

TABLE DES MATIÈRES

Message des dirigeants	2
L'organisation	3
Faits saillants	8
Le Réseau des autobus	14
Le Réseau du métro	20
Les projets majeurs	24
Les finances	26
Les ressources humaines	29
L'information à la clientèle	33
Une entreprise qui s'investit dans la vie montréalaise	35
S'investir et... gagner	39
Les états financiers	42
Rapport des vérificateurs	43
État des activités financières	44
État des activités d'investissement	45
Bilan	46
État du déficit accumulé	47
État des fonds réservés	48
État de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme	49
État de l'évolution de la situation financière	50
Notes complémentaires	51
Analyse des projets en cours	62

MESSAGE DES DIRIGEANTS

LE TRANSPORT EN COMMUN, UN PUISSANT MOTEUR DE DÉVELOPPEMENT

L'année 2004 a été consacrée à la mise en œuvre de notre Plan d'affaires 2004-2008 qui vise à rendre la STM plus performante et à améliorer la satisfaction de la clientèle. Les réalisations, après douze mois seulement, sont plus que prometteuses et nous démontrent que nous sommes sur la bonne voie.

En effet, le taux de livraison du service planifié au Réseau des autobus a atteint 99,51 % et les plaintes sur le service ont diminué de près de 25 %. Quoique l'achalandage autobus-métro ait connu une légère baisse (1,3 %), l'amélioration de la desserte par autobus dans Rivière-des-Prairies s'est traduite par un gain de 850 nouveaux clients. Au Transport adapté, à la suite de l'implantation du nouveau progiciel ACCES 5 et de l'amélioration des processus, le ratio des tentatives/appels répondus s'est amélioré de 65 % et les déplacements ont augmenté de 6,5 %.

Malgré le vieillissement de nos équipements, 97,87 % des clients du métro sont arrivés à l'heure et les arrêts de service ont diminué de 5 %, si on exclut les nombreuses interventions que nous avons dû faire dans le cadre de Réno-Systèmes et des travaux de prolongement du métro à Laval. Ces derniers nous ont obligés à fermer la station Henri-Bourassa pendant 14 semaines mais la clientèle n'a pas vécu l'été d'enfer annoncé par certains médias, grâce à une excellente planification de la part de nos employés et de nos partenaires. Enfin, dans la foulée de la création de la société en commandite Transgesco, l'installation à la station Berri-UQAM des premiers écrans géants de Métrovision qui indiquent, entre autres, l'heure du prochain train, a suscité plusieurs commentaires positifs et, tout en répondant à l'une des principales attentes de la clientèle, contribuera à augmenter nos revenus autonomes.

Il est clair cependant que la STM ne pourra parvenir à atteindre tous les objectifs de son Plan d'affaires sans de nouvelles sources de financement. Pour assurer la fiabilité et la qualité des services, nous évaluons à plus de 3,5 milliards de dollars les investissements qu'il faudra faire dans notre réseau au cours des dix prochaines années. La STM a besoin d'un nouveau cadre financier pour remplir ses obligations, améliorer la satisfaction de la clientèle et consolider son achalandage.

Alors que le Budget 2004 prévoyait un manque à gagner de 20,4 M\$, c'est avec un déficit de 6,3 M\$ que la STM a bouclé l'année 2004. Ce résultat a été rendu possible grâce à une gestion serrée des dépenses, à la décision du gouvernement du Canada de rembourser en totalité la TPS (4 M\$) et à l'augmentation de 2,4 M\$ de la contribution de l'Agence métropolitaine de transport. Les firmes Standard & Poor's et DBRS ont d'ailleurs reconnu la qualité de la gestion de l'entreprise en maintenant leurs cotes respectives de A+ et A (high).

Malgré ces résultats, il est indéniable que le transport en commun souffre d'un problème de sous-financement chronique depuis le retrait de Québec en 1992. Cette problématique est maintenant reconnue par le ministère des Transports qui a proposé aux sociétés de transport une aide financière de 20 M\$ en 2005, dont 13,2 M\$ pour la STM, conditionnelle à l'octroi de contributions équivalentes par les municipalités desservies.

Durant ce temps, les discussions sur l'adoption d'un nouveau cadre financier se poursuivent. Ainsi, la publication, en décembre dernier, du document intitulé *Le financement du transport en commun, une approche intégrée*, nous permet de croire que le gouvernement du Québec souhaite vraiment doter les sociétés de transport de moyens qui leur assureraient un financement stable, prévisible, suffisant et à long terme. Nous voyons là une ouverture à parler des vrais enjeux et des

solutions pour endiguer le problème une fois pour toutes et espérons que les mesures pourront être mises en place en 2005.

Alors que les gouvernements empruntent le virage vert, le transport en commun manque d'air. Il est pourtant au cœur d'une véritable stratégie de développement durable. En effet, pour chaque kilomètre parcouru, un client pollue quatre fois moins l'atmosphère, consomme cinq fois moins d'énergie et utilise vingt fois moins d'espace qu'un automobiliste. Toutes ces économies représentent des gains de plusieurs millions de dollars et s'ajoutent aux bénéfices de plus de 937 M\$ que le transport collectif génère dans la région de Montréal. Ces arguments démontrent hors de tout doute que le transport en commun est un puissant moteur de développement économique et que les investissements qu'on y consent rapportent à toute la collectivité.

Investir dans le transport en commun...
c'est investir dans notre avenir.



Claude Dauphin
Président du conseil d'administration



Pierre Vandelac
Directeur général

L'ORGANISATION



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

(AU 31 DÉCEMBRE 2004)

M^{re} Claude Dauphin

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



Monsieur Marvin Rotrand

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



Madame Yvette Bissonnet

Conseillère de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard



Monsieur Bernard Blanchet

Conseiller d'arrondissement
Arrondissement de Lachine



Monsieur Jacques Cardinal

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



Monsieur Pierre Lapointe*

Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement d'Achetsic/Cartierville



Monsieur Dominic Perri

Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard



Madame Brenda Paris

Représentante des usagers
du transport en commun



Madame Marie Turcotte

Représentante des usagers
du transport adapté



* Nommé en janvier, en remplacement de M. John W. Meaney dont le mandat était terminé.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

(Au 31 décembre 2004)

Monsieur Jacques Cardinal

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

Monsieur Pierre Lapointe

Vice-président
Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement d'Ahuntsic/Cartierville

Monsieur Pierre Vandelac

Directeur général
STM

Monsieur Michel Bélanger, FCA

Membre externe
Conseiller en gestion financière

Monsieur Robert Desforges, CA, Adm. A

Membre externe
Desforges, Germain, Gendron, CA

LE COMITÉ DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

(Au 31 décembre 2004)

Monsieur Marvin Rotrand

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

Madame Yvette Bissonnet

Conseillère de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard

Madame Brenda Paris

Représentante des usagers du transport en commun

Madame Marie Turcotte

Représentante des usagers du transport adapté

Monsieur Pierre Vandelac

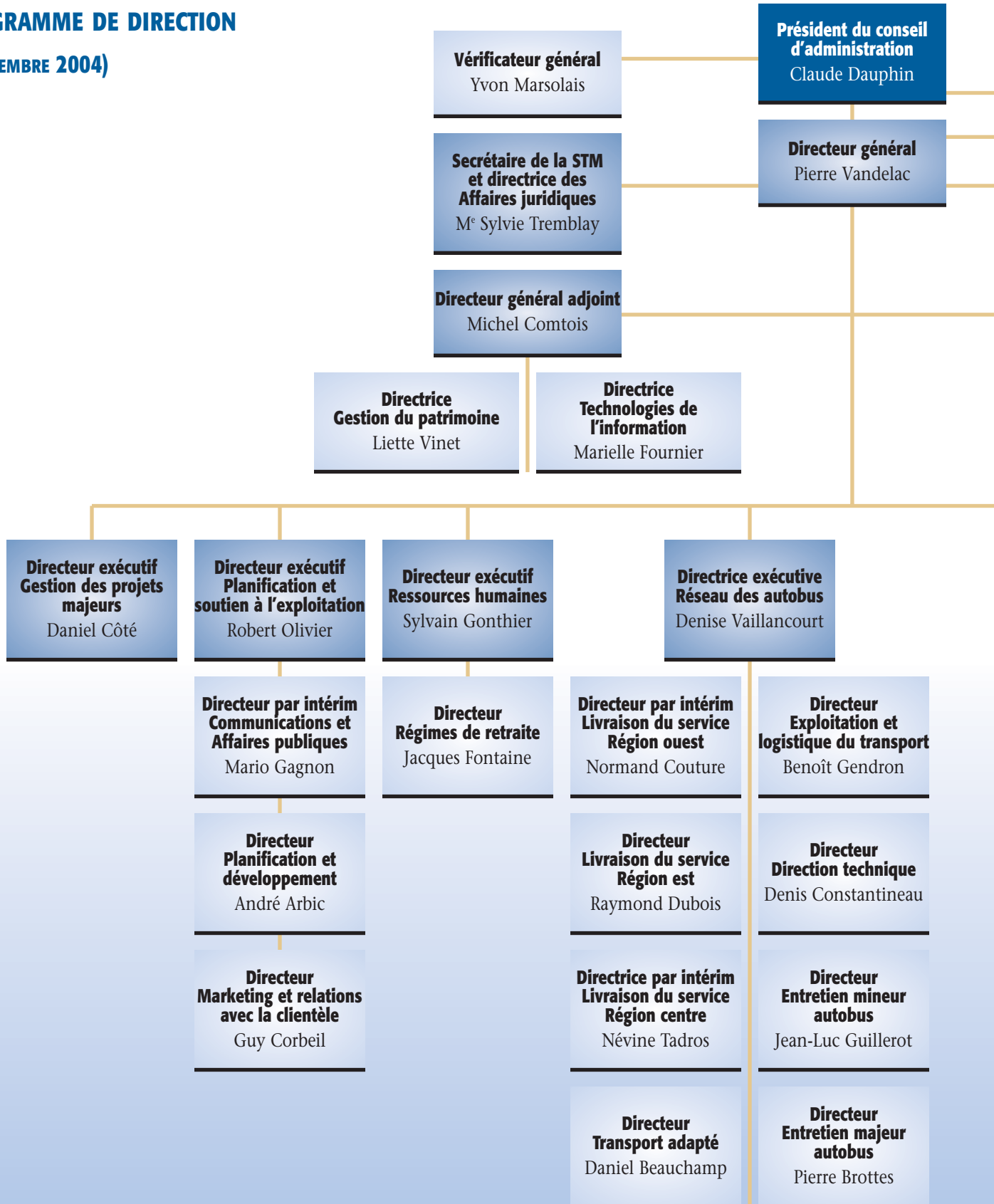
Directeur général

Monsieur Robert Olivier

Coordonnateur
Directeur exécutif
Planification et soutien à l'exploitation

ORGANIGRAMME DE DIRECTION

(AU 31 DÉCEMBRE 2004)



**Adjoint au président et
au directeur général**
Jean-Michel Lévesque

**Adjointe au directeur
général**
Manon Desautels

**Protectrice de la
personne**
Lorraine Pilon

**Directeur exécutif
Réseau du métro**
Carl Desrosiers

**Trésorière et
Directrice exécutive
Finances et
approvisionnement**
Francine Gauthier

**Directeur
Exploitation des trains**
André Poisson

**Directeur
Exploitation des
stations et
Surveillance**
Serge Dupont

**Directeur
Approvisionnement**
Pierre Rocray

**Directeur
Entretien des
équipements fixes**
Sylvain Duquette

**Directeur
Entretien du matériel
roulant**
Claude Savage

**Directeur
Ingénierie métro**
Dominique Lemay

FAITS SAILLANTS



LE PLAN D'AFFAIRES 2004-2008

La STM s'est dotée d'un Plan d'affaires 2004-2008 qui vise à obtenir un engagement de financement sur cinq ans de la part de la Ville de Montréal et de ses autres partenaires. Elle a choisi d'aller de l'avant avec ce plan en dépit de l'incertitude persistante quant à plusieurs enjeux institutionnels et financiers du transport en commun qui affectent la région métropolitaine de Montréal. Cet engagement est le gage du succès de l'ambition que s'est donnée la STM : devenir la meilleure société de transport en Amérique du Nord. Pour ce faire, elle veillera à optimiser l'adéquation entre l'offre de service et les besoins de la clientèle, elle investira dans son patrimoine, elle réduira ses coûts de fonctionnement et s'assurera de renouveler sa main-d'œuvre pour faire face aux changements.



L'ampleur de ces défis et enjeux a amené l'entreprise à se fixer des objectifs stratégiques à partir desquels elle orientera ses travaux et ses ressources pour les cinq prochaines années :

- améliorer la satisfaction de la clientèle;
- augmenter les revenus autonomes;
- améliorer la performance de l'entretien des autobus;
- réduire les coûts de fonctionnement de l'entreprise;
- préserver la fiabilité du métro;
- gérer de façon optimale les changements et les mesures d'adaptation de la main-d'œuvre.

Chacun de ces objectifs se traduit en stratégies pour lesquelles des plans d'action spécifiques, accompagnés d'indicateurs, ont été développés. En guise d'exemple, il est question de déployer un réseau intégré multimodal de desserte rapide par transport en commun, d'améliorer la desserte de l'est et de l'ouest de l'île de Montréal, de développer le potentiel commercial de l'entreprise, de diminuer les coûts d'entretien des autobus, d'optimiser les processus d'affaires administratifs et d'exploitation, de renouveler les infrastructures et les équipements fixes du métro, de procéder à l'acquisition de nouvelles voitures de métro, de rénover les voitures de deuxième génération (MR-73), de mettre en place les stratégies de préparation de la relève et de proposer un plan directeur de formation.

BILAN DE L'AN 1 DU PLAN D'AFFAIRES

Le Plan d'affaires 2004-2008 engage tous les employés de la STM à donner entière satisfaction à la clientèle et à démontrer la performance de l'entreprise. La somme de travail déjà accomplie, de même que les réalisations de l'an 1, démontrent une nette volonté d'aller de l'avant.

Améliorer le service à la clientèle

Les efforts pour améliorer la satisfaction de la clientèle ont été nombreux et différents projets d'envergure en témoignent. Que l'on pense entre autres aux nouveaux outils d'information à la clientèle et aux activités tenues pour faire connaître nos systèmes téléphoniques revus et améliorés, aux nouveaux panneaux d'arrêt d'autobus et à la mise à jour des modules informatisés TRAJET, TOUS AZIMUTS et HASTUS qui permettent une plus grande performance pour bien renseigner la clientèle.

Du côté de l'exploitation, la desserte par autobus a été totalement repensée dans Rivière-des-Prairies et dans l'est de l'île afin d'offrir de meilleurs choix de

déplacement et des liens directs avec le métro. Résultat : 850 nouveaux clients! À la station de métro Côte-Vertu, un tout nouveau terminus d'autobus a été aménagé et son implantation a été réalisée avec succès grâce à une planification minutieuse. La mise en service de 107 nouveaux autobus a grandement contribué au renouvellement du parc de véhicules et l'ajout de 57 aribus ainsi que la rénovation de 50 autres ont contribué à augmenter le confort de la clientèle. L'ajout de 25 lignes d'autobus au réseau accessible permet par ailleurs à plus de personnes se déplaçant en fauteuil roulant d'utiliser le service régulier. Au Transport adapté, le travail d'équipe et la maîtrise croissante du nouveau progiciel



ACCES 5 ont permis d'améliorer substantiellement les résultats. Ainsi, l'achalandage a augmenté de 6,5 %, le centre d'appels a accru sa performance et les commentaires ont chuté de près de 21 %.

Au Réseau du métro, la lutte aux graffitis et les diverses mesures pour enrayer ce phénomène donnent des résultats concluants. Désormais, on vise à ce qu'un graffiti soit enlevé dans les 24 heures suivant son apparition. Les modifications apportées aux composants névralgiques des systèmes de portes des MR-63 ont quant à elles un impact direct sur la fiabilité des portes qui a augmenté de 37 %.

Augmenter les revenus autonomes

Le développement du potentiel commercial de l'entreprise est une des stratégies mises de l'avant pour augmenter de 50 % les revenus commerciaux. La création de la société en commandite Transgesco, une filiale dont la STM est l'actionnaire à 100 %, lui permet de former des associations avec des entreprises privées pour assurer le développement stratégique de son potentiel commercial. De plus, ces ententes doivent bénéficier aux clients en ce sens qu'elles doivent favoriser l'amélioration de la qualité des services offerts et générer des revenus qui seront réinvestis dans l'amélioration des services.

Selon les études qui ont été réalisées, cinq secteurs d'activités recèlent un potentiel commercial intéressant et méritent d'être développés, soit : les commerces dans le métro, l'information à la clientèle, la carte à puce, les télécommunications sans-fil et la vente d'expertise. Jusqu'à maintenant, Transgesco a conclu deux ententes avec des partenaires qui vont investir entre 7 M\$ et 10 M\$ dans le réseau de la STM pour réaliser leurs projets.

Parmi ces partenariats, le déploiement d'un nouvel outil de communication dans les stations de métro, Métrovision, constitue une première à l'échelle nord-américaine. L'exploitation du potentiel commercial des stations de métro par Métrocom permettra également d'offrir des produits et services mieux adaptés aux besoins de la clientèle. Au chapitre des revenus, il est intéressant de constater que l'augmentation de la présence en loge des changeurs a contribué à améliorer la perception.

