

Conjuguer satisfaction de la clientèle et performance

Rapport annuel 2014



MOUVEMENT
COLLECTIF





Mot du président du conseil d'administration Philippe Schnobb

« Pour sa première année à la barre de la STM, le nouveau conseil d'administration est particulièrement fier de présenter le bilan des activités pour 2014. Une année marquée par de nombreuses réussites et quelques défis. Forte de ses résultats, l'entreprise a su remplir pleinement sa mission de fournir à ses clients un service de transport collectif rapide, fiable et abordable.

Au plan des bonnes nouvelles, la STM a battu une nouvelle fois son record historique d'achalandage en atteignant 417,2 millions de déplacements, ce qui représente quelque 700 000 déplacements de plus qu'en 2013. La STM a réussi à dégager, grâce aux efforts internes et à une réduction des coûts d'opération, un surplus de 3,9 M\$. Ce résultat exceptionnel a été atteint tout en préservant la qualité de service de bus et de métro ainsi que le taux de satisfaction de la clientèle globale, qui a atteint 89 % à la fin de l'année, une hausse appréciable de 2 % par rapport à 2013.

L'année 2014 a également permis d'atteindre la barre des 208,7 kilomètres de mesures préférentielles pour bus (MPB) sur 34 axes. La Société demeure confiante d'atteindre son objectif de 375 kilomètres de mesures préférentielles sur le territoire de l'île pour le 375^e anniversaire de Montréal en 2017. Dans son réseau de métro, la STM et ses partenaires, Bell, Rogers, Telus et Vidéotron, ont mis en service un réseau mobile sur une portion de la ligne verte au centre-ville comprise entre les stations Guy-Concordia et Saint-Laurent. Le déploiement du réseau sans fil dans l'ensemble du réseau se poursuit.

Notre capacité de toujours mieux communiquer avec nos clients demeure aussi au cœur de notre engagement d'offrir des services de transport collectif qui répondent à leurs besoins. J'ai décidé d'aller à la rencontre des clients tous les mardis. Cette opération, baptisée Ligne directe, m'a permis de rencontrer des clients dans 13 stations et de mieux saisir les préoccupations de la clientèle notamment sur nos services de bus, de métro et sur Opus. Cet exercice se poursuivra d'ailleurs tout au long de 2015. Cette volonté d'échanger avec notre clientèle s'est aussi traduite par la poursuite du programme sur la qualité de service et par des consultations ad hoc sur divers sujets. À l'ère des téléphones intelligents et des médias sociaux, l'entreprise a multiplié les outils d'information pour offrir aux clients une expérience complète et satisfaisante lors d'un déplacement du point d'origine jusqu'à destination. Les taux de fréquentation témoignent du succès de ces outils en 2014 avec, par exemple, une augmentation de plus de 150 % pour le site mobile et de plus de 85 % pour les quatre fils Twitter liés aux lignes de métro.

L'année 2014 comportait aussi plusieurs défis. L'un des plus importants découlait du report de la livraison des voitures Azur. La mise en service pour la clientèle du premier train Azur, prévue en mars 2014, est reportée en 2015. Dans un tel contexte, la STM continue d'entretenir soigneusement les voitures MR-63 qui, malgré leur âge, ont connu, en 2014, leur meilleure année en termes de fiabilité. Le déploiement d'iBus a également connu un report. Étant donné la complexité d'intégration des différents éléments du système intelligent, il débutera durant le deuxième semestre de l'année 2015 et s'échelonnera sur un peu plus d'un an.

Et nous comptons poursuivre nos efforts en lançant notamment des consultations en 2015 dans le cadre de la révision de notre Plan stratégique 2025 afin d'alimenter la réflexion et de déterminer les actions prioritaires qui mèneront l'entreprise vers 2025. Grâce à l'appui de nos clients et de nos partenaires, nous serons en mesure plus que jamais de conjuguer satisfaction de la clientèle et performance et relever ainsi les nombreux défis du transport collectif. >>

◀◀ Dans un contexte de gestion serrée des dépenses, la STM a mis en place un gel d'embauche et de dotation à la fin du premier semestre 2014 ainsi que le gel de services professionnels, et ce, tout en préservant la qualité de service de bus et de métro. Des économies ont aussi été réalisées à la suite de l'amélioration de la performance à l'entretien du métro. Par ailleurs, des retards hors du contrôle de la STM dans la réalisation de certains projets majeurs tels que les voitures Azur et iBus, ont amené une réduction des dépenses non capitalisables pour ces projets. Ces retards ont également permis de reporter certains financements à long terme, ce qui a permis des économies au niveau du service de la dette. De plus, la STM a réfléchi aux moyens les plus efficaces d'investir, de garantir un maintien adéquat des actifs avec l'objectif de maintenir la fiabilité du service et de répondre à la croissance des déplacements. En ce sens, elle a décidé de prolonger la durée de vie utile des voitures de métro MR-73 de 20 ans, ce qui permettra de générer des économies nettes d'environ 500 M\$.

L'entreprise a poursuivi plusieurs projets tels que les nouvelles voitures de métro Azur, la rénovation des stations de métro (Réno-Métro), dont la réfection majeure de la station Berri-UQAM, la mise en service de la connectivité dans plusieurs stations de métro, l'implantation de nouvelles mesures préférentielles pour bus (MPB), le renouvellement des installations des bus, incluant le lancement des travaux de reconstruction et d'agrandissement du Complexe Crémazie, la modernisation des systèmes d'exploitation (iBus), le renouvellement du parc d'abribus.

Au plan de la performance, la fiabilité globale du matériel roulant, soit les voitures MR-63 et MR-73, est restée solide. De plus, le Collège impérial de Londres a établi pour une sixième année consécutive que le métro de Montréal se distingue de ses pairs à plusieurs égards, et ce, malgré que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde.

Conformément à son Programme triennal d'immobilisations 2015-2017, l'entreprise investira près de 2,5 milliards de dollars au cours des trois prochaines années dont une part importante, soit 85 %, sera consacrée au maintien des actifs. Des investissements qui exercent une forte pression sur le service de la dette qui passera de 93 millions de dollars en 2015 à 120,9 millions de dollars en 2017. Bien que la STM ait présenté des états financiers consolidés avec un léger excédent en 2014 en raison des efforts considérables consentis, les solutions financières utilisées demeurent ponctuelles.

Enfin, je tiens à souligner le travail du directeur général sortant, Carl Desrosiers, qui occupa cette fonction de mai 2012 à décembre 2014 et qui œuvra à la STM au cours des 30 dernières années. Il laisse derrière lui un héritage important. Je salue également la forte mobilisation de tous nos employés qui ont su relever le défi de la croissance de l'achalandage. Plus que jamais, le conseil d'administration et le comité de direction, sont convaincus que grâce à leur appui et à celui de tous nos partenaires nous serons en mesure de répondre plus encore à notre objectif de conjuguer performance et satisfaction de la clientèle. >>>

**Mot du directeur
général par intérim
Luc Tremblay**



Débarre
ta ville

Entretien des
équipements
fixes

Développement
durable

100
plus grandes
entreprises
du Québec

3 prix
Pôle de
service en
itinérance

4 prix
Centre
de transport
Stinson

2 prix
Site
stm.info

2 prix
Programme
d'information
continue

3 prix
STM Merci

Simulation
Code orange
2013

Prix & distinctions





**Mot des
dirigeants** **2**

Bilan d'activités **6**

Gouvernance **30**

**Développement
durable** **46**

**Informations
financières** **88**

Bilan d'activités



Dans cette section

Portrait	8
Achalandage	9
Main-d'œuvre	10
Une entreprise performante	11
Indicateurs réseau du métro	12
Projets du réseau du métro	14
Indicateurs réseau des bus	16
Projets du réseau des bus	18
L'expérience client	20
Service à la clientèle	22
Campagne de valorisation et de motivation	24
Ventes de titres	26
Les offres tarifaires	26
Art et métro	28
À la une	29

Portrait

14^e

entreprise
en importance
au Québec

9199

employés permanents

Budget annuel de

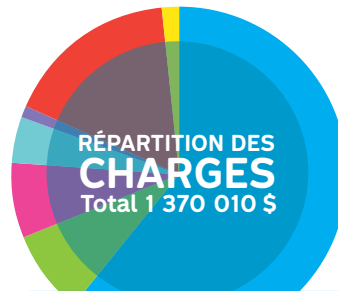
1305 M\$

Valeur de remplacement
des actifs de

26 G\$



Selon les données des résultats d'exploitation à des fins fiscales consolidés.



Selon les données des résultats d'exploitation à des fins fiscales consolidés.

4 lignes de métro totalisant 71 km et desservant 68 stations. 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73.



métro

1 721 bus, dont 8 hybrides et 257 articulés, ainsi que 102 minibus, soit 86 pour le transport adapté et 16 urbains.



bus

220 lignes, dont 209 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 23 sont dédiées au service de nuit.

208,7 km de mesures préférentielles (MPB).

27 000 clients utilisant les services de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de taxis réguliers et accessibles.



transport adapté

Achalandage

417,2 millions de déplacements en 2014

soit 700 000 déplacements de plus qu'en 2013

1,4 million de déplacement

par jour moyen de semaine dont 42 % par métro, 30 % par bus et 28 % par les deux modes de transport

Le réseau de métro assure 1 000 000 déplacements par jour moyen de semaine et le réseau de bus 812 000

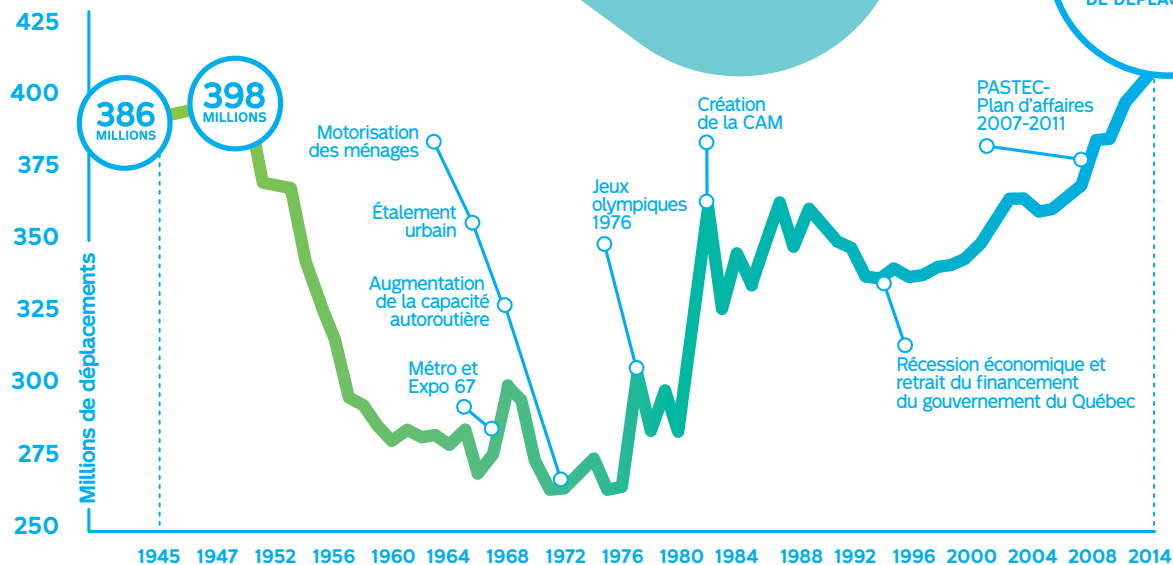
3,5 millions de déplacements effectués en transport adapté, une hausse de 7 % par rapport à 2013

77,7 millions de km parcourus dans le réseau de métro

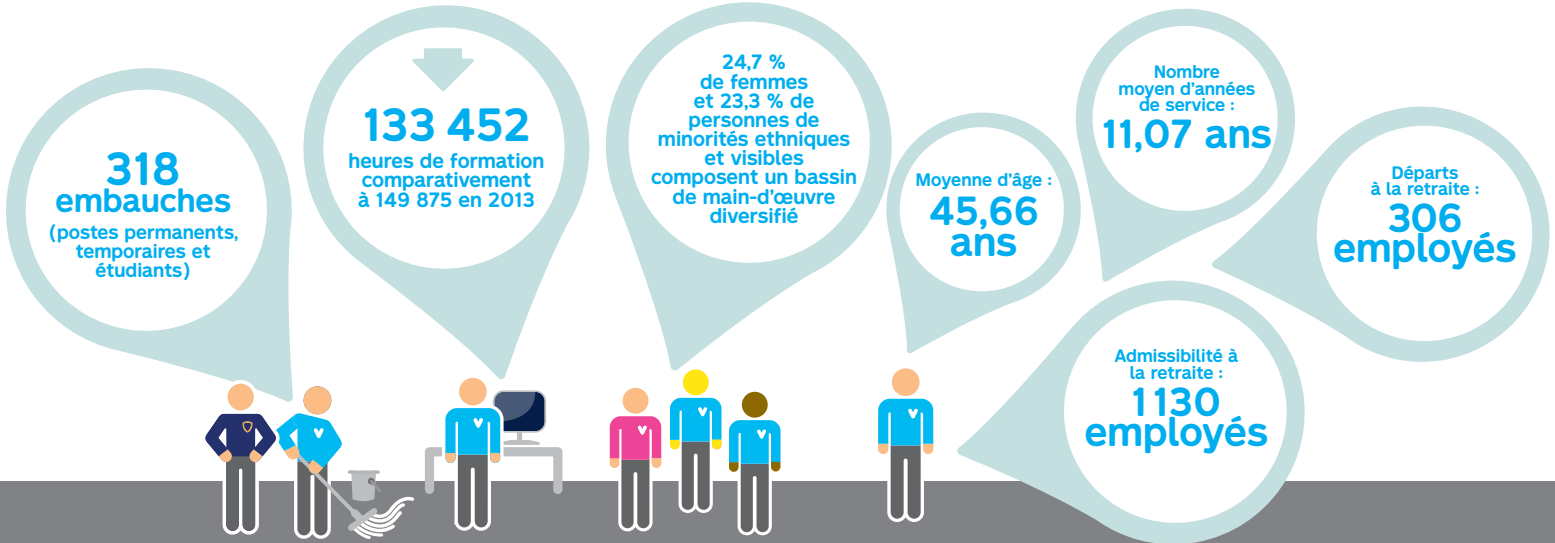
85,3 millions de km parcourus dans le réseau de bus

Le taux de satisfaction à la clientèle se situe à **87 %**

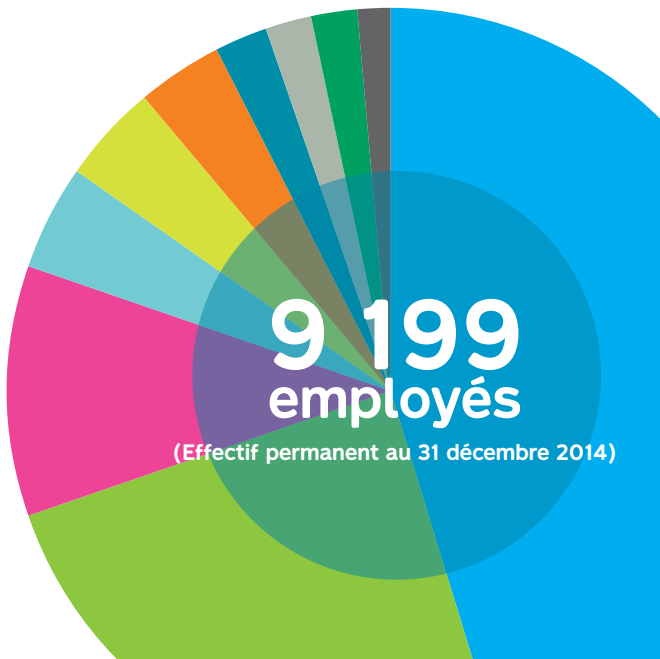
417,2 MILLIONS DE DÉPLACEMENTS



Main-d'œuvre



Répartition



4 177	Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCFP)
2 249	Employés d'entretien Syndicat du transport de Montréal (employés d'entretien – CSN)
973	Employés de bureau syndiqués Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP 2850 – FTQ)
407	Cadres de l'exploitation
395	Professionnels syndiqués Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM
310	Gestionnaires
206	Commis divisionnaires Syndicat des travailleurs et travailleuses de la STM (CSN)
195	Contremaîtres
176	Inspecteurs Sûreté et contrôle
111	Professionnels et employés de bureau non syndiqués

Une entreprise performante

Le métro de Montréal dans le peloton de tête mondial

Pour une sixième année consécutive, le Collège impérial de Londres a établi que le réseau de métro de la STM se distingue de ses pairs à plusieurs égards, et ce, malgré le fait que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde. D'une part, il figure parmi les premiers en ce qui a trait à la productivité de la main-d'œuvre, qui est l'une des plus élevées en termes de kilomètres-voiture. D'autre part, le matériel roulant, soit les voitures MR-63 et MR-73, continue d'afficher un bon taux de fiabilité, ce qui permet à la Société de livrer un service de qualité à ses clients.

Prolonger à 60 ans la durée de vie utile des MR-73

Consciente de faire face à d'importants défis financiers, la STM a réfléchi aux moyens les plus efficaces d'investir, de garantir un maintien adéquat des actifs avec l'objectif de maintenir la fiabilité du service et de répondre à la croissance des déplacements. En ce sens, elle a décidé de prolonger de 20 ans la durée de vie utile des voitures de métro MR-73, ce qui génèrera des économies nettes d'environ 500 M\$.

Adoption d'une nouvelle politique des risques d'affaires

Les activités de la STM exposent cette dernière à un large éventail de risques pouvant affecter sa capacité à remplir sa mission, à atteindre ses objectifs et porter atteinte à sa réputation. À cet égard, le but poursuivi par la direction consiste à protéger l'entreprise contre les risques stratégiques, opérationnels et financiers tout en optimisant ses processus d'affaires. En ce sens, une gestion rigoureuse et efficace favorise l'atteinte des objectifs en priorisant les risques significatifs, en anticipant les besoins du conseil d'administration ainsi que de la direction et en y répondant. Une politique de gestion intégrée des risques a été approuvée par le conseil en 2014.

Maintenir les efforts en amélioration continue

Adopté en 2014, le Programme triennal d'amélioration continue vise à mobiliser tous les secteurs de l'organisation pour poursuivre et consolider les efforts favorisant une meilleure efficacité et la satisfaction de notre clientèle. En cette première année, l'entreprise a établi une définition de chacun de ses éléments dont une structure de gouvernance, des objectifs à atteindre, l'identification des grands processus d'affaires et un portefeuille de grandes initiatives.

Transgesco dépasse ses objectifs de 2020!

L'ambitieux objectif de Transgesco de doubler ses revenus pour l'année 2020 a été atteint six ans plus tôt que prévu. En moins de 4 ans, la filiale commerciale de la STM a vu son excédent passer de 17 M\$ annuellement à plus de 35 M\$ en 2014. Rappelons que la mission de Transgesco est de générer des revenus pour la STM tout en améliorant l'expérience client.

D'excellentes
cotes de crédit

A+

Standard
& Poor's

Aa2

Moody's

Indicateurs Réseau du métro

Kilomètres parcourus

77,7
millions



2014

Fiabilité
(pourcentage des clients
arrivant à l'heure)

97,5%
2013

97,6%
2012

97,6%
2011



97,5%
2014

Stations les plus achalandées (entrées)

	2014	2013
1. Berri-UQAM	12 890 671	12 896 920
2. McGill	11 139 018	11 379 099
3. Bonaventure	8 163 468	8 026 205
4. Guy-Concordia	8 121 190	8 179 826
5. Côte-Vertu	7 626 367	7 781 610

Nombre de déplacements retardés de cinq minutes et plus

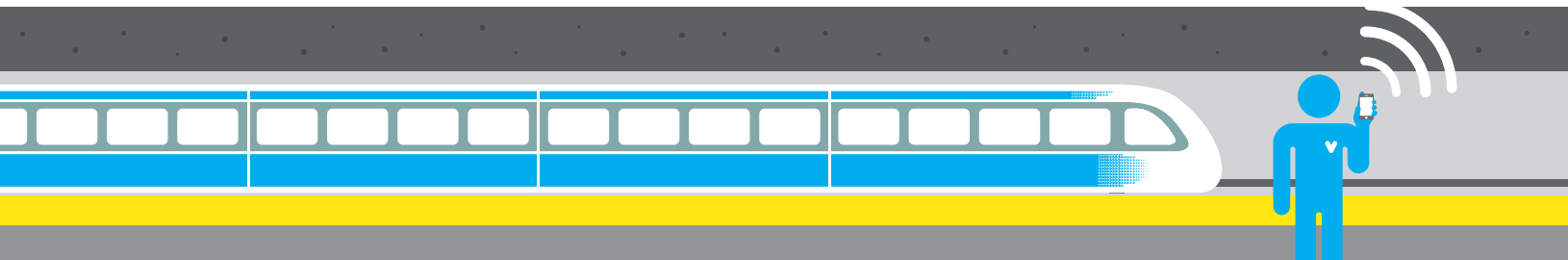
Méfaits, personnes malades	3 599 417	2 990 454
Matériel roulant	1 737 218	1 773 910
Équipements fixes	315 315	493 931
Autres	676 963	1 092 759
Toutes les causes	6 328 913	6 351 054

Nombre d'incidents de cinq minutes et plus

Méfaits, personnes malades	476	452
Matériel roulant	235	235
Équipements fixes	61	66
Autres	131	142
Toutes les causes	903	895



Projets Réseau du métro



Nouvelles voitures de métro Azur

En avril 2014, la première voiture Azur a été livrée par le Consortium Bombardier-Alstom (CBA). Dès que l'assemblage du train a été complété, les équipes de CBA et de la STM ont débuté une série d'essais statiques, dynamiques et de qualification qui se sont échelonnés sur plusieurs mois. Ces essais se sont d'abord effectués dans l'Atelier Youville et se sont poursuivis sur une voie de raccordement menant au réseau du métro. Les voitures ont été ensuite graduellement mises à l'épreuve durant la nuit principalement sur la ligne bleue et sur une partie de la ligne orange.

En raison de la difficulté d'un sous-traitant de CBA de compléter le développement du logiciel de contrôle de train, la mise en service clientèle du premier train Azur, prévue en mars 2014, est reportée en 2015.

La connectivité mobile dans plusieurs stations

La STM, sa filiale commerciale Transgesco et ses partenaires, Bell, Rogers, TELUS et Vidéotron, ont annoncé en novembre 2014 la mise en service du réseau mobile sur une portion de la ligne verte au centre-ville comprise entre les stations Guy-Concordia et Saint-Laurent. Dotés des technologies mobiles de pointe 3G, 4G et 4G LTE (Long Term Evolution), les clients peuvent ainsi naviguer sur Internet, recevoir des appels et plus encore, et ce, dans les voitures, les tunnels et les stations. Rappelons que le déploiement du réseau sans fil est divisé en cinq phases qui devraient être complétées dans cinq à sept ans, et ce, grâce à un investissement de 50 M\$ assumé à parts égales par les fournisseurs de télécommunications.

Réfection majeure de la station Berri-UQAM

La STM a entrepris en 2010 une importante cure de rajeunissement de la station Berri-UQAM, la plus achalandée du réseau avec 12,7 millions d'entrées par année. La première étape des travaux de rénovation, complétée depuis 2012, visait notamment le retrait et la stabilisation de la majorité des murs de blocs et des différents parements architecturaux, ainsi que de certains plafonds dans les zones accessibles au public. L'ensemble des travaux intérieurs qui représentent au total des investissements de 87 M\$, s'échelonnent sur sept ans (2010-2017) et permettent notamment la mise en évidence de la signalétique, tout en respectant la valeur patrimoniale de la station.



Réno-Métro

Regroupés sous le vocable Réno-Métro, la phase I de Réno-Infrastructures et les phases I, II et III de Réno-Systèmes ont permis la poursuite des travaux de modernisation du réseau de métro, qui visent l'amélioration et le maintien en bon état des équipements fixes et des infrastructures. La STM prévoit par ailleurs investir 300 M\$ dans le cadre de la phase 2 de son programme Réno-Infrastructures et 582,5 M\$ dans le cadre de la phase 4 de son programme Réno-Systèmes. Le démarrage de ces nouvelles phases est prévu en 2015 et elles se poursuivront jusqu'en 2021.

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

- la construction et la mise en service des ascenseurs de la station Champ-de-Mars;
- l'installation de 91 caméras et des équipements de contrôle d'accès pour 140 portes;
- l'installation d'afficheurs sur les quais de 23 stations;
- la construction du poste de ventilation Hermine.

Plusieurs travaux se sont poursuivis alors que d'autres ont été amorcés, tels que la construction de 11 nouveaux puits de ventilation naturelle (PVN) et la réfection de quatre autres, la construction du nouveau poste de ventilation Saint-Timothée, l'accessibilité universelle des stations Jean-Talon et Snowdon de même que l'adjudication d'un contrat de construction des infrastructures pour la station Rosemont, la réfection du poste de district Snowdon et le remplacement des câbles et étagères à câbles en tunnel.

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

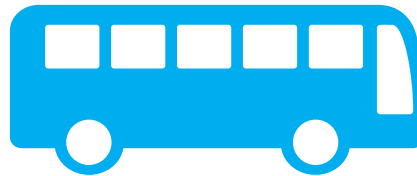
- d'une partie de la voûte et la réalisation des travaux d'électricité sur la ligne jaune, qui ont nécessité la fermeture complète durant 25 fins de semaine;
- des quais, de la passerelle et des corridors de la ligne jaune à la station Berri-UQAM;
- des édicules Parkade et University de la station McGill. Ces travaux incluent notamment la réfection de la dalle structurale, des finis de planchers, de l'éclairage, des plafonds, de la fenestration et des escaliers fixes (Parkade);
- de la dalle de béton, des escaliers fixes et de l'éclairage de même que le remplacement des finis muraux et du plancher de l'édicule Guy de la station Guy-Concordia;
- réfection de la membrane de la station Jean-Drapeau;
- des escaliers fixes aux stations Place-Saint-Henri (complétée) et Frontenac (débutée);
- de 4 structures auxiliaires dont Bonsecours qui a notamment nécessité la fermeture de la rue de la Commune dans le Vieux-Montréal;
- de la voûte du tunnel dans les stations Bonaventure et Henri-Bourassa.

En plus de ces travaux de réfection, les travaux de réaménagement de l'édicule de la station Vendôme ont débuté. Ce réaménagement contribuera à améliorer la capacité d'accueil de la station et à assurer la fluidité des déplacements pour répondre à l'augmentation de l'achalandage qui devrait atteindre 38 % en 2016.

Indicateurs Réseau des bus

Kilomètres parcourus

85,3
millions



2014

Lignes les plus achalandées (par jour moyen de semaine)

	2014	2013
1. 121 – Sauvé/Côte-Vertu	34 106	35 586
2. 139 – Pie-IX	30 513	33 523
3. 141 – Jean-Talon Est	29 284	30 042
4. 165 – Côte-des-Neiges	28 408	30 038
5. 51 – Boulevard Édouard-Montpetit	27 260	29 289

Livraison du service
planifié au budget

2013
99,4%

2014
99,7 %

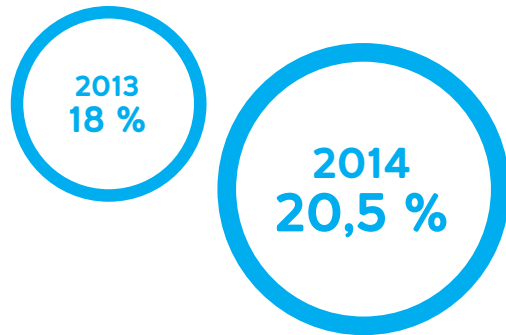
Ponctualité des bus

2013
82,8 %

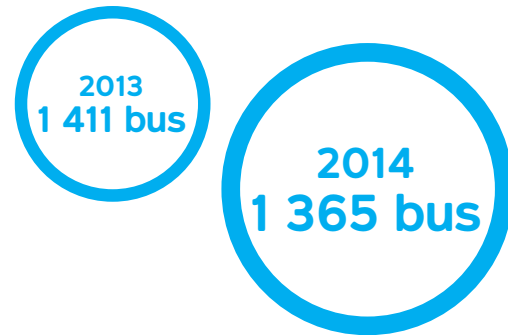
2014
82,8 %

Indicateurs entretien bus

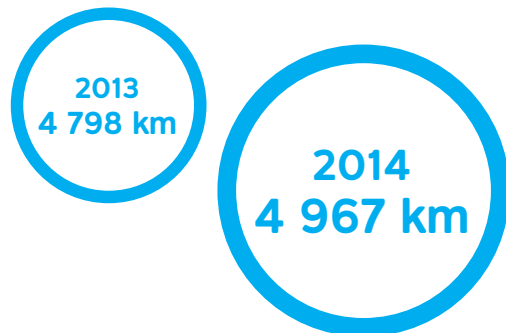
Taux d'immobiles (% du parc de bus qui est en réparation)



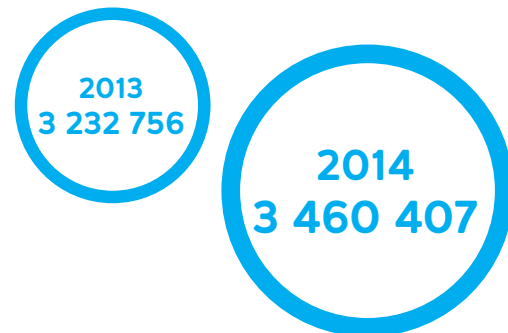
Disponibilité des bus en pointe (moyenne)



Fiabilité (distance moyenne parcourue entre deux pannes)



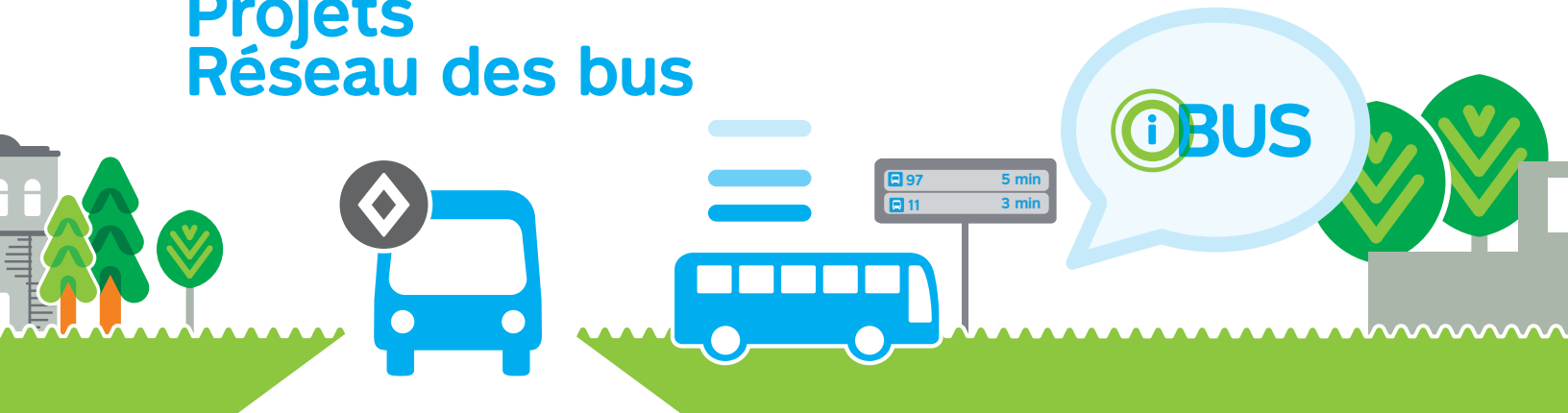
Déplacements porte-à-porte effectués par transport adapté



C'est une progression moyenne de 7,3 % par année depuis 2006, ce qui représente une augmentation totale de 76,1 % durant cette période.



Projets Réseau des bus



Mesures préférentielles pour bus (MPB)

En 2014, la STM a implanté 46 kilomètres de mesures préférentielles pour bus (MPB). La STM a en effet mis en place des MPB sur les axes Grenet, Pie-IX, Sherbrooke-Ouest et Viau, en plus d'installer 28 feux chandelles sur les axes Cavendish, Côte-Saint-Luc, Grenet, Saint-Joseph, Sherbrooke Centre-ville et Sherbrooke Ouest. De plus, le ministère des Transports du Québec, en collaboration avec la STM, a mis en place des mesures préférentielles sur les autoroutes 20 et 40 ainsi qu'une voie de contournement pour bus au Carrefour Angrignon. Ces ajouts portent le total à 208,7 kilomètres de MPB sur 34 axes. De ce nombre, plus de 88 % sont des voies réservées pour bus.

Une campagne de communication a également été réalisée avec pour thème *On débloque les artères*, et a permis de promouvoir et de sensibiliser tant la clientèle, les résidents que les divers partenaires des avantages de la mise en place de telles mesures pour Montréal. Rappelons enfin que la STM a pour objectif d'implanter 375 kilomètres de mesures préférentielles sur le territoire de l'île de Montréal pour le 375^e anniversaire de Montréal.

Projet iBus

En 2014, la STM a poursuivi le développement et les essais du système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV) qui permettra de localiser en temps réel l'ensemble des bus et, ainsi, de diffuser à la clientèle l'heure réelle de passage des bus à chaque arrêt. En 2014, la STM a validé et complété l'aménagement des équipements dans 25 modèles de véhicules ayant leurs particularités pour les essais sur route sans client. En parallèle, certains outils d'information clientèle ont été soumis à des tests par des clients ciblés. Enfin, la construction du centre opérationnel et de relève a été complétée.

Toutefois, le déploiement d'iBus prévu initialement en 2014, a dû être reporté étant donné la complexité d'intégration des différents éléments du système intelligent. Il débutera durant le deuxième semestre de l'année 2015 et s'échelonnera sur un peu plus d'un an.



Nouveau Complexe Crémazie

La STM procède à la reconstruction et à l'agrandissement du complexe Crémazie, en raison, notamment, de la vétusté du bâtiment construit en 1948. Cela permettra non seulement de répondre aux besoins actuels et futurs de l'entretien bus, mais également aux demandes de besoins en espaces pour d'autres secteurs de l'entreprise. La STM y voit donc une opportunité de faire mieux dans son organisation du travail, mais aussi une occasion d'intégrer des éléments de développement durable en visant une certification LEED Or.

Le complexe, d'une superficie totale de près de 41 000 mètres carrés, se réalisera en deux phases. Une partie des activités devra être relocalisée temporairement à l'extérieur du site afin de permettre les travaux de construction. D'ailleurs, en 2014, l'espace pour la relocalisation temporaire a été loué, les plans d'aménagement de cet espace ont été réalisés et un contrat de construction a été octroyé pour réaliser ces travaux d'aménagement.

Nouveau parc d'abribus

Le renouvellement du parc d'abribus s'est poursuivi à grande échelle avec l'aide de Québecor Média Affichage, partenaire de la STM pour l'opération et l'entretien de près de 2 000 des 3 034 abribus du réseau de la STM.

Deux cent soixante-quinze abribus ont été remplacés par le nouveau modèle, lauréat d'un concours accompagné par le bureau Design Montréal en 2010. De ce nombre, 37 nouveaux abribus numériques ont été ajoutés pour un grand total de 75 abribus numériques. Ces nouveaux abribus à la fine pointe de la technologie enrichissent l'expérience client en permettant de consulter les horaires planifiés des bus, de visualiser le plan détaillé du réseau de métro et de bus, de se géolocaliser dans la ville, de s'informer des toutes dernières nouvelles et de consulter facilement la météo de la journée. Enfin, par l'ajout de 11 nouveaux sites, la STM offre à sa clientèle un taux de couverture enviable d'abribus sur plus de 33 % des quelque 9 000 arrêts que compte le réseau.

