

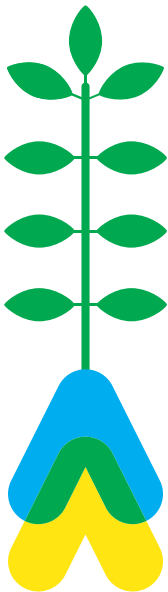


LE

MOUVEMENT EST EN MARCHE

**RAPPORT D'ACTIVITÉS
2009**





UN NOUVEAU POSITIONNEMENT

En mai 2009, la Société de transport de Montréal a déployé son nouveau positionnement. Cette initiative vise à inciter plus de gens à utiliser le transport collectif, que ce soit sur une base régulière ou occasionnelle. Ainsi, la **STM** (en bleu) et la **population** (en jaune) s'engagent (l'environnement en vert) à ouvrir le dialogue (le chevron intégrant les trois couleurs). D'une part, la STM continue de bonifier son offre de service selon les différents besoins de sa clientèle, tout en posant des gestes environnementaux dans ses activités quotidiennes. D'autre part, elle invite la population à faire sa part pour l'environnement en choisissant le transport collectif pour se déplacer. En faisant ce choix, c'est la qualité de vie de tous les citoyens qui s'en trouve améliorée.

Le mouvement est en marche! Joignez-vous à nous!

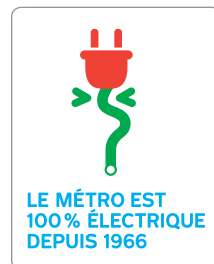


TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| Mot du président et du directeur général | 3 |
| Profil de l'entreprise | 4 |
| Grands projets | 6 |
| Achalandage | 8 |
| Performance | 10 |
| La STM se distingue | 12 |
| La STM s'engage, la STM se positionne | 13 |
| La STM fait la une | 14 |
| Service à la clientèle | 18 |
| Indicateurs métro - complément d'information | 19 |
| Vente de titres | 20 |
| Grille tarifaire | 21 |
| Répartition de la main-d'œuvre | 22 |
| Organigramme des membres de la direction | 23 |
| Partenariats | 24 |
| Gouvernance | 28 |
| Rôle et responsabilités du conseil d'administration | 29 |



Yves Devin

Michel Labrecque

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Confrontée à la crise économique et financière qui a sévi en 2009, la STM a fait des choix stratégiques qui lui ont permis de dépasser légèrement le niveau d'achalandage historique atteint en 2008, portant ainsi à 382,8 millions le nombre total de déplacements. La combinaison de la bonification de service tout au long de l'année grâce au *Programme d'amélioration de service en transport en commun* (PASTEC), de la stratégie tarifaire et des actions marketing, expliquent en bonne partie ce bon résultat. Des efforts qui semblent également appréciés par les clients puisque le taux moyen de satisfaction de la clientèle sur l'ensemble des aspects du service s'élève à 86 %.

Le PASTEC, financé à parts égales par le ministère des Transports du Québec et l'agglomération de Montréal, a permis l'accroissement de l'offre de service en 2009 avec une hausse de 7,2 % du service des bus, portant à 77,3 millions les kilomètres parcourus, et une légère hausse du niveau de service du métro à 76,9 millions de kilomètres. Ce programme, visant à accroître de 16 % l'offre de service pour ainsi augmenter de 8 % l'achalandage d'ici la fin de 2011, porte fruit. Pour la période s'échelonnant du 1^{er} janvier 2007 au 31 décembre 2009, l'achalandage a connu une croissance de 5,4 %, alors que la Société a bonifié l'offre de service dans le réseau bus et métro de 18,5 %.

Forte de ces résultats encourageants, la Société est convaincue de pouvoir faire plus. C'est pourquoi elle a déposé, en novembre dernier, un mémoire sur le rôle déterminant qu'elle peut jouer dans le cadre des travaux de la commission parlementaire de l'Assemblée nationale sur les changements climatiques. Dans un contexte où le secteur des transports est responsable de 40 % des émissions de GES au Québec, la STM croit que le transport collectif devient un moyen privilégié dans la lutte aux changements climatiques. En ce sens, elle a présenté un scénario ambitieux visant un transfert modal de 5 %, ce qui représenterait un achalandage annuel de 540 millions de déplacements à la fin de 2019, soit l'évitement de 780 000 tonnes de GES, l'équivalent de quelque 160 000 autos. Pour y parvenir, la Société doit pouvoir compter sur de nouvelles sources de financement dédiées, indexées et récurrentes afin de soutenir cette croissance de l'achalandage des réseaux et ainsi contribuer significativement à l'objectif québécois de réduction des émissions de GES de 20 % d'ici 2020. À l'instar de la Ville de Montréal, la Société a proposé une hausse progressive de la taxe sur l'essence jusqu'à concurrence de 13,2 cents le litre d'ici 2020 pour se donner un cadre financier stable et récurrent.

Le budget 2010 du gouvernement du Québec, comprenait plusieurs mesures pour le transport collectif. Il comportait notamment l'autorisation pour la Communauté métropolitaine de Montréal d'augmenter la taxe sur le carburant dans la région montréalaise de 1,5 cent, la hausse de la taxe sur le carburant de 1 cent dès le 1^{er} avril ainsi que des hausses similaires pour les trois prochaines années sur l'ensemble du territoire québécois. L'annonce de la mise en œuvre d'une *Politique industrielle pour le développement d'une filière de véhicules électriques* – dont le bus électrique – constitue une très bonne nouvelle pour le transport collectif!

Au nom des membres du conseil d'administration et du comité de direction, nous souhaitons saluer le travail accompli par tous les employés qui ont su relever le défi du maintien de l'achalandage durant l'année 2009 et qui sauront répondre aux nombreux projets qui nous attendent en 2010 et dans les années à venir. Grâce à eux, la STM se distingue parmi les meilleures entreprises notamment au plan de la productivité. Ainsi, nos chauffeurs de bus de même que notre métro sont parmi les meilleurs du monde! Et notre nouveau positionnement traduit bien cet engagement. Le mouvement est en marche! Joignez-vous à nous!



Yves Devin
Directeur général



Michel Labrecque
Président du conseil
d'administration

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Entreprise publique de transport collectif, la STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens par son engagement envers le développement durable. La Société développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré. Elle assure avec courtoisie des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables. Ses clients, ses employés ainsi que ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés, car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

14^e entreprise
en importance au Québec

8 247  employés

OBJECTIF **Accroître de 8%** l'achalandage de **d'ici la fin de 2011**

Budget 1 029 M \$
1 680 M \$ incluant les investissements

Réseau du métro

Le métro comporte quatre lignes de 71 km au total, qui desservent 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, dont 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 76,3 millions de kilomètres en 2009 et effectué 235,2 millions de déplacements.

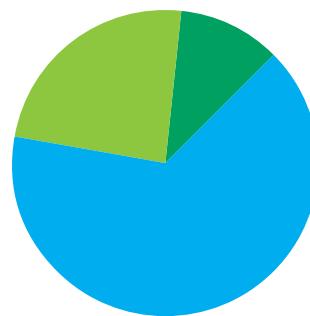
Réseau de bus

La STM possède un parc de 1 680 bus. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit près de 500 km². Il compte 202 lignes, dont 155 sont accessibles aux fauteuils roulants et 20 lignes sont dédiées au service de nuit. De plus, 95,4 km de voies réservées permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus en 2009 a atteint 77,3 millions de km.

Transport adapté

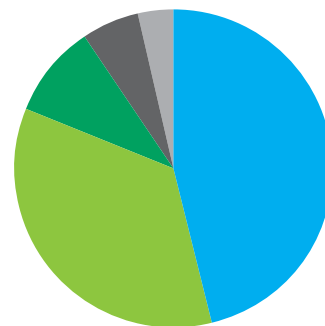
La STM offre un service de transport adapté porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi plus de 20 000 clients effectuent annuellement à l'aide de minibus de la STM et de 14 fournisseurs en service de taxis réguliers et accessibles plus de 2,4 millions de déplacements sur l'île de Montréal et en périphérie.