Rappelons que la STCUM est devenue la STM en janvier 2002 dans le cadre de la fusion des municipalités. Dans la foulée de ce changement, le gouvernement du Québec a procédé à la modification de la loi constitutive des sociétés de transport et a créé une ouverture législative leur permettant de former des filiales.

Améliorer la performance de l'entretien des autobus

Plusieurs modifications à l'approche de l'entretien du Réseau des autobus ont porté fruit au cours de l'année. Grâce à l'amélioration de l'efficacité de l'usine Crémazie, à l'amélioration remarquable de la fiabilité des autobus et à la réduction du nombre de véhicules immobilisés pour manque de pièces, la rentrée de septembre s'est effectuée sans coupures. La fiabilité a pour sa part fait un bond appréciable puisque la moyenne de bon fonctionnement est passée de 3 080 km à 3 537 km; il faut d'ailleurs souligner la fiabilité des autobus à plancher surbaissé de troisième génération dont la moyenne de bon fonctionnement s'établit à 5 167 km. La fiabilité et la maintenabilité des autobus à plancher surbaissé des séries 16-000, 17-000 et 18-000 sont aussi sur la bonne voie puisque des solutions à plusieurs problèmes ont été trouvées grâce au programme mis en place avec l'aide financière du MTQ. Ce programme a mis à contribution le savoir-faire de plusieurs employés de l'entretien, des services techniques et de la planification opérationnelle, qui ont redoublé d'efforts pour sa mise en œuvre.

Réduire les coûts de fonctionnement

La STM a entrepris une vaste révision à la baisse de ses coûts de fonctionnement pour s'assurer que chaque dollar dépensé profitera au maximum aux clients. Ce projet d'amélioration de la performance de l'entreprise a mis à contribution plus de 200 gestionnaires.

Afin d'exercer un meilleur contrôle des coûts, la direction de l'usine Crémazie a développé une méthode de valorisation des pièces produites, permettant ainsi aux clients internes de connaître le coût réel des services utilisés. Le programme de gestion des garanties, qui s'applique à plusieurs secteurs de l'entreprise, a permis quant à lui de récupérer une somme de 3,7 M\$, grâce à la réclamation de pièces et de travaux de main-d'œuvre auprès des fournisseurs. De cette somme, 3,6 M\$ proviennent du Réseau des autobus. Afin de réduire ses coûts de fonctionnement, l'entreprise est également parvenue à maintenir ses coûts d'acquisition à 2 % sous l'inflation.

En collaboration avec l'Imperial College de Londres, le Réseau des autobus a formé un groupe d'étalonnage afin d'établir des liens avec d'autres sociétés de transport dans le monde. Il sera ainsi possible de se comparer et d'échanger sur les meilleures pratiques.



Préserver la fiabilité du métro

Les travaux de maintien et de modernisation des infrastructures du métro, amorcés dans le cadre de la phase 2 du programme Réno-Stations, se sont poursuivis dans 12 structures auxiliaires, soit des postes d'épuisement, de ventilation et de redressement.

Grâce à une aide financière de 309,4 M\$, la phase 1 du programme Réno-Systèmes a finalement pu être amorcée. Après plus de 37 ans de service, les équipements fixes ont en effet atteint la fin de leur vie utile et doivent absolument être remplacés. Les travaux de remplacement des escaliers mécaniques ont débuté dans certaines stations et plusieurs chantiers ont été aménagés. La construction du poste de ventilation Guizot tire quant à elle à sa fin. Cet équipement hautement technologique améliorera l'efficacité de la ventilation d'urgence et de confort dans le métro.

Le remplacement du système de sonorisation a débuté et un prototype a été testé à la station Préfontaine. L'installation du nouveau système améliorera la portée et la qualité sonore de l'information à la clientèle.

La gestion du changement

Pour faire face aux départs massifs à la retraite des prochaines années, les besoins en main-d'œuvre ont été identifiés en tenant compte de la rareté de candidats pour certains métiers spécialisés. Le renouvellement de la main-d'œuvre est déjà amorcé avec l'embauche de 556 personnes (236 chauffeurs, 196 employés d'entretien et 124 dans d'autres catégories) pour la seule année 2004, alors que la prévision était de 400. Grâce à des processus de dotation revus et améliorés, l'entreprise est bien outillée pour faire face à ce défi de taille.

CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES 2004-2005

LA STM DÉPOSE UN MÉMOIRE

Lors des *Consultations prébudgétaires 2004-2005 du ministre des Finances du Québec*, qui se sont tenues en février, M. Claude Dauphin, président du conseil d'administration, a présenté un mémoire plaidant l'urgence d'investir dans le transport en commun. Ce document rappelait que le transport en commun est un service essentiel et que la STM a besoin de nouvelles sources de financement pour maintenir en bon état ses actifs, pour assurer ses services et en développer de nouveaux.

Montréal : une ville de transport en commun

Intimement lié au développement économique ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie des Montréalais, le transport en commun joue un rôle social déterminant en permettant, entre autres, aux personnes à faible revenu d'avoir accès à des lieux ou à des services à un coût abordable. Les chiffres démontrent qu'un ménage sur trois ne possède pas de voiture à Montréal et que les Montréalais sont de grands utilisateurs du transport en commun. En effet, selon l'Association canadienne du transport urbain, Montréal détient le taux de déplacement annuel per capita le plus élevé au Canada, soit 200 comparativement à 169 pour Toronto, 87 pour Longueuil et 51 pour Vancouver et Laval.

Gérer le développement

Le transport en commun traverse une crise financière importante. Les usagers ont subi des hausses de tarifs de l'ordre de 20 % en treize mois et la Ville — dont la contribution per capita est la plus élevée au Québec — a augmenté sa part de 11 %, celle-ci étant passée de 236 M\$ à 263 M\$ depuis la fusion des municipalités. Si rien n'est fait à court terme, le déficit réel de la STM de 6,3 M\$ en 2004 pourrait s'élever à quelque 61,2 M\$ en 2008 et ce, en raison des investissements pressants qu'il faut réaliser dans le métro pour préserver sa fiabilité.



LA FERMETURE DE LA STATION HENRI-BOURASSA

UN DÉFI RELEVÉ AVEC BRIO

Un des plus importants défis qu'a eu à relever la STM en 2004 est certainement la fermeture temporaire de la station de métro Henri-Bourassa du 15 mai au 22 août, afin de permettre l'exécution de travaux majeurs reliés au prolongement du métro vers Laval.

Des mesures transitoires ont été développées conjointement avec les partenaires (AMT, STL, CIT des Moulins et des Basses Laurentides, arrondissements d'Ahuntsic/Cartierville et de Villeray/Saint-Michel/Parc-Extension) afin de maintenir un service adéquat à la clientèle tout en minimisant les inconvénients sur la vie quotidienne des citoyens. Pour la STM, cette vaste opération s'est traduite par l'ajout de 30 000 heures de service, la

Dès les premiers jours, les commentaires fort positifs de la clientèle et des médias ont démontré que la STM avait relevé le défi avec brio. Tout au long de la période de fermeture, la clientèle s'est déclarée très satisfaite des mesures mises en place et très peu de plaintes ont été enregistrées. Grâce à l'excellente planification et à l'implication des employés, le cauchemar annoncé par certains médias lors de l'annonce de la fermeture de la station Henri-Bourassa s'est transformé en grand succès.

demandes de la clientèle ont été intégrées aux normes de conception des nouvelles stations comme la présence d'escaliers mécaniques et d'ascenseurs afin d'assurer l'accessibilité à tous les niveaux. Ces normes seront appliquées aux stations de Laval. De plus, dans le cadre du projet Vente et perception, un comité spécifique aux besoins des personnes à mobilité réduite a été mis sur pied.



Réseau des autobus

Afin d'en améliorer l'accessibilité, le programme d'adaptation des autobus pour la clientèle en fauteuil roulant se poursuit. L'inquiétude principale de la clientèle demeure cependant le problème de fiabilité de la rampe d'accès des autobus à plancher surbaissé. L'une des causes majeures de cette situation est la présence d'abrasifs comme le sable, le gravier et le sel qui coincent le



ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER

LA POPULATION EST CONSULTÉE

Pour faire suite à la consultation publique de juin 2003, au cours de laquelle des clients étaient venus faire des propositions auprès du Comité de service à la clientèle pour l'amélioration de l'accessibilité au réseau

régulier, une autre consultation a eu lieu le 5 mai 2004 afin de présenter différentes actions entreprises par la STM.

Réseau du métro

Plusieurs améliorations ont été apportées au réseau initial du métro et sont prévues dans le programme Réno-Stations phase 2 dont : l'ajout de rampes continues et le marquage des escaliers fixes, l'installation de tuiles avertissantes le long des quais et l'amélioration de l'éclairage. D'autres

mobilisation de 45 autobus, l'embauche, entre autres, de 70 chauffeurs d'autobus et d'une vingtaine d'agents de surveillance et la mise en place d'un service de navette entre les stations Crémazie et Henri-Bourassa. Tout a été planifié dans le but d'offrir à la clientèle une solution de transport la plus efficace possible dans les circonstances. Les opérations ont été encadrées et suivies de près et la clientèle a pu compter en tout temps sur du personnel de la STM pour la guider et l'informer.

mécanisme. Certains points ont été modifiés sur quelques modèles d'APS afin de rendre le boîtier plus étanche et le système plus résistant aux impacts. Les résultats se sont avérés encourageants et des modifications ont été apportées à l'ensemble du parc d'autobus. Enfin, depuis le 21 juin, les 20 lignes constituant le service de nuit sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Elles s'ajoutent aux 98 lignes de jour faisant déjà partie du réseau accessible.

À l'écoute de la clientèle

Les personnes qui ont assisté à la consultation ont profité de l'occasion pour faire part de leurs commentaires au sujet de l'accessibilité du réseau régulier. Ces échanges ont permis de dégager d'autres pistes d'amélioration et la STM continuera de faire le suivi auprès de sa clientèle à mobilité réduite.

Le mandat du Comité de service à la clientèle est de maintenir une liaison entre le client et la Société. Il doit donc entre autres s'informer de l'évolution des attentes et de la satisfaction de la clientèle et proposer des recommandations au conseil d'administration. À ce titre, le Comité rencontre à sa convenance des représentants de la clientèle pour connaître leurs attentes et recueillir leurs commentaires et suggestions.

LE CONGRÈS DU CENTENAIRE DE L'ACTU : UN SUCCÈS!

Du 6 au 10 novembre, la STM était l'hôte du congrès de l'automne de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU). Cet événement annuel revêtait une



connotation toute spéciale, car l'ACTU fêtait en 2004 ses cent ans d'existence. En effet, c'est à Montréal, en 1904, qu'est née la première association canadienne de transport urbain. Plus de 400 délégués et une cinquantaine de conférenciers, dont certains experts de la STM, ont participé au congrès intitulé *L'ACTU, un siècle de mobilité*.

TRANSFERT D'UNE PARTIE DE LA TAXE FÉDÉRALE SUR L'ESSENCE

La STM a accueilli très favorablement l'idée lancée le 10 novembre par le ministre des Transports du Canada, l'Honorable Jean Lapierre, afin de dédier un pourcentage de la taxe sur l'essence au financement des deux grandes priorités du gouvernement : le transport en commun et l'eau. Ce faisant, le ministre a reconnu, d'une part, que le transport en commun représente une priorité pour le gouvernement canadien et, d'autre part, qu'il doit bénéficier d'un financement plus adéquat.

Selon M. Lapierre, l'intention du gouvernement serait de remettre progressivement aux provinces 5¢/litre pour financer les infrastructures de transport en commun et d'eau. Ainsi, environ 500 M\$ reviendraient aux sociétés de transport du Québec au cours des cinq prochaines années. De ce montant, une somme serait attribuée à la STM pour ses dépenses en immobilisations.

La direction de la STM s'est réjouie de cette annonce et espère que le gouvernement du Québec s'entendra avec le gouvernement du Canada pour que cette mesure soit concrétisée en 2005. Le transport en commun a besoin d'un financement plus adéquat et cette mesure permettrait d'investir dans la modernisation des infrastructures, ce qui profiterait à la collectivité et aux millions de personnes qui utilisent les services de la STM chaque année.

XVII^e ENTRETIENS JACQUES CARTIER

LA STM HÔTE D'UN COLLOQUE

Dans le cadre des Dix-septièmes entretiens Jacques Cartier, la STM était l'hôte, les 7 et 8 octobre, d'un colloque portant sur les enjeux du financement du transport en commun. Plus de 300 personnes ont participé à cette rencontre qui se voulait une occasion de débattre de la nécessité de mettre en place des



transports collectifs efficaces et performants et de les soutenir par un financement prévisible et adéquat. Le colloque a aussi permis de présenter les expériences originales et audacieuses qui ont été menées, entre autres, à Londres, Paris, Stockholm et Vancouver.



LE RÉSEAU DES AUTOBUS



Au Réseau des autobus, les efforts des employés de tous les secteurs, tant du côté de l'exploitation que de celui de l'entretien, ont contribué à l'atteinte de résultats fort appréciables tels la diminution du nombre de plaintes sur le service de près de 25 %, la hausse du taux de livraison du service (de 99,37 % à 99,51 %), l'amélioration de la ponctualité (de 81,60 % à 82,64 %) et la réduction du nombre d'accidents sur la route (de 4,7 par 100 000 km à 4,5). Sur le plan budgétaire, ce sont des économies de plus de trois millions de dollars qui ont été réalisées.

La mise en place de mesures transitoires, incluant un service de navette lors de la fermeture de la station de métro Henri-Bourassa, a certes été un grand défi relevé avec brio. Les plaintes de la clientèle ont été à peu près inexistantes et la couverture médiatique excellente. L'implantation du programme *Conducteur averti/Conduite écologique*, devrait aussi engendrer un succès populaire puisqu'il vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc de véhicules, permettant ainsi à la

STM de contribuer à l'atteinte des objectifs du protocole de Kyoto.

Des modifications à l'approche de l'entretien ont aussi porté fruit. L'amélioration de l'efficacité à l'usine Crémazie, les améliorations à la fiabilité et à la maintenabilité des autobus à plancher surbaissé et la réduction considérable de véhicules immobilisés pour manque de pièces ont permis, entre autres, une rentrée sans coupures en septembre.

Le Transport adapté n'est quant à lui pas étranger à la bonne performance du Réseau des autobus. Le travail d'équipe et une connaissance croissante du nouveau progiciel ACCES 5 ont en effet permis d'améliorer substantiellement les résultats. Au cours de l'année, l'achalandage a augmenté de 6 %, le centre d'appels est devenu de plus en plus performant et les commentaires ont chuté de près de 20 %.

Afin de continuer à améliorer sa performance, le Réseau des autobus a initié la mise sur pied d'un groupe d'analyse comparative composé des sociétés de transport de Montréal,

Londres, New York, Paris, Berlin, Dublin, Madrid, Barcelone, Hong Kong et Moscou. En établissant des liens avec ces sociétés, nous pourrions nous comparer et échanger sur les meilleures pratiques. Un groupe similaire a aussi été formé avec les sociétés de transport membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ).

DESSERTÉ REPENSÉE À RIVIÈRE-DES-PRAIRIES

À la suite du Sommet de Montréal, la STM a tenu, à l'automne 2002, une consultation publique dans Rivière-des-Prairies afin de donner la chance aux résidents de faire connaître leurs besoins et leurs attentes en ce qui concerne le transport en commun. À la lumière des informations recueillies, la STM a repensé l'offre de service de façon à proposer aux clients des liens par autobus plus rapides, plus directs et plus efficaces, encore mieux adaptés à leurs déplacements. Cette refonte de l'offre de service a été mise en place le 30 août.



Deux nouvelles lignes

Pour les travailleurs des entreprises situées aux abords du boulevard Henri-Bourassa, un nouveau service aux heures de pointe a vu le jour : la ligne 40 – Henri-Bourassa Est. La ligne 87 – Marien facilite quant à elle les déplacements de Rivière-des-Prairies vers les secteurs industriels de Pointe-aux-Trembles et de Montréal-Est. Cette ligne remplace le service de minibus 255 – Gouin/Notre-Dame; son trajet plus court et sa fréquence améliorée permettent aux clients de gagner du temps.

Des parcours améliorés

Les lignes 48 – Perras et 49 – Maurice-Duplessis (anciennement 49 – Léger) accommodent les résidents des boulevards Perras et Maurice-Duplessis, de part et d'autre de Rodolphe-Forget, en offrant un lien direct vers la station de métro Henri-Bourassa. Les parcours des lignes 33 – Langelier, 43 – Monselet, 183 – Gouin Est et 194 – Métrobus Rivière-des-Prairies ont pour leur part été modifiés afin d'offrir de meilleures alternatives pour les déplacements locaux dans le quartier. Le terminus de la ligne 43 a de plus été relocalisé au cégep Marie-Victorin.