L'expérience client

Satisfaction de la clientèle

La STM a mis en place au cours des dernières années trois mesures complémentaires qui permettent de bénéficier d'un portrait global de la satisfaction de la clientèle, selon une approche multidimensionnelle basée sur un ensemble de facteurs, intitulée Satisfaction 360°. D'une part, une enquête en continu permet de connaître la satisfaction ou la perception de quelque 4 500 clients chaque année à l'égard des services. En deuxième lieu, des observations objectives par des clients mystères, basées sur des normes de service, visent à mesurer la qualité des services prodigués par la STM. Enfin, le suivi de l'évolution du nombre de plaintes de la clientèle, qui se veulent des rétroactions spontanées, indique la plupart du temps ce qui a moins bien fonctionné pour le client lors d'un déplacement en particulier.

L'année 2014 s'est terminée sur une note très positive alors que le taux de satisfaction globale de la clientèle a atteint 89 % à l'automne, soit 4 points de plus que l'automne précédent. Pour l'année complète, ce sont 87 % des clients qui se sont dits satisfaits globalement des services de la STM, soit deux points de plus comparativement au taux de l'année 2013.

Du côté du réseau du métro, la satisfaction générale du service a été en croissance dès le début de l'année, culminant avec une hausse spectaculaire de 9 points à l'automne. Cette évolution a permis de ramener le résultat annuel à 83 %, une augmentation de 6 points par rapport à l'année précédente. L'indicateur de fiabilité du service, qui est le moteur de la croissance, a atteint 77 %, soit 7 points de plus qu'en 2013. Ce résultat s'explique notamment par l'estompement de l'effet des nombreuses pannes médiatisées à l'été 2012 qui avait perduré en 2013. Il est également à noter que la satisfaction à l'égard de la qualité de l'information diffusée lors des pannes a connu aussi une hausse de 7 points, un résultat qui indique que les efforts déployés dans la dernière année du point de vue des communications, notamment l'introduction des comptes Twitter pour chaque ligne de métro et les améliorations apportées aux messages diffusés en station, sont appréciés de la clientèle.

Pour le réseau des bus, la satisfaction générale du service est restée stable par rapport à 2013, soit 80 %. Cette stabilité est observée pour l'ensemble des indicateurs du réseau des bus à l'exception de l'indice pour la ponctualité. Le taux de satisfaction à l'égard de la ponctualité des bus a grimpé de 3 points en 2014 (74 %), atteignant même 77 % à l'automne. La stabilité des indicateurs bus constitue une excellente nouvelle compte tenu de l'ensemble des enjeux de congestion et de travaux qui affectent le réseau de surface.

Programme sur la qualité de service

La STM poursuit son programme de qualité de service qui comporte 18 normes encadrant quatre grands aspects du service : la ponctualité des bus, la fiabilité du métro, l'accueil des employés et la disponibilité de l'information à la clientèle. Les normes sont évaluées à partir des 2 400 observations réalisées par des clients mystères qui circulent dans l'ensemble du réseau tout au long de l'année.



Ponctualité des bus

objectif
82,5 %
résultat
82,9 %



Accueil des employés

objectif
90 %
résultat
95 %



Fiabilité du métro

objectif
97,6 %
résultat
97,5 %



Disponibilité de l'information

objectif
90 %
résultat
95 %

Consultation ad hoc de la clientèle

En plus de ses consultations habituelles, la STM a sollicité l'avis de sa clientèle sur une quarantaine de sujets plus précis, alimentant ainsi la prise de décision de l'entreprise quant au développement et à l'optimisation de projets, de même qu'à la satisfaction et à l'évaluation de la qualité de service. Trois ans après le lancement du panel de recherche en ligne *Ma voix, ma STM*, plus de 8 600 clients engagés ont contribué au développement de la STM. Ceux-ci ont été invités à répondre à environ deux sondages par mois, sur des sujets variés tels que l'évaluation de campagnes, d'outils de communication ou encore la satisfaction des services offerts. Les panélistes ont également eu l'occasion de participer au projet pilote d'OPUS en ligne.

Service à la clientèle

Dans le but de s'adapter à l'utilisation répandue des téléphones intelligents, à la popularité des médias sociaux et à la rapidité à laquelle l'information circule, la STM propose une multitude d'outils permettant d'offrir une expérience client complète, du point d'origine d'un déplacement jusqu'à destination.

Cette stratégie, mise en œuvre en 2013, repose sur deux objectifs, soit tenir la clientèle informée en tout lieu et créer une relation d'échange privilégiée qui contribue à l'amélioration de sa perception de la STM, que ce soit dans une perspective d'annonce de perturbation de service ou d'événements culturels ou sportifs.

L'information à la clientèle à l'ère de la mobilité

La fréquentation du site mobile de la STM confirme le succès de cette stratégie. Fort apprécié des utilisateurs de téléphones intelligents, il s'adapte facilement à plusieurs types d'appareils, contrairement aux applications, plus limitées dans leur compatibilité. En 2014, la STM a observé une progression de 150 % de l'utilisation de son site mobile.

En raison de leurs données disponibles hors ligne, les applications demeurent également très populaires, particulièrement pour la clientèle dont le forfait de données est limité. On constate une hausse de 62 % de l'utilisation de l'application Android¹.

Consultations

	2014	2013
Système téléphonique AUTOBUS	4 494 743	5 936 600
Site Internet (fixe et mobile)	19 284 395	18 137 796
Site Internet	16 287 959	16 975 728
Site mobile	2 996 436	1 162 068
SMS (horaires)	674 270	1 121 263
Application iPhone (horaires, trajets, ...)	n.d.	20 725 210
Application Android (horaires, trajets, ...)	11 690 976	7 175 009

Ces données révèlent uniquement la fréquentation de nos outils, à laquelle s'ajoute celle des nombreuses applications réalisées par des tierces parties qui complètent ainsi notre offre de service en matière d'information clientèle.

iPhone

¹ En raison d'un problème technique, les données pour l'application iPhone n'étaient pas disponibles pour une partie de 2014. Cependant, on peut présumer que l'utilisation a également été à la hausse.

Créer une relation d'échanges privilégiés

Au mois de mai 2013, quatre fils Twitter, soit un par ligne de métro, ont été créés. De 6 h à 20 h, 7 jours sur 7, les clients trouvent une présence sur ces fils en mesure de répondre aux questions relatives au service, plus particulièrement lors de perturbations de 10 minutes et plus. Le rôle du fil @stminfo a été concentré autour de la diffusion d'information lors de grands événements touchant davantage le réseau des bus. Au total, la STM a enregistré une hausse de 85 % du nombre d'utilisateurs.

On constate une hausse de la satisfaction du client (la rapidité de l'information obtenue lors d'interruptions métro est à la hausse de 4 points de pourcentage en 2014 à 74 %) et l'image de la STM s'en voit améliorée car perçue comme étant positive, interactive et dynamique.

Par ailleurs, Facebook a connu une hausse de ses fans de 17 % et la chaîne STM sur YouTube a atteint le million de visionnements de ses vidéos.

Évolution des plateformes mobiles

	2014	2013
Twitter @stminfo	67 535	43 410
Twitter lignes de métro	55 588	22 593
Twitter @stm_nouvelles	32 712	13 400
Facebook	46 088	39 095
Site mobile	2 996 436	1 162 068
Abonnements alertes métro (SMS et courriel)	24 904	16 156

Tous ces outils contribuent de façon importante à la valorisation du transport collectif ainsi qu'à l'amélioration de la perception de la qualité du service chez les clients. Un grand nombre de gens peuvent ainsi suivre et s'intéresser à ce que la STM dit par l'entremise de ces médias en cette ère d'instantanéité.

Consultations des clients réalisées par le président de la STM

En 2014, le président du conseil d'administration de la STM, M. Philippe Schnobb, est allé à la rencontre des clients. Au total, M. Schnobb a rencontré ses clients dans 13 stations de métro et au terminus de bus Fairview. Pendant cet exercice, des clients ont notamment posé plusieurs questions portant sur différents aspects du service de métro et de bus et sur Opus.

Du nouveau aux objets trouvés

À la fin novembre 2013, la STM a revu ses processus relatifs aux objets trouvés et a implanté un logiciel afin de structurer la saisie des objets retrouvés dans les bus et dans le métro. Le succès est déjà au rendez-vous. Car en un peu plus d'un an, le taux de remise est passé de 16 % à 22,5 %.

Objets trouvés 2014

	2014
Objets recueillis	41 420
Objets remis au propriétaire	9 303
Objets remis à différents organismes	31 960
Taux de remise	22,5%

Note : Le système informatisé ayant été implanté fin 2013, les données ne sont disponibles que pour 2014.

Commentaires et plaintes

En 2014, la STM a reçu 32 278 commentaires et plaintes (les autres requêtes étant des demandes d'information diverses).

Plaintes

	2014	2013
Employés	8 813	9 451
Service livré	12 531	12 965
Équipements	2 850	2 908
Information à la clientèle	1 901	1 253
Autres	2 377	2 509
Total	28 472	29 086

Parmi les suggestions reçues des clients, plusieurs traitaient du civisme des voyageurs dans les véhicules et les installations. Pour répondre à cette préoccupation, la STM développe chaque année, des campagnes incitant les voyageurs à adopter de bons comportements en transport collectif. Sous le thème *Bien voyager ensemble* la campagne aborde la sécurité des voyageurs, la fluidité des déplacements et le bien-être de tous.

Campagnes de valorisation et de motivation

Une nouvelle campagne publicitaire avec la signature 100 % plus libre en bus et métro a été déployée en septembre et octobre. Cette campagne a beaucoup plu avec un taux d'appréciation de 88 %. Elle a également été persuasive alors que 70 % des gens sondés ont affirmé avoir été incités à utiliser davantage le transport collectif.

Un coup d'éclat a été organisé lors de la journée Park(in)g Day le 19 septembre avec l'occupation de façon ludique de cinq stationnements et la remise de faux billets de contravention pour avoir pris sa voiture (deux titres de transport étaient en fait remis). La couverture médiatique faite par TVA et le Journal de Montréal fut excellente avec plusieurs reportages en direct et un compte rendu dans l'édition du samedi.

Inspiré du concept 100 % plus libre, une seconde campagne publicitaire a été lancée à l'approche du temps des Fêtes pour sensibiliser les Montréalais à la consommation responsable. La signature a été adaptée au contexte festif pour 100 % plus libre de fêter en bus et métro.

Association transport collectif et transport actif

La STM a participé à l'élaboration du plan d'action Montréal physiquement active de la Ville de Montréal en collaboration avec Québec en forme. Par son adhésion à ce plan, la STM veut démontrer les bienfaits de l'utilisation du transport collectif sur la santé.

Au mois de mai, la STM a profité du mois de l'activité physique à Montréal pour communiquer à sa clientèle des données étonnantes sur la contribution du transport collectif sur l'activité physique. En effet, les utilisateurs de transport collectif effectueraient quotidiennement 3 359 pas sur les 10 000 recommandés et 32 minutes de marche sur les 30 minutes recommandées.

Remercier les clients grâce au nouveau programme de fidélisation Merci

Lancé en mai 2013, la mise en marché du programme Merci se poursuit. Ce programme vise à offrir aux clients des offres privilégiées de commerçants et organismes issus de trois catégories : le transport, les sorties et les commerces. Ces privilèges sont diffusés par l'entremise du site Internet et du site mobile de la STM, par courriel hebdomadairement à quelque 120 000 abonnés ainsi que trois fois par semaine dans le journal 24h. Afin d'augmenter sa notoriété ainsi que son utilisation, la programme Merci a bénéficié de trois campagnes promotionnelles au courant de l'année, dont une offrant une centaine de prix provenant des partenaires du programme. Près de 9 000 personnes ont participé à ce concours.



**100% DES GENS QUI
TROUVENT L'ESSENCE TROP CHÈRE
PAYENT LEUR ESSENCE
TROP CHER**

100% PLUS LIBRE
EN BUS ET EN MÉTRO

MOUVEMENT COLLECTIF 

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

La STM est un partenaire incontournable des grands événements montréalais et contribue à leur succès. Durant l'année, un peu plus de 70 ententes de partenariat ont été conclues et les bénéfices retirés sont multiples :

2,6 M\$
en visibilité et
valeur pour
la STM

Plus de
100 000 \$
en billets d'entrée remis
aux clients par l'entremise
de concours. Entre juin
et décembre, plus de
30 000
clients ont tenté leur
chance.

La majorité des partenaires offrent un rabais ou une valeur ajoutée sur présentation d'un titre de transport valide. Par exemple, en collaboration avec le Parc olympique, la STM a invité 250 clients au spectacle extérieur de l'Orchestre symphonique de Montréal au Stade olympique. Une zone VIP avec chaises, bouteilles d'eau et animation leur était réservée. Un tirage au sort a été effectué parmi quelque 3 000 clients inscrits.

Parmi tous les partenaires, mentionnons :

Alouettes
de Montréal

Canadiens
de Montréal

Défi sportif

GO vélo
(Vélo Québec)

Festival
du nouveau cinéma

Festival
Montréal
en lumière –
Nuit Blanche

Festival Nuits
d'Afrique

Fête nationale
du Québec

Igloofest

Jour
de la Terre

Journée
des musées
montréalais

Marathon de
Montréal

Montréal
Complètement
Cirque

Musée
McCord

Musée des
beaux-arts
de Montréal

Opéra de
Montréal

Orchestre
Symphonique
de Montréal

Parcs
Canada

Piknic Electronik

Quartier des
spectacles

Régie des
installations
olympiques (RIO)

Rencontres
internationales
du documentaire
de Montréal (RIDM)

Tangente

Tennis Canada -
Coupe Rogers

Tohu (La)

Ventes de titres

Évolution des ventes de titres

La stratégie tarifaire favorisant l'accroissement de la part des titres illimités a fait augmenter en 2014 les ventes de titres mensuels de 1,9 % par rapport à 2013. Cette hausse s'explique notamment par la reconduction des promotions financées par le ministère des Transports du Québec (MTQ) qui permet aux nouveaux abonnés d'obtenir un mois gratuit, et aux abonnés de plus d'un an de voir leur tarif gelé. Les programmes OPUS à l'année et OPUS & Cie comptent maintenant plus de 42 000 abonnés.

Par ailleurs, la vente de titres occasionnels a connu un recul, principalement les titres à passages (2 et 10 passages) ainsi que les titres qui ont connu des indexations tarifaires plus importantes au 1^{er} janvier 2014 (Soirée illimitée et 1 jour/24h). Face au ralentissement observé de la présence des clients occasionnels dans le réseau, la STM a analysé et proposé différentes initiatives afin de mieux faire connaître son offre tarifaire destinée à la clientèle occasionnelle, notamment par le biais de la campagne 100 % libre en bus et en métro.

Enfin, diverses promotions tarifaires en collaboration avec le MTQ ont eu cours en 2014. Parmi celles-ci, notons la remise de titres OPUS à l'essai qui s'est traduite par plus de 200 000 déplacements par des non-clients et occasionnels sur le réseau.

Les offres tarifaires

Maestro, le statut VIP

Les clients abonnés à l'année sont fidèles et engagés au transport collectif. C'est pour cette raison qu'une attention particulière est portée sur la bonification de leur expérience en tant qu'abonné. Ainsi, le statut Maestro, offert aux abonnés fidèles de plus d'un an, a permis en 2014 à quelque 6 500 clients d'amener gratuitement un ami les soirs et week-ends lors de leurs déplacements sur le réseau en plus d'avoir un accès illimité au Réseau de transport de la Capitale (RTC). De plus, grâce au programme STM Merci, les abonnés Maestro ont obtenu en fin d'année 2014 des bonifications supplémentaires liées à leur statut. Enfin, des concours exclusifs ont été offerts à ces abonnés afin d'assister à divers événements majeurs à Montréal.

Une bonification pour le Marathon de Montréal

Offert pour la première fois en 2014, le titre Marathon a connu un succès tant chez les coureurs que chez les organisateurs de l'événement. Avec son visuel aux couleurs du marathon, ce titre sur mesure vendu à plus de 12 000 participants a facilité la fluidité de leurs déplacements dans le réseau le jour de l'événement. Le titre Marathon sera de retour en 2015 puisque l'organisateur de l'événement a décidé d'inclure le titre de transport dans le forfait qui sera vendu à chacun des participants.



Des forfaits touristiques incluant le transport collectif

Dans le cadre d'un projet pilote, la STM a lancé à la fin de 2014 un produit destiné aux partenaires de l'industrie touristique. Ceux-ci peuvent désormais offrir à leurs clients voyageant par avion des titres électroniques prépayés permettant de se procurer rapidement et facilement un titre valide pour la navette 747 reliant l'aéroport au centre-ville. Ces titres, munis d'un code QR, doivent simplement être présentés à des bornes en libre-service situées à proximité du comptoir STM aux arrivées internationales.

Une plus grande fluidité lors d'événements majeurs

En plus des événements Osheaga et du Grand Prix qui ont maintenant leur propre titre de transport spécialement conçus pour les besoins de leurs participants, le basculement de l'ensemble des titres 2 passages ordinaire vers les cartes à puce occasionnelles favorise nettement la fluidité lors d'événements majeurs puisque le temps de validation est grandement réduit comparativement aux billets cartonnés ou au paiement comptant. Ainsi, ces initiatives permettent de positionner le transport collectif comme le moyen le plus rapide pour se rendre aux grands rassemblements montréalais.

Vers une plus grande mobilité intégrée

La STM a reconduit, en 2014, des promotions tarifaires avec Bixi et Communauto en plus de travailler à un meilleur arrimage des modes de transport collectif et actif. Se positionnant comme un partenaire incontournable de la mobilité intégrée, la STM est fière d'y apporter sa contribution avec des initiatives concrètes. Tous ces modes tendent à retarder l'achat de la voiture personnelle et contribuent à une meilleure rétention de la clientèle dans les transports actifs et collectifs.



Art et métro

Véritable galerie d'art, le métro de Montréal compte plus de 85 projets artistiques répartis dans une cinquantaine de stations. Pour assurer la pérennité de ces œuvres, la STM confie depuis dix ans leur restauration au Centre de conservation du Québec (CCQ), qui a célébré ses 35 ans en 2014. Certains travaux de restauration sont effectués avec le soutien financier du ministère de la Culture et des Communications du Québec ou du ministère des Transports du Québec.

Ainsi, près de 400 000 \$ ont été investis en 2014 dans la restauration et l'entretien d'œuvres aux stations Acadie (murales de Jean Mercier et bancs de Michel Morelli), Berri-UQAM (murales de Claude Vermette), Joliette (murale de l'architecte Marcel Raby), Langelier (grilles sculpturales de Charles Daudelin), McGill (verrières de Nicolas Sollogoub), Mont-Royal (bandes verticales de Charles Daudelin) et Place-Saint-Henri (murale de Julien Hébert). Ce montant comprend également la réalisation d'expertises en vue des prochains travaux de restauration.

Trois concours pour l'installation de nouvelles œuvres d'art ont été lancés en 2014. Les deux premiers concours, réalisés dans le cadre de travaux d'agrandissement et de la politique du 1 % du gouvernement du Québec, visent à doter les stations Champ-de-Mars et Jean-Talon de nouvelles œuvres en 2015. Le troisième concours, entrepris par la STM afin de souligner les 50 ans du métro de Montréal et les 40 ans du métro de Bruxelles, prévoit l'échange d'œuvres d'art entre les deux réseaux et connaîtra son dénouement en 2016.

Répondant à un besoin exprimé par la clientèle depuis plusieurs années, plus de 90 plaques d'identification d'œuvres d'art ont été installées dans une quarantaine de stations de métro en 2014. Ces plaques se sont ajoutées à celles installées en 2013, pour un total de 100 nouvelles plaques d'identification. Fait à souligner, une vingtaine d'anciennes plaques posées dans les années 1960 à 1980 ont été laissées en place en raison de leur valeur patrimoniale. Toutes les œuvres seront identifiées d'ici la fin de 2016.

La STM a souligné le 25^e anniversaire du Bureau d'art public de la Ville de Montréal en offrant à la population quatre visites guidées dans certaines de ses plus belles stations de métro. Précisons que c'est la Ville elle-même qui a construit le réseau initial du métro, inauguré en octobre 1966, et qui a insisté pour que chaque station soit différente et que des œuvres d'art soient installées à travers le réseau. De nos jours, la STM s'appuie sur l'expertise du Bureau d'art public dans tous ses projets de nature artistique.

Enfin, le métro a encore été le théâtre en 2014 de nombreuses activités culturelles organisées dans le cadre des partenariats MétroArts. La clientèle du métro a eu droit à des ateliers de danse dans le cadre des Beaux dimanches de la STM, ainsi qu'à une foule d'autres activités présentées par Bust a Move, le Concours international d'orgue du Canada, le Musée McCord, l'Orchestre philharmonique équitable et Tangente. Un hommage spécial a également été rendu à l'artiste Frédéric Back, auteur de la verrière de la station Place-des-Arts, à la suite de son décès survenu le 24 décembre 2013.





À la une

La STM : hôte d'un événement international de transport collectif

La STM, conjointement avec l'Agence métropolitaine de transport (AMT), a accueilli à Montréal plus de 1 100 acteurs nord-américains du transport collectif du 12 au 18 juin 2014 dans le cadre du réputé congrès international de l'APTA. Une programmation diversifiée réunissant 300 conférenciers sur 75 panels différents a permis aux congressistes canadiens et américains d'échanger sur les meilleures pratiques et les enjeux communs tels que les technologies, l'exploitation, la sécurité, la planification, le développement durable, les finances, les projets d'immobilisation et la gestion. Parallèlement à la conférence, quelque 250 opérateurs de train et personnel d'entretien ont participé à un rodéo du rail consistant en des épreuves d'habiletés leur permettant de démontrer leur savoir-faire dans l'industrie du transport public urbain. Ce rendez-vous international s'est avéré un grand succès et a permis de positionner Montréal comme ville de transport collectif et actif. Rappelons que l'APTA avait choisi la STM comme Meilleure société de transport en Amérique du Nord en 2010.

Gouvernance



Dans cette section

Conseil d'administration	32
Travaux du conseil d'administration	33
Les comités	34
Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2014	37
Rémunération des membres du conseil d'administration	39
Comité de direction	40
Rémunération des membres du comité de direction	41
Relations internationales et missions de recherche et développement	42
Dépenses pour les missions de recherche et développement des membres du comité de direction	42
L'éthique à la STM	44



Conseil d'administration

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

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

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



Philippe Schnobb

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



Marvin Rotrand

Vice-président du conseil d'administration
Conseiller de la Ville de Montréal - Arrondissement de Côte-des-Neiges / Notre-Dame-de-Grâce



Francesco Miele

Conseiller de la Ville de Montréal - Arrondissement de Saint-Laurent



Edward Janiszewski

Maire de la Ville de Dollard-des-Ormeaux



Pierre Gagnier

Maire de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville



Jean-François Parenteau
Maire de l'arrondissement
de Verdun



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



Marie Plourde
Conseillère
d'arrondissement
Plateau Mont-Royal



Marie Turcotte
Représentante des clients
du transport adapté



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

Travaux du conseil d'administration en 2014

16 assemblées du conseil
d'administration

44 réunions des comités
techniques du conseil
d'administration et 10
réunions en sous-comités

247 dossiers traités

5 règlements d'emprunt
approuvés totalisant
624 181 016,00 \$

77 contrats d'achat de
biens et de services
octroyés pour une valeur
d'environ 652 297 745 \$

Les comités du conseil d'administration et leur rôle

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

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

Comité service à la clientèle

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de service de transport collectif que la Société offre à ses clients, d'accessibilité universelle ainsi que de ses relations avec les clientèles provenant des communautés ethnoculturelles et des minorités visibles. Il formule au conseil les recommandations appropriées. Un sous-comité a été formé pour traiter plus spécifiquement la question de l'accessibilité universelle.

Marvin Rotrand
Président du comité

Nathalie Pierre-Antoine
Membre du comité

Marie Turcotte
Membre du comité

Suzanne Sauvage
Membre externe

Chantal St-Pierre
Membre externe

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

Sous-comité - Accessibilité universelle
Le sous-comité a pour mandat de soutenir et de faciliter la mise en œuvre des orientations découlant de la politique corporative Accessibilité universelle. Ses travaux contribuent à développer et mettre en œuvre des plans d'action en cette matière, implanter des réflexes d'accessibilité universelle et consulter et impliquer les milieux associatifs.

Marie Turcotte
Membre du conseil d'administration
et présidente du sous-comité

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

Mathilde Le Bouëdec
Conseillère corporative
Milieux associatifs et coordonnatrice
du sous-comité

Comité ressources humaines

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

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

Il étudie les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer la représentativité des communautés ethnoculturelles, des minorités visibles et des personnes en situation de handicap au sein de la Société et effectue un suivi des mesures découlant de la Déclaration en matière de diversité et d'inclusion ayant des incidences sur la gestion des ressources humaines.

Marie Turcotte
Présidente du comité

Edward Janiszewski
Membre du comité

Nathalie Pierre-Antoine
Membre du comité

Gilles Dulude
Membre externe

Linda Gosselin
Membre externe

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

Comité finances

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

Il assure également le suivi de la gestion du portefeuille de projets, c'est-à-dire la mise en priorité et l'optimisation des projets, leur approbation par phase, leur état d'avancement, leur suivi budgétaire et la reddition de comptes une fois qu'ils sont terminés.

Claudia Lacroix Perron
Présidente du comité

Jean-François Parenteau
Membre du comité

Pierre Gagnier
Membre du comité

Robert Juneau
Membre externe

Daniel Leclair
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur exécutif –
Finances et Contrôle
Coordonnateur du comité

Comité de vérification

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

Yves Gauthier
Président du comité
Membre externe

Francesco Miele
Vice-président du comité

Philippe Schnobb
Membre du comité

Yves J. Beauchesne
Membre externe

Suzanne Bourque
Vérificatrice générale
Coordonnatrice du comité

Comité gouvernance, éthique et développement durable

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

Il examine et approuve les règles de gouvernance, les lignes directrices en matière de régie d'entreprise pour la conduite des affaires de la Société. Il oriente et suit les mesures découlant de la politique corporative « Développement durable » et du plan de développement durable annuel.

Francesco Miele
Président du comité

Marvin Rotrand
Membre du comité

Nathalie Pierre-Antoine
Membre du comité

Diane Girard
Membre externe

Karin Marks
Membre externe

Sylvie Tremblay
Secrétaire générale et directrice
exécutive – Affaires juridiques
Coordonnatrice du comité

Comité de suivi des actifs

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier afin d'assurer un suivi stratégique concernant le maintien des actifs de la Société (équipements et systèmes d'exploitation, infrastructures et technologies de l'information), la réalisation des projets majeurs ainsi que la gestion des biens patrimoniaux, de l'architecture et des arts. Il formule au conseil d'administration les recommandations appropriées. Un sous-comité a été formé pour traiter plus spécifiquement du dossier des technologies de l'information.

Jean-François Parenteau
Président du comité

Marvin Rotrand
Membre du comité

Pierre Gagnier
Membre du comité

Claudia Lacroix Perron
Membre du comité

Roland Gagnon
Membre externe

Jean-Guy René
Membre externe

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

Sous-comité - Technologie de l'information

Le sous-comité a pour mandat d'évaluer les grandes stratégies d'investissement en matière de technologies de l'information (TI); d'examiner la planification annuelle de la Société concernant les investissements en TI; d'examiner les demandes relatives à l'acquisition de biens et services en TI provenant des différents secteurs de la Société qui nécessitent l'approbation du conseil; d'assurer la gestion des risques TI et d'évaluer la criticité des systèmes.

Claudia Lacroix Perron
Membre du conseil d'administration et
présidente du sous-comité

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

Robert A. Proulx
Membre externe

Claude R. Vaillancourt
Membre externe

Alain Brière
Directeur exécutif – Ressources humaines et Services
partagés et coordonnateur du sous-comité

Transgesco S.E.C. (activités commerciales)

Le conseil des associés de Transgesco S.E.C., auquel siègent trois membres du conseil d'administration de la Société, en détermine les orientations, en reçoit le plan stratégique de développement, en nomme les vérificateurs externes et prend acte de ses états financiers. En voici la composition au 31 décembre 2014 :

Représentants du commanditaire

Philippe Schnobb
Président

Francesco Miele

Jean-François Parenteau

Représentants du commandité

Carl Desrosiers ^(a)
Administrateur

Sylvie Tremblay
Secrétaire

François Dumontier
Administrateur

Alain Fraser
Trésorier

^(a) Remplacé par Monsieur Luc Tremblay
le 6 janvier 2015

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2014

Titre du comité	Nbre de comité	Principaux sujets
Finances	7	<ul style="list-style-type: none"> • Situation financière au 31 décembre 2013 • Revue quadrimestrielle (Q1 2014, Q2 2014) • Cadre financier 2015-2020 • Ébauche PTI 2015-2017 • Budget 2015 • Étude du report des MR-73 • Évaluation du déficit d'investissement • Étude du projet de loi 3 sur les régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal • Transfert des actifs et de la dette du métro de Laval • Gestion de portefeuille de projets (GPP) – Résultats de l'audit • Gestion de la trésorerie • Fonds d'immobilisations
Gouvernance, éthique et développement durable	4	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un processus d'évaluation des travaux des comités par leur président • Suivi de la démarche de sensibilisation sur l'éthique • Mise à jour de la politique corporative sur le développement durable • Bilan 2013 - Œuvres philanthropiques
Ressources humaines	5	<ul style="list-style-type: none"> • Révision du sondage pour mesurer la mobilisation des employés • Suivi du plan d'action - Personnes handicapées • Suivi du programme d'accès à l'égalité à l'emploi • Rémunération des gestionnaires • Étude du projet de loi 3 sur les régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal • État d'avancement de l'approche soutien à l'intégration des personnes handicapées dans les milieux de travail de la STM • Mise à jour de la Marque employeur dotation • Politique corporative 2.01 : Embauche • Plan d'action pour la réduction de l'absentéisme
Service à la clientèle	11	<ul style="list-style-type: none"> Développement et ajustement de services • Offres de services • Suivi de la performance du réseau • Mesures préférentielles bus (MPB) • Déploiement des nouveaux abribus Programme de partenariats • Bilan et stratégie Recherche clientèle • Sondages de satisfaction de la clientèle • Clients-mystère • Analyse des plaintes Campagnes de communication • Campagnes comportementales • Promotion des outils d'information à la clientèle • Motivation à l'utilisation du transport collectif Accessibilité universelle • Bilan du plan d'actions • Accessibilité des stations • Accessibilité du réseau des bus • Transport adapté : véhicules MV1 Vente et perception • Projet Opus en ligne • Renouvellement cartes Opus des aînés Projets • Lancement de la téléphonie cellulaire dans le métro • Stratégie information clientèle iBus • Démarche expérience client en station – Évolution rôle du changeur

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2014 (suite)

Titre du comité	Nbre de comité	Principaux sujets
Sous-comité accessibilité universelle	5	<ul style="list-style-type: none"> • Objectifs sectoriels en accessibilité universelle • Suivi de développement des projets liés au Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 : <ul style="list-style-type: none"> - Implantation des ascenseurs - Arrêts de bus - Rehaussement des quais et tuiles avertissantes - Accessibilité des agences de vente de titre • Projet pour inciter la clientèle du TA au réseau régulier bus/métro • Suivi du comité associatif en accessibilité universelle • Suivi du comité technique en accessibilité universelle • Vendôme : mesures transitoires et financement du nouvel édicule
Suivi des actifs	8	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de véhicules de travaux • Remplacement ou rénovation des voitures MR-73 et infrastructures associées • Réfection de la station McGill • Utilisation des contingences – Reddition de comptes – Politique PG 4.10 • Programme Réno-Systèmes, phase 1, 2, 3 et 4 • Programme Réno-Infrastructures, phase 1 • Réfection de la station Berri-UQAM • Centre de transport Stinson • Reconstruction du Complexe Crémazie • Nouvelles voitures Azur (MPM10) • iBus • Projets majeurs : financement et enjeux • Valeur des actifs • Rénovation station Beaubien • Acquisition autobus hybrides • Acquisition de terrains
Sous-comité Technologies de l'information	5	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'entretien périodique des TI (PEPTI) • Ententes-cadres pour l'acquisition d'équipements et services informatiques • Migration Windows 7 et Office 2013 • Remplacement de la plate-forme centres de contact clients • Projets stratégiques TI • Architecture globale en technologie • Plan d'action de stabilisation de la commande centralisée • Programme d'entretien périodique OPUS et contrat de soutien • Développement d'une solution NFC-OPUS mobile • Programme de sécurité des TI
Vérification	9	<ul style="list-style-type: none"> • États financiers et rapport des vérificateurs externes • Suivi des recommandations de la Vérification générale de la STM et celles des vérificateurs externes • Statut sur le programme de contrôles internes financiers • Travaux liés aux contrats de construction et d'ingénierie • Rapports d'audit sur : <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des identités et des accès aux systèmes et bases de données - Gestion du projet MPM-10 - Déficit d'entretien - Services techniques - Processus d'appel d'offres et d'octroi du contrat pour l'acquisition de systèmes de vidéosurveillance pour bus • Attestation des projets MPM-10 et Centre de transport Legendre • Politique corporative gestion intégrée des risques (PC 1.17)
Total 54 Réunion des comités		

Rémunération des membres du conseil d'administration

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

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

Nom	Prénom	Rémunération annuelle ^(a)	Jetons de présences ^(b)
Schnobb	Philippe	126 755 \$ ^(c)	-
Rotrand	Marvin	27 223 \$	5 050 \$
Gagnier	Pierre	21 779 \$	549 \$
Janiszewski	Edward	21 779 \$	700 \$
Perron	Claudia Lacroix	21 779 \$	4 525 \$
Miele	Francesco	21 779 \$	3 475 \$
Parenteau	Jean-François	11 480 \$	-
Pierre-Antoine	Nathalie	21 779 \$	2 975 \$
Plourde	Marie	21 779 \$	-
Turcotte	Marie	21 779 \$	4 325 \$

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

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

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

Comité de direction (au 31 décembre 2014)



Luc Tremblay
Directeur général
(par intérim)



Michel Lafrance
Directeur exécutif
Activités commerciales



François Chamberland
Directeur exécutif
Services techniques



Sylvie Tremblay
Secrétaire générale et
directrice exécutive
Affaires juridiques



Alain Brière
Directeur exécutif
Ressources humaines et Services
partagés



Linda Lebrun
Trésorière et directrice exécutive
Finances et contrôle
(par interim)



Denise Vaillancourt
Directrice exécutive
Planification, Marketing et
Communications



Pierre Dauphinais
Directeur exécutif
Gestion des projets majeurs



Odile Paradis
Directrice principale
Affaires publiques



André Poisson
Directeur exécutif
Métro



André Porlier
Directeur
Affaires Corporatives et
Développement Durable



Renée Amilcar
Directrice exécutive
Bus

Rémunération des membres du comité de direction

Prénom	Nom	Désignation de fonction	Salaire base
Luc	Tremblay ^(a)	Directeur général (par intérim)	234 208 \$
Renée	Amilcar	Directrice exécutive - Bus	206 204 \$
Alain	Brière	Directeur exécutif - Ressources humaines et Services partagés	242 322 \$
François	Chamberland	Directeur exécutif – Services techniques	195 324 \$
Pierre	Dauphinais	Directeur exécutif - Gestion des projets majeurs	237 078 \$
Michel	Lafrance	Directeur exécutif - Activités commerciales	220 707 \$
Linda	Lebrun ^(b)	Trésorière et directrice exécutive – Finances et Contrôle (par intérim)	142 499 \$
André	Poisson	Directeur exécutif - Métro	246 499 \$
Sylvie	Tremblay	Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques	226 897 \$
Denise	Vaillancourt	Directrice exécutive – Planification, Marketing et Communications	252 382 \$
Odile	Paradis	Directrice principale - Affaires publiques	175 257 \$
André	Porlier	Directeur - Affaires corporatives et développement durable	124 300 \$
Carl	Desrosiers ^(c)	Directeur général	327 369 \$
Dominique	Lemay ^(d)	Directeur exécutif - Métro	228 600 \$