RÉPARTITION DES CHARGES



65,5 % Rémunération
23,9 % Biens et services
10,6 % Service de dette et frais de financement

RÉPARTITION DES REVENUS

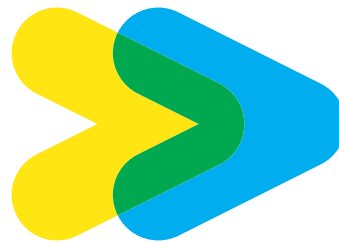


46,2 % Clients
35 % Contribution de l'agglomération de Montréal*
9,5 % Subventions du gouvernement du Québec
5,8 % Contributions régionales et des municipalités hors de l'agglomération de Montréal
3,5 % Autres revenus

* La contribution annuelle de l'agglomération de Montréal inclut une contribution additionnelle en 2009 de 18,9 M\$ pour combler le manque à gagner de cet exercice financier.



GRANDS PROJETS



PASTECC

Dans le cadre du *Programme d'amélioration de service en transport en commun* (PASTECC), qui vise à accroître de 16 % l'offre de service pour ainsi augmenter de 8 % l'achalandage d'ici la fin de 2011, la STM a augmenté l'offre globale de 4 % en 2009, ce qui a permis de maintenir l'achalandage record de 2008, et ce, malgré un contexte économique difficile. Pour y parvenir, la Société a mis de l'avant une série de mesures, principalement hors pointe :

- l'augmentation de 1 % de service sur les lignes verte, orange et bleue du métro, soit l'ajout de 623 000 kilomètres-voitures parcourus;
- la bonification de service de 7 % sur 42 lignes de bus dans l'ensemble du territoire de Montréal, représentant près de 300 000 heures supplémentaires annuellement;
- la création de deux nouvelles lignes de bus : 21 – Place du Commerce et 467 – Express Saint-Michel, et de quatre nouvelles navettes Or : 256 – LaSalle, 257 – Rivière-des-Prairies, 258 – Hochelaga-Maisonneuve et 259 – Mercier-Ouest;
- l'ajout de 18,4 km de voies réservées et de mesures prioritaires aux feux sur les boulevards Saint-Michel et Rosemont ainsi que sur la rue Beaubien.

Nouveau positionnement

La STM travaille activement au développement de son offre de service et elle s'est dotée d'une nouvelle stratégie pour convaincre ses publics cibles de délaisser l'auto au profit du transport collectif. Cette stratégie a notamment conduit à l'adoption d'un nouveau positionnement de marque axé sur l'environnement et d'une nouvelle identité visuelle. La Société a déployé graduellement une campagne de positionnement originale et efficace.

En moins d'un an, les perceptions ont évolué. En août 2009, un sondage réalisé par Ipsos Descarie révélait en effet un changement significatif de perceptions et d'intentions. Quelque 85 % des répondants indiquaient qu'ils apprécient la campagne alors que 86 % trouvaient qu'elle donne bien le sentiment que la STM se soucie de l'environnement. Des résultats supérieurs à la majorité des normes de l'industrie des communications!



Réno Métro

Regroupés sous le vocable Réno Métro, les phases II de Réno-Systèmes et de Réno-Stations ont permis la poursuite des travaux de modernisation du réseau du métro, qui visent le maintien en bon état des équipements fixes et des infrastructures. Ces travaux, qui totalisaient 191,4 M\$ en 2009, ont permis l'amorce ou la réalisation de plusieurs projets principalement effectués en station et en tunnel, tels que le remplacement de 25 escaliers mécaniques, la sonorisation de 9 stations, la réfection des stations Joliette, Pie-IX, Charlevoix et Place-Saint-Henri. Les travaux au poste de ventilation Clark-Providence se sont poursuivis alors qu'ils débutaient aux postes de district Dickson et Bélanger.

Au plan de l'accessibilité, la STM s'est fixée comme objectif de rendre graduellement accessible aux personnes à limitations fonctionnelles l'ensemble du réseau de métro. En ce sens, elle a poursuivi l'implantation d'ascenseurs dans les stations Henri-Bourassa et Côte-Vertu et mis en service ceux des stations Lionel-Groulx, Bonaventure et Berr-UQAM. La Société a aussi effectué l'installation de tuiles avertissantes en bordure des quais dans 16 stations afin d'augmenter la sécurité des personnes ayant une limitation visuelle.

En 2009, la STM a également procédé à la restauration de sept œuvres d'art dans les stations de métro, soit des verrières de Mario Merola et Pierre Osterrath à Charlevoix, une sculpture d'Eddy Tardif à D'Iberville, des murales de Jean-Charles Charuest à De Castelnau, une sculpture de Joseph Rifesser à Lionel-Groulx, une murale de Jean Cartier et George Juhasz à Papineau, des cercles de Jean-Paul Mousseau à Peel, et des murales de Claude Guité à Snowdon.



Carte Opus

Le nouveau système, lancé en avril 2008, a été implanté progressivement depuis cette date. Il y a maintenant plus de un million de détenteurs de carte Opus et un sondage indique que le taux de satisfaction à l'égard de cette nouvelle technologie est de 90 %.

Au printemps 2009, la Société a mis en place les contrôles *a posteriori*. Quelque 120 inspecteurs du Service de la surveillance sensibilisent la clientèle à l'obligation d'acquitter son passage à chaque montée dans le bus ou entrée dans le métro. Le client doit donc, sur demande, permettre à un inspecteur de la Société de vérifier s'il a acquitté son passage ainsi que la validité du titre et la conformité du support utilisé.

Nouvelles voitures de métro

Au cours de l'année, la STM a poursuivi les négociations entourant l'achat de nouvelles voitures de métro avec le consortium Bombardier-Alstom en vue du remplacement des voitures de métro MR-63. Les parties en sont arrivées à un projet d'entente en décembre 2009. Étant donné le changement substantiel apporté au contrat, notamment concernant le nombre de voitures qui est passé de 342 à 765 puisqu'il inclut les MR-73, et conformément aux conditions établies par le gouvernement du Québec, la STM a publié un avis d'intention sur le marché international afin de permettre à toute entreprise ayant la capacité technique et financière requise de faire connaître son intérêt, ce qu'elle a fait le 23 janvier 2010. Le dossier suit son cours.

ACHALANDAGE

Une part de marché importante en croissance

La STM est responsable de plus de 80 % des déplacements en transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal et de près de 70 % de ceux réalisés au Québec, l'endroit où le transport collectif est le plus utilisé au Canada. La plus récente enquête Origine-Destination confirme cet état de fait. Sur l'île de Montréal, la baisse de 6 % des déplacements en voiture est la plus importante de la région de Montréal alors que la hausse d'achalandage en transport collectif est de 10 %. Il faut également noter que les déplacements vers le centre-ville en pointe du matin ont augmenté de dix points, pour passer de 56 % en 2003 à 66 % en 2008. Une première en Amérique du Nord!

