés de transport retirent leurs voitures de métro après trente ans de service. Avec une rénovation à mi-vie, comme ce fut le cas pour les MR-63, elles peuvent être retirées à trente-cinq ou même à quarante ans. Si on donnait aujourd'hui le feu vert pour procéder au changement des 336 voitures MR-63, un prototype serait prêt en 2009 et les derniers trains seraient livrés vers 2012, alors que les MR-63 auront atteint 46 ans. C'est pourquoi il faut prendre la décision de les remplacer dès maintenant. Tout retard aura des conséquences importantes à long terme sur la fiabilité du métro.

### DISTRIBUTION DU JOURNAL MÉTRO : LA STM GAGNE SA CAUSE

Le 8 août, la Cour supérieure du Québec rendait un jugement favorable pour la STM dans la cause l'opposant à la Corporation Sun Media inc. concernant l'exclusivité accordée à Publications Métropolitaines inc., un partenariat regroupant Médias Transcontinental inc., Metro International S.A. et Gesca ltée, pour la distribution d'un journal gratuit dans le métro. Dans son jugement, le magistrat a rejeté l'action de Sun Media inc. alléguant une violation de son droit à la liberté de presse et a confirmé la validité de l'entente d'exclusivité octroyée par la STM.



C'est avec satisfaction que les dirigeants de la STM ont accueilli ce jugement car leurs préoccupations principales dans ce dossier étaient la sécurité des voyageurs et la fiabilité du service et le jugement reconnaît que pour répondre aux normes de sécurité de l'entreprise, un seul journal gratuit peut être distribué quotidiennement dans le réseau du métro.

Pour les dirigeants, ce jugement est aussi une bonne nouvelle pour la clientèle car elle pourra continuer de profiter de ce petit extra qui agrmente ses déplacements en lui permettant de s'informer, tout en voyageant en toute quiétude. Il confirme de plus que la STM a agi en toute légalité et avec éthique, dans le respect des règles d'affaires, en négociant une entente avantageuse d'un point de vue économique, dans l'intérêt de l'entreprise et donc de ses clients. La Corporation Sun Média a cependant interjeté appel à la suite de ce jugement.

Distribué gratuitement dans toutes les stations du réseau du métro depuis le 1<sup>er</sup> mars 2001, le journal *Métro* a vite gagné la faveur de la clientèle et est maintenant lu quotidiennement par plus de 205 000 personnes. La page *Info STM* dont dispose l'entreprise à l'intérieur du journal constitue un lien privilégié avec la clientèle qui peut ainsi être rejointe directement alors qu'elle se trouve dans nos installations. Cette page s'avère un excellent moyen d'informer les clients et de faire la promotion de nos services.

### AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION AUX VOYAGEURS

Afin d'améliorer la communication aux voyageurs et aux employés du métro, des modifications ont été apportées aux messages diffusés dans les stations. Tout d'abord, trois timbres sonores différents ont été ajoutés au début de chaque annonce afin de déterminer de quelle type de message il s'agit. Une nouvelle voix a aussi fait son apparition dans le métro. Il s'agit de celle de la comédienne Michèle Deslauriers, qui a été choisie pour sa clarté et sa précision.

En attendant l'installation d'un nouveau système de communication dans le métro, ces améliorations aideront la clientèle à mieux comprendre ce qui se passe lors d'un ralentissement ou d'une interruption de service.

### UN BIJOU ARCHITECTURAL RESTAURÉ

Le 4 septembre, en présence de la présidente-directrice générale de la Régie autonome des transports parisiens (RATP), Mme Anne-Marie Idrac, la STM et le Quartier international de Montréal (QIM) procédaient à la réouverture officielle de l'entrée de la station Square-Victoria ornée d'un entourage de l'architecte français Hector Guimard.

Prêté au métro de Montréal par la RATP en 1966, cet élément architectural, constitué de pièces provenant de plusieurs entoursages datant des débuts du métro de Paris, a été installé à la station Square-Victoria en 1967. Dans le cadre des travaux de réaménagement du square Victoria, il a été entièrement rénové avec le concours du QIM et de la RATP. Grâce à cette rénovation, l'entourage est maintenant en tout point conforme à ceux qui se trouvent dans la ville lumière. Mme Idrac a d'ailleurs profité de l'occasion pour annoncer que, dans le cadre d'un programme d'échange culturel entre les deux sociétés de transport, l'entourage était désormais officiellement la propriété de la STM.

Les deux globes de verre des luminaires étant les seuls d'origine subsistant, la STM a fait don de l'un d'eux à la RATP. L'autre globe, ainsi qu'un écusson de l'entourage, ont été confiés au Musée des beaux-arts de Montréal qui exposera ces pièces typiques du style Art Nouveau.







## STATION LONGUEUIL—UNIVERSITÉ-DE-SHERBROOKE

Le 26 septembre, la STM a officialisé le changement du nom de la station Longueuil en celui de Longueuil—Université-de-Sherbrooke. Les membres du conseil d'administration de la STM avaient approuvé ce changement en novembre 2002. Ils répondaient ainsi favorablement à la demande de l'Université de Sherbrooke qui possède un campus à proximité de la station depuis près de 15 ans et qui est implantée en Montérégie depuis plus de 40 ans. Cette institution voit donc désormais son nom associé au réseau du métro de Montréal à l'instar de l'Université du Québec à Montréal (station Berri-UQAM), de l'Université de Montréal (station Université-de-Montréal), de l'Université McGill (station McGill) et de l'Université Concordia (station Guy-Concordia).

La Commission de toponymie du Québec a officialisé le changement de nom le 13 août 2003, jugeant que le Campus de l'Université de Sherbrooke occupe une place importante à Longueuil. En effet, les 10 000 personnes qui y sont rattachées, dont 9 500 étudiants et stagiaires, et toutes les facultés qui y offrent de l'enseignement et y effectuent de plus en plus de recherche concourent à l'essor du Montréal métropolitain. L'entente intervenue entre la STM et l'Université de Sherbrooke prévoit que cette dernière assumera les coûts générés par ce changement.

## RECHERCHE SCIENTIFIQUE DANS LE MÉTRO

En février, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) a entrepris une importante recherche scientifique dont les résultats contribueront à identifier des pistes pour réduire les risques de troubles musculo-squelettiques et améliorer la conception des postes de travail des opérateurs de métro.



Cette recherche, d'une durée de deux ans, consiste notamment à mesurer les vibrations auxquelles sont exposés les opérateurs et à définir les caractéristiques des vibrations propres aux motrices. Afin de procéder à l'étude dans des conditions d'opération réelles, une loge d'une voiture de métro équipée des instruments de mesures nécessaires au travail des chercheurs a été aménagée et mise en service.

Les résultats de cette recherche aideront la STM à établir un cahier des charges qui identifiera les exigences de conception des sièges, des loges et des suspensions des voitures de métro et pourront être utilisés par les fabricants pour mieux concevoir leurs produits.

4 LIGNES TOTALISANT 66 KM DE VOIE ET DESSERVANT 65 STATIONS

PARC DE 759 VOITURES DONT 336 MR-63 ET 423 MR-73

KILOMÈTRES PARCOURUS (SERVICE À LA CLIENTÈLE) : 58 172 096

### STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES

1.	McGill	11 490 142
2.	Berri-UQAM	11 252 775
3.	Henri-Bourassa	8 414 311
4.	Guy-Concordia	7 287 573
5.	Longueuil–Université-de-Sherbrooke	6 957 232

### JOURNÉE LA PLUS ACHALANDÉE

Le jeudi 20 mars avec 810 736 entrées.

### FIABILITÉ

Nombre d'incidents de 5 minutes et plus

Causes	2002	2003	%
Méfais, personnes malades	434	455	4,8
Matériel roulant	220	234	6,4
Exploitation des trains	62	82	32,3
Équipements fixes	52	67	28,8
Causes externes	28	27	-3,6
Divers	9	17	88,9
<b>Toutes les causes</b>	<b>805</b>	<b>882</b>	<b>9,6</b>

### PONCTUALITÉ (NORME : 0 À 4 MIN.) : 97,8 % DES CLIENTS ARRIVENT À L'HEURE

Nombre de déplacements retardés de plus de 4 minutes\*

Causes	2002	2003	%
Méfais, personnes malades	2 585 465	2 521 721	-2,5
Matériel roulant	1 407 128	1 420 812	1
Exploitation des trains	313 120	336 040	7,3
Équipements fixes	296 682	323 238	8,9
Causes externes	233 927	168 049	-28,2
Divers	35 876	63 906	78,1
<b>Toutes les causes</b>	<b>4 872 198</b>	<b>4 833 766</b>	<b>-0,8</b>

\* Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré plus de 218,7 millions de déplacements en 2003.





## UNE MESURE APPLAUDIE . . . PUIS ANNULÉE

C'est avec enthousiasme que la STM saluait en mars la décision du gouvernement du Québec d'inclure dans son budget 2003-2004 des allègements fiscaux concernant les titres de transport mensuels. L'instauration de telles mesures avait en effet été suggérée, autant au gouvernement provincial qu'au fédéral, par la STM et d'autres organismes. Ces allègements ne pouvaient que favoriser l'utilisation du transport en commun. Malheureusement, le nouveau gouvernement élu en avril décidait de ne pas inclure cette mesure dans son budget.

## MANQUE À GAGNER DE 18 MILLIONS \$

Faisant face à un manque à gagner de 18 M\$ dans son budget 2003, le président du conseil, M. Claude Dauphin, a demandé en mai un effort additionnel à la Ville de Montréal, à la STM et aux clients afin de redresser la situation. Ainsi, la Ville de Montréal a ajouté 6 M\$ à sa contribution 2003, la STM s'est engagée à récupérer 6 M\$ sans toutefois toucher à l'offre de service et les voyageurs ont dû subir une deuxième hausse des tarifs en 2003.

### Des mesures qui ne se sont pas concrétisées

M. Dauphin a rappelé qu'un manque à gagner de 15,5 M\$ figurait déjà au Budget 2003 qui a été approuvé en novembre 2002. La STM avait alors bon espoir que quelques-unes des mesures du rapport Bernard soient mises en place et lui permettent de récupérer certaines sommes. Comme Québec n'a pas encore donné suite aux recommandations de M. Bernard, les sommes anticipées ne se sont pas matérialisées. Pour expliquer les 2,5 M\$ manquants, précisons que la STM a terminé 2002 avec un surplus inférieur de 1,2 M\$ au montant de 14 M\$ qu'elle avait déjà prévu dans ses revenus reportés de 2003 et que l'Agence métropolitaine de transport ne lui a pas versé la totalité de l'aide métropolitaine qu'elle s'attendait de recevoir.

C'est donc dans ce contexte que la Ville de Montréal a augmenté sa contribution au transport en commun de 6 M\$. D'autre part, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2003, tous les tarifs ont affiché des hausses à l'exception du paiement en espèces à tarif réduit. Malgré cette deuxième hausse, les tarifs de la STM figurent toujours parmi les plus bas en Amérique du Nord. Au chapitre du rabais de 48 % accordé aux détenteurs de titres à tarif réduit, elle demeure, et de loin, la plus compétitive.