(a) Nommé Directeur général le 17 décembre 2014. Avant cette date, il occupait la fonction de Trésorier et directeur exécutif – Finances et contrôle

(b) Nommée Trésorière et directrice exécutive – Finances et Contrôle le 17 décembre 2014

(c) Départ en décembre 2014

(d) Départ en octobre 2014

Relations internationales et missions de recherche et développement

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
Philippe Schnobb	Mission en Europe avec le Maire de Montréal – Rencontres avec les responsables du transport collectif des villes de Lyon, de Paris et de Bruxelles	Lyon, Paris, Bruxelles et Londres	3 187 \$
Marvin Rotrand	Participation à l'assemblée de l'International Association of Public Transport "13 th Asia-Pacific Assembly"	Tokyo	3 057 \$
	Représentant au congrès d'automne de l'Association Canadienne du Transport Urbain	Niagara Falls	1 565 \$
Total général			7 809 \$

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

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
Luc Tremblay	CEO's Seminar de l'American Public Transportation Association	Nouvelle-Orléans	3 104 \$
	Congrès annuel 2014 de l'Association Canadienne du Transport Urbain	Gatineau	1 079 \$
André Porlier	Assister à la Commission du développement durable de l'International Association of Public Transport	Londres	2 146 \$
	Colloque de l'American Public Transportation Association - Sustainability and Public Transportation Workshop	Boston	1 851 \$
Denise Vaillancourt	Participation à l'assemblée de l'International Association of Public Transport "13 th Asia-Pacific Assembly"	Tokyo	3 252 \$
François Chamberland	Participation à la 29 ^e rencontre du comité des Métros et réunion de travail du Sous-comité de l'International Association of Public Transport	Paris et Hambourg	5 099 \$
	Participation au séminaire Métro "Keeping ageing Infrastructure fit for the 21 st century" organisé par le comité des métros de l'Union Internationale des Transports Publics	Berlin	2 865 \$
	Participation à la 30 ^e rencontre du comité des Métros de l'Union Internationale des Transports Publics et à la 91 ^e Assemblée des Métros de l'Union Internationale des Transports Publics	Hong Kong	4 358 \$
Odile Paradis	Poursuivre le processus d'échange culturel avec Bruxelles Mobilité et la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles	Bruxelles	2 975 \$
Renée Amílcar	Participation au International Association of Public Transport BUS CONFERENCE	Rio de Janeiro	3 735 \$

	Participation au Congrès du Comité Entretien Association du transport urbain du Québec	Lévis	512 \$
	96 ^e "Bus Committe Meeting" de l'International Association of Public Transport	Copenhague	3 773 \$
Sylvie Tremblay	Conférence Le Lobbyisme et la transparence à un moment décisif à l'Assemblée nationale à Québec	Québec	465 \$
	Conférence de The Canadian Society of Corporates Secretaries	Toronto	390 \$
	Congrès annuel de l'Association sur l'accès et la protection de l'information	Québec	651 \$
Carl Desrosiers ^(a)	CEO's Seminar de l'American Public Transportation Association	Nouvelle-Orléans	2 828 \$
	Conférencier au congrès annuel 2014 de l'Association Canadienne du Transport Urbain	Gatineau	509 \$
	Conférencier au International Association of Public Transport BUS CONFERENCE	Rio de Janeiro	3 719 \$
Dominique Lemay ^(b)	Participation au MetroRail 2014	Londres	3 923 \$
	Réunion annuelle du balisage Nova	Toronto	1 397 \$
Total général			48 629 \$

(a) Départ en décembre 2014

(b) Départ en octobre 2014

L'éthique à la STM

La première version du code d'éthique de la Société a été adoptée le 17 novembre 1988 et sa dernière mise à jour date de 2011. Ses dispositions s'appuient sur les cinq valeurs de la Société :



Il doit servir de guide aux décisions éthiques pour :

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

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

Le code d'éthique spécifie notamment que la STM :

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

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

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

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

Des gestes concrets favorisant l'éthique

L'éthique est une valeur qui est bien ancrée dans la culture de la STM. Annuellement le secrétariat général et DE – Affaires juridiques met en place une série de stratégies visant à faire en sorte que l'esprit du code d'éthique constitue une source de réflexion pour les employés. Il s'agit notamment :

- de la présentation du code d'éthique dans le cadre du programme de formation obligatoire pour tout nouveau gestionnaire;
- d'un programme de formation continue sur les aspects légaux et administratifs de la STM auquel ont participé plus de 3415 employés à ce jour. Une première dans tout le secteur municipal québécois;
- de séances d'échange et de sensibilisation sur l'éthique animées par des représentants du Secrétariat général permettant de répondre aux questions d'employés provenant de groupes d'emploi pour lesquels l'éthique peut constituer un enjeu;
- d'un processus rigoureux de vérification en matière de gestion contractuelle;
- de la mise en ligne d'outils conviviaux sur intranet visant à informer les employés de la marche à suivre dans le cadre d'un processus de prise de décision éthique. On y retrouve, notamment, une série de situations où l'éthique doit être considérée et qui sont tirées du quotidien des employés, le tout présenté sous forme de « Questions / réponses ».

Processus de déclaration d'intérêts

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

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

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

Bilan de développement durable



Dans cette section

Le Bilan DD en un coup d'œil	48
Message du directeur général par intérim	50
À propos de ce Bilan de développement durable	51
Engagements de la STM en développement durable	52
Analyse de pertinence	56
Chantier 1 : Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif	60
Chantier 2 : Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre	64
Chantier 3 : Contribuer à la planification du territoire	66
Chantier 4 : Optimiser la contribution économique et la performance de la stm	68
Chantier 5 : Réduire notre empreinte écologique	70
Chantier 6 : Limiter nos émissions atmosphériques	74
Chantier 7 : S'approvisionner de façon responsable	76
Chantier 8 : Agir en employeur responsable	78
Chantier 9 : Sensibiliser, former et outiller nos employés	80
Chantier 10 : Engager nos parties prenantes	82
Glossaire	86

LE BILAN DD EN UN COUP D'ŒIL

Plan de développement durable 2020	Réalizations	Défis et enjeux
<p>1 Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Achalandage en légère hausse de 0,2 % à 417,2 millions de déplacements ➤ Augmentation du taux de satisfaction de 85 % à 87 % ➤ Augmentation du parc de bus articulés de 16,8 % (257 bus articulés au total) ➤ Augmentation de la part modale du transport collectif à destination du centre-ville en pointe du matin à 66 % 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Financement du transport collectif ➤ Diminution de l'offre de 1,1 % de places-km ➤ Retard dans l'implantation du projet iBus ➤ Retard de livraison des nouvelles voitures de métro Azur ➤ Légère baisse de la part modale du transport collectif sur l'île de Montréal à 31 %
<p>2 Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Neuf stations universellement accessibles ➤ Augmentation des déplacements en transport adapté de 7 % ➤ Tarifs parmi les plus bas au Canada 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plafonnement de la contribution gouvernementale au transport adapté occasionnant un manque à gagner ➤ Baisse de la subvention gouvernementale pour l'amélioration de service (PAGAST)
<p>3 Contribuer à la planification du territoire</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réseau des mesures préférentielles pour bus en augmentation de 28,3 % pour un total de 208,7 km ➤ Contribution à la mise en œuvre du train de l'Est ➤ Participation aux études du prolongement de métro, du système léger sur rail sur le nouveau pont sur le Saint-Laurent et du Plan de mobilité de l'Ouest ➤ Contribution à l'élaboration du Schéma d'aménagement du territoire de l'agglomération de Montréal, de Plans locaux de déplacements et à l'intégration du transport collectif aux projets de développement 	
<p>4 Optimiser la contribution économique et la performance de la STM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maintien des cotes de crédit A+ et Aa2 par les agences Standard & Poor's et Moody's ➤ Diminution du coût d'exploitation moyen par déplacement de 2,7 %, soit 2,56 \$ par déplacement ➤ 586 M\$ en acquisitions de biens et services dont 50 % ont été produits au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Déficit de maintien des actifs d'environ 3,9 G\$
<p>5 Réduire notre empreinte écologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 63 % d'implantation du système de gestion environnementale inspiré de la norme ISO 14001 ➤ Augmentation du taux de détournement de l'enfouissement des matières résiduelles de 60 % à 66 % ➤ Mise à jour du <i>Plan d'intervention environnementale 2014-2017</i> relatif aux sols contaminés 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Augmentation des consommations d'énergies dans les bâtiments de surface de 2,6 % ➤ 10 avis de non-conformités légales en environnement ➤ Report des travaux d'élaboration du portrait de consommation d'eau potable

<i>Plan de développement durable 2020</i>	Réalizations	Défis et enjeux
6 Limiter nos émissions atmosphériques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Légère diminution des émissions totales de GES et des émissions de GES par passager-km ➤ Mise à l'essai d'un bus à propulsion électrique BYD en service à la clientèle ➤ Test de systèmes d'arrêt automatique sur deux bus en service 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Légère augmentation des émissions de GES par km parcourus et par places-km
7 S'approvisionner de façon responsable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 73 % de la valeur des contrats en cours octroyés intégrant des critères de développement durable ➤ Adoption d'une directive sectorielle en approvisionnement responsable 	
8 Agir en employeur responsable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hausse de l'effectif féminin et de la représentativité des minorités visibles et ethniques ➤ Taux de fréquence des accidents de travail inférieurs à la cible 2015 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taux de gravité des accidents de travail en augmentation (+26 %)
9 Sensibiliser, former et outiller nos employés	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Création d'une section spécifique au développement durable sur le site intranet de la STM ➤ Amélioration des outils de prise en compte du développement durable pour les employés ➤ Formation et guides pour accompagner la démarche d'approvisionnement responsable 	
10 Engager nos parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consultation des parties prenantes sur les sujets prioritaires en développement durable ➤ Atteinte du niveau Or du « Sustainability Commitment » de l'American Public Transportation Association ➤ Obtention de six prix en développement durable 	

N. B. Les évolutions présentées dans le tableau ci-dessus sont une comparaison des années 2013 et 2014.

Le « Tableau complet des indicateurs » fournit ces informations pour la période s'étalant de 2006 à 2014.



Mot du directeur général par intérim Luc Tremblay

◀◀ Nous sommes heureux de rendre public ce bilan de développement durable 2014. Ce septième rapport de développement durable rend compte de la performance environnementale, sociale et économique de la STM.

En offrant une alternative à l'auto solo et en réduisant ses propres émissions de gaz à effet de serre, la STM est un acteur essentiel de la lutte contre les changements climatiques pour Montréal et le Québec. En 2014, l'achalandage du service régulier a légèrement augmenté, atteignant un nouveau record de 417,2 millions de déplacements alors que les déplacements en transport adapté ont augmenté de 7 %, dépassant la cible 2015 du *Plan de développement durable 2020*. Conséquence de l'accroissement de l'achalandage et de l'optimisation du service bus, les émissions de GES de la STM par passager-km ont diminué à 46,7 grammes de CO₂ équivalent, soit une baisse de 11 % par rapport à 2006.

Par ailleurs, la STM a poursuivi ses actions visant à améliorer son empreinte écologique. En 2014, les travaux d'amélioration du système de gestion environnementale ont porté sur l'ensemble de l'activité bus. Ainsi, 63 % des éléments de la norme ISO 14 001 ont été implantés dans l'entreprise. Par ailleurs, le taux de détournement de l'enfouissement des matières résiduelles s'est amélioré pour atteindre 66 %.

Depuis plusieurs années, la STM a identifié l'approvisionnement responsable comme un levier d'action incontournable. En 2014, 73 % de la valeur des contrats en cours intégraient des critères de développement durable. Forte de ces expériences, la STM a officialisé son engagement et structuré sa démarche en adoptant une Directive sectorielle en approvisionnement responsable.

En 2014, la contribution de la STM au développement durable a été soulignée à plusieurs reprises. Au total, six prix ont été attribués à des projets exemplaires de la Société. La démarche en développement durable de la STM a notamment été reconnue par l'attribution du niveau Or du prestigieux programme de reconnaissance « Sustainability Commitment » de l'American Public Transportation Association (APTA). Il s'agit du seul programme de ce type dans le monde pour l'industrie du transport collectif.

Comme vous pourrez le constater, le bilan est maintenant intégré au Rapport annuel qui regroupe les rapports d'activité, de développement durable et financier. Autre nouveauté, le bilan de développement durable 2014 rencontre les exigences de la *Global Reporting Initiative (GRI) G4*. Cette approche nous a notamment permis de lancer une consultation de nos parties prenantes sur leurs préoccupations en développement durable afin que ce bilan réponde à leurs besoins.

En terminant, nous tenons à souligner la contribution des parties prenantes internes et externes à la mise en œuvre de notre démarche de développement durable. Leur mobilisation constitue une clé de succès essentielle de notre *Plan de développement durable 2020*. ▶▶▶

À propos de ce bilan de développement durable

La Société de transport de Montréal (STM) opère un service de transport collectif sur l'ensemble de l'agglomération montréalaise, soit un territoire de 500 km² comptant environ 1,7 million d'habitants. Les usagers du réseau résident dans toute la région métropolitaine de Montréal (environ 8 000 km² et 4 millions d'habitants).

Dans la continuité des rapports de développement durable de 2008 à 2013, le bilan de développement durable du Rapport annuel 2014 rend compte de la performance environnementale, sociale et économique de la STM. Ce bilan s'articule autour des chantiers du *Plan de développement durable 2020*.

Le présent bilan de développement durable a été élaboré en conformité avec la Politique de développement durable, le *Plan de développement durable 2020*, les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative G4* (« Conformité » - Critères Essentiels) et la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics.

Le bilan de développement durable porte sur la période allant du 1er janvier au 31 décembre 2014. Il ne fait pas l'objet d'une vérification par une tierce partie externe. Sauf indication contraire, l'ensemble des sites et des secteurs d'activités de la STM sont couverts par le bilan. Durant cette période, aucun changement significatif de taille, de structure ou de capital de l'organisme n'est survenu.

Tous les indicateurs présentés dans le bilan de développement durable et dans le *Tableau complet des indicateurs* qui l'accompagne ont été calculés selon une méthode documentée et ont fait l'objet d'un processus de collecte et de validation rigoureux. Ces travaux assurent la véracité et la traçabilité de l'ensemble des informations. Lorsque l'information est disponible, les différents indicateurs sont fournis pour les années 2006 à 2014.

Le présent bilan de développement durable s'adresse à l'ensemble des parties prenantes de la STM. En complément, une liste complète des indicateurs et un Index du contenu GRI G4 sont disponibles en annexe et dans la section développement durable du site Internet de la STM (www.stm.info/dd). Pour toute question concernant ce bilan de développement durable, communiquez avec dd@stm.info.

Engagements de la STM en développement durable

L'engagement de la STM en développement durable est formalisé dans sa politique corporative de développement durable adoptée en 2010 et son *Plan de développement durable 2020* adopté en 2013. Succédant au *Plan d'action de développement durable 2007-2011*, le Plan s'arrime au *Plan stratégique 2020* dont l'une des six priorités est de faire du développement durable l'élément central de toutes les décisions.

Signature de l'engagement de la Charte de développement durable de l'UITP

Intégration du développement durable dans la mission et le Plan d'affaires 2007-2011

- Mise en place du comité de développement durable
- Plan d'action de développement durable 2007-2011

Premier rapport de développement durable (2008)

- Politique corporative de développement durable
- Rapport de développement durable 2009

2005

2006 et 2007

2008

2009

2010

La STM est également engagée dans diverses démarches externes :

partenaire actif et engagé du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise 2010-2015

partenaire du Plan de transport de la Ville de Montréal et du Plan de développement de Montréal Demain Montréal

parrainage du comité de développement durable de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ)

membre du conseil d'administration et contributeur de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR)

membre des comités développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP) et de l'American Public Transportation Association (APTA)



Nouvelle politique de développement durable

En raison de sa mission et de ses activités de transport collectif, la Société de transport de Montréal contribue directement aux efforts de la collectivité en matière de développement durable. Elle s'engage à mobiliser ses employés, ses clients et ses partenaires, afin de maximiser les retombées sociales, environnementales et économiques de ses activités.

Comme acteur-clé de la mobilité durable de Montréal et du Québec, la STM s'engage à :

- Poursuivre ses efforts pour offrir un service de transport collectif fiable, sécuritaire, rapide et accessible à toute la population;
- Mettre le développement durable au cœur des décisions;
- Améliorer de façon continue ses performances sociale, économique et environnementale dans:
 - ses relations avec son personnel et ses clients;
 - l'exploitation et l'entretien de ses réseaux et de ses installations;
 - la planification, la conception et la réalisation de ses projets;
 - ses processus d'achats;
 - ses relations avec les parties prenantes, c'est-à-dire les individus, groupes ou organisations concernés par les activités de la Société.
- Informer et mobiliser son personnel, ses clients et ses fournisseurs afin qu'ils adhèrent aux principes du développement durable et en respectent les exigences;
- Poursuivre ses efforts afin de prévenir et de réduire la pollution, ainsi que de minimiser son empreinte écologique, notamment par son système de gestion environnementale;
- Respecter, voire dépasser, les exigences légales et autres engagements se rapportant aux aspects environnementaux, sociaux et économiques de ses activités, produits et services en fonction des ressources disponibles;
- Travailler en partenariat avec les autres acteurs du développement durable à l'échelle locale, régionale nationale et internationale;
- Créer et maintenir un mouvement collectif visant à lutter contre les changements climatiques, à améliorer la compétitivité de l'agglomération montréalaise, ainsi que la qualité de vie de ses résidents;
- Contribuer au développement socio-économique local et régional.

Adoptée par le conseil d'administration en 2010 et révisée en 2014



Analyse de pertinence

La consultation des parties prenantes internes et externes est un élément important de la démarche de développement durable de la STM. La Société a effectué une première consultation externe en 2009 et une seconde en 2013 portant principalement sur sa démarche.

Parties prenantes internes	Parties prenantes externes
<p>2008 : Consultation sur le Plan d'action de développement durable 2007-2011 (PADD)</p>	<p>2009 : Consultation par groupes de discussion de 38 personnes issues d'organisations environnementales, d'universités, d'entreprises, des gouvernements municipal, provincial et fédéral, d'autres sociétés de transport et d'associations sectorielles sur la démarche de la STM et le <i>Rapport de développement durable 2008</i></p>
<p>2012 : Consultation dans le cadre de l'élaboration du Plan de développement durable 2020</p>	<p>2013 : Consultation par entrevues individuelles de 22 personnes issues de 15 entreprises et organismes externes (partenaires et experts, responsables du DD de grandes entreprises, membres de différents paliers de gouvernement et d'associations sectorielles, et sociétés de transport) sur la pertinence des enjeux, actions, indicateurs et cibles du <i>Plan de développement durable 2020</i></p>

Pour aller plus loin, la STM a lancé en 2014 une nouvelle consultation de ses parties prenantes internes et externes portant sur la priorisation des enjeux de développement durable.

Identification des enjeux

Au cours de l'automne 2014 et sur la base du *Plan de développement durable 2020*, une liste de 27 enjeux a été élaborée. Afin d'en assurer l'exhaustivité, cette liste a été soumise aux parties prenantes internes (comité développement durable, comité de direction, comité éthique gouvernance et développement durable du conseil d'administration) et à 26 représentants de parties prenantes externes. Cette étape a permis de bonifier la liste d'enjeux, notamment au niveau de la définition de chaque sujet.

Priorisation des enjeux

La liste des 27 enjeux de développement durable a ensuite été soumise aux parties prenantes internes et externes pour priorisation au moyen d'un sondage électronique en janvier 2015.

Les parties prenantes internes sollicitées sont les suivantes :

- ▶ Comité éthique gouvernance et développement durable du conseil d'administration
- ▶ Comité de direction élargi
- ▶ Employés : 256 employés ont répondu au sondage en ligne. Le sondage a été diffusé dans les publications internes de l'entreprise (web et papier). L'ensemble des employés a été invité à y participer.

À l'externe, 2 400 clients et 32 représentants de parties prenantes ont participé à cet exercice de priorisation. Les clients ont été consulté via la communauté « Ma voix, Ma STM » composée d'environ 8 000 membres volontaires qui sont sollicités régulièrement sur différents sujets liés au transport collectif. En complément, la STM a sollicité 65 organismes parties prenantes composés d'organismes gouvernementaux, de municipalités, d'acteurs associatifs en transport collectif, en développement durable et en accessibilité universelle, d'experts en mobilité durable et en urbanismes et d'acteurs économiques.

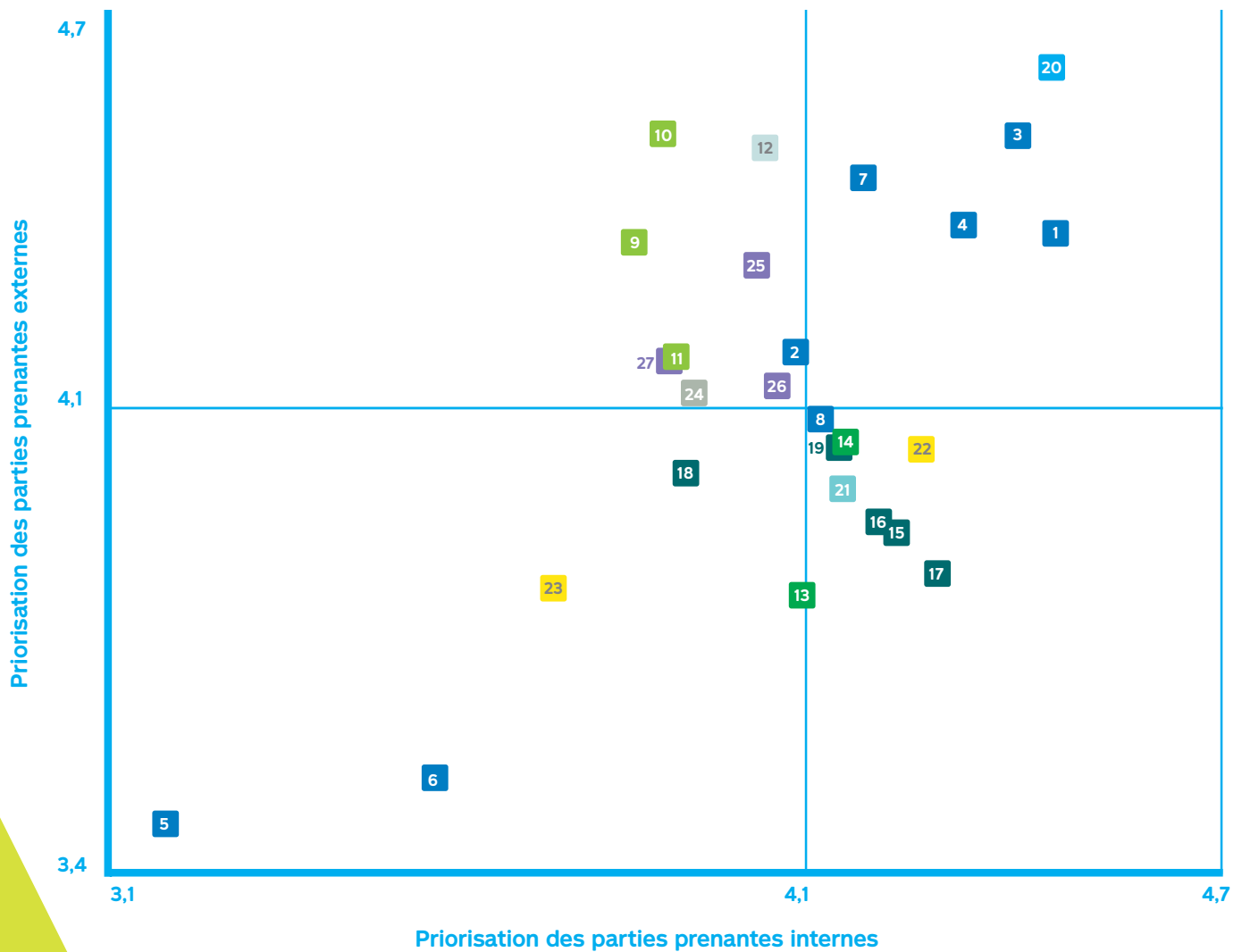
Parties prenantes externes consultées

Type de partie prenante	Organismes	Type de partie prenante	Organismes
Gouvernements et municipalités	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communauté métropolitaine de Montréal ➤ Agence métropolitaine de transport ➤ Ville de Montréal, Division du développement durable ➤ Ville de Montréal, Service des infrastructures, de la voirie et des transports ➤ Agence de la santé et des services sociaux de Montréal 	Acteurs locaux dans le domaine des transports	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Centre de gestion des déplacements de Développement économique Saint-Laurent (DESTL) ➤ Voyagez futé / Mobiligo ➤ Vélo Québec ➤ Aéroport de Montréal
Clients	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 400 clients sondés 	Experts en mobilité durable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chaire de recherche Mobilité, École Polytechnique de Montréal ➤ Observatoire de la mobilité durable
Comité associatif en accessibilité universelle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ex Aequo ➤ Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle ➤ Association du Syndrome de Usher du Québec ➤ Table de concertation des aînés de l'île de Montréal ➤ Regroupement des usagers du transport adapté 	Environnement / développement durable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conseil régional de l'environnement de Montréal ➤ Conseil patronal de l'environnement du Québec ➤ Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique ➤ Vivre en ville
Associations de transport collectif	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Association du transport urbain du Québec ➤ Association canadienne du transport urbain ➤ Transport 2000 	Entreprises partenaires	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hydro Québec ➤ Gaz Metro ➤ Coopérative des propriétaires de taxi de l'Ouest Métropolitain
Sociétés de transport	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Société de transport du Saguenay ➤ Société de transport de Lévis ➤ Société de transport de Sherbrooke ➤ Société de transport de Laval ➤ Société de transport de l'Outaouais ➤ Société de transport de Trois-Rivières 	Urbanisme – Aménagement	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Institut d'urbanisme, Université de Montréal ➤ Ville de Montréal, Direction de l'urbanisme et du développement économique
		Acteurs économiques	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Chambre de commerce de l'Est de Montréal ➤ Chambre de commerce du Montréal métropolitain

Résultats de l'analyse de pertinence

Les résultats du sondage ont permis de confirmer la pertinence des thèmes de développement durable de la STM. Sur les 27 enjeux soumis à la priorisation, 23 ont une note d'importance supérieure à 4 (sur une échelle de 1 à 5; 5 étant la note maximale). Compte tenu du résultat de l'exercice de pertinence, il a été décidé d'aborder 25 des 27 enjeux dans le présent bilan de développement durable. Seuls les enjeux « Patrimoine architectural et culturel du réseau de métro »¹ et « Protection des données personnelles » ne seront pas abordés dans le bilan de développement durable.

La figure suivante présente le résultat de l'exercice de pertinence. Les enjeux sont classés en fonction des 10 chantiers du Plan de développement durable 2020.



¹Le « Patrimoine architectural et culturel du réseau de métro » fait l'objet d'une section complète du bilan d'activité.

1 Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif

1. Achalandage et émissions évitées
2. Cocktail transport – Intermodalité
3. Financement du transport collectif
4. Offre de service
5. Patrimoine architectural et culturel du réseau de métro
6. Protection des données personnelles
7. Qualité de service et expérience client
8. Sécurité et sûreté d'exploitation

2 Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre

9. Accessibilité tarifaire
10. Accessibilité universelle
11. Services adaptés aux personnes ayant des limitations fonctionnelles

3 Contribuer à la planification du territoire

12. Contribution à la planification urbaine

4 Optimiser la contribution économique et la performance de la STM

13. Contribution économique
14. Performance économique et efficience

5 Réduire notre empreinte écologique

15. Consommation de ressources et matières résiduelles
16. Contamination des sols
17. Eau potable et eaux usées
18. Impacts aux milieux riverains
19. Infrastructures durables (bâtiments, réseaux)

6 Limiter nos émissions atmosphériques

20. Émissions atmosphériques, GES et électrification des transports

7 S'approvisionner de façon responsable

21. Approvisionnement responsable

8 Agir en employeur responsable

22. Milieux de travail sains, sécuritaires et inclusifs
23. Implication dans la communauté

9 Sensibiliser, former et outiller nos employés

24. Sensibilisation et formation des employés au développement durable

10 Engager nos parties prenantes

25. Contribution à l'avancement du développement durable et de la mobilité durable
26. Gouvernance en développement durable
27. Relations avec les parties prenantes

Chantier 1

Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif

Le transport collectif offre de nombreux bénéfices environnementaux, sociaux et économiques en comparaison à l'auto solo. La mission de la STM est de fournir à ses clients un service fiable, rapide, sécuritaire et confortable. La Société travaille également à faciliter l'intermodalité et la complémentarité avec les modes de transport tels que la marche, le vélo, le covoiturage, l'auto partage ou le train. Consciente de son rôle névralgique dans le développement durable de la métropole, la STM vise ainsi à constamment améliorer son service afin d'amener plus d'automobilistes à prendre le transport collectif.

Offre de service, achalandage et émissions évitées

En 2014, l'achalandage a augmenté de 0,2 % pour atteindre un nouveau record de 417,2 millions de déplacements. Ainsi, l'achalandage 2014 est à 1,4 % de la cible 2015 du *Plan stratégique 2020* et en croissance de 3,1% depuis 2011.

Le transport collectif permet, entre autres, à ses usagers d'accéder à des modes de transport plus efficaces et respectueux de l'environnement. Les 417,2 millions de déplacements en transport collectif réalisés en 2014 contribuent significativement à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) et les polluants atmosphériques du transport de la métropole montréalaise.

La STM a procédé à une optimisation de son offre de service du réseau de bus. L'offre de service du réseau métro a été maintenue. Cette optimisation a résulté en une diminution de l'offre de service globale de 1,1% en places-kilomètre.

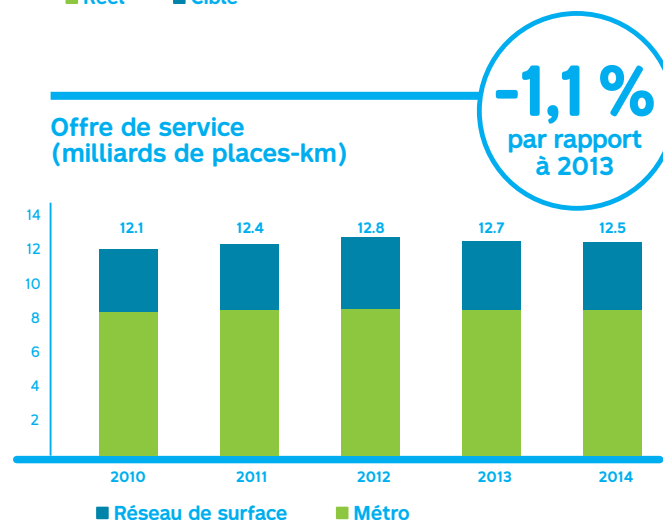
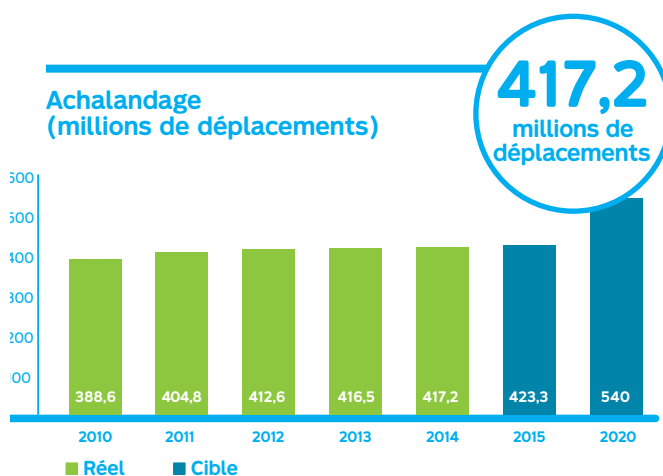
Dans le cadre du lancement du train de l'Est, la STM a mis en service trois nouveaux services de taxis collectifs et a amélioré son service de bus.

Afin de bonifier l'offre, la Société a procédé à l'acquisition de 37 nouveaux bus articulés pour un total de 257 bus articulés, soit une augmentation de 16,8 % de ce type de véhicules. Par ailleurs, comme l'offre de service ne nécessitait pas de bus supplémentaires, l'acquisition de nouveaux bus hybrides a été reportée à 2016.

En 2014, le premier train prototype Azur a été livré. Ce prototype a été utilisé pour des essais en atelier et dans les tunnels de la STM. À l'issue de ces tests, un second train devait être livré pour faire les essais en service à la fin 2014. Toutefois, des enjeux au niveau du logiciel de contrôle de train ont entraîné un report en 2015 de la livraison du second train. Dans ce contexte, la STM a optimisé le programme d'entretien des voitures MR-63 qui ont connu leur meilleure année en termes de fiabilité.

Prévu en 2014, le lancement du Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV), nommé le projet iBus a été reporté en 2015 compte tenu des enjeux techniques.

Rappelons que l'implantation d'iBus doit être réalisée dans les huit centres de transport de la STM et sur les 1 700 bus composant son parc. À terme, iBus permettra notamment aux clients d'avoir accès aux horaires en temps réel.



Enquête Origine-Destination 2013 : Croissance de l'usage des transports collectifs

En 2014, les résultats de la dixième enquête Origine-Destination (OD) ont été dévoilés. Menée à l'automne 2013 auprès de 78 831 ménages, cette enquête trace un portrait des déplacements effectués par les résidents de la région métropolitaine de Montréal, tous modes de transport confondus. Cette enquête est effectuée tous les cinq ans depuis 1970 et représente la deuxième plus grande étude du genre, après le recensement.

Les résultats de l'enquête démontrent une croissance de l'usage des transports collectifs, notamment un accroissement de la part modale des transports collectifs pour les déplacements des Montréalais vers le centre-ville en pointe du matin, qui est passée de 63 % à 66 % entre 2008 et 2013. Par ailleurs, il est intéressant de noter que les transports actifs à Montréal se portent bien, avec une croissance de 54 % de l'utilisation du vélo et de 7 % de la marche à pied.

En contrepartie, la part modale des transports collectifs sur l'île de Montréal a légèrement diminué. Cette évolution s'explique notamment par une augmentation des déplacements faits en automobile pour des motifs autres que le travail et les études (loisirs, magasinage, autres).

Financement du transport collectif

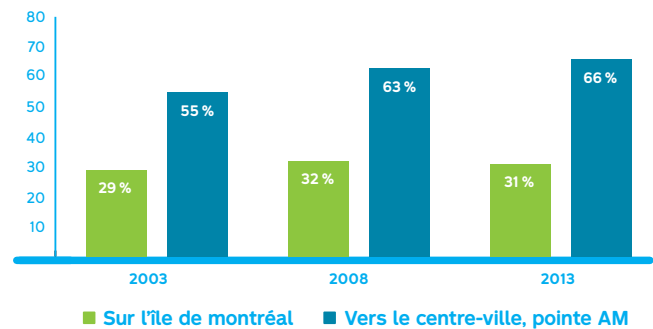
Le contexte budgétaire qui prévaut au Québec a eu des impacts sur l'ensemble des secteurs publics, incluant la STM. Parallèlement, la demande de déplacements augmente constamment et exerce une pression à la hausse sur les dépenses de la Société. Depuis plusieurs années, la STM a engagé des mesures d'optimisation. Malgré ce contrôle serré des coûts, les dépenses continueront à augmenter plus rapidement que les revenus, principalement en raison du service de dette nette découlant des travaux pour résorber le déficit de maintien des actifs.