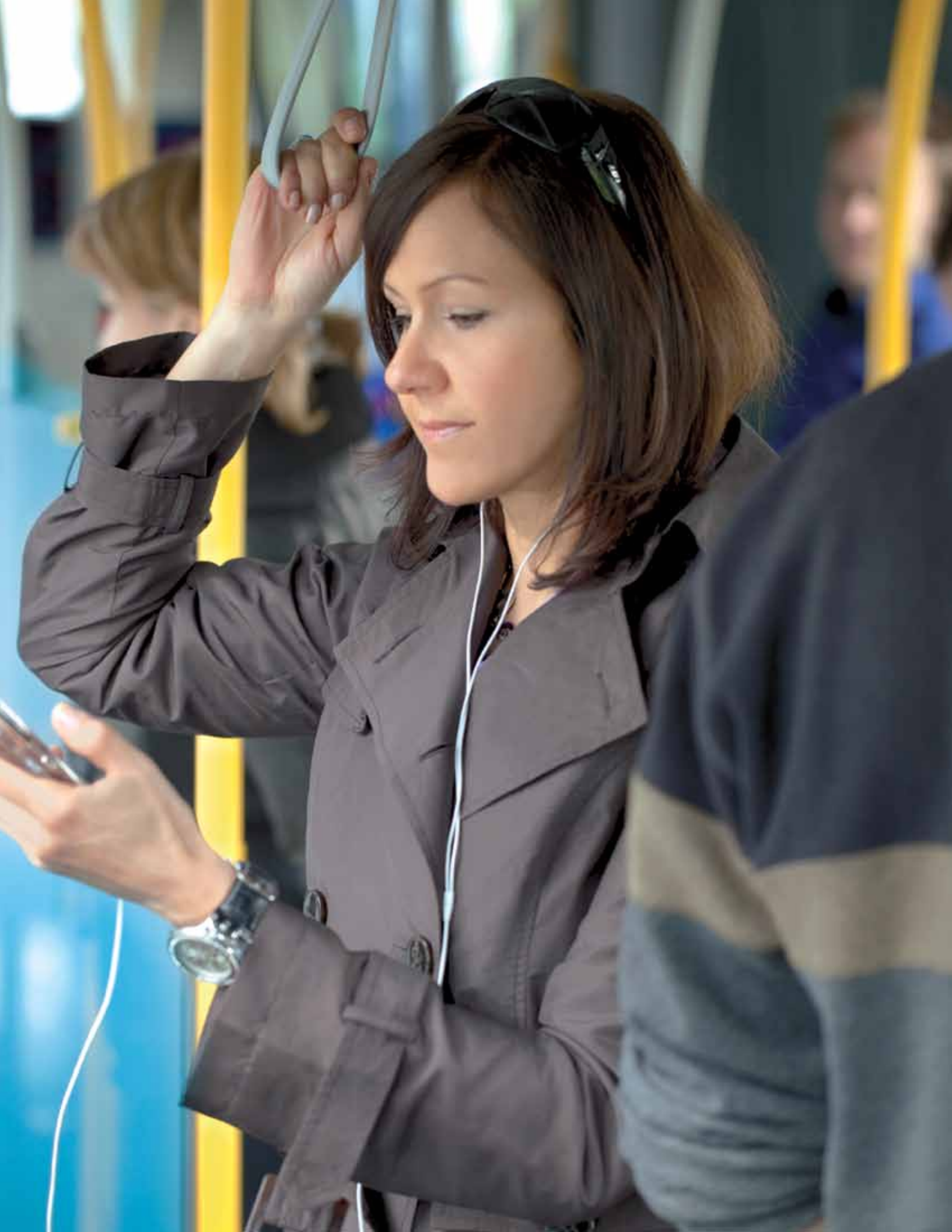
Par ailleurs, la Ville de Montréal se classe bonne première pour le nombre de déplacements en transport collectif par habitant. Les Montréalais effectuent annuellement 204 déplacements comparativement aux Torontois qui en effectuent 188 et aux résidents des principales villes américaines (Boston, Chicago, New York, Washington, Philadelphie et Seattle) qui en font en moyenne 93.

382,8 millions

de déplacements en bus et en métro, soit 1,2 million de passages par jour moyen de semaine, un record historique datant de 1949.

Plus de 2,4 millions de déplacements effectués en transport adapté, soit une moyenne de plus de 7 000 déplacements par jour de semaine.

Taux de satisfaction de la clientèle : 86 %



D'excellentes cotes de crédit

A+

Standard & Poor's

Aa2

Moody's

Standard & Poor's et Moody's reconnaissent la performance de la STM au plan de l'achalandage au cours des dernières années et plus particulièrement le maintien de celui-ci en 2009, et ce, malgré le ralentissement de l'économie.

Moody's fait également ressortir la qualité de la gestion des risques financiers, incluant les risques de refinancement. De son côté, Standard & Poor's souligne la gestion financière rigoureuse de la STM, ainsi que ses dépenses d'opérations au cours des cinq dernières années, le potentiel d'amélioration de la flexibilité financière par l'accroissement des autres sources de revenu d'exploitation et l'amélioration de la politique de la gestion de la dette qui cible notamment les liquidités à long terme et le niveau d'endettement.

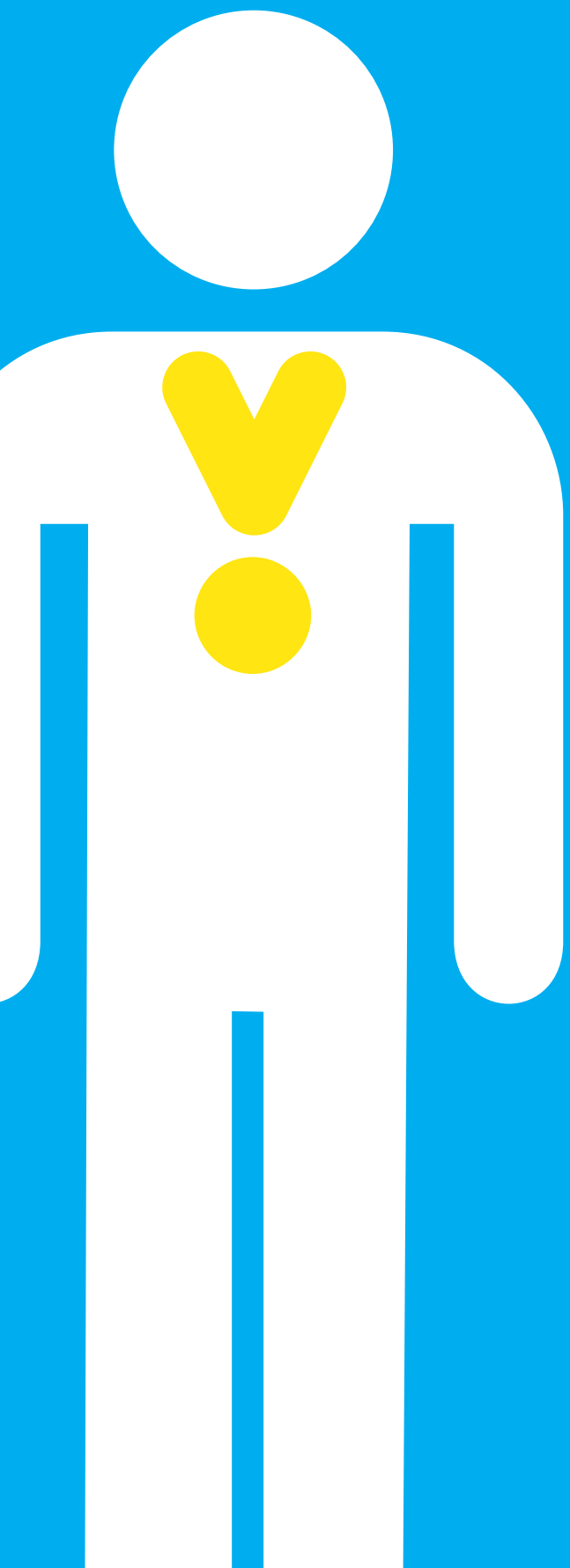
Le métro de Montréal est le plus productif au monde

Dans le cadre du dévoilement des résultats 2008 du balisage réalisé par le Collège impérial de Londres auprès de 27 métros dans le monde, le métro de Montréal s'est classé comme le plus productif au monde, c'est-à-dire que la productivité de sa main-d'œuvre est la plus élevée en termes de kilomètres-voitures et que ses coûts d'exploitation figurent parmi les plus bas. La STM se distingue aussi de ses pairs, car malgré le fait que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde, son matériel roulant continue d'afficher un bon taux de fiabilité.

PERFORMANCE

|  INDICATEURS MÉTRO | | Nombre d'incidents de 5 minutes et plus | | | | | | | | | | | |
|--|------------|--|--|--------------|------------|----------|-------------------|-----------------|-----------|--|-----------|---------------|-----------|
| Kilomètres parcourus 76,3 millions de km-voitures par rapport à 75,7 millions en 2008 | | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Toutes les causes</td> <td>896</td> <td>865</td> </tr> </tbody> </table> | | | 2008 | 2009 | Toutes les causes | 896 | 865 | | | | |
| | 2008 | 2009 | | | | | | | | | | | |
| Toutes les causes | 896 | 865 | | | | | | | | | | | |
| Livraison du service planifié 100,17 % en 2008 et 99,64 % en 2009 | | Stations les plus achalandées (entrées) | | | | | | | | | | | |
| Fiabilité 97,9 % des clients arrivent à l'heure | | <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1 Berri-UQAM</td> <td>12 508 687</td> </tr> <tr> <td>2 McGill</td> <td>11 448 152</td> </tr> <tr> <td>3 Guy-Concordia</td> <td>7 797 351</td> </tr> <tr> <td>4 Longueuil – Université-de-Sherbrooke</td> <td>7 713 711</td> </tr> <tr> <td>5 Bonaventure</td> <td>7 214 074</td> </tr> </tbody> </table> | | 1 Berri-UQAM | 12 508 687 | 2 McGill | 11 448 152 | 3 Guy-Concordia | 7 797 351 | 4 Longueuil – Université-de-Sherbrooke | 7 713 711 | 5 Bonaventure | 7 214 074 |
| 1 Berri-UQAM | 12 508 687 | | | | | | | | | | | | |
| 2 McGill | 11 448 152 | | | | | | | | | | | | |
| 3 Guy-Concordia | 7 797 351 | | | | | | | | | | | | |
| 4 Longueuil – Université-de-Sherbrooke | 7 713 711 | | | | | | | | | | | | |
| 5 Bonaventure | 7 214 074 | | | | | | | | | | | | |