Quatre lignes offrant des liens rapides vers des stations de la ligne verte du métro et qui connaissaient déjà une grande popularité continuent à offrir les mêmes services. Il s'agit des lignes 44 – Armand-Bombardier, 77 – Cégep-Marie-Victorin, 148 – Métrobus Maurice-Duplessis et 199 – Métrobus Lacordaire.

Des résultats probants

La STM a par la suite évalué la pertinence de la nouvelle desserte afin de s'assurer que les nouveaux services répondaient bien aux besoins de la population. Des sondages menés auprès de la clientèle ont révélé que l'achalandage a augmenté globalement de 23 % dans ce secteur et que ces services ont attiré 850 nouveaux clients. Les liens directs vers la station de métro Henri-Bourassa profitent à quelque 2 000 clients alors que des gains de temps de deux à vingt minutes avantagent 5 600 voyageurs. Ces résultats sont très

positifs et démontrent qu'en investissant davantage dans le transport en commun, il est possible d'offrir plus de service et d'augmenter de façon significative l'achalandage.

Afin de mieux répondre aux attentes des résidents, la STM a de plus réétudié la desserte locale et a décidé de créer la ligne 41 – Rivière-des-Prairies. La ligne 87 – Marien a quant à elle vu son parcours modifié à la suite de commentaires de parents d'élèves d'une école primaire située sur ce parcours, afin de le rendre plus sécuritaire aux abords de l'école. Enfin, des véhicules ont été ajoutés sur les parcours des lignes 48 – Perras et 49 – Maurice-Duplessis afin de satisfaire la demande engendrée par l'augmentation de l'achalandage.

LE PROJET ACCÈS AU TRANSPORT ADAPTÉ

ÇA ROULE!



Le projet Accès visait principalement le remplacement du logiciel de gestion des déplacements utilisé au Transport adapté, lequel n'était plus en mesure d'optimiser les ressources affectées à la livraison du service. À la suite de l'analyse et de l'évaluation des produits disponibles sur le marché, le choix s'est porté sur le système ACCES 5 de la firme Giro.

En plus des économies attendues, la STM visait les objectifs suivants :

- réduction du temps requis pour rejoindre un préposé du centre d'appels et obtenir une confirmation pour une demande de déplacement;
- amélioration du respect des horaires;
- augmentation du nombre de déplacements à l'intérieur d'une même enveloppe budgétaire.

Le projet visait à offrir, à court et à long termes, un meilleur service à la clientèle et à réduire les coûts moyens de déplacement, ce qui s'est pleinement réalisé. Ce projet a en effet permis :

- de réaliser 6,5 % de déplacements de plus et ce, avec une réduction de 17,9 % des commis au centre d'appels;
- d'augmenter de 5,5 % la productivité des minibus;

- de diminuer le kilométrage par déplacement de 2,5 % pour les minibus;
- de réduire le coût de déplacement par taxi accessible de près de 20 % en moyenne;
- d'augmenter le nombre de déplacements effectués en taxi de 9,2 %.

Ces résultats sont la preuve que les gros défis de ce projet, entre autres la réorganisation du travail, ont été relevés avec brio. Mission accomplie!

NOS CHAUFFEURS SE FONT ÉCOLOS

Au Réseau des autobus, on a mis au point la formation *Conducteur averti/Conduite écologique*. Élaborée par le ministère des Ressources naturelles du Canada, cette formation s'inscrit dans les efforts pour atteindre les objectifs du protocole de Kyoto, visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES).



LE RÉSEAU ACCESSIBLE S'ÉTEND

En 2004, 25 lignes se sont ajoutées au réseau accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, ce qui porte à

118 le nombre de lignes que peut utiliser cette clientèle. Le 5 janvier, les lignes 535 – R-Bus Du Parc/Côte-des-Neiges, la plus achalandée du réseau, et 106 – Newman étaient intégrées au réseau accessible puis, le 29 mars, c'était au tour des lignes 410 – Express Notre-Dame, 430 – Express Pointe-aux-Trembles et 506 – R-Bus Newman. Enfin, le 21 juin, les 20 lignes d'autobus constituant le service de nuit venaient grossir le réseau. Avec l'ajout de lignes offrant des

118 le nombre de lignes que peut utiliser cette clientèle. Le 5 janvier, les lignes 535 – R-Bus Du Parc/Côte-des-Neiges, la plus achalandée du réseau, et 106 – Newman étaient intégrées au réseau accessible puis, le 29 mars, c'était au tour des lignes 410 – Express Notre-Dame, 430 – Express Pointe-aux-Trembles et 506 – R-Bus Newman. Enfin, le 21 juin, les 20 lignes d'autobus constituant le service de nuit venaient grossir le réseau. Avec l'ajout de lignes offrant des

Conducteur averti/Conduite écologique est un programme d'envergure nationale qui s'implante graduellement dans les différentes sociétés de transport à travers le pays. En général, on observe des économies d'environ 8 % de carburant et une diminution du stress chez les chauffeurs qui ont suivi la formation.



déplacements rapides sur de grandes distances et des lignes de nuit, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant bénéficient de plus d'autonomie et ont la possibilité de se déplacer à des heures où auparavant aucun service de transport en commun ne leur était offert.

Avec plus de 63 % de ses lignes d'autobus régulières offrant le service aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, la STM fait figure de proue dans le domaine de l'accessibilité.

MODIFICATIONS ET AJOUTS AU SERVICE

Ligne 110 - Centrale

Dans l'arrondissement de Lachine, afin de desservir la rue Saint-Antoine dans les deux directions entre la 24^e Avenue et la 32^e Avenue et d'améliorer le service aux installations sportives et communautaires, le parcours de la ligne 110 – Centrale a été modifié. Les véhicules empruntent désormais la 24^e Avenue en direction sud, entre les rues Provost et Saint-Antoine. Le tronçon de la rue Provost situé entre la 25^e Avenue et la 32^e Avenue n'est plus desservi par la ligne 110 mais la clientèle de ce secteur peut emprunter les lignes 190 – Métrobus Lachine et 191 – Provost.

Ligne 195 – Sherbrooke/Notre-Dame

Afin d'offrir un meilleur service par transport en commun aux entreprises situées sur la rue Elmslie dans l'arrondissement de LaSalle, le parcours de la ligne 195 – Sherbrooke/Notre-Dame a été modifié. La firme Intria Items, qui compte plus de 1 300 employés, ayant déménagé ses opérations sur la rue Elmslie, la STM a décidé de modifier le parcours de cette ligne en lui faisant emprunter les rues Elmslie et Dollard, afin de favoriser l'utilisation du transport en commun par ces employés sans pénaliser les clients de la ligne 195. Pour ce faire, l'arrondissement de



LaSalle a accepté d'ouvrir la rue Elmslie sur le terrain du centre de transport LaSalle de la STM, permettant ainsi d'offrir le service sur cette rue.

Taxi collectif à Lachine et à Saint-Laurent

Afin d'améliorer la desserte par transport en commun dans l'arrondissement de Lachine, la STM a mis en place un service de transport collectif par taxi en février, assurant ainsi un lien entre les quartiers résidentiels situés à l'ouest de la 32^e Avenue et la gare de train de banlieue de Lachine. Le service est offert par la Coopérative des propriétaires de taxi de l'Ouest, du lundi au vendredi, aux heures de pointe, le matin vers la gare de Lachine et en fin d'après-midi vers les quartiers résidentiels. Il est synchronisé avec les départs et les arrivées des trains.

En mai, la STM a aussi mis en place un service de transport collectif par taxi dans l'arrondissement de Saint-Laurent afin d'assurer un lien entre la Place Vertu et les installations du manufacturier de chaussures Aldo, situées sur le boulevard Poirier. Le service est offert aux cinq minutes du lundi au vendredi aux heures de pointe. De plus, du dimanche au jeudi, le service est également offert en soirée. Ce nouveau service permet aux travailleurs d'avoir accès facilement – et aux heures qui leur conviennent – à la Place Vertu, où transitent les autobus des lignes 121, 196 et 213. Il permettra de plus à la STM d'évaluer le potentiel d'achalandage dans ce secteur en vue de l'implantation d'un service par autobus.

La STM offre aussi des services de transport collectif par taxi entre le parc industriel de Lachine et la gare de Dorval, à L'Île-Bizard, à Senneville et dans le quartier Sainte-Marie à Sainte-Anne-de-Bellevue.

NOUVEAU TERMINUS D'AUTOBUS À LA STATION CÔTE-VERTU

Le 26 octobre, après 25 semaines de travaux, l'Agence métropolitaine de transport (AMT), en collaboration avec la Ville de Montréal, l'arrondissement de Saint-Laurent, la STM et la STL, mettait en service le site nord du nouveau terminus d'autobus métropolitain adjacent à la station Côte-Vertu. Le site sud devait quant à lui être mis en service en janvier 2005.

Les autobus disposent désormais d'une aire située entièrement en dehors des rues résidentielles, ce qui permet d'assurer aux clients un service d'embarquement, de débarquement et de correspondance plus efficace et sécuritaire. De plus, les clients ont à leur disposition des abribus confortables, spacieux et sécuritaires. Des

Treize lignes d'autobus de la STM ont basculé vers le nouveau site d'opérations et quatre autres lignes ont changé leurs points d'embarquement et de débarquement sur rue. Tous les efforts ont été mis de l'avant pour communiquer efficacement les changements à la clientèle. La brigade d'information de la STM a été mise à contribution et 20 000 feuillets ont été distribués. De plus, des affiches et des panneaux de signalisation ont été installés afin de faciliter le travail du personnel présent sur les lieux.



luminaires fournissent un éclairage sécuritaire des aires de circulation piétonnes et véhiculaires et des caméras reliées au centre de contrôle de l'AMT assurent une surveillance permanente des lieux.

LE RÉSEAU DES AUTOBUS EN CHIFFRES

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

11 VOIES RÉSERVÉES COUVRANT 45,5 KILOMÈTRES

PARC DE VÉHICULES

Autobus standards	665
Autobus à plancher surbaissé	898
Minibus de transport adapté	94
Minibus urbains	4

PONCTUALITÉ DES AUTOBUS (Performance exprimée en %)

	2001	2002	2003	2004
Objectif (- 1 min + 3 min)	78,9	82,1	81,6	82,6

KILOMÈTRES PARCOURUS

Autobus (planifiés aux horaires) :	70 784 280
Minibus de transport adapté :	3 073 589

ACCIDENTS AVEC DOMMAGES IMPLIQUANT UN AUTOBUS OU UN MINIBUS (aux 100 000 km)

	2002	2003	2004
	4,23	4,70	4,64

LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES (Achalantage moyen quotidien un jour de semaine)

1.	80 – Avenue du Parc	14 900
	165 – Côte-des-Neiges	20 700
	535 – Voie réservée du Parc/Côte-des-Neiges	34 600
		70 200
2.	67 – Saint-Michel	41 400
3.	139 – Pie-IX	34 600
	505 – Voie réservée Pie-IX*	6 700
		41 300
4.	121 – Sauvé/Côte-Vertu	34 400
5.	69 – Gouin	28 900

* Même si la voie réservée à contresens sur le boulevard Pie-IX n'est pas en opération depuis 2002, la ligne 505 offre tout de même le service en bordure.

LIVRAISON DU SERVICE PLANIFIÉ

	2002	2003	2004
	99,31 %	99,38 %	99,51 %

RÉDUCTION DES COÛTS

Coût par déplacement en autobus

- Objectif : 2,33 \$
- Résultat : 2,24 \$ (au 31 octobre)

Diminution des coûts

- Réseau des autobus : **3 M\$**
- Transport adapté : **0,8 M\$**

LE RÉSEAU DU MÉTRO



Même s'il atteindra bientôt ses 40 ans, notre métro n'en demeure pas moins fiable et ce, grâce aux efforts consentis quotidiennement par l'ensemble des employés. En 2004, il a accueilli 217,2 millions de voyageurs (1,5 million de moins qu'en 2003) dont 97,87 % sont arrivés à l'heure, comparativement à 97,83 % l'année précédente. Les arrêts de service de cinq minutes et plus étaient quant à eux à la baisse : 862 ont en effet été enregistrés, soit 20 de moins qu'en 2003. Plus de la moitié de ces arrêts ont été occasionnés par des causes externes ou difficilement contrôlables par la STM. Au niveau du matériel roulant, la moyenne de bon fonctionnement (MDBF) entre deux pannes de cinq minutes et plus est passée de 250 595 km à 319 772 km, une augmentation de 27,6 %. Cette performance explique probablement le fait que le nombre de commentaires et plaintes ait diminué de 23 % par rapport à 2003.

Tout comme le Réseau des autobus, le Réseau du métro s'est illustré lors des mesures transitoires entourant la fermeture temporaire de la station Henri-Bourassa dans le cadre des travaux de prolongement vers Laval. L'installation de nouveaux postes de signalisation, l'aménagement de locaux temporaires, les modifications aux équipements et à l'affichage dans les stations ne sont que quelques-unes des interventions qui ont contribué à rendre la vie plus facile aux clients pendant cette période.

En avril, l'American Public Transit Association (APTA) effectuait un troisième audit en huit ans sur le programme d'amélioration de la sécurité du métro. Les conclusions font foi d'un programme robuste qui surpasse la moyenne de l'industrie. Dix-neuf bonnes pratiques ont été identifiées, un chiffre parmi les plus élevés à l'intérieur d'un cycle d'audit pour une entreprise de transport en commun qui constitue une indication de la force et de l'ampleur du programme de gestion de la sécurité d'exploitation en vigueur à la STM.

D'immenses défis restent cependant à relever au Réseau du métro dont le

remplacement des voitures de première génération (MR-63). À lui seul, ce projet est estimé à 1,2 milliard de dollars et est toujours en attente d'approbation de financement par le gouvernement du Québec. La fiabilité du métro doit entre-temps être maintenue avec ces voitures qui franchissent en moyenne 200 000 km entre deux pannes de cinq minutes et plus. Il est ici important de préciser que la majorité des sociétés de transport à travers le monde ont fixé à 40 ans la durée de vie utile de leurs voitures de métro.

NOUVEAU MÉDIA D'INFORMATION DANS LE MÉTRO

C'est le 27 septembre qu'a été lancée en première nord-américaine la nouvelle télévision urbaine dans le métro de Montréal. Métrovision, en collaboration avec la STM, a inauguré ce média des plus innovateurs qui répond à un besoin concret d'information à la clientèle du transport en commun.

Dès sa première phase d'installation, Métrovision a positionné stratégiquement 22 écrans géants le long des quais de la station Berri-UQAM afin d'offrir à ses clients une expérience plus agréable tout en les informant sur le réseau de transport. Un sondage réalisé par Descarie & Complice auprès des habitués du



métro révèle que près de 80 % des clients ont placé l'information en temps réel dans le métro au premier rang de leurs attentes. La télévision urbaine répond directement à ce besoin, car elle offre la possibilité de communiquer rapidement et efficacement avec eux.

Des informations utiles et pertinentes

Métrovision permet aux quelque 7,6 millions de passagers par mois, à la seule station Berri-UQAM, de recevoir des informations utiles et pertinentes en temps réel, telles l'heure, le temps d'attente avant le prochain train et de l'information sur l'état du réseau.

Métrovision est une entreprise privée fondée par MM. Pierre Béland, Pierre Arcand et André Décarie ainsi que par Transgesco, détenue à 100 % par la STM. Ces partenaires ont créé la société en commandite Montréal Super TV, qui agit sous la marque de commerce de Métrovision.

ANNONCE AUTOMATIQUE DES STATIONS DANS LES VOITURES MR-63

L'annonce des stations sur la ligne verte du métro est diffusée par l'opérateur du train. Cette façon de faire demande une intervention humaine qui restreint l'efficacité de diffusion à la clientèle. En effet, cette procédure engendre de grandes variations (texte, timbre, intonation et volume de la voix) d'un opérateur à l'autre. La diffusion d'un message clair, audible et uniforme d'un train à l'autre, a pour objectif l'augmentation du niveau de satisfaction de la clientèle. De plus, cette démarche apportera une amélioration de l'information des conditions du train à l'opérateur en permettant le remplacement d'instruments analogiques par de nouveaux instruments de type électronique, équipés de diodes électroluminescentes.

L'installation de ces blocs de signalisation permettra de plus, dans le futur, d'incorporer d'autres messages à la clientèle ou de les modifier. Ces systèmes seront intégrés dans les tableaux de bord des voitures de métro et leur installation sera effectuée par la STM au rythme de 40 à 50 par mois, jusqu'à la fin de juillet 2005.

ESCALIERS MÉCANIQUES EN « VITESSE DE VEILLE »

Les escaliers mécaniques du métro ont fait l'objet d'une expérience pilote visant à augmenter la durée de vie des équipements et à économiser des coûts d'entretien et d'électricité. Lorsque personne n'utilise un escalier mécanique



pendant une période prédéterminée, la vitesse est réduite automatiquement pour atteindre une « vitesse de veille », ce qui permet de prolonger la durée de vie des équipements et de diminuer les coûts d'exploitation. Aussitôt que quelqu'un accède à un escalier mécanique, sa présence est détectée automatiquement et entraîne l'augmentation progressive de la vitesse de l'escalier jusqu'à l'atteinte de la vitesse régulière d'exploitation.