Le programme d'amélioration du service du gouvernement du Québec demande une contribution de 50 % des villes alors qu'elles éprouvent beaucoup de difficultés à accroître leur financement via les sources existantes. Pour pérenniser l'offre de service de transport collectif et la développer, de nouvelles sources de revenus dédiées, indexées et récurrentes sont nécessaires.

66 %

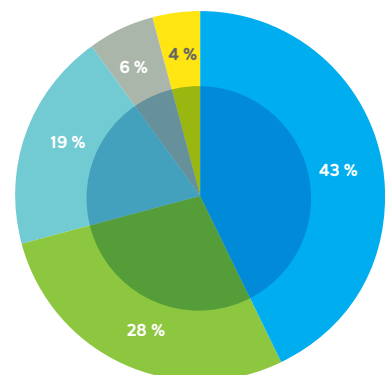
des déplacements à destination du centre-ville en transport collectif

Part modale (tous modes) du transport collectif sur l'île de Montréal



Répartition des revenus de la STM en 2014

- Revenus-clients
- Ville de Montréal
- Gouvernement du Québec
- Contributions régionales
- Autres revenus d'exploitation



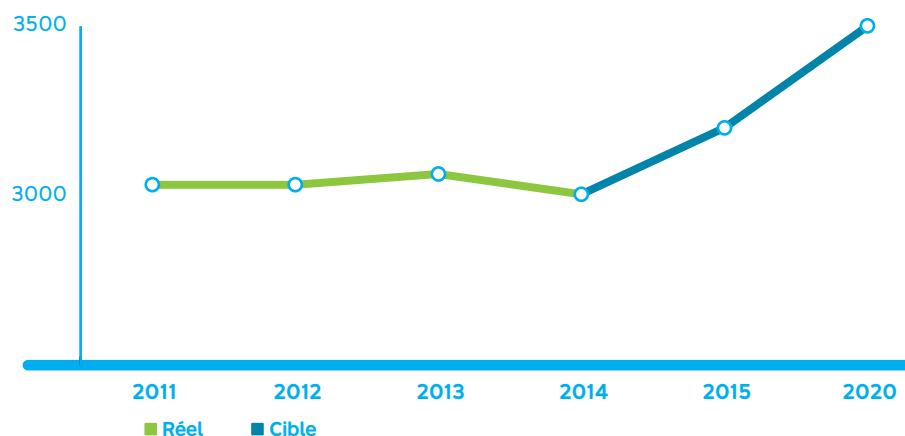
Mobilité intégrée

Afin de promouvoir la mobilité intégrée, la STM souhaite favoriser le recours aux modes de transport actifs et complémentaires avec une offre jumelant l'utilisation du vélo et de l'autopartage aux modes de transport collectifs. Dans ce contexte, la STM a poursuivi en 2014 ses partenariats avec Bixi et Communauto.

Considérant le vélo comme un mode de déplacement complémentaire faisant partie du cocktail transport, la STM encourage l'intermodalité vélo-transport collectif. Ainsi au cours des dernières années, la STM a amélioré l'accès au réseau métro aux vélos selon certains horaires et conditions, installé des stationnements pour vélos aux abords du réseau et équipé les bus sur huit lignes de supports à vélos.

En 2014, un relevé terrain a été réalisé afin d'inventorier les supports à vélo aux abords des stations du réseau. Ces travaux ont permis de répertorier 3 004 supports, soit 2 % de moins que l'estimé de l'année 2013. Un portrait de l'utilisation courante des supports a ensuite été complété afin de procéder à une optimisation de la distribution des supports.

Nombre de places pour vélos disponibles
aux abords du réseau (métro et bus)



Perspectives 2015

Arrivée de nouvelles voitures de métro Azur pour la réalisation de tests d'avant mise en service

Lancement d'iBus, Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) pour le réseau de bus

Bonification des partenariats avec BIXI et Communauto



Chantier 2

Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre

Pour optimiser les retombées sociales du transport collectif, la STM vise à rendre son service accessible au plus grand nombre. Ce chantier illustre les efforts de la STM pour améliorer l'accessibilité universelle du réseau régulier, la disponibilité d'une offre de transport adapté pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et une offre tarifaire diversifiée et abordable pour l'ensemble des citoyens.

Accessibilité universelle

En 2014, le déploiement des actions du *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015* s'est poursuivi.

Le réseau du métro n'ayant pas été conçu pour devenir universellement accessible, l'intégration d'ascenseurs en station présente une complexité technique accrue et nécessite des investissements importants. Les travaux de rénovation et d'accessibilité universelle ont été complétés à la station Champs-de-Mars. À la fin 2014, des travaux d'accessibilité universelle étaient en cours aux stations Jean-Talon et Snowdon. De plus, des travaux de rehaussement de quai pour améliorer l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ont été réalisés dans 14 stations.

Au niveau du réseau de surface, 95 % des lignes de bus étaient accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Enfin, des travaux visant à mettre à jour le *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015* ont été initiés. Une série d'ateliers avec des clients

ayant différentes déficiences ont permis de cerner davantage les enjeux associés à l'utilisation du réseau. De plus, une évaluation de la maturité des pratiques de la STM en matière d'accessibilité universelle a été réalisée et partagée avec le comité associatif en accessibilité universelle. Ce diagnostic servira de base à la révision du Plan.

Nombre de stations de métro équipées d'ascenseurs



Transport adapté

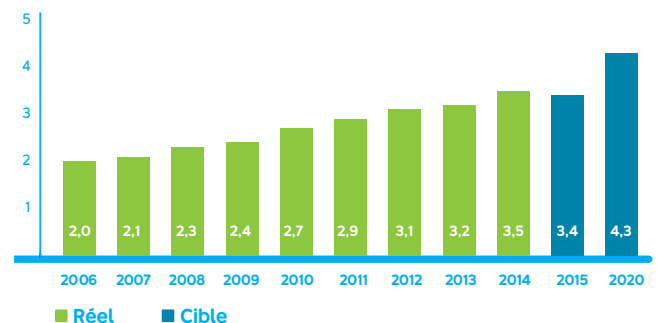
En complément aux efforts déployés pour l'accessibilité universelle du réseau régulier, la STM offre un service de transport adapté porte-à-porte qui contribue à l'inclusion sociale, professionnelle et économique des personnes ayant des limitations fonctionnelles. En 2014, plus de 27 000 personnes ont utilisé ce service. Répondant à une demande grandissante de cette clientèle, les déplacements en transport adapté ont augmenté de 7 % pour atteindre 3,46 millions.

Notons que le programme de subvention du gouvernement du Québec lié au transport adapté est plafonné depuis 2012 et que la STM doit absorber seule la croissance importante des déplacements de cette clientèle. Pour répondre à cette demande, la STM investira 2,5 M\$ supplémentaires en 2015. L'offre de service atteindra 3,6 millions de déplacements, soit une croissance de 3,7 % par rapport à l'année 2014.

Afin d'améliorer la performance du transport adapté et l'expérience client, la STM développe le projet « EXTRA

connecte », un système d'aide à l'exploitation et l'information aux voyageurs (SAEIV). Dans le cadre de ce projet, une migration vers un nouveau logiciel de planification du service a été réalisée à la fin 2013. En 2014, l'utilisation de ce nouvel outil a permis d'optimiser la livraison du service, générant des économies de plus d'un million de dollars.

Nombre de déplacements en transport adapté (en millions)



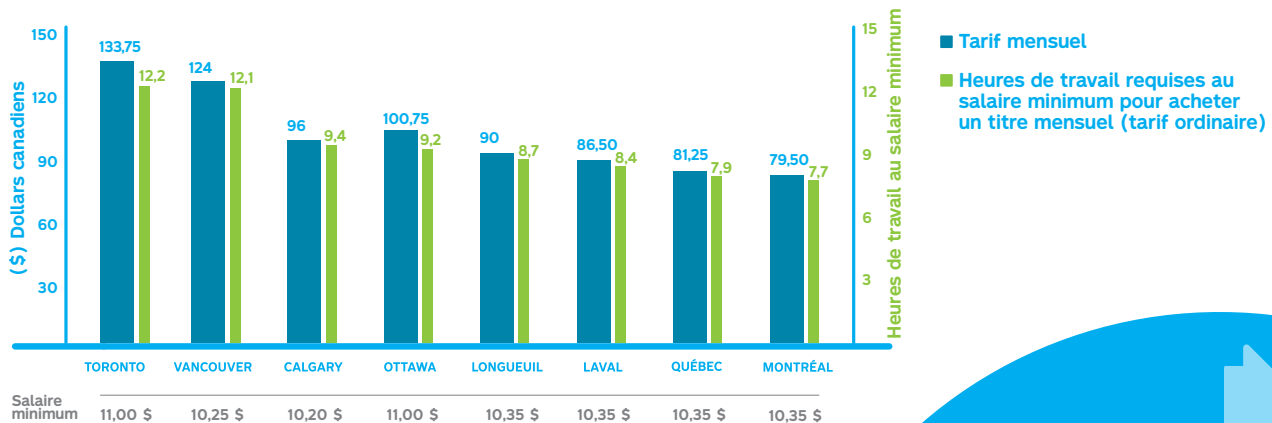
Accessibilité tarifaire

L'offre tarifaire est également un élément incontournable pour rendre le réseau de la STM accessible au plus grand nombre. La Société octroie des tarifs réduits notamment aux étudiants et aux personnes âgées. En 2014, les étudiants et les personnes âgées qui ont bénéficié d'un tarif réduit ont généré 32 % des déplacements.

Par ailleurs, la gratuité de transport est offerte aux enfants de 5 ans et moins en tout temps ainsi que dans le cadre de certains programmes dont programme *Sorties en famille* pour les enfants de 6 à 11 ans.

Afin de refléter l'accessibilité tarifaire du réseau montréalais, la STM compare le nombre d'heures de travail au salaire minimum nécessaires pour se procurer un titre mensuel. Selon cette analyse, les tarifs réguliers et réduits de la Société sont toujours parmi les plus bas des grandes villes canadiennes.

Comparatif du coût d'un titre mensuel dans quelques villes canadiennes



Station Champs-de-Mars universellement accessible

95 %
des lignes de bus accessibles aux personnes en fauteuil roulant

3,46
millions de déplacements en transport adapté

Perspectives 2015

Poursuite des travaux d'élaboration du Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2016-2019

Une nouvelle station de métro équipée d'ascenseurs (Jean-Talon) et travaux en cours à la station Snowdon

Poursuite de l'implantation du projet « EXTRA connecte » et confirmation de son financement

Identification de nouvelles sources de financement pour le transport adapté

Déploiement progressif de la recharge à distance de la carte OPUS auprès de l'ensemble des clients

Chantier 3 Contribuer à la planification du territoire

Considérant l'aménagement du territoire comme une clé de succès de la mobilité durable, la STM a continué de jouer un rôle stratégique dans la planification du territoire. Par sa participation aux grands projets de planification, elle y facilite, en amont, l'intégration du transport collectif et actif.

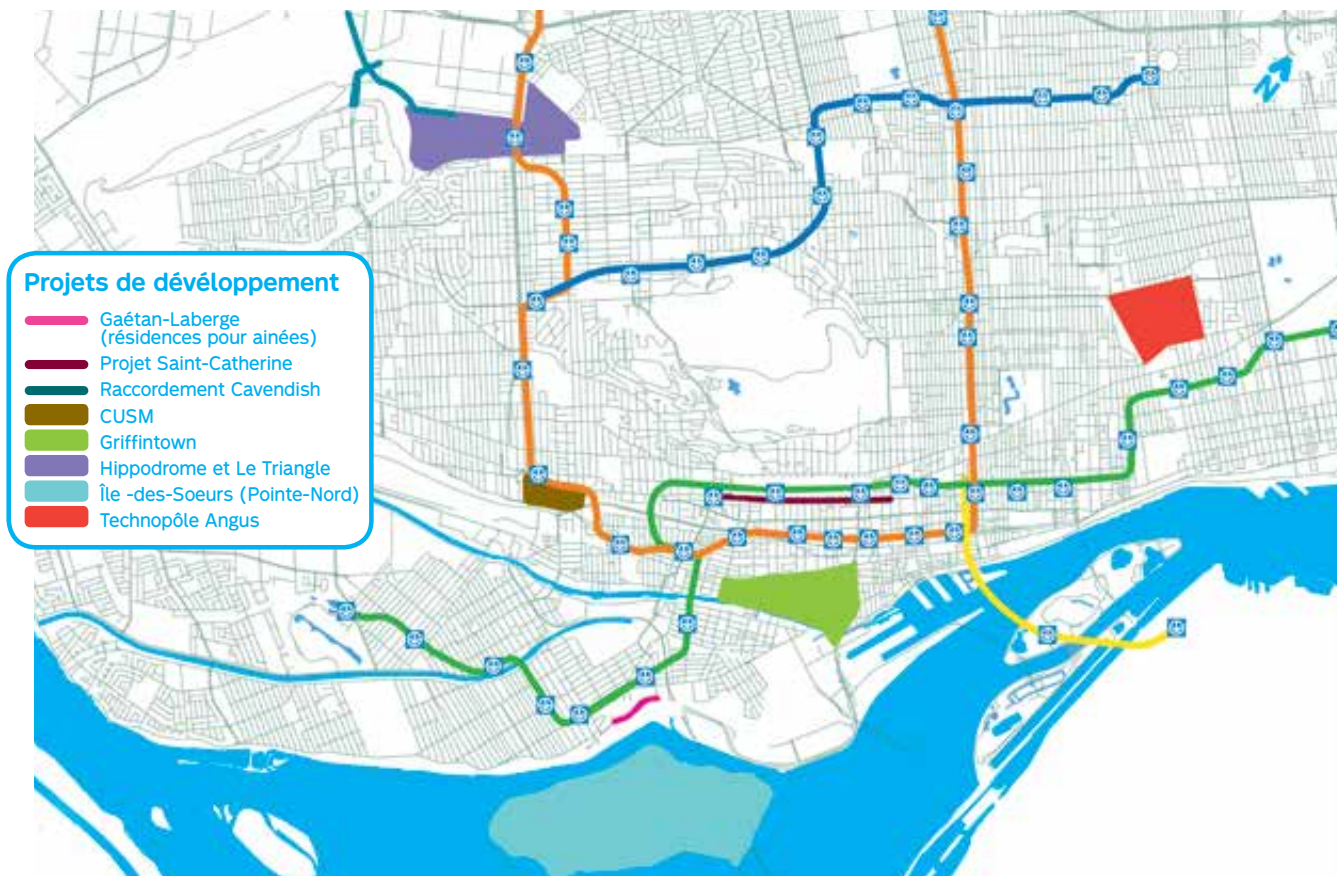
Contribution aux projets de transport métropolitain et intégration du transport collectif aux projets de développement

En 2014, la STM a participé à l'élaboration du *Schéma de développement et d'aménagement de l'agglomération de Montréal* ainsi qu'aux travaux préliminaires sur la mise à jour du *Plan de transport 2008*. De plus, la STM a contribué à l'élaboration des plans locaux de déplacements, notamment ceux de Rosemont–La Petite-Patrie finalisé en 2014, de Montréal-Nord et de Mercier–Hochelaga-Maisonneuve qui sont toujours en cours.

La STM a également collaboré aux projets et avant-projets de transport collectif métropolitain, notamment la nouvelle

ligne du Train de l'Est, le service rapide pour bus sur le boulevard Pie-IX, le prolongement de la ligne bleue du Métro, le nouveau pont sur le Saint-Laurent et le plan de mobilité de l'Ouest.

Enfin, la STM a poursuivi le dialogue avec la Ville de Montréal, les arrondissements et les villes liées dans une optique de planification intégrée des transports aux projets de développement. En 2014, la STM a participé à divers travaux visant à intégrer le transport collectif pour les projets présentés dans la carte ci-dessous.

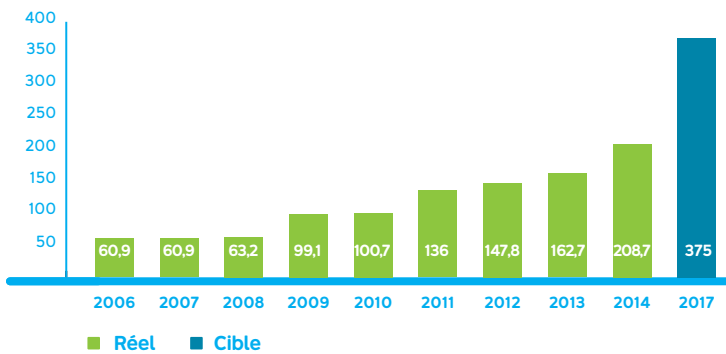


Mesures préférentielles pour bus

Afin de diminuer les impacts de la congestion sur son service, la STM mise sur l'implantation de mesures préférentielles pour bus (voies réservées et feux prioritaires). Les MPB ont fait leurs preuves pour améliorer l'efficacité, la ponctualité et la régularité du service des bus tout en permettant des économies financières et des réductions d'émissions atmosphériques.

En décembre 2014, le réseau comptait 208,7 kilomètres de mesures préférentielles, soit une augmentation de 28 % par rapport à 2013. Les nouvelles implantations concernent notamment l'axe Sherbrooke Ouest, le boulevard Viau, la rue Grenet et les autoroutes 40 et 20.

Mesures préférentielles pour bus (en km)



augmentation de
28 %
des mesures
préférentielles
pour bus

Perspectives 2015

Contribution à la révision du Plan de transport de la Ville de Montréal

Contribution aux études de prolongement de la ligne bleue du Métro, du nouveau pont sur le Saint-Laurent et du plan de mobilité de l'Ouest

Implantation de nouvelles mesures préférentielles pour bus

Poursuite des études pour l'implantation d'un Système Rapide par Bus sur le boulevard Côte-Vertu (programme MPB)

Chantier 4

Optimiser la contribution économique et la performance de la STM

A+

Standard & Poor's

Aa2

Moody's

Performance économique et efficience

En 2014, la gestion rigoureuse de la STM a été une nouvelle fois reconnue par les agences Standard & Poor's et Moody's qui lui ont accordé les cotes de crédit A+ et Aa2.

La STM est toutefois préoccupée par des enjeux de financement importants. Elle est aux prises avec un déficit de maintien des actifs estimé à 3,9 G\$. Bien qu'il y ait eu une accélération des investissements au cours des dix dernières années, les investissements liés au maintien des actifs devront être augmentés d'ici à 2020 afin de réduire le déficit. Dans son Plan triennal d'Immobilisation 2015-2017, la STM prévoit que 85 % des 2,5 G\$ d'investissement seront consacrés au maintien des actifs.

Consciente de ces enjeux, la STM a décidé en 2014 de prolonger de 20 ans la vie utile des voitures de métro MR-73, ce qui génèrera des économies nettes d'environ 500 M\$. Cette décision s'appuie sur l'excellente performance et le bon entretien de ce matériel roulant.

En 2014, les investissements en maintien des actifs se sont poursuivis, notamment avec la réfection d'une partie de la voûte de la ligne jaune et dans les stations Bonaventure et Henri-Bourassa et des travaux de rénovation aux stations Berri-UQAM, McGill, Guy-Concordia, Frontenac et Jean-Drapeau.

Contribution économique

Les activités de la STM créent de la valeur pour l'ensemble de la société québécoise. En effet, les investissements en transport collectif contribuent à la création de richesse, d'emplois et stimulent l'économie locale.

En 2014, les acquisitions de biens et services² s'élevaient à 586 M\$, soit une diminution de 17 % par rapport à 2013. Le montant des acquisitions varie d'année en année en fonction des projets et de la nature des activités réalisées. En 2013, l'acquisition de bus articulés et la construction du centre de transport Stinson ont contribué à une augmentation

du montant. Ces dépenses exceptionnelles expliquent en grande partie l'écart entre 2013 et 2014. De plus, compte tenu du contexte budgétaire, les efforts consentis en 2014 pour réduire les dépenses ont permis de diminuer les coûts d'exploitation.

Afin de mesurer sa contribution à l'économie québécoise, la STM utilise le modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du Québec. Selon ce modèle, 50 % des biens et services acquis en 2014 ont été produits au Québec. Ces dépenses ont permis de soutenir 3 344 emplois s'ajoutant aux 9 544 employés permanents et temporaires de la STM.

Indicateurs	2010	2011	2012	2013	2014
Acquisition de biens et services (M\$)	796	665	578	709	586
Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec (%)	41 %	43 %	47 %	48 %	50 %
Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services	3 753	3 476	3 397	4 200	3 344
Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	82	76	73	94	76
Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)	134	146	156	159	136

² Dépenses de la STM excluant les frais financiers, les taxes et les dépenses de Transgesco, filiale commerciale de la STM



50 %
des acquisitions
produites au
Québec

baisse de
2,7 %
du coût d'exploitation
moyen par déplacement

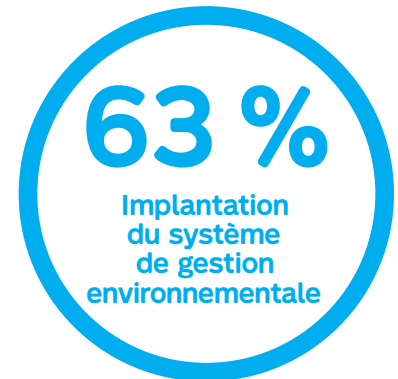
Chantier 5

Réduire notre empreinte écologique

Bien que le transport collectif soit un moyen efficace de contribuer à la lutte aux changements climatiques et de réduire la congestion, opérer un réseau génère des impacts sur l'eau, l'air, le sol et les ressources. Consciente de cet enjeu fort, la STM a mis en place de nombreuses mesures afin de réduire ces impacts de manière responsable.

Avancement du Système de gestion environnementale

En 2014, la STM a poursuivi l'amélioration de son système de gestion environnementale. Les efforts se sont concentrés sur le secteur bus. Au cours de l'année, les aspects environnementaux significatifs ont été identifiés et priorisés et des objectifs ont été adoptés. À la fin de l'année, environ 63 % des éléments inspirés de la norme ISO 14 001 étaient implantés.



Non-conformités légales en environnement

En 2014, la STM a reçu 10 avis de non-conformités légales en environnement :

- ▶ Cinq non-conformités concernent des mises à jour de permis et certificats dont trois ont été réglées en 2014 et deux le seront en 2015.
- ▶ Quatre non-conformités concernent le dépassement de normes de rejets d'eaux usées associées à un resserrement de la réglementation. Les actions correctives sont en cours d'implantation, notamment le remplacement de l'ensemble des produits de nettoyage par des produits écologiques et la mise à jour des formations des employés.
- ▶ Une non-conformité concerne l'implantation de mesures au niveau d'un équipement pétrolier. Ces mesures seront implantées en 2015.

Eau potable

Compte tenu des enjeux budgétaires, une partie des travaux prévus pour améliorer le portrait de consommation d'eau potable ont été reportés. Des mesures ont été réalisées dans quatre sites représentatifs à savoir un centre de transport, un atelier de petite révision des voitures de métro, un garage et une station de métro. Ces études permettront à terme de finaliser le portrait de consommation et d'adopter un plan de réduction.

De plus, afin de se conformer à la réglementation de la Ville de Montréal et aux règlements et codes administrés par la Régie du bâtiment du Québec, la STM a élaboré un plan d'action visant à encadrer l'installation de compteurs d'eau et de dispositifs anti-refoulement, l'implantation de systèmes de recyclage de l'eau pour ses laveurs de bus (7 laveurs sur 19 sont déjà équipés de ce type de systèmes) et l'intégration de valves solénoïdes dans les systèmes de climatisation du réseau du métro.

Contamination des sols

Faisant suite au plan précédent, le *Plan d'intervention environnementale 2014-2017* qui encadre l'ensemble des actions relatives aux sols contaminés a été lancé. Les travaux se sont poursuivis, notamment en réalisant des caractérisations environnementales de sites aux centres de transport Saint-Michel, Saint-Laurent, Frontenac, Legendre et au Terminus Elmhurst. Dans le cadre d'un projet de construction au centre de transport Saint-Denis, 33,6 tonnes de sols contaminés ont été acheminées dans un centre de traitement. Enfin, en prévision de la reconstruction du complexe Crémazie, une étude de caractérisation et une étude géotechnique ont été réalisées.

Gestion des matières résiduelles

En 2014, le taux de détournement de l'enfouissement des matières résiduelles a augmenté de 6 points pour atteindre 66%. L'évolution de cet indicateur est en partie liée à certaines activités annuelles non récurrentes (disposition de matériel roulant en fin de vie, matières issues des projets de construction-rénovation-démolition, etc.). La tendance de cet indicateur est favorable depuis 2006, reflet des actions entreprises en la matière.

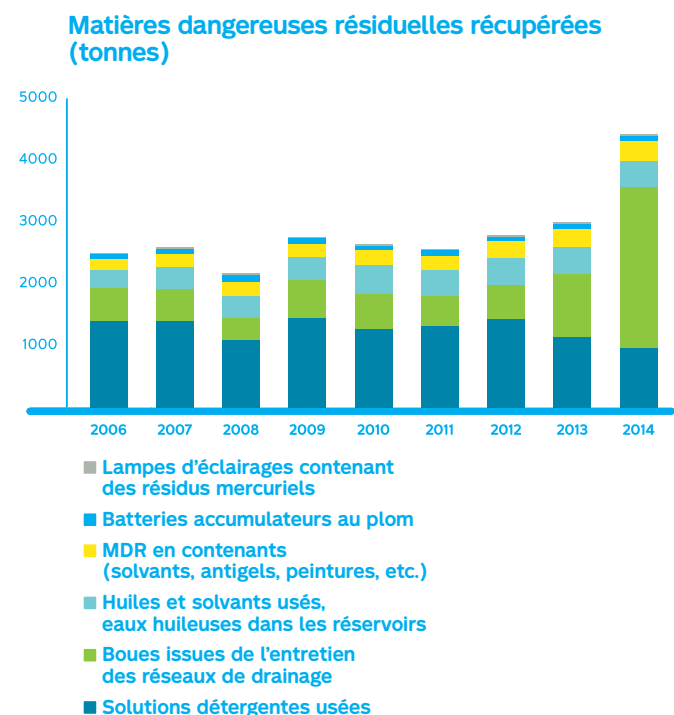
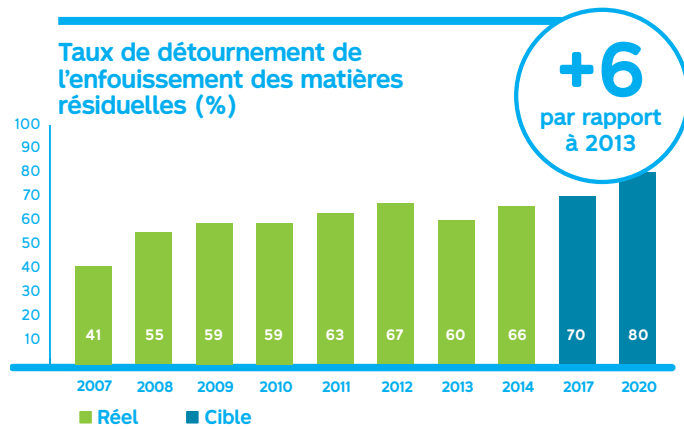
Par ailleurs, la STM prévoit la mise en place du plan de valorisation des voitures de métro de première génération de 1966, les MR-63, lesquelles seront retirées progressivement du réseau pour être remplacées par les nouvelles voitures de métro Azur. Dans une optique d'optimisation de la mise en valeur et de développement durable, la STM a réalisé, en collaboration avec le Centre de transfert technologique en écologie industrielle, une caractérisation complète des matières résiduelles et matières dangereuses résiduelles composant les voitures de métro, ainsi qu'une étude des filières potentielles. De plus, en parallèle, la STM discute et collabore activement auprès de promoteurs et d'organismes dans le but de favoriser la réalisation de projets spéciaux visant à donner une seconde vie à certaines voitures MR-63.

Gestion des matières dangereuses résiduelles

La quantité de matières dangereuses résiduelles générée est en augmentation de 47,7%. Cette augmentation est attribuable à un changement des modes de gestion des résidus de drainage. Dans les années antérieures, ces résidus étaient décantés et seule la partie solide était collectée par un fournisseur externe. Depuis 2014, le fournisseur externe effectue le pompage des réseaux de drainage sans décantation. La décantation des matières est réalisée dans les installations du prestataire externe.

Par ailleurs, le volume des solutions détergentes usées a diminué de 14,6% en 2014. Cette diminution s'explique par la mise à l'arrêt de trois unités de lavage de pièces à l'atelier de grande révision des voitures de métro depuis septembre 2013. De nouvelles unités de lavage sont en cours d'installation. Ces unités ont été conçues afin de diminuer à la source le volume de solutions détergentes.

66 %
taux de
détournement de
l'enfouissement



Infrastructures durables

En janvier 2014, le nouveau centre de transport Stinson visant la certification Or de LEED a été mis en service. Cette nouvelle infrastructure consomme en moyenne 60 % moins d'énergie par m² que les autres installations de surface de la STM. Forte de cette expérience, la STM vise également une certification LEED pour la reconstruction du Complexe Crémazie.

La STM œuvre à améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments existants. En 2014, les systèmes de chauffage, ventilation et air conditionné (CVAC) du centre de transport Legendre ont été analysés pour déterminer des gains potentiels. Initiée en 2013, la rénovation des systèmes CVAC à l'atelier de grande révision des voitures de métro

a été complétée. Par ailleurs, un inventaire des systèmes d'éclairage en stations a été mis à jour ce qui permettra à terme d'identifier des potentiels d'économies d'énergie.

La consommation moyenne d'énergie des bâtiments de surface est de 613,3 kJ/m²/degré-jour de chauffage en 2014, soit une augmentation de 2,6 % par rapport à 2013. La complexité et les usages des sites de la STM ne permettent pas d'expliquer clairement cette évolution. L'utilisation des installations et des systèmes a une influence sur la consommation d'énergie. À titre d'exemple, l'ouverture plus fréquente des portes de garage permettant l'entrée et la sortie des autobus dans les centres de transport peut affecter les consommations énergétiques du bâtiment.



Perspectives 2015

Gestion environnementale :

- Compléter l'implantation du système de gestion environnementale pour le réseau Métro

Efficacité énergétique :

- Mise en œuvre de solutions pour optimiser les systèmes CVAC du centre de transport Legendre
- Remplacement des systèmes d'éclairage de six stations de la ligne bleue
- Projet-pilote d'éclairage DEL en station
- Centralisation des compresseurs d'air à l'atelier de grande révision des voitures de métro visant à supprimer les consommations d'eau et à récupérer la chaleur dans le bâtiment

Matières résiduelles dangereuses :

- Mise en service de nouvelles unités de lavage de pièces permettant une diminution à la source des rejets de solutions détergentes usées

Eau potable :

- Planification des actions relatives à la conformité aux règlements de la Ville de Montréal et de la Régie du bâtiment du Québec sur l'utilisation de l'eau potable



Chantier 6 Limiter nos émissions atmosphériques

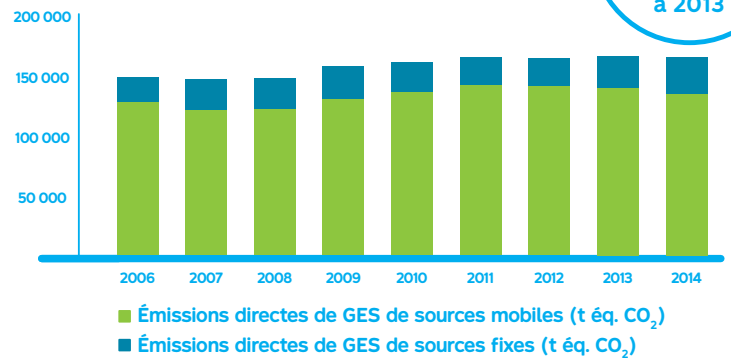
Les émissions atmosphériques constituent le plus important impact environnemental de la STM. Malgré la faible empreinte carbone du transport collectif en comparaison de l'automobile, la Société poursuit ses efforts pour réduire ses émissions de GES et de contaminants atmosphériques.

Émissions de GES de la STM

> Émissions directes de la STM

Les émissions directes de GES de la STM ont légèrement diminué (-0,4%) entre 2013 et 2014. Toutefois, les émissions de sources fixes et mobiles ont connu certaines variations. D'une part, les émissions de sources mobiles ont diminué de 3,6% ce qui s'explique par une diminution des kilomètres parcourus par les bus et la poursuite des actions de réduction. En contrepartie, les consommations de gaz naturel, responsables de 88% des émissions de sources fixes, ont augmenté de 19%. Cette augmentation s'explique par les besoins de chauffage liés à la rigueur de l'hiver 2014 et par l'ouverture du nouveau centre de transport Stinson.

Émissions directes totales de GES (t éq. CO₂)



> Actions de réduction des émissions

La STM poursuit l'ensemble de ses actions visant à réduire les émissions de ses bus, à savoir : approvisionnement en biodiesel, utilisation de la propulsion hybride-électrique sur huit bus, installation de programmeurs de transmission TopoDyn, utilisation de ventilateurs électriques EMP, intégration de systèmes à l'urée (réduction des oxydes d'azote).

Pour aller plus loin, des systèmes d'arrêt automatique ont été testés sur deux bus réguliers en 2014. Les résultats préliminaires démontrent un potentiel d'économie de carburant de 2%. Par ailleurs, les spécifications techniques et les devis pour l'acquisition de 27 nouveaux bus hybrides ont été complétés.

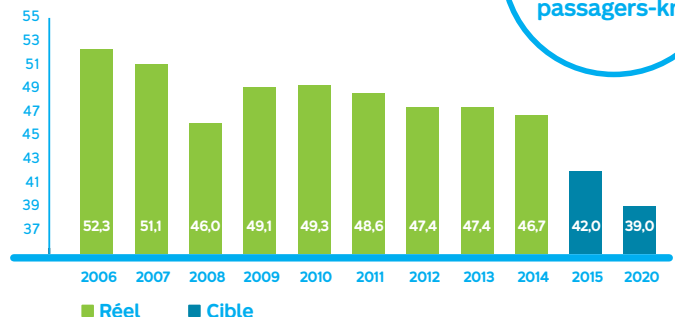
Enfin, la STM a maintenu ses actions relatives à la réduction des consommations de carburants lors du remplacement des véhicules de services. Entre 2007 et 2014, l'intensité d'émissions des petits véhicules de service a diminué de 26%.

> Intensité des émissions de GES

L'évolution des émissions de GES de la STM est généralement associée à une augmentation de l'offre de service visant un accroissement de l'achalandage. Dans ce contexte, la STM s'est dotée d'indicateurs permettant de suivre l'évolution de ses émissions en les ramenant à des unités d'activités, à savoir :

- > les kilomètres parcourus par les bus et le métro;
- > les places-km offertes aux clients qui représentent le nombre de places disponibles sur la distance parcourue par les bus et les métros;
- > les passagers-km qui représentent le cumul des distances parcourues par les clients sur le réseau dans l'année. Les émissions de GES par passager-km constituent la cible en matière de GES pour la STM.

Émissions directes totales de GES par passager km (g éq. CO₂)



46,7 gr
de GES par
passagers-km

Indicateurs	2010	2011	2012	2013	2014	variation 2013-2014	variation 2010-2014
Émissions de GES totales par km parcouru (g éq. CO ₂)	1 012	1 012	968	982	1 005	2,4 %	-0,7 %
Émissions de GES totales par place.km (g éq. CO ₂)	13,2	13,2	12,7	13,0	13,1	0,7 %	-0,8 %

Les émissions de GES par passager-km ont diminué de 0,6 %. Cette amélioration s'explique par la diminution des émissions de GES totales et l'augmentation de l'achalandage annuel.