|  INDICATEURS BUS | | Ponctualité des bus (objectif : 83 %) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|------------|--|------|------|------|--------|--------|--|------------|-----------------------------|-----------|--------------------------|--------|---|--------|------------------------|--------|--------------|--------|
| Kilomètres parcourus (réel) | | <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bus</td> <td>72 144 394</td> <td>77 334 589</td> </tr> <tr> <td>Minibus de transport adapté</td> <td>2 824 731</td> <td>2 979 308</td> </tr> </tbody> </table> | | | 2008 | 2009 | Bus | 72 144 394 | 77 334 589 | Minibus de transport adapté | 2 824 731 | 2 979 308 | | | | | | | |
| | 2008 | 2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bus | 72 144 394 | 77 334 589 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Minibus de transport adapté | 2 824 731 | 2 979 308 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Livraison du service planifié | | Lignes les plus achalandées (jour moyen de semaine) | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2008</th> <th>2009</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>98,4 %</td> <td>98,9 %</td> </tr> </tbody> </table> | | | 2008 | 2009 | | 98,4 % | 98,9 % | <table border="1"> <tbody> <tr> <td>1 139 – Pie-IX</td> <td>36 999</td> </tr> <tr> <td>2 121 – Sauvé/Côte-Vertu</td> <td>36 764</td> </tr> <tr> <td>3 535 – Voies réservées du Parc/Côte-des-Neiges</td> <td>33 425</td> </tr> <tr> <td>4 141 – Jean-Talon Est</td> <td>28 078</td> </tr> <tr> <td>5 69 – Gouin</td> <td>27 095</td> </tr> </tbody> </table> | | 1 139 – Pie-IX | 36 999 | 2 121 – Sauvé/Côte-Vertu | 36 764 | 3 535 – Voies réservées du Parc/Côte-des-Neiges | 33 425 | 4 141 – Jean-Talon Est | 28 078 | 5 69 – Gouin | 27 095 |
| | 2008 | 2009 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 98,4 % | 98,9 % | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 139 – Pie-IX | 36 999 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 121 – Sauvé/Côte-Vertu | 36 764 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 535 – Voies réservées du Parc/Côte-des-Neiges | 33 425 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 141 – Jean-Talon Est | 28 078 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 69 – Gouin | 27 095 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |



LA STM SE DISTINGUE

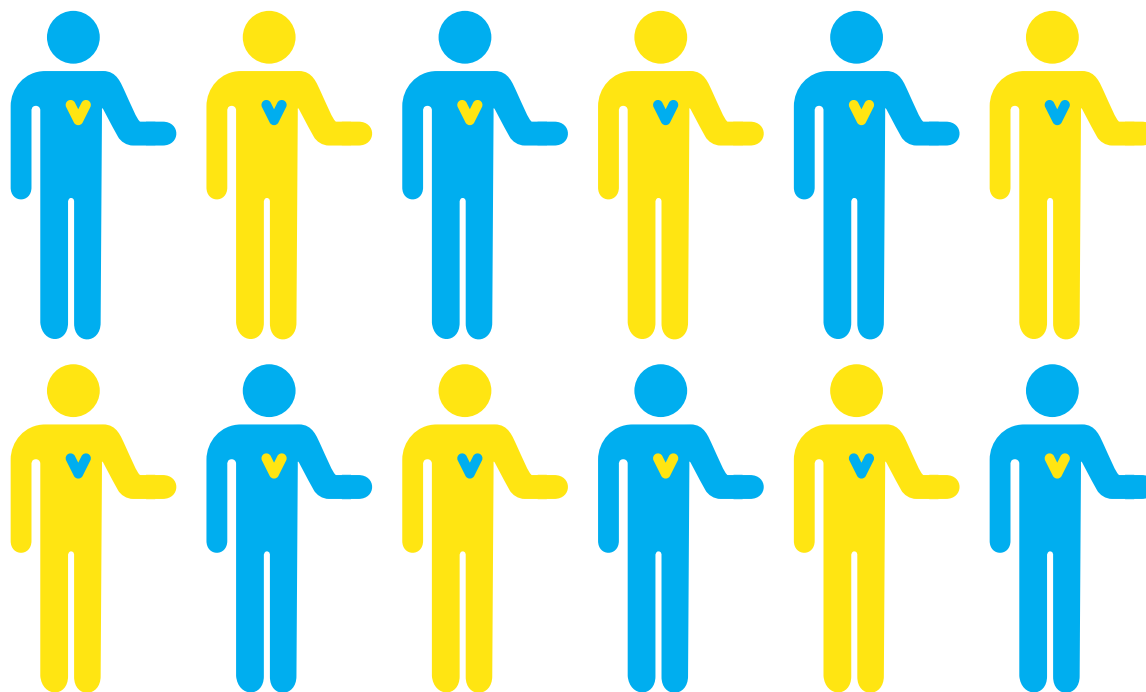
- Prix de distinction de l'AQTR pour le PASTEC
- Deux prix d'excellence de l'ACTU (conduite écologique et PASTEC) et quatre prix de reconnaissance aux employés
- Prix du génie-conseil québécois pour la modernisation des télécommunications du réseau du métro
- Prix Coup de cœur pour un Québec famille pour le programme Sorties en famille
- Prix de l'ATUQ pour le programme de mise en marché
- Prix d'excellence de la construction en acier 2009 de l'AMEQ – catégorie Bâtiment vert – pour le Centre de carrosserie et Centre de transport Legendre
- Grand Prix Boomerang du volet marketing pour le planificateur de sorties culturelles
- Mention d'honneur des Grands Prix du tourisme québécois pour les cartes musées, événements et congrès.

LA STM S'ENGAGE

► La campagne annuelle de générosité a permis d'amasser plus de 816 000 \$. ► Le tournoi de golf bénéfique a recueilli, à lui seul, 110 000 \$ redistribué à Centraide, à Réchaud-bus, à la Croix-Rouge, à Partenairesanté-Québec, aux petits frères des Pauvres et à la Fondation des petits trésors. ► Quelque 250 employés et retraités ont récolté 56 000 \$ dans le cadre de l'activité Paniers de Noël, ce qui a permis de livrer plus de 400 paniers d'épicerie. ► Trente employés se sont inscrits dans l'équipe STM de la Course à la vie CIBC au profit de la Fondation québécoise du cancer du sein. ► Vingt chauffeurs ont relevé le Défi 767 au profit des jeux olympiques spéciaux. ► Plus de 160 bénévoles de la STM ont participé à la corvée du Camp Papillon.

LA STM SE POSITIONNE

► Mémoire intitulé *Développer un axe performant de transport collectif entre le centre-ville et l'ouest de l'île de Montréal*, présenté au Bureau d'audiences publiques sur l'environnement dans le cadre de la consultation sur le projet de reconstruction du Complexe Turcot. ► Mémoire intitulé *Réduction des gaz à effet de serre : Le rôle déterminant de la Société de transport de Montréal*, présenté à Madame Line Beauchamp, ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs, dans le cadre des travaux de la Commission parlementaire de l'Assemblée nationale sur les changements climatiques et la cible de réduction des GES à l'horizon de 2020. ► Mémoire intitulé *Projet de Quartier Bonaventure : Pour une solution intégrée de transport collectif*, présenté à l'Office de consultation publique de Montréal sur l'avant-projet de réaménagement de l'autoroute Bonaventure.



