



# Une année historique

Rapport d'activités

MOUVEMENT COLLECTIF



**EN 2011,  
NOUS AVONS  
FRACASSÉ UN  
RECORD  
D'ACHALANDAGE.**



**404 800 000  
DÉPLACEMENTS**

**EN 2011,  
LE TRANSPORT  
COLLECTIF  
MONTRÉALAIS  
A EU 150 ANS.**

Premiers tramways tirés par des chevaux, sur la rue Notre-Dame

**1861**

**1886**

La Montreal City Passenger Railway Company devient la Montreal Street Railway Company

**1892** Premiers tramways électriques

**1911** Création de la Montreal Tramways Company, qui obtient bientôt le monopole du transport à Montréal

**1937**

Premiers trolleybus, sur la rue Beaubien

La Commission de transport de Montréal (CTM) succède à la Montreal Tramways Company

**1951**

**1919**

Premiers bus, sur la rue Bridge

**1959**

Retrait des derniers tramways à Montréal

Début de la construction du réseau initial du métro

**1962**

**1966**

Retrait des derniers trolleybus à Montréal

Inauguration officielle du métro de Montréal

**1966**

**1967**

Inauguration de la ligne jaune pour l'Exposition universelle

La CTM devient la Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal (CTCUM)

**1970**

**1976**

Prolongement de la ligne verte pour les Jeux olympiques

**1984**

Record d'achalandage (2 millions) pour la visite du pape Jean-Paul II au parc Jarry

**1980**

Création du service de transport adapté de la CTCUM

La CTCUM devient la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM)

**1986**

Ouverture de la ligne bleue

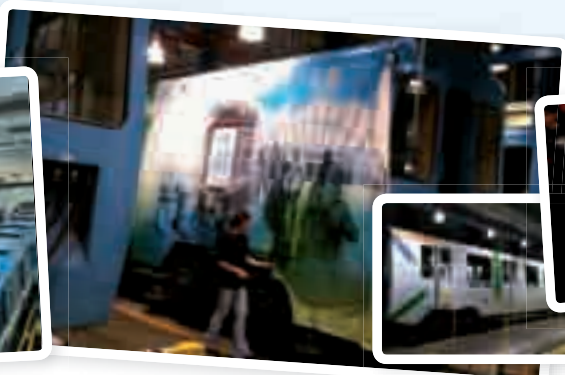
**2002**

La STCUM devient la Société de transport de Montréal (STM)

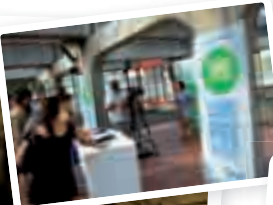
**2007**

Inauguration du métro à Laval

**EN 2011,  
NOUS AVONS  
CÉLÉBRÉ CE  
150<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE.**



► **Un voyage dans le temps** : lors de la Nuit blanche, les festivaliers ont pu monter à bord d'un hippomobile, type de véhicule qui a circulé dans les rues de Montréal de 1861 à 1892. Cet hippomobile maquillé aux couleurs du 150<sup>e</sup> a également roulé lors du défilé du père Noël en novembre. ► **L'histoire des bâtisseurs** : présentée en quatre volets sur la mezzanine de la station Place-des-Arts, l'exposition *Hommage aux travailleurs d'hier à aujourd'hui* a permis aux visiteurs de découvrir les divers métiers des employés de la STM et de constater leur évolution au fil des ans et des moyens de transport. ► **Une œuvre unique sur pneumatiques** : maquiller toute une rame de métro de la ligne orange aux couleurs du passé, du présent et du futur, voilà une idée originale qui a permis de présenter à la clientèle l'évolution du transport collectif à travers des photos et des images significatives. ► **Ils ont rencontré les Glorieux** : le transport collectif à Montréal et les Canadiens, c'est une histoire qui ne date pas d'hier. Il était donc naturel d'offrir à nos clients la chance de rencontrer des légendes comme Henri Richard, Guy Lafleur, Réjean Houle et Mario Tremblay. ► **Des fleurs pour le 150<sup>e</sup>** : la Ville de Montréal a souligné de belle façon le 150<sup>e</sup> en lui dédiant une superbe mosaiculture devant l'hôtel de ville, sur la rue Notre-Dame. C'est sur cette même rue que les premiers hippomobiles ont circulé le 27 novembre 1861. ► **Vous avez dit photomaton** : la STM a invité les participants aux grands événements montréalais à se faire prendre en photo en utilisant des accessoires représentant la mode des années 1920 à aujourd'hui. Ces photos ont servi à la production d'une vidéo diffusée sur le web. ► **Les musiciens du métro sortent de l'ombre** : pour présenter le talent de ces artistes qui mettent de la vie dans nos déplacements depuis le début des années 1980, la STM a présenté un spectacle les mettant en vedette, en collaboration avec le Festival OUMF. ► **Une projection unique** : une œuvre réalisée par Gabriel Poirier-Galarneau a été projetée à l'extérieur de la station Saint-Laurent à l'automne. Elle mettait en valeur l'architecture et les œuvres d'art d'une douzaine de stations de métro. ► **Des lignes de bus qui en ont long à raconter** : en se procurant leurs Planibus d'été et d'automne, les clients ont eu la surprise de se faire raconter l'origine du nom de chaque ligne. ► **Un rallye dans le métro** : plus de 1 240 petits Sherlock Holmes de 7 à 12 ans, qui participaient à des camps de jour sur l'île de Montréal, ont parcouru certaines stations à la recherche d'indices. Une occasion pour notre future clientèle de mieux comprendre ce moyen de transport et d'en apprécier la flexibilité. ► **Un métro qui ne dort jamais** : une quarantaine de chanceux ont visité l'immense atelier où s'effectue l'entretien du matériel roulant du métro. Ils ont aussi voyagé sur la ligne bleue à bord d'un véhicule unique qui leur a permis de découvrir le tunnel d'un tout autre point de vue. ► **Bien plus qu'un bus ou un métro** : nous avons demandé aux clients de nous raconter leurs plus belles anecdotes liées au transport collectif. Nous avons recueilli des témoignages drôles, touchants et surprenants, qui montrent que notre travail peut faire une grande différence. ► **Colloque du transport collectif des Entretiens Jacques Cartier** : cette journée a réuni une centaine d'experts provenant du Québec et de la France, qui ont entendu 11 conférenciers traiter du thème *150 ans de transport collectif, que nous réserve l'avenir?* ► **La Voix lactée dans le métro de Paris** : l'œuvre réalisée par l'artiste Geneviève Cadieux réside désormais à la station Saint-Lazare. ► **Un livre sur le métro de Montréal** : *Métro : Le design en mouvement* du Torontois John Martins-Manteiga a été lancé. Plus de 400 pages et 1 600 photos pour le plaisir des passionnés du métro de Montréal.



Pour en savoir plus,  
visitez [150stm.info](http://150stm.info)



# MOT DU PRÉSIDENT

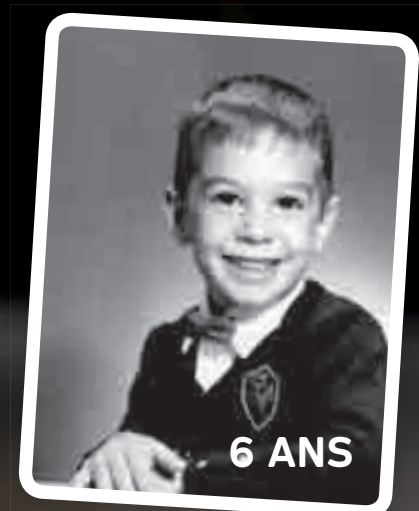
En 2011, la STM a atteint un achalandage record de 404,8 millions de déplacements, soit une augmentation de 4,2 % par rapport à 2010. Ce résultat, jamais égalé dans l'histoire du transport collectif à Montréal, permet à la STM de terminer la période 2007-2011 avec une croissance de 11,4 % et ainsi dépasser la cible de 8 % établie par la *Politique québécoise du transport collectif* (PQTC). Pour cette même période, le taux de satisfaction générale de la clientèle est passé de 84 % à 89 %.

À l'automne 2011, la STM a adopté le *Plan stratégique 2020*. Ce plan d'action qui s'échelonne sur dix ans propose d'assurer les besoins en mobilité durable de la population en offrant le réseau de transport collectif le plus performant en Amérique du Nord. Une performance qui s'appuiera sur une expérience client améliorée et sur d'importants investissements dans le maintien des infrastructures, l'acquisition de matériel roulant, la croissance de l'offre de service, la diversification ainsi que l'électrification des modes de transport collectif. Conjugée à un ensemble de mesures visant à réduire l'utilisation de l'auto solo, cette stratégie permettra d'augmenter de 40 % l'achalandage et d'atteindre 540 millions de déplacements en 2020.

Au cours des prochaines années, compte tenu des contributions soutenues de la clientèle, de l'Agglomération de Montréal et des autres villes de la région métropolitaine, les ressources financières demeureront toutefois insuffisantes pour atteindre les objectifs du *Plan stratégique 2020*. Dans un mémoire présenté en décembre 2011 dans le cadre des consultations prébudgétaires 2012-2013 du ministère des Finances, la STM proposait d'ailleurs de bonifier le Fonds vert et les programmes actuels de financement du transport collectif et de hausser graduellement la taxe sur l'essence de 0,5 cent le litre perçue sur le territoire de la CMM dès 2012. Dans le cadre de l'instauration possible de péages dans la région de Montréal, la Société considère qu'une partie des sommes recueillies devrait être allouée au transport collectif de la région de Montréal.

Grâce à cette bonification, la STM pourra ainsi compter sur de nouvelles sources de financement dédiées, indexées et récurrentes à même de financer le maintien de ses actifs, le développement de son offre de service ainsi que la mise en place de nouveaux modes de transport pour faire du transport collectif un succès durable!





6 ANS

# MICHEL LABRECQUE

« Des résultats incroyables,  
une année qui passera  
à l'histoire. »



# YVES DEVIN

« La mobilisation exceptionnelle  
des employés se reflète dans leur  
travail quotidien. »

# MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

En 2011, la STM a célébré les 150 ans du transport collectif à Montréal. En effet, c'est le 27 novembre 1861 que circulèrent dans les rues de la métropole les premiers tramways, tirés par des chevaux. Que de chemin parcouru depuis, au propre comme au figuré! Si l'entreprise a changé de nom à quelques reprises au fil des ans, elle a toujours su remplir sa mission : fournir aux Montréalais un service de transport rapide, fiable et économique. Fière de son passé, ancrée dans le présent et tournée vers l'avenir, la STM a accordé à cet anniversaire toute l'importance qu'il méritait. Elle en a fait un événement rassembleur, tant au sein de l'entreprise que dans la population en général.