## PROJET VENTE ET PERCEPTION : UNE ÉTAPE IMPORTANTE EST FRANCHIE

En juillet, la STM, mandatée par l'Agence métropolitaine de transport (AMT), la Société de transport de Laval (STL), le Réseau de transport de la Capitale (RTC), le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et le Conseil intermunicipal de transport de Sorel-Varennes, a adjudé deux importants contrats dans le dossier de la vente et de la perception dans les transports en commun. Le premier a été accordé à la firme Ascom Monétel S.A. pour l'acquisition d'un système central incluant les équipements et logiciels pour un montant total de 83 M\$. Le deuxième, consistant en l'achat de boîtes de perception électroniques pour les autobus de la STM et de la STL, a été confié à GFI Genfare, pour un montant de 50,6 M\$. Ces firmes ont été retenues après un processus d'appel d'offres public qui a été lancé le 2 juillet 2002.





Exemples de cartes à puce utilisées à travers le monde

### Une carte maîtresse

En plus de bénéficier d'un meilleur pouvoir d'achat, les partenaires se sont regroupés afin d'offrir aux clients un système commun, véritablement intégré, convivial et compatible, bref, plus performant. La carte à puce sera donc utilisée dans les réseaux participants et aura une apparence commune. Elle supportera les abonnements ainsi que tous les titres à tarif réduit (incluant les titres à tarif intermédiaire), puisqu'elle intégrera la carte d'identité qui donne droit à ce privilège. De ce fait, elle permettra un meilleur contrôle et facilitera le travail des employés lors de la perception. Certaines entreprises de transport, dont la STM, introduiront également une carte magnétique qui servira de support aux tickets unitaires, à la correspondance et aux passages multiples à tarif ordinaire. Rappelons que le paiement en espèces sera toujours possible.

Les activités de vente et de perception seront quant à elles automatisées et opérées par chacun des partenaires. De plus, des distributrices de titres seront disponibles dans les stations de métro, dans les gares de trains de banlieue desservies par l'AMT, dans les agences autorisées de la région métropolitaine de Montréal et à la Société des traversiers de Québec (lien Québec-Lévis) afin d'assurer leur disponibilité en tout temps.

### Une valeur ajoutée pour tous

Ce vaste projet de modernisation profitera autant aux clients, aux employés qu'aux organismes participants puisqu'il vise, entre autres, à faciliter et à simplifier le processus d'achat et d'utilisation des titres, à offrir une plus grande variété de titres mieux adaptés aux besoins de la clientèle, à assurer l'intégration tarifaire régionale ainsi qu'à réduire le manque à gagner résultant de la fraude. De plus, le système central de gestion de l'information, qui sera partagé avec les réseaux participants, favorisera une mise en commun des façons de faire, ce qui générera des économies significatives.

Signalons enfin que la maîtrise d'œuvre du projet a été confiée à la STM qui a le mandat de coordonner l'ensemble des travaux avec les partenaires. Compte tenu de l'envergure du projet, une douzaine d'équipes pluridisciplinaires ont été formées au sein desquelles chaque organisme de transport est représenté.

### Répartition des investissements par partenaire

	Système de vente et perception Ascom Monétel S.A.	Boîtes de perception autobus GFI Genfare	Total
STM (Montréal)	67 899 599 \$	44 889 145 \$*	112 788 743 \$
AMT (région de Montréal)	7 636 132 \$**		
RTC (Québec)	4 163 214 \$		
RTL (Longueuil)	2 495 289 \$		
STL (Laval)	557 076 \$	5 673 669 \$*	6 230 745 \$
CIT Sorel-Varennes	312 377 \$		
<b>TOTAL</b>	<b>83 063 687 \$</b>	<b>50 562 814 \$</b>	<b>133 626 501 \$</b>

\* 1 597 boîtes pour la STM et 220 pour la STL.

\*\* Dont 6 861 587 \$ pour les trains de banlieue et 774 545 \$ pour le prolongement du métro à Laval.

Ces investissements ont été approuvés par les membres des conseils d'administration des six entreprises participantes qui ont autorisé des règlements d'emprunt pour financer ce projet.

## LA STM A TOUJOURS LA COTE !

Encore une fois, deux importantes agences de notation financière, Standard & Poor's et Dominion Bond Rating Service (DBRS), ont accordé une bonne note à la STM. En effet, la firme DBRS a confirmé les cotes de crédit de la Société, notamment la cote A (élevée) pour sa dette à long terme. L'agence de notation estime que la situation opérationnelle de la STM est demeurée solide en 2002.

Pour sa part, la firme Standard & Poor's a confirmé la qualité de crédit de la STM en maintenant ses cotes A + et A-1 selon le type de titres financiers. En dépit de l'accroissement des besoins en investissement de la Société, la firme prévoit une période de stabilité en raison du raffermissement de l'économie locale, de la stabilisation des contributions municipales et des nouvelles sources de financement potentielles. Elle a souligné dans son rapport le rôle important que joue la STM à titre de fournisseur d'un service essentiel dans la plus grande région métropolitaine du Québec.

## BUDGET 2004

En hausse de 5 % par rapport à celui de 2003, le budget 2004 s'élève à 811,3 M\$ et comprend une contribution de 263 M\$ de la Ville de Montréal, soit une augmentation de 26 M\$ depuis la création de la nouvelle ville. Il anticipe une aide financière de Québec de 20,3 M\$ et prévoit une augmentation de tarif de 10 %, étant donné que le gouvernement n'a pas encore donné suite à son engagement de prendre une décision sur le nouveau cadre financier des sociétés de transport.

Différents facteurs expliquent cette hausse des dépenses de l'ordre de 5 % : l'augmentation de la rémunération (9,4 M\$), les améliorations et l'optimisation du service (3,5 M\$), les ajustements liés au calendrier d'une année bissextile (3 M\$), l'indexation de certaines primes d'assurances collectives (2,2 M\$), l'indexation des biens et services, en particulier du coût de l'énergie (2,1 M\$) et des assurances responsabilités (1,5 M\$) et enfin, l'augmentation du service de la dette autobus-métro (8,5 M\$) en lien avec l'importance des investissements à prévoir pour assurer la fiabilité et l'intégrité du service.

## LA STM COMPENSE SA CLIENTÈLE

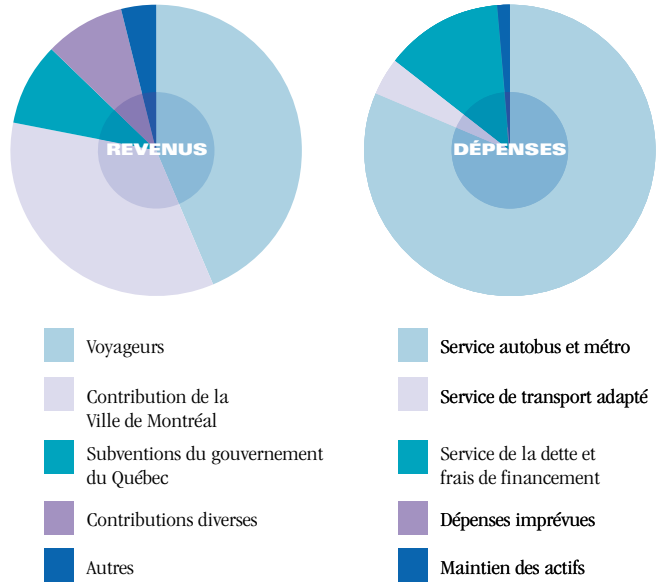
Le conseil d'administration a approuvé des compensations afin de pallier les inconvénients que la grève des employés d'entretien a fait subir à la clientèle du 17 au 23 novembre. Ainsi, les personnes qui avaient acheté une CAM hebdo pour cette semaine ont pu recevoir 5 \$ (tarif ordinaire) ou 2,50 \$ (tarif réduit). Entre le 8 et le 19 décembre, la STM a remboursé 4 944 détenteurs de cartes à tarif ordinaire et 302 détenteurs de cartes à tarif réduit. Les détenteurs d'une carte mensuelle (CAM) ont eu droit à une réduction de 5 \$ (tarif ordinaire) ou de 2,50 \$ (tarif réduit) à l'achat de leur carte du mois de février 2004. Ceux qui ne désiraient pas se procurer la CAM de février ont reçu une compensation en argent. C'est la première fois que la STM offre une compensation du genre. C'est une façon pour l'entreprise de dire à ses clients qu'ils sont importants.

La décision de compenser les détenteurs de CAM en février 2004 a été motivée par les raisons suivantes. D'abord, au moment où la mesure a été approuvée par le conseil d'administration, la carte du mois de décembre était déjà en vente dans le réseau. Puis, en janvier, la STM vend 20 000 cartes mensuelles de moins en raison des congés scolaires et de la période des Fêtes. Or, dans un souci d'équité envers sa clientèle, la STM a plutôt opté pour accorder la réduction de 5 \$ ou de 2,50 \$ en février.





■ <b>REVENUS</b> (en milliers de dollars)	
Voyageurs	334 771
Contribution de la Ville de Montréal	263 000
Subventions du gouvernement du Québec	70 766
Contributions diverses	66 227
Autres	29 673
	<b>764 437</b>
■ <b>DÉPENSES</b> (en milliers de dollars)	
Service autobus et métro	623 611
Service de transport adapté	31 148
Service de la dette et frais de financement	99 292
Dépenses imprévues	36
Maintien des actifs	10 047
	<b>764 134</b>
■ <b>SURPLUS</b> (en milliers de dollars)	<b>303</b>



<b>GRILLE TARIFAIRE</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003 (janvier)</b>	<b>2003 (juillet)</b>
<b>CAM</b>						
Tarif ordinaire	46 \$	47 \$	48,50 \$	50 \$	52 \$	54 \$
Tarif réduit	19,50 \$	20 \$	22,50 \$	25 \$	26 \$	27 \$
<b>CAM hebdo</b>						
Tarif ordinaire	12,25 \$	12,50 \$	13,50 \$	14 \$	15 \$	16 \$
Tarif réduit	6,25 \$	6,50 \$	6,75 \$	7 \$	7,50 \$	8 \$
<b>Lisière de six tickets</b>						
Tarif ordinaire	8,25 \$	8,25 \$	8,50 \$	9 \$	9,50 \$	10 \$
Tarif réduit	4,25 \$	4,25 \$	4,25 \$	4,50 \$	4,75 \$	5 \$
<b>Espèces</b>						
Tarif ordinaire	1,90 \$	2 \$	2 \$	2,25 \$	2,25 \$	2,50 \$
Tarif réduit	1 \$	1 \$	1 \$	1,25 \$	1,25 \$	1,25 \$
<b>Carte touristique</b>						
1 jour	5 \$	7 \$	7 \$	7 \$	7 \$	7 \$
3 jours	12 \$	14 \$	14 \$	14 \$	14 \$	14 \$

**VENTE DE TITRES DE TRANSPORT**

<b>Titre</b>	<b>Tarif ordinaire</b>	<b>Tarif réduit</b>
CAM	2,1 millions	1,7 million
CAM hebdo	2,1 millions	0,3 million
Lisière de six tickets	37,6 millions	13 millions
Espèces	18,9 millions	2,4 millions
<b>Carte touristique</b>		
1 jour	55 355	
3 jours	46 523	

<b>ACHALANDAGE</b> (en millions)	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Autobus et métro	354,9	363,2	363,2 *
Transport adapté	1,28	1,35	1,43
<b>Total</b>	<b>356,18</b>	<b>364,55</b>	<b>364,63</b>

\* Selon les estimations, la grève des employés d'entretien en novembre a réduit l'achalandage d'environ 3,9 millions de déplacements.



## CHANGEMENTS À LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Afin de permettre une plus grande cohésion entre les secteurs d'activités, d'accroître la cohérence dans les actions et de favoriser la responsabilisation et l'imputabilité des gestionnaires, le nouveau directeur général a apporté quelques changements à la structure administrative.