L'entreprise CNIM procédera à la mise en place graduelle de ce système lors du remplacement de 145 escaliers mécaniques du métro ainsi que sur les deux trottoirs roulants de la station Beaudry d'ici à 2009. Les escaliers mécaniques des trois stations du prolongement à Laval seront également munis de ce nouveau dispositif.

AGRANDISSEMENT DE L'ATELIER DE LA VOIE

En juin, la STM a entrepris des travaux d'agrandissement de l'atelier de la voie situé sur la rue Henri-Julien. Ces travaux qui devraient se terminer en mars 2005 permettront, entre autres, d'ajouter une voie pour les véhicules de service sur rails qui desserviront les trois nouvelles stations de métro lavalloises. Comme l'extension du bâtiment sera complètement fermée, le bruit occasionné par le déplacement des véhicules sera considérablement atténué, ce qui constitue une bonne nouvelle pour les résidents qui habitent à proximité de cet atelier.



TÉLÉPHONE SANS FIL DANS LE MÉTRO

UNE PREMIÈRE AU PAYS

Bell Canada, chef de file des communications au pays, est devenu le premier fournisseur de services sans fil à étendre sa couverture numérique au métro de Montréal, dans le cadre d'un projet pilote mené dans les stations Berri-UQAM, Saint-Laurent, Place-des-Arts, McGill et Peel. Près de 88 % des utilisateurs du métro transitent par l'une ou l'autre de ces stations, qui figurent parmi les plus achalandées du métro de Montréal. Les abonnés de Bell ont pu utiliser leur téléphone sans fil dans toutes les aires intérieures, incluant les tunnels et les quais. Le projet initial, pour lequel Bell Canada a défrayé la totalité des coûts, permettra d'évaluer la possibilité d'offrir la couverture sur les lignes de métro souterraines à Montréal et ailleurs au Canada. Grâce à son partenariat avec Bell, la STM devenait la première société de transport au Canada à offrir cette valeur ajoutée à ses clients du métro.

ÉTUDE SUR L'ÉTAT DES ŒUVRES D'ART DU MÉTRO

Afin de maintenir l'intégralité de son patrimoine architectural et artistique, la STM a entrepris à l'automne une étude sur l'état des œuvres d'art du métro. Notre réseau se distingue de la majorité des autres réseaux du monde par la diversité architecturale de ses stations et la richesse de sa collection d'œuvres d'art qui



comprend, entre autres, des sculptures, des verrières et des murales. Malheureusement, certaines de ces œuvres présentent des signes de détérioration dus principalement au vandalisme et au vieillissement.

La STM a donc fait appel aux spécialistes du Centre de conservation du Québec afin de l'aider à corriger la situation. Cette équipe pluridisciplinaire de professionnels a dressé dans un premier temps un constat de l'état d'une trentaine d'œuvres. Chacune a été scrutée à la loupe et un rapport d'examen a été produit, établissant une description complète de l'œuvre, de son état ainsi que des actions à prendre, à court ou à moyen terme, pour l'entretien et éventuellement la restauration de celles qui en auraient besoin. De plus, une fiche d'entretien est produite pour chaque œuvre qui indique, par exemple, les produits à utiliser pour l'entretien régulier, les modes d'utilisation de ces produits, la fréquence des interventions, etc. Une session de formation est aussi prévue pour les employés d'entretien du métro afin de les sensibiliser à l'importance des soins à apporter à ce volet de leur travail.

LE RÉSEAU DU MÉTRO EN CHIFFRES

4 LIGNES TOTALISANT 66 KM DE VOIE ET DESSERVANT 65 STATIONS

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

KILOMÈTRES PARCOURUS (EN SERVICE À LA CLIENTÈLE) : 58 837 694

STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES

1. McGill :	11 333 531
2. Berri-UQAM :	11 067 519
3. Longueuil—Université-de-Sherbrooke :	7 375 439
4. Guy-Concordia :	7 077 669
5. Atwater :	6 535 564

JOURNÉE LA PLUS ACHALANDÉE

Le jeudi 5 février avec 811 880 entrées.

FIABILITÉ

Nombre d'incidents de 5 minutes et plus

CAUSES	2003	2004	%
Méfaits, personnes malades	455	477	4,8
Matériel roulant	234	184	-21,4
Exploitation des trains	82	70	-14,6
Équipements fixes	67	69	3,0
Causes externes	27	24	-11,1
Divers	17	38	123,5
Toutes les causes	882	862	-2,3

PONCTUALITÉ : 97,9 % DES CLIENTS ARRIVENT À L'HEURE (Norme : moins de 5 minutes de délai)

Nombre de déplacements retardés de 5 minutes et plus*

CAUSES	2003	2004	%
Méfaits, personnes malades	2 521 721	2 547 793	1,0
Matériel roulant	1 420 812	1 179 077	-17,0
Exploitation des trains	336 040	301 490	-10,3
Équipements fixes	323 238	393 915	21,9
Causes externes	168 049	120 697	-28,2
Divers	63 906	223 049	249,0
Toutes les causes	4 833 766	4 776 021	-1,4

* Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré plus de 217,2 millions de déplacements en 2004.

LES PROJETS MAJEURS



FEU VERT AU PROGRAMME RÉNO-SYSTÈMES

C'est le 22 mars que l'entente intervenue dans le cadre des *Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000* a été annoncée officiellement. Ainsi, le ministère des Transports du Québec, *Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000* et l'Agence métropolitaine de transport soutiennent financièrement la phase 1 du programme Réno-Systèmes visant à maintenir la fiabilité des équipements fixes du métro, soit le Centre de contrôle, les escaliers mécaniques du réseau initial, les équipements de télécommunications et les composants d'énergie d'exploitation qui doivent absolument être remplacés puisque la majorité ont atteint la fin de leur durée de vie utile.



Des améliorations concrètes pour la clientèle

Ce programme apportera aussi des améliorations concrètes à la qualité du service. En effet, la ventilation sera moins bruyante quoique plus puissante; la diffusion de messages clairs et audibles sera enfin possible grâce à la mise en place d'un système de sonorisation efficace non seulement sur les quais mais partout en station; la fiabilité des escaliers mécaniques sera augmentée car 41 d'entre eux et les 2 trottoirs roulants à la station Beaudry seront remplacés; l'installation de 1 000 caméras et de systèmes de détection permettra enfin d'accroître le

sentiment de sécurité de la clientèle et de diminuer le nombre de méfaits donc, des arrêts de service dans le réseau.

Le métro figure parmi les réalisations dont les Montréalais sont les plus fiers. Cette entente démontre l'importance pour les deux gouvernements d'investir dans les infrastructures et témoigne de leur intérêt à s'engager dans la réalisation des autres phases toutes aussi essentielles pour préserver la fiabilité et l'intégralité des services.

Partenariat avec Dessau-Soprin

Pour réaliser les études, planifier et gérer les travaux dans le respect des budgets et de l'échéancier, la STM a conclu, en novembre 2000, un partenariat avec la firme Dessau-Soprin avec qui elle a monté un bureau de projet. Cette entente a aussi pour but de favoriser le partage d'expertises et la mise en place de solutions novatrices.

Le programme Réno-Systèmes compte trois phases et est évalué à près de un milliard de dollars. La première s'étalera jusqu'en mars 2006 et sera réalisée sans coupure de service et dans le souci de mini-

miser le plus possible les impacts auprès de la clientèle. Selon le Bureau de la statistique du Québec, elle permettra la création ou le maintien de 2 229 emplois directs et indirects dans la région de Montréal et générera des revenus fiscaux et parafiscaux de plus de 40 M\$ pour les gouvernements, soit 27 M\$ pour le provincial et 13 M\$ pour le fédéral. La STM contribue à la hauteur de 12,5 % du montant total des dépenses admissibles de ce projet et sa part de 38,9 M\$ est financée par règlement d'emprunt.

LE PROJET VENTE ET PERCEPTION

LES TRAVAUX VONT BON TRAIN

Entrepris en 2001, le projet Vente et perception vise principalement le remplacement des équipements de perception dont certains datent du début du siècle dernier. Les partenaires sont la STM, l'Agence métropolitaine de transport (AMT), la Société de transport de Laval (STL), le Réseau de transport de la capitale (RTC), le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et le CIT Sorel-Varenes. C'est la STM qui assure la gestion du projet.

Les objectifs principaux sont d'améliorer et de simplifier le processus d'achat et d'utilisation des titres pour la clientèle, d'améliorer la perception et la sécurité des recettes et d'accroître la performance financière et la flexibilité tarifaire. Les systèmes et équipements acquis permettront de faciliter l'utilisation des réseaux d'autobus urbains, du métro et des trains de banlieue.

Tous les partenaires travaillent de concert afin de faciliter les changements à venir. En 2004, d'autres étapes ont été franchies dont :

- des essais de prototypes d'équipements à bord des autobus;
- le début des travaux préparatoires à l'installation des équipements dans le métro;
- la visite des fournisseurs chez tous les partenaires du projet.

Les nombreux intervenants impliqués dans ce projet fort complexe s'affairent également à finaliser la phase de conception afin d'adapter les équipements aux besoins, à valider la stratégie d'implantation, à établir un plan de formation, à planifier les travaux d'installation et les nouvelles méthodes et processus de travail et à élaborer des processus d'affaires.



LES FINANCES



COTES DE CRÉDIT MAINTENUES

Les firmes Standard & Poor's et DBRS ont confirmé la qualité de crédit de la STM en maintenant leurs cotes respectives de A + et A (high). En dépit de l'accroissement des besoins en investissement de la Société, les firmes prévoient une période de stabilité en raison du raffermissement de l'économie locale, de la stabilisation des contributions municipales et des nouvelles sources de financement potentielles.

A+ A(high)

Standard & Poor's a souligné dans son rapport le rôle important que joue la STM à titre de fournisseur d'un service essentiel dans la plus grande région métropolitaine du Québec.

Par ailleurs, la firme DBRS a tenu à préciser que si rien n'était fait pour assurer des sources de financement plus stables pour le transport en commun, la qualité du service, les tarifs abordables et, ultimement, le profil de crédit de la STM risquaient fort de se dégrader.

PARTENARIAT AVEC LA VILLE DE MONTRÉAL

À la fin des années 90, la direction des Technologies de l'information (TI) de la STM, désireuse de renforcer ses pratiques de gestion, décida de mettre en place un nouveau cadre d'exploitation informatique : les processus ITIL (Information Technology Infrastructure Library), reconnus à travers le monde comme étant les meilleures pratiques de l'industrie. Cette nouvelle approche de gestion produisit rapidement des résultats et propulsa la STM à l'avant-scène du monde des technologies de l'information à Montréal. En 2003, la direction des TI de la Ville de Montréal prit connaissance des

résultats obtenus à la STM et engagea des discussions avec cette dernière afin de profiter de l'expérience acquise du monde ITIL. Par la même occasion, il fut question de partager d'autres éléments d'expertise dans le domaine des TI.

Ainsi, dans la foulée de ces échanges, la Ville offrit à la STM de lui fournir des services d'assistance aux utilisateurs de micro-informatique en contrepartie d'un transfert d'expertise de la part de la STM. Les deux organisations trouvèrent des bénéfices dans cette proposition et signèrent un protocole d'entente. Depuis le 1^{er} février 2004, le Centre d'opération des systèmes informatiques du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), maintenant partie intégrante de la direction des TI de la Ville de Montréal, assiste les utilisateurs de la STM en dehors des heures de bureau. Cette initiative a permis de mettre à contribution le savoir-faire du personnel de la Ville et l'expertise de la STM tout en générant une économie de 200 000 \$ aux citoyens de Montréal.

LA STM EN CHIFFRES



REVENUS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Voyageurs	368 176
Contribution de la Ville de Montréal	263 000
Subventions du gouvernement du Québec	69 570
Contributions diverses	62 951
Autres	20 440
Total	784 137



DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Service autobus et métro	652 284
Service de transport adapté	32 157
Service de la dette et frais de financement	95 519
Dépenses imprévues	—
Maintien des actifs	10 488
Total	790 448

DÉFICIT (EN MILLIERS DE DOLLARS)

(6 311)

GRILLE TARIFAIRE

	2000	2001	2002	2003 (janv.)	2003 (juil.)	2004
CAM						
Tarif ordinaire	47 \$	48,50 \$	50 \$	52 \$	54 \$	59 \$
Tarif réduit	20 \$	22,50 \$	25 \$	26 \$	27 \$	31 \$
CAM hebdo						
Tarif ordinaire	12,50 \$	13,50 \$	14 \$	15 \$	16 \$	18 \$
Tarif réduit	6,50 \$	6,75 \$	7 \$	7,50 \$	8 \$	9,50 \$
Lisière de six billets						
Tarif ordinaire	8,25 \$	8,50 \$	9 \$	9,50 \$	10 \$	11 \$
Tarif réduit	4,25 \$	4,25 \$	4,50 \$	4,75 \$	5 \$	5,50 \$
Espèces						
Tarif ordinaire	2 \$	2 \$	2,25 \$	2,25 \$	2,50 \$	2,50 \$
Tarif réduit	1 \$	1 \$	1,25 \$	1,25 \$	1,25 \$	1,25 \$
Carte touristique						
1 jour	7 \$	7 \$	7 \$	7 \$	7 \$	8 \$
3 jours	14 \$	14 \$	14 \$	14 \$	14 \$	16 \$

VENTE DE TITRES DE TRANSPORT

Titre	Tarif ordinaire	Tarif réduit
CAM	2,1 millions	1,7 million
CAM hebdo	1,7 million	0,3 million
Lisière de six billets	36,5 millions	13,3 millions
Espèces	19,2 millions	2,5 millions
Carte touristique		
1 jour	59 087	
3 jours	51 375	

ACHALANDAGE (EN MILLIONS)

	2002	2003	2004
Autobus et métro	363,2	363,2	358,4
Transport adapté seulement	<u>1,35</u>	<u>1,43</u>	<u>1,52</u>
Total	364,55	364,63	359,92

LES RESSOURCES HUMAINES



Tout au long de l'année, dans le secteur des ressources humaines, des efforts ont été déployés afin d'élaborer des moyens et des outils qui permettront de relever les défis du Plan d'affaires 2004-2008. Outre le développement et la mise en place d'outils de planification de la relève de la gestion et de la planification de la main-d'œuvre, le personnel des ressources humaines a continué à soutenir les secteurs de l'exploitation dans la gestion des changements occasionnés par les divers projets en cours dans l'entreprise et à conseiller les gestionnaires au quotidien.

Afin d'améliorer l'efficacité du personnel et des systèmes d'information, de nouveaux outils informatiques ont été implantés. On est ainsi à remplacer des systèmes désuets tels GAT et SIMDUT et à développer un logiciel servant à la gestion des mouvements de la main-d'œuvre à l'entretien ainsi que le e-Recrutement. Dès 2005, l'entreprise pourra profiter des retombées de ces nouveaux outils de travail. Des efforts significatifs ont aussi été consentis dans le cadre de la conciliation de griefs avec les différents syndicats et de l'élaboration de lettres d'entente découlant des dernières négociations.



DES CHAUFFEURS-COMPAGNONS

À partir du mois de juin, un projet pilote de compagnonnage a été lancé au Centre de transport Mont-Royal. Il s'agit d'une stratégie de formation permettant au nouveau chauffeur de bénéficier du support d'un chauffeur expérimenté. Le compagnonnage n'est pas une nouveauté à la STM puisque cette stratégie est déjà utilisée pour la formation des opérateurs de métro et des chauffeurs du Transport adapté, mais pour la première fois, celui-ci s'applique aux chauffeurs du réseau régulier.

Deux journées d'information ont été organisées et plus d'une centaine de chauffeurs sont venus chercher de l'information. Le processus de sélection a par la suite permis de retenir une quinzaine de candidatures.

Les chauffeurs sélectionnés ont reçu une formation de quatre jours pour devenir chauffeur-compagnon. Par la suite, le nouveau chauffeur a été affecté à la pièce de travail du chauffeur-compagnon, accompagné de ce dernier.

Le compagnon assure une gouverne opérationnelle sur le nouveau chauffeur dont il a la responsabilité et il intervient en vue d'apporter les correctifs si nécessaire; il répond bien sûr aux questions et transmet une grille d'observation à l'agent de formation. Les chauffeurs détiennent l'expertise dans leur domaine; ils ont toute une expérience et ils sont bien placés pour familiariser les débutants sur certains aspects du travail. Ils apportent donc un complément à la formation initiale, ce qui constitue une valeur ajoutée pour le programme de formation des nouveaux chauffeurs.

UN CONCOURS POUR AIDER LES NOUVEAUX CHAUFFEURS

Dans le cadre d'une campagne de recrutement de chauffeurs d'autobus intitulée *Embarquez-vous?*, la STM et la Caisse d'économie des employés ont



conclu une entente de partenariat d'une durée de 36 mois visant à faciliter le financement des coûts de formation.

En plus de consentir des prêts à cet effet à ses membres, la Caisse d'économie des employés a mis sur pied un concours pour le tirage mensuel d'une bourse destinée à tout nouveau chauffeur d'autobus embauché au cours du mois précédant le tirage.

Grâce à cette entente, les candidats retenus qui n'ont pas l'indispensable permis de conduire classe 2 et qui doivent suivre, à leur frais (entre 800 et 3 000 \$), une formation dans une école de conduite spécialisée peuvent amortir leurs coûts de formation externe.