Avec l'achalandage record obtenu en 2011, soit 404,8 M de déplacements, la STM poursuit cette histoire de succès. Pour parvenir à de tels résultats, elle a bonifié de façon exceptionnelle son offre de service depuis 2006. Pour le réseau de bus, cela se traduit par une augmentation de 21,6 %, soit une hausse de 15 millions de kilomètres alors que pour le réseau de métro, l'augmentation est de 28,9 %, soit un ajout de 17,2 millions de kilomètres. L'entreprise a également poursuivi plusieurs grands projets tels que les nouvelles voitures de métro MPM-10, Réno Métro, iBUS et le centre de transport Stinson.

Notre performance s'est maintenue en fonction de la cible établie pour le réseau de métro : 97,6 % des clients ont effectué leurs trajets dans les temps prévus. Par ailleurs, le Collège impérial de Londres a établi pour une troisième année consécutive que le métro de Montréal demeure le plus productif du monde, et ce, malgré le fait que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde. Pour le réseau de bus, la question de la ponctualité s'est révélée être un défi de tous les instants. En effet, le grand nombre de chantiers autoroutiers sur le territoire montréalais a provoqué des problèmes de congestion routière et fait en sorte que la ponctualité des bus a été de 82,6 %.

Au plan de l'expérience client, la démarche visant l'implantation d'un programme sur la qualité de service s'est poursuivie. La STM a également mis de l'avant un ensemble de mesures telles que l'implantation de voies réservées sur le boulevard Saint-Joseph, un réseau de nuit revu, la synchronisation des lignes de bus avec les gares de trains, le lancement de l'application iPhone, le nouveau programme CAMPUS et l'essai de la climatisation à bord de certains bus.

Tous ces projets n'auraient pas connu un tel succès sans le travail soutenu des employés. Ils sont d'ailleurs plusieurs à avoir été reconnus par leurs pairs au cours de l'année, comme vous le constaterez dans ce rapport. Au nom du conseil d'administration et du comité de direction, je souhaite saluer le travail accompli par tous les employés qui ont su relever le défi de la croissance de l'achalandage en 2011 et qui sauront répondre aux ambitieux défis qui nous attendent en 2012 et dans les années à venir.

# LA STM SE DISTINGUE

## En plus d'avoir été finaliste sept fois, la STM a remporté 15 prix en 2011 :

Le Prix Diversité 2011 de la Jeune Chambre de commerce haïtienne

Le Special Merit Award for Commitment to the Environment au MetroRail de Milan, pour une deuxième année consécutive

Le Prix Marketing de la commandite du Conseil canadien sur la commandite pour le partenariat avec Tennis Canada

Le Défi Climat pour la meilleure participation employés, catégorie Entreprise de 5 000 employés et plus

Le Grand prix d'excellence en transport de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR), catégorie Système de transport intelligent, pour le projet OPUS

Le Prix des entreprises de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), dans la catégorie Rendement supérieur/ Réalisation exceptionnelle, pour l'Express Bus 747

Le Prix des entreprises de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), dans la catégorie Innovation, pour le Plan d'accessibilité universelle

Le Prix La relève en place Distinction Or du Forum jeunesse de l'île de Montréal et la Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal

Le Distinguished Budget Presentation Award du Government Finance Officers Association (GFOA) pour une deuxième année consécutive

Le Prix Reconnaissance de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) pour l'amélioration de la performance à l'entretien des bus

## Des employés se sont mérités des distinctions :

Le Prix Hommage décerné à **M. Michel Labrecque** par la Société québécoise des professionnels en relations publiques (SQPRP)

La Médaille de reconnaissance décernée à **M. Michel Labrecque** par le Centre Jacques Cartier

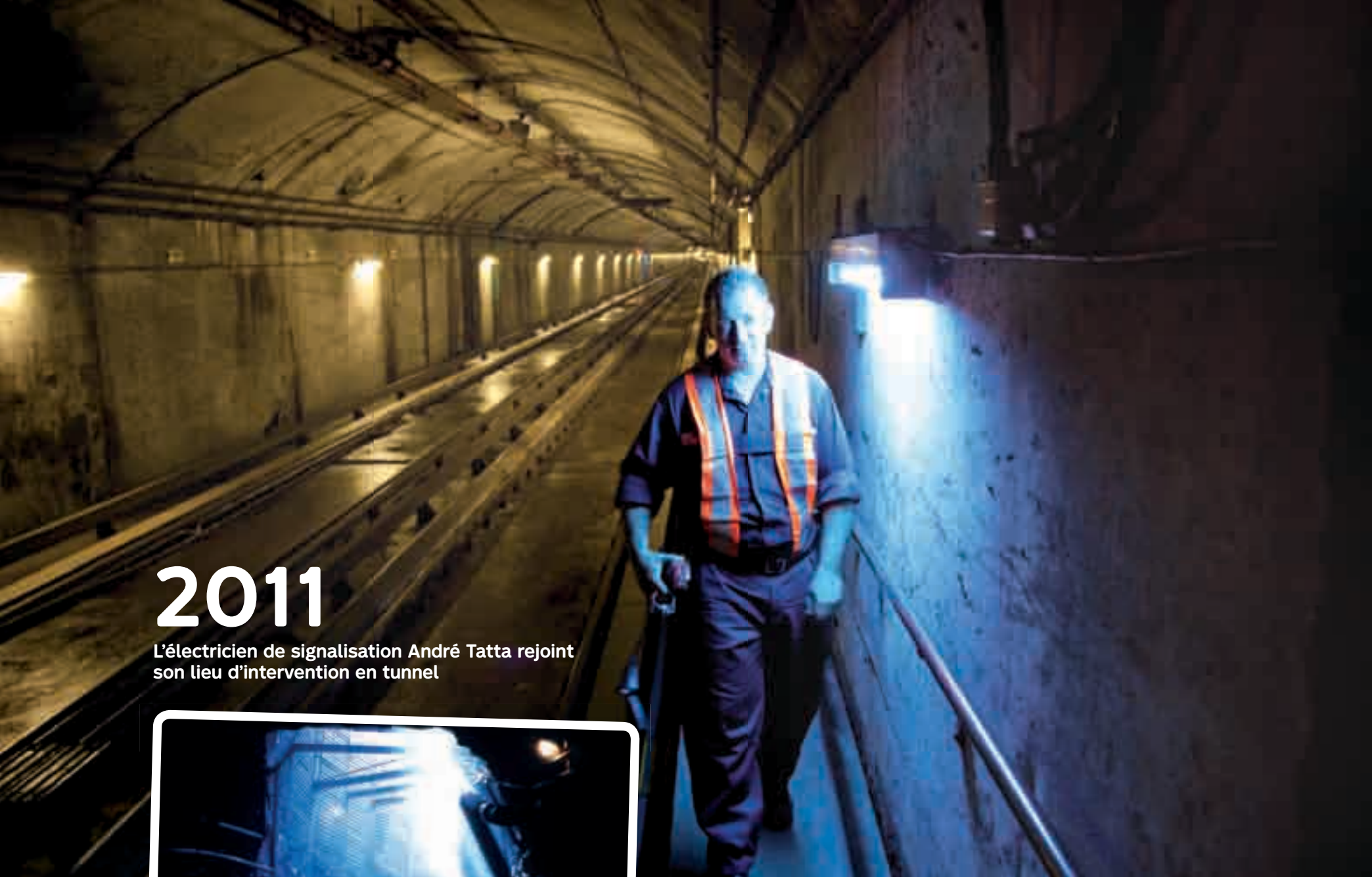
Le Prix Professionnel émérite décerné à **M. Yves Devin** par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréées (CRHA)

La Médaille d'honneur décernée à **Me Sylvie Tremblay** par la Chambre des notaires du Québec

Le Prix Leadership des individus décerné à **M. Carl Arseneault** par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU)

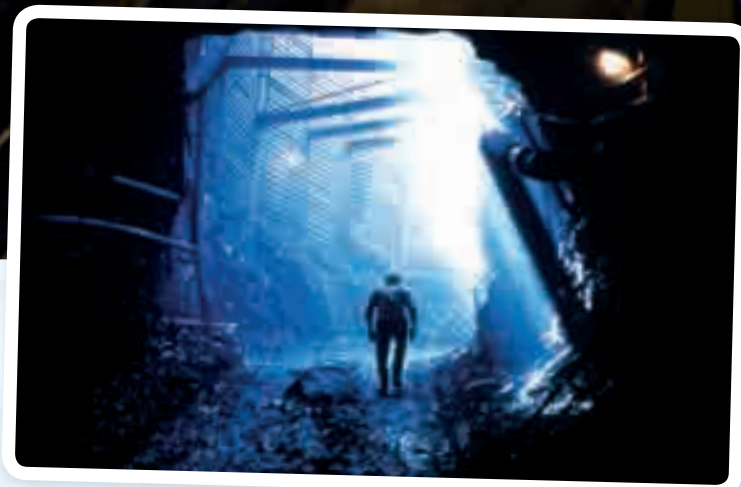
## Table des matières

<b>Portrait de la STM</b>	<b>13</b>
<b>Achalantage</b>	<b>14</b>
<b>Une entreprise performante</b>	<b>16</b>
<b>La STM fait la une</b>	<b>17</b>
<b>Grands projets</b>	<b>18</b>
<b>Plan stratégique 2020</b>	<b>22</b>
<b>Indicateurs (métro, bus et transport adapté)</b>	<b>27</b>
<b>L'expérience client</b>	<b>30</b>
<b>Service à la clientèle</b>	<b>32</b>
<b>Main-d'œuvre</b>	<b>36</b>
<b>Campagne de générosité annuelle</b>	<b>38</b>
<b>Vente de titres</b>	<b>40</b>
<b>Grille tarifaire</b>	<b>41</b>
<b>Campagnes et promotion</b>	<b>42</b>
<b>Partenariats</b>	<b>44</b>
<b>Art et métro</b>	<b>47</b>
<b>Gouvernance</b>	<b>48</b>
<b>Nos employés et le transport collectif</b>	<b>58</b>



# 2011

L'électricien de signalisation André Tatta rejoint son lieu d'intervention en tunnel



# 1963

Un ouvrier du métro remonte à la surface

# Portrait de la STM

## Mission de l'entreprise

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

## Quelques chiffres

**14<sup>e</sup> ENTREPRISE EN IMPORTANCE AU QUÉBEC**

**9 042 EMPLOYÉS PERMANENTS**

**BUDGET ANNUEL DE 1 164 M\$**

**VALEUR DE REMPLACEMENT DES ACTIFS DE 14,5 G\$**



### Réseau de métro

Le métro comporte quatre lignes qui couvrent 71 km au total et desservent 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, dont 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 77,1 M de km en 2011.