Les indicateurs par km parcourus et par places-km ont augmenté respectivement de 2,4 % et de 0,7 % par rapport à 2013. Ces variations s'expliquent par le maintien des émissions totales de GES au niveau de 2013 et la diminution de l'offre de service durant la même période. Rappelons que l'augmentation des consommations de gaz naturel associée à la rigueur hivernale et l'ouverture du nouveau centre de transport Stinson sont en partie responsables de la détérioration de ces indicateurs.

Électrification des transports

Participant à l'effort gouvernemental, la STM s'est fixée un objectif ambitieux d'électrification des transports, soit de n'acquérir que des véhicules électriques à partir de 2025. En 2014, 69,6 % des déplacements sur le réseau STM ont eu recours à l'électricité. L'objectif est de porter ce taux à 86 % à l'horizon 2020.

La STM poursuit les projets de démonstration de véhicules électriques visant à tester des nouvelles technologies. Ces essais lui permettent d'évaluer les impacts sur la planification, les opérations, l'entretien et surtout l'amélioration du service clientèle. La STM s'assure ainsi d'une transition réfléchie et adaptée vers l'électrification des transports.

En 2014, un bus régulier à propulsion électrique prêté par l'entreprise chinoise BYD (Build Your Dreams) a été mis à l'essai en service clientèle.

Par ailleurs, une étude de faisabilité pour la construction d'un réseau d'électrobus a été réalisée et complétée en 2014.

Enfin, le projet Cité Mobilité de Montréal, un partenariat entre le ministère des Transports du Québec, la STM et Nova Bus, vise des essais hors service de trois bus 100 % électriques avec recharge rapide par conduction en 2016. Ces tests devraient se poursuivre de 2016 à 2019 pour des essais en service clientèle.

69,6 %
des déplacements
ayant recours
à l'électricité

Perspectives 2015

Démarche d'acquisition de 27 bus hybrides pour une livraison en 2016

Poursuite des essais du système d'arrêt automatique des bus

Démarrage du projet Cité Mobilité

Lancement d'un appel d'offres pour l'acquisition de véhicules électriques pour les travaux en tunnel (locotracteurs)

Chantier 7 S’approvisionner de façon responsable

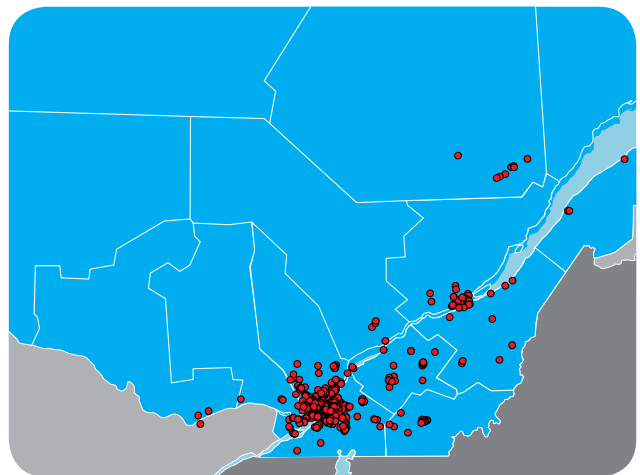
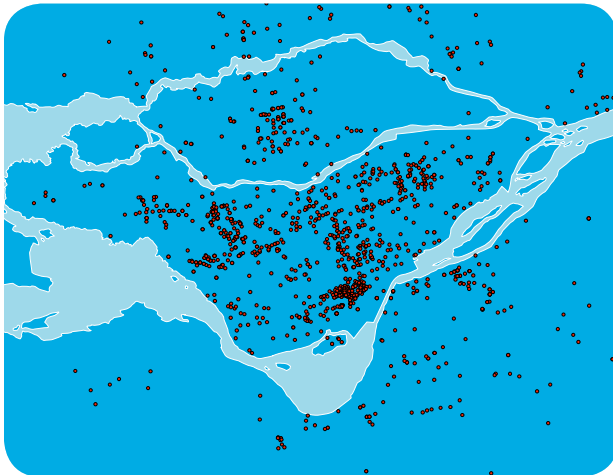
La STM a pris l’engagement d’améliorer sa performance sociale, économique et environnementale à travers ses processus d’achat.

Description de la chaîne d’approvisionnement

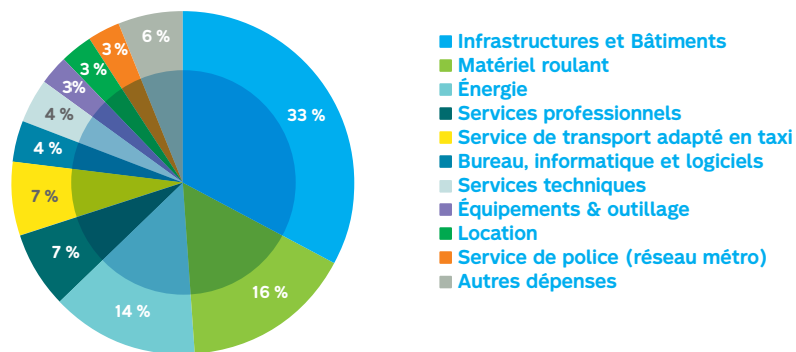
La chaîne d’approvisionnement est responsable du processus d’acquisition de l’ensemble des biens et services associée à l’opération et l’entretien du réseau bus et métro. Ainsi, les approvisionnements couvrent notamment les dépenses d’énergies, d’acquisitions et d’entretien de matériel roulant et des infrastructures, de services d’ingénierie et professionnels, etc. En 2014, les dépenses d’acquisition de biens et services s’élevaient à 586 M\$³.

La STM fait affaire avec de nombreux fournisseurs répartis partout dans le monde, mais réalise la majeure partie de ses dépenses au Québec, soutenant ainsi plus de 1 600 fournisseurs établis dans 14 régions de la province.

Répartition des 1 600 fournisseurs québécois de la STM dans la région métropolitaine de Montréal (à gauche) et au Québec (à droite)



Dépenses en biens et services (exploitation et investissements)³



³ Dépenses de la STM excluant les frais financiers, les taxes et les dépenses de Transgesco, filiale commerciale de la STM

Adoption d'une directive sectorielle

Forte de l'expertise développée au cours des dernières années, la STM a officialisé en 2014 son engagement en approvisionnement responsable en adoptant une *Directive sectorielle d'approvisionnements responsables*. La directive vise à encadrer l'intégration et la mise en œuvre de pratiques d'approvisionnement responsable pour tout processus d'acquisition et de disposition de biens et de services.

Afin d'assurer le succès de cette démarche, deux guides ont également été créés afin d'appuyer la direction de la chaîne d'approvisionnement et les demandeurs dans l'établissement de critères d'acquisition : *Le guide des principes et mesures de l'approvisionnement responsable* et *Le guide des certifications*. La directive et les outils ont été présentés aux comités de gestion issus de tous les secteurs de l'entreprise.

Enfin, la formation d'un comité consultatif sur l'approvisionnement responsable formé de représentants de différents secteurs a permis d'assurer la pertinence des outils. Les membres de ce comité soutiennent la démarche et agissent ainsi à titre d'ambassadeurs auprès de leurs équipes et clients afin de la promouvoir et d'encourager un changement des habitudes.

Réalisation « Économie sociale »

Pour la STM, s'approvisionner de façon responsable c'est aussi faire appel à des entreprises d'économie sociale. La Société a officialisé son engagement en signant la déclaration d'engagement à l'achat public auprès d'entreprises collectives préparée par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT).

Par ailleurs, en 2014, la STM a contribué à la réussite du projet-pilote montréalais *L'économie sociale, j'achète!* mis en place par la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal en :

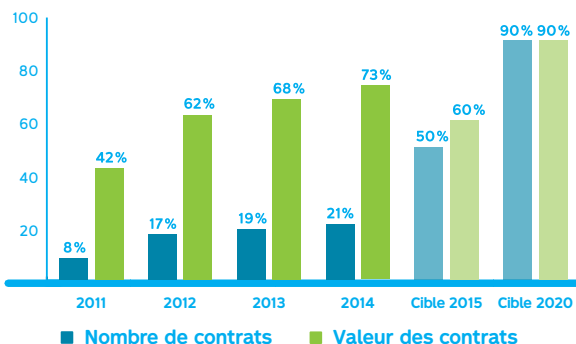
- encourageant les administrateurs de contrats à participer aux activités du projet pilote et à solliciter des entreprises d'économie sociale
- diffusant du contenu sur ces entreprises via les outils de communication internes

Évolution de l'indicateur d'approvisionnement responsable

Le *Plan de développement durable 2020* vise l'intégration de critères de développement durable dans 90 % des contrats à l'horizon 2020. Suite à la révision de la méthode de calcul de l'indicateur, il est apparu que les chiffres diffusés les années précédentes étaient incomplets. Le contrat relatif à l'acquisition des nouvelles voitures Azur, intégrant de nombreux critères de développement durable, n'avait pas été comptabilisé. Ainsi, les indicateurs de contrats en cours dans l'année intégrant des critères de développement durable ont été corrigés à la hausse pour les années 2011 à 2014.

Selon ces données révisées, la part du nombre des contrats⁴ en cours et de la valeur des contrats en cours ont augmenté respectivement de 2 % et de 5 % entre 2013 et 2014.

Contrats⁴ en cours dans l'année avec des critères de développement durable



Perspectives 2015

Formation en approvisionnement responsable des administrateurs de contrats sur l'application de la directive sectorielle

Partenariat avec des entreprises d'économie sociale dans les domaines suivants :

- la disposition des anciens uniformes
- la disposition des appareils informatiques

⁴ Des biens non en inventaire de 50 k \$ et plus, des biens en inventaire de 100 k \$ et plus et des services de 25 k \$ et plus.

Chantier 8

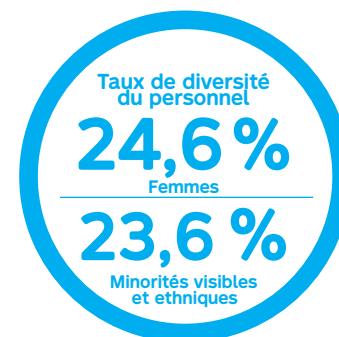
Agir en employeur responsable

Pour la STM, la mobilisation et la sécurité des employés sont d'une importance capitale. La Société souhaite poursuivre ses efforts pour améliorer constamment ses pratiques de gestion des ressources humaines. Consciente que la diversité de son personnel est un atout indéniable, la STM poursuit, depuis 1987, des actions visant à valoriser la diversité et l'intégration harmonieuse de tous les employés.

Diversité et accès à l'égalité en emploi

En 2014, la STM affichait un taux de diversité du personnel féminin de 24,6 % soit une légère hausse de 0,2 % et de 23,6 % des minorités visibles et ethniques, une progression de 0,6 % par rapport à 2013. En 2014, la STM a lancé les travaux visant à se doter d'un programme d'activités 2015-2017 pour réaliser les engagements de la *Déclaration en matière de diversité et d'inclusion*. Dans la même optique, une actualisation des mesures du *Plan d'accès à l'égalité en emploi* a été initiée avec un comité multidisciplinaire en ressources humaines.

Diversité du personnel (%)	2011	2012	2013	2014
Proportion de l'effectif féminin	24,1	24,3	24,4	24,6
Proportion de minorités visibles et ethniques	20,5	22,1	23,0	23,6
Proportion d'employés handicapés	0,5	0,5	0,5	0,4
Proportion d'employés d'origine autochtone	0,5	0,5	0,5	0,5



Outre ces actions structurantes de planification, la STM a poursuivi ses actions concrètes. De 2012 à 2014, plus de 4 000 employés et gestionnaires ont participé à des ateliers de sensibilisation à la diversité. En 2014, des actions relatives aux personnes vivant avec une limitation ont été déployées avec la diffusion d'une capsule de sensibilisation et des simulations d'entrevue pour le personnel de dotation.

Afin de s'inspirer des meilleures pratiques, la STM entretient des partenariats avec des acteurs externes sur cette thématique (Alliés Montréal, Mentorat Québec, Programme interconnexion de la Chambre de commerce du Montréal Métropolitain, Moelle épinière motricité Québec, CAMO pour personnes handicapées). Pour en savoir plus : www.stm.info/fr/a-propos/informations-entreprise-et-financieres/diversite

Mobilisation

La STM compte sur la mobilisation de ses employés pour mener à bien sa mission. Afin d'accroître le niveau de mobilisation, des outils et du soutien ont été offerts à l'ensemble des gestionnaires pour améliorer la communication avec les employés, les impliquer davantage et accroître la reconnaissance. Bon nombre de ces outils sont facilement accessibles grâce à la Zone Gestionnaire, un portail intranet spécialement conçu pour soutenir les gestionnaires dans l'exécution de leur rôle. En 2014, un programme de développement du leadership « leader à bord » visant à renforcer les aptitudes de gestion a été poursuivi en collaboration avec le Centre universitaire de formation continue de l'Université de Sherbrooke (Campus de Longueuil). De plus, les gestionnaires et les équipes concernés par les nombreux projets de changement, dont Azur et iBus, ont été accompagnés pour préparer les mises en service et les déploiements en tenant compte des impacts humains.

Depuis 2006, la STM mesure le niveau de mobilisation de ses employés à partir d'un sondage réalisé aux deux ans. La dernière mesure de l'indice de mobilisation a été réalisée en 2013. Cet indice est passé de - 4 en 2006 à + 27 en 2013.

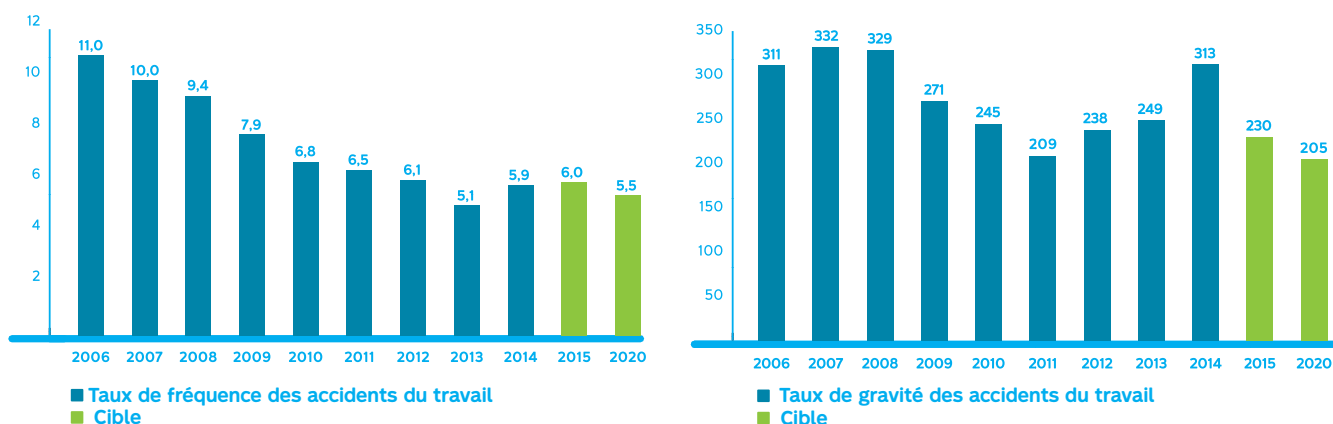
Santé-sécurité au travail

La STM est engagée à offrir des milieux de travail sécuritaires à l'ensemble de ses employés. Cette année encore, la STM a organisé des activités de sensibilisation aux enjeux de santé et de sécurité au travail lors de la *Semaine SST* renommée *La Grande tournée SST* en 2014. Ainsi, des kiosques exposant des initiatives des employés et des bonnes pratiques visant à améliorer la sécurité et atteindre l'objectif zéro accident de travail ont été déployés sur différents lieux de travail, notamment : la Caravane SST, un bus aménagé en kiosque destiné aux employés d'entretien, trois Grands rendez-vous qui regroupent plusieurs exposants et enfin des Escapes, qui offrent des activités faites sur mesure pour des groupes d'employés ciblés.

Reflète des nombreuses initiatives locales pour améliorer la santé et assurer la sécurité de ses employés, le taux de fréquence des accidents de travail est en diminution depuis 2006 pour atteindre 5,9 en 2014. Par contre, le taux de gravité des accidents de travail est en augmentation en 2014 et atteint 313,4.

Dans le cadre des Grands Prix santé et sécurité au travail de la CSST, un projet d'isolation d'installations haute tension a remporté le prix Innovation et a été retenu comme finaliste régional. Une formation interactive en ligne sur les moyens de prévention en santé et sécurité à l'atelier de petite révision des voitures de métro a également été retenue comme finaliste régional.

Taux de fréquence et de gravité des accidents du travail



Perspectives 2015

Adoption du programme d'activités 2015-2017 pour réaliser les engagements de la Déclaration en matière de diversité et d'inclusion

Actualisation des mesures du Plan d'accès à l'égalité en emploi

Finalisation du programme de développement du leadership Leader à bord qui aura permis à plus de 700 gestionnaires de la STM de compléter le programme en juin 2015.

Maintien des efforts de soutien des gestionnaires et des équipes qui sont impactés par les nombreux changements en cours à la STM.

Chantier 9

Sensibiliser, former et outiller nos employés

La démarche de développement durable de la STM nécessite l'adhésion, la mobilisation et le développement des compétences des employés en développement durable. En les sensibilisant aux grands enjeux environnementaux, sociaux et économiques et en les outillant, la STM leur permet de mieux saisir les enjeux et d'intégrer les meilleures pratiques de développement durable dans le cadre de leur travail.

Sensibilisation - Formation

Dans le cadre de son programme de sensibilisation, la STM a créé, en février 2014, une section spécifique au développement durable sur son site intranet. Cette page permet à l'ensemble des employés de consulter différentes ressources dont une série de capsules vidéo illustrant, par des cas concrets, la prise en compte du développement durable par la STM.

En complément, plusieurs articles traitant de l'intégration du développement durable dans les activités ou encore de la mise en œuvre de projets de développement durable tels que la démarche d'approvisionnement responsable ont paru dans les publications internes de l'entreprise. De plus, les nombreux prix et reconnaissances reçus par la STM en 2014 ont permis de communiquer sur les grandes réalisations de l'entreprise en la matière, vecteurs de fierté et de mobilisation pour l'ensemble des employés. Enfin, la STM souligne chaque année les initiatives d'employés, notamment des actions de développement durable.

À la fin 2014, une formation au développement durable destinée aux professionnels a été ajoutée au catalogue de formation 2015.

Outils pour l'intégration du développement durable dans les pratiques

En complément de la sensibilisation-formation, la STM conçoit une série d'outils visant à aider les employés à intégrer le développement durable dans leurs pratiques. En 2014, les principales avancées ont porté sur :

- la révision de l'outil de prise en compte du développement durable dans le mécanisme de priorisation des projets (gestion de portefeuilles de projets),
- la production de guides visant à accompagner les employés dans l'application de la directive sectorielle d'approvisionnement responsable (voir Chantier 7 : S'approvisionner de façon responsable),
- la révision de la section développement durable dans les recommandations soumises au conseil d'administration.



Perspectives 2015

Formation en développement durable offerte aux professionnels

Nouvel outil de prise en compte du développement durable dans les projets et la priorisation des projets



Campagne de générosité des employés

En 2014, la STM a tenu la 52^e édition de sa campagne de générosité en milieu de travail. Cette campagne annuelle de collecte de fonds est menée en collaboration avec des employés et des retraités de la STM. Cette année, ce sont plus de 875 000 \$ qui ont été amassés et distribués par les employés de la STM. Il s'agit d'une diminution de 21 % par rapport à 2013. Ces résultats s'expliquent principalement par l'annulation du tournoi de golf et une collecte exceptionnelle en 2013 pour les sinistrés de Lac-Mégantic. Cependant, l'organisation de nouvelles activités de collectes de fonds et une meilleure performance de certains éléments de la campagne ont permis d'amoinrir cette diminution.

Les dons collectés par les employés et retraités sont remis aux organismes suivants : le Réchaud-bus, Centraide, la Croix-Rouge, PartenaireSanté Québec, l'opération Paniers de Noël et la Fondation Petits trésors de l'Hopital Rivière-des-Prairies.

**875 000 \$
collectés**

Chantier 10

Engager nos parties prenantes

Les parties prenantes sont au cœur du succès de la STM. En dialoguant avec celles-ci, la STM peut mieux connaître leurs besoins et préoccupations et en tenir compte. De la planification à la mise en œuvre, ce dialogue apporte une réelle valeur ajoutée aux initiatives de l'entreprise.

C'est également par le dialogue et la collaboration avec ses parties prenantes que la STM contribue à l'avancement du développement durable et de la mobilité durable.

Dialogue avec les parties prenantes

En 2014, la STM a procédé à une vaste consultation de ses parties prenantes internes et externes sur les thèmes prioritaires en développement durable. Plus de 2 400 clients, 32 organismes et 260 employés ont participé à cet exercice. Les résultats ont permis de définir la pertinence des sujets en développement durable du présent rapport (voir section Analyse de la pertinence du présent document). À terme, ce dialogue sur les thèmes prioritaires sera utile pour la révision du *Plan stratégique 2020* et du *Plan de développement durable 2020*.

L'engagement avec les parties prenantes est essentiel à une démarche de développement durable. Ce dialogue constitue par ailleurs un atout pour favoriser l'acceptabilité sociale des projets de la STM. Afin de mieux encadrer les échanges avec ses parties prenantes externes, la STM a entamé des travaux pour se doter d'un cadre de référence. Ce cadre de référence vise à communiquer les bonnes pratiques et clarifier les rôles et responsabilités. Il encourage, dès la phase de définition des projets, l'évaluation des enjeux potentiels liés à l'acceptabilité sociale et l'élaboration d'une stratégie appropriée. Enfin, il améliore la cohérence des représentations et des interventions de la STM auprès des milieux locaux et des instances gouvernementales et municipales. Ces travaux permettront à la STM de se doter d'une Directive sectorielle sur l'acceptabilité sociale des projets.

Moyens de communication												
PARTIE PRENANTE	Site Internet de la STM	Médias (communiqués, relations de presse, tribunes)	Intranet de la STM	Sondages sur la satisfaction	Séances publiques du conseil d'administration	Consultations formelles (séances publiques, etc.)	Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)	Rencontres et discussions	Comités et groupes de travail internes ou externes	Mémoires	Travail associatif	Partenariats
Employés			X	X	X		X	X	X			
Clients	X	X		X	X	X	X	X				X
Gouvernements supérieurs		X			X			X	X	X		
Municipalités		X			X			X	X	X		X
Société Civile	X	X			X	X	X	X		X	X	X
Autres partenaires institutionnels	X	X			X	X		X	X		X	X

Atteinte du niveau Or du Sustainability Commitment de l'APTA

La démarche de développement durable de la STM a été reconnue le 16 juin 2014 par l'attribution du niveau Or du prestigieux programme de reconnaissance « Sustainability Commitment » de l'American Public Transportation Association (APTA). Il s'agit du seul programme d'évaluation des pratiques de développement durable des sociétés de transport dans le monde.



Gouvernance en développement durable

Le développement durable s'exerce à tous les niveaux, sous l'encadrement fourni par la Politique corporative en développement durable et le plan de développement durable.

L'équipe développement durable fournit, à la fois, une coordination d'ensemble, un rôle fonctionnel et l'expertise nécessaire à l'avancement des grands dossiers de développement durable.

Créé en 2008, le comité de développement durable (CDD) est une instance consultative interne où chaque direction exécutive de la STM est représentée. Le CDD soutient les travaux de l'équipe développement durable. Les membres du comité sont notamment responsables d'assurer le suivi des dossiers dans leur unité administrative respective.

Le comité de direction de l'entreprise est appelé à porter un jugement sur la performance de l'entreprise en matière de développement durable et à approuver le rapport. C'est aussi le comité de direction qui approuve, en première instance, le plan de développement durable.

En 2014, le comité de direction a procédé à une première revue de direction en développement durable. Cet exercice a permis de présenter l'état d'avancement des différentes cibles en développement durable et d'obtenir les orientations du comité de direction sur les différents enjeux de développement durable.

Le conseil d'administration exerce également une gouvernance de haut niveau sur les questions relatives au développement durable et à la responsabilité sociale. En voici les principales caractéristiques :

- ▶ le conseil approuve le plan de développement durable de la STM;
- ▶ un comité du conseil, le comité éthique gouvernance et développement durable (CEGDD), oriente et suit les mesures découlant de la politique corporative de développement durable et du plan de développement durable;
- ▶ le CEGDD reçoit, pour information et examen, le bilan de développement durable annuel et fournit des commentaires avant son dépôt au conseil;
- ▶ le comité de vérification du conseil reçoit et analyse les rapports des vérifications diligentes faits par la Vérification générale sur les questions environnementales et de développement durable.

En 2014, la STM a procédé à la nomination de Monsieur Jean-Pierre Revéret à titre d'expert externe en développement durable sur le comité éthique, gouvernance et développement durable.

Depuis 2012, toute recommandation présentée au conseil d'administration doit contenir les éléments d'information qui en démontrent la conformité aux engagements du Plan de développement durable.

Contribution à l'avancement du développement durable et de la mobilité durable

La STM contribue depuis plusieurs années à l'avancement du développement durable en collaborant et en échangeant sur les meilleures pratiques avec différents partenaires.

Ainsi, la STM participe à divers comités développement durable (Ville de Montréal, Union internationale des transports publics, American Public Transportation Association, Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable, Association du transport urbain du Québec).

► Participation à la déclaration de leadership climatique de l'UITP

En septembre 2014, les Nations Unies (ONU) ont organisé le Sommet sur le climat afin d'accélérer la mise en œuvre de mesures ambitieuses de réduction des émissions de gaz à effet de serre. En réponse à la demande de l'ONU, l'Union internationale des transports publics (UITP) a sollicité ses membres pour produire une déclaration de leadership climatique (synthèse des engagements en matière de lutte contre les changements climatiques). La STM s'est jointe aux sociétés de transport internationales pour rappeler son engagement fort au sein de la déclaration de leadership climatique de l'UITP présentée lors de la conférence.

► Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable

La démarche d'approvisionnement responsable de la STM a inspiré d'autres organisations qui désirent aussi intégrer des pratiques d'approvisionnement responsable. La STM a donné en 2014 quelques conférences à ce sujet, entre autres à l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), à l'American Public Transportation Association (APTA) et à l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR). À maintes reprises, la STM a été citée comme un modèle à suivre en raison de la rigueur de sa démarche. Les deux guides développés à l'interne seront également rendus publics en 2015 et pourront être utilisés par d'autres organisations.

Lutte contre l'itinérance

En décembre 2012, la Société de développement social de Ville-Marie, la STM, ainsi que divers partenaires, se sont unis pour offrir une alternative novatrice aux personnes en situation d'itinérance à la station Place-des-Arts, notamment par la mise en place d'un pôle de services situé à la Mission St-Michael. Grâce à ce projet, une intervenante sociale, en collaboration avec les intervenants de la STM, vient à la rencontre des personnes en situation d'itinérance dans le métro afin de leur offrir du soutien, les amener à la Mission St-Michael pour des services de première ligne ou mieux les orienter vers les ressources appropriées de soins sociaux, médicaux et psychologiques.

Depuis décembre 2013, le nombre de stations visées par le projet est passé d'une à cinq. Les stations Berri-UQAM, Atwater, McGill et Bonaventure se sont ajoutées à la Station Place-des-Arts. Trois intervenants additionnels ont été embauchés.

Ils sont maintenant quatre. De décembre 2013 à novembre 2014, les quatre intervenants ont fait 1430 interventions dans les cinq stations visées. Pour la période hivernale 2014, un service de navette a été mis en place à la station Bonaventure chaque soir à la fermeture du métro pour diriger les personnes en situation d'itinérance vers des refuges. De décembre 2013 à avril 2014, 465 personnes ont été reconduites dans des refuges pour y passer la nuit.



Perspectives 2015

Adoption d'une Directive sectorielle sur l'acceptabilité sociale des projets

Diffusion interne du cadre de référence et de la Directive sectorielle sur l'acceptabilité sociale des projets



De nombreux prix en développement durable en 2014

En 2014, la STM a reçu plusieurs prix pour ses initiatives en développement durable.

Prix Novae de l'entreprise citoyenne :

- Centre de transport Stinson : gagnant dans la catégorie Bâtiment durable
- Pôle de services en itinérance, un projet conjoint entre la STM et la Société de développement social de Ville-Marie : gagnant dans la catégorie Relations communautaires/Milieus de vie
- *Plan de développement durable 2020* : finaliste dans la catégorie Stratégie d'affaires.

Phénix de l'environnement :

- *Plan de développement durable 2020* : finaliste dans la catégorie Entreprises - mise en œuvre d'une démarche stratégique de développement durable

American Public Transportation Association (APTA)

- Pôle de services en itinérance : Prix Security Gold Award

Association canadienne du transport urbain (ACTU)

- Pôle de services en itinérance : prix Leadership des entreprises – catégorie « Sécurité et sécurité »

Institut canadien de la construction en acier

- Centre de transport Stinson, en collaboration avec la firme Lemay : prix dans les catégories Bâtiments verts, Projets industriels et Jeunes architectes

Contech bâtiment

- Centre de transport Stinson, en collaboration avec la firme Lemay : mention Pratiques novatrices dans la catégorie Bâtiment institutionnel, commercial ou industriel

Glossaire



Accessibilité universelle

Le concept d'accessibilité universelle est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts à tous et de pouvoir y vivre les mêmes expériences que tous les usagers, et ce, en même temps et de la même manière. (Source : Définition développée par le Comité de Suivi – Chantier Accessibilité universelle du Sommet de Montréal, composé d'Altergo, du CRADI, du ROPMM, de Société Logique et de la Ville de Montréal, avril 2003).

Approvisionnement responsable

L'approvisionnement responsable est un mode d'approvisionnement qui intègre des critères environnementaux et sociaux aux processus d'achat des biens et services comme moyen de réduire l'impact sur l'environnement, d'augmenter les bénéfices sociaux et de renforcer la durabilité économique des organisations, tout au long du cycle de vie des produits (Sustainability Purchasing Network, 2006).

Développement durable

Le développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement (Loi sur le développement durable adoptée par le gouvernement du Québec - article 2 de la Loi sur le développement durable (Source : L.R.Q., chapitre D-8.1.1)).

Diversité

Regroupement de toutes les différences visibles ou invisibles relatives au sexe, à l'âge, au milieu socioculturel, à la race, à l'aptitude physique (Source : Commission Européenne).

Gouvernance :

Système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. La gouvernance de l'organisation est le facteur le plus important car il permet à une organisation d'assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités, et d'intégrer la responsabilité sociétale en son sein et dans ses relations (Source : ISO 26000, 2010).

Limitations fonctionnelles

Selon l'Office des personnes handicapées du Québec (O.P.H.Q.) ce sont des limites ou des manques d'habiletés dans l'exécution de certains mouvements, de certains gestes ou de certaines activités. Les limitations fonctionnelles peuvent être compensées par un appareillage spécifique ou des services palliatifs qui permettent à l'individu d'exécuter des activités de façon différente que les autres mais pour un même résultat (Source : O.P.H.Q.). Les clients du transport adapté peuvent avoir les limitations fonctionnelles suivantes : déficience intellectuelle, motrice, psychique ou visuelle (Source : *Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015*).

Mobilité intégrée

La mobilité intégrée préconise la combinaison intelligente de modes de transport individuels (marche, vélo, automobile) et collectifs (autobus, métro, taxi, covoiturage, autopartage, taxi-bus) pour effectuer des déplacements (site web STM)



Mobilité durable

La mobilité durable repose sur des systèmes de transport bien aménagés ainsi que des technologies efficaces et intégrées au milieu. En prenant en compte le caractère indissociable des dimensions sociale, économique et environnementale, elle :

- permet aux individus, aux entreprises et aux communautés de satisfaire leurs principaux besoins d'accès et de développement d'une manière sécuritaire et compatible avec la santé des humains et des écosystèmes, de façon équitable entre les individus d'une génération et entre les générations actuelles et futures;
- offre un choix de modes de transport abordables, qui fonctionnent efficacement, qui soutiennent une économie dynamique et qui contribuent au développement des communautés sur tout le territoire;
- limite les émissions polluantes et les déchets à la capacité de la planète de les absorber, minimise la consommation de ressources non renouvelables, limite la consommation de ressources renouvelables dans le respect des principes du développement durable, réutilise et recycle ses composantes, et minimise l'utilisation des terres et le bruit (Source : Ministère des transport du Québec).

Partie prenante

Groupe ou particulier qui possède un intérêt plus ou moins direct dans la vie d'une organisation ou qui est susceptible d'être touché par des décisions prises par une organisation.

Reddition de compte

Consiste à mesurer la performance d'une organisation en matière de développement durable, à en communiquer les résultats puis à en rendre compte aux parties prenantes internes et externes (Source : GRI, 2006).

Responsabilité sociétale

Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société; prend en compte les attentes des parties prenantes; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement; est intégré dans l'organisation et mis en œuvre dans ses relations. (Source : BNQ, 2010).

Transparence

Qualité d'une organisation qui informe sur son fonctionnement, ses pratiques, ses intentions, ses objectifs et ses résultats. La transparence renforce le lien de confiance avec les citoyens en leur permettant, entre autres, de comprendre la logique qui commande les gestes administratifs (Office québécois de la langue française, 2003).

Transport adapté

transport des personnes ne pouvant utiliser les moyens de transport en commun habituels, notamment les personnes handicapées à mobilité réduite (Source : Office québécois de la langue française, 2000).

Informations financières



Dans cette section

Aperçu financier consolidé de la STM	90
Analyse des états financiers consolidés	92
Responsabilité de la direction à l'égard de la présentation de l'information financière	104
Rapport de l'auditeur indépendant	105
Rapport de l'auditeur indépendant du vérificateur général de la Ville de Montréal	107
États financiers consolidés	
État consolidé des résultats	109
Conciliations à des fins fiscales	
Excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé	110
Excédent (déficit) d'investissement à des fins fiscales consolidé	111
État consolidé de la situation financière	112
État consolidé de la variation de la dette nette	113
État consolidé des flux de trésorerie	114
Charges par objet consolidées	115
Notes complémentaires	116
Tableaux complémentaires	
Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé	139
Tableau 2 - Endettement total net à long terme consolidé	143
Résultats d'exploitation à des fins fiscales consolidés	145
Sommaire des revenus et charges consolidés	146
Excédent accumulé consolidé	147
Charges par fonction consolidées	148
Financement des immobilisations	149
Endettement total net à long terme consolidé	149

Aperçu financier consolidé de la STM

INFORMATIONS FINANCIÈRES À DES FINS FISCALES

(en milliers de \$)	Budget	2014	2013
REVENUS DE FONCTIONNEMENT			
Revenus-clients	609 436	599 113	581 176
Contributions et subventions	780 983	738 087	746 441
Autres revenus	59 539	53 938	51 539
	1 449 958	1 391 138	1 379 156
CHARGES ET ÉLÉMENTS DE CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
Service bus et métro avant charges relatives aux avantages sociaux futurs	1 219 547	1 224 406	1 229 613
Charges relatives aux avantages sociaux futurs	5 611	(98 728)	108 778
Service bus et métro	1 225 158	1 125 678	1 338 391
Service de transport adapté	69 852	67 840	65 275
Intérêts et frais de financement	108 412	78 685	73 430
Charges	1 403 422	1 272 203	1 477 096
Éléments de conciliation à des fins fiscales	46 536	115 003	(82 408)
	1 449 958	1 387 206	1 394 688
Excédent (déficit) de fonctionnement à des fins fiscales avant contribution additionnelle de l'agglomération de Montréal	-	3 932	(15 532)
Contribution additionnelle de l'agglomération de Montréal	-	-	15 532
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	3 932	-

Au 31 décembre 2014, la Société affiche un excédent de fonctionnement à des fins fiscales de 3,9 M\$, soit un écart de moins de 0,3 % par rapport au budget total de 1,4 G\$ prévu en 2014. Cet excédent a été dégagé grâce à un effort de resserrement dans les dépenses suite à un gel de dotation et de services professionnels qui a été décrété en mi-année. De plus, des économies ont été réalisées suite à l'amélioration de la performance à l'entretien du métro, à l'impact sur le service de la dette du report de financement et de la réalisation de projets.