EMBAUCHE : DES GESTES CONCRETS POUR LA DIVERSITÉ

Depuis 1987, la STM dispose d'un plan d'accès à l'égalité visant l'embauche de femmes et de personnes provenant des minorités visibles et culturelles pour les postes de chauffeur, de préposé à l'entretien et d'agent de surveillance. En 2001, une loi est venue rendre obligatoire et encadrer cette démarche pour l'ensemble des entreprises publiques québécoises. L'objectif de la STM d'embaucher 25 % d'employés issus des minorités visibles et culturelles pour les postes ciblés est ambitieux et a presque été atteint en 2004. Un résultat qui s'explique par les nombreuses actions menées par la Gestion des ressources humaines.

	PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ*		OBJECTIF
	2003	2004	
Femmes	28,7 %	32,3 %	40 %
Minorités	20,4 %	24,6 %	25 %

* Emplois ciblés : chauffeur, préposé à l'entretien, agent de surveillance

Mener des campagnes d'information

La première difficulté à résoudre est le moyen de rejoindre les candidats potentiels. La stratégie de recrutement a donc évolué pour être plus ciblée. Autant de clientèles visées, autant d'images différentes : il faut diversifier les approches pour rejoindre les publics cibles. La stratégie a été repensée et les outils de communication évalués. Les outils internes comme l'affichage sur les autobus, dans le métro, sur le site Internet, sur Télécité ont été exploités avec des campagnes percutantes comme *Embarquez-vous?* La STM a également fait connaître ses besoins de main-d'œuvre auprès des organismes spécialisés dans les relations avec les immigrants et d'éducation tels que CAMO Personnes immigrantes, l'Hirondelle, le Centre des femmes de Montréal et l'ALPA (Accueil liaison pour arrivants).

Réussir les examens d'embauche

À l'étude des dossiers de candidatures, les responsables des ressources humaines ont constaté que malgré un curriculum vitæ qui semblait conforme aux attentes, certaines personnes ne réussissaient pas à se qualifier pour un emploi. Ils ont identifié les écueils culturels, comme par exemple leur manque d'habitude d'être limité dans le temps pour répondre à un questionnaire, et l'ALPA a mis sur pied



une préparation à l'examen afin de faire baisser le niveau de stress de ces candidats. Cette préparation a permis d'augmenter de 80 % le taux de réussite de ces personnes.

Entente avec une école

Par ailleurs, une entente avec l'école Marguerite-Bourgeoys a permis d'adapter la formation « Entretien général d'immeubles » aux besoins de la STM auprès d'un groupe de 22 personnes issues des minorités visibles et présélectionnées par la STM. Ce groupe est venu accomplir un stage de quatre semaines, soit en Petite réparation, en station ou en garage. Ceux qui ont complété avec succès leur formation et dont l'évaluation était satisfaisante sont sur une liste d'attente pour être embauchés. Comme ils connaissent déjà l'entreprise, leur intégration n'en sera que plus facile.

DES VISITES VIRTUELLES POUR LES JEUNES CHERCHEURS D'EMPLOI

Dans le cadre de ses activités en matière de recrutement, la STM, en collaboration avec les Carrefours jeunesse-emploi de l'île de Montréal, s'adresse aux jeunes de 16 à 35 ans à la recherche d'un emploi en privilégiant un outil électronique de recherche de plus en plus populaire auprès de ce groupe. Grâce à Internet, il est en effet maintenant possible de visiter

virtuellement les lieux de travail d'employés de la STM ainsi que ceux d'autres entreprises montréalaises.

À la STM, ce sont 15 métiers qui sont mis à la portée des jeunes chercheurs qui peuvent ainsi prendre connaissance des tâches inhérentes à chacun de ces emplois et des exigences et aptitudes nécessaires pour les occuper. Parmi ces métiers, on retrouve ceux de chauffeur d'autobus, de changeur, de préposé à l'entretien des véhicules ou des stations, d'ingénieur, de préposé aux

renseignements et d'agent répartiteur au Centre de contrôle du métro.

L'FFECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2004

	2002	2003	2004
Domaine d'activités			
Gestionnaires de premier niveau affectés à l'exploitation	298	297	304
Contremaîtres	118	128	129
Gestionnaires	185	185	194
Professionnels et employés de bureau non syndiqués	82	83	83
Professionnels syndiqués	194	191	192
Commis divisionnaires	182	177	170
Agents de surveillance	153	152	151
Employés de bureau syndiqués	606	613	598
Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes	3 585	3 588	3 580
Employés d'entretien	1 902	1 916	1 918
Total	7 305	7 330	7 319

Représentation des femmes

Les femmes forment **19,5 %** de l'effectif.

Représentation des minorités ethniques et visibles

L'entreprise compte **9,4 %** de représentants des minorités ethniques et visibles.

Moyenne d'âge des employés

45,6 ans

Moyenne d'années de service

15 années

Embauche

556 personnes ont été embauchées en 2004 dont **247** à des postes permanents.

Admissibilité à la retraite

936 employés étaient admissibles à la retraite à la fin de 2004.

Syndicats et associations

Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCFP)

Syndicat du transport de Montréal (Employés d'entretien – CSN)

Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun, SCFP 2850 – FTQ

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM – CSN

Fraternité des constables et agents de la paix de la STM

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM

Association des chefs d'opérations – Réseau des autobus

Association des chefs d'opérations – Réseau du métro

Association des contremaîtres

Association des cadres et des professionnels de la STM

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE



LES NOUVEAUX OUTILS ADOPTÉS PAR LA CLIENTÈLE

Le 10 novembre 2003, la STM déployait une nouvelle génération d'outils pour offrir à la clientèle une meilleure qualité d'information afin de l'aider à mieux planifier ses déplacements. Le numéro de téléphone unique STM-INFO permet d'obtenir un trajet, d'accéder aux objets trouvés et aux renseignements généraux et de formuler un commentaire. La ligne d'information automatisée AUTOBUS, qui a remplacé le système TELBUS, permet quant à elle d'accéder directement aux horaires d'autobus.

Un an après l'implantation, un sondage téléphonique réalisé auprès de 1 000 clients a permis de recueillir les perceptions, de vérifier le niveau d'utilisation des nouveaux outils et de mesurer le degré de satisfaction des clients. Le système téléphonique STM-INFO est surtout apprécié pour le détail, la précision et la rapidité de l'information qui y est fournie. Bien que certains menus soient moins consultés, tous sont perçus comme utiles ou très utiles.

De plus, 89 % des personnes sondées ont exprimé leur satisfaction concernant l'exactitude de l'information reçue et la qualité des messages enregistrés. En 2001, ce taux se situait à 67 %. Il faut dire que 99 % des clients qui composent AUTOBUS obtiennent une ligne à la première tentative alors que seulement 50 % avaient cette chance avec l'ancien système.



MÉTRO DEMEURE EXCLUSIF

En août 2003, la Corporation Sun Media inc. avait porté en appel la décision rendue par la Cour supérieure sur l'exclusivité accordée par la STM à Publications Métropolitaines inc., un partenariat regroupant Médias Transcontinental inc., Métro International S.A. et Gesca ltée, pour la distribution d'un quotidien gratuit dans le métro. Le 14 juillet 2004, c'est à l'unanimité que les trois juges de la Cour d'appel du Québec ont rejeté la demande de Sun Media. La décision du 8 août 2003 est donc maintenue et donne définitivement gain de cause à la STM et à Publications Métropolitaines.

Distribué gratuitement dans toutes les stations du métro de Montréal depuis mars 2001, le journal *Métro* ne cesse de gagner en popularité et est lu quotidiennement par plus de 260 500 personnes, une augmentation de 27 % comparativement à 2003. La STM y dispose à chaque jour de la page *Info STM*, un excellent moyen d'informer la clientèle et de faire la promotion de ses services.

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE EN CHIFFRES

Journal Métro

250 pages *Info STM* ont été produites avec un taux de satisfaction moyen de 85 %.

Site Internet

8 445 353 visiteurs (en 2003 : 7 242 964)

AUTOBUS

10 710 330 appels, soit une moyenne de **29 683** appels par jour.

STM-INFO


480 105 appels, dont **123 275** ont été transférés à AUTOBUS et sont comptabilisés dans le total.

Planibus

5 200 000, soit **1 300 000** distribués quatre fois au cours de l'année.

Infobus

18 000, soit 4 500 horaires installés aux arrêts stratégiques quatre fois au cours de l'année.



- INFORMATION TRAJETS • RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
- COMMENTAIRES • OBJETS TROUVÉS • ÉVÈNEMENTS

STM-INFO 786-4636

- HORAIRES D'AUTOBUS

AUTOBUS 288-6287

Site Web : www.stm.info

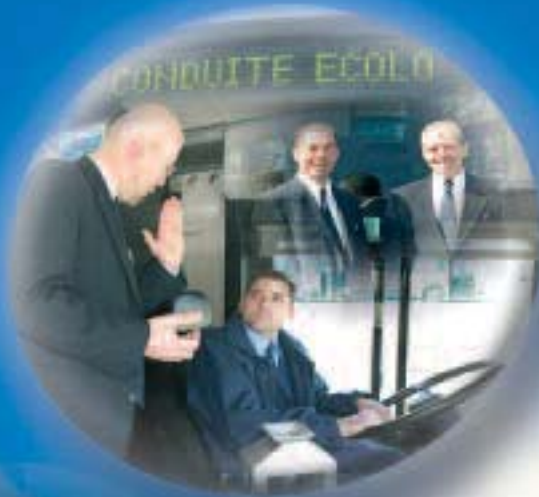
Relations avec les médias

68 communiqués de presse ont été émis;
11 conférences de presse ont été tenues et plus de **1 270** entrevues ont été accordées.

Commentaires et plaintes :

	2002	2003	2004
	19 579	21 862	17 600

UNE ENTREPRISE QUI S'INVESTIT DANS LA VIE MONTRÉALAISE



DANS LES MANIFESTATIONS SPORTIVES

Le Grand prix du Canada et le Molson Indy

Le samedi et le dimanche de la fin de semaine du Grand Prix du Canada, le métro a assuré 295 692 déplacements sur la ligne jaune. Quoique nettement inférieur à l'achalandage des années antérieures (427 956 en 2003), un tel nombre de déplacements sur une si courte période nécessite la mise en place d'une logistique qui doit rouler au quart de tour. Encore une fois, les employés de la STM ont prouvé qu'ils possédaient l'expertise pour répondre à la demande lors de la tenue de tels événements. Et ils ont répété l'exploit lors de la tenue du Molson Indy alors que 168 564 déplacements étaient enregistrés sur la ligne jaune le samedi et le dimanche.

Les Alouettes de Montréal

Cette année encore, la STM a poursuivi son partenariat avec les Alouettes de Montréal en offrant un service de navette gratuit pour transporter les amateurs de football jusqu'au stade Percival-Molson. Les soirs de match, plus de 6 500 personnes profitent de ce service offert depuis les stations de métro Bonaventure, Square-Victoria et McGill.

Le Défi sportif

Quelque 2 500 athlètes ont pris part à la 21^e édition du Défi sportif du 28 avril au 2 mai, un événement qui permet aux personnes ayant une déficience auditive, visuelle, physique, psychique ou intellectuelle de participer à des compétitions sportives. Ils ont encore une fois pu compter sur la STM pour assurer leurs déplacements car cette dernière fournissait un service de navette pour les transporter entre les trois sites de compétitions, les lieux d'hébergement et l'aéroport.

DANS LES ACTIVITÉS CULTURELLES

La Journée des musées montréalais

D'année en année, la Journée des musées montréalais attire de plus en plus de visiteurs. Les organisateurs rapportent 120 000 entrées dans les différentes institutions participantes lors de la journée 2004, ce qui constitue un important dépassement de l'achalandage de l'année précédente, qui se chiffrait à 95 000. Le service de navettes mis en place par la STM n'est certes pas étranger à ce succès puisqu'on estime que plus de la moitié des participants l'utilisent pour se rendre dans les différents lieux.

Une toute nouvelle Carte musées

La Société des directeurs des musées montréalais introduisait d'ailleurs, quelques jours avant cette journée, la nouvelle Carte musées Montréal, un forfait donnant accès pendant trois jours consécutifs à 30 musées et attraits majeurs de Montréal. Cette carte est assortie d'une Carte touristique de la STM qui donne droit à un nombre illimité de déplacements en métro et en autobus durant trois jours consécutifs. À l'instar d'autres grandes villes dans le monde, Montréal et trente institutions muséales peuvent maintenant compter sur un produit qui favorise à la fois le développement touristique culturel et l'utilisation du transport en commun.

De la poésie dans les autobus

Pendant un mois, de la fin d'avril à la fin de mai, la poésie a pris l'autobus à Montréal. En effet, la Fondation Métropolis bleu, en collaboration avec le Conseil des arts de Montréal et la STM, a présenté *Poésie en mouvement/Poetry in motion*, un événement culturel qui soulignait le mois national de la poésie. Les poèmes de 20 auteurs, francophones et anglophones, ont alors sillonné la ville à bord de 800 autobus de la STM.



Ars Natura

Le 11 mars, l'œuvre numérique et interactive *Ars Natura* était inaugurée dans la rotonde de la station de métro Square-Victoria. Conçue et réalisée par la Société des arts technologiques et les institutions scientifiques, cette installation novatrice met à profit la magie des arts et de la technologie pour offrir aux passants un avant-goût du Biodôme, de l'Insectarium, du Jardin botanique et du Planétarium de Montréal. Grâce à des équipements de projection sophistiqués, de superbes images des quatre institutions sont projetées sur un vaste écran panoramique circulaire. Sous cet écran, une borne interactive offre un supplément d'images et d'information. Une trame sonore d'ambiance dispensant des sons de la nature, des chants d'oiseaux et des cris d'animaux, stimule aussi l'imaginaire, donnant envie de se rendre sur les lieux évoqués. La STM s'est associée à cette installation en offrant gratuitement l'espace de la rotonde de la station Square-Victoria où circulent chaque jour plus de 15 000 personnes.

Circuits culturels accessibles

Pour un grand nombre de personnes handicapées, l'intégration sociale passe par une participation active à la vie culturelle. Depuis 25 ans, Kéroul travaille en concertation avec les différents intervenants des secteurs privé et public afin d'accroître l'accessibilité des infrastructures touristiques et culturelles ainsi que la qualité de l'accueil offert à ces personnes.

Les 25 et 26 septembre, cinq organismes et diffuseurs culturels ont ouvert leurs portes et accueilli les participants avec des limitations fonctionnelles en leur faisant découvrir l'envers du décor. Les nombreux artistes, artisans et membres du personnel de l'Atelier lyrique de l'Opéra de Montréal, de l'Orchestre symphonique de Montréal, de la TOHU – Cité des arts du cirque, du Théâtre du Nouveau Monde et de la Place des Arts ont partagé avec beaucoup de bonheur leur passion pour leur métier. Ces deux journées de culture accessible aux personnes à capacité physique restreinte ont été rendues possibles grâce à la

collaboration de la STM. Des véhicules adaptés, mis à la disposition de Kéroul, ont en effet assuré gratuitement le transport des participants à ces circuits culturels.

AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS

Consultation publique sur la diversité ethnique

Le 25 novembre, le Comité de service à la clientèle a tenu une consultation publique sur la diversité ethnique. Cette rencontre avait pour but de permettre aux dirigeants de l'entreprise de prendre le pouls de la population sur cette question. Actuellement, 10 % des employés de la STM proviennent des 26 communautés du Grand Montréal et l'objectif est de porter à 25 % le nombre d'employés en provenant. Différents moyens ont déjà été mis de l'avant pour encourager les membres de ces communautés à postuler un emploi à la STM parmi lesquels on retrouve le tirage de bourses pour financer les cours des nouveaux chauffeurs, des visites dans diverses communautés, des stages pour les étudiants et la présence active de l'entreprise aux salons de l'emploi.

On a aussi abordé le travail des agents de surveillance et les différents partenariats mis en place avec les communautés, les écoles et les organismes de l'île de Montréal. Quoique la rencontre portait principalement sur la diversité ethnique au sein du personnel de l'entreprise, des sujets tels la propreté des stations de métro et la courtoisie du personnel ont aussi fait l'objet de discussions. Mme Brenda Paris, représentante des usagers du transport en commun au conseil d'administration et présidente du sous-comité sur la diversité ethnique, s'est engagée à étudier l'ensemble des commentaires reçus et le directeur général, M. Pierre Vandelac, a précisé que la courtoisie du personnel représentait une priorité pour l'année 2005.

DANS LES CAUSES HUMANITAIRES

Des employés et des retraités généreux

Pour une neuvième année consécutive, les employés et les retraités ont fait preuve d'une grande générosité lors de la Collecte de fonds annuelle qui s'est déroulée du 1^{er} au 30 novembre. En effet, alors que l'objectif avait été fixé à 425 000 \$, c'est une somme de 453 899,13 \$ qui a été remise aux quatre organismes au profit desquels s'est tenue cette collecte. Cette somme a été partagée de la façon suivante : 96 777,17 \$ à Centraide du Grand Montréal; 77 257,90 \$ à la Croix-Rouge canadienne, division du Québec; 66 934,87 \$ à Partenairesanté-Québec et 212 929,19 \$ au Réchaud Bus.