### Réseau de bus

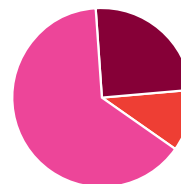
La STM possède un parc de 1 696 bus, dont 8 hybrides et 202 articulés, ainsi que 16 minibus urbains. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit un territoire de près de 500 km<sup>2</sup>. Il compte 213 lignes, dont 160 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 23 sont dédiées au service de nuit. De plus, 136 km de voies réservées permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus a atteint 84,9 M de km en 2011.



### Transport adapté

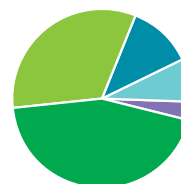
La STM offre un service de transport adapté porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, plus de 22 000 clients effectuent annuellement, à l'aide de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de services de taxis réguliers et accessibles, plus de 2,8 M de déplacements sur l'île de Montréal et en périphérie.

### Répartition des charges\*



	en milliers de \$	%
Rémunération	747 968	64,3
Biens et services et autres	285 822	24,6
Service de dette et frais de financement	129 725	11,1
<b>Total</b>	<b>1 163 515</b>	<b>100</b>

### Répartition des revenus\*



Clients	506 123	43,5
Contribution de l'Agglomération de Montréal	387 900	33,3
Subventions	140 479	12,1
Contributions régionales et des municipalités hors de l'agglomération de Montréal	90 225	7,8
Autres revenus	38 788	3,3
<b>Total</b>	<b>1 163 515</b>	<b>100</b>

\* Tous ces chiffres sont tirés du budget 2011 de la STM.

## Achalandage

En 2011, l'achalandage a atteint 404,8 millions de déplacements, un record jamais égalé dans l'histoire du transport collectif à Montréal, soit une croissance de 4,2 % par rapport à 2010. Ce résultat exceptionnel permet à la STM de terminer la période de 2006 à 2011 avec une croissance de 11,4 % et ainsi dépasser la cible de 8 % établie dans la *Politique québécoise du transport collectif*.

Pour obtenir un tel résultat, la STM a bonifié son offre de service de façon importante depuis 2006. Pour le réseau de bus, cela se traduit par une augmentation de 21,6 %, soit une hausse de 15 millions de kilomètres alors que pour le réseau de métro, l'augmentation est de 28,9 %, soit un ajout de 17,2 millions de kilomètres. De plus, le taux de satisfaction générale de la clientèle est passé de 84 % à 89 % entre 2006 et aujourd'hui.

Par ailleurs, la Ville de Montréal continue de se classer bonne première pour le nombre de déplacements en transport collectif par habitant. En 2011, les Montréalais ont effectué 214 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.

# 404,8 M

déplacements en  
bus et en métro

Une hausse de 4,2 % par rapport à 2010.

# 2,86 M

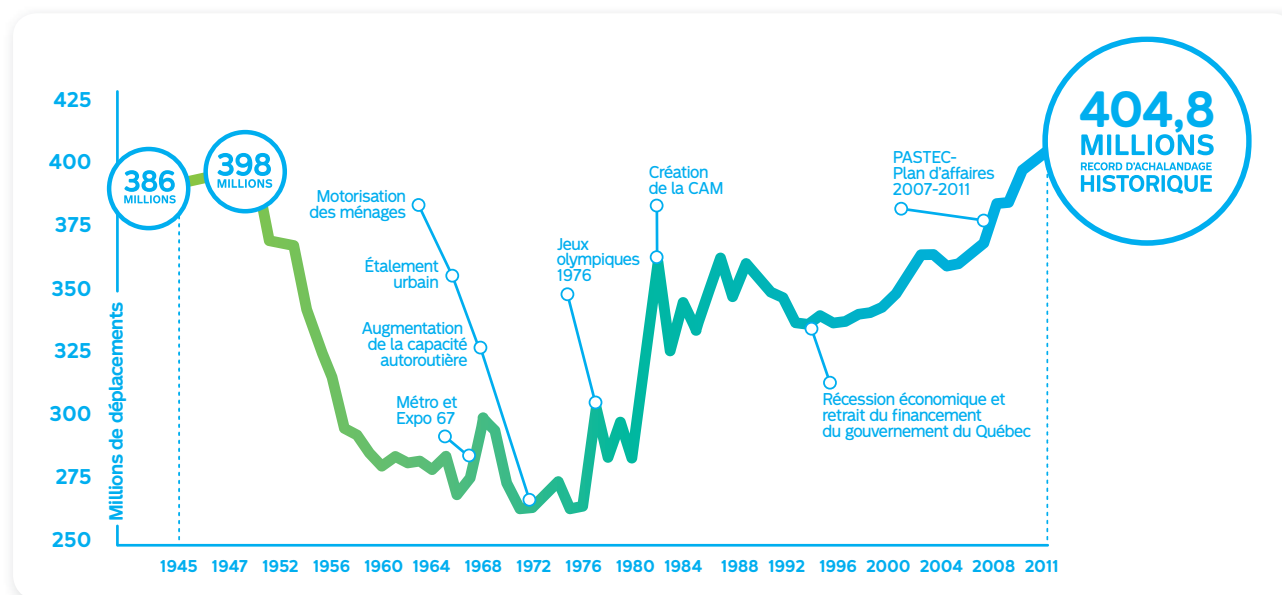
déplacements en  
transport adapté

Une hausse de 6,5 % par rapport à 2010.

# 89 %

taux de satisfaction  
de la clientèle

En hausse de deux points comparativement à 2010.







2011

Station Lionel-Groulx

1907

Tramway à l'angle des rues  
Notre-Dame Est et Viau

## Une entreprise performante

### D'excellentes cotes de crédit

**A+** **Aa2**

Standard & Poor's

Moody's

## DES REVENUS COMMERCIAUX EN CROISSANCE

La société en commandite Transgesco, responsable de la gestion des activités commerciales de la STM, a présenté un excédent de 22,7 M \$ soit une hausse de 35 % par rapport aux résultats de 2010.

## DES RÉSULTATS EXCEPTIONNELS AVEC OPUS

En plus d'accroître la rapidité de la perception et la flexibilité tarifaire, la mise en place d'OPUS a permis notamment de diminuer la fraude et de récupérer 12,7 M\$ en 2011.

## UNE ENTENTE GAGNANTE

En misant sur la mobilisation des employés, la reconnaissance des gains de performance et le partage des économies, la STM et ses employés d'entretien ont gagné le pari d'améliorer la performance.

Les chiffres le démontrent clairement :

- ▶ Le nombre de kilomètres des bus en service est passé de 69,8 millions en 2006 à plus de 85 millions en 2011, représentant une hausse significative de l'offre de service de 21,5 %;
- ▶ Le taux d'immobilité (disponibilité des bus) a diminué de 31 % de 2006 à 2011, soit une augmentation équivalente à 118 bus supplémentaires sur la route à parc constant;
- ▶ Le coût kilométrique qui était de 1,18 \$ en 2007 (pour les 11 premiers mois) se situe maintenant à 1,00 \$ en 2011 pour la même période, une économie substantielle de 0,18 \$ du km, soit près de 10 millions de dollars par année;
- ▶ Les économies réalisées à la suite de l'entente entre le syndicat et la direction sont de l'ordre de 12 M\$ en 2010 et de 20,7 M\$ en 2011;
- ▶ La satisfaction de la clientèle du réseau de bus est passée de 74 % à 80 % de 2006 à 2011.

Outre les économies réalisées, l'entente entre la direction et le syndicat a entraîné une amélioration majeure des relations de travail.

## LA BONNE GOUVERNANCE DE LA STM CONFIRMÉE

En 2011, la STM a participé à une recherche dirigée par la Washington Metropolitan Area Transit Authority qui étudiait les pratiques de gouvernance de 13 grandes sociétés nord-américaines de transport collectif (incluant New York, San Francisco, Boston et Chicago). L'analyse des résultats démontre clairement que de manière générale, la gouvernance à la STM se compare avantageusement avec celle adoptée par ces autres organisations. On y apprend, notamment, que seulement cinq sociétés diffusent en direct sur Internet les séances de leur conseil d'administration et rendent le contenu disponible pour référence future. La STM est la seule organisation canadienne à faire partie de ce groupe sélect. Un tel résultat témoigne de l'avant-gardisme et de la transparence de la Société en ce domaine.

Les résultats de cette étude américaine sont venus confirmer un constat positif similaire qui avait été observé dans un autre rapport commandé par l'Association du transport urbain du Québec. Celui-ci comparait les pratiques de gouvernance en place à la STM avec celles des huit autres sociétés de transport collectif du Québec.

La STM fait la une

## LES MONTRÉLAIS SATISFAITS DE LEURS TRANSPORTS COLLECTIFS

Un sondage Léger Marketing mené pour le compte de Radio-Canada indique que 81 % des répondants de la région métropolitaine de Montréal qualifient leur déplacement en transport collectif d'agréable. Quant aux réseaux, 66 % d'entre eux considèrent qu'ils sont en bon état.

## MONTRÉAL AU 19<sup>e</sup> RANG DU CLASSEMENT DES VILLES VERTES

Montréal s'est classée en 19<sup>e</sup> position parmi 27 villes canadiennes et américaines dans un palmarès des villes vertes réalisé par le groupe de presse britannique The Economist. Les auteurs de l'enquête ont mentionné le réseau de transport collectif de la ville comme étant un atout majeur lui ayant permis de mieux performer dans le classement.

## LE RÉCHAUD-BUS RETENU À LA BONNE NOUVELLE TVA

Chaque soir de semaine depuis maintenant 15 ans, des bénévoles de la STM parcourent les rues de Montréal à bord du Réchaud-bus afin de nourrir des enfants en milieux défavorisés. En novembre dernier, le réseau TVA consacrait un de ses topos *La bonne nouvelle TVA* à ces employés et à leurs œuvres.

## L'EXCELLENT TRAVAIL DES EMPLOYÉS DE LA STM RECONNU PAR UN ÉDITORIALISTE

Lors de son passage à l'émission *Bazzo.tv*, l'éditorialiste Camil Bouchard a parlé de la STM en termes élogieux. En plus de reconnaître la nécessité du transport collectif pour diminuer l'émission de gaz à effet de serre, M. Bouchard a insisté sur la courtoisie des employés ainsi que sur le succès de la nouvelle image de marque de la Société. Il poursuit en affirmant que la STM est au centre de « changements spectaculaires qui montrent que tout est possible même dans une grosse société publique de plus de 7 500 employés, responsable de 360 millions de déplacements par année et dotée d'un budget qui frisera le 1 G\$ bientôt »!