Aperçu financier consolidé de la STM (suite)

INFORMATIONS FINANCIÈRES SELON LES PCGR

(en milliers de \$)	Budget	2014	2013
RÉSULTATS			
Revenus de fonctionnement	1 449 958	1 391 138	1 394 688
Revenus d'investissement	133 495	36 439	58 572
Charges	1 403 422	1 272 203	1 477 096
Excédent (déficit) de l'exercice	180 031	155 374	(23 836)
SITUATION FINANCIÈRE			
Actifs financiers		1 099 250	1 042 149
Passifs		2 680 492	2 639 488
Dettes nettes		(1 581 242)	(1 597 339)
Actifs non financiers		3 218 506	3 079 229
Excédent accumulé		1 637 264	1 481 890
FLUX DE TRÉSORERIE			
Activités de fonctionnement		235 227	268 554
Activités d'investissement en immobilisations		(332 004)	(443 760)
Activités de placement		37 720	(106 872)
Activités de financement		46 637	250 464
Trésorerie		32 973	45 393
INFORMATIONS ADDITIONNELLES			
Achalandage (en millions de déplacements) :	422,4	417,2	416,5
Acquisitions d'immobilisations :	598 869	288 536	395 000
Financement :			
Émission de dette à long terme		265 350	248 912
Endettement total net à long terme		485 934	582 496
Rendement du fonds d'amortissement	4,00 %	5,49 %	2,06 %
Taux d'intérêt moyen sur la dette à court terme		1,21 %	1,16 %
Taux d'intérêt moyen sur la dette à long terme		4,14 %	4,32 %
Cote de crédit selon les firmes de notation :			
Moody's		Aa2	Aa2
Standard & Poor's		A+	A+
Ratios financiers :			
Fonds de roulement		1,2	1,0
Couverture des intérêts		3,3	3,5
Endettement		5,34 %	5,56 %
Levier financier		15,88 %	15,14 %

Analyse des états financiers consolidés

L'analyse des états financiers consolidés doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés de la STM et les notes afférentes.

La STM tient à mentionner que cette analyse contient des énoncés basés sur des estimations et sur des hypothèses.

Les renseignements contenus dans cette analyse tiennent compte des événements survenus jusqu'à la date de publication du présent rapport financier.

Analyse des états financiers consolidés

Référentiel comptable

En tant qu'autre organisme du secteur public, la Société applique les Normes comptables canadiennes pour le secteur public édictées par le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public. Le choix de ce référentiel est conforme aux dispositions législatives prévues dans sa Loi constitutive et répond aux besoins de ses principaux utilisateurs.

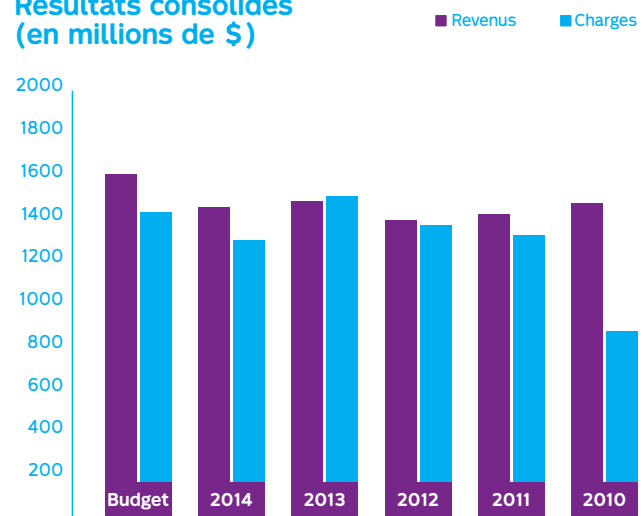
Selon la classification du ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire (MAMOT), les états financiers consolidés de la Société comprennent des renseignements sur les particularités de la comptabilité des administrations municipales au Québec afin de refléter les dispositions législatives qui influencent la présentation de l'information financière. Ainsi, la Société présente certaines informations financières établies à des fins fiscales, soit l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé, l'excédent (déficit) d'investissement à des fins fiscales consolidé, la ventilation de l'excédent accumulé consolidé et l'endettement total net à long terme consolidé. Les composantes de l'excédent accumulé consolidé sont présentées dans un tableau complémentaire (Tableau 1).

Analyse des résultats consolidés

Les résultats consolidés se soldent par un excédent de 155,4 M\$ en 2014 comparativement à un déficit de 23,8 M\$ en 2013. Cette variation de 179,2 M\$ résulte d'une diminution des revenus de 25,7 M\$ et des charges de 204,9 M\$. La baisse des revenus provient des revenus d'investissement pour 22,1 M\$ et des revenus de fonctionnement pour 3,6 M\$. Quant à la réduction des charges, elle provient en grande partie du service bus et métro qui affiche une baisse de 212,7 M\$, laquelle découle de la réduction de la charge relative aux avantages sociaux futurs de 197,8 M\$ par rapport à 2013. N'eût été de cet impact positif, les charges du service bus et métro auraient diminué de 14,9 M\$. Par contre, il y a eu une hausse des charges du service de transport adapté de 2,6 M\$ et des intérêts et frais de financement de 5,2 M\$.

Quant au budget, il prévoyait un excédent de 180 M\$. L'écart négatif de 24,7 M\$ provient des revenus qui sont inférieurs de 155,9 M\$ et des charges qui sont plus faibles que prévu de 131,2 M\$. La diminution des revenus découle essentiellement des revenus d'investissement qui affichent un écart négatif de 97,1 M\$ compte tenu des acquisitions inférieures à ce qui était prévu ainsi que des revenus de fonctionnement qui accusent un manque à gagner de 58,8 M\$, soit 26 M\$ pour les subventions, 16,9 M\$ pour les contributions régionales, 10,3 M\$ pour les revenus-clients et 5,6 M\$ pour les autres revenus. La baisse des charges provient du service bus et métro qui affiche un écart positif de 99,5 M\$ issue également de la charge relative aux avantages sociaux futurs, de 29,7 M\$ au niveau des intérêts et frais de financement ainsi que 2 M\$ pour le service de transport adapté.

Résultats consolidés (en millions de \$)



Revenus

Les revenus de fonctionnement s'élèvent à 1 391,1 M\$ pour l'année 2014 comparativement à 1 394,7 M\$ pour 2013, soit une diminution de 3,6 M\$.

Les revenus-clients continuent leur progression des dernières années et se sont accrus de 17,9 M\$. Cette progression découle essentiellement de l'indexation tarifaire de 2014. Au niveau de l'achalandage, une croissance de 0,7 M de déplacements par rapport à 2013 a été constatée.

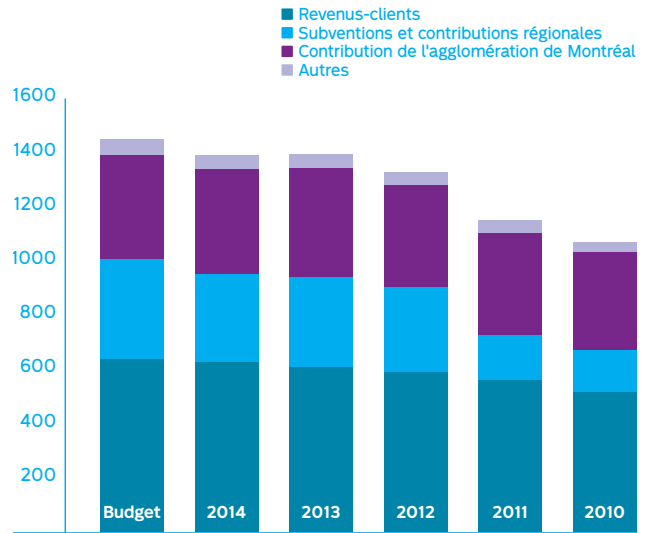
Les subventions affichent une diminution de 5,5 M\$. Cette baisse résulte du programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun (PAGASTC) qui affiche une diminution de 8 M\$ puisque l'offre de service a été revue pour tenir compte de l'optimisation de la livraison du service bus. Cette mesure a permis une économie nette de l'ordre de 4,9 M\$. Par ailleurs, le programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (PAGTAPH) est inférieur d'un montant de 3 M\$ suite au plafonnement par le gouvernement du Québec. Les autres programmes, dont le plus important est le programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP), affichent une augmentation de 5,5 M\$.

Par rapport au budget, les revenus de fonctionnement accusent un manque à gagner de 58,8 M\$. Les revenus-clients sont inférieurs de 10,3 M\$, soit 8 M\$ pour les revenus du service bus et métro découlant des ventes moins élevées de titres occasionnels, ainsi que 2,3 M\$ pour les revenus régionaux.

Les subventions sont moins élevées que prévues de 26 M\$, dont un montant de 19,1 M\$ attribuable au report de certains financements relatifs au programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP). L'écart résiduel de 6,9 M\$ provient essentiellement du programme d'amélioration des services en transport en commun (PAGASTC) pour un montant de 5,4 M\$.

Enfin, pour ce qui est des contributions régionales, il y a un écart négatif de 16,9 M\$ dont 20 M\$ pour la nouvelle source de revenus. En effet, lors de l'élaboration du budget, nous avons anticipé une participation accrue du gouvernement du Québec par l'entremise de la nouvelle Politique québécoise de mobilité durable. L'écart résiduel de 3,1 M\$ provient en grande partie de la quote-part de la taxe sur l'essence.

Revenus de fonctionnement (en millions de \$)



Revenus (suite)

La diminution des revenus d'investissement de 22,1 M\$ par rapport à 2013 est directement reliée aux acquisitions d'immobilisations qui ont été moindres de 106,4 M\$ en 2014.

Par rapport au budget, l'écart négatif des revenus d'investissement de 97,1 M\$ est tributaire des acquisitions d'immobilisations qui sont inférieures de 310,3 M\$ par rapport à ce qui était prévu. Suite à des circonstances hors du contrôle de la Société, deux projets majeurs ont dû être reportés dans le temps, soit la livraison des nouvelles voitures de métro Azur pour 107,8 M\$ et le déploiement des équipements dans les bus (projet iBus) pour 24,4 M\$.

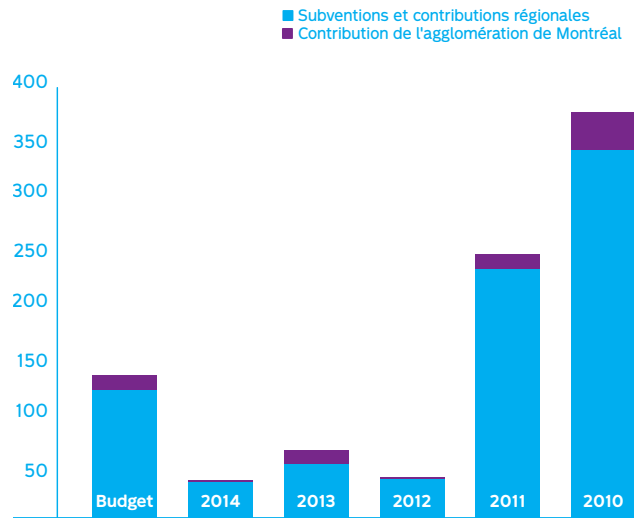
Charges

Les charges du service bus et métro affichent une diminution de 212,7 M\$ par rapport à 2013. Cette baisse est principalement attribuable à la diminution de la charge relative aux avantages sociaux futurs de 197,8 M\$. L'écart résiduel de 14,9 M\$ découle des efforts de rationalisation des dépenses par les mesures de gel de dotation et de services professionnels, l'optimisation dans la livraison du service bus, l'amélioration de la performance à l'entretien du métro ainsi qu'à d'autres économies, dont la ristourne sur la TVQ.

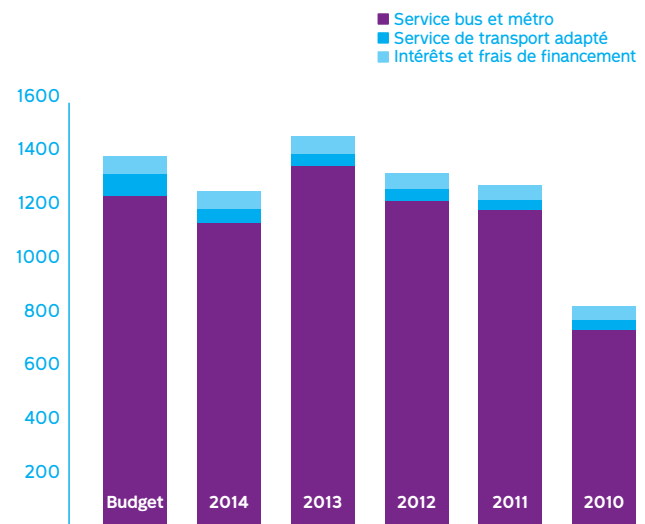
Par ailleurs, l'augmentation de 2,6 M\$ des charges du service de transport adapté par rapport à 2013 résulte d'une croissance globale de 7 % des déplacements. Enfin, la hausse de 5,2 M\$ des intérêts et frais de financement provient essentiellement des intérêts à long terme qui sont plus importants qu'en 2013 étant donné l'accroissement net de 46,6 M\$ de la dette à long terme.

Par rapport au budget, les charges du service bus et métro affichent un écart positif de 99,5 M\$ dont 104,3 M\$ est relié à une diminution des avantages sociaux futurs. Pour ce qui est des charges du service du transport adapté, une économie de 2 M\$ a été dégagée en raison des taux réels payés pour le service de taxi qui se sont avérés inférieurs au budget. Enfin, pour les intérêts et frais de financement, nous constatons un écart positif de 29,7 M\$ suite au report de certains financements permettant de dégager une économie au niveau des intérêts sur la dette à long terme.

Revenus d'investissement (en millions de \$)



Charges (en millions de \$)

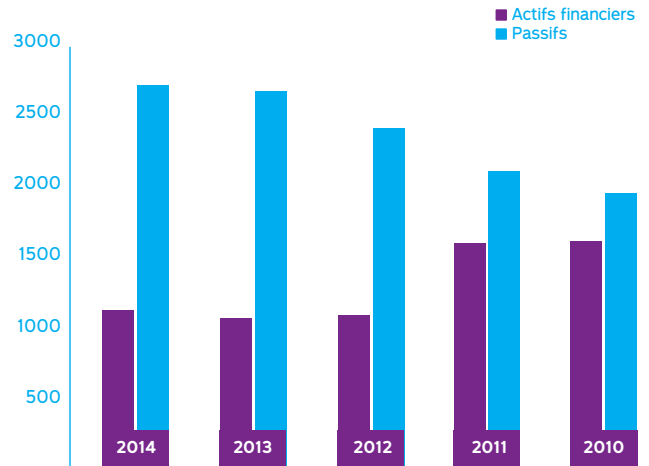


Analyse des principaux éléments de l'état consolidé de la situation financière

L'écart entre les actifs financiers et les passifs représente la dette nette. Cette dernière a diminué de 16,1 M\$ par rapport à 2013 pour s'établir à 1 581,2 M\$ en 2014. Cette diminution résulte en grande partie de l'augmentation de 95 M\$ de l'actif au titre des avantages sociaux futurs contrebalancé par l'augmentation de la dette à long terme de 46,6 M\$.

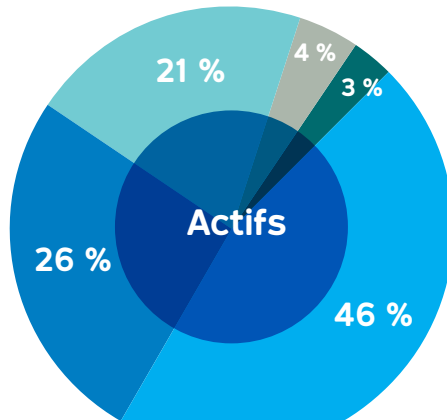
Les actifs non financiers ont, quant à eux, augmenté de 139,3 M\$. Cette croissance est principalement attribuable aux immobilisations pour 96,8 M\$ et aux dépôts pour l'achat de voitures de métro pour 38,8 M\$.

État consolidé de la situation financière
(en millions de \$)



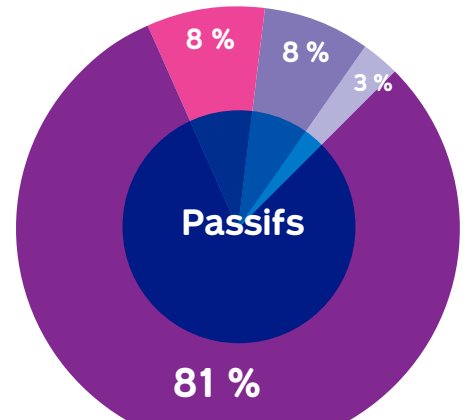
Répartition des actifs financiers

- Placements du fonds d'amortissement
- Contributions et subventions à recevoir
- Actif au titre des avantages sociaux futurs
- Autres débiteurs
- Encaisse



Répartition des passifs

- Dette à long terme
- Emprunts temporaires
- Crédoiteurs et frais courus
- Revenus reportés



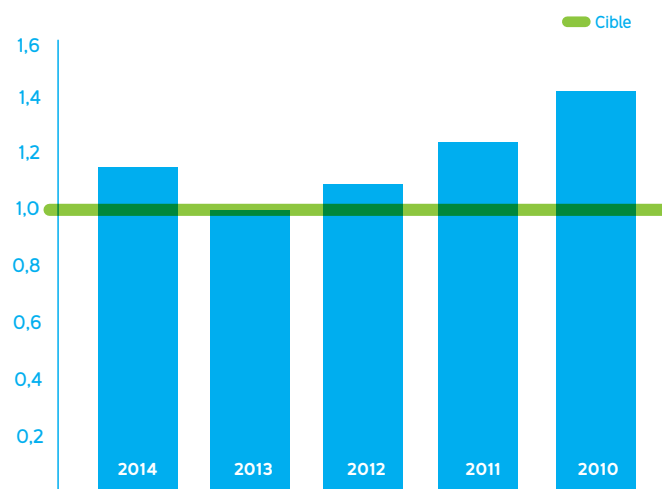
Situation de trésorerie et sources de financement

Afin d'assurer une saine gestion financière, la Société s'est dotée de politiques internes pour encadrer les pratiques de gestion financière. Ces politiques fixent des cibles qui permettent de suivre la santé financière de l'entreprise et d'encadrer la prise de décision. Une attention particulière est portée au niveau des liquidités, de l'endettement ainsi que de la structure financière de la Société.

(en milliers de \$)	2014	2013	2012	2011	2010
Fonds de roulement					
Actifs à court terme	300 302	345 301	362 956	256 448	498 389
Passifs à court terme	260 381	344 840	332 985	206 706	351 868
	1,15	1,00	1,09	1,24	1,42

Ce ratio sert à démontrer que la Société possède les liquidités nécessaires pour faire face à tous ses engagements à court terme. Le ratio actuel de 1,15 démontre que la Société dispose de suffisamment d'actifs pour couvrir ses engagements à court terme. La tendance du ratio de fonds de roulement depuis les cinq dernières années est relativement stable.

Fonds de roulement



Dettes à long terme

La Société finance la majeure partie de ses investissements en immobilisations par l'émission de dette à long terme. Les remboursements (capital et intérêts) sont subventionnés entièrement ou en partie selon les modalités des programmes du gouvernement du Québec.

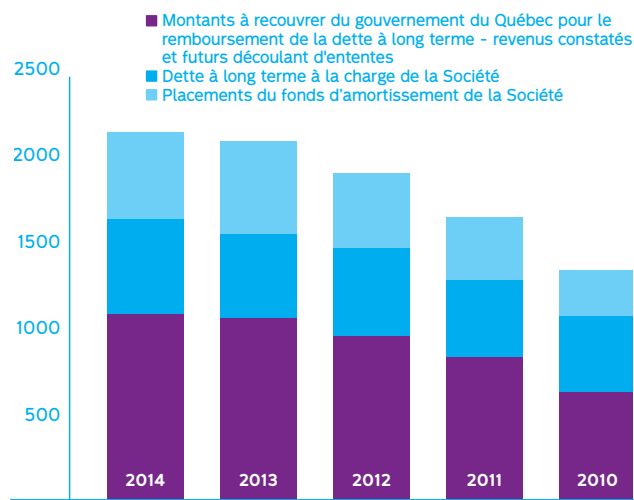
(en milliers de \$)	2014	2013	Variation	
			\$	%
Dettes à long terme à la charge de la Société				
Dettes à long terme	2 173 996	2 127 443	46 553	2,19 %
Placements du fonds d'amortissement	(504 356)	(542 076)	37 720	6,96 %
Montants à recouvrer du gouvernement du Québec pour le remboursement de la dette à long terme - revenus constatés et futurs découlant d'ententes	(1 082 852)	(1 061 096)	(21 756)	(2,05 %)
	586 788	524 271	62 517	11,92 %

Le montant de la dette à long terme à la charge de la Société a augmenté de 62,5 M\$. Cette augmentation résulte du fait que la Société a émis, en 2014, pour 265,4 M\$ de nouvelles dettes alors que le remboursement de la dette s'est chiffré à 218,8 M\$. Le fonds d'amortissement a généré une hausse de l'indicateur de 37,7 M\$. Cette hausse s'explique par un remboursement de 147,1 M\$ de la dette à long terme à même le fonds d'amortissement alors que les contributions et revenus de placements se sont élevés à 109,4 M\$. Enfin, le montant à recouvrer du gouvernement du Québec pour le remboursement de la dette à long terme s'est accru de 21,8 M\$, en partie dû à l'augmentation de la dette à long terme.

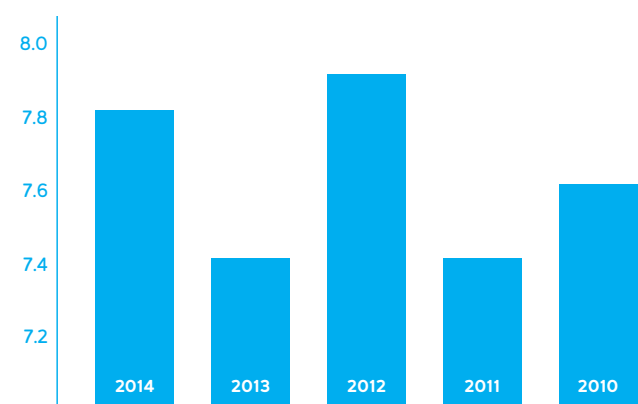
Les revenus futurs (non comptabilisés) découlant d'ententes conclues avec le gouvernement du Québec s'élèvent à 894 M\$ en 2014 (752,9 M\$ en 2013) (note 17).

L'échéance moyenne pondérée de la dette à long terme s'est accrue notamment parce que des dettes sont venues à échéance en 2014.

Répartition de la dette à long terme (en millions de \$)



Échéance moyenne pondérée de la dette à long terme (en nombre d'années)



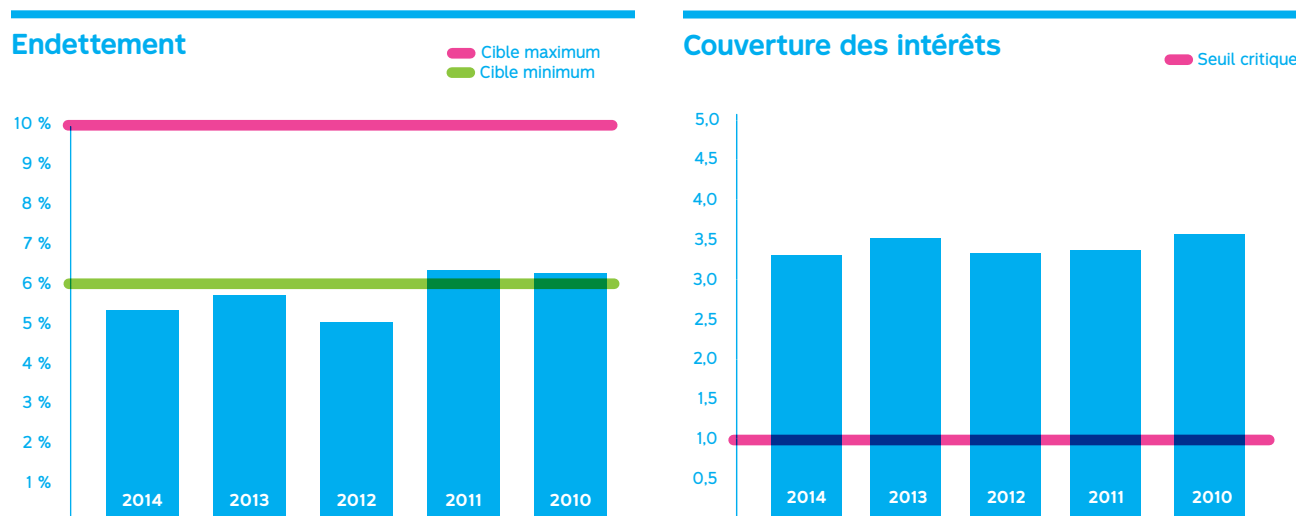
Dettes à long terme (suite)

(en milliers de \$)	2014	2013	2012	2011	2010
Endettement					
Service de dette net ^(a)	73 098	76 351	66 362	78 962	73 189
Charges d'exploitation nettes ^(b)	1 369 019	1 374 277	1 315 188	1 243 452	1 168 776
	5,34 %	5,56 %	5,05 %	6,35 %	6,26 %

Le ratio d'endettement représente la part des charges qui est consacrée au service de dette net. La tendance de ce ratio est stable d'année en année. La zone de confort se situe entre 6 % et 10 %. Le niveau actuel du ratio est bien en deçà du seuil critique de 16 % que s'est fixée la Société et démontre que la proportion des dépenses consacrées au service de dette net est raisonnable.

(en milliers de \$)	2014	2013	2012	2011	2010
Couverture des intérêts					
Excédent ajusté avant intérêts et amortissement ^(c)	115 104	116 133	103 233	108 728	97 872
Intérêts ajustés ^(d)	34 911	33 056	31 014	32 332	27 480
	3,30	3,51	3,33	3,36	3,56

Ce ratio représente les sommes dont dispose la Société pour faire face à ses créanciers. Il indique les sommes disponibles pour chaque dollar d'intérêt dû sur les emprunts. Le niveau actuel du ratio par rapport au seuil critique de 1 indique que les ressources financières de la Société sont suffisantes pour faire face aux intérêts dus à ses créanciers. La tendance de ce ratio est stable d'une année à l'autre.

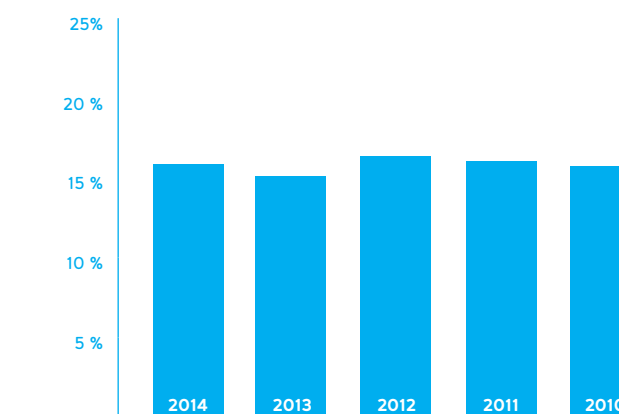


Dettes à long terme (suite)

(en milliers de \$)	2014	2013	2012	2011	2010
Levier financier					
Dettes à long terme à la charge de la Société ^(e)	586 788	524 271	550 375	484 665	484 426
Actifs nets ^(f)	3 695 119	3 463 667	3 367 426	3 024 395	3 081 550
	15,88 %	15,14 %	16,34 %	16,03 %	15,72 %

D'année en année, le niveau de ce ratio se maintient largement sous la limite de 100 % fixée par la Société. Les subventions au comptant reçues des partenaires permettent de limiter l'endettement de la Société. Ce ratio est stable d'une année à l'autre.

Levier financier



Définitions :

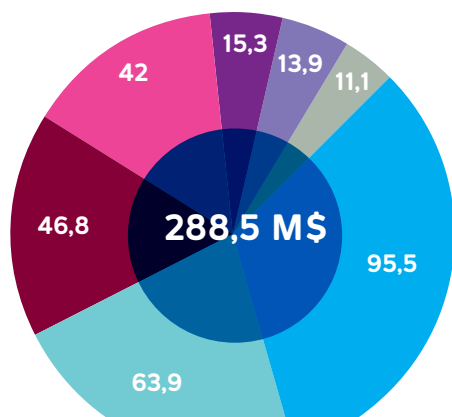
- (a) Service de dette net : Versements de capital et d'intérêts sur la dette à long terme plus les contributions au fonds d'amortissement et les intérêts capitalisés, moins les subventions s'y rapportant.
- (b) Charges d'exploitation nettes : Charges totales de l'exercice plus les versements de capital sur la dette à long terme, les contributions au fonds d'amortissement et les intérêts à long terme capitalisés, moins la portion des avantages sociaux futurs portés aux dépenses constatées à pourvoir ainsi que les subventions sur le service de dette net.
- (c) Excédent ajusté avant intérêts et amortissement : (Déficit) excédent de l'exercice (excluant les revenus d'investissement et la subvention de capital et d'intérêts comptabilisée aux revenus de fonctionnement) plus l'amortissement des immobilisations, les intérêts sur la dette à long terme ainsi que la portion des avantages sociaux futurs portée aux dépenses constatées à pourvoir.
- (d) Intérêts ajustés : Intérêts sur la dette à long terme plus les intérêts à long terme capitalisés moins les subventions sur les intérêts.
- (e) Dette à long terme à la charge de la Société : Montants à recouvrer de l'agglomération de Montréal pour le remboursement de la dette à long terme (voir note complémentaire sur la dette à long terme).
- (f) Actifs nets : Total des actifs financiers et non financiers moins les placements du fonds d'amortissement et les débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme.

Immobilisations

Ce poste représente la valeur nette des immobilisations de la Société. La variation entre 2013 et 2014 s'explique par des acquisitions de 288,5 M\$ diminuées de l'amortissement de 191,7 M\$. Les acquisitions se détaillent comme suit :

Acquisitions d'immobilisations (en millions de \$)

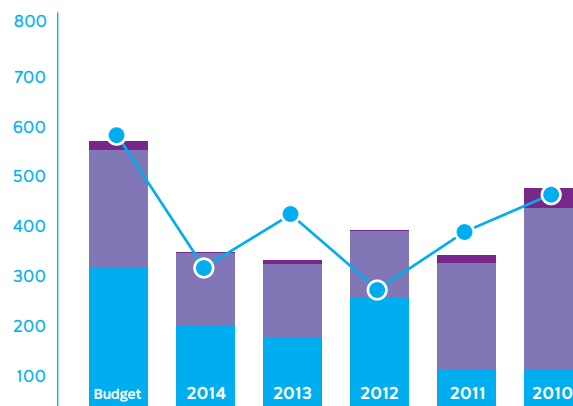
- Rénovation ou remise à neuf des équipements du métro
- Rénovation des stations de métro
- Administration, ingénierie, intégration opérationnelle, modification des ateliers et équipements pour voitures AZUR
- Autres projets de moindre envergure
- iBus
- Projets TI
- Rénovation du centre de transport Crémazie



Les principales sources de financement des acquisitions proviennent du gouvernement du Québec, de l'agglomération de Montréal ainsi que des sommes provenant des activités de fonctionnement de la STM.

Financement des immobilisations (en millions de \$)

- STM
- Gouvernements en incluant les subventions sur le service de dette (PAGTCP) comptabilisées dans les revenus de fonctionnement à compter du 1^{er} janvier 2012
- Agglomération de Montréal
- ◆ Acquisitions



Acquisition de voitures de métro

En octobre 2010, la Société débutait son projet d'acquisition de 468 voitures de métro évalué à 2 424 M\$. Ce montant prévoyait des coûts de 2 156 M\$ pour le matériel roulant (dont la signature d'un contrat de 1 811,6 M\$ avec un consortium) et 268 M\$ pour la modification des ateliers et équipements de métro rendue nécessaire suite à l'acquisition de ces nouvelles voitures.

Au 31 décembre 2014, la Société, en vertu du contrat signé, a versé au consortium 350 M\$ à titre de dépôts pour l'acquisition de ces voitures de métro qui sont présentés sous la rubrique « Autres actifs non financiers » à l'état consolidé de la situation financière.

Les acquisitions moins élevées qu'au budget résultent du retard dans la livraison des voitures de métro causé par un sous-traitant du consortium découlant d'une difficulté rencontrée dans le développement du logiciel de contrôle de train, lequel est essentiel à la mise en service du train en zone exploitée.

Actif au titre des avantages sociaux futurs

L'actif au titre des avantages sociaux futurs de 226,8 M\$ comprend un montant débiteur de 354,6 M\$ relatif aux régimes de retraite et un montant créditeur de 127,8 M\$ pour les autres types de régimes (avantages complémentaires de retraite et post-emploi).

Le montant débiteur de 354,6 M\$ relatif aux régimes de retraite provient des pertes actuarielles non amorties de 377,7 M\$ desquelles il faut retrancher l'excédent de l'obligation au titre des prestations constituées sur la valeur actuarielle des actifs des régimes de 23,1 M\$.

Le montant créditeur de 127,8 M\$ relatif aux avantages complémentaires de retraite et post-emploi comprend les obligations au titre des prestations constituées de 146,6 M\$ desquelles sont retranchées les pertes actuarielles non amorties de 18,8 M\$.

La charge comptable s'établit à -23 M\$ mais elle est ramenée à 75,7 M\$ au niveau de l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé, conformément aux mesures d'allègement de 98,7 M\$ prévues par le MAMOT (voir la section Dépenses constatées à pourvoir au Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé).

États financiers consolidés

Exercice terminé
le 31 décembre 2014

Responsabilité de la direction à l'égard de la présentation de l'information financière

En vertu des articles 136 et 138 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L.R.Q. chapitre S-30.01), les états financiers consolidés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2014 inclus dans le rapport financier annuel de la Société de transport de Montréal ont été déposés par la trésorière par intérim qui en atteste la véracité, lors de la séance du conseil d'administration du 1^{er} avril 2015.

Les états financiers consolidés et toute l'information figurant dans le présent rapport financier sont la responsabilité de la direction de la Société. La direction s'est également assurée de la concordance entre les états financiers consolidés et toutes les autres informations divulguées dans le rapport financier.

Les états financiers consolidés contiennent certains montants fondés sur l'utilisation du jugement professionnel, d'estimations et dont la présentation découle d'une appréciation de leur importance relative. La direction a établi ces montants de manière raisonnable afin d'assurer que les états financiers consolidés donnent, dans tous les aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société.

La direction de la Société, visant l'intégrité et l'objectivité des informations financières, maintient des systèmes de contrôle interne comptables et administratifs de qualité. La direction estime que ces systèmes de contrôle interne qui ont pour objet de fournir un degré raisonnable de certitude que l'information financière est pertinente, fiable et exacte, que les politiques de l'entreprise sont suivies, que les opérations sont effectuées conformément aux autorisations appropriées et que les actifs de la Société sont adéquatement comptabilisés et protégés, permettent d'obtenir une assurance raisonnable que les registres comptables sont fiables et forment une assise appropriée pour la préparation des états financiers consolidés.