Les clients font aussi leur part

La clientèle a fait preuve de générosité lors de la septième édition des *Bonnes œuvres des employés* qui s'est déroulée les 25, 26 et 27 novembre. À cette occasion, des bénévoles de l'entreprise ont amassé des fonds dans certaines stations de métro afin de venir en aide à des familles dans le besoin. Cette collecte a permis de récolter 60 804,18 \$ auprès des clients.

À cette somme se sont ajoutés les 9 944 \$ recueillis auprès des employés. C'est donc un total de 70 248,18 \$ qui a été consacré

à l'achat de denrées pour la confection de paniers de Noël remis à quelque 600 familles démunies de différents quartiers de Montréal.

Des employés et un client hors du commun

Le 29 juin, le directeur général, M. Pierre Vandelac, honorait des employés dans le cadre du programme de reconnaissance visant à souligner des actes méritoires. Sept employés ont alors pu témoigner de leur geste de civisme ou de bravoure et ont reçu un certificat de reconnaissance. Il s'agit de Mmes Guylaine Lapointe et Véronique Mageren, agentes de surveil-



lance, qui ont sauvé une dame lors d'une tentative de suicide; de M. Sonny Thériault, chauffeur d'autobus, qui a porté secours à un jeune garçon victime d'un grave accident; de M. Michel Legault, chauffeur d'autobus, dont la perspicacité a permis de ramener dans sa famille un jeune autiste en fugue; de M. Sergio De Cubellis, chauffeur d'autobus, qui a pris sous son aile une vieille dame confuse et trop peu vêtue pour le temps froid; de Mme Manon Rouleau, chauffeuse d'autobus, qui a convaincu une dame qui semblait malade de se rendre à l'hôpital où elle a finalement subi une intervention d'urgence; de M. Jean Tellier, chauffeur au Transport adapté, qui s'est porté au secours des victimes d'un accident de la circulation impliquant trois véhicules.

Le directeur général a profité de cette occasion pour remettre un certificat de mérite et

d'altruisme à un client du transport en commun, M. Simon Berlinguet, qui, à la station de métro Radisson, a sauvé la vie d'un homme en détresse cardiovasculaire en lui prodiguant les premiers soins jusqu'à l'arrivée des ambulanciers. Bien qu'il ne soit pas un employé de la STM, la direction a jugé que son geste méritait une reconnaissance publique.

EN ÉTANT DE LA FÊTE

La fête des Neiges

Pour une troisième année consécutive, la STM a agi à titre de transporteur officiel de la fête des Neiges en offrant un service gratuit de navette et de transport adapté entre le stationnement de l'île Notre-Dame et le site des activités. Pendant les trois

fins de semaine qu'a duré cette célébration de l'hiver, près de 200 000 personnes ont visité le site au parc Jean-Drapeau.

La Fête des enfants de Montréal

Lors de La Fête des enfants de Montréal, les 14 et 15 août, de nombreuses familles ont profité du laissez-passer spécial de la STM pour se rendre gratuitement au parc Maisonneuve. Un service de navette a de

plus été mis en place afin d'emmener les participants de la station de métro au site de la fête. Des représentants de l'entreprise étaient sur place pour distribuer autocollants, livres à colorier et maquettes d'autobus et notre mascotte, Urbain, a encore une fois séduit les jeunes. Les organisateurs ont dénombré 255 000 participants à cette sixième édition de la Fête des enfants de Montréal.

En ville, sans ma voiture

Le 22 septembre, la STM s'est jointe à l'Agence métropolitaine de transport (AMT) pour célébrer la journée *En ville, sans ma voiture*. Elle a profité de l'occasion pour lancer sa nouvelle signature promotionnelle, *Le transport en commun... naturellement*. Un autobus maquillé était sur place, rue Sainte-Catherine, et a servi de stand d'information à l'équipe qui a assuré l'animation. La mascotte Urbain



était aussi de la fête et a distribué des cahiers à colorier et des autocollants aux nombreux enfants qui ont assisté à cette journée. Dans le cadre du concours *Le transport en commun... naturellement*, une personne s'est méritée un abonnement annuel à la carte CAM (une valeur de plus de 708 \$) tandis que neuf autres ont gagné une carte CAM du mois d'octobre (valeur de 59 \$ chacune).



S'INVESTIR ET... GAGNER



LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ RÉCOMPENSÉ

La ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Mme Michelle Courchesne, a dévoilé le 14 juin les lauréats de la sixième édition des Prix québécois de la citoyenneté, qui visent à récompenser des personnes, des organismes ainsi que des entreprises publiques et privées pour leur contribution exceptionnelle au renforcement de la vie démocratique et de l'exercice de la citoyenneté au Québec. Lors de cette cérémonie, la STM a reçu le Prix Maurice-Pollack pour l'accès à l'égalité en emploi, la gestion de la diversité et l'adaptation des services dans la catégorie « Entreprises publiques et entreprises privées à but lucratif ».

Depuis 1987, la STM dispose d'un plan d'accès à l'égalité visant l'embauche de femmes et de personnes provenant des minorités visibles et culturelles pour les postes de chauffeur d'autobus, de préposé à l'entretien et d'agent de surveillance. En 2001, une loi a rendu obligatoire ce genre de démarche pour l'ensemble des entreprises québécoises.

LA STM S'ILLUSTRE AU GALA COMPÉTENCES SANS FRONTIÈRES

Dans le cadre du concours *Compétences sans frontières*, visant à souligner la contribution d'organismes qui soutiennent l'intégration de nouveaux arrivants, la CDEC Ahuntsic/Cartierville a rendu hommage à la STM lors d'un gala tenu le 25 novembre. Deux projets de l'entreprise ont séduit les membres du comité de sélection : le programme d'accompagnement des femmes immigrantes dans les démarches du concours public de chauffeur d'autobus et le programme de formation sur mesure pour les nouveaux arrivants débouchant sur un emploi de préposé à l'entretien.

LA STM À L'HONNEUR LORS DU CONGRÈS ANNUEL DE L'ACTU

La STM était à l'honneur lors du congrès annuel de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) tenu du 12 au 16 juin à Saint-Jean (Terre-Neuve). En effet, M. Robert Olivier, directeur exécutif – Planification et soutien à l'exploitation, a été nommé président du conseil d'administration de l'association. Membre de l'ACTU depuis 1977 et ardent défenseur

des intérêts des sociétés de transport auprès des différents paliers de gouvernement, M. Olivier sera à la barre de l'ACTU pour un an et son mandat est renouvelable. Il représentera l'association et l'industrie à l'échelle nationale.

Lors de ce même congrès, la STM a reçu le Prix reconnaissance de l'ACTU dans la catégorie « Rendement supérieur – Réalisation exceptionnelle » pour son programme de valorisation des œuvres d'art du métro de Montréal. Les membres du jury ont été séduits par la qualité des objets promotionnels présentés par la STM, notamment le coffret *L'art du métro*, qui contient quatorze cartes consacrées à autant d'œuvres marquantes de la galerie d'art du métro, ainsi que la brochure *Le métro de Montréal, notre fierté*. D'ailleurs, une section complète du site Web de l'entreprise est maintenant consacrée exclusivement aux œuvres d'art du métro de Montréal, considéré à juste titre comme l'une des plus grandes galeries d'art souterraines au monde.



PRIX D'EXCELLENCE À TROIS EMPLOYÉS

Le 10 novembre, dans le cadre du congrès de l'automne de l'ACTU, trois employés de la STM se sont mérités un Prix d'excellence pour leurs actes d'héroïsme au travail : le chauffeur Daniel Richer et



les agentes de surveillance Guylaine Lapointe et Véronique Mageren. Les Prix d'excellence sont décernés sur la recommandation d'employeurs pour souligner une contribution importante ou une réalisation exceptionnelle dans l'un des domaines suivants : acte d'héroïsme au travail, réalisation importante dans le cadre d'un projet spécial ou travail de bénévolat exceptionnel pour le compte de la société de transport urbain locale.

UN TIMBRE À L'EFFIGIE DU MÉTRO

Postes Canada a émis le 30 mars 2004 un jeu de quatre timbres ayant pour thème le transport urbain au Canada. L'émission de ces quatre vignettes coïncidait avec le 50^e anniversaire du premier métro au pays, inauguré à Toronto le 30 mars 1954.

Ces vignettes reproduisent fidèlement les trains, le nom des stations et le logo des sociétés de transport en commun de Toronto, Montréal, Calgary et Vancouver.

Chacun des quatre timbres comporte trois bandes : deux qui illustrent des trains en

mouvement et une autre qui montre un train stationnaire et le va-et-vient de passagers qui montent et descendent. Les concepteurs se sont rendus aux ateliers de chacune des sociétés de transport, où ils ont pris des photos des voitures, de profil et avec un éclairage similaire. L'impression de mouvement a ensuite été créée numériquement. Cette sensation de déplacement est renforcée par l'agencement des timbres, présentés sur quatre rangées formant des feuillets de 16 vignettes.

Ce timbre est le premier consacré exclusivement au métro de Montréal, mais il n'est pas le premier à aborder ce

thème. En effet, un des deux timbres émis en 1992 pour commémorer le 350^e anniversaire de Montréal montrait déjà quelques rames de métro circulant sous la ville.



ÉTATS FINANCIERS

Au 31 décembre 2004



RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

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

Nous avons vérifié le bilan de la Société de transport de Montréal au 31 décembre 2004, ainsi que les états des activités financières, des activités d'investissement, du déficit accumulé, des fonds réservés, de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme et de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2004 ainsi que des résultats de ses opérations et de l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec.



LE VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LA VILLE DE MONTRÉAL
Michel Doyon, CA

Montréal
Le 17 mars 2005



Raymond Chabot Grant Thornton, S.E.N.C.R.L.
Comptables agréés

Montréal
Le 17 mars 2005

ÉTAT DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	NOTE	BUDGET	2004	2003
Revenus				
Voyageurs	4	371 320	368 176	334 771
Contribution de la Ville de Montréal		263 000	263 000	263 000
Subventions du gouvernement du Québec	5	79 379	69 570	70 766
Contributions régionales	6	58 954	61 148	64 424
Contribution du gouvernement du Québec - Révision du cadre financier		20 363	—	—
Contribution du Réseau de transport de Longueuil	7	1 803	1 803	1 803
Autres revenus	8	16 515	17 302	16 858
		811 334	780 999	751 622
Revenus relatifs aux activités d'investissement provenant de tiers	11	54 033	60 752	3 472
Revenus de placements du fonds d'amortissement		5 161	5 949	6 468
		870 528	847 700	761 562
Dépenses				
Service autobus et métro		651 193	641 194	618 180
Service de transport adapté		30 708	32 058	29 836
Intérêts et frais de financement	9	46 994	36 093	35 658
Dépenses imprévues		5 204	—	36
Maintien des actifs		13 750	9 639	9 966
		747 849	718 984	693 676
Autres activités financières				
Remboursement de la dette à long terme	10	70 402	66 710	55 574
Transfert à l'état des activités d'investissement	11	56 009	70 586	7 943
		126 411	137 296	63 517
		874 260	856 280	757 193
Surplus (déficit) des activités financières avant affectations		(3 732)	(8 580)	4 369
Affectations				
Surplus accumulé de l'année précédente affecté à l'exercice en cours		—	3 138	12 815
Fonds réservés				
Contribution aux fonds d'amortissement et de roulement		(47 406)	(52 092)	(59 211)
Utilisation du fonds d'amortissement		51 138	51 223	42 330
		3 732	(869)	(16 881)
Surplus (déficit) de l'exercice		—	(6 311)	303
Engagements (note 23)				
Éventualités (note 25)				

ÉTAT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	NOTE	BUDGET	2004	2003
Sources de financement				
Emprunt à long terme émis		250 000	189 195	75 000
Transfert des activités financières	11	56 009	70 586	7 943
Fonds de roulement		—	2 630	—
		306 009	262 411	82 943
Dépenses d'investissement				
Immeubles		9 599	2 687	438
Réseau initial et prolongements du métro		3 547	14 123	44
Améliorations aux infrastructures du métro		37 531	12 002	9 515
Améliorations aux infrastructures locales		5 556	—	—
Matériel roulant - autobus		36 771	55 762	63 685
Matériel roulant - minibus		1 956	561	1 312
Matériel roulant - autres		2 473	8 362	1 470
Équipement de bureau et logiciels		12 644	11 105	7 387
Machinerie, outillage et équipement		6 209	10 986	808
Immobilisations en cours		234 966	70 653	35 967
Placement dans une société en commandite		—	999	—
		351 252	^(b) 187 240	120 626
Surfinancement (sous-financement) de l'exercice ^(a)		(45 243)	75 171	(37 683)

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

^(b) La Société s'est engagée pour un montant de 393,4 M\$ auprès de différents fournisseurs au 31 décembre 2004.

BILAN**AU 31 DÉCEMBRE 2004**

(en milliers de dollars)

	NOTE	2004	2003
ACTIF			
Actif à court terme			
Encaisse		8 611	4 912
Placements affectés au fonds d'amortissement	12	39 991	39 206
Contribution de la Ville de Montréal à recevoir		—	8 000
Subventions à recevoir	13	23 482	14 016
Contributions régionales à recevoir		28 538	29 765
Contribution du Réseau de transport de Longueuil à recevoir		902	901
Autres débiteurs	14	38 477	39 523
Stocks de fournitures et de pièces de rechange		20 998	15 300
Tranche exigible des créances à long terme	18	15 704	45 233
		176 703	196 856
Immobilisations	15	1 103 218	997 597
Frais reportés	16	3 597	4 796
Placements affectés au fonds d'amortissement	12	100 524	99 352
Placements à long terme	17	1 951	486
Créances à long terme	18	254 204	167 175
		1 640 197	1 466 262
PASSIF ET AVOIR			
Passif à court terme			
Emprunts temporaires	19	34 850	111 837
Créditeurs et frais courus	20	125 365	107 313
Versements exigibles sur la dette à long terme	21	75 732	134 515
		235 947	353 665
Dette à long terme	21	601 092	419 824
Subventions reportées	15	392 323	262 550
		1 229 362	1 036 039
Avoir			
Montants à pourvoir dans le futur	22	(19 393)	(21 347)
Surplus (déficit) accumulé		(6 311)	303
Fonds réservés		131 561	58 151
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme		304 978	393 116
		410 835	430 223
		1 640 197	1 466 262

ÉTAT DU DÉFICIT ACCUMULÉ

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	NOTE	2004	2003
Surplus au début de l'exercice		303	12 815
Redressement à l'exercice antérieur	2	2 835	—
		3 138	12 815
Affectation aux activités financières		(3 138)	(12 815)
Surplus (déficit) de l'exercice		(6 311)	303
Surplus (déficit) à la fin de l'exercice		(6 311)	303

ÉTAT DES FONDS RÉSERVÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

2004

	Solde au début	Contribution des activités financières	Utilisation aux activités financières	Contribution (utilisation) aux activités d'investissement	Solde à la fin
Fonds d'amortissement	141 850	^(a) 49 888	(51 223)	—	140 515
Fonds de roulement	2 446	2 204	—	(2 630)	2 020
Financement des projets en cours	(86 318)	—	—	75 171	(11 147)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	173	—	—	^(b) —	173
	58 151	52 092	(51 223)	72 541	131 561

2003

	Solde au début	Contribution des activités financières	Utilisation aux activités financières	Contribution (utilisation) aux activités d'investissement	Solde à la fin
Fonds d'amortissement	127 322	^(a) 56 858	(42 330)	—	141 850
Fonds de roulement	93	2 353	—	—	2 446
Financement des projets en cours	(48 774)	—	—	(37 544)	(86 318)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	312	—	—	^(b) (139)	173
	78 953	59 211	(42 330)	(37 683)	58 151

	2004	2003
^(a) Contribution au fonds d'amortissement	39 991	50 390
Contribution au fonds d'amortissement (annulation de refinancements en 2005)	3 948	—
Revenus de placements du fonds d'amortissement	5 949	6 468
	49 888	56 858
	2004	2003
^(b) Soldes disponibles à la suite de la fermeture de règlements d'emprunt	—	81
Utilisation de soldes disponibles pour fins de financement	—	(220)
	—	(139)

ÉTAT DE L'INVESTISSEMENT NET DANS LES ÉLÉMENTS D'ACTIF À LONG TERME

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Solde au début de l'exercice	<u>393 116</u>	<u>404 310</u>
Ajouter		
Acquisitions d'immobilisations	186 241	120 626
Émission de créances à long terme	97 794	37 367
Remboursement de la dette à long terme	66 710	55 574
Amortissement des subventions reportées	21 943	14 459
Acquisition de placement dans une société en commandite	999	—
	<u>373 687</u>	<u>228 026</u>
Déduire		
Amortissement des immobilisations	79 034	74 521
Disposition d'immobilisations	1 586	—
Réduction des créances à long terme	40 294	39 971
Émission de dettes à long terme activités d'investissement	189 195	75 000
Subventions reportées	151 716	49 728
	<u>461 825</u>	<u>239 220</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>304 978</u>	<u>393 116</u>

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Activités de fonctionnement		
Surplus (déficit) de l'exercice	(6 311)	303
Éléments n'impliquant aucun mouvement de liquidités		
Affectation du surplus de l'exercice précédent	(3 138)	(12 815)
Quote-part du bénéfice (de la perte) de la société en commandite	(967)	19
Amortissement des frais reportés	1 199	1 199
Virement au fonds de roulement	2 204	2 353
	<u>(7 013)</u>	<u>(8 941)</u>
Éléments n'affectant pas le fonctionnement		
Transfert à l'état des activités d'investissement	9 834	4 471
Remboursement de la dette à long terme	15 487	13 244
Contribution au fonds d'amortissement	43 939	50 390
	<u>62 247</u>	<u>59 164</u>
Variation nette des éléments hors caisse		
Subventions et contributions à recevoir	(240)	(20 376)
Autres débiteurs	1 046	(10 228)
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	(2 863)	(2 051)
Créditeurs et frais courus	18 052	11 946
Montants à pourvoir dans le futur	1 954	2 662
Liquidités provenant des activités de fonctionnement	<u>80 196</u>	<u>41 117</u>
Activités d'investissement		
Acquisitions de placements affectés	(1 172)	(4 938)
Acquisitions de placement à long terme	(498)	(505)
Acquisitions d'immobilisations	(186 241)	(120 626)
Liquidités utilisées des activités d'investissement	<u>(187 911)</u>	<u>(126 069)</u>
Activités de financement		
Émission de dette à long terme	189 195	75 000
Remboursement de la dette à long terme	(66 710)	(55 574)
Dépenses en immobilisations financées par un tiers	60 752	3 472
Revenus de placements du fonds d'amortissement	5 949	6 468
Liquidités provenant des activités de financement	<u>189 186</u>	<u>29 366</u>
Augmentation (diminution) des liquidités	81 471	(55 586)
Situation des liquidités au début	(67 719)	(12 133)
Situation des liquidités à la fin	<u>13 752</u>	<u>(67 719)</u>

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

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2004

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

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

2. MODIFICATION DE CONVENTION COMPTABLE

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Société comptabilise les pièces fabriquées à l'interne à titre de pièces de rechange et les impute à titre de dépenses au fur et à mesure de leur utilisation.