Le principal changement est la création de la Direction générale adjointe, qui a été confiée à M. Michel Comtois, un gestionnaire qui connaît bien le transport en commun puisqu'il a œuvré pendant plus de 11 ans au Réseau de transport de Longueuil. En plus de soutenir le directeur général, cette entité administrative s'occupe des Technologies de l'information et du Développement et de la gestion des affaires commerciales.

Le secteur communément appelé Finances porte désormais le nom de Trésorerie et direction exécutive Finances et approvisionnement. À la Direction exécutive Planification et soutien à l'exploitation, le Service marketing et relations avec la clientèle a été créé afin de développer une meilleure compréhension et un rapprochement auprès des différentes clientèles. Enfin, le Service des ressources humaines est devenu une direction exécutive et englobe désormais le Service des régimes de retraite.

## RELATIONS DE TRAVAIL

L'année 2003 en aura été une très chargée du côté des relations de travail. En effet, cinq des six unités syndicales de l'entreprise voyaient leur convention collective venir à échéance en janvier. Les négociations se sont poursuivies pendant une bonne partie de l'année et des ententes sont intervenues à l'automne avec quatre syndicats, soit le Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport, le Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun, le Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM et, après une grève de près d'une semaine – la première en plus de 16 ans –, le Syndicat du transport de Montréal (employés d'entretien CSN). Toutes ces ententes respectent les grands paramètres du cadre de négociations 2002-2006 des employés de la Ville de Montréal. Les négociations se poursuivent en 2004 avec le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM, affilié à la CSN et représentant 190 employés, dont les commis divisionnaires.

## PLANIFICATION DE LA RELÈVE

À l'instar de plusieurs autres entreprises au Québec, plus du tiers des employés de la STM seront admissibles à la retraite d'ici 2008. En 2003, ce sont 450 employés qui ont ainsi quitté l'entreprise. D'ici 2006, seront admissibles à la retraite :

- 38 % des contremaîtres;
- 29 % des gestionnaires;
- 44 % des cadres d'exploitation;
- 33 % des chauffeurs, opérateurs et changeurs;
- 26 % des employés d'entretien.

Afin d'encadrer le processus de gestion de la relève pour les gestionnaires de tous les niveaux, les compétences à développer ont été déterminées :

- les capacités organisationnelles (les éléments que l'entreprise doit posséder pour lui permettre de se distinguer de ses concurrents et d'atteindre ses objectifs d'affaires);
- les valeurs (les idées et les éléments considérés comme importants ou souhaitables auxquels nous croyons et qui inspirent nos faits et gestes);
- les compétences génériques du leader mobilisateur (les compétences que nous voulons promouvoir, développer et peaufiner chez nos gestionnaires afin de faire face à la réalité de demain).

L'organisation de la succession organisationnelle est un processus qui planifie aussi le développement des gestionnaires. C'est dans cet esprit que les programmes FAC (Formation adaptée aux cadres), offert aux gestionnaires de 2<sup>e</sup> et de 3<sup>e</sup> niveau en partenariat avec l'École des sciences de la gestion de l'UQAM, et Compétences +, offert aux cadres de premier niveau en collaboration avec le Collège de Bois-de-Boulogne, ont dispensé au cours de l'année des sessions de formation adaptées à la réalité des gestionnaires de la STM.

## ÉQUITÉ SALARIALE

Les travaux du comité d'équité salariale se sont poursuivis pendant une bonne partie de l'année avec le Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun, seul secteur où l'exercice n'est pas terminé. Les parties se sont entendues afin de fixer un cadre pour l'implantation du nouveau plan d'évaluation des emplois de ce groupe. La date butoir pour la conclusion de ce dossier a été fixée au 31 décembre 2004.





### L'FFECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2003

<b>DOMAINE D'ACTIVITÉ</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>
Gestionnaires de premier niveau affectés à l'exploitation	302	298	297
Contremaîtres	117	118	128
Gestionnaires	167	185	185
Professionnels et employés de bureau non syndiqués	89	82	83
Professionnels syndiqués	186	194	191
Commis divisionnaires	182	182	177
Agents de surveillance	148	153	152
Employés de bureau syndiqués	590	606	613
Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes	3 604	3 585	3 588
Employés d'entretien	1 861	1 902	1 916
<b>Total</b>	<b>7 246</b>	<b>7 305</b>	<b>7 330</b>

### REPRÉSENTATION DES FEMMES

Les femmes forment 18,2 % de l'effectif de l'entreprise.

### REPRÉSENTATION DES MINORITÉS ETHNIQUES ET VISIBLES

L'entreprise compte 8,7 % de représentants des minorités ethniques et visibles au sein de son effectif.

### MOYENNE D'ÂGE DES EMPLOYÉS

45,7 ans

### MOYENNE D'ANNÉES DE SERVICE

15,2 années

### EMBAUCHE

734 personnes ont été embauchées en 2003 dont 380 à des postes permanents.

### ADMISSIBILITÉ À LA RETRAITE

776 employés étaient admissibles à la retraite à la fin de 2003.

### SYNDICATS ET ASSOCIATIONS

- Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCLFP)
- Syndicat du transport de Montréal (Employés d'entretien – CSN)
- Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun, SCLFP 2850 - FTQ
- Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM - CSN
- Fraternité des constables et agents de la paix de la STM
- Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM
- Association des chefs d'opérations – Réseau des autobus
- Association des chefs d'opérations – Réseau du métro
- Association des contremaîtres
- Association des cadres et des professionnels de la STM



## SOLUTIONS DE COMMUNICATION ÉVOLUTIVES

À la suite d'un processus d'appel d'offres lancé en 2002, la STM a choisi Bell Canada à titre de fournisseur exclusif de services de communication pour les dix prochaines années. La STM pourra ainsi bénéficier de l'expertise de Bell pour la modernisation des plates-formes technologiques de sa téléphonie filaire et sans fil, de ses centres d'appels, de son réseau corporatif ainsi que de ses communications véhiculaires.

Ce contrat permettra à la STM de se doter de systèmes de communication à la fine pointe de la technologie qui répondront plus efficacement à ses impératifs de performance ainsi qu'aux besoins de son personnel et de ses clients. Dans le cadre de son mandat, Bell procédera à la refonte des cinq centres d'appels de la STM, incluant le service *TELBUS*. Ceux-ci seront redéployés sur une plate-forme entièrement IP de Cisco, les classant ainsi parmi les premiers au pays à adopter cette technologie de pointe. Une plate-forme téléphonique évolutive et un réseau de transmission de données seront aussi introduits afin de répondre aux besoins administratifs de la Société. De plus, Bell mettra à la disposition de la STM son réseau de téléphonie sans fil 1X de nouvelle génération à bord de son parc de véhicules pour en optimiser l'exploitation, en accroître la sécurité et mieux servir les clients. Enfin, Bell réalisera une étude de faisabilité sur l'implantation de la téléphonie sans fil dans l'ensemble du réseau du métro. Ce projet pourrait faire de la STM l'une des premières sociétés de transport au monde à offrir ce type de service à sa clientèle.



## L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE EN CHIFFRES

- **Site Web**  
7 242 964 visiteurs (en 2002 : 4 358 273). Un nouveau record de fréquentation a été établi en novembre alors que plus de 815 000 visites ont été enregistrées.
- **TELBUS/AUTOBUS**  
16 707 782 appels, soit une moyenne de 45 774 par jour.
- **Planibus**  
5 200 000, soit 1 300 000 distribués quatre fois au cours de l'année.
- **Infobus**  
18 000, soit 4 500 installés quatre fois au cours de l'année.
- **A-U-T-O-B-U-S**  
2 205 268 appels.
- **Journal Métro**  
249 pages *Info STM* ont été produites avec un taux de satisfaction moyen de 71 %.
- **Commentaires et plaintes**  
21 994
- **Relations avec les médias**  
104 communiqués de presse ont été émis;  
10 conférences de presse ont été tenues et plus de 1 800 entrevues ont été accordées, dont 320 durant la grève des employés d'entretien.

## NOUVELLE GÉNÉRATION D'OUTILS D'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

En novembre, la STM a mis en place une nouvelle génération d'outils afin de mieux informer la clientèle et de faciliter la planification de ses déplacements. En effet, les clients peuvent désormais composer un numéro unique, STM.INFO (786-4636), pour joindre la STM. Quant au service TELBUS, il a été remplacé par un système plus performant auquel a été attribué le numéro bien connu AUTOBUS (288-6287). Les clients n'ont plus que deux numéros faciles à retenir. Comme la capacité de prendre des appels a été doublée, ils accèdent plus rapidement aux lignes et peuvent obtenir, en français et en anglais, un plus grand nombre d'informations sur les services.

### Plus d'informations avec STM.INFO

Ainsi, pour obtenir de l'information générale sur la STM, les clients doivent composer STM.INFO (786-4636). Un menu leur offre sept choix : horaires (transfert automatique à AUTOBUS), métro, tarification, transport adapté et coordonnées des autres organismes de transport de la région métropolitaine. Pour parler à un employé des services à la clientèle, deux options demeurent possibles : la touche 4 pour les commentaires, les objets trouvés ou les renseignements généraux, et la touche 7 pour obtenir un trajet.

### Plus performant et aussi simple qu'avant

Pour accéder aux informations sur les horaires des autobus aux différents arrêts du réseau ou encore pour savoir si les autobus sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant, les clients doivent composer AUTOBUS (288-6287). Ainsi, les 15 000 numéros de téléphone TELBUS affichés sur les 8 600 panneaux d'arrêt disparaîtront graduellement pour laisser place au numéro AUTOBUS. Chaque arrêt sera doté d'un code à cinq chiffres qu'il faudra entrer sur son clavier téléphonique pour connaître les horaires à cet arrêt.

### Des changements nécessaires

Le système TELBUS ne devait pas passer l'an 2000 et a été optimisé au maximum. En moyenne, il répondait à quelque 50 000 appels par jour et a déjà enregistré un record de 62 000 appels. Poussé à son extrême limite, il est devenu fragile et aurait pu flancher n'importe quand. Comme les impacts d'une interruption de son service auraient été très grands pour la clientèle, il devenait impératif de le remplacer par une technologie plus moderne et plus performante.

### Partenaires du changement

L'implantation de ces nouvelles plates-formes est l'une des plus importantes que Bell et CISCO ont eu à réaliser avec la téléphonie informatisée de type Internet Protocol. Grâce à ces technologies et lorsque la clientèle aura adopté le nouveau numéro AUTOBUS, la STM sera en mesure de répondre à un plus grand nombre d'appels. En plus d'offrir des avantages certains à la clientèle en termes de rapidité et de qualité de l'information, ces systèmes seront plus flexibles, plus efficaces et moins coûteux à entretenir. Depuis leur implantation, les clients ont d'ailleurs pu constater une grande amélioration au niveau du taux de réponse puisqu'ils obtiennent pratiquement tous une ligne dès leur première tentative alors qu'auparavant, près de 50 % obtenaient une tonalité occupée lors du premier essai. Les clients ont de plus vite changé leurs habitudes. En effet, comme le démontrent les statistiques, ils sont passés en grande majorité des numéros TELBUS au numéro AUTOBUS dès les premiers jours de mise en service des nouveaux systèmes.







## CAMPAGNE VIP, VOLET 2003

En 2002, une campagne de communication télévisuelle ayant pour but de rehausser l'image du transport en commun était diffusée pour la première fois simultanément à la grandeur de l'Amérique du Nord. Le but de l'exercice était de convaincre la population que le transport en commun est bénéfique pour l'ensemble de la collectivité – et pas seulement pour les utilisateurs – et qu'il nécessite donc un soutien financier accru.