LA STM FAIT LA UNE

Centre Legendre : le projet de 102 M\$ a été inauguré

La ministre des Transports du Québec, M^{me} Julie Boulet, et M. Michel Labrecque, président du conseil d'administration de la STM, ont procédé à l'inauguration du nouveau Centre de carrosserie et de l'agrandissement du Centre de transport Legendre, des projets évalués à 102 M\$, financés à hauteur de 75 % par le MTQ. L'immense bâtiment, intégrant plusieurs caractéristiques écoénergétiques, accueille notamment les 202 bus articulés que la STM a commandés à Nova Bus. Le projet a été réalisé dans les délais tout en respectant les budgets prévus initialement. Par ailleurs, le Centre s'est mérité un prix d'excellence de la construction en acier 2009 de l'Institut canadien de la construction en acier dans la catégorie Bâtiments verts. L'Institut précise que le prix a été remis pour le potentiel de réduction des îlots de chaleur urbains et l'intégration d'une structure d'acier à la fois durable, efficace et esthétique.

Les bus hybrides passent le test haut la main!

Les huit bus à propulsion hybride mis à l'essai par la STM depuis un an ont dépassé les prévisions d'économie de carburant, consommant en moyenne 30 % de moins que les véhicules conventionnels. Ces chiffres, tirés de l'étude de rendement de la STM et diffusés à l'émission *Découverte* de Radio-Canada, sont supérieurs à l'objectif de 20 % d'économie prévu par transporteur au moment du lancement des bus hybrides, il y a un an.

Les bus articulés arrivent en ville

Les premiers bus articulés commandés par la STM ont été livrés par Nova Bus. L'acquisition de ce type de bus est l'une des stratégies retenues par la Société pour mieux répondre aux attentes de la clientèle, notamment en termes de confort à bord des véhicules. En plus d'accueillir un plus grand nombre de passagers, soit 115 personnes, les bus comptent 47 places assises. Ces nouveaux bus sont équipés d'une nouvelle rampe d'accès et intègrent des espaces revus et améliorés pour les fauteuils roulants et les poussettes, un nouveau design pour les sièges et les barres d'appui, une allée de circulation plus large, une nouvelle fenestration et des caméras pour la sécurité de tous. Le montant de l'investissement s'élève à 182 M\$.



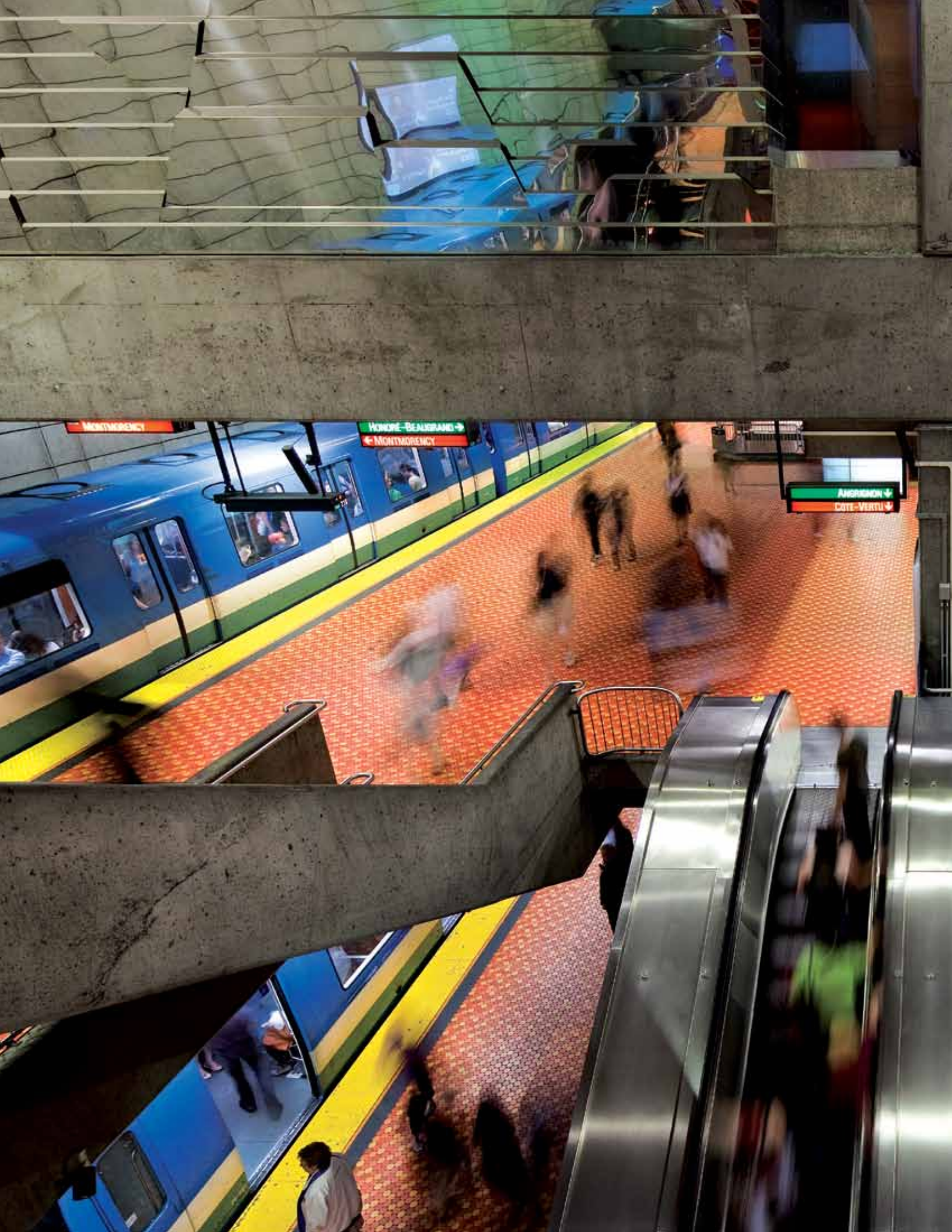
Un projet-pilote donnant accès aux horaires de bus et de métro en temps planifié est lancé

La Société offre depuis septembre 2009 à sa clientèle la possibilité de tester un nouveau service qui affiche notamment les horaires de bus ainsi que les heures d'ouverture et de fermeture du métro en temps planifié. Ce service est disponible par l'entremise d'un portail mobile ajusté à la majorité des types d'écrans d'appareils téléphoniques sans fil ayant accès à Internet. Pour les clients qui ont accès à une messagerie texto, la STM offre également la possibilité d'obtenir l'horaire des trois prochains passages à l'arrêt demandé. D'une durée de six mois, ce projet-pilote a pour objectif d'évaluer l'intérêt des clients à obtenir l'information sur le service.

Une entente gagnante!

Une entente a été conclue lors de la dernière négociation de la convention collective avec les employés d'entretien dont l'objectif était d'améliorer la performance de l'entretien des bus. Mis en place en février, les résultats se sont avérés rapidement concluants avec une moyenne annuelle de 41 véhicules de plus, disponibles chaque jour pour le service, une réduction de coûts de 3,8 M\$ par rapport à 2007, et une diminution des plaintes de 31 % sur le service livré. De plus, cette nouvelle façon de faire a permis de livrer 5,2 millions de kilomètres de plus en service et d'augmenter la fiabilité des bus de 18,5 %.