Auparavant, toutes les pièces fabriquées à l'interne étaient comptabilisées à titre de dépenses, peu importe si elles étaient utilisées ou non. Cette modification de convention comptable a été comptabilisée à titre de redressement cumulatif au surplus pour un montant de 2,8 M\$. Par conséquent, les données de l'exercice précédent n'ont pas été redressées.

3. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Principes comptables

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

États financiers cumulés

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

Estimations comptables

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

Données budgétaires

Les données budgétaires relatives aux activités financières reflètent le budget 2004 adopté par le conseil d'administration de la Société en novembre 2003 et par le conseil municipal de la Ville de Montréal en décembre 2003. Les données budgétaires relatives aux activités d'investissement proviennent du programme triennal d'immobilisations 2004-2005-2006 adopté également par le conseil d'administration de la Société en novembre 2003 ainsi que par le conseil municipal de la Ville de Montréal en décembre 2003.

Revenus et dépenses

La Société utilise la méthode de la comptabilité d'exercice selon laquelle les revenus et les dépenses sont comptabilisés de façon brute à l'exercice au cours duquel ont lieu les transactions ou les faits. Les dépenses liées aux Régimes de retraite de employés, quant à elles, sont enregistrées sur base de caisse. Les ententes de retraite en sus des obligations des Régimes de retraite ne sont pas capitalisées. Une provision déterminée avec l'aide d'actuaire est enregistrée afin de couvrir la valeur des services accumulés.

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

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

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

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

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

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

Stocks de fournitures et de pièces de rechange

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

Placements à long terme

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

Fonds réservés

Fonds d'amortissement

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

Fonds de roulement

Le fonds de roulement dont la limite a été établie à 7,0 M\$ sert à l'acquisition de dépenses en immobilisations. Les sommes utilisées devront être remboursées sur une période maximale de 5 ans.

Immobilisations

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

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

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

Les subventions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rattachent. Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service, sans égard à la date de fermeture du règlement d'emprunt pour autant qu'elles sont financées par dette à long terme ou par subvention au comptant.

Dépréciation des actifs à long terme

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Société a adopté les nouvelles recommandations de l'ICCA concernant la dépréciation des actifs à long terme. Cette norme indique qu'un actif à long terme doit être soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Conformément à la norme, la Société procède à un test de recouvrabilité de ses actifs à long terme selon la méthode des flux de trésorerie futurs non actualisés. S'il est jugé que la valeur comptable des actifs à long terme n'est pas recouvrable, une dévaluation correspondant à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur sera inscrite avec une dépense correspondante à l'état des activités financières.

Imputation du montant à pourvoir dans le futur aux activités financières

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

4. REVENUS-VOYAGEURS

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Service autobus et métro	344 436	340 268	308 403
Service de transport adapté	1 528	1 380	1 352
Revenus régionaux ^(a)	25 356	26 528	25 016
	<u>371 320</u>	<u>368 176</u>	<u>334 771</u>

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

5. Subventions du gouvernement du Québec

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Immobilisations ^(a)	54 758	45 689	48 337
Service de transport adapté ^(b)	24 621	23 803	22 429
Autres	—	78	—
	<u>79 379</u>	<u>69 570</u>	<u>70 766</u>

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

En vertu du programme d'aide au transport en commun du gouvernement du Québec et d'ententes particulières, la Société est éligible à des subventions relatives aux dépenses admissibles (achat d'autobus, construction d'immeubles, rénovation des stations de métro, rénovation de voitures de métro et autres dépenses précises) qu'elle a encourues au cours de l'exercice 2004 à des taux variant de 50 % à 75 %.

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

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

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

6. CONTRIBUTIONS RÉGIONALES

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Reliée aux déplacements sur le réseau du métro ^(a)	43 950	43 480	46 842
Reliée aux déplacements sur les lignes d'autobus métropolitaines ^(a)	6 394	6 226	6 976
Reliée aux équipements et infrastructures ^(b)	1 322	1 414	1 446
Partage du surplus de l'Agence métropolitaine de transport ^(c)	—	2 405	—
	51 666	53 525	55 264
Financement de la dette - trains de banlieue ^(d)	7 288	7 623	9 160
	58 954	61 148	64 424

^(a) Autobus et métro :

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

^(b) Équipements et infrastructures régionaux :

L'Agence doit acquérir de la Société les équipements et les infrastructures nécessaires au réseau de transport métropolitain par autobus. Au 31 décembre 2004, le contrat précisant la date et les modalités de transfert de ces actifs n'est pas signé. Malgré ce transfert de propriété éventuel, la Société demeure responsable du service de la dette afférent au financement de ces biens. Cependant, l'Agence rembourse à la Société les coûts d'exploitation de ceux-ci et le service de la dette, déduction faite de toute subvention gouvernementale.

^(c) Partage du surplus de l'Agence métropolitaine de transport :

Le surplus de l'Agence a été distribué au prorata de chacune des autorités organisatrices de transport en fonction des montants d'aide métropolitaine autobus et métro ainsi que de l'aide aux tarifs réduits attribués en 2004.

^(d) Trains de banlieue :

Depuis le 1^{er} janvier 1996, l'Agence succède aux droits et obligations de la Société à l'égard du réseau de trains de banlieue.

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

7. CONTRIBUTION DU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

Le 24 mars 2004, le gouvernement du Québec a adopté le décret 285-2004 concernant l'établissement des conditions d'exploitation de la ligne de métro reliant les territoires de la Société de transport de Montréal et du Réseau de transport de Longueuil. La contribution du Réseau de transport de Longueuil est fixée à 1,8 M\$ pour l'exercice financier 2004.

8. AUTRES REVENUS

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Publicité	9 885	9 916	8 971
Location	3 283	1 795	3 493
Activités accessoires ^(a)	—	469	112
Quote-part du bénéfice (de la perte) de la société en commandite	—	967	(19)
Autres	3 347	4 155	4 301
	<u>16 515</u>	<u>17 302</u>	<u>16 858</u>

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
^(a) Activités accessoires			
Prolongement du métro			
Revenus	—	11 289	5 911
Dépenses	—	(11 109)	(5 911)
	<u>—</u>	<u>180</u>	<u>—</u>
Autres projets			
Revenus	—	1 356	1 066
Dépenses	—	(1 067)	(954)
	<u>—</u>	<u>289</u>	<u>112</u>
Surplus	<u>—</u>	<u>469</u>	<u>112</u>

9. INTÉRÊTS ET FRAIS DE FINANCEMENT

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Intérêts sur la dette à long terme	45 694	35 690	34 680
Frais de financement			
à court terme	2 339	2 006	2 364
attribués aux règlements d'emprunt	(1 039)	(1 603)	(1 386)
	<u>1 300</u>	<u>403</u>	<u>978</u>
	<u>46 994</u>	<u>36 093</u>	<u>35 658</u>

10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Remboursement en capital			
à même les activités financières	19 264	15 487	13 244
à même le fonds d'amortissement	51 138	51 223	42 330
	<u>70 402</u>	<u>66 710</u>	<u>55 574</u>

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

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Dépenses en immobilisations financées par un tiers			
Programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro ^(a)	53 943	59 352	—
Remplacement d'un système d'exploitation	90	1 017	3 378
Disposition d'autobus	—	342	50
Transfert des actifs du métro selon les exigences légales	—	41	44
	<u>54 033</u>	<u>60 752</u>	<u>3 472</u>
Dépenses en immobilisations et placement financés à même les revenus			
Service autobus et métro	250	8 886	3 078
Service de transport adapté	1 476	99	1 312
Maintien des actifs	250	849	81
	<u>1 976</u>	<u>9 834</u>	<u>4 471</u>
	<u>56 009</u>	<u>70 586</u>	<u>7 943</u>

^(a) En vertu du décret 737-2002 et l'entente no 527001 du 16 juillet 2004 portant sur l'aide financière pour la première phase du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro, le gouvernement fédéral verse une contribution au comptant de 33,33 % des dépenses admissibles au « Programme TICQ 2000 » alors que l'Agence métropolitaine de transport verse une contribution au comptant de 12,5 %. La contribution du gouvernement du Québec a été fixée à 41,67 % et elle est versée sous la forme d'une subvention du service de dette.

12. PLACEMENTS AFFECTÉS AU FONDS D'AMORTISSEMENT

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Encaisse	929	29 792
Obligations et coupons d'obligations, au coût non amorti (valeur marchande 140 438 \$, 109 967 \$ en 2003)	138 004	107 404
Intérêts à recevoir	1 582	1 362
	<u>140 515</u>	<u>138 558</u>
Portion à court terme	(39 991)	(39 206)
	<u>100 524</u>	<u>99 352</u>

13. SUBVENTIONS À RECEVOIR

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Gouvernement du Québec		
Immobilisations	3 000	4 482
Service de transport adapté	6 642	6 070
Autres	1 153	2 432
	<u>10 795</u>	<u>12 984</u>
Gouvernement du Canada		
Immobilisations	9 500	1 032
Agence métropolitaine de transport		
Immobilisations	3 187	—
	<u>23 482</u>	<u>14 016</u>

14. AUTRES DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Revenus régionaux à recevoir	12 003	11 013
Versements pour accidents de travail à récupérer	729	613
Réclamations de taxes aux gouvernements	3 911	1 135
Comptes-clients généraux	14 052	12 847
Dépôt pour l'achat d'autobus	4 892	10 043
Autres	2 890	3 872
	<u>38 477</u>	<u>39 523</u>

15. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	2004			2003
	Coût	Amortissement	Valeur nette	Valeur nette
Terrains	7 352	6 021	1 331	1 402
Immeubles	146 783	66 239	80 544	81 006
Réseau initial et prolongements du métro	1 450 752	1 198 427	252 325	255 122
Améliorations aux infrastructures du métro	212 857	49 388	163 469	157 770
Infrastructures locales	11 702	2 668	9 034	9 365
Infrastructures régionales	11 499	6 715	4 784	5 380
Matériel roulant - autobus	582 574	253 721	328 853	309 063
Matériel roulant - minibus	8 304	6 720	1 584	2 593
Matériel roulant - autres	38 159	23 394	14 765	9 313
Améliorations locatives	7 170	5 480	1 690	2 173
Équipement de bureau et logiciels	77 052	43 260	33 792	29 975
Machinerie, outillage et équipement	69 793	34 417	35 376	29 417
Immobilisations en cours	175 671	—	175 671	105 018
	<u>2 799 668</u>	<u>1 696 450</u>	<u>1 103 218</u>	<u>997 597</u>

	2004			2003
	Solde du début	Variation	Solde de fin	Solde de fin
Subventions reportées	<u>262 550</u>	<u>129 773</u>	<u>392 323</u>	<u>262 550</u>

16. FRAIS REPORTÉS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Licences informatiques	<u>3 597</u>	<u>4 796</u>

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

17. PLACEMENTS À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Participation - société en commandite, à la valeur de consolidation	1 946	481
Autre	5	5
	<u>1 951</u>	<u>486</u>

18. CRÉANCES À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Montant à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme (note 21)		
Gouvernement du Québec	256 590	193 548
Agence métropolitaine de transport	13 318	18 860
	<u>269 908</u>	<u>212 408</u>
Tranche exigible des créances à long terme	(15 704)	(45 233)
	<u>254 204</u>	<u>167 175</u>

19. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société dispose d'une autorisation d'emprunt pour ses dépenses d'exploitation courantes et celles effectuées en vertu d'un règlement d'emprunt jusqu'à concurrence de 200 M\$. Cette somme peut être empruntée, en tout ou en partie, au moyen de billets, acceptations bancaires ou autres titres pouvant être négociés auprès des banques à charte ou sur le marché libre des emprunts à court terme, à un taux n'excédant pas le taux préférentiel des banques à charte. Le terme de remboursement de chacun des billets, acceptations bancaires ou autres titres ne doit pas excéder un an, à compter de leur date d'émission. Au 31 décembre 2004, le taux moyen sur les emprunts temporaires était de 2,56 %.

La Société dispose également d'une marge de crédit avec privilège d'utilisation sous forme de billets à demande de 40 M\$ (incluse dans le pouvoir d'emprunt temporaire de 200 M\$). Le taux d'intérêt accordé sur cette marge de crédit est le taux de base de l'institution bancaire calculé au jour le jour et payable le dernier jour de chaque mois. Le taux moyen pour l'exercice financier 2004 s'est élevé à 4,50 %.

20. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Fournisseurs et frais courus	34 501	23 105
Salaires et charges sociales	33 530	30 133
Congés de maladie à payer	7 626	8 349
Vacances à payer	24 270	23 306
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	1 205	1 137
Intérêts courus	8 359	7 716
Autres	15 874	13 567
	<u>125 365</u>	<u>107 313</u>

21. DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Obligations et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt variant de 2,40 % à 9,10 % (3,55 % à 9,60 % en 2003) échéant de février 2005 à octobre 2014	676 824	554 339
Versements exigibles sur la dette à long terme	(75 732)	(134 515)
	<u>601 092</u>	<u>419 824</u>

La dette à long terme est constituée d'obligations et d'emprunts bancaires qui sont des obligations directes et générales de la Ville de Montréal. La Ville de Montréal s'est portée garante, sans réserve, de la dette à long terme contractée par la Société.

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

2005	75 732
2006	108 671
2007	78 000
2008	42 068
2009	80 255
2010 et suivants	292 098
Total des paiements minimums exigibles	<u>676 824</u>

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

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Montants accumulés au fonds d'amortissement	140 515	141 850
Montants à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme		
De la Ville de Montréal	266 401	200 081
Du gouvernement du Québec	256 590	193 548
De l'Agence métropolitaine de transport	13 318	18 860
	<u>536 309</u>	<u>412 489</u>
	<u>676 824</u>	<u>554 339</u>

22. MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Bénéfices de vacances	(12 892)	(13 867)
Congés de maladie	(6 501)	(7 480)
	<u>(19 393)</u>	<u>(21 347)</u>

La variation de 2,0 M\$ entre les 31 décembre 2003 et 2004 a été imputée à l'état des activités financières.

23. ENGAGEMENTS

a) Baux à long terme

La Société s'est engagée à verser une somme de 88,2 M\$ pour des locaux, en vertu de baux à long terme échéant du 30 septembre 2005 au 31 juillet 2023. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 1,7 M\$ en 2005, 4,5 M\$ en 2006, 4,8 M\$ en 2007, 4,9 M\$ en 2008 et 5,1 M\$ en 2009.

b) Contrat d'impartition de la centrale informatique

La Société s'est engagée à verser une somme totale de 3,8 M\$ pour les années 2005 à 2008 pour l'impartition de sa centrale informatique. Les versements à venir s'élèvent à 1,2 M\$ pour les années 2005 à 2007 et 0,2 M\$ en 2008.

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

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

La Société s'est engagée à verser un montant maximum de 10,8 M\$ pour les années 2005 à 2012. Les deux principaux volets de ce contrat sont composés du système téléphonique corporatif au montant de 9,2 M\$ et des services d'accès Internet au montant de 1,4 M\$. Le solde résiduel de 0,2 M\$ vise différents projets d'exploitation.