C'est principalement par l'intermédiaire de son comité de vérification, composé de membres du conseil d'administration et de membres externes, que le conseil d'administration exerce sa responsabilité à l'égard des états financiers consolidés inclus dans le rapport financier. Le comité de vérification examine les états financiers consolidés dressés par la trésorière par intérim et en recommande leur approbation au conseil d'administration.

Les états financiers consolidés ont été audités conjointement par Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. dont les services ont été retenus par le conseil d'administration sur recommandation du comité de vérification et par le vérificateur général de la Ville de Montréal.



Linda Lebrun, CPA, CA

Trésorière et directrice exécutive par intérim
Finances et contrôle



Angèle Dubé, CPA, CA

Trésorière adjointe et directrice
Gestion financière et contrôle

Rapport de l'auditeur indépendant



Aux membres du conseil d'administration
de la Société de transport de Montréal

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Société de transport de Montréal (la « Société »), qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2014, et les états consolidés des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés, afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

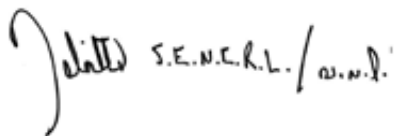
Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur le tableau 1 – Excédent accumulé consolidé des états financiers consolidés, qui indique que la Société inclut dans ses états financiers consolidés certaines informations financières établies à des fins fiscales. La direction a choisi de présenter ces données, qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, car elle juge qu'elles sont nécessaires en vue d'une analyse pertinente et plus approfondie des résultats des activités réalisées.



Signature: J. D. S.E.N.C.R.L. / m.m.l.

¹ CPA auditeur, CA, permis en comptabilité publique n° A105976

Montréal, le 1^{er} avril 2015

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil d'administration
de la Société de transport de Montréal



J'ai effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Société de transport de Montréal (la « Société »), qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2014, et les états consolidés des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les Normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit assortie d'une réserve.

Fondement de l'opinion avec réserve

La direction n'a pas comptabilisé à l'état consolidé de la situation financière des paiements de transfert à recevoir du gouvernement du Québec et dont il est prévu que lesdits paiements de transfert seront effectivement obtenus. Ces montants sont relatifs au programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP) concernant la construction d'immobilisations et d'autres charges pour lesquels les travaux ont été réalisés ou les charges constatées, mais dont les transferts en vertu des programmes d'aide sont versés par le gouvernement de façon pluriannuelle. Cette méthode comptable constitue une dérogation à la norme qui prévoit la comptabilisation des paiements de transfert à titre de revenus pour le bénéficiaire lorsqu'ils sont autorisés par le gouvernement cédant à la suite de l'exercice de son pouvoir habilitant et que le bénéficiaire a satisfait aux critères d'admissibilité, sauf lorsque les stipulations de l'accord créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Cette situation m'avait conduit à exprimer une opinion d'audit modifiée sur les états financiers de l'exercice terminé le 31 décembre 2013.

Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

Les incidences de la comptabilisation actuelle sur les états financiers consolidés aux 31 décembre 2014 et 2013 sont les suivantes :

Surévaluation (Sous-évaluation)
(en milliers de dollars)

	2014	2013
État consolidé de la situation financière		
Subventions à recevoir et Actifs financiers	(894 045)	(752 895)
Dette nette et Excédent accumulé	(894 045)	(752 895)
État consolidé des résultats		
Subventions et Revenus	(141 150)	(65 806)
Excédent de l'exercice	(141 150)	(65 806)
Excédent accumulé au début de l'exercice	(752 895)	-
Excédent accumulé à la fin de l'exercice	(894 045)	(752 895)

Opinion avec réserve

À mon avis, à l'exception des incidences du problème décrit dans le paragraphe « Fondement de l'opinion avec réserve », les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de transport de Montréal au 31 décembre 2014, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Informations financières établies à des fins fiscales

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur le tableau 1 – Excédent accumulé consolidé des états financiers consolidés qui indique que la Société inclut dans ses états financiers consolidés certaines informations financières établies à des fins fiscales. La direction a choisi de présenter ces données, qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, car elle juge qu'elles sont nécessaires en vue d'une analyse pertinente et plus approfondie des résultats des activités réalisées.

Autres points

Comptabilisation des paiements de transfert

Une version révisée de la norme portant sur la comptabilisation des paiements de transfert est entrée en vigueur pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2012. Le fondement de mon opinion avec réserve exprimé ci-dessus découle de mon interprétation de cette norme.

La norme maintient le principe qu'un paiement de transfert doit être constaté à titre de revenu lorsqu'il est autorisé et que les critères d'admissibilité sont atteints. Elle précise cependant le critère d'autorisation pour le bénéficiaire en le mettant en lien avec l'autorisation du côté du cédant, d'où la divergence d'interprétation. Je considère que les représentants des gouvernements sont habilités à négocier et à conclure des ententes valides et que, par conséquent, l'autorisation d'un paiement de transfert survient lorsqu'un représentant habilité signe une entente et informe par écrit le bénéficiaire de sa décision d'effectuer un transfert. Ces faits établissent, selon moi, qu'il est prévu que lesdits paiements de transfert seront effectivement obtenus.



Le vérificateur général de la Ville de Montréal,
Jacques Bergeron, CPA auditeur, CA

Montréal, le 1^{er} avril 2015

État consolidé des résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

			2014	2013
	Notes	Budget	Réalisations	Réalisations
REVENUS				
Fonctionnement				
Revenus-clients	4	609 436	599 113	581 176
Contribution de l'agglomération de Montréal		384 100	384 100	387 900
Contribution additionnelle de l'agglomération de Montréal		-	-	15 532
Subventions	5	294 626	268 607	274 084
Autres revenus	7	59 539	53 938	51 539
		1 449 958	1 391 138	1 394 688
Investissement				
Contribution de l'agglomération de Montréal		16 673	3 427	8 791
Subventions	5	116 822	33 012	49 781
		133 495	36 439	58 572
		1 583 453	1 427 577	1 453 260
CHARGES				
Service bus et métro		1 225 158	1 125 678	1 338 391
Service de transport adapté		69 852	67 840	65 275
Intérêts et frais de financement	8	108 412	78 685	73 430
		1 403 422	1 272 203	1 477 096
Excédent (déficit) de l'exercice		180 031	155 374	(23 836)
Excédent accumulé au début de l'exercice			1 481 890	1 505 726
Excédent accumulé à la fin de l'exercice			1 637 264	1 481 890

Excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé

Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

		2014	2013
	Budget	Réalisations	Réalisations
EXCÉDENT (DÉFICIT) DE L'EXERCICE	180 031	155 374	(23 836)
Moins : revenus d'investissement	(133 495)	(36 439)	(58 572)
Excédent (déficit) de fonctionnement de l'exercice avant conciliation à des fins fiscales	46 536	118 935	(82 408)
CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
Immobilisations			
Produit de cession	-	182	21
Amortissement	194 309	191 696	185 504
Gain sur cession	-	(170)	(21)
	194 309	191 708	185 504
Financement			
Remboursement de la dette à long terme net des refinancements	(246 697)	(218 797)	(61 685)
Subvention sur le remboursement de la dette à long terme et sur la contribution au fonds d'amortissement	8 192	10 702	7 979
	(238 505)	(208 095)	(53 706)
Affectations			
Activités d'investissement	(45 107)	(37 801)	(44 095)
Fonds de roulement	1 575	(476)	(476)
Excédent de fonctionnement non affecté	-	-	4 062
Dépenses constatées à pourvoir	5 611	(98 059)	97 991
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs - Fonds d'amortissement	35 581	37 720	(106 872)
	(2 340)	(98 616)	(49 390)
	(46 536)	(115 003)	82 408
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	3 932	-

Excédent (déficit) d'investissement à des fins fiscales consolidé

Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

			2014	2013
	Note	Budget	Réalisations	Réalisations
REVENUS D'INVESTISSEMENT		133 495	36 439	58 572
CONCILIATION À DES FINS FISCALES				
Immobilisations				
Acquisitions	18	(598 869)	(288 536)	(395 000)
Financement				
Financement à long terme des activités d'investissement		418 216	258 664	213 444
Affectations				
Activités de fonctionnement		45 107	37 801	44 095
Fonds de roulement		2 051	-	-
		47 158	37 801	44 095
		(133 495)	7 929	(137 461)
Excédent (déficit) d'investissement de l'exercice à des fins fiscales		-	44 368	(78 889)

État consolidé de la situation financière

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

	Notes	2014	2013
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse		32 973	45 393
Placements du fonds d'amortissement	9	504 356	542 076
Contribution de l'agglomération de Montréal à recevoir		4 561	24 323
Subventions à recevoir	10	204 988	206 518
Contributions régionales à recevoir		78 360	46 371
Autres débiteurs	11	47 170	45 596
Actif au titre des avantages sociaux futurs	12	226 842	131 872
		1 099 250	1 042 149
PASSIFS			
Emprunts temporaires	13	227 675	226 686
Créditeurs et frais courus	14	211 376	208 697
Revenus reportés	15	67 445	76 662
Dette à long terme	16	2 173 996	2 127 443
		2 680 492	2 639 488
DETTE NETTE	17	(1 581 242)	(1 597 339)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations	18	2 794 822	2 697 994
Stocks		40 253	42 390
Autres actifs non financiers	19	383 431	338 845
		3 218 506	3 079 229
EXCÉDENT ACCUMULÉ		1 637 264	1 481 890
Engagements (note 22)			
Éventualités (note 23)			
Évènement postérieur à la date des états financiers (note 24)			

État consolidé de la variation de la dette nette

Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

	Budget	2014	2013
Excédent (déficit) de l'exercice	180 031	155 374	(23 836)
Variation des immobilisations			
Acquisitions	(598 869)	(288 536)	(395 000)
Produit de cession	-	182	21
Amortissement	194 309	191 696	185 504
Gain sur cession	-	(170)	(21)
	(404 560)	(96 828)	(209 496)
Variation des stocks		2 137	(1 911)
Variation des autres actifs non financiers		(44 586)	(51 412)
		(42 449)	(53 323)
Variation de la dette nette		16 097	(286 655)
Dette nette au début de l'exercice		(1 597 339)	(1 310 684)
Dette nette à la fin de l'exercice		(1 581 242)	(1 597 339)

État consolidé des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

	Note	2014	2013
Activités de fonctionnement			
Excédent (déficit) de l'exercice		155 374	(23 836)
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Amortissement des immobilisations		191 696	185 504
Gain sur cession d'immobilisations		(170)	(21)
Variation nette des éléments hors caisse	20	(111 673)	106 907
		235 227	268 554
Activités d'investissement en immobilisations			
Acquisitions		(288 536)	(395 000)
Produit de cession		182	21
Variation des dépôts pour l'achat de voitures de métro		(38 835)	(52 657)
Variation des autres dépôts pour l'achat d'immobilisations		(4 815)	3 876
		(332 004)	(443 760)
Activités de placement			
Amortissement des primes et escomptes sur les placements du fonds d'amortissement		2 836	2 790
Acquisitions de placements du fonds d'amortissement		(112 216)	(109 662)
Produit de cession de placements du fond d'amortissement		147 100	-
		37 720	(106 872)
Activités de financement			
Variation nette des emprunts temporaires		989	65 835
Émission de dette à long terme		265 350	248 912
Remboursement de la dette à long terme net des refinancements		(218 797)	(61 685)
Variation des frais d'émission de la dette à long terme		(905)	(2 598)
		46 637	250 464
Diminution de la trésorerie		(12 420)	(31 614)
Trésorerie au début de l'exercice		45 393	77 007
Trésorerie à la fin de de l'exercice		32 973	45 393

La trésorerie est constituée uniquement de l'encaisse.
Voir les renseignements complémentaires à la note 20.

Charges par objet consolidées

Exercice terminé le 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

		2014	2013
	Budget	Réalisations	Réalisations
Rémunération	658 065	638 932	642 634
Charges sociales	185 281	93 683	292 574
Biens et services	257 355	270 184	283 736
Intérêts et frais de financement			
Frais de financement à court terme	13 575	3 675	3 038
Intérêts sur la dette à long terme à la charge :			
de la Société	29 842	17 562	16 244
du gouvernement du Québec	64 995	57 448	54 148
	108 412	78 685	73 430
Amortissement des immobilisations	194 309	191 696	185 504
Autres	-	(977)	(782)
	1 403 422	1 272 203	1 477 096

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

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* (RLRQ chapitre S-30.01) et a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun, dont le territoire correspond à l'agglomération de Montréal.

La Société est exonérée d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149 (1) (c) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et selon l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec*.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

En tant qu'autre organisme public, les états financiers consolidés sont dressés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les principales méthodes comptables utilisées sont les suivantes :

a) Périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés regroupent les comptes de la Société et des organismes qu'elle contrôle, soit 9130-8593 Québec inc. (détenue en totalité) et Société en commandite Transgesco (détenue à 99,99 %). Les transactions interorganismes et les soldes réciproques sont éliminés.

b) Méthode de comptabilité

La comptabilisation des transactions aux livres de la Société s'effectue selon la méthode de la comptabilité d'exercice. En vertu de cette méthode, les éléments présentés à titre d'actifs, de passifs, de revenus et de charges sont constatés au cours de l'exercice où ont lieu les faits et les transactions.

c) Utilisation d'estimations

Dans le cadre de la préparation des états financiers consolidés, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, la direction doit établir des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs et des passifs présentés et sur la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers consolidés, ainsi que sur les montants des revenus et des charges constatés au cours de la période visée par les états financiers consolidés. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

Les principaux éléments qui nécessitent l'utilisation d'estimations de la part de la direction sont les revenus régionaux, les contributions régionales, les subventions, les durées de vie utile des immobilisations aux fins de l'amortissement, l'établissement des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme, la comptabilisation des transactions non monétaires, la provision pour mauvaises créances, les hypothèses actuarielles relatives à l'établissement de la charge et de l'actif au titre des avantages sociaux futurs ainsi que les provisions à l'égard des passifs et des réclamations en justice.

d) Conversion des devises

La Société utilise la méthode temporelle pour la conversion de ses comptes exprimés en devises. Les éléments d'actifs et de passifs monétaires libellés en devises sont convertis aux taux de change en vigueur à la date de l'état de la situation financière.

Les revenus et les charges résultant d'opérations conclues en devises sont convertis en dollars canadiens au cours en vigueur à la date des transactions. Les gains et les pertes de change sont inclus dans l'excédent de l'exercice.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

e) Constatation des revenus

Les revenus tirés du transport des clients sont constatés à l'état consolidé des résultats au moment où les titres de transport sont utilisés par la clientèle. Pour ce qui est des titres hebdomadaires ou mensuels, les revenus sont constatés dans la période où ces titres sont valides.

Les contributions et subventions sont constatées à titre de revenus dans l'exercice au cours duquel elles sont autorisées et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf si les stipulations dont elles sont assorties créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Les autres revenus sont comptabilisés lorsque l'opération à l'origine de leur constatation a été réalisée.

f) Encaisse

L'encaisse se compose des soldes bancaires ou des découverts bancaires.

g) Placements du fonds d'amortissement

Les placements du fonds d'amortissement sont composés principalement d'obligations et de coupons d'obligations qui sont comptabilisés au coût amorti et sont dévalués lorsque survient une baisse de valeur durable. L'escompte ou la prime à l'acquisition des placements est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire jusqu'à l'échéance du placement auquel cet élément se rapporte.

h) Contributions et subventions à recevoir

Les débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme sont créés, lorsque autorisés, lors de l'émission présente ou à venir d'une dette à long terme sur la base des taux de subvention des différentes immobilisations faisant l'objet du financement. Ces taux sont établis à partir des modalités du programme d'aide au transport collectif de personnes du gouvernement du Québec, du programme de financement des infrastructures locales du Québec et d'ententes particulières.

i) Charges et actif au titre des avantages sociaux futurs

Les régimes d'avantages sociaux futurs de la Société sont tous des régimes à prestations déterminées.

L'actif relatif à ces régimes reflète l'écart, à la fin de l'exercice, entre la valeur des obligations au titre des prestations constituées et la valeur des actifs des régimes, net des gains et pertes actuariels non amortis et de la provision pour moins-value. L'évaluation actuarielle de l'obligation au titre des prestations constituées est établie selon la méthode de répartition des prestations au prorata des années de service avec projection des salaires. Elle est aussi basée sur des hypothèses actuarielles qui incorporent la meilleure estimation de la direction reliée, entre autres, aux taux d'actualisation, aux taux de rendement prévus des actifs des régimes et aux taux de croissance des salaires et des coûts des soins de santé.

Les actifs des régimes sont évalués selon une valeur liée au marché établie sur une période de trois ans.

Le coût des services passés, relié aux modifications des régimes, est constaté dans l'exercice au cours duquel les modifications sont apportées.

Les gains et pertes actuariels, résultant des écarts par rapport aux résultats prévus ou découlant des modifications des hypothèses actuarielles, sont reportés puis amortis sur la durée de service moyenne restante des employés actifs ou sur la période restante d'espérance de vie lorsqu'il n'y a plus d'employés actifs. Au 31 décembre 2014, cette durée de service moyenne restante pondérée est de 12 ans alors que la période restante d'espérance de vie pondérée est de 14,5 ans.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

j) Actifs non financiers

La Société comptabilise les immobilisations et certains actifs à titre d'actifs non financiers étant donné qu'ils peuvent servir à fournir des services dans des exercices ultérieurs. Normalement, ces actifs ne fournissent pas de ressources affectables au règlement de ses passifs, à moins d'être vendus.

k) Immobilisations

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

Immeubles	20 et 40 ans
Infrastructures du métro	20 à 100 ans
Infrastructures locales et régionales	10 à 40 ans
Matériel roulant - voitures de métro	40 et 60 ans
Matériel roulant - bus	5 et 16 ans
Matériel roulant - véhicules de service	5 à 25 ans
Améliorations locatives	durée restante du bail
Équipements de bureau et logiciels	5 et 10 ans
Machinerie, outillage et équipements	15 et 20 ans

Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service. Les immobilisations en cours (projets en voie de réalisation) et les immobilisations temporairement mises hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

Les immobilisations reçues sans contrepartie sont comptabilisées au coût de l'autorité gouvernementale chargée de les construire ou de les développer.

Les intérêts sur les sommes destinées à financer l'acquisition d'immobilisations sont capitalisés jusqu'à la mise en service de ces biens.

l) Stocks

Les stocks de fournitures et de pièces de rechange comprennent essentiellement des pièces utilisées pour l'entretien du matériel roulant et des infrastructures de la Société. Ils sont évalués au moindre du coût moyen et de la valeur nette de réalisation, celle-ci correspondant au coût de remplacement.

m) Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont amortis sur la durée des emprunts selon la méthode de l'amortissement linéaire et sont présentés dans l'état consolidé des résultats dans les charges, à titre d'intérêts et frais de financement.

n) Obligations environnementales

La Société comptabilise un passif environnemental lorsque l'application de mesures correctives est probable et que les coûts de ces mesures peuvent être estimés de façon raisonnable.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

o) Instruments financiers dérivés

La Société conclut périodiquement des contrats de swaps de devises, de taux d'intérêt et de marchandises avec d'importantes institutions financières pour se protéger en partie des fluctuations de taux de change, d'intérêt et du prix de certains achats (carburant). Les gains et pertes qui y sont reliés sont constatés dans l'état des résultats au cours de la période où ils sont réalisés et sont présentés avec la charge relative à l'élément couvert. La Société n'a pas recours à des instruments financiers à des fins spéculatives.

Dans le cadre de la gestion de ses risques de devises et de taux d'intérêt sur la dette à long terme, la Société documente en bonne et due forme son objectif et sa stratégie de gestion des risques sur lesquels reposent ses activités de couverture ainsi que les relations entre les instruments de couverture et les éléments couverts. Ce processus consiste à rattacher ces instruments financiers dérivés à des actifs et passifs spécifiques, à des engagements fermes ou à des opérations prévues spécifiques.

La Société utilise divers instruments financiers dérivés en vue de transformer les flux de trésorerie d'une dette libellée en devises et comportant un taux d'intérêt variable, en flux de trésorerie d'une dette à taux fixe libellée en dollars canadiens, créant ainsi un instrument synthétique. La comptabilité des instruments synthétiques est utilisée pour rendre compte des actifs et des passifs constituant l'instrument synthétique. Par conséquent, la Société comptabilise ceux-ci comme s'il s'agissait de la dette que l'on cherche à reproduire.

p) Données budgétaires

L'état consolidé des résultats, l'état de l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé, l'état de l'excédent (déficit) d'investissement à des fins fiscales consolidé, l'état consolidé de la variation de la dette nette et les charges par objet consolidées comportent une comparaison avec les données budgétaires non consolidées, approuvées le 18 décembre 2013, ajustées conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

3. MODIFICATION FUTURE DE MÉTHODE COMPTABLE

Le Conseil sur la comptabilité dans le secteur public a publié le chapitre SP 3260 intitulé « Passif au titre des sites contaminés ». Le chapitre établit des normes de comptabilisation, d'évaluation et d'informations applicables aux passifs au titre des sites contaminés. Selon cette nouvelle norme, un passif devra être constaté pour les sites contaminés dont la contamination dépasse la norme environnementale et dont la Société en est responsable ou en accepte la responsabilité. La Société devra procéder à une estimation raisonnable des montants pour remédier à la contamination des sites visés. Ce chapitre s'appliquera pour les exercices ouverts à compter du 1^{er} avril 2014.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

4. REVENUS-CLIENTS	2014	2013
Service bus et métro	530 017	514 620
Service de transport adapté	4 463	4 064
Revenus régionaux ^(a)	64 633	62 492
	599 113	581 176

^(a) Les revenus régionaux attribuables à la Société proviennent du partage de la vente des titres de transport métropolitain effectué par l'Agence métropolitaine de transport (AMT).

5. SUBVENTIONS	2014	2013
Fonctionnement		
Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes ^(a)	168 190	164 182
Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun ^(b)	51 048	59 083
Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées ^(c)	38 254	41 213
Programme de financement des infrastructures locales du Québec ^(d)	2 948	2 396
Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal ^(e)	7 652	6 915
Autres	515	295
	268 607	274 084
Investissement		
Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun ^(b)	229	1 531
Programme de financement des infrastructures locales du Québec ^(d)	32 095	47 723
Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal ^(e)	688	527
	33 012	49 781
	301 619	323 865

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

5. SUBVENTIONS (SUITE)

(a) Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP)

En vertu du programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes du gouvernement du Québec et d'ententes particulières, la Société est admissible à des subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations incluant les intérêts des dettes à long terme afférentes à l'achat de bus, à la construction d'immeubles, à la rénovation des stations de métro, à la rénovation et à l'acquisition de voitures de métro et aux autres dépenses admissibles, à des taux variant entre de 50 % à 100 %.

(b) Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun (PAGASTC)

Ce programme vise à soutenir les autorités organisatrices de transport en commun (AOT) dans leurs efforts pour accroître l'offre de service de transport en commun à la population. Il permet aux organismes de transport de recouvrer 50 % des coûts d'exploitation admissibles et pour certaines années, les coûts d'acquisition d'autobus.

(c) Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (PAGTAPH)

Selon le programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées du gouvernement du Québec qui couvre l'année 2014, la Société est admissible à une subvention qui comprend une enveloppe indexée de 2 % ainsi qu'un montant alloué en fonction de la croissance des déplacements réalisés jusqu'à concurrence des fonds disponibles.

(d) Programme de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL)

En vertu des pouvoirs conférés à la SOFIL, la Société est admissible à une subvention sur les acquisitions d'immobilisations jugées admissibles par le ministère des Transports. À cette subvention s'ajoute une contribution de l'agglomération de Montréal, portant ainsi la subvention totale en regard aux acquisitions admissibles à 100 %. Les acquisitions dont la demande de subvention impliquait des sommes déjà disponibles ou réservées en date du 31 mars 2010 sont sujettes à une subvention au comptant de 84,5 % du ministère des Transports et de 15,5 % de l'agglomération de Montréal (SOFIL-1). Quant aux acquisitions relatives à des projets approuvés après le 1er avril 2010, elles sont admissibles à une subvention au comptant ou sur service de dette de 85 % du ministère des Transports et de 15 % au comptant de l'agglomération de Montréal (SOFIL-2).

(e) Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal

En vertu d'une entente avec le ministère des Transports du Québec visant le financement des mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal, ce dernier subventionne la Société pour les coûts encourus suite à la bonification de l'offre de service sur les lignes de bus déployées près de l'échangeur Turcot ainsi que sur les boulevards Henri-Bourassa et Pie-IX. D'autres mesures comme les rabais tarifaires sur les titres offerts à la clientèle et l'amélioration de certaines infrastructures (stations de métro, terminus, voies réservées et stationnements incitatifs) sont financés par le biais de cette entente.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

6. CONTRIBUTIONS RÉGIONALES	2014	2013
Reliées aux déplacements sur le réseau du métro ^(a)	40 318	38 994
Reliées aux déplacements sur les lignes de bus métropolitaines ^(a)	4 533	4 650
Service de transport adapté ^(b)	388	287
Reliées aux équipements et infrastructures régionaux ^(c)	1 214	1 278
Quote-part de la taxe sur les carburants ^(d)	35 931	35 511
Intégration tarifaire ^(e)	2 996	3 737
	85 380	84 457

^(a) Bus et métro

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

^(b) Service de transport adapté

La Société reçoit de l'AMT une aide financière pour chaque déplacement adapté métropolitain admissible.

^(c) Équipements et infrastructures régionaux

En vertu de l'article 37 de la *Loi sur l'Agence métropolitaine de transport*, l'AMT doit acquérir de la Société les équipements et les infrastructures nécessaires au réseau de transport métropolitain par bus. Au 31 décembre 2014, le contrat précisant la date et les modalités de transfert de ces actifs n'est pas signé. Cependant, l'AMT rembourse à la Société les coûts d'exploitation de ceux-ci.

^(d) Quote-part de la taxe sur les carburants (Entente de la Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM))

La révision du cadre financier du transport collectif métropolitain a été entérinée par l'entente CMM (Communauté Métropolitaine de Montréal) en février 2010. Les changements législatifs requis pour officialiser l'entente n'étant pas encore adoptés par le gouvernement du Québec, c'est le décret # 23-2013 qui fixe les modalités de partage de la majoration de la taxe sur l'essence.

^(e) Intégration tarifaire

Aide métropolitaine versée aux organismes de transport dont l'objectif est de s'assurer, pour chaque zone tarifaire, qu'aucun organisme n'assume une portion du rabais qui soit supérieure à celle accordée aux acheteurs de titres TRAM (carte mensuelle intégrée qui permet d'accéder aux réseaux de trains de banlieue, de bus et de métro de la région métropolitaine) de cette zone.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

7. AUTRES REVENUS	2014	2013
Publicité	21 226	22 123
Revenus du fonds d'amortissement	17 827	15 595
Frais administratifs sur vente de cartes OPUS	4 970	4 893
Autres	9 915	8 928
	53 938	51 539
8. INTÉRÊTS ET FRAIS DE FINANCEMENT	2014	2013
Frais de financement à court terme	3 675	3 038
Intérêts sur la dette à long terme	75 010	70 392
	78 685	73 430
9. PLACEMENTS DU FONDS D'AMORTISSEMENT	2014	2013
Encaisse	14 886	34 361
Obligations et coupons d'obligations	486 909	505 020
Intérêts à recevoir	2 561	2 695
	504 356	542 076

Les échéances des obligations et coupons d'obligations détenus par la Société s'établissent comme suit :

	2014		2013	
	Obligations et coupons d'obligations	Taux d'intérêt nominal pondéré	Obligations et coupons d'obligations	Taux d'intérêt nominal pondéré
2014	-	-	104 761	2,95 %
2015	54 042	2,90 %	44 749	2,79 %
2016	121 719	3,57 %	68 438	2,86 %
2017	66 428	3,05 %	54 168	2,86 %
2018	23 159	3,14 %	46 921	3,01 %
2019	82 577	3,44 %	-	-
Plus de 5 ans	138 984	4,05 %	185 983	4,37 %
	486 909	3,52 %	505 020	3,44 %

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

10. SUBVENTIONS À RECEVOIR	2014	2013
Gouvernement du Québec		
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme ^(a)	101 079	105 095
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme non encore émise ^(b)	17 202	10 540
Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes	2 429	2 130
Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées	18 335	26 831
Programme de financement des infrastructures locales du Québec	50 478	48 708
Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal	15 284	8 573
Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services de transport en commun	-	4 213
Autres	181	428
	204 988	206 518

^(a) Un montant de 83,6 M\$ est relatif au programme SOFIL-2 (87,6 M\$ en 2013).

^(b) Le montant est relatif au programme SOFIL-2.

Les encaissements des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme s'établissent comme suit :

	2014		2013	
	Encaissements	Taux d'intérêt nominal pondéré	Encaissements	Taux d'intérêt nominal pondéré
2014	-	-	27 840	3,84 %
2015	28 630	3,84 %	10 337	3,71 %
2016	11 127	3,71 %	10 337	3,71 %
2017	11 127	3,71 %	10 337	3,71 %
2018	11 127	3,71 %	10 337	3,71 %
2019	11 127	3,71 %	-	-
1 à 5 ans	73 138	3,76 %	69 188	3,76 %
6 à 10 ans	27 941	3,56 %	35 907	3,57 %
	101 079	3,71 %	105 095	3,70 %

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

11. AUTRES DÉBITEURS	2014	2013
Revenus régionaux	5 402	4 898
Réclamations de taxes aux gouvernements	7 802	6 121
Comptes clients généraux	33 966	34 577
	47 170	45 596

Une provision pour mauvaises créances de 8,5 M\$ (9,4 M\$ en 2013) a été déduite des comptes clients généraux.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

12. ACTIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS	2014	2013
Régimes de retraite à prestations déterminées	354 609	250 034
Autres types de régimes	(127 767)	(118 162)
	226 842	131 872

Les charges relatives aux régimes à prestations déterminées se chiffrent à - 23 M\$ (174,8 M\$ en 2013). Voir la présente note au point f.

a) Description des régimes

La Société participe à un certain nombre de régimes à prestations déterminées, capitalisés et non capitalisés, qui garantissent à tous les salariés le paiement de prestations de retraite, d'avantages complémentaires de retraite et d'avantages postérieurs à l'emploi.

Les employés de la Société sont les participants actifs d'un des deux régimes de retraite à prestations déterminées de la Société. Les employés couverts par l'accréditation du Syndicat du transport de Montréal (CSN) cotisent au Régime de retraite de la Société de transport de Montréal (CSN) (Régime CSN) alors que les autres employés cotisent au Régime de retraite de la Société de transport de Montréal (1992) (Régime 1992). Ces deux régimes investissent dans des unités de la Fiducie Globale des Régimes de retraite de la Société de transport de Montréal (Fiducie Globale) qui en administre les fonds.

Les cotisations sont calculées sur le salaire de base. Pour le Régime 1992, le taux est de 6 % pour les employés et de 12 % pour la Société alors que pour le Régime CSN, le taux est de 8 % pour les employés et de 9,8 % pour la Société.

Les prestations versées au titre des services sont égales à 2 % du salaire moyen pour les trois années consécutives les mieux rémunérées, multiplié par le nombre d'années de service avec participation et ne peuvent excéder 70 % de ce salaire moyen.

L'évaluation actuarielle la plus récente des régimes de retraite aux fins de la capitalisation a été effectuée en date du 31 décembre 2011.

Les employés de la Société bénéficient également d'une gamme d'avantages sociaux complémentaires de retraite et postérieurs à l'emploi qui comprennent notamment l'assurance-vie, la couverture de soins de santé, des banques de congés de maladie, un régime de continuation de salaire temporaire durant l'invalidité, des régimes complémentaires aux prestations versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), des prestations de maternité et parentales ainsi que le maintien des protections d'assurance lors de certaines absences prolongées. Ces avantages varient dépendamment du groupe d'emploi auquel appartient un employé.

La Société évalue ses obligations au titre des prestations constituées et la juste valeur des actifs des régimes au 31 décembre de chaque année.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

12. ACTIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

b) Rapprochement de la situation de capitalisation des régimes d'avantages sociaux et des montants portés à l'état consolidé de la situation financière

	2014		2013	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Valeur actuarielle des actifs des régimes (voir d)	3 804 935	-	3 478 772	-
Obligation au titre des prestations constituées (voir e)	(3 828 070)	(146 574)	(3 360 800)	(135 705)
Situation de capitalisation (déficit)	(23 135)	(146 574)	117 972	(135 705)
Pertes actuarielles non amorties	377 744	18 807	261 542	17 543
Actif (passif) au titre des prestations constituées	354 609	(127 767)	379 514	(118 162)
Provision pour moins-value	-	-	(129 480)	-
Actif (passif) au titre des avantages sociaux futurs	354 609	(127 767)	250 034	(118 162)

c) Régimes dont l'obligation au titre des prestations constituées excède les actifs

	2014		2013	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Valeur actuarielle des actifs des régimes	1 272	-	1 261	-
Obligation au titre des prestations constituées	(24 407)	(146 574)	(12 769)	(135 705)
Déficit de capitalisation	(23 135)	(146 574)	(11 508)	(135 705)

d) Valeur actuarielle des actifs des régimes

	2014		2013	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Solde au début de l'exercice	3 478 772	-	3 305 793	-
Cotisations de l'exercice	114 225	4 384	108 507	3 704
Rendement prévu des actifs des régimes	206 106	-	195 686	-
Prestations versées	(200 193)	(4 384)	(195 869)	(3 704)
Gain survenu dans l'exercice sur le rendement prévu des actifs des régimes	206 025	-	64 655	-
Solde à la fin de l'exercice	3 804 935	-	3 478 772	-
Juste valeur des actifs des régimes	4 095 580	-	3 689 638	-

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

12. ACTIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

e) Obligation au titre des prestations constituées

	2014		2013	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Solde au début de l'exercice	3 360 800	135 705	3 256 105	127 996
Coût des services rendus au cours de l'exercice	113 152	6 037	108 137	4 266
Prestations versées	(200 193)	(4 384)	(195 869)	(3 704)
Intérêts débiteurs sur l'obligation	198 839	6 145	192 543	5 774
Perte (gain) survenu dans l'exercice sur l'obligation	355 472	3 071	(116)	1 373
Solde à la fin de l'exercice	3 828 070	146 574	3 360 800	135 705

f) Composantes de la charge des régimes à prestations déterminées

	2014		2013	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Coût des services rendus au cours de l'exercice	113 152	6 037	108 137	4 266
Cotisations des employés	(46 633)	-	(43 330)	-
Amortissement des pertes (gains) actuariels	33 245	1 807	38 542	(1 571)
Charge au titre des avantages de retraite	99 764	7 844	103 349	2 695
Intérêts débiteurs sur l'obligation	198 839	6 145	192 543	5 774
Rendement prévu des actifs des régimes	(206 106)	-	(195 686)	-
(Revenu) charge d'intérêt	(7 267)	6 145	(3 143)	5 774
Variation de la provision pour moins-value	(129 480)	-	66 148	-
Charge totale	(36 983)	13 989	166 354	8 469

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

12. ACTIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

g) Principales hypothèses

Les principales hypothèses actuarielles sont les suivantes :

	2014		2013	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Taux d'inflation à long terme	2,25 %	2,25 %	2,25 %	2,25 %
Taux d'actualisation	5,99 %	4,25 %	5,99 %	4,50 %
Taux de rendement prévu des actifs des régimes	6,00 %	-	6,00 %	-
Taux de croissance des salaires	2,50 %	2,96 %	2,50 %	2,96 %
Taux initial de croissance du coût des soins de santé	-	7,71 %	-	7,97 %
Taux ultime de croissance du coût des soins de santé	-	5,48 %	-	5,50 %
Année où le taux devrait se stabiliser	-	2024	-	2024

h) Loi favorisant la santé financière des régimes de retraite

Les régimes 1992 et CSN sont visés par la Loi 15 sanctionnée le 5 décembre 2014 par le gouvernement du Québec. Cette loi prévoit certains changements afin de permettre la restructuration des régimes de retraite.