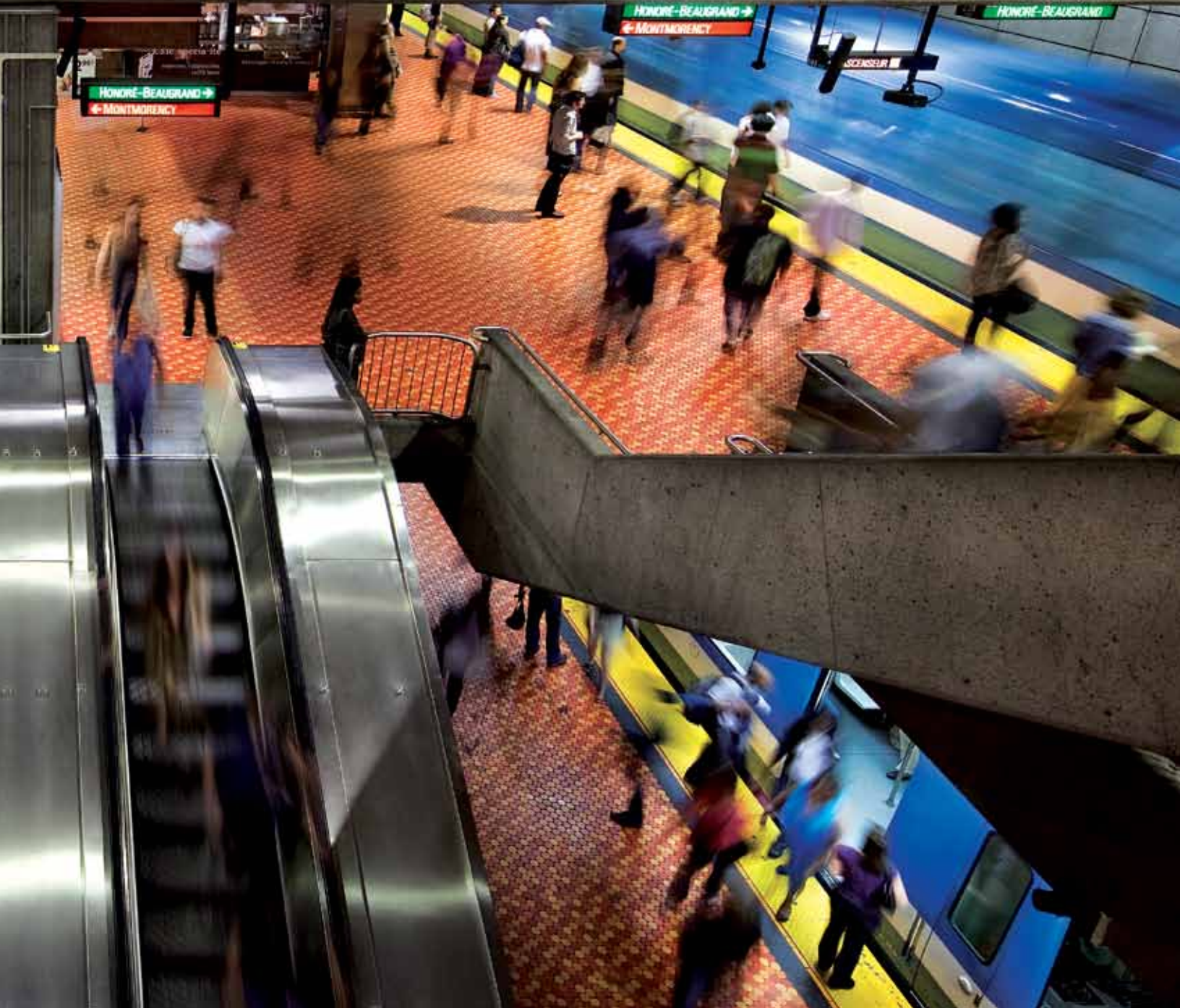




MONTMORENCY

MONTMORENCY →
← MONTMORENCY

ANAGNIN →
CÔTE-VERTU ↓



SERVICE À LA CLIENTÈLE

La ligne téléphonique A-U-T-O-B-U-S donne les horaires de bus en mode planifié et la ligne STM.INFO offre des capsules pré-enregistrées d'information générale sur la STM ainsi qu'un accès au centre d'appels.

| | 2008 | 2009 | Écart |
|------------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| Nombre d'appels | | | |
| A-U-T-O-B-U-S | 10 586 787 | 9 727 175 | - 9 % |
| STM.INFO | 787 511 | 713 799 | - 9 % |
| Total | 11 374 298 | 10 440 974 | - 9 % |

Nombre de visites

| | | | |
|---------------|------------|------------|-------|
| Site Internet | 17 429 498 | 16 689 013 | - 4 % |
|---------------|------------|------------|-------|

Commentaires et plaintes

27 338 (en baisse de 5 %) soit 24 272 plaintes et 3 066 suggestions et compliments

66 % faits par téléphone et 34 % par courriel

59 % ont trait au réseau des bus et 12 % au réseau de métro

Plaintes par catégories

| | |
|---------------|--------------------|
| Service livré | 7 815 ¹ |
| Employés | 7 360 |
| Équipements | 4 160 |
| Information | 2 271 ² |

- (1) Une baisse marquée de 30 % des plaintes reliées au service est attribuable principalement à la disponibilité des bus en 2009 contrairement à 2008 qui s'était soldée par un manque d'autobus (APS 1).
- (2) La hausse des plaintes reliées à l'information est principalement associée à l'implantation d'une nouvelle version du calculateur de trajet Tous Azimuts sur le site Internet de la STM qui a nécessité quelques ajustements au cours des premiers jours.

INDICATEURS MÉTRO

Complément d'information

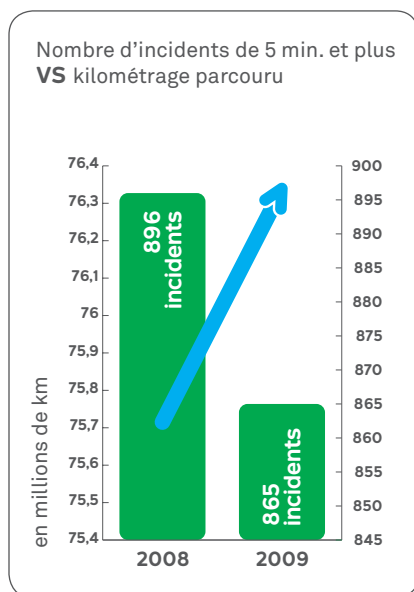
Nombre de déplacements retardés de 5 minutes et plus *

| | 2008 | 2009 |
|----------------------------|------------------|------------------|
| Causes | | |
| Méfaits, personnes malades | 2 032 948 | 1 971 345 |
| Matériel roulant | 1 492 590 | 1 309 846 |
| Exploitation des trains | 378 788 | 357 650 |
| Équipements fixes | 326 631 | 356 459 |
| Causes externes | 158 597 | 85 204 |
| Divers | 224 243 | 285 896 |
| Toutes les causes | 4 613 797 | 4 366 400 |

* Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré 235,2 millions de déplacements en 2009 par rapport à 233,4 millions en 2008.

Nombre d'incidents de 5 minutes et plus *

| | 2008 | 2009 |
|----------------------------|------------|------------|
| Causes | | |
| Méfaits, personnes malades | 411 | 438 |
| Matériel roulant | 256 | 223 |
| Exploitation des trains | 87 | 79 |
| Équipements fixes | 68 | 75 |
| Causes externes | 32 | 11 |
| Divers | 42 | 39 |
| Toutes les causes | 896 | 865 |



* Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a parcouru 76,3 millions de kilomètres en 2009, comparativement à 75,7 millions en 2008.

VENTE DE TITRES

| | 2008 | 2009 |
|--|------|------|
| Tarif ordinaire (en millions de titres) | | |
| CAM | 2,4 | 2,5 |
| CAM hebdo | 1,5 | 1,4 |
| Billets (6) | 36,5 | 22,5 |
| Billets (10) | - | 12,4 |
| Espèces | 20,6 | 21,4 |

| | | |
|---|------|-----|
| Tarif réduit (en millions de titres) | | |
| CAM | 1,6 | 1,6 |
| CAM hebdo | 0,2 | 0,2 |
| Billets (6) | 13,7 | 5,8 |
| Billets (10) | - | 4,0 |
| Espèces | 2,3 | 1,4 |

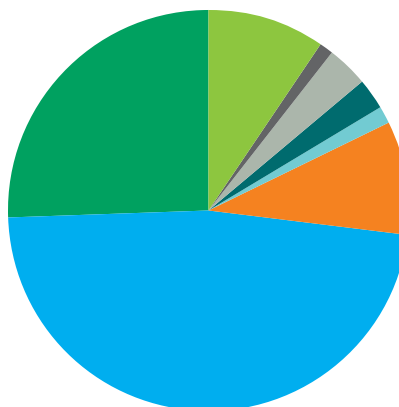
| | | |
|--|------|------|
| Titre touristique (en milliers de titres) | | |
| 1 jour | 64,2 | 87,9 |
| 3 jours | 65,1 | 81,4 |