## LE TRANSPORT COLLECTIF BÉNÉFIQUE POUR LA SANTÉ

Les résultats d'une étude de la chaire de recherche Mobilité de l'École Polytechnique de Montréal démontrent que prendre le transport collectif a des effets bénéfiques non seulement pour l'environnement, mais également pour la santé. Accomplir un aller-retour en transport collectif permet d'effectuer en moyenne 2 500 pas, soit 25 % de l'activité quotidienne recommandée!

## Grands projets

# PASTECC

Dans le cadre du *Programme d'amélioration de service en transport en commun* (PASTECC), la STM a augmenté en 2011 son offre globale de 3 %. Pour y parvenir, elle a mis de l'avant une série de mesures, principalement au réseau de bus :

➤ Mise en place du réseau de nuit «remasterisé» qui vise à améliorer le service en offrant notamment une plus grande fréquence de passages après la fermeture du métro, en modifiant les parcours de neuf lignes et en ajoutant trois autres lignes : 353 – Lacordaire/Maurice-Duplessis, 354 – Sainte-Anne-de-Bellevue/Centre-ville et 376 – Pierrefonds/Centre-ville. Au total, le nouveau réseau offre globalement 75 % plus de service;

➤ Bonification de l'offre de service sur les lignes 12 – Île-des-Sœurs, 21 – Place du Commerce, 46 – Casgrain, 194 – Métrobus Rivière-des-Prairies (en soirée), 77 – Cégep Marie-Victorin (en soirée), 257 – Navette Or Rivière-des-Prairies, 252 – Navette Or Montréal-Nord, 173 – Métrobus Victoria (en soirée), 480 – Pointe-Nord/Île-des Sœurs;

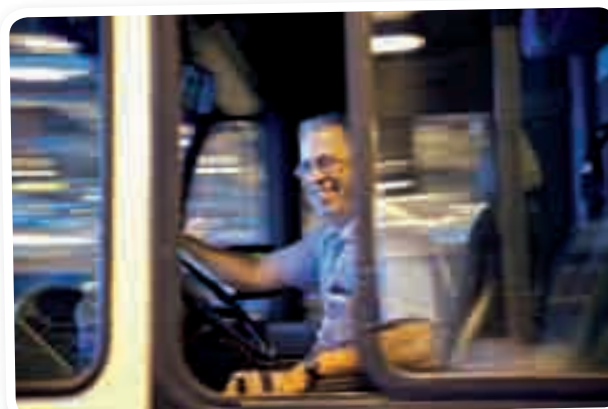
➤ Aménagement de quatre nouvelles voies réservées dans le cadre du Programme de mesures préférentielles pour bus (MPB) : Saint-Joseph, Louis-Hippolyte-La Fontaine, Sherbrooke Est, Jean-Talon et implantation de trois nouvelles voies réservées dans le cadre des mesures de mitigation entourant le Complexe Turcot et les grands chantiers routiers : Autoroute 20, Saint-Patrick et Notre-Dame Ouest;

➤ Synchronisation avec les trains de banlieue des lignes 203 – Carson, 204 – Cardinal, 205 – Guin, 206 – Roger-Pilon, 208 – Brunswick et 209 – Des Sources desservant les gares Pointe-Claire, Pine Beach, Roxboro-Pierrefonds, Sunnybroke et Dorval de l'AMT;

➤ Création de la ligne 41 – Quartier Saint-Michel/Ahuntsic et 26 – Mercier Est;

➤ Mise en place d'une nouvelle desserte de taxi collectif sur appel à Sainte-Anne-de-Bellevue;

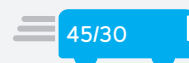
➤ Révision du parcours des lignes 25 – Angus et 254 – Navette Or Rosemont.



**Par ailleurs, la STM a procédé à la révision de ses normes de charge, soit le nombre maximum de personnes par véhicule, afin d'offrir un meilleur service à ses clients. Ces nouvelles normes s'établissent comme suit :**



Lignes régulières :  
55 passagers en pointe et 30 passagers hors pointe, samedi et dimanche;



Services rapides :  
45 passagers en pointe et 30 passagers hors pointe, samedi et dimanche;



Bus articulés :  
75 passagers en pointe et 45 passagers hors pointe, samedi et dimanche.

## Grands projets

# NOUVELLES VOITURES DE MÉTRO MPM-10

Depuis l'octroi du contrat concernant l'acquisition de 468 voitures de métro de type boa au Consortium Bombardier-Alstom (CBA) le 22 octobre 2010, CBA a amorcé la conception des futures voitures suivant un processus itératif d'échanges d'information entre les nombreux sous-traitants, les fournisseurs, la STM et sa clientèle. À cet effet, plus de 350 rencontres ont permis de réaliser des revues méthodiques de la conception qui permettent d'évaluer que ce qui est proposé satisfait aux exigences de la Société. De son côté, la STM a octroyé plusieurs contrats dont le coût est estimé à 62 M\$, notamment pour la modification majeure de l'atelier de petite révision du métro (PRY), pour l'acquisition d'un système radio à large bande (SRLB) et d'un système de simulation de conduite.



Entre-temps, la STM a tenu plusieurs consultations afin d'associer la population aux différentes étapes du projet MPM-10. Lancée en décembre 2010, une consultation sur l'apparence extérieure des nouvelles voitures du métro a suscité l'intérêt de 30 000 personnes. Lors du dévoilement du choix final, en février, une consultation a été annoncée pour leur trouver un nom. Puis en avril, la clientèle était invitée à faire l'essai de trois prototypes de sièges. Enfin, une première maquette des nouvelles voitures a été présentée en septembre aux médias en présence du maire de Montréal, M. Gérald Tremblay, et de M. Michel Bissonnet, responsable du transport au comité exécutif.

La firme Labbé Designers et associés a effectué le design industriel du MPM-10 en proposant des concepts directeurs d'aménagement intérieur et d'apparence extérieure. Par ailleurs, l'agence de créativité Sid Lee a proposé la coloration ainsi que trois concepts pour la livrée extérieure.

## Grands projets

# RÉNO MÉTRO

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

Cette année, l'entreprise a procédé à l'amorce ou à la réalisation de plusieurs projets principalement effectués en station et en tunnel, tels que le remplacement des systèmes d'alarme incendie dans les stations du réseau prolongé des lignes verte et orange, la réfection et le drainage de voûtes de huit stations ainsi que la réfection complète de la station Villa-Maria et de l'édicule nord de la station du Collège. À cela s'ajoutent la réfection des structures auxiliaires débutée en 2010 et la phase 2 du remplacement de l'éclairage intérieur et extérieur de la station Georges-Vanier. De plus, la STM a effectué divers travaux : aménagements paysagers, ajout d'éclairage, réparation de trottoirs, crépis de fondation, peinture et fenestration dans les stations Vendôme, Mont-Royal, Angrignon, Rosemont, Sauvé, Sherbrooke, Atwater, Place-des-Arts, Square-Victoria, Frontenac, Henri-Bourassa, Honoré-Beaugrand, Radisson, Préfontaine, Jean-Talon, Saint-Michel, Viau, Langelier, Papineau et Cadillac.

Au plan des équipements fixes, plusieurs travaux d'envergure ont été achevés tels que la mise en exploitation de deux nouveaux postes de ventilation du tunnel, un poste comportant quatre groupes électrogènes assurant l'alimentation autonome de l'ensemble du réseau initial du métro et la réfection du poste de district Dickson avec des groupes électrogènes assurant l'alimentation autonome de la partie est de la ligne verte. D'autres travaux ont aussi été achevés, tels que le remplacement des escaliers mécaniques - qui dataient de l'origine du métro - et la réfection de plusieurs appareils de voie sur traverses de bois. Le remplacement de ces traverses de bois par des pièces de béton coulé sur place est le fruit d'une innovation interne unique au monde et se poursuivra jusqu'en 2017.

## Modernisation du centre de contrôle

Le renouvellement de la commande centralisée, le cerveau informatique du métro de Montréal, a considérablement progressé au cours de l'année. Plusieurs étapes de basculement ont été réalisées. La gestion du trafic du prolongement de la ligne orange à Laval a été basculée sur le nouveau système en juin. Les lignes jaune et bleue ont été respectivement basculées en juillet et en août, puis basculées au nouveau centre de contrôle en octobre. Enfin, au mois de décembre, la gestion des communications a été transférée au nouveau centre de contrôle, de même que la gestion du trafic de la ligne verte.

## Réfection majeure de la station Berri-UQAM

Mise en service il y a plus de 45 ans, la station la plus achalandée du réseau avec 13,1 millions d'entrées par année a entrepris une importante cure de rajeunissement en 2010. La STM y a donc poursuivi des rénovations majeures, notamment en procédant au retrait et à la stabilisation de la majorité des murs de blocs et des différents parements architecturaux ainsi que de certains plafonds. Les pastilles grises, qui habillaient cette station centrale depuis son inauguration en 1966, ont disparu progressivement pour laisser place à un fini temporaire. À la suite de cette première étape de travaux, la STM procédera à la réfection de la majorité des composantes mécaniques, électriques et architecturales.

Les travaux intérieurs (phase 1), qui représentent au total des investissements de 90,2 M\$, se dérouleront sur sept ans (2010-2017). Par ailleurs, des travaux de réfection, touchant notamment la membrane d'étanchéisation et les alentours de la station, seront réalisés dans le cadre du programme Réno-Infrastructures.

# PROJET iBUS

En novembre 2011, le ministère des Transports du Québec a annoncé sa participation financière au projet iBUS. La STM a donc procédé au lancement d'appels d'offres. Les deux prochaines années seront consacrées à la livraison et à la préparation du matériel en vue d'un déploiement qui débutera en 2014. Grâce à ce projet, évalué à 200 M\$, la STM pourra améliorer la ponctualité des bus avec une gestion du parc en temps réel, augmenter la vitesse commerciale sur les voies express et réservées, réduire l'entassement dans les bus, assurer une meilleure coordination avec le réseau de métro et les trains de banlieue et améliorer la sécurité des chauffeurs et de la clientèle.