Cette campagne, connue sous le nom de VIP (valorisation, image et positionnement), est le résultat d'un programme de recherche développé par l'American Public Transportation Association (APTA) et l'Association canadienne du transport urbain (ACTU). La STM a décidé de reconduire cette entente avec l'ACTU et les autres sociétés de transport partenaires pour une deuxième année. Le message de l'année précédente, avec la chanson-thème *Pas besoin de frapper*, a été diffusé sur le réseau TVA ainsi que sur la chaîne de nouvelles LCN. De plus, six nouvelles capsules témoignages, d'une durée de 60 secondes, ont été présentées sur LCN au cours de l'année.

## RECRUTEMENT DE NOUVEAUX CHAUFFEURS D'AUTOBUS

La STM fait face à un défi majeur en ce qui a trait au remplacement de la main-d'œuvre. Dans les prochaines années, plus du tiers de son effectif sera admissible à la retraite. Pour assurer la relève, particulièrement au niveau des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et changeurs, l'entreprise a mis en place une stratégie de communication échelonnée sur trois ans afin d'aller chercher de nouvelles recrues.

Par le biais d'affichage sur les autobus et dans les voitures de métro, d'annonces dans la page *Info STM* du journal *Métro* et sur le site Web, d'annonces et d'un reportage dans le *Journal de Montréal* et de participations à des salons de l'emploi, l'équipe des Ressources humaines a tenté d'intéresser le plus de personnes possible à poser leur candidature ou du moins à s'informer sur ces carrières. Des actions plus ciblées ont aussi été entreprises auprès de groupes et d'institutions œuvrant auprès des femmes et des membres des communautés culturelles, afin d'assurer une bonne représentativité de ces derniers, en conformité avec le Plan d'accès à l'égalité mis en place en 1987.

Alors que la STM engage en moyenne 150 chauffeurs par année, ce sont 321 nouvelles recrues qui ont joint les rangs de l'entreprise en 2003. Selon un sondage mené auprès de plus de 1 300 postulants, plus de 25 % ont pris connaissance des offres de la STM par le biais des différentes annonces et affiches. Le site Web de l'entreprise à lui seul a attiré plus de 21 % des répondants.



## L'HIVER, ÇA SE FÊTE

Pour une deuxième année consécutive, la STM agissait comme transporteur officiel de la Fête des neiges de Montréal en offrant un service gratuit de navette et de transport adapté sur le site des activités. Les visiteurs ont pu profiter de la chaleur et du confort des BIOBUS durant leurs déplacements et la mascotte de l'entreprise, Urbain, a encore une fois charmé les tout petits. Plus de 150 000 personnes ont pris part aux festivités s'étalant sur trois fins de semaine.

## DES MOTS QUI VOYAGENT

Depuis octobre, le métro accueille la poésie contemporaine dans ses voitures par le biais des afficheurs *Télécity*. Des extraits d'œuvres de plusieurs poètes tels Michel Garneau, Lucien Francœur, Denise Boucher et bien d'autres défilent à toutes les 15 minutes sur les écrans électroniques. Ces extraits de poèmes ont tous été édités et sont encore disponibles en librairie; ainsi, les voyageurs intéressés peuvent facilement se procurer l'œuvre intégrale. Inspirée de projets semblables ailleurs dans le monde, cette initiative de la Ville de Montréal a été fort bien accueillie par la clientèle.

## AU CŒUR DU DÉFI

À l'occasion de la vingtième édition du Défi sportif pour athlètes handicapés, plus de 2 300 athlètes en provenance de sept pays ont participé aux diverses compétitions. Transporteur officiel de l'événement, la STM était aussi l'hôte de la Journée des partenaires qui a réuni plus de 100 personnes, athlètes, bénévoles, partenaires et organisateurs, qui ont célébré ce 20<sup>e</sup> anniversaire.

## TOURNÉE DESIGN

La STM s'est encore une fois associée au concours Commerce Design Montréal, en fournissant un autobus aux membres du jury lors de leur tournée des commerces primés. Organisé par la Société de développement de Montréal, le concours a reçu en 2002 l'Outstanding Achievement Award de l'International Downtown Association, la plus haute distinction internationale en matière de dynamisation de centres-villes.

## ACTIONS CONTRE LE RACISME

Le métro de Montréal a encore été mis à contribution dans le cadre de la Semaine d'actions contre le racisme qui s'est déroulée du 14 au 23 mars. Pendant trois jours, la station McGill accueillait *Des mots pour le dire*, une activité où se produisaient divers groupes de danse et de musique d'ici et d'ailleurs. Les passants pouvaient de plus se documenter sur les méfaits du racisme, sur la citoyenneté et sur les droits de la personne auprès des intervenants présents dans les stands d'information de plusieurs organismes. Cette activité qui se déroulait dans une station de métro pour la troisième année a connu un vif succès.





### TOUT UN DIMANCHE . . .

Une autre activité devenue une tradition à Montréal, la Journée des musées montréalais, a pu une fois de plus compter sur la STM pour offrir gratuitement un service de navette constitué de cinq circuits, permettant au public de se déplacer pour visiter les 29 institutions muséales participantes. La 17<sup>e</sup> édition de cette journée très courue s'est encore avérée un succès et plus de 95 000 entrées ont été enregistrées dans les musées, comparativement à 90 000 en 2002. On estime que plus de la moitié des personnes qui ont pris part à cet événement ont utilisé le service de navette de la STM.



### TOUT UN WEEK-END . . .

La STM a contribué une fois encore au succès du Grand prix du Canada qui célébrait en 2003 ses 25 ans à Montréal. Bien que l'achalandage sur la ligne jaune du métro ait été moins élevé que l'année précédente (358 680 déplacements les samedi et dimanche, comparativement à 413 808 en 2002), les employés de la STM ont réussi un véritable tour de force en assurant les déplacements de dizaines de milliers d'amateurs de Formule 1 durant tout le week-end.

### TOUTE UNE JOURNÉE . . .

Afin de permettre à des familles montréalaises à faible revenu de participer à une journée toute spéciale le 16 juillet, la STM s'est associée au volet Arts de la rue du Festival Juste pour rire. Cette journée-là, 500 personnes recrutées par les YMCA et des centres d'aide à la famille de Montréal ont pu utiliser gratuitement le réseau de la STM pour se rendre aux différentes activités que leur offraient les organisateurs.

### ET TOUTE UNE SAISON

Pour la sixième année consécutive, la STM a poursuivi son partenariat avec les Alouettes de Montréal en offrant un service de navette gratuit pour desservir le stade Percival-Molson lors des joutes locales de l'équipe. Ce service offre un lien rapide entre le stade et les stations de métro Bonaventure, Square-Victoria et McGill. Au fil des années, de plus en plus d'amateurs de football le préfèrent à l'automobile car il leur permet de se rendre au stade en toute quiétude et en évitant les désagréments de la circulation.



Journée  
VIP



## LES ENFANTS FONT LA FÊTE

Les 16 et 17 août, la STM agissait à titre de transporteur officiel de la Fête des enfants de Montréal pour une cinquième année consécutive. Pendant ces deux journées, les enfants et leur famille ont pu se déplacer gratuitement dans le métro et les autobus de la STM sur présentation d'un laissez-passer familial. De plus, un service de navette les amenait de la station de métro Viau au parc Maisonneuve, site de la Fête. La mascotte de la STM, Urbain, était sur place et a distribué cahiers à colorier, crayons, autocollants et autobus en carton.

## LA CULTURE ACCESSIBLE

Une première au Québec : à l'occasion de la septième édition des Journées de la culture, deux circuits culturels étaient accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Une initiative de Kéroul, organisme s'occupant de tourisme et de culture pour les personnes à capacité physique restreinte, chaque circuit permettait à une trentaine de personnes de découvrir des lieux et des pratiques artistiques distinctes. Le Musée du Château Dufresne, le Cirque du Soleil, la Compagnie Jean-Duceppe et la Société Radio-Canada ont ainsi ouvert leurs portes aux personnes à capacité physique restreinte. Des autobus adaptés de la STM étaient mis à la disposition de Kéroul pendant ces journées et assuraient gratuitement le transport des participants.

## ET PLUS ENCORE

La STM s'est aussi impliquée dans plusieurs autres activités soit par le don de titres de transport, la présence d'un stand d'information, de la promotion dans ses espaces publicitaires ou des articles dans la page *Info STM* du journal *Métro*. Mentionnons entre autres la Journée de l'air pur, la Corvée du mont Royal, le programme Jeunes fonctionnaires d'un jour et la courtépointe culturelle des Mamies immigrantes pour le développement et l'intégration.





## PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

En début d'année, la STM a adopté un nouveau Programme triennal de protection de l'environnement. Élaboré avec tous les secteurs de l'entreprise, ce programme couvre les années 2003 à 2005 et définit douze objectifs environnementaux à atteindre et les plans d'actions qui s'y rattachent. Les principaux aspects environnementaux concernés sont :

- les rejets d'eaux usées dans le réseau d'égouts;
- le rejet dans l'atmosphère de polluants provenant de sources fixes et mobiles;
- la contamination du sol provenant des équipements d'entreposage souterrains et d'autres sources;
- la production de matières résiduelles, qu'elles soient dangereuses ou non.

L'établissement des objectifs concrétise plusieurs des principes directeurs de la politique environnementale de l'entreprise dont la prévention de la pollution, la conformité aux exigences légales, la réduction des impacts et l'insertion des activités environnementales dans un processus d'amélioration continue. Les progrès réalisés au cours de l'année initiale du Programme sont encourageants. Globalement, les activités prévues au plan d'actions détaillé ont été réalisées selon les échéanciers. Ces résultats sont le fruit de l'implication des employés et démontrent un engagement renouvelé pour la protection de l'environnement. La STM garde le cap afin d'offrir le meilleur transport durable.

## COLLECTE DE FONDS ANNUELLE

Pour une huitième année consécutive, les employés et les retraités de la STM ont fait preuve d'une grande générosité lors de la Collecte de fonds annuelle de l'entreprise qui s'est déroulée du 1<sup>er</sup> au 30 novembre. C'est une somme de 416 200,37 \$ que se sont partagée les quatre organismes au profit desquels s'est tenue cette collecte : 90 468,78 \$ pour Centraide, 69 634,18 \$ pour la Croix-Rouge, 61 301,38 \$ pour Partenairesanté-Québec et 194 796,03 \$ pour le Réchaud-Bus.

## LES BONNES ŒUVRES DES EMPLOYÉS

Les 4, 5 et 6 décembre, des employés se sont rendus dans plusieurs stations de métro afin de solliciter la générosité de la clientèle. L'argent ainsi amassé a servi à confectionner des paniers de Noël pour 500 familles démunies de Montréal. C'est 47 500 \$ qui ont ainsi été recueillis, auxquels s'ajoutent 6 000 \$ amassés auprès des employés, pour un total de 53 500 \$.

Le 21 décembre, plusieurs employés, parfois accompagnés de membres de leur famille, faisaient encore preuve de générosité en délaissant la chaleur de leur foyer et les préparatifs pour le temps des fêtes afin de participer à la confection et à la livraison à domicile de ces paniers de victuailles.







### LA SANTÉ DES ENFANTS À CŒUR

Tout au long de l'année, les employés du Centre de transport Saint-Denis ont organisé des activités afin d'amasser des fonds pour la Fondation de l'Hôpital Sainte-Justine. Des journées de la soupe, des tirages, un lave-auto, un dîner bénéfique et la vente d'un crayon-souvenir ont permis de recueillir 5 500 \$ qui ont été remis à la Fondation le 5 décembre.