GRILLE TARIFAIRE

| | 2008 | 2009 | Rabais par rapport au tarif ordinaire |
|--|----------|----------|---|
| Tarif local ordinaire | | | |
| CAM | 66,25 \$ | 68,50 \$ | - |
| CAM hebdo | 19,25 \$ | 19,25 \$ | - |
| Billets (6) | 12,00 \$ | 12,75 \$ | - |
| Billets (10) sur carte OPUS seulement | - | 20,00 \$ | - |
| Billet – Stations Cartier, De la Concorde et Montmorency | 2,75 \$ | 2,75 \$ | - |
| Espèces | 2,75 \$ | 2,75 \$ | - |
| Tarif local réduit | | | |
| CAM | 36,00 \$ | 37,00 \$ | 46 % |
| CAM hebdo | 11,00 \$ | 11,25 \$ | 43 % |
| Billets (6) | 6,50 \$ | 6,75 \$ | 47 % |
| Billets (10) sur carte OPUS seulement | - | 10,75 \$ | 46 % |
| Billet – Stations Cartier, De la Concorde et Montmorency | 1,75 \$ | 1,75 \$ | 36 % |
| Espèces | 1,75 \$ | 1,75 \$ | 36 % |
| Titre touristique | | | |
| 1 jour | 9,00 \$ | 9,00 \$ | - |
| 3 jours | 17,00 \$ | 17,00 \$ | - |

RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

(Effectif permanent au 31 décembre 2009)



3 911 Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes

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

2 107 Employés d'entretien

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

791 Gestionnaires

754 Employés de bureau syndiqués

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

277 Professionnels syndiqués

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM

200 Commis divisionnaires

Syndicat des travailleurs et travailleuses de la STM (CSN)

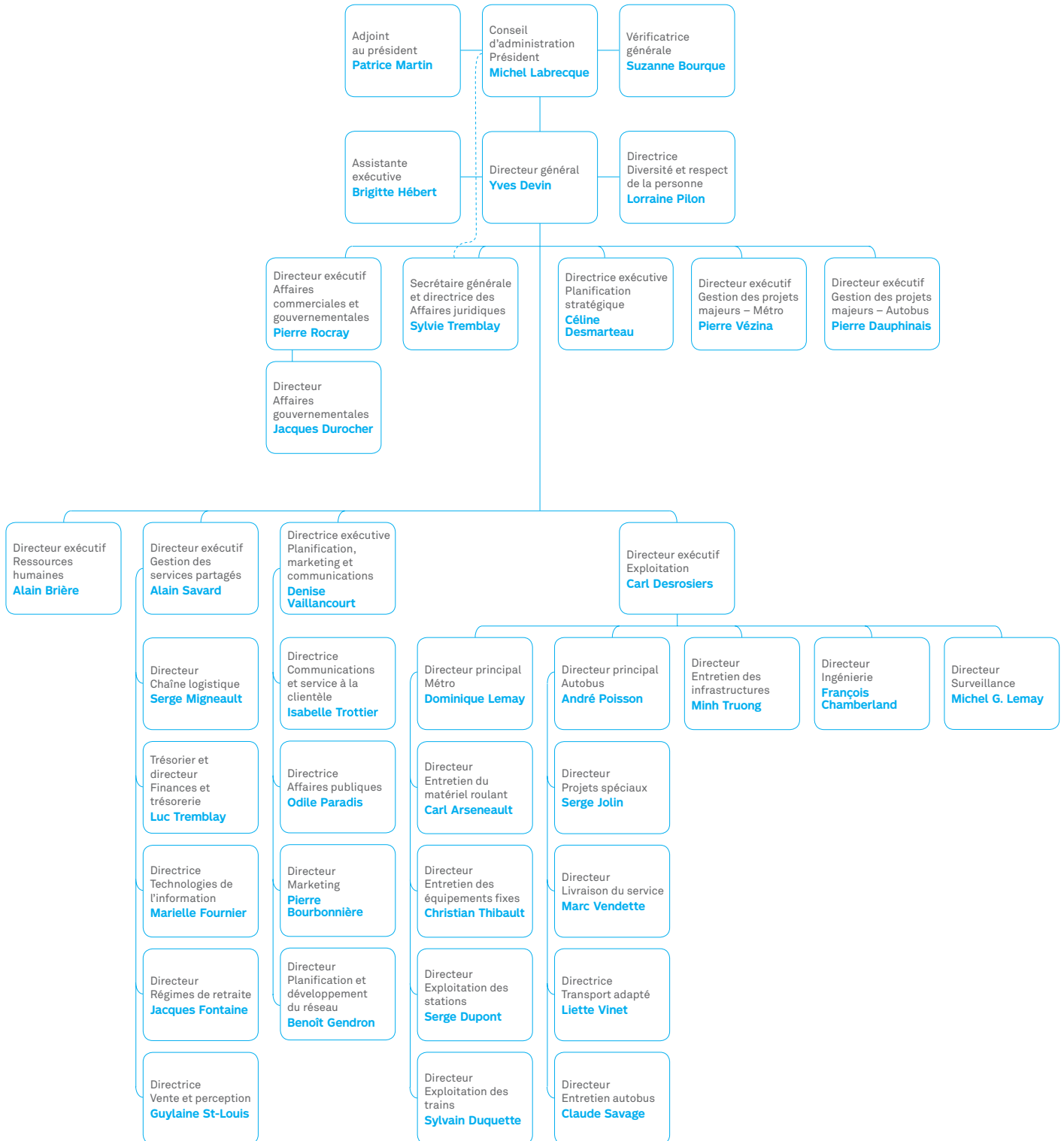
122 Inspecteurs

85 Professionnels et employés de bureau non syndiqués

8 247 employés

- Représentation des femmes : 23,5 %
- Représentation des minorités visibles et ethniques : 16,9 %
- Moyenne d'âge : 44,6 ans
- Nombre moyen d'années de service : 11,5 ans
- Embauches (postes permanents et temporaires) : 722
- Admissibilité à la retraite : 1 051 employés
- Départs à la retraite : 301 employés

ORGANIGRAMME DES MEMBRES DE LA DIRECTION



PARTENARIATS

La STM est un partenaire incontournable des grands événements montréalais et contribue à leur succès. En effet, le nombre croissant de partenariats démontre clairement que le transport collectif constitue un élément-clé du succès de ces événements. L'ensemble des démarches de la STM s'inscrivent dans la volonté d'être plus visible et plus présente auprès de clients actuels et potentiels, et ce, pour favoriser l'utilisation du transport collectif et répondre aux besoins variés de sa clientèle. En 2009, plus de 40 partenariats ont été réalisés pour une visibilité évaluée à quelque 3 M\$. Parmi ceux-ci, mentionnons :

➤ Alouettes de Montréal ➤ Canadiens de Montréal ➤ Coupe Grey ➤ Défi sportif ➤ En ville sans ma voiture ➤ Festival de musique Osheaga ➤ Festival Juste pour rire ➤ Festival Montréal en lumière ➤ Fête des enfants de Montréal ➤ Journée des musées ➤ Nuit blanche ➤ Opéra de Montréal ➤ Parade du Père Noël ➤ Salon national de l'environnement ➤ Salon des générations ➤ Tennis Canada - Coupe Rogers ➤ Féria du vélo de Montréal

Cocktail transport

Depuis 2007, la STM s'est résolument engagée en faveur du développement durable. En plus de mettre en place un important programme d'améliorations de service et de déployer un nouveau positionnement, la Société a élaboré un programme multimodal, appelé Cocktail transport.

Ce concept se définit par un maillage entre les grandes sociétés de transport collectif (métro, bus, trains de banlieue, minibus, taxis collectifs) et les modes de transport actifs et privés tels que le vélo, le taxi, la location d'auto et le covoiturage. Le citoyen d'une ville ou d'une région peut donc compter sur une offre de transport diversifiée et complète, qui soit alternative à l'auto solo.

C'est pourquoi la Société a conclu plusieurs ententes de partenariat avec des intervenants en transport. Par exemple, les programmes DUO auto + bus avec Communauto et Bixi-bus avec la Société de vélo libre-service permettent aux clients de la STM d'obtenir des tarifs réduits pour ces services. Par ailleurs, un forfait Tandem VÉLO – STM permet aux membres de Vélo-Québec Association d'obtenir gratuitement six titres individuels à l'achat de cinq titres mensuels.

En contribuant à améliorer l'offre de mobilité urbaine, la STM veut faire du transport collectif et actif l'un des moyens privilégiés pour réduire l'émission de gaz à effet de serre et ainsi permettre d'améliorer la qualité de vie de tous les Montréalais.