## Grands projets

# CENTRE DE TRANSPORT STINSON

Le 28 novembre 2011, la STM, la Ville de Montréal et le ministère des Transports du Québec ont annoncé la construction du centre de transport Stinson. Situé dans l'arrondissement de Saint-Laurent, en bordure des rues Stinson et Montpellier, ce bâtiment de deux étages, d'une superficie totale de plancher de 38 400 m<sup>2</sup>, abritera 300 bus, soit 200 réguliers et 100 articulés.

Certains aménagements de base seront prévus de façon à accueillir éventuellement des véhicules électriques. La STM mettra tout en œuvre pour que ce nouveau bâtiment reçoive la certification LEED OR (Leadership in Energy and Environmental Design), une des plus élevées de l'industrie. Ce sera alors le premier centre de transport LEED OR au Canada.

Les travaux préparatoires sur le terrain ont débuté à la fin de 2011 et la construction du bâtiment commencera en juin 2012. Le centre de transport Stinson sera opérationnel à l'automne 2013 et pourra accueillir plus de 750 employés. Depuis 2009, la STM travaille en étroite collaboration avec l'arrondissement de Saint-Laurent afin de concrétiser ce projet d'optimisation du transport collectif et de revitalisation de ce secteur industriel.

# ÉLECTRIFICATION DU RÉSEAU DE SURFACE

Dans son *Plan stratégique 2020*, la STM s'est fixée comme objectif de se doter uniquement de véhicules électriques à partir de 2025 pour son réseau de surface. Cinq projets en ce sens ont évolué au cours de l'année 2011.

## Bus hybrides

À la suite des résultats du projet de démonstration en transport urbain, mené en partenariat avec la Société de transport de l'Outaouais, de Transports Canada et du MTQ, la STM ainsi que les neuf sociétés de transport collectif du Québec ont pris la décision d'acquérir des véhicules hybrides. L'appel d'offres a été lancé en novembre 2011 et le contrat sera accordé au cours de l'année 2012 afin de recevoir les premiers bus dès 2013.

## Midibus électriques

La STM a lancé en octobre 2011 un appel d'offres pour l'acquisition de sept midibus électriques. Ce projet permettra d'acquérir une première expérience et des connaissances sur l'exploitation de bus entièrement électriques, de préparer la transition du parc de bus diesel à un parc de bus électriques en plus d'évaluer l'appréciation de la clientèle pour une telle technologie.

## Bus électriques

La STM a entamé au cours de l'année des discussions avec les partenaires de l'industrie pour élaborer un projet de démonstration de bus électriques. Le projet en développement aura pour objectif de contribuer à consolider le savoir-faire de la STM dans le domaine de l'électrification.

## Trolleybus

En septembre, la STM lançait un appel d'offres pour la réalisation d'une étude d'implantation d'un réseau de trolleybus. Cette étude a pour objectif de définir le réseau optimal et ses paramètres et d'évaluer les coûts d'implantation de ce projet. Les conclusions de l'étude seront connues à la fin de 2012.

## Voitures de service électriques

La STM a aussi le projet de convertir progressivement son parc de véhicules de services et elle s'est dotée de ses deux premières voitures électriques en décembre. Il s'agit de véhicules de type Chevrolet Volt qui feront l'objet d'essais au cours de l'année 2012.

# Plan stratégique 2020

Le *Plan stratégique 2020* a été adopté par le conseil d'agglomération de Montréal le 27 octobre 2011 et a été soumis par la suite à la Communauté métropolitaine de Montréal pour approbation. Cet ambitieux plan propose d'effectuer 540 millions de déplacements annuellement en 2020 et ainsi d'assurer les besoins de mobilité de la population en offrant l'un des systèmes de transport collectif les plus performants en Amérique du Nord s'appuyant à terme sur des réseaux de métro et de surface entièrement électrifiés.

## Les priorités et les actions



### Priorité 1

Développer les services



### Priorité 2

Améliorer l'expérience client et la mise en marché



### Priorité 3

Attirer, développer et mobiliser les talents



### Priorité 4

Optimiser la gestion des investissements



### Priorité 5

Améliorer davantage la performance



### Priorité 6

Faire du développement durable l'élément central de toutes les décisions

## Stratégies

1. Rénover, prolonger le réseau de métro et augmenter l'offre de service
2. Améliorer l'offre de service tout en diversifiant le réseau de bus
3. Mettre en service la première ligne de tramway
4. Collaborer à la mise en place de tout projet de transport collectif sur le territoire de l'île de Montréal
5. Renforcer l'offre de service en transport adapté

6. Développer l'image de marque *Mieux respirer*
7. Implanter un programme sur la qualité de service
8. Améliorer la fiabilité et la ponctualité du service
9. Améliorer la qualité de l'information à la clientèle
10. Offrir un environnement sécuritaire, convivial et agréable
11. Appliquer les mesures d'accessibilité universelle
12. Diversifier l'offre tarifaire

13. Déployer des moyens novateurs pour recruter du personnel et développer leurs compétences
14. Poursuivre l'effort de mobilisation des employés et des gestionnaires
15. Poursuivre la dynamique collaborative des relations de travail
16. Contribuer à créer un milieu de travail sain, sécuritaire et inclusif

17. Générer de la valeur ajoutée lors du renouvellement des actifs
18. Optimiser la gestion du portefeuille de projets et améliorer la réalisation des projets

19. Augmenter et diversifier les revenus
20. Exercer un contrôle rigoureux des dépenses

21. Participer à l'effort gouvernemental d'électrification des transports
22. Réduire l'empreinte écologique de l'entreprise
23. Promouvoir le développement durable



# Plan stratégique 2020

## Sommaire des investissements de maintien et de développement pour la période 2011-2020\*

EN M\$	MAINTIEN	DÉVELOPPEMENT	TOTAL
<b>Métro</b>	<b>4 513</b>	<b>1 221</b>	<b>5 734</b>
Remplacement des voitures de métro (MR-63)			
Modification atelier et équipements (MPM-10)			
Remplacement des voitures de métro (MR-73)			
Réno-Systèmes phases I à IV			
Réno-Infrastructures phases I et II			
Station Berri-UQAM – Réfection majeure phase I			
<b>Bus</b>	<b>1 685</b>	<b>1 333</b>	<b>3 018</b>
Voie réservée Henri-Bourassa			
Acquisition de bus (1 222)			
Nouveaux centres de transport (2)			
Reconstruction du centre de transport Saint-Denis			
Réfection bâtiment Crémazie			
iBus			
Programme de mesures préférentielles pour bus (MPB)			
<b>Tramway<sup>a</sup></b>	<b>-</b>	<b>1 122</b>	<b>1 122</b>
<b>SOUS-TOTAL</b>	<b>6 198</b>	<b>3 676</b>	<b>9 874</b>
<b>PROLONGEMENTS DU MÉTRO<sup>b</sup></b>		<b>1 610</b>	<b>1 610</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6 198</b>	<b>5 286</b>	<b>11 484</b>
	<b>(54 %)</b>	<b>(46 %)</b>	<b>(100 %)</b>

\* Le 2 février 2012, le conseil d'administration de la STM a approuvé la priorisation des projets de maintien des actifs et d'optimisation et de développement pour la période 2011-2020. Cette priorisation est disponible sur le site Web de la STM à titre de document complémentaire au *Plan stratégique 2020* de la STM.

<sup>a</sup> Estimation à partir d'un coût kilométrique de 85 M\$ (en dollars constants de 2010) incluant les contingences de 30 % et les taxes.

<sup>b</sup> Estimation à partir d'un coût kilométrique de 150 M\$ (en dollars constants de 2006).

# Plan stratégique 2020

Répartition des projets d'investissements 2011-2020 de 11,5 G\$

## MAINTIEN DES ACTIFS

Projets	M \$
1 Remplacement de 342 voitures de métro MR-63 par des MPM-10 *	1 513
2 Modification des ateliers MPM-10 *	262
3 Réno-Systèmes phase II *	122
4 Réno-Systèmes phase III * et IV	995
5 Remplacement des bus *	717
6 Station Berri-UQAM - réfection majeure phase I *	86
7 Réno-Infrastructures métro phase I * et II	500
12 Remplacement des voitures de métro MR-73	917
14 Remplacement des systèmes d'exploitation (iBUS) *	199
15 Réfection d'infrastructures réseau de bus (Saint-Denis et Crémazie)	444
20 Autres projets de maintien	443
<b>TOTAL</b>	<b>6 198</b>

## OPTIMISATION ET DÉVELOPPEMENT

8 Ajout de 126 voitures de métro (achalandage * et prolongement)	557
9 Infrastructure pour le réseau de bus (nouveau centre de transport) *	278
10 Acquisition de bus *	565
11 Programme de mesures préférentielles pour bus (MPB) * (partiellement)	153
13 Modification des ateliers pour remplacement des voitures MR-73	654
16 SRB Henri-Bourassa	307
17 Prolongements du métro	1 610
18 Tramway Centre-ville – Côte-des-Neiges	1 122
19 Autres projets d'optimisation et de développement	40
<b>TOTAL</b>	<b>5 286</b>

\* Projets pour lesquels la STM a obtenu une autorisation du MTQ, que ce soit par le PQI 2010-2014 ou par le programme SOFIL.



# 2011

L'opératrice de métro Nelly Joseph dans sa loge de conduite



# 1981

Lisette Renaud, première femme à occuper le poste d'opérateur de métro



# 2011

André Tatta remplace une connexion inductive sur la voie de raccordement De Castelnaud

# 1979

Deux cantonniers procèdent au remplacement d'une barre de guidage



## Indicateurs réseau de métro

### Kilomètres parcourus

77,1 millions de km-voitures par rapport à  
76,6 millions en 2010

### Livraison du service planifié au budget

99,8 % en 2010 et 100,0 % en 2011

### Fiabilité

97,6 % des clients arrivent à l'heure



### Le métro de Montréal demeure le plus productif du monde

Pour une troisième année consécutive, le Collège impérial de Londres a établi que le réseau de métro se distingue de ses pairs à plusieurs égards, et ce, malgré le fait que ses voitures soient parmi les plus vieilles au monde. D'une part, la STM se classe en première position en ce qui a trait à la productivité de la main-d'œuvre, qui est la plus élevée en termes de kilomètres-voitures. D'autre part, le matériel roulant continue d'afficher un bon taux de fiabilité, ce qui permet à la STM de livrer un service de qualité à sa clientèle. Le métro de Montréal, 100 % électrique, est en outre considéré comme dégageant l'une des empreintes de carbone les plus basses du monde.