Les agents de surveillance et l'Association des amis de Legendre ont quant à eux continué à organiser des activités afin d'encourager leur œuvre fétiche : la Fondation de la recherche sur les maladies infantiles. Entre autres activités, vente de garage, tournoi de billard, soirée de quilles et soirée Casino ont rapporté 12 500 \$.

De plus, les amis de Legendre ont participé, comme c'est devenu la tradition depuis plusieurs années, à la corvée de nettoyage du Camp Papillon, une colonie de vacances pour jeunes handicapés.

### CIVISME ET BRAVOURE HONORÉS

Dans le cadre du Programme de reconnaissance visant à souligner des actes méritoires commis par des employés, le directeur général a remis à sept employés un certificat de reconnaissance afin de leur rendre hommage. Il s'agit de M. Roger Chénier, réparateur de châssis, Mme Denise Côté, préposée à l'entretien, M. Pierre Crevier, agent de surveillance, M. Robert Dandurand, gareur, M. Daniel Richer, chauffeur d'autobus, M. Martin Rousseau, chauffeur d'autobus et M. Gulio Vitalei, gareur. Les gestes pour lesquels ces employés ont été honorés sont tous dignes de mention et démontrent le courage et le sens civique exceptionnel de ces individus. Deux d'entre eux, M. Chénier et Mme Côté, ont d'ailleurs été honorés par la Fondation des maladies du cœur du Québec, dans le cadre du Mois de la réanimation cardiorespiratoire. Ils ont alors reçu des certificats d'acte de civisme des mains de la Lieutenant-gouverneur du Québec, l'honorable Lise Thibault.









### TROIS PROJETS RÉCOMPENSÉS !

La STM a fait belle figure lors du congrès annuel de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) tenu à Winnipeg du 31 mai au 4 juin. En effet, trois de ses projets ont mérité un Prix de reconnaissance de l'ACTU : la campagne sur le financement du transport en commun *Ensemble pour aller plus loin* (catégorie Innovation), la *Vision 2002* (catégorie Rendement supérieur/réalisation exceptionnelle) et la *Stratégie de maintien de l'ordre public* (catégorie Sécurité).

### DEUX PRIX POUR UN PROJET ENVIRONNEMENTAL . . .

En avril, le projet BIOBUS a remporté le prix Environnement de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) dans la catégorie Réalisation technique. En novembre, l'Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie (AQME) lui remettait le premier prix dans la catégorie Recherche et développement lors de la 14<sup>e</sup> édition du concours Énergia dont le but est de reconnaître l'excellence et le mérite des réalisations en matière d'efficacité énergétique et de maîtrise de l'énergie. De plus, en mai, le projet BIOBUS a été finaliste aux prix Phénix de l'environnement dans la catégorie Savoir-faire en matière de développement durable.

### ET DEUX PRIX POUR UNE POLITIQUE AUDACIEUSE

La politique *Respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne* s'est méritée le prix Équinoxe 2003 – Programme interne de relations publiques décerné par la Société des relationnistes du Québec. Le jury a souligné la rigueur dans ce dossier, le soin consacré à la recherche et la façon intéressante de traiter ce sujet délicat.

En octobre, cette politique s'est vue décerner un autre honneur, le prix Réalisation 2003-secteur monde municipal de l'Institut d'administration publique du Québec. La campagne de sensibilisation, qui visait entre autres à faire connaître le contenu de la politique, a séduit les membres du jury par le caractère novateur de sa réalisation, la qualité de la gestion de sa mise en œuvre ainsi que son potentiel d'application dans d'autres organisations.

La STM a mis en œuvre en 2001 un programme interne de relations publiques destiné à diffuser et promouvoir sa nouvelle politique *Respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne*, se positionnant par rapport au harcèlement et à la violence en milieu de travail. Ce programme visait à faire connaître aux gestionnaires comme aux employés leur responsabilité en la matière, de même que les mécanismes de recours auxquels ils pouvaient avoir accès, notamment en s'adressant à la protectrice de la personne. La notoriété de cette politique est passée de 64 % à 90 %. D'ailleurs, à la suite de cette campagne, les employés se sont manifestés en grand nombre auprès de la protectrice de la personne.



## UNE AFFICHE SE DÉMARQUE

Le prix Corps-Accord, accordé au contenu médiatique ayant le plus contribué à valoriser une autre forme de beauté féminine que celle centrée sur la minceur, a été décerné à la STM pour une affiche de la campagne *Déjà là*. Il a été remis le 6 mai lors d'une soirée organisée par la Coalition Corps-Accord à l'occasion de la Journée internationale sans diète. Créée à Londres en 1992, cette journée particulière tenue au Québec depuis 1998 poursuit trois objectifs principaux : dénoncer l'obsession sociale de la minceur, inciter les femmes à privilégier la santé et le bien-être global plutôt que la perte de poids à n'importe quel prix et les aider à trouver leur propre modèle de beauté et de charme.

La campagne *Déjà là*, dont le deuxième volet s'est déroulé de juin à novembre 2002, a connu une très bonne notoriété et c'est justement l'affiche de la dame au maillot qui a été la plus remarquée alors que 56 % des répondants à un sondage mené par la STM s'en souvenaient. Ce sondage a de plus révélé que 26,6 % des personnes interrogées ont dit avoir une meilleure perception de l'entreprise après cette campagne associée à la fiabilité et à la rapidité du transport en commun.

## PRIX D'EXCELLENCE POUR DES PARTENARIATS

La STM a reçu un prix d'excellence, catégorie partenaire, dans le cadre du troisième salon Allégo de l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Ce prix vise à souligner son apport dans le développement de partenariats novateurs avec plusieurs employeurs de l'île de Montréal. Plusieurs services « sur mesure » ont pu être développés grâce à ces ententes de partenariat.

Le prix soulignait aussi l'implication de la STM dans le développement d'un service d'abonnement annuel qui s'adresse, dans le cadre d'un projet pilote, aux employés du ministère des Transports du Québec. Si cette expérience s'avère concluante, ce service pourrait être offert aux entreprises et institutions de Montréal.







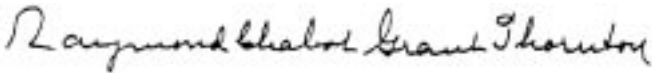
## RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

### AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL

Nous avons vérifié le bilan de Société de transport de Montréal au 31 décembre 2003 ainsi que les états des activités financières, des activités d'investissement, du surplus accumulé, des fonds réservés, de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme et de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2003, ainsi que des résultats de ses opérations et de l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec.



Raymond Chabot Grant Thornton  
Société en nom collectif

Montréal  
Le 9 mars 2004



Michel Doyon, CA  
Vérificateur général de la Ville de Montréal

Montréal  
Le 9 mars 2004

## ÉTAT DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

(en milliers de dollars)

	NOTE	BUDGET (note 3)	2003	2002
<b>REVENUS</b>				
Voyageurs	4	337 571	334 771	321 871
Contribution de la Ville de Montréal		263 000	263 000	244 100
Subventions du gouvernement du Québec	5	74 307	70 766	65 388
Contributions régionales	6	61 930	64 424	64 170
Contribution du Réseau de transport de Longueuil	7	1 803	1 803	1 761
Autres revenus	8	19 989	16 858	14 839
		<b>758 600</b>	<b>751 622</b>	<b>712 129</b>
Revenus relatifs aux activités d'investissement provenant de tiers	11	22 670	3 472	1 762
Revenus de placements du fonds d'amortissement		5 179	6 468	5 772
		<b>786 449</b>	<b>761 562</b>	<b>719 663</b>
<b>DÉPENSES</b>				
Service autobus et métro		623 971	618 180	578 094
Service de transport adapté		29 784	29 836	27 689
Intérêts et frais de financement	9	39 372	35 658	33 295
Dépenses imprévues		3 296	36	404
Maintien des actifs		13 689	9 966	11 174
		<b>710 112</b>	<b>693 676</b>	<b>650 656</b>
<b>AUTRES ACTIVITÉS FINANCIÈRES</b>				
Remboursement de la dette à long terme	10	55 574	55 574	29 959
Transfert à l'état des activités d'investissement	11	24 343	7 943	4 055
		<b>79 917</b>	<b>63 517</b>	<b>34 014</b>
		<b>790 029</b>	<b>757 193</b>	<b>684 670</b>
<b>SURPLUS DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES AVANT AFFECTATIONS</b>				
		<b>(3 580)</b>	<b>4 369</b>	<b>34 993</b>
<b>AFFECTATIONS</b>				
Surplus accumulé de l'année précédente affecté à l'exercice en cours		<b>14 000</b>	<b>12 815</b>	<b>15 962</b>
Fonds réservés				
Contribution aux fonds d'amortissement et de roulement		(54 201)	(59 211)	(49 390)
Utilisation du fonds d'amortissement		43 781	42 330	11 250
		<b>(10 420)</b>	<b>(16 881)</b>	<b>(38 140)</b>
<b>SURPLUS DE L'EXERCICE</b>				
		<b>—</b>	<b>303</b>	<b>12 815</b>
Engagements (note 23)				
Éventualités (note 25)				

## ÉTAT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

(en milliers de dollars)

	NOTE	BUDGET	2003	2002
<b>SOURCES DE FINANCEMENT</b>				
Emprunt à long terme émis		226 450	75 000	86 470
Transfert des activités financières	11	24 343	7 943	4 055
Fonds de roulement		1 400	—	2 117
		<b>252 193</b>	<b>82 943</b>	<b>92 642</b>
<b>DÉPENSES D'INVESTISSEMENT</b>				
Immeubles		31 322	438	227
Réseau initial et les prolongements du métro		—	44	—
Améliorations aux infrastructures du métro		1 272	9 515	5 205
Améliorations aux infrastructures locales		10 065	—	—
Matériel roulant - autobus		80 602	63 685	45 295
Matériel roulant - minibus		2 617	1 312	1 218
Matériel roulant - autres		2 107	1 470	1 668
Équipement de bureau et logiciels		19 162	7 387	5 736
Machinerie, outillage et équipement		296	808	330
Immobilisations en cours		177 613	35 967	64 288
		<b>325 056</b>	<b>(b)120 626</b>	<b>123 967</b>
<b>SOUS-FINANCEMENT DE L'EXERCICE (a)</b>		<b>(72 863)</b>	<b>(37 683)</b>	<b>(31 325)</b>

(a) Le sous-financement de l'exercice est reporté à l'état des fonds réservés.

(b) La Société s'est engagée pour un montant de 417 600 000 \$ auprès de différents fournisseurs au 31 décembre 2003.