Certaines modifications prévues par la Loi s'appliquent à compter du 1er janvier 2014 (« service postérieur ») alors que d'autres s'appliquent à la conclusion de l'entente à intervenir entre les parties ou à la fin de la convention collective en vigueur.

Compte tenu de la situation des Régimes 1992 et CSN, ces derniers sont admissibles à un report du début de la période de négociation jusqu'au 1er janvier 2016 quant à leur restructuration, ce qui causera un impact sur les résultats des exercices futurs.

Puisqu'aucune modification prévue par la Loi ne s'applique pour le service accumulé avant le 1er janvier 2014 (« service antérieur ») aucune incidence financière n'a affecté l'exercice 2014 et par conséquent aucun montant n'a été comptabilisé en vertu de cette loi au 31 décembre 2014.

Pour le service postérieur, les éléments suivants seront évalués :

- le plafonnement de la cotisation d'exercice à 18 % de la masse salariale des participants actifs, sujet à certains ajustements à la hausse prévus par la Loi;
- le partage à parts égales de la cotisation d'exercice entre la Société et les participants actifs;
- le partage à parts égales du déficit relié à ce service postérieur entre la Société et les participants actifs;
- la constitution d'un fonds de stabilisation alimenté par une cotisation de stabilisation représentant au moins 10 % de la cotisation d'exercice, partagée à parts égales entre la Société et les participants actifs.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

13. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société dispose d'une autorisation d'emprunts pour ses charges d'exploitation courante et celles effectuées en vertu d'un règlement d'emprunt jusqu'à concurrence de 600 M\$ (600 M\$ en 2013).

De ce montant, une somme de 500 M\$ 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 majoré de 2 %. 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 2014, la valeur nominale des émissions en papier commercial totalise 228 M\$ (227 M\$ en 2013) et le taux moyen sur ces emprunts temporaires est de 1,21 % (1,16 % en 2013).

La Société dispose également d'une marge de crédit avec privilège d'utilisation sous forme de billets à demande de 100 M\$. Le taux d'intérêt accordé sur cette marge de crédit est le taux de base de l'institution bancaire majoré de 0,3 %, calculé au jour le jour et payable le dernier jour de chaque mois. Au 31 décembre 2014 et 2013, la marge de crédit est inutilisée et porte intérêt à un taux moyen de 3,3 % (3,3 % en 2013).

La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que l'agglomération de Montréal est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut les emprunts temporaires contractés par la Société.

14. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS	2014	2013
Fournisseurs et frais courus	118 840	120 500
Salaires et charges sociales	63 498	59 858
Intérêts courus sur la dette à long terme	13 716	13 680
Dépôts et retenues de garantie	2 404	2 444
Autres	12 918	12 215
	211 376	208 697

15. REVENUS REPORTÉS	2014	2013
Titres de transport	21 715	20 677
Subventions ^(a)	38 079	41 989
Redevances publicitaires	5 200	11 257
Loyers	2 451	2 739
	67 445	76 662

^(a) Un montant de 34,1 M\$ est relatif au programme SOFIL (42 M\$ en 2013).

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

16. DETTE À LONG TERME	2014	2013
Obligations, emprunts et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt fixes qui varient de 1,10 % à 5,85 % (1,15 % à 5,85 % en 2013), échéant d'avril 2015 à décembre 2034	2 173 996	2 127 443

La dette à long terme est constituée d'obligations, d'emprunts et d'emprunts bancaires qui sont des obligations directes et générales de la Société. La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que l'agglomération de Montréal est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut la dette à long terme contractée par la Société.

Depuis la sanction de la *Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et diverses lois concernant le domaine municipal*, chapitre 42 des lois de 2010, la Société emprunte auprès de Financement Québec la portion des investissements prévus être subventionnés par le gouvernement du Québec. En 2014, un montant de 153,5 M\$ (228,9 M\$ en 2013) a été emprunté auprès de Financement Québec, ce qui porte le solde de la dette à long terme au 31 décembre 2014 à 772,1 M\$ (676,8 M\$ en 2013). Les autres emprunts qui sont contractés auprès de la Ville de Montréal représentent un montant de 111,9 M\$ (33,5 M\$ en 2013). Le solde de la dette à long terme au 31 décembre 2014 s'établit à 350,0 M\$ (214,7 M\$ en 2013).

La Société utilise des contrats de swaps de devises et de taux d'intérêt pour des emprunts totalisant 159,9 M\$ (159,9 M\$ en 2013). Ces swaps éliminent les risques de taux de change et d'intérêt.

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

Année d'échéance	2014				2013	
	Dollars canadiens ^(a)	À refinancer	Échéance nette	Taux d'intérêt nominal pondéré	Dollars canadiens ^(a)	Taux d'intérêt nominal pondéré
2014	-	-	-	-	246 696	4,47 %
2015	103 765	7 800	95 965	3,19 %	79 975	3,49 %
2016	147 308	8 400	138 908	3,66 %	123 058	3,94 %
2017	343 508	-	343 508	4,35 %	318 808	4,51 %
2018	87 091	1 900	85 191	3,08 %	61 901	3,31 %
2019	383 988	18 100	365 888	4,59 %	-	-
1 à 5 ans	1 065 660	36 200	1 029 460	4,13 %	830 438	4,23 %
6 à 10 ans	806 604	218 720	587 884	4,11 %	1 004 500	4,25 %
11 ans et plus	301 732	56 450	245 282	4,26 %	292 505	4,81 %
	2 173 996	311 370	1 862 626	4,14 %	2 127 443	4,32 %

^(a) Incluant les emprunts contractés en devises faisant l'objet d'une couverture.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

16. DETTE À LONG TERME (SUITE)	2014	2013
Variation de la dette à long terme		
Solde au début de l'exercice	2 127 443	1 940 216
Nouveaux emprunts	265 350	248 912
Remboursement de la dette à long terme net des refinancements	(218 797)	(61 685)
Solde à la fin de l'exercice	2 173 996	2 127 443
Répartition de la dette à long terme		
Montants accumulés au fonds d'amortissement	504 356	542 076
Montants à la charge de la Société, garantis par l'agglomération de Montréal	586 788	524 271
Montant à recouvrer du gouvernement du Québec - revenus constatés et futurs découlant d'ententes	1 082 852	1 061 096
	2 173 996	2 127 443

17. DETTE NETTE

Au 31 décembre 2014, la dette nette présentée à l'état consolidé de la situation financière s'élève à 1 581,2 M\$ (1 597,3 M\$ en 2013). N'eût été de la norme portant sur les paiements de transfert qui stipule que les revenus provenant du programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP) qui représentent 894 M\$ (752,9 M\$ en 2013) doivent être constatés seulement lors de l'exercice au cours duquel le transfert est autorisé par le cédant (par le vote des crédits annuels à l'Assemblée nationale), la dette nette se serait chiffrée à 687,2 M\$ (844,4 M\$ en 2013).

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

18. IMMOBILISATIONS	Solde au 31-12-2013	Augmentation	Cession/ Radiation	Solde au 31-12-2014
Coût				
Terrains	34 732	587	-	35 319
Immeubles	491 698	30 859	1 937	520 620
Infrastructures du métro	2 329 256	96 474	644 923	1 780 807
Infrastructures locales et régionales	39 729	12 099	622	51 206
Matériel roulant - voitures de métro	506 135	6 305	-	512 440
Matériel roulant - bus	970 445	379	8 254	962 570
Matériel roulant - véhicules de service	58 993	7 767	1 338	65 422
Améliorations locatives	6 177	252	-	6 429
Équipements de bureau et logiciels	137 756	23 668	5 647	155 777
Machinerie, outillage et équipements	181 935	8 161	1 966	188 130
	4 756 856	186 551	664 687	4 278 720
Immobilisations en cours	248 664	101 985	-	350 649
	5 005 520	288 536	664 687	4 629 369
Amortissement cumulé				
Immeubles	126 393	15 535	1 937	139 991
Infrastructures du métro	1 187 160	67 418	644 923	609 655
Infrastructures locales et régionales	20 987	2 562	622	22 927
Matériel roulant - voitures de métro	456 818	7 106	-	463 924
Matériel roulant - bus	338 826	59 893	8 242	390 477
Matériel roulant - véhicules de service	42 395	5 706	1 338	46 763
Améliorations locatives	713	674	-	1 387
Équipements de bureau et logiciels	71 496	19 895	5 647	85 744
Machinerie, outillage et équipements	62 738	12 907	1 966	73 679
	2 307 526	191 696	664 675	1 834 547
Valeur comptable nette	2 697 994			2 794 822

Des intérêts pour un montant de 19,2 M\$ (18,6 M\$ en 2013) ont été capitalisés au coût des immobilisations en cours.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

19. AUTRES ACTIFS NON FINANCIERS	2014	2013
Dépôts pour l'achat de voitures de métro	350 038	311 203
Perte sur contrat de change ^(a)	12 796	12 796
Frais d'émission de la dette à long terme	10 319	9 414
Autres dépôts pour l'achat d'immobilisations	7 475	2 660
Frais payés d'avance	1 747	1 572
Autres	1 056	1 200
	383 431	338 845

^(a) Perte sur contrat de change réalisée pour se prémunir des fluctuations du marché des devises avant la signature du contrat d'achat des nouvelles voitures de métro. Cette perte sera entièrement imputée aux immobilisations lors des livraisons des voitures de métro.

20. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE	2014	2013
Variation nette des éléments hors caisse		
Contribution de l'agglomération de Montréal à recevoir	19 762	(21 537)
Subventions à recevoir	1 530	2 489
Contributions régionales à recevoir	(31 989)	6 784
Autres débiteurs	(1 574)	5 057
Actif au titre des avantages sociaux futurs	(94 970)	105 942
Créditeurs et frais courus	2 679	14 095
Revenus reportés	(9 217)	(3 979)
Stocks	2 137	(1 911)
Autres actifs non financiers (excluant les dépôts pour l'achat de voitures de métro, les frais d'émission de la dette à long terme et les autres dépôts pour l'achat d'immobilisations)	(31)	(33)
	(111 673)	106 907
Autres renseignements		
Intérêts payés sur les emprunts temporaires non attribués aux immobilisations en cours	3 675	3 038
Intérêts payés sur la dette à long terme (incluant les intérêts capitalisés)	92 324	86 915

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

21. INSTRUMENTS FINANCIERS

Utilisation d'instruments financiers dérivés

La Société utilise des instruments financiers dérivés dans le but de réduire les risques liés à la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt auquel l'expose sa dette à long terme ainsi que du risque de marchandises sur le prix du carburant. Elle n'a pas recours à des instruments financiers à des fins spéculatives.

Positions de change et d'intérêt

Au 31 décembre 2014, en considérant l'utilisation des contrats de swaps de devises et de taux d'intérêt, la totalité des emprunts de la Société sont libellés en dollars canadiens et portent intérêt à taux fixe.

Risque de crédit

Dans le cadre de l'utilisation d'instruments financiers dérivés, la Société est sujette à des pertes sur créances découlant de défauts de paiement par des tierces parties. La Société considère que ces parties seront en mesure de rencontrer leurs obligations puisqu'elle ne traite qu'avec des institutions financières reconnues ayant une cote de crédit supérieure à la sienne.

Risque de liquidité

La Société considère qu'elle dispose de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir des fonds suffisants pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable.

Juste valeur

La juste valeur de l'encaisse, de la contribution de l'agglomération de Montréal à recevoir, des subventions à recevoir autres que les débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme, des contributions régionales à recevoir, des autres débiteurs, des emprunts temporaires ainsi que des créditeurs et frais courus se rapprochent de leur valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Le tableau qui suit illustre la juste valeur et la valeur comptable des autres instruments financiers :

	2014		2013	
	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable
Placements du fonds d'amortissement (note 9)	516 514	504 356	545 126	542 076
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme (note 10)	107 876	101 079	106 009	105 095
Dette à long terme (note 16)	2 378 558	2 173 996	2 220 379	2 127 443

La juste valeur des placements du fonds d'amortissement correspond au montant auquel ils pourraient être échangés sur le marché entre parties indépendantes. La juste valeur des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme ainsi que la juste valeur de la dette à long terme sont fondées essentiellement sur le calcul des flux monétaires actualisés en utilisant les taux de rendement ou le cours du marché en fin d'exercice d'instruments similaires ayant la même échéance. La juste valeur des swaps de devises et de taux d'intérêt reflète le montant que la Société encaisserait ou débourserait si ces contrats étaient terminés à cette date. Au 31 décembre 2014, la juste valeur des passifs financiers associés aux swaps de devises et de taux d'intérêt se chiffre à 40,2 M\$ (26,7 M\$ en 2013) et est comprise dans les montants de la dette à long terme.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

22. ENGAGEMENTS

a) Baux à long terme

La Société s'est engagée à verser une somme de 97,4 M\$ en vertu de baux immobiliers à long terme échéant du 31 mars 2015 au 31 décembre 2033. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 14 M\$ pour 2015, 13,2 M\$ pour 2016, 12,3 M\$ pour 2017, 11,2 M\$ pour 2018, 9,6 M\$ pour 2019 et 37,1 M\$ pour les années 2020 à 2033.

b) Contrat d'acquisition et mise en service d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV)

Afin d'améliorer la qualité de son service à la clientèle et l'efficacité de la livraison du service de son réseau de bus, la Société a adjugé un contrat à une firme spécialisée afin d'implanter un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) et de remplacer son système de radiocommunication. Le contrat prend fin en 2021.

Le solde résiduel de ce contrat au 31 décembre 2014 est de 67,4 M\$. Relativement à ce contrat, la Société prévoit verser 27,2 M\$ en 2015, 21 M\$ en 2016, 11,7 M\$ en 2017, 1,9 M\$ en 2018 et en 2019. Les versements subséquents pour les années 2020 et 2021 sont de 3,7 M\$.

c) Contrat d'acquisition de bus hybrides diesels-électriques

La Société a adjugé un contrat d'acquisition de bus hybrides diesels-électriques à plancher surbaissé qui s'échelonne de 2013 à 2016, dans le cadre d'un processus d'achats unifiés regroupant les membres de l'Association du transport urbain du Québec. Le nombre maximum attribuable à la Société était de 203 bus d'ici 2016, dont un engagement ferme pour un seul bus.

La Société prévoit acheter 41 bus d'ici 2016. Selon cette prévision la Société s'engage à verser une somme de 29,2 M\$, soit 19,2 M\$ en 2015 et 10 M\$ en 2016.

Ce contrat prévoit une clause d'indexation en fonction de l'indice de prix à la consommation et de l'indice des prix de l'industrie ainsi que sur la variation du taux de change américain et du taux de change européen pour la portion du coût d'un bus à contenu américain et/ou européen. À titre indicatif, le contenu américain représente 21 % du coût de base alors que le contenu européen représente 12 %.

d) Programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro

Afin d'opérer sous sa gouverne un bureau de projets responsable de la réalisation du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro, la Société a adjugé un contrat en 2011 à une firme spécialisée. Le 5 novembre 2014, le Conseil d'administration a approuvé l'exercice de l'option de renouvellement du contrat de services professionnels à cette même firme. Au 31 décembre 2014, le solde résiduel de ce contrat en incluant l'option de renouvellement, est de 45,7 M\$. Les versements prévus sont de 18,9 M\$ en 2015, 20,9 M\$ en 2016, 5,3 M\$ en 2017 et 0,6 M\$ en 2018.

e) Commande centralisée du métro

La Société a octroyé en 2012, un contrat avec une firme spécialisée pour la fourniture de services de support technique, la prise en charge en exploitation de la commande centralisée de la Société et le transfert de compétences, de connaissances, d'habiletés et du savoir-faire de la firme jusqu'en 2017. Ce contrat a un solde résiduel au 31 décembre 2014 de 28,7 M\$. De ce montant, la Société prévoit verser 10 M\$ en 2015, 10 M\$ en 2016 et 8,7 M\$ en 2017.

f) Swap de marchandises (carburant)

Afin de se prémunir en partie des variations de prix du carburant, la Société a négocié des ententes (4 contrats de swaps) avec des institutions financières pour la période se terminant en décembre 2017. En fonction des contrats de swaps, au 31 décembre 2014, la Société s'est engagée à payer 0,5749\$/litre sur 13,4 millions de litres, 0,7917\$/litre sur 21,6 millions de litres, 0,8093\$/litre sur 59,6 millions de litres et 0,7581\$/litre sur 11,3 millions de litres, ce qui porte l'engagement à un volume de 105,9 millions de litres au montant total de 81,7 M\$.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

22. ENGAGEMENTS (SUITE)

g) Contrat d'acquisition de voitures de métro sur pneumatiques

Au cours de l'exercice 2010, la Société a octroyé un contrat d'acquisition de voitures de métro à un consortium. En vertu de ce contrat, la Société s'est engagée à acquérir 468 voitures de métro sur pneumatiques pour une valeur de 1 811,6 M\$. Le contrat d'achat prévoit une clause d'ajustement au prix des voitures de métro en fonction de la variation des différents indices dont les principaux sont l'indice des prix à la consommation et l'indice des prix des produits industrialisés.

Le solde résiduel du contrat au 31 décembre 2014 est de 1 315,4 M\$. Les sommes relatives aux livraisons à venir s'échelonnent comme suit: 48,2 M\$ en 2015, 254,3 M\$ en 2016, 440,4 M\$ en 2017, 418,4 M\$ en 2018, 11,7 M\$ en 2019 et 142,4 M\$ pour les années 2020 et suivantes.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

23. ÉVENTUALITÉS

a) Réclamations éventuelles

Le total des montants réclamés par les parties demanderesse s'établit à 47,9 M\$ (36,4 M\$ en 2013). Ces réclamations sont constituées entre autres de deux recours collectifs totalisant 30,5 M\$ résultant de la grève de 2007. Quant au solde des réclamations de 17,4 M\$, il est constitué de recours entrepris par des personnes morales et physiques en matière contractuelle et extracontractuelle. Au 31 décembre 2014, la Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces réclamations.

b) Obligations environnementales

La Société, à titre de propriétaire de terrains contaminés, pourrait être tenue de poser certains gestes pour se conformer à la *Loi modifiant la Loi sur la qualité de l'environnement et d'autres dispositions législatives relativement à la protection et à la réhabilitation des terrains* (2002, chapitre 11). Il pourrait s'agir de caractériser et, si requis, de réhabiliter des terrains. La Société ne peut présentement établir en totalité le coût des mesures à apporter. Elle a élaboré un plan d'intervention qui comprend des études de caractérisation, des suivis de la qualité des eaux souterraines et des travaux de réhabilitation afin de se conformer à la loi. Au 31 décembre 2014, la Société a provisionné un montant jugé suffisant.

24. ÉVÈNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

Cession des biens relatifs au prolongement du métro sur le territoire de la Ville de Laval

Le 11 mars 2015, le gouvernement du Québec a adopté le décret 173-2015 pour fixer la date de cession générale des actifs et passifs relatifs au prolongement du métro sur le territoire de la Ville de Laval par l'AMT à la Société au 31 mars 2015.

Cette transaction aura pour effet d'augmenter les actifs et passifs de la Société d'un montant équivalent d'environ 592,5 M\$ à titre d'immobilisations et de dette à long terme. Le remboursement de celle-ci (capital et intérêts) sera entièrement subventionné en vertu du décret relatif à la cession des biens nécessaires au prolongement du réseau du métro sur le territoire de la Ville de Laval.

Par ailleurs, les frais d'opération relatifs à ces actifs sont à la charge de la Société depuis leur mise en service en avril 2007.

25. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice précédent et du budget ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée au cours de l'exercice.

26. OPINION DES AUDITEURS INDÉPENDANTS

L'opinion des auditeurs indépendants ne porte pas sur les informations statistiques.

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

	2014	2013
Excédent accumulé		
Excédent de fonctionnement non affecté	3 932	-
Excédent de fonctionnement affecté	999	999
Fonds de roulement	6 528	6 052
Soldes disponibles des règlements d'emprunts fermés	1 251	1 251
Financement des investissements en cours	176 674	132 306
Dépenses constatées à pourvoir	221 589	123 530
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs	1 226 291	1 217 752
	1 637 264	1 481 890

Conformément au modèle élaboré par le MAMOT, la Société présente certaines informations financières établies à des fins fiscales. Outre la ventilation de l'excédent accumulé dans différents postes définis ci-dessous, ces informations financières sont reflétées aux excédents de fonctionnement et d'investissement à des fins fiscales.

Variation des postes de l'excédent accumulé

Excédent de fonctionnement non affecté

L'excédent de fonctionnement non affecté comprend la partie de l'excédent accumulé n'ayant aucune restriction quant à son utilisation.

	2014	2013
Solde au début de l'exercice	-	4 062
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	3 932	-
Affectation aux activités de fonctionnement	-	(4 062)
Solde à la fin de l'exercice	3 932	-

Excédent de fonctionnement affecté

L'excédent de fonctionnement affecté comprend la partie de l'excédent accumulé dont l'utilisation est réservée par résolution à des fins précises.

	2014	2013
Solde au début et à la fin de l'exercice	999	999

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé (suite)

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

Fonds de roulement

Ce fonds est composé du capital non engagé qui est réservé à l'acquisition de certaines immobilisations.

	2014	2013
Solde au début de l'exercice	6 052	5 576
Contribution des activités de fonctionnement	476	476
Solde à la fin de l'exercice	6 528	6 052

Soldes disponibles des règlements d'emprunts fermés

Ce poste représente l'ensemble des sommes disponibles à la suite de la fermeture des règlements d'emprunts.

	2014	2013
Solde au début et à la fin de l'exercice	1 251	1 251

Financement des investissements en cours

Le financement des investissements en cours correspond à l'excédent des acquisitions d'immobilisations sur leur financement permanent réalisé.

	2014	2013
Solde au début de l'exercice	132 306	211 195
Excédent (déficit) d'investissement de l'exercice à des fins fiscales	44 368	(78 889)
Solde à la fin de l'exercice	176 674	132 306

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé (suite)

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

Dépenses constatées à pourvoir

Les dépenses constatées à pourvoir résultent des éléments suivants :

- Avantages sociaux futurs :
Application des mesures d'allègement liées aux avantages sociaux futurs (amortissement sur une période estimative s'échelonnant jusqu'en 2019).
- Mesure d'appariement fiscal pour revenus de transfert :
Application de la mesure d'appariement fiscal pour équilibrer l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales en ce qui a trait aux subventions relatives au paiement en capital et aux intérêts courus après le 31 mars relativement aux dettes à long terme, suite à l'application du chapitre SP 3410 - *Paiements de transfert* au 1^{er} janvier 2012.

	2014	2013
Solde au début de l'exercice		
Avantages sociaux futurs	110 985	219 763
Mesure d'appariement fiscal pour revenus de transfert	12 545	1 758
	123 530	221 521
Variation de l'exercice		
Avantages sociaux futurs	98 728	(108 778)
Mesure d'appariement fiscal pour revenus de transfert	(669)	10 787
	98 059	(97 991)
Solde à la fin de l'exercice		
Avantages sociaux futurs	209 713	110 985
Mesure d'appariement fiscal pour revenus de transfert	11 876	12 545
	221 589	123 530

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé (suite)

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

Investissement net dans les immobilisations et autres actifs

L'investissement net dans les immobilisations et autres actifs est composé du fonds d'amortissement, qui comprend des sommes accumulées pour le remboursement de la dette à long terme et des revenus d'intérêts procurés par ces sommes, de la valeur comptable nette des immobilisations réduite de la dette reliée à ces immobilisations et des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme.

	2014	2013
Solde au début de l'exercice	1 217 752	1 061 122
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	288 536	395 000
Financement	(258 664)	(213 444)
	29 872	181 556
Activités de fonctionnement		
Immobilisations	(191 708)	(185 504)
Financement	208 095	53 706
Contribution au fonds d'amortissement, incluant les revenus de 17,8 M\$ (15,6 M\$ en 2013)	109 380	106 872
Remboursement de la dette à long terme à même le fonds d'amortissement	(147 100)	-
	(21 333)	(24 926)
Solde à la fin de l'exercice	1 226 291	1 217 752
Composition		
Éléments d'actif		
Fonds d'amortissement	504 356	542 076
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme	101 079	105 095
Immobilisations	2 794 822	2 697 994
	3 400 257	3 345 165
Éléments de passif		
Dette à long terme	(2 173 996)	(2 127 443)
Activités de fonctionnement à financer	30	30
	(2 173 966)	(2 127 413)
	1 226 291	1 217 752

Tableau 2 - Endettement total net à long terme consolidé

Au 31 décembre 2014

(en milliers de dollars)

	2014	2013
Dette à long terme		
Obligations, emprunts et emprunts bancaires	2 173 996	2 127 443
Ajouter		
Ajustement des activités d'investissement à financer ^(a)	75 850	190 561
Activités de fonctionnement à financer	(30)	(30)
Déduire		
Montants accumulés au fonds d'amortissement	(504 356)	(542 076)
Financement non utilisé	(176 674)	(132 306)
Revenus constatés et futurs découlant des ententes conclues avec le gouvernement du Québec ^(a)	(1 082 852)	(1 061 096)
	485 934	582 496

^(a) Les revenus futurs découlant des ententes conclues avec le gouvernement du Québec sont pris en compte dans le calcul de l'endettement total net à long terme consolidé. Ce résultat contribue ainsi à représenter l'endettement à la charge de la Société uniquement compte tenu de la participation de ses partenaires.



Informations statistiques sur 5 ans (non auditées)

Informations statistiques sur 5 ans (non auditées)

(en milliers de dollars)

RÉSULTATS D'EXPLOITATION À DES FINS FISCALES CONSOLIDÉS

	Budget	2014	2013	2012	2011	2010
REVENUS						
Revenus-clients	609 436	599 113	581 176	563 602	533 249	487 670
Contribution de l'agglomération de Montréal	384 100	384 100	387 900	372 900	387 900	359 400
Subventions	294 626	268 607	274 084	259 893	134 385 ⁽¹⁾	113 236 ⁽¹⁾
Contributions régionales et des municipalités hors de l'agglomération de Montréal	102 257	85 380	84 457	82 034	70 746	71 133
Excédent reporté	-	-	4 062	5 721	2 996	-
Autres revenus	39 237	36 742	25 122	37 106	33 439	31 120
	1 429 656	1 373 942	1 356 801	1 321 256	1 162 715	1 062 559
CHARGES						
Rémunération	845 747	836 375	831 792	795 731	745 351	707 171
Énergie, taxes et permis	115 534	110 224	120 404	119 653	118 905	95 829
Services professionnels	96 190	99 834	106 674	103 119	85 896	66 487
Matériel et fournitures	55 871	58 691	60 271	57 213	56 266	52 143
Location	11 370	14 277	13 283	9 914	10 737	9 309
Intérêts et frais de financement	271 326	231 232	218 418	210 077	110 724 ⁽¹⁾	112 489 ⁽¹⁾
Dépenses diverses	33 618	19 377	21 491	21 487	14 115	16 135
	1 429 656	1 370 010	1 372 333	1 317 194	1 141 994	1 059 563
Excédent (déficit) de fonctionnement à des fins fiscales avant contribution additionnelle de (spéciale à) l'agglomération de Montréal	-	3 932	(15 532)	4 062	20 721	2 996
Contribution additionnelle de (spéciale à) l'agglomération de Montréal	-	-	15 532	-	(15 000)	-
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	3 932	-	4 062	5 721	2 996

⁽¹⁾ Non redressés suite à l'adoption du chapitre SP3410 - Paiements de transfert.

Informations statistiques sur 5 ans (non auditées)

(en milliers de dollars)

SOMMAIRE DES REVENUS ET CHARGES CONSOLIDÉS

	Budget	2014	2013	2012	2011	2010
REVENUS PAR NATURE CONSOLIDÉS						
FONCTIONNEMENT						
REVENUS-CLIENTS						
Service bus et métro						
Ordinaire						
1, 2, 6 et 10 passages	163 839	160 155	159 100	157 644	158 304	148 850
CAM	216 582	216 603	205 877	197 108	185 752	173 912
CAM hebdo	28 235	27 259	28 854	30 518	31 941	30 009
	408 656	404 017	393 831	385 270	375 997	352 771
Réduit						
1, 2, 6 et 10 passages	16 834	16 765	15 942	16 050	15 696	13 911
CAM	81 047	80 121	75 748	71 904	68 070	61 700
CAM hebdo	1 785	1 670	1 711	1 860	1 773	1 549
	99 666	98 556	93 401	89 814	85 539	77 160
Titres journaliers et spéciaux	29 742	27 444	27 388	23 984	15 511	8 227
	538 064	530 017	514 620	499 068	477 047	438 158
Service de transport adapté	4 435	4 463	4 064	3 509	3 113	2 819
Revenus régionaux	66 937	64 633	62 492	61 025	53 089	46 693
	609 436	599 113	581 176	563 602	533 249	487 670
CONTRIBUTION DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL						
Contribution de base	384 100	384 100	387 900	372 900	387 900	359 400
Contribution additionnelle (spéciale)	-	-	15 532	-	(15 000)	-
	384 100	384 100	403 432	372 900	372 900	359 400
SUBVENTIONS						
Gouvernement du Québec	294 626	268 607	274 084	259 893	123 575 ⁽²⁾	113 236 ⁽²⁾
CONTRIBUTIONS RÉGIONALES ET DES MUNICIPALITÉS HORS DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL						
Contributions régionales	102 257	85 380	84 457	82 034	62 425	64 024
Contribution des municipalités hors de l'agglomération de Montréal	-	-	-	-	8 321	7 109
	102 257	85 380	84 457	82 034	70 746	71 133
AUTRES REVENUS						
	59 539	53 938	51 539	51 460	48 714	38 789
Solde à reporter	1 449 958	1 391 138	1 394 688	1 329 889	1 149 184	1 070 228

L'opinion des auditeurs indépendants ne porte pas sur les informations statistiques.

Informations statistiques sur 5 ans (non auditées)

(en milliers de dollars)

SOMMAIRE DES REVENUS ET CHARGES CONSOLIDÉS (suite)

	Budget	2014	2013	2012	2011	2010
Solde reporté	1 449 958	1 391 138	1 394 688	1 329 889	1 149 184	1 070 228
INVESTISSEMENT						
CONTRIBUTION DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL	16 673	3 427	8 791	2 786	16 113	41 117
SUBVENTIONS						
Gouvernement du Canada	-	-	-	-	-	(217)
Gouvernement du Québec	116 822	33 012	49 781	36 125	227 270 ⁽²⁾	336 441 ⁽²⁾
	116 822	33 012	49 781	36 125	227 270	336 224
	1 583 453	1 427 577	1 453 260	1 368 800	1 392 567	1 447 569
CHARGES PAR OBJET CONSOLIDÉES						
Rémunération et charges sociales ⁽¹⁾	843 346	732 615	935 208	811 512	813 619	389 989
Biens et services	257 355	270 184	283 736	281 671	257 018	230 692
Intérêts et frais de financement	108 412	78 685	73 430	73 622	64 056	65 030
Amortissement des immobilisations	194 309	191 696	185 504	172 757	159 873	158 852
	1 403 422	1 272 203	1 477 096	1 341 282	1 294 821	845 288
Excédent (déficit) de l'exercice	180 031	155 374	(23 836)	27 518	97 746	602 281
⁽¹⁾ Rémunération excluant les charges relatives aux avantages sociaux futurs (p.146)	837 735	831 343	826 430	789 657	744 462	703 368

⁽²⁾ Non redressés suite à l'adoption du chapitre SP3410 - Paiements de transfert.

EXCÉDENT ACCUMULÉ CONSOLIDÉ

	2014	2013	2012	2011	2010
Actifs financiers	1 099 250	1 042 149	1 065 626	1 570 017	1 583 967
Passifs	2 680 492	2 639 488	2 376 310	2 072 768	1 917 986
Dette nette	(1 581 242)	(1 597 339)	(1 310 684)	(502 751)	(334 019)
Actifs non financiers	3 218 506	3 079 229	2 816 410	2 654 091	2 387 613
	1 637 264	1 481 890	1 505 726	2 151 340	2 053 594

L'opinion des auditeurs indépendants ne porte pas sur les informations statistiques.

Informations statistiques sur 5 ans (non auditées)

(en milliers de dollars)

CHARGES PAR FONCTION CONSOLIDÉES

	Budget	2014	2013	2012	2011	2010
Exploitation des réseaux						
Réseau des bus	493 299	480 493	479 991	461 145	429 357	407 441
Réseau du métro	280 681	274 904	279 164	265 381	257 879	236 147
Transport adapté	69 852	67 840	65 275	61 784	57 465	53 423
Services techniques	72 909	75 429	81 426	83 154	69 641	60 488
	916 741	898 666	905 856	871 464	814 342	757 499
Services administratifs						
Finances et contrôle	27 060	25 336	24 011	25 399	24 072	20 959
Planification, marketing et communications	37 964	33 805	34 040	35 589	32 485	26 490
Ressources humaines et services partagés	69 689	67 650	72 050	69 862	64 954	59 383
Services corporatifs	18 518	13 073	16 369	18 707	16 118	13 104
	153 231	139 864	146 470	149 557	137 629	119 936
Projets spéciaux et éléments de conciliation	25 118	62 020	57 058	52 027	49 764	57 350
Charges relatives aux avantages sociaux futurs	5 611	(98 728)	108 778	21 855	69 157	(313 379)
Frais de financement	108 412	78 685	73 430	73 622	64 056	65 030
Amortissement des immobilisations	194 309	191 696	185 504	172 757	159 873	158 852
	1 403 422	1 272 203	1 477 096	1 341 282	1 294 821	845 288

Informations statistiques sur 5 ans (non auditées)

(en milliers de dollars)

FINANCEMENT DES IMMOBILISATIONS

	Budget	2014	2013	2012	2011	2010
Acquisitions d'immobilisations	(598 869)	(288 536)	(395 000)	(244 292)	(360 286)	(435 737)
Gouvernement du Canada	-	-	-	-	-	(217)
Gouvernement du Québec	116 822	33 012	49 781	36 125	227 270 ⁽¹⁾	336 441 ⁽¹⁾
Contribution de l'agglomération de Montréal	16 673	3 427	8 791	2 786	16 113	41 117
Société de transport de Montréal	465 374	296 465	257 539	337 493	81 571	83 631
	598 869	332 904	316 111	376 404	324 954	460 972
Excédent (déficit) d'investissement de l'exercice à des fins fiscales	-	44 368	(78 889)	132 112	(35 332)	25 235

ENDETTEMENT TOTAL NET À LONG TERME CONSOLIDÉ

	Budget	2014	2013	2012	2011	2010
Dette à long terme		2 173 996	2 127 443	1 940 216	1 684 378	1 374 456
Ajouter						
Ajustement des activités d'investissement à financer		75 850	190 561	188 183	-	-
Activités de fonctionnement à financer		(30)	(30)	(30)	(30)	(30)
Déduire						
Montants accumulés au fonds d'amortissement		(504 356)	(542 076)	(435 204)	(366 375)	(261 054)
Financement non utilisé		(176 674)	(132 306)	(211 195)	29 010	(6 392)
Revenus constatés et futurs découlant des ententes conclues avec le gouvernement du Québec		(1 082 852)	(1 061 096)	(954 637)	(833 338)	(628 976)
		485 934	582 496	527 333	513 645	478 004

⁽¹⁾ Non redressés suite à l'adoption du chapitre SP3410 - Paiements de transfert.