### Stations les plus achalandées (entrées)

1- Berri-UQAM	13 131 841
2- McGill	11 852 430
3- Guy-Concordia	8 437 671
4- Bonaventure	7 928 139
5- Longueuil-Université-de-Sherbrooke	7 894 105

### Nombre de déplacements retardés de cinq minutes et plus

Causes	2010	2011
Méfais, personnes malades	2 568 560	2 990 334
Matériel roulant	1 558 868	1 728 735
Exploitation des trains	366 963	497 779
Équipements fixes	431 300	405 722
Causes externes	102 941	74 589
Divers	296 714	239 692
<b>Toutes les causes</b>	<b>5 325 346</b>	<b>5 936 851</b>

Note : ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré 250 008 743 déplacements en 2011. De plus, le nombre de déplacements retardés en 2010 est différent de celui présenté au *Rapport d'activités 2010*, car il a été ajusté en fonction des résultats de la plus récente enquête *Origine-Destination 2008*. Les résultats 2010 et 2011 de ce rapport ne peuvent donc pas être comparés avec les résultats des rapports précédents.

### Nombre d'incidents de cinq minutes et plus

Causes	2010	2011
Méfais, personnes malades	457	496
Matériel roulant	215	259
Exploitation des trains	81	99
Équipements fixes	80	66
Causes externes	13	13
Divers	45	46
<b>Toutes les causes</b>	<b>891</b>	<b>979</b>

Note : ce tableau doit être lu en considérant que le métro a parcouru 500 000 km supplémentaires en 2011, en raison de la hausse de service de 0,7 % et a assuré 250 008 743 déplacements en 2011.



# 2011

Le chauffeur Marc-Kelly Loudior effectue l'inspection de son bus avant le départ

# 1962

Un chauffeur enregistre le temps de passage de son bus à l'aide d'une horloge pointeuse



## Indicateurs réseau de bus

### Kilomètres parcourus

84,9 millions de km parcourus par rapport à 81,1 millions en 2010

### Livraison du service planifié au budget

99,1 % en 2010 et 99,4 % en 2011

### Ponctualité des bus

83,3 % en 2010 et 82,6 % en 2011\*

\* L'écart entre l'objectif et le résultat s'explique en raison des nombreux chantiers de construction et des travaux routiers.

### Lignes les plus achalandées (par jour moyen de semaine)

Lignes	Achalandage
1- 121 - Sauvé/Côte-Vertu	36 181
2- 139 - Pie-IX	36 128
3- 141 - Jean-Talon Est	30 091
4- 165 - Côte-des-Neiges	29 879
5- 51 - Boulevard Édouard-Montpetit	28 848

## Indicateurs transport adapté

### Déplacements porte-à-porte

2 684 746 en 2010 et 2 858 573 en 2011

C'est une augmentation de 6,5 % en un an et de 45,5 % par rapport à 2006. Ces déplacements ont généré plus de 900 000 appels aux différents centres de la STM. La satisfaction globale des clients du service de transport adapté a été de 93 % en 2011, les résultats oscillant entre 92 % et 96 % pour les centres d'appels et l'ensemble des modes de transport. Le service de transport adapté et ses fournisseurs de taxis ont été novateurs en mettant sur pied un programme de formation continue des chauffeurs. Par ailleurs, de nouveaux minibus, dotés d'une suspension pneumatique et de la climatisation, ont été acquis. De plus, la première phase du projet EXTRA permettra de soutenir la croissance de l'achalandage et d'intégrer, lors d'une deuxième phase, un système d'aide à l'exploitation et à l'information aux voyageurs en temps réel.

## Indicateurs entretien bus

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

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

17,5 % en 2010 et 16,3 % en 2011

### Disponibilité des bus en pointe (moyenne)

1 381 bus en 2010 et 1 403 bus en 2011

### Fiabilité (distance moyenne parcourue entre deux pannes)

4 023 km en 2010 et 4 645 km en 2011

## L'expérience client

# SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

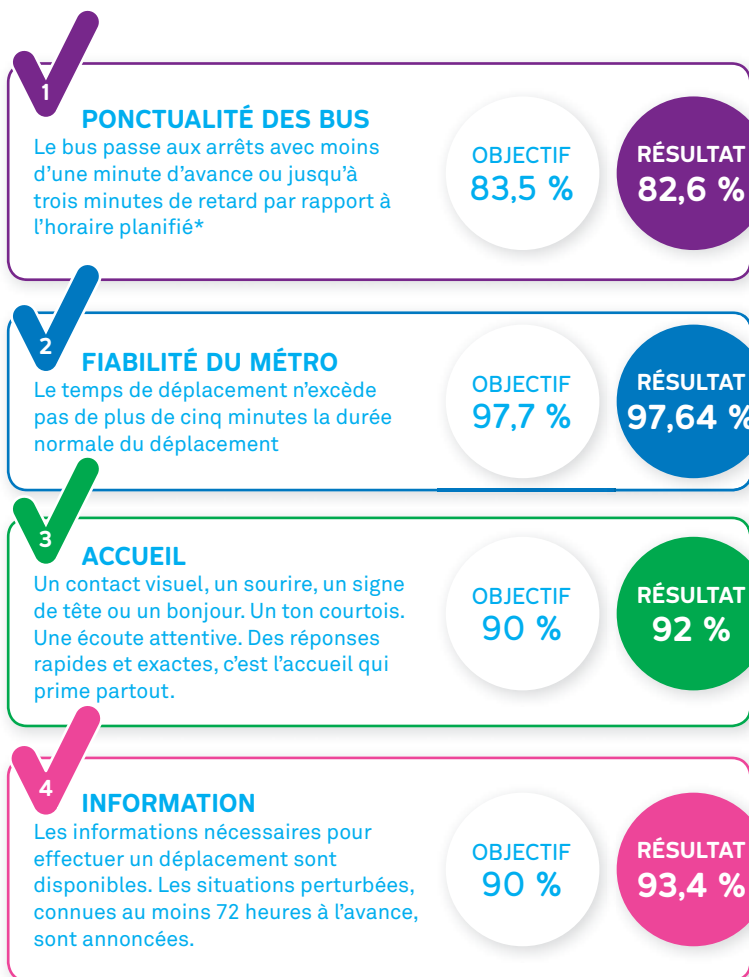
Les résultats des derniers sondages démontrent que la satisfaction générale des clients se chiffre en moyenne à 89 % pour 2011 et qu'elle a atteint 90 % à l'automne. Le taux de satisfaction est notamment à la hausse pour ce qui est de la propreté aux abords des stations de métro et dans les abribus et de la courtoisie du personnel (préposés aux guichets et chauffeurs de bus). Le taux de satisfaction de la clientèle du transport adapté continue d'être très élevé avec une note de 93 %.



## PROGRAMME SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

En 2010, la STM implantait un programme sur la qualité de service, intitulé *Ensemble pour la qualité de service*, dont l'objectif principal est d'améliorer la perception et la satisfaction de la clientèle. Le programme se compose de normes visant, dans un premier temps, quatre aspects du service : la ponctualité des bus, la fiabilité du métro, l'accueil et l'information à la clientèle. Elle s'inspire d'une approche internationale en application dans plusieurs pays européens. Ainsi, 18 normes ont été développées pour la phase I, des objectifs de performance ont été fixés et sont dorénavant suivis et mesurés.

La mesure de la performance a été réalisée en continu par des indicateurs opérationnels et lors de sondages menés auprès de clients-mystères à bord des bus et du métro, en deux vagues d'évaluation, soit de janvier à juin et d'août à décembre. Si l'on compare les résultats de 2011 avec ceux de 2010, on remarque des progrès significatifs pour la majorité des normes qui ont été observées.



\* L'écart entre l'objectif et le résultat s'explique en raison des nombreux chantiers de construction et des travaux routiers.

Pour la deuxième phase du programme, le développement de normes de propreté dans les réseaux bus et métro a été priorisé. Deux études de balisage ont été réalisées avec le Collège impérial de Londres afin de recueillir les meilleures pratiques parmi les autres transporteurs. La mise sur pied de groupes de discussion avec les employés et les clients a été approuvée par le comité de pilotage et la démarche suivra son cours en 2012.



## L'expérience client

# PLAN DE GESTION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES (PGMR)

Le PGMR a été mis en branle en août. Les 1 600 poubelles murales et les 245 bacs de récupération du papier ont graduellement été retirés des quais pour être remplacés majoritairement par des îlots à deux voies, l'une pour les déchets et l'autre pour la récupération de matières recyclables (plastique, verre, métal, journal, carton). Les nouveaux îlots sont situés principalement dans les édicules et sur les mezzanines.

Ce grand virage avait pour objectif de réduire de moitié la quantité des déchets et de doubler la quantité de matières recyclables. À long terme, la STM veut s'assurer qu'il y ait le moins de déchets possible et plus de matières à récupérer. Cette nouvelle façon de faire devrait aussi faciliter la gestion du ramassage de même que le travail des employés d'entretien, qui pourront se concentrer sur l'amélioration de la propreté et du service à la clientèle. Une campagne d'information et une signalisation adéquate ont été mises en place afin d'atténuer l'impact sur les habitudes de la clientèle.

# ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

En 2011, la STM a poursuivi ses activités pour atteindre son objectif d'améliorer l'accessibilité de son réseau de bus et de métro. Pour ce faire, elle agit en collaboration avec des regroupements associatifs représentant l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles afin de s'assurer que les besoins de cette clientèle soient intégrés dans tous les projets de transport collectif.

Voici quelques exemples de réalisations accomplies durant l'année pour favoriser l'accessibilité universelle du réseau :

- Poursuite de l'intégration de l'accessibilité universelle dans le prototype de l'abribus;
- Réaménagement des voitures MR-63, notamment afin d'améliorer la visibilité des barres de préhension et d'augmenter leur capacité d'accueil et le nombre de sièges réservés aux personnes à mobilité réduite;
- Diffusion des formations aux changeurs, aux inspecteurs et aux chauffeurs de bus intégrant les besoins des clientèles ayant des limitations fonctionnelles;
- Campagne de sensibilisation pour le siège réservé aux femmes enceintes et aux clients à mobilité réduite dans le bus et le métro;
- Intégration de l'accessibilité universelle dès le début du projet sur la signalétique;
- Début du développement du projet d'implantation de la fonction sonore sur les distributrices automatiques de titres de transport dans le métro;
- Début du développement de l'avant-projet des ascenseurs phase II.

Par ailleurs, les voitures MPM-10 qui feront leur arrivée en 2014 représentent un pas de plus vers l'atteinte des objectifs d'accessibilité universelle, notamment en raison des aménagements intérieurs, de l'intercirculation entre les voitures et du projet de modification des quais. À chaque étape du projet, les groupes associatifs sont consultés et les préoccupations d'accessibilité universelle sont considérées.