**BILAN**

AU 31 DÉCEMBRE 2003

*(en milliers de dollars)*

	NOTE	2003	2002
<b>ACTIF</b>			
<b>Actif à court terme</b>			
Encaisse		4 912	3 516
Placements affectés au fonds d'amortissement	12	39 206	32 908
Contribution de la Ville de Montréal à recevoir		8 000	—
Subventions du gouvernement du Québec à recevoir	13	14 016	6 585
Contributions régionales à recevoir		29 765	24 820
Contribution du Réseau de transport de Longueuil à recevoir		901	901
Autres débiteurs	14	39 523	29 295
Stocks de fournitures et de pièces de rechange		15 300	13 249
Tranche exigible des créances à long terme	18	45 233	13 012
		<b>196 856</b>	<b>124 286</b>
<b>Immobilisations</b>	15	<b>997 597</b>	<b>951 492</b>
<b>Frais reportés</b>	16	<b>4 796</b>	<b>5 995</b>
<b>Placements affectés au fonds d'amortissement</b>	12	<b>99 352</b>	<b>94 414</b>
<b>Placements à long terme</b>	17	<b>486</b>	<b>—</b>
<b>Créances à long terme</b>	18	<b>167 175</b>	<b>202 000</b>
		<b>1 466 262</b>	<b>1 378 187</b>
<b>PASSIF ET AVOIR</b>			
<b>Passif à court terme</b>			
Emprunts temporaires	19	111 837	48 557
Créditeurs et frais courus	20	107 313	95 367
Versements exigibles sur la dette à long terme	21	134 515	55 574
		<b>353 665</b>	<b>199 498</b>
<b>Dette à long terme</b>	21	<b>419 824</b>	<b>479 339</b>
<b>Subventions reportées</b>	15	<b>262 550</b>	<b>227 281</b>
		<b>1 036 039</b>	<b>906 118</b>
<b>Avoir</b>			
Montants à pourvoir dans le futur	22	(21 347)	(24 009)
Surplus accumulé		303	12 815
Fonds réservés		58 151	78 953
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme		393 116	404 310
		<b>430 223</b>	<b>472 069</b>
		<b>1 466 262</b>	<b>1 378 187</b>



## ÉTAT DU SURPLUS ACCUMULÉ

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

(en milliers de dollars)

	2003	2002
<b>Solde au début de l'exercice</b>	<b>12 815</b>	<b>15 962</b>
Affectation aux activités financières	(12 815)	(15 962)
Surplus de l'exercice	303	12 815
<b>Solde à la fin de l'exercice <sup>(a)</sup></b>	<b><u>303</u></b>	<b><u>12 815</u></b>

(a) Le surplus accumulé est réservé à l'exercice subséquent à titre de revenu.

## ÉTAT DES FONDS RÉSERVÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

(en milliers de dollars)

	2003				
	SOLDE AU DÉBUT	CONTRIBUTION DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES	UTILISATION AUX ACTIVITÉS FINANCIÈRES	CONTRIBUTION (UTILISATION) AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	SOLDE À LA FIN
Fonds d'amortissement	127 322	<sup>(a)</sup> 56 858	(42 330)	—	141 850
Fonds de roulement	93	2 353	—	—	2 446
Financement des projets en cours	(48 774)	—	—	(37 544)	(86 318)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	312	—	—	<sup>(b)</sup> (139)	173
	<b>78 953</b>	<b>59 211</b>	<b>(42 330)</b>	<b>(37 683)</b>	<b>58 151</b>

(en milliers de dollars)

	2002				
	SOLDE AU DÉBUT	CONTRIBUTION DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES	UTILISATION AUX ACTIVITÉS FINANCIÈRES	CONTRIBUTION (UTILISATION) AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	SOLDE À LA FIN
Fonds d'amortissement	91 392	<sup>(a)</sup> 47 180	(11 250)	—	127 322
Fonds de roulement	—	2 210	—	(2 117)	93
Financement des projets en cours	(17 449)	—	—	(31 325)	(48 774)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	312	—	—	—	312
	<b>74 255</b>	<b>49 390</b>	<b>(11 250)</b>	<b>(33 442)</b>	<b>78 953</b>

	2003	2002
<sup>(a)</sup> Contribution au fonds d'amortissement	50 390	41 408
Revenus de placements du fonds d'amortissement	6 468	5 772
	<b>56 858</b>	<b>47 180</b>

	2003	2002
<sup>(b)</sup> Soldes disponibles suite à la fermeture de règlements d'emprunt	81	—
Utilisation de soldes disponibles pour fins de financement	(220)	—
	<b>(139)</b>	<b>—</b>

**ÉTAT DE L'INVESTISSEMENT NET DANS LES ÉLÉMENTS D'ACTIF À LONG TERME**  
 DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

(en milliers de dollars)

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
<b>Solde au début de l'exercice</b>	<b>404 310</b>	<b>428 301</b>
<b>AJOUTER</b>		
Acquisitions d'immobilisations	120 626	123 967
Émission de créances à long terme	37 367	34 498
Remboursement de la dette à long terme	55 574	29 959
Amortissement des subventions reportées	14 459	17 947
	<u><b>228 026</b></u>	<u><b>206 371</b></u>
<b>DÉDUIRE</b>		
Amortissement des immobilisations	74 521	68 430
Réduction des créances à long terme	39 971	40 964
Émission de dettes à long terme		
activités d'investissement	75 000	86 470
activités financières	—	660
Dette en cours de refinancement	—	(660)
Subventions reportées	37 367	34 498
Autres	12 361	—
	<u><b>239 220</b></u>	<u><b>230 362</b></u>
<b>Solde à la fin de l'exercice</b>	<u><b>393 116</b></u>	<u><b>404 310</b></u>

**ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE**  
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2003

(en milliers de dollars)

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Surplus de l'exercice	303	12 815
Éléments n'impliquant aucun mouvement de liquidités		
Affectation du surplus de l'exercice précédent	(12 815)	(15 962)
Quote-part de la perte de la société en commandite	19	—
Amortissement des frais reportés	1 199	—
Virement au fonds de roulement	2 353	2 210
	<u>(8 941)</u>	<u>(937)</u>
Éléments n'affectant pas le fonctionnement		
Transfert à l'état des activités d'investissement	4 471	2 293
Remboursement de la dette à long terme	13 244	18 709
Contribution au fonds d'amortissement	50 390	41 408
	<u>59 164</u>	<u>61 473</u>
Variation nette des éléments hors caisse		
Subventions et contributions à recevoir	(20 376)	4 768
Autres débiteurs	(10 228)	8 165
Financement à recevoir	—	660
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	(2 051)	(138)
Créditeurs et frais courus	11 946	3 906
Montants à pourvoir dans le futur	2 662	1 946
Liquidités provenant des activités de fonctionnement	<u>41 117</u>	<u>80 780</u>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT</b>		
Acquisitions de placements affectés	(4 938)	(10 652)
Acquisitions de placement à long terme	(505)	—
Acquisitions d'immobilisations	(120 626)	(123 967)
Frais reportés	—	4 199
Liquidités utilisées des activités d'investissement	<u>(126 069)</u>	<u>(130 420)</u>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Émission de dette à long terme	75 000	86 470
Remboursement de la dette à long terme	(55 574)	(29 959)
Dépenses en immobilisations financées par un tiers	3 472	1 762
Revenus de placements du fonds d'amortissement	6 468	5 772
Liquidités provenant des activités de financement	<u>29 366</u>	<u>64 045</u>
<b>AUGMENTATION (DIMINUTION) DES LIQUIDITÉS</b>	<b>(55 586)</b>	<b>14 405</b>
<b>SITUATION DES LIQUIDITÉS AU DÉBUT</b>	<b>(12 133)</b>	<b>(26 538)</b>
<b>SITUATION DES LIQUIDITÉS À LA FIN</b>	<b><u>(67 719)</u></b>	<b><u>(12 133)</u></b>

Les liquidités sont composées de l'encaisse, des placements affectés et des emprunts temporaires.



## 1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société de transport de Montréal (ci-après la Société), est constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L. R. Q. Chapitre S-30.01) et a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun, principalement sur le territoire de l'île de Montréal.

## 2. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

### **Principes comptables**

Les états financiers sont préparés selon les principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec contenus dans le *Manuel de présentation de l'information financière municipale au Québec* publié par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir.

### **États financiers cumulés**

Les états financiers de la Société sont présentés sur une base cumulative de façon à représenter l'ensemble de ses activités et transactions sans égard à sa structure comptable.

### **Estimations comptables**

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec, la direction de la Société doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés aux états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

### **Données budgétaires**

Les données budgétaires relatives aux activités financières reflètent le budget 2003 adopté par le conseil d'administration de la Société en novembre 2002 et par le conseil municipal de la Ville de Montréal en décembre 2002 ainsi que l'entente prise avec la Ville de Montréal pour couvrir le coût des nouvelles conventions collectives. Les données budgétaires relatives aux activités d'investissement proviennent du programme triennal d'immobilisations 2003-2004-2005 adopté également par le conseil d'administration de la Société en novembre 2002 ainsi que par le conseil municipal de la Ville de Montréal en décembre 2002.

### **Revenus et dépenses**

La Société utilise la méthode de la comptabilité d'exercice selon laquelle les revenus et les dépenses sont comptabilisés de façon brute à l'exercice au cours duquel ont lieu les transactions ou les faits. Les dépenses reliées aux Régimes de retraite des employés, quant à elles, sont enregistrées sur base de caisse.

Les dépenses présentées à l'état des activités financières se détaillent comme suit :

Le « service autobus et métro » comprend l'ensemble des activités relatives à l'exploitation et à l'entretien des réseaux des autobus et du métro ainsi que le support à ces activités. Les principales fonctions de support aux opérations sont : finances et approvisionnement, technologies de l'information, gestion du patrimoine, développement et gestion des affaires commerciales, ressources humaines, communications, planification et développement des réseaux, marketing et relations avec la clientèle, direction générale, vérification générale, secrétariat et affaires juridiques ainsi que la gestion des projets majeurs.

Le « service de transport adapté » regroupe l'ensemble des activités nécessaires à la planification et à la livraison du transport des personnes handicapées par minibus ou par taxi.

Les « intérêts et frais de financement » incluent les intérêts à long terme et à court terme, déduction faite des frais financiers à court terme qui sont imputés aux règlements d'emprunt.

## 2. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

### Revenus et dépenses (suite)

Les « dépenses imprévues » reflètent les dépenses qui ne sont pas susceptibles de se répéter fréquemment au cours des prochains exercices, qui ne sont pas typiques des activités normales de l'entreprise et qui ne découlent pas de décisions ou d'appréciations de la direction.

Le « maintien des actifs » englobe les coûts du programme d'entretien périodique majeur qui vise à maintenir en bon état de marche les infrastructures de la Société.

### Stocks de fournitures et de pièces de rechange

Les stocks de fournitures et de pièces de rechange sont évalués au moindre du coût moyen et du coût de remplacement.

### Placements à long terme

Les placements à long terme sont comptabilisés à la valeur de consolidation.

### Fonds réservés

#### Fonds d'amortissement

Ce fonds sert à accumuler des sommes pour rembourser certaines dettes à long terme.

#### Fonds de roulement

Le fonds de roulement dont la limite a été établie à 7 000 000 \$ sert à l'acquisition de dépenses en immobilisations. Les sommes utilisées devront être remboursées sur une période maximale de 5 ans.

### Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode linéaire sur les périodes suivantes :

Terrains	40 ans
Immeubles	40 ans
Réseau initial et les prolongements du métro	40 et 100 ans
Améliorations aux infrastructures du métro	25, 40 et 100 ans
Infrastructures locales	20 et 40 ans
Infrastructures régionales	20 et 40 ans
Matériel roulant – autobus	16 ans
Matériel roulant – minibus	5 ans
Matériel roulant – autres	5 et 10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail
Équipement de bureau et logiciels	5 et 10 ans
Machinerie, outillage et équipement	15 ans

La dépense d'amortissement n'est pas comptabilisée à l'état des activités financières. Cette dépense est présentée à l'état de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme.

Les subventions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rattachent. Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service, sans égard à la date de fermeture du règlement d'emprunt.