Partenaires :

➤ Communauto ➤ Vélo Québec ➤ Bixi ➤ Allégo ➤ Voyagez Futé ➤ Faites de l'air



САР 2000К.В.
MUNCK

G100528 15N

MUNCK
SERVICE
15N1 000-0108

162





REINOLD

NORD

14N
VÉRIN
G100526

13N
VÉRIN
G100526

3-17

Worker in purple uniform

Red tool box

Red tool box

S1

GOVERNANCE

Le conseil d'administration

La Ville de Montréal, agissant par son conseil d'agglomération, désigne les membres du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités situées dans le territoire de l'agglomération, sauf deux membres qu'elle choisit parmi les résidents de l'agglomération, dont un usager des services du transport collectif et un usager des services adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la STM. Il est composé de sept élus municipaux et de deux représentantes des clientèles. Il regroupe quatre femmes et cinq hommes, dont trois sont issus des communautés culturelles.

Claude Trudel*

Président du conseil d'administration
Maire de l'arrondissement de Verdun

Marvin Rotrand

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

Dominic Perri

Conseiller Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard

Monique Worth

Conseillère Ville de Montréal
Mairesse d'arrondissement
Pierrefonds-Roxboro

Bernard Blanchet

Conseiller d'arrondissement
Arrondissement de Lachine

Marcel Tremblay

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

Karin Marks

Maire de la Ville de Westmount

Brenda Paris

Représentante des clients du transport en commun

Marie Turcotte

Représentante des clients du transport adapté
Adjointe à la direction - Ex-Aequo

* M. Claude Trudel a été remplacé le 29 janvier 2009 par M. Michel Labrecque, conseiller Ville de Montréal, dans le district du Mile-End de l'arrondissement du Plateau – Mont-Royal, à titre de président du conseil d'administration.

À la suite des élections municipales du 1^{er} novembre 2009, le Conseil d'agglomération de la Ville de Montréal a procédé aux nominations suivantes lors de l'assemblée ordinaire du jeudi 3 décembre 2009 :

« Est résolu :

1) de nommer les personnes suivantes à titre de membres du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal :

- M. Marvin Rotrand;
- M. Bernard Blanchet;
- M. Dominic Perri;
- M^{me} Monica Ricourt;
- M^{me} Jocelyn Ann Campbell;
- M. John W. Meaney.

2) de nommer les personnes suivantes représentant les membres usagers au conseil d'administration de la Société de transport de Montréal, soit :

- M^{me} Marie Turcotte;
- M. Michel Labrecque.

3) de désigner, parmi les membres ci-haut mentionnés, M. Michel Labrecque à titre de président, et M. Marvin Rotrand à titre de vice-président de la Société de transport de Montréal. »

RÔLE ET RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

24 assemblées du conseil d'administration et 47 réunions avec les comités techniques ont été tenues en 2009

284 grands dossiers ont été traités

8 règlements d'emprunt totalisant 397 M\$ ont été approuvés

93 contrats d'achat de biens et de services ont été octroyés pour une valeur de 189 M\$

Les comités du conseil d'administration et leurs rôles

Pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions, le conseil d'administration s'est doté de comités techniques dont chacun est dédié à un domaine d'intervention spécifique. Ces comités ont été créés entre 2006 et 2008 pour mener à bien les activités de la Société. Ils sont composés de membres du conseil d'administration, de membres du comité de direction et de membres externes.

Le président du conseil d'administration est membre d'office de tous les comités. Le directeur général est membre nommé de tous les comités. La secrétaire générale assiste d'office aux rencontres et agit comme secrétaire permanente de tous les comités sans toutefois en être membre.

Comité finances

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

Marvin Rotrand
Vice-président du conseil d'administration
Président du comité

Dominic Perri
Membre du conseil d'administration

Monique Worth
Membre du conseil d'administration

Alain Savard
Directeur exécutif - Gestion des services partagés
Coordonnateur du comité

Daniel Leclair
Membre externe

Note : M. Luc Tremblay, Trésorier et Directeur, Finances et trésorerie, assiste aux rencontres du comité Finances

Comité ressources humaines

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

Karin Marks
Membre du conseil d'administration
Présidente du comité

Brenda Paris
Membre du conseil d'administration

Monique Worth
Membre du conseil d'administration

Alain Brière
Directeur exécutif - Ressources humaines
Coordonnateur du comité

Gilles Dulude
Membre externe

Linda Gosselin
Membre externe

Comité maintien des actifs, projets majeurs et environnement

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer le maintien des actifs de la STM (équipements et systèmes d'exploitation, infrastructures et parc informatique), la réalisation des projets majeurs appuyant la mise en œuvre de son plan d'affaires, la gestion de la politique environnementale de la Société et de formuler au conseil d'administration les recommandations appropriées.

Bernard Blanchet

Membre du conseil d'administration
Président du comité

Dominic Perri

Membre du conseil d'administration

Marie Turcotte

Membre du conseil d'administration

Pierre Vézina

Directeur exécutif – Gestion des projets majeurs métro

Pierre Dauphinais

Directeur exécutif – Gestion des projets majeurs autobus
Coordonnateur du comité

Claude Boivin

Membre externe

Jean-Guy René

Membre externe

Comité de vérification

Au-delà de l'exigence légale prévoyant l'examen des états financiers, le comité s'emploie à la surveillance des contrôles internes, des systèmes qui permettent l'identification et la gestion des risques, à l'évaluation de la conformité aux exigences légales, réglementaires et éthiques, ainsi qu'à divers mandats spéciaux.

Marcel Tremblay

Membre du conseil d'administration
Président du comité

Dominic Perri

Membre du conseil d'administration
Vice-président du comité

Suzanne Bourque

Vérificatrice générale
Coordonnatrice du comité

Yves J. Beauchesne

Membre externe

Yves Gauthier

Membre externe

Comité service à la clientèle

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

Marvin Rotrand

Vice-président du conseil d'administration
Président du comité

Marie Turcotte

Membre du conseil d'administration

Brenda Paris

Membre du conseil d'administration

Denise Vaillancourt

Directrice exécutive – Planification, marketing et communications
Coordonnatrice du comité

Comité gouvernance et éthique

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

Monique Worth

Membre du conseil d'administration
Présidente du comité

Marvin Rotrand

Vice-président du conseil d'administration

Marcel Tremblay

Membre du conseil d'administration

Sylvie Tremblay

Secrétaire générale et directrice des affaires juridiques
Coordonnatrice du comité

Diane Girard

Membre externe

Comité opérationnel

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

Bernard Blanchet

Membre du conseil d'administration
Président du comité

Dominic Perri

Membre du conseil d'administration

Karin Marks

Membre du conseil d'administration

Carl Desrosiers

Directeur exécutif - Exploitation
Coordonnateur du comité

Claude Boivin

Membre externe

Jean-Guy René

Membre externe

Comité des arts et du patrimoine artistique

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

Claude Trudel

Président du comité

Karin Marks

Membre du conseil d'administration

Marie Turcotte

Membre du conseil d'administration

Sylvie Tremblay

Secrétaire générale et directrice des affaires juridiques
Coordonnatrice du comité

Transgesco

Le Conseil des associés de Transgesco, auquel siègent deux membres du conseil d'administration de la STM, détermine les orientations, adopte le plan stratégique de développement, nomme les vérificateurs externes et prend acte des états financiers.

Dominic Perri

Président

Claude Trudel*

Vice-président

Yves Devin

Administrateur

Sylvie Tremblay

Secrétaire

Pierre Rocray

Administrateur

Denise Vaillancourt

Administratrice

Luc Tremblay

Trésorier

Alain Gauthier

Conseiller externe

* M. Claude Trudel a été remplacé le 2 juin 2009 par M. Michel Labrecque.

Pour une deuxième année consécutive, la STM présente de manière succincte ses résultats annuels. Vous pouvez également consulter le *Rapport de développement durable*, le *Rapport financier* ainsi que le *Budget* et le *PTI 2009-2011*. Tous ces documents sont disponibles sur le site Internet de la STM : www.stm.info

PUBLIÉ PAR LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE
MONTRÉAL

Direction principale des affaires publiques
800, rue de La Gauchetière Ouest
Bureau 9080
Montréal (Québec) H5A 1J6

www.stm.info

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010
This report is available in English.