## Service à la clientèle

# L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Au cours des dernières années, l'information à la clientèle s'est diversifiée et les clients ont désormais plusieurs façons d'obtenir leurs horaires ou d'être informés des interruptions de service.

Par exemple, avec près de deux millions de requêtes par messagerie texte enregistrées en 2011, ce service obtient des résultats plus qu'encourageants!

### Voici les statistiques pour les différents outils :

Outils	2010	2011	Écart
AUTOBUS (horaires)	8 660 985	8 138 285	- 6 %
STM.INFO (tél.) (renseignements)	600 120	639 103	6 %
SMS	1 034 536	1 988 123	92 %
Portail mobile	197 312	427 201	117 %
Application iPhone (abonnés)		53 572	
Site stm.info (visites)	17 526 298	18 392 360	5 %
Twitter alerte interruption de service	5 500	12 482	56 %
Abonnements alerte interruption SMS		4 314	

Note : On peut constater par ces statistiques la baisse de fréquentation des systèmes téléphoniques. Cette réalité a principalement pour cause la mise en place des nouveaux services d'information, par exemple la fonctionnalité permettant d'obtenir les horaires et l'info sur certains événements du service de bus par SMS, dont la popularité est croissante.

### Un millionième passager est monté à bord du 747 – Express Bus !

En mai, la STM a accueilli le millionième passager qui est monté à bord de l'un des bus desservant la ligne 747 – Express Bus. Cette liaison directe entre le centre-ville et l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau effectue quelque 3 500 déplacements par jour moyen de semaine en haute saison. Selon un sondage mené auprès de la clientèle, la satisfaction générale quant au service livré s'élève à 93 %. De plus, 99 % des personnes interrogées recommanderaient le service à des amis ou des collègues.

# COMMENTAIRES ET PLAINTES

29 528, dont 26 115 plaintes et 3 413 commentaires (suggestions, compliments et autres);

17 205 faits principalement par téléphone et 12 045 par courriel;

19 587 concernant le réseau des bus et 3 163 concernant le réseau de métro.

### Plaintes par catégories

Service livré	10 362
Employés	8 628
Équipements	2 915
Information à la clientèle	1 380
Autres	2 830
<b>Plaintes</b>	<b>26 115</b>





**2011**

Les préposés à l'entretien Marco Antonio Rosas et Pierre-Carmel Giordani enlèvent des graffitis à la station Préfontaine

**1985**

Un employé d'entretien nettoie des graffitis dans un tunnel de métro

## Service à la clientèle

# LES RÉSEAUX SOCIAUX DE LA STM

La STM utilise le réseau social Facebook pour dialoguer avec sa clientèle et lui parler de services, de vision du transport collectif, d'implication et d'environnement. Les adeptes y réagissent, commentent et communiquent l'impact du transport collectif dans leur vie.

Toujours dans la perspective de dynamiser ses échanges avec ses clients, la STM est très active sur son blogue Mouvement collectif. Elle y partage ses gestes verts et grands projets, tout en permettant aux lecteurs de commenter les billets et de poser des questions. Autre nouveauté en 2011, trois séances en direct avec M. Michel Labrecque ont eu lieu sur le blogue Mouvement collectif. Les internautes ont ainsi eu l'occasion d'échanger avec le président du conseil d'administration de la STM au sujet du *Plan stratégique 2020*, de l'électrification du réseau de surface et du financement du transport collectif.

Sur YouTube, la STM relaie ses vidéos sur une variété de sujets. Le président du conseil d'administration utilise d'ailleurs fréquemment cette tribune pour s'adresser aux utilisateurs et partenaires du transport collectif.

Depuis septembre 2011, la Société est également présente sur Twitter pour traiter de l'actualité et des enjeux de transport collectif. Le compte @STM\_Nouvelles permet donc un partage et un échange entre les journalistes, les blogueurs, les leaders d'opinion et les élus.

### Des résultats qui confirment les tendances de 2010

Au 31 décembre 2011 :

La page Facebook compte près de 7 100 adeptes pour environ 17 000 commentaires et questions cette année;

Le blogue Mouvement collectif enregistre plus de 450 000 visites et 2 072 commentaires de visiteurs;

Sur YouTube, la STM a diffusé une centaine de vidéos qui ont fait l'objet de quelque 105 000 visionnements.





# 2011

L'électricien Juan Zarate vérifie le système d'éclairage sur le quai de la station Monk

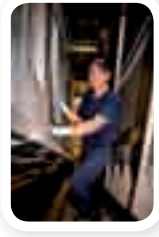
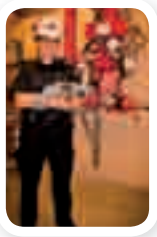
# 1920

Réparateurs de fils électriques à bord d'un camion-tourelle



## Main-d'œuvre

# 2011 EN CHIFFRES



**1 023  
embauches**  
(postes permanents,  
temporaires et étudiants)

**42 905  
candidatures**  
reçues par le site Internet

**242 026 heures  
de formation**

## Attirer et développer les talents

La STM connaît une période de croissance importante, tant au plan des projets que de son offre de service. Elle fait face à de nombreux défis pour attirer et renouveler une main-d'œuvre qualifiée. Pour ce faire, elle a entrepris un virage en modifiant sa stratégie d'attraction et de communication auprès des candidats potentiels. Les médias sociaux sont davantage employés pour communiquer les offres d'emplois et diffuser l'image d'employeur de choix.

Une démarche d'identification des postes critiques a aussi été entreprise pour cibler les efforts de recrutement et éviter la pénurie dans certains emplois nécessaires à la réalisation du *Plan stratégique 2020*.

La STM offre de nombreux emplois, que ce soit au plan des opérations (chauffeurs, gestionnaires, etc.), des emplois d'entretien (électriciens, machinistes, mécaniciens, vérificateurs de pneus) ou des emplois de soutien (ingénieurs, analystes en informatique, acheteurs). Avec plus de 1 000 embauches en 2011, la STM est un important employeur de la région de Montréal.

Par ailleurs, la communication, l'implication et la reconnaissance sont au centre de la stratégie adoptée par la STM afin de mobiliser l'ensemble de ses employés. Les bons coups et le travail soutenu de ceux-ci sont soulignés de plusieurs manières, notamment par des articles dans les publications et diverses activités de reconnaissance.

Lancé le 5 avril 2011, le blogue du directeur général, M. Yves Devin, permet d'échanger avec les employés, notamment sur des sujets liés à l'actualité de l'entreprise et aux projets en cours. Un nouveau billet est publié tous les mardis après-midi et 44 billets sont parus à ce jour. Plateforme de communication fréquentée et appréciée, le blogue reçoit environ 550 visites par semaine et a obtenu une note globale de 5,9 sur 7 dans le cadre d'un sondage d'appréciation mené auprès des employés.

### L'indice de mobilisation des employés

En mai 2011, SECOR déposait à la haute direction les résultats d'un sondage de l'indice de mobilisation, visant à mesurer la perception des employés envers le style de gestion qui constitue un levier important de mobilisation des employés.

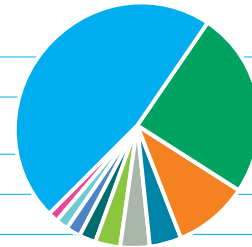
### Selon SECOR :

4 598 employés ont répondu au sondage, ce qui représente un taux de réponse de 52 %. Selon les réponses reçues, l'indice du style de gestion est de 23 alors qu'il était de - 6 en 2006. Il y a donc une nette progression depuis cette première mesure. Au cours des prochaines années, la STM poursuivra sa démarche d'amélioration afin que les gestionnaires agissent quotidiennement en fonction du style de gestion préconisé auprès des employés et qu'ainsi la mobilisation de tous contribue à l'atteinte des objectifs stratégiques de la Société.

# RÉPARTITION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Effectif permanent au 31 décembre 2011

4 255	<b>Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes</b> Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCFP)
2 247	<b>Employés d'entretien</b> Syndicat du transport de Montréal (employés d'entretien – CSN)
866	<b>Employés de bureau syndiqués</b> Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP 2850 – FTQ)
375	<b>Cadres de l'exploitation</b>
349	<b>Professionnels syndiqués</b> Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM
310	<b>Gestionnaires</b>
204	<b>Commis divisionnaires</b> Syndicat des travailleurs et travailleuses de la STM (CSN)
178	<b>Contremaîtres</b>
152	<b>Constables et agents de la paix</b>
106	<b>Professionnels et employés de bureau non-syndiqués</b>



## 9 042 employés

Représentation des femmes : 24,09 %

Représentation des minorités visibles et ethniques : 20,27 %

Moyenne d'âge : 44,69 ans

Nombre moyen d'années de service : 10,65 ans

Admissibilité à la retraite : 1 011 employés

Départs à la retraite : 299 employés

### Un reportage à la télé de Radio-Canada souligne l'intégration réussie des minorités à la STM

Dans un reportage diffusé à l'émission *Montréal ce soir* du 2 novembre, la journaliste Solveig Miller a dressé le portrait d'une intégration des minorités qui dépasse les objectifs fixés par la STM de 18 % pour les chauffeurs et de 12 % pour les employés d'entretien avec respectivement des pourcentages exceptionnels de 21 % et de 24 %. La journaliste a notamment présenté Karim Jaziri, chauffeur, et Aravinha Pentiah, préposée à l'entretien, qui ont tous deux témoigné de leur grande satisfaction quant à leur intégration et à leur travail à la STM.