### Imputation du montant à pourvoir dans le futur aux activités financières

Le montant à pourvoir dans le futur pour les congés de maladie et les bénéfices de vacances accumulés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2000 est imputé à l'état des activités financières selon le plus élevé de l'amortissement linéaire sur une période de 20 ans du solde ou des déboursés annuels.

## 2. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

### État du coût des services municipaux

L'état du coût des services municipaux n'a pas été présenté puisqu'il n'apportait aucune information supplémentaire au lecteur.

## 3. BUDGET RÉVISÉ

La Société a modifié à la hausse son budget d'exploitation d'un montant de 8 000 000 \$ pour établir l'enveloppe révisée à 772 600 000 \$. Les changements suivants ont été apportés aux rubriques du budget :

<i>(en milliers de dollars)</i>	<b>BUDGET ORIGINAL 2003</b>	<b>VARIATION</b>	<b>BUDGET RÉVISÉ 2003</b>
<b>REVENUS</b>			
Voyageurs	331 571	6 000	337 571
Contribution de la Ville de Montréal	249 000	<sup>(a)</sup> 14 000	263 000
Subventions du gouvernement du Québec	74 307	—	74 307
Contributions régionales	61 930	—	61 930
Contribution du Réseau de transport de Longueuil	1 803	—	1 803
Autres revenus	31 989	(12 000)	19 989
	<b>750 600</b>	<b>8 000</b>	<b>758 600</b>
Surplus accumulé de l'année précédente affecté à l'exercice en cours	14 000	—	14 000
	<b>764 600</b>	<b>8 000</b>	<b>772 600</b>
<b>DÉPENSES</b>	<b>764 600</b>	<b>8 000</b>	<b>772 600</b>

<sup>(a)</sup> La Ville de Montréal a augmenté sa contribution de 14 000 000 \$, soit 8 000 000 \$ pour couvrir l'impact des nouvelles conventions collectives et 6 000 000 \$ pour combler le manque à gagner sur le financement de 15 000 000 \$ qui devait provenir d'autres sources selon la révision du cadre financier proposé dans le budget 2003.

## 4. REVENUS VOYAGEURS

*(en milliers de dollars)*

	<b>BUDGET</b>	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Service autobus et métro	313 208	308 403	298 658
Service de transport adapté	1 393	1 352	1 251
Revenus régionaux <sup>(a)</sup>	22 970	25 016	21 962
	<b>337 571</b>	<b>334 771</b>	<b>321 871</b>

<sup>(a)</sup> Les revenus régionaux attribuables à la Société proviennent du partage de la vente des titres de transport métropolitain.

## 5. SUBVENTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2003	2002
Immobilisations <sup>(a)</sup>	51 127	48 337	43 868
Service de transport adapté <sup>(b)</sup>	23 180	22 429	21 310
Autres	—	—	210
	<b>74 307</b>	<b>70 766</b>	<b>65 388</b>

(a) Programme d'aide au transport en commun :

En vertu du programme d'aide au transport en commun du gouvernement du Québec et d'ententes particulières, la Société est éligible à des subventions relatives aux dépenses admissibles (achat d'autobus, construction d'immeubles, rénovation des stations de métro, rénovation de voitures de métro et autres dépenses spécifiques) qu'elle a encourues au cours de l'exercice 2003 à des taux variant de 50 % à 75 %.

Ces subventions sont versées sous la forme d'une contribution au service de la dette ou d'un paiement au comptant, selon les modalités prévues au programme d'aide et aux ententes particulières.

(b) Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées :

En vertu des pouvoirs que confère au ministre des Transports le décret 1106-2002, la Société est éligible à une subvention pouvant atteindre un maximum de 75 % des coûts reconnus admissibles par le ministère des Transports.

## 6. CONTRIBUTIONS RÉGIONALES

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2003	2002
Reliée aux déplacements sur le réseau du métro <sup>(a)</sup>	44 850	46 842	42 085
Reliée aux déplacements sur les lignes d'autobus métropolitaines <sup>(a)</sup>	6 481	6 976	6 199
Reliée aux équipements et infrastructures <sup>(b)</sup>	1 870	1 446	1 562
	53 201	55 264	49 846
Financement de la dette – trains de banlieue <sup>(c)</sup>	8 729	9 160	14 324
	<b>61 930</b>	<b>64 424</b>	<b>64 170</b>

(a) Autobus et métro :

La Société reçoit de l'Agence métropolitaine de transport une aide pour les déplacements effectués sur le réseau de transport métropolitain par métro et par autobus.

(b) Équipements et infrastructures régionaux :

L'Agence doit acquérir de la Société les équipements et les infrastructures nécessaires au réseau de transport métropolitain par autobus. Au 31 décembre 2003, le contrat précisant la date et les modalités de transfert de ces actifs n'est pas signé. Malgré ce transfert de propriété éventuel, la Société demeure responsable du service de la dette afférent au financement de ces biens. Cependant, l'Agence rembourse à la Société les coûts d'exploitation de ceux-ci et le service de la dette, déduction faite de toute subvention gouvernementale.

(c) Trains de banlieue :

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1996, l'Agence succède aux droits et obligations de la Société à l'égard du réseau de trains de banlieue.

Le matériel roulant ferroviaire et tout autre actif relié à l'exploitation du réseau de trains de banlieue sont la propriété de l'Agence. Toutefois, la Société conserve la dette à long terme afférente à ces biens. L'Agence rembourse à la Société le capital et les intérêts, et est garante, en cas de défaut, du remboursement du service de la dette relatif aux trains de banlieue.

## 7. CONTRIBUTION DU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

Le 27 mars 2002, le gouvernement du Québec a adopté le décret 404-2002 concernant l'établissement des conditions d'exploitation de la ligne de métro reliant les territoires de la Société de transport de Montréal et du Réseau de transport de Longueuil. La contribution du Réseau de transport de Longueuil est fixée à 1 802 598 \$ par année pour les exercices financiers 2001, 2002 et 2003. La contribution pour 2002 contient un ajustement de 41 000 \$ relatif à 2001.

## 8. AUTRES REVENUS

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2003	2002
Publicité	10 257	8 971	8 482
Location	3 261	3 493	3 147
Activités accessoires <sup>(a)</sup>	—	112	150
Quote-part de la perte de la Société en commandite	—	(19)	—
Autres	6 471	4 301	3 060
	<b>19 989</b>	<b>16 858</b>	<b>14 839</b>

	BUDGET	2003	2002
<sup>(a)</sup> Activités accessoires			
Prolongement du métro			
Revenus	—	5 911	3 914
Dépenses	—	(5 911)	(3 909)
	—	—	5
Autres projets			
Revenus	—	1 066	1 108
Dépenses	—	(954)	(963)
	—	112	145
Surplus	—	112	150

## 9. INTÉRÊTS ET FRAIS DE FINANCEMENT

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2003	2002
Intérêts sur la dette à long terme	38 372	34 680	32 761
Frais de financement			
à court terme	2 039	2 364	960
attribués aux règlements d'emprunt	(1 039)	(1 386)	(426)
	1 000	978	534
	<b>39 372</b>	<b>35 658</b>	<b>33 295</b>



## 10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE À LONG TERME

*(en milliers de dollars)*

	BUDGET	2003	2002
Remboursement en capital			
à même les activités financières	13 244	13 244	18 709
à même le fonds d'amortissement	42 330	42 330	11 250
	<u>55 574</u>	<u>55 574</u>	<u>29 959</u>

## 11. TRANSFERT À L'ÉTAT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

*(en milliers de dollars)*

	BUDGET	2003	2002
Dépenses en immobilisations financées par un tiers			
Remplacement d'un système d'exploitation	3 104	3 378	1 578
Projet fiabilité des autobus à plancher surbaissé	6 000	—	—
Relocalisation du complexe St-Denis	13 566	—	—
Disposition d'autobus	—	50	94
Rénovations des stations de métro	—	—	90
Transfert des actifs du métro selon les exigences légales	—	44	—
	<u>22 670</u>	<u>3 472</u>	<u>1 762</u>
Dépenses en immobilisations financées à même les revenus			
Service autobus et métro	—	3 078	677
Service de transport adapté	1 362	1 312	1 218
Maintien des actifs	311	81	398
	<u>1 673</u>	<u>4 471</u>	<u>2 293</u>
	<u>24 343</u>	<u>7 943</u>	<u>4 055</u>

## 12. PLACEMENTS AFFECTÉS AU FONDS D'AMORTISSEMENT

*(en milliers de dollars)*

	2003	2002
Encaisse	29 792	2 383
Obligations et coupons d'obligations, au coût non amorti (valeur marchande 109 967 \$, 126 279 \$ en 2002)	107 404	123 347
Intérêts à recevoir	1 362	1 592
	138 558	127 322
Portion à court terme	(39 206)	(32 908)
	<u>99 352</u>	<u>94 414</u>

## 13. SUBVENTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC À RECEVOIR

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Immobilisations	3 655	2 596
Service de transport adapté	6 070	85
Autres	4 291	3 904
	<u>14 016</u>	<u>6 585</u>

## 14. AUTRES DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Revenus régionaux à recevoir	11 013	10 086
Versements pour accidents de travail à récupérer	613	760
Réclamations de taxes aux gouvernements	1 135	922
Comptes clients généraux	12 847	6 975
Dépôt pour l'achat d'autobus	10 043	5 876
Autres	3 872	4 676
	<u>39 523</u>	<u>29 295</u>

## 15. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	2003			2002
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	VALEUR NETTE	VALEUR NETTE
Terrains	7 352	5 950	1 402	1 483
Immeubles	144 096	63 090	81 006	83 730
Réseau initial et les prolongements du métro	1 436 629	1 181 507	255 122	271 967
Améliorations aux infrastructures du métro	200 854	43 084	157 770	153 263
Infrastructures locales	11 702	2 337	9 365	9 697
Infrastructures régionales	11 499	6 119	5 380	5 976
Matériel roulant - autobus	578 577	269 514	309 063	277 220
Matériel roulant - minibus	7 743	5 150	2 593	2 410
Matériel roulant - autres	29 855	20 542	9 313	11 142
Améliorations locatives	7 170	4 997	2 173	2 655
Équipement de bureau et logiciels	65 946	35 971	29 975	29 462
Machinerie, outillage et équipement	58 807	29 390	29 417	33 436
Immobilisations en cours	105 018	—	105 018	69 051
	<u>2 665 248</u>	<u>1 667 651</u>	<u>997 597</u>	<u>951 492</u>

	2003			2002
	SOLDE AU DÉBUT	VARIATION	SOLDE DE FIN	SOLDE DE FIN
Subventions reportées	<u>227 281</u>	<u>35 269</u>	<u>262 550</u>	<u>227 281</u>

## 16. FRAIS REPORTÉS

*(en milliers de dollars)*

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Licences informatiques	<u>4 796</u>	<u>5 995</u>

Les licences informatiques sont portées aux activités financières au fur et à mesure de leur attribution aux utilisateurs sur une période maximale de 5 ans soit de 2003 à 2007.