Les versements à venir s'échelonnent comme suit : 1,4 M\$ en 2005, et 1,3 M\$ pour les années 2006 à 2012.

d) Contrat d'approvisionnement en pièces d'autobus

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

Ces contrats s'échelonnent sur des périodes de trois à cinq ans, soit de 2002 à 2007. Au 31 décembre 2004, la valeur totale de ces contrats pour l'ensemble des sociétés est de 17,7 M\$. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal est de 9,2 M\$, soit 5,8 M\$ pour 2005 et 1,7 M\$ pour les années 2006 et 2007.

Inversement, la Société a mandaté deux sociétés de transport du Québec pour procéder à des achats unifiés de pièces d'autobus urbains. Ces contrats totalisant 12,0 M\$ s'échelonnent sur des périodes de trois à quatre ans soit de 2004 à 2008. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal est de 3,5 M\$ en 2005, 4,2 M\$ en 2006, 3,6 M\$ en 2007 et 0,7 M\$ en 2008.

e) Contrat d'acquisition d'autobus urbains

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

Le contrat s'échelonne de 2003 à 2007 et vise l'acquisition d'autobus à plancher surbaissé pour l'ensemble des sociétés. En vertu de ce contrat, les sociétés ont la possibilité de diminuer les quantités commandées de 10 % ou de les augmenter de 20 %. Ce contrat prévoit également une clause d'indexation en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice des prix de l'industrie ainsi que sur la variation du taux de change américain (US) et du taux de change européen (EURO) pour la portion du coût d'un autobus à contenu américain et européen. À titre indicatif, le contenu américain représente 29 % du coût de base alors que le contenu européen en représente 9 %. Au cours de l'exercice 2003, les acquisitions d'autobus ont été revues à la baisse pour l'ensemble des sociétés et se chiffrent à 773 autobus au coût total approximatif de 353,3 M\$.

La portion révisée attribuable à la Société comporte 344 autobus pour un montant total estimé de 156,5 M\$ (incluant les livraisons 2003 et 2004 qui se sont chiffrées à 18,0 M\$ et 45,8 M\$ respectivement). Selon le plan de livraison des autobus, les livraisons 2005 s'élèveront à 21,5 M\$, celles de 2006 à 35,1 M\$ et celles de 2007 à 36,1 M\$.

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

La Société a signé un contrat avec une firme d'ingénieurs pour un montant approximatif de 62,7 M\$ pour les exercices 2001 à 2005 afin d'établir et opérer un bureau de projets responsable de la réalisation du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro. Au 31 décembre 2004, il restait environ 7,3 M\$ de dépenses à encourir d'ici 2005.

g) Devises étrangères

La Société s'est engagée, auprès d'une institution bancaire, à acheter 3,3 M\$ US le 1^{er} septembre 2005 au taux de 1,3693, soit 4,5 M\$ CAN et 8,3 M\$ US le 15 décembre 2005 au taux de 1,3723, soit 11,4 M\$ CAN pour couvrir les besoins en devises dans le cadre des contrats octroyés pour le projet « Vente et perception ».

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

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

En tant que mandataire de six autorités organisatrices de transport (AOT), la Société a octroyé un premier contrat au montant total de 78,5 M\$, dont 61,0 M\$ pour la Société. Ce contrat couvre le remplacement du système centralisé et des équipements afférents, l'acquisition des cartes à puce (qui seront l'équivalent des titres de transport avec le nouveau système) ainsi que l'entretien des logiciels et des équipements. La portion relative aux frais d'entretien des logiciels et des équipements, qui est entièrement à la charge de la Société, représente 10,7 M\$. Les versements annuels, au montant de 2,1 M\$, s'échelonnent de 2006 à 2010.

En tant que mandataire d'une autre AOT, la Société a octroyé un deuxième contrat au montant total de 47,5 M\$, dont 42,2 M\$ pour la Société. Ce contrat inclut le remplacement des boîtes de perception dans les autobus, ainsi que l'entretien des logiciels et équipements afférents. La portion relative aux frais d'entretien des logiciels et des équipements s'élève à 0,9 M\$. Les versements annuels, au montant de 0,2 M\$, s'échelonnent de 2006 à 2010.

24. RÉGIMES DE RETRAITE ET ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les Régimes de retraite de la Société sont des régimes contributifs à prestations déterminées. Des évaluations actuarielles ont été effectuées au 31 décembre 2002 afin de déterminer la valeur actualisée des prestations au prorata des années de service. Ces évaluations ont démontré des surplus de l'ordre de 151,5 M\$. L'actif des caisses de retraite est basé sur la juste valeur où les fluctuations sont étalées sur trois ans.

Au 31 décembre 2004, l'actif des caisses de retraite et la valeur actualisée des prestations de retraite constituées n'étaient pas disponibles. Selon les états financiers des régimes de retraite de l'exercice terminé le 31 décembre 2003, ces valeurs s'élèvent respectivement à 2 499,5 M\$ et 2 319,1 M\$ au 31 décembre 2003. La dépense de l'exercice 2004 a été de 30,8 M\$ (28,7 M\$ en 2003).

Au 31 décembre 2004, la Société était engagée en vertu de diverses ententes de retraite en sus des obligations découlant des Régimes de retraite ci-dessus. Ces engagements, selon une évaluation actuarielle datée du 14 décembre 2004, représentent une somme de 4,8 M\$ et découlent principalement d'une convention de retraite mise en place pour les employés de la Société dont la rémunération annuelle excède le plafond des cotisations au Régime de retraite fixé par les autorités fiscales. La Société a provisionné un montant de 3,2 M\$ relatif à ces engagements au 31 décembre 2004.

25. ÉVENTUALITÉS

Le total des montants réclamés par les parties demanderesse s'établit à 126,2 M\$ (126,3 M\$ en 2003). Ces réclamations sont constituées d'une requête en recours collectif touchant les Régimes de retraite de la STM pour un montant de 123,0 M\$ ainsi que de causes individuelles, de blessures corporelles, de dommages matériels et de divers autres litiges. Au 31 décembre 2004, la Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces réclamations.

26. OPINION DES VÉRIFICATEURS

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

ANALYSE DES PROJETS EN COURS

(en milliers de dollars)

Règlement no	Autorisation date	Description	Montant projet	Montant autorisé (R/E)	Solde au 01/01/2004		
					Emprunt	Comptant	Total
CA-31	08/06/90	Rénovation de voitures de métro	68 800	68 800	65 131	—	65 131
CA-52	11/12/02	Remplacement et remise à neuf d'équipements fixes du métro	8 970	8 970	4 352	—	4 352
CA-58	16/08/93	Achat et installation de 79 escaliers mécaniques dans le métro	38 900	38 900	34 362	—	34 362
CA-75	18/08/95	Diverses dépenses en immobilisations 1996	7 200	7 200	5 770	—	5 770
CA-89	01/05/97	Achat de 96 autobus à plancher surbaissé (1998)	53 750	53 750	45 547	3 894	49 441
CA-95	16/06/97	Rénovation du métro	7 971	6 058	6 058	1 913	7 971
CA-97	04/05/98	Diverses dépenses en immobilisations 1998	4 100	4 100	3 159	—	3 159
CA-100	06/07/99	Diverses dépenses en immobilisations 1999	6 870	6 870	5 465	—	5 465
CA-101	12/07/99	Diverses dépenses en immobilisations	1 700	1 700	1 249	—	1 249
CA-102	28/05/99	Aspirateurs sur rails	1 945	1 945	—	—	—
CA-103	05/07/99	Achat de 300 autobus à plancher surbaissé (2000-2002)	135 970	135 970	122 905	255	123 160
CA-104	05/01/00	Achat de récurveurs-aspirateurs et véhicules de service	1 410	1 410	1 270	—	1 270
CA-106	10/05/00	Remplacement du système Accès et réfection pavage au C.T. St-Michel	9 939	9 265	1 092	4 956	6 048
CA-107	02/06/00	Diverses dépenses en immobilisations 2000	2 034	2 034	922	—	922
CA-108	02/06/00	Véhicules de service	2 175	2 175	1 549	—	1 549
CA-109	09/09/02	Programme de rénovation des équipements fixes du métro	30 656	30 656	2 028	—	2 028
CA-110	29/03/01	SCAD et mise à jour des serveurs et équipement de télécommunication	3 991	3 991	1 313	—	1 313
CA-111	08/06/01	Amélioration du patrimoine immobilier	5 000	5 000	3 168	—	3 168
CA-112	12/07/01	Dépenses en immobilisations	1 980	1 980	558	—	558
CA-113	01/03/02	Implantation de mesures préférentielles et optimisation des terminus	13 725	13 725	—	—	—
CA-114	06/07/01	Véhicules de service	2 142	2 142	1 477	—	1 477
CA-116	26/04/02	Programme Réno-Systèmes	342 263	342 263	16 471	—	16 471
CA-117	28/02/02	Système d'aide à l'exploitation et information à la clientèle (S.A.E.I.C.)	18 028	18 028	—	—	—
CA-118	11/01/02	Achat de 382 autobus à plancher surbaissé (2003-2007)	222 600	222 600	11 074	—	11 074
R-002	24/04/02	Programme de remplacement des véris	7 299	7 299	755	—	755
R-004	29/04/02	Achat de véhicules sur rails et agrandissement de l'atelier de la voie	13 171	13 171	—	—	—
R-005	29/04/02	Dépenses en immobilisations	23 333	23 333	4 286	—	4 286
R-006	03/06/02	Divers travaux dans le tunnel et au garage Angrignon	1 919	1 919	—	—	—
R-007	03/06/02	Réhabilitation du C.T. Mont-Royal	12 150	12 150	—	—	—
R-010	18/06/02	Vente et perception	101 650	101 650	576	—	576
R-014	10/09/02	Véhicules de service	2 055	2 055	—	—	—
R-016	09/09/02	Remplacement des minibus urbains	468	468	—	—	—
R-018	09/10/02	Acquisition et rénovation du 2000 Berri	12 560	12 560	5 464	—	5 464
R-019	08/10/02	Rénovation de la station Place d'Armes	3 210	3 210	—	—	—
R-020	11/12/02	Dépenses en immobilisations	2 760	2 760	—	—	—
R-024	17/01/03	Réno-Métro phase II — Urgences	2 010	2 010	—	—	—
R-025	17/03/03	Acquisition et implantation de SAP/PM	7 000	7 000	—	—	—
R-027	22/04/03	Réno-Métro phase II	65 142	65 142	—	—	—
R-038	22/09/03	Véhicules de service — Véhicule à grue-pompe — Plate-forme élévatrice	5 525	5 525	—	—	—
R-039	25/09/03	Aménagement du local incendie	834	834	—	—	—
R-040	24/09/03	Équipement de production et outillage (APS)	2 556	2 556	—	—	—
R-041	09/09/03	Poste de ventilation Bousquet	594	594	—	—	—
R-042	09/01/04	Frais d'étude, plan et devis, ingénierie pour l'acquisition des MR-2005	15 888	15 888	—	—	—
R-043	09/02/04	Acquisition de 7 plates-formes et un balai d'aiguillage	742	742	—	—	—
R-045	24/03/04	Réaménagement des voitures de métro MR-73	34 463	34 463	—	—	—
R-046	08/03/04	Remplacement du système de gestion des accidents de travail	1 173	1 173	—	—	—
R-047	06/04/04	Immobilisation de nature capitalisable	2 119	2 119	—	—	—
R-048	06/04/04	Travaux urgents au complexe St-Denis et à l'atelier Crémazie	1 729	1 729	—	—	—
R-049	07/04/04	Remplacement des soupapes des points d'eau — tunnel	2 004	2 004	—	—	—
R-050	07/04/04	Ajout de la voie B+ et aménagement de nouveaux vestiaires	731	731	—	—	—
R-051	11/05/04	Réaménagement de l'atelier d'entretien des véhicules de travaux — voie 33	2 051	2 051	—	—	—
R-052	13/04/04	Système de remplissage antidéversement / gasoil, autobus	1 328	1 328	—	—	—
R-053	10/05/04	Postes de ventilation des prolongements	3 712	3 712	—	—	—
R-054	19/07/04	Modernisation des escaliers O & K	2 045	2 045	—	—	—
R-055	26/11/04	Reloc. des installations de la carrosserie et réaménagement CT Legendre	73 646	73 646	—	—	—
R-056	01/02/05	Remplacement des véhicules de service	3 146	3 146	—	—	—
			1 401 132	1 398 545	346 001	11 018	357 019
Immobilisations à même les revenus 2004			8 875	—	—	—	—
Immobilisations financées par le fonds de roulement			2 630	—	—	—	—
Placement dans une société en commandite			999	—	—	—	—
			1 413 636	1 398 545	346 001	11 018	357 019

Financement permanent

Dépenses

Financement de l'exercice			Soldes disponibles	Projets fermés	Solde au 31/12/2004			Solde au 01/01/2004	Dépenses de l'exercice	Projets fermés	Solde au 31/12/2004	Surfinancement (sous-financement)
Emprunt	Comptant	Total			Emprunt	Comptant	Total					
—	—	—	—	—	65 131	—	65 131	64 288	39	—	64 328	803
2 310	—	2 310	—	—	6 662	—	6 662	5 260	404	—	5 663	999
1 280	—	1 280	—	—	35 642	—	35 642	35 343	301	—	35 644	(2)
80	—	80	—	—	5 850	—	5 850	5 852	9	—	5 861	(11)
160	—	160	—	—	45 707	3 894	49 601	49 610	2	—	49 612	(11)
—	—	—	—	(7 971)	(1 913)	1 913	—	7 971	—	(7 971)	—	—
—	—	—	—	—	3 159	—	3 159	3 178	58	—	3 236	(77)
—	—	—	—	—	5 465	—	5 465	5 542	17	—	5 559	(94)
—	—	—	—	—	1 249	—	1 249	1 346	3	—	1 349	(100)
1 820	—	1 820	—	—	1 820	—	1 820	189	1 537	—	1 726	94
1 740	152	1 892	—	—	124 645	407	125 052	124 216	785	—	125 001	51
—	—	—	—	—	1 270	—	1 270	1 279	—	—	1 279	(9)
3 581	1 017	4 598	—	—	4 673	5 973	10 646	7 905	1 444	—	9 349	1 297
300	—	300	—	—	1 222	—	1 222	1 241	56	—	1 297	(75)
295	—	295	—	—	1 844	—	1 844	1 589	245	—	1 834	10
3 600	—	3 600	—	—	5 628	—	5 628	4 646	5 707	—	10 353	(4 725)
2 486	—	2 486	—	—	3 799	—	3 799	3 668	194	—	3 862	(63)
1 300	—	1 300	—	—	4 468	—	4 468	4 479	302	—	4 780	(312)
300	—	300	—	—	858	—	858	909	(89)	—	820	38
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
431	—	431	—	—	1 908	—	1 908	1 906	13	—	1 919	(11)
77 510	59 352	136 862	—	—	93 981	59 352	153 333	66 199	77 046	—	143 245	10 088
6 250	—	6 250	—	—	6 250	—	6 250	6 261	5 525	—	11 786	(5 536)
65 130	191	65 321	—	—	76 204	191	76 395	21 364	52 283	—	73 647	2 748
1 300	—	1 300	—	—	2 055	—	2 055	2 109	1 231	—	3 340	(1 285)
—	—	—	—	—	—	—	—	166	8 012	—	8 178	(8 178)
1 900	—	1 900	—	—	6 186	—	6 186	6 230	3 445	—	9 675	(3 489)
—	—	—	—	—	—	—	—	19	158	—	177	(177)
—	—	—	—	—	—	—	—	29	309	—	338	(338)
9 300	—	9 300	—	—	9 876	—	9 876	868	6 491	—	7 359	2 517
1 838	—	1 838	—	—	1 838	—	1 838	809	1 032	—	1 841	(3)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
400	—	400	—	—	5 864	—	5 864	5 902	1 472	—	7 374	(1 510)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	175	345	—	520	(520)
400	—	400	—	—	400	—	400	479	1 055	—	1 534	(1 134)
3 207	—	3 207	—	—	3 207	—	3 207	2 177	1 191	—	3 368	(161)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	507	—	507	(507)
2 277	—	2 277	—	—	2 277	—	2 277	19	791	—	810	1 467
—	—	—	—	—	—	—	—	—	552	—	552	(552)
—	—	—	—	—	—	—	—	38	480	—	518	(518)
—	—	—	—	—	—	—	—	36	250	—	286	(286)
—	—	—	—	—	—	—	—	39	215	—	255	(255)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	47	—	47	(47)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	177	—	177	(177)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	616	—	616	(616)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	133	—	133	(133)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	201	—	201	(201)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	13	—	13	(13)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	133	—	133	(133)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
189 195	60 712	249 907	—	(7 971)	527 225	71 730	598 955	443 337	174 736	(7 971)	610 102	(11 147)
—	8 875	8 875	—	(8 875)	—	—	—	—	8 875	(8 875)	—	—
—	2 630	2 630	—	(2 630)	—	—	—	—	2 630	(2 630)	—	—
—	999	999	—	(999)	—	—	—	—	999	(999)	—	—
189 195	73 216	262 411	—	(20 475)	527 225	71 730	598 955	443 337	187 240	(20 475)	610 102	(11 147)