## 17. PLACEMENTS À LONG TERME

*(en milliers de dollars)*

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Participation de 99,99 % des parts en circulation de la Société en commandite Transgesco, au coût d'acquisition	500	—
Quote-part de la perte nette de la Société en commandite Transgesco pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003	(19)	—
	<u>481</u>	<u>—</u>
1 000 actions ordinaires de 9130-8593 Québec Inc., commandité de la Société en commandite Transgesco représentant 100 % des actions émises au coût d'acquisition	5	—
	<u><b>486</b></u>	<u><b>—</b></u>

## 18. CRÉANCES À LONG TERME

*(en milliers de dollars)*

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Montant à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme (note 21)		
Gouvernement du Québec	193 548	189 107
Agence métropolitaine de transport	18 860	25 905
	<u>212 408</u>	<u>215 012</u>
Tranche exigible des créances à long terme	(45 233)	(13 012)
	<u><b>167 175</b></u>	<u><b>202 000</b></u>

## 19. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société dispose d'une autorisation d'emprunt pour ses dépenses d'exploitation courantes et celles effectuées en vertu d'un règlement d'emprunt jusqu'à concurrence de 200 000 000 \$. Cette somme peut être empruntée, en tout ou en partie, au moyen de billets, acceptations bancaires ou autres titres pouvant être négociés auprès des banques à charte ou sur le marché libre des emprunts à court terme, à un taux n'excédant pas le taux préférentiel des banques à charte. Le terme de remboursement de chacun des billets, acceptations bancaires ou autres titres ne doit pas excéder un an, à compter de leur date d'émission. Au 31 décembre 2003, le taux moyen sur les emprunts temporaires était de 2,78 %.

La Société dispose également d'une marge de crédit avec privilège d'utilisation sous forme de billets à demande de 40 000 000 \$ (incluse dans le pouvoir d'emprunt temporaire de 200 000 000 \$). Le taux d'intérêt accordé sur cette marge de crédit est le taux de base de l'institution bancaire calculé au jour le jour et payable le dernier jour de chaque mois. Le taux moyen pour l'exercice financier 2003 s'est élevé à 4,69 %.

## 20. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

*(en milliers de dollars)*

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Fournisseurs et frais courus	23 105	16 440
Salaires et charges sociales	30 133	25 189
Congés de maladie à payer	8 349	9 538
Vacances à payer	23 306	23 617
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	1 137	1 430
Intérêts courus	7 716	7 312
Autres	13 567	11 841
	<u><b>107 313</b></u>	<u><b>95 367</b></u>

## 21. DETTE À LONG TERME

*(en milliers de dollars)*

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Obligations et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt variant de 3,55 % à 9,60 % (3,70 % à 9,60 % en 2002) échéant de février 2004 à octobre 2012	554 339	534 913
Versements exigibles sur la dette à long terme	(134 515)	(55 574)
	<u><b>419 824</b></u>	<u><b>479 339</b></u>

La dette à long terme est constituée d'obligations et d'emprunts bancaires qui sont des obligations directes et générales de la Ville de Montréal. La Ville de Montréal est conjointement et solidairement responsable avec la Société du paiement des intérêts et du capital des obligations.

Les versements estimatifs sur la dette à long terme au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

2004	134 515
2005	67 972
2006	100 611
2007	69 610
2008	33 348
2009 et suivants	148 283
Total des paiements minimums exigibles	<u><b>554 339</b></u>

La répartition de la dette à long terme s'établit de la façon suivante :

*(en milliers de dollars)*

	<b>2003</b>	<b>2002</b>
Montants accumulés au fonds d'amortissement	141 850	127 322
Montants à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme		
De la Ville de Montréal	200 081	192 579
Du gouvernement du Québec	193 548	189 107
De l'Agence métropolitaine de transport	18 860	25 905
	<u><b>412 489</b></u>	<u><b>407 591</b></u>
	<u><b>554 339</b></u>	<u><b>534 913</b></u>

## 22. MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

(en milliers de dollars)

	2003	2002
Bénéfices de vacances	(13 867)	(15 197)
Congés de maladie	(7 480)	(8 812)
	<u>(21 347)</u>	<u>(24 009)</u>

La variation de 2 662 000 \$ entre les 31 décembre 2002 et 2003 a été imputée à l'état des activités financières.

## 23. ENGAGEMENTS

### a) Baux à long terme

La Société s'est engagée à verser une somme de 23 980 847 \$ pour des locaux, en vertu de baux à long terme échéant du 31 mars 2004 au 11 mars 2014. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 5 638 226 \$ en 2004, 5 204 185 \$ en 2005, 4 525 962 \$ en 2006, 4 525 962 \$ en 2007 et 2 762 711 en 2008.

Un des baux comporte une option de renouvellement pour une période additionnelle de cinq ans dont la Société pourra se prévaloir en donnant un préavis d'un an de l'échéance.

### b) Contrat d'impartition de la centrale informatique

La Société s'est engagée à verser une somme totale de 5 197 237 \$ pour les années 2004 à 2008, pour l'impartition de sa centrale informatique. Les versements à venir s'élèvent à 1 272 793 \$ pour les années 2004 à 2007 et 106 065 \$ en 2008.

Ce contrat comporte une option de renouvellement pour une période additionnelle de deux ans aux mêmes termes et conditions.

### c) Contrat de service d'un intégrateur en solutions de communication

La Société s'est engagée à verser un montant maximum de 12 398 577 \$ pour les années 2004 à 2012. Les deux principaux volets de ce contrat sont composés du système téléphonique corporatif au montant de 10 606 950 \$ et des services d'accès Internet au montant de 1 570 994 \$. Le solde résiduel de 220 633 \$ vise différents projets d'exploitation.

Les versements à venir s'échelonnent comme suit : 1 333 952 \$ en 2004, 1 403 498 \$ en 2005 et 1 380 161 \$ pour les années 2006 à 2012.

### d) Contrat d'approvisionnement en pièces d'autobus

La Société, mandataire pour les principales sociétés de transport du Québec, a adjugé des contrats d'approvisionnement en pièces d'autobus urbains dans le cadre d'achats unifiés.

Ces contrats s'échelonnent sur des périodes de trois à cinq ans, soit de 2002 à 2007. Au 31 décembre 2003, la valeur totale de ces contrats pour l'ensemble des sociétés est de 28 178 765 \$. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal est de 15 448 014 \$, soit 6 023 101 \$ pour les années 2004 et 2005 et de 1 700 906 \$ pour les années 2006 et 2007.



## 23. ENGAGEMENTS (SUITE)

### **e) Contrat d'acquisition d'autobus urbains**

La Société a octroyé un contrat d'acquisition d'autobus urbains à plancher surbaissé dans le cadre d'un processus d'achat unifié regroupant les membres de l'Association du transport urbain du Québec.

Le contrat s'échelonne de 2003 à 2007 et vise l'acquisition d'autobus à plancher surbaissé pour l'ensemble des sociétés. En vertu de ce contrat, les sociétés ont la possibilité de diminuer les quantités commandées de 10 % ou de les augmenter de 20 %. Ce contrat prévoit également une clause d'indexation en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice des prix de l'industrie ainsi que sur la variation du taux de change américain (US) et du taux de change européen (EURO) pour la portion du coût d'un autobus à contenu américain et européen. À titre indicatif, le contenu américain représente 29 % du coût de base alors que le contenu européen en représente 9 %. Au cours de l'exercice 2003, les acquisitions d'autobus ont été revues à la baisse pour l'ensemble des sociétés et se chiffrent à 773 autobus au coût total approximatif de 384 956 986 \$.

La portion révisée attribuable à la Société comporte 344 autobus pour un montant total estimé de 171 799 548 \$ (incluant les livraisons 2003 qui se sont chiffrées à 18 026 888 \$). Selon le plan de livraison des autobus, les livraisons 2004 s'élèveront à 50 748 323 \$, celles de 2005 à 23 897 608 \$, celles de 2006 à 38 976 814 \$ et celles de 2007 à 40 149 915 \$.

### **f) Programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro**

La Société a signé un contrat avec une firme d'ingénieurs pour un montant approximatif de 46 754 854 \$ pour les exercices 2001 à 2005 afin d'établir et opérer un bureau de projets responsable de la réalisation du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro. Au 31 décembre 2003, il restait environ 11 934 228 \$ de dépenses à encourir d'ici 2005.

### **g) Devises étrangères**

La Société s'est engagée, auprès d'une institution bancaire, à acheter 3 310 000 \$ US le 1<sup>er</sup> septembre 2005 au taux de 1,3693, soit 4 532 000 \$ CAN et 8 275 000 \$ US le 15 décembre 2005 au taux de 1,3723, soit 11 356 000 \$ CAN pour couvrir les besoins en devises dans le cadre des contrats octroyés pour le projet « Vente et perception ».

### **h) Contrats d'acquisition d'équipements et de système de vente et perception**

La Société a adjugé deux contrats majeurs dans le cadre du projet de renouvellement du système et des équipements de vente et perception.

En tant que mandataire de six autorités organisatrices de transport (AOT), la Société a octroyé un premier contrat au montant total de 80 440 821 \$, dont 62 729 223 \$ pour la Société. Ce contrat couvre le remplacement du système centralisé et des équipements afférents, l'acquisition des cartes à puce (qui seront l'équivalent des titres de transport avec le nouveau système) ainsi que l'entretien des logiciels et des équipements. La portion relative aux frais d'entretien des logiciels et des équipements, qui est entièrement à la charge de la Société, représente 11 011 155 \$. Les versements annuels, au montant de 2 202 231 \$, s'échelonneront de 2006 à 2010.

En tant que mandataire d'une autre AOT, la Société a octroyé un deuxième contrat au montant total de 48 804 578 \$, dont 43 328 201 \$ pour la Société. Ce contrat inclut le remplacement des boîtes à perception dans les autobus, ainsi que l'entretien des logiciels et équipements afférents. La portion relative aux frais d'entretien des logiciels et des équipements s'élève à 1 010 330 \$. Les versements annuels, au montant de 202 066 \$, s'échelonneront de 2006 à 2010.

## 24. RÉGIMES DE RETRAITE ET ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les Régimes de retraite de la Société sont des régimes contributifs à prestations déterminées. Des évaluations actuarielles ont été effectuées au 31 décembre 1999 pour le Régime CSN et au 31 décembre 2002 pour le Régime 1992 afin de déterminer la valeur actualisée des prestations au prorata des années de service. Ces évaluations ont démontré des surplus de l'ordre de 207 690 000 \$. L'actif des caisses de retraite est basé sur la juste valeur où les fluctuations sont étalées sur 3 ans.

Au 31 décembre 2003, l'actif des caisses de retraite et la valeur actualisée des prestations de retraite constituées n'étaient pas disponibles. À titre indicatif, ces valeurs extrapolées s'élevaient respectivement à 2 481 182 000 \$ et 2 202 868 000 \$ au 31 décembre 2002. En 2000, 2001 et 2002, la Société n'a constaté aucune dépense à l'état des activités financières, ayant obtenu un congé de contribution. La dépense de l'exercice 2003 a été de 28 427 381 \$.

Au 31 décembre 2003, la Société était engagée en vertu de diverses ententes de retraite en sus des obligations découlant des Régimes de retraite ci-dessus. Ces engagements, selon une évaluation actuarielle datée du 31 décembre 2001, représentent une somme de 4 669 200 \$ et découlent principalement d'une convention de retraite mise en place pour les employés de la Société dont la rémunération annuelle excède le plafond des cotisations au Régime de retraite fixé par les autorités fiscales. La Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces engagements au 31 décembre 2003.

## 25. ÉVENTUALITÉS

Le total des montants réclamés par les parties demanderesse s'établit à 126 277 300 \$ (7 512 600 \$ en 2002). Ces réclamations sont constituées d'un recours collectif touchant les régimes de retraite de la STM pour un montant de 123 000 000 \$ ainsi que de causes individuelles, de blessures corporelles, de dommages matériels et de divers autres litiges. Au 31 décembre 2003, la Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces réclamations.

## 26. OPINION DES VÉRIFICATEURS

L'opinion des vérificateurs ne porte pas sur les informations complémentaires.