## Campagne de générosité annuelle

Dans le cadre de la campagne de générosité annuelle, plusieurs activités de philanthropie ont été organisées afin d'amasser des fonds pour différentes causes parrainées par la STM:

► **Tournois de golf bénéfice** ► **Collecte en station auprès de la clientèle** ► **Activités internes de financement comme repas de hot-dogs, tirages moitié-moitié, vente de billets pour des tirages de cadeaux** ► **Campagne de sollicitation de dons auprès des employés et retraités** ► **Appel à tous pour recrutement de bénévoles**

Les activités menées par des employés et des retraités ont permis d'amasser une somme record de 1 028 114 \$, qui a été répartie entre différents organismes :

---

**359 112 \$** au Réchaud-bus, une initiative d'employés et de retraités de la STM visant à nourrir les enfants dans le besoin, que ce soit à la garderie, à l'école ou à la maison des jeunes de leur quartier, à l'aide d'un bus rénové en cantine mobile

---

**189 069 \$** à Centraide du Grand Montréal

---

**165 302 \$** à la Croix-Rouge, division Québec

---

**153 751 \$** à Partenairesanté Québec

---

**15 000 \$** à la Fondation Les petits trésors de l'hôpital Rivière-des-Prairies

---

**50 000 \$** au Garde-Manger Pour Tous

---

**6 000 \$** au profit des sinistrés de la Montérégie via l'intervention de la Croix-Rouge. De plus, la STM a offert un service de navette pour les bénévoles de la Grande Corvée organisée par SOS Richelieu

---

**89 880 \$** pour la distribution de paniers de Noël à 650 familles défavorisées, identifiées grâce à la collaboration des organismes du Grand Montréal

---

**Total : 1 028 114 \$**





# 2011

Le préposé à l'entretien Hermann Moïse Jr  
lave et inspecte le côté d'un bus



# 1968

Un employé nettoie l'extérieur d'un bus

## Vente de titres

	Revenus (milliers de \$)			Titres vendus		
	2011	2010	ÉCART	2011	2010	ÉCART
<b>Tarif ordinaire</b>						
CAM mensuelle	185 751 909 \$	173 911 599 \$	6,8 %	2 546 874	2 484 451	2,5 %
CAM hebdo	31 941 432 \$	30 009 060 \$	6,4 %	1 451 883	1 463 857	-0,8 %
1 passage	70 232 345 \$	75 133 852 \$	-6,5 %	23 417 735	27 321 401	-14,3 %
2 passages	17 440 009 \$			6 341 821		
6 passages	28 577 480 \$	32 890 573 \$	-13,1 %	12 021 853	14 893 845	-19,3 %
10 passages	41 776 625 \$	39 973 600 \$	4,5 %	18 593 099	19 035 048	-2,3 %
1 jour	7 899 783 \$	4 072 618 \$	94,0 %	987 473	581 803	69,7 %
3 jours	5 701 159 \$	3 619 661 \$	57,5 %	356 322	258 547	37,8 %
Soirée illimitée	1 250 620 \$			312 655		
747 – Express Bus	820 492 \$	644 696 \$	27,3 %	102 562	92 099	11,4 %
<b>Tarif réduit</b>						
CAM mensuelle	64 591 563 \$	60 133 410 \$	7,4 %	1 577 583	1 551 830	1,7 %
CAM 4 mois	3 478 847 \$	1 565 433 \$	122,2 %	22 428	10 577	112,0 %
CAM hebdo	1 772 526 \$	1 549 199 \$	14,4 %	139 022	134 713	3,2 %
1 passage	2 837 589 \$	2 583 812 \$	9,8 %	1 420 519	1 476 464	-3,8 %
2 passages	683 404 \$			390 516		
6 passages	2 635 003 \$	2 796 456 \$	-5,8 %	1 864 303	2 237 165	-16,7 %
10 passages	9 577 750 \$	8 568 242 \$	11,8 %	7 384 785	7 140 201	3,4 %
Titre de groupe	200 099 \$	113 740 \$	75,9 %	15 392	9 478	62,4 %
Autres titres	1 020 880 \$	591 778 \$	72,5 %	272 042	182 269	49,3 %

## Évolution des ventes de titres et des revenus 2010-2011

Les ventes de CAM mensuelles ont connu une bonne croissance en 2011, soit 2,5 % pour le tarif ordinaire et 4,8 % pour le tarif réduit. Il s'agit d'une excellente nouvelle qui laisse entrevoir une fidélisation accrue de la clientèle. Ce résultat est lié en partie à la stratégie tarifaire de la STM qui fait en sorte qu'il est plus avantageux de se procurer une CAM mensuelle plutôt que des titres pour des passages unitaires. Les programmes d'abonnements OPUS à l'année et OPUS & cie ainsi que le projet pilote CAMPUS ont également contribué à cette performance. Les titres 1 jour et 3 jours disponibles dans l'ensemble des stations de métro et admis à bord des bus 747 ont connu des croissances exceptionnelles en 2011.

## Grille tarifaire

Tarif ordinaire		
	2011	2010
CAM mensuelle	72,75 \$	70,00 \$
CAM Longueuil	82,00 \$	
CAM hebdo	22,00 \$	20,50 \$
1 passage	3,00 \$	2,75 \$
2 passages	5,50 \$	
6 passages	14,25 \$	13,25 \$
10 passages	22,50 \$	21,00 \$
1 jour	8,00 \$	7,00 \$
3 jours	16,00 \$	14,00 \$
Soirée illimitée	4,00 \$	
Comptant 747 – Express Bus	8,00 \$	7,00 \$

Tarif réduit		
	2011	2010
CAM mensuelle	41,00 \$	38,75 \$
CAM Longueuil	49,00 \$	
CAM hebdo	12,75 \$	11,50 \$
CAM 4 mois	155,00 \$	148,00 \$
1 passage	2,00 \$	1,75 \$
2 passages	3,50 \$	
6 passages	8,50 \$	7,50 \$
10 passages	13,00 \$	12,00 \$
Titre de groupe	13,00 \$	12,00 \$



### Le programme Sorties en famille

Depuis 2008, ce programme permet à un adulte muni d'un titre de transport valide de se déplacer les fins de semaine et jours fériés avec cinq enfants de moins de 12 ans qui voyagent gratuitement. Pour la première fois, la STM a étendu son programme au congé des Fêtes. Un million de déplacements supplémentaires ont été réalisés en 2011 grâce à cette initiative qui offre une alternative économique intéressante pour les sorties avec de jeunes enfants.

### OPUS à l'année

La souscription au programme OPUS à l'année a plus que triplé en 2011. Ce programme attire de plus en plus de clients du transport collectif qui évitent ainsi de devoir recharger leur carte chaque mois. Le programme a été bonifié par des offres de partenaires et par la promotion du ministère des Transports du Québec donnant un mois gratuit à l'ensemble des abonnés dans le cadre des mesures d'atténuation de la circulation annoncée à la fin de l'été.

### OPUS & cie

Lancé à l'automne, ce programme vise les entreprises montréalaises qui veulent encourager l'utilisation du transport collectif auprès de leurs employés. Les employeurs participants s'engagent à offrir un rabais auquel la STM participe également et qui se traduit au minimum par une gratuité d'un mois pour l'employé. Cette initiative représente également des avantages pour les employeurs en termes de déductions fiscales, tout en leur permettant de poser un geste concret et positif envers le développement durable.

### Projet-pilote CAMPUS

Lancé à l'automne, ce programme vise les étudiants de l'Université de Montréal et membres de la FAÉCUM qui répondent à certains critères d'admissibilité. Moyennant une contribution universelle pour l'ensemble des étudiants admissibles, les étudiants peuvent se prévaloir d'un titre de transport illimité pour les trimestres d'automne 2011 et d'hiver 2012, et ce, à un tarif inférieur au tarif en vigueur à la STM pour les étudiants. De plus, ils peuvent bénéficier d'une panoplie de rabais offerts par divers partenaires.

### Recharge à distance

À la suite de demandes de la clientèle, la STM a lancé à l'automne une expérimentation de recharge à distance permettant à certains clients sélectionnés à titre de « testeurs » d'acheter leurs titres de transport au moyen d'une interface Internet. Selon les résultats et l'appréciation de la clientèle, ce projet pilote pourrait devenir un moyen permanent de se procurer des titres de transport en plus des lieux de vente traditionnels que sont les loges du métro, les agences et les distributrices automatiques de titres dans le métro.

## Campagnes et promotion

### UNE CAMPAGNE DE VALORISATION DU TRANSPORT COLLECTIF REMARQUÉE ET APPRÉCIÉE

Afin de sensibiliser les gens à l'impact du transport collectif sur l'environnement et de les motiver à le choisir dans leurs déplacements, la STM a diffusé de nouveaux messages dans le paysage montréalais. L'équation « transport collectif = geste écologique » a été déclinée de multiples façons, notamment par une campagne visant à convertir les clients occasionnels à une utilisation plus régulière du transport collectif et à valoriser publiquement l'importance du geste écologique posé par nos clients.

Afin d'assurer une portée optimale du message auprès des non-utilisateurs de ses services, la STM a fait un retour marqué à la télévision. L'entreprise a également utilisé des supports inusités : gigantesques bannières et portes d'ascenseurs maquillées dans les centres commerciaux, énormes ballons installés au sommet des édicules des stations Place-des-Arts et Jean-Drapeau et panneaux routiers sur les principales artères de la ville.

Selon les sondages post-campagnes, neuf Montréalais sur dix se rappellent avoir vu au moins l'une des publicités, de même que 85 % des répondants apprécient et comprennent la campagne de positionnement. Enfin, la Société se classe en première position comme annonceur environnemental, ce qui constitue des résultats exceptionnels.

Le 22 décembre 2011, la STM a remercié ses clients pour les déplacements qu'ils ont effectués en transport collectif en leur remettant des protège-étuis pour carte OPUS. Des déplacements qui ont contribué à faire autant de bien à la planète que plus de 200 millions d'arbres pendant un an ou 2 000 fois environ la forêt du mont Royal.

## LANCEMENT DE L'INFOLETTRE MOUVEMENT COLLECTIF

La première édition de l'infolettre électronique *Mouvement collectif* a été lancée en septembre. Ainsi, 30 000 personnes reçoivent par courriel ce bulletin mensuel qui les informe sur des produits de la STM, des nouveautés et des concours, en plus de leur proposer des idées de sorties en transport collectif.

## MAGASINAGE FESTIF EN COLLABORATION AVEC DES SDC

En collaboration avec les sociétés de développement commercial (SDC) de la rue Saint-Hubert et de la rue Saint-Denis, la STM a invité la population de Montréal à utiliser le métro et les bus pour faire leurs emplettes. Sous le thème *Magasinage festif*, l'opération s'est déroulée en juin et en septembre grâce à la participation de quelque 140 commerces affichant le symbole du Mouvement collectif dans leurs installations et offrant des privilèges aux clients de la STM.





## LE RÉSEAU DE NUIT ET LE TITRE SOIRÉE ILLIMITÉE

La STM et la Brasserie Labatt se sont associées une fois de plus pour réduire l'incidence de l'alcool au volant par la promotion du réseau de bus de nuit. Un bus de nuit, maquillé aux couleurs du service de nuit de la STM et signé du slogan *Trace ta ligne* de la Brasserie Labatt, a parcouru l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal, où se trouvent de nombreux restaurants et bars très fréquentés. De plus, une escouade promotionnelle a visité une trentaine de bars du centre-ville pour faire la promotion du réseau de nuit. L'escouade a ainsi distribué 3 000 titres Soirée illimitée. Cette promotion a été diffusée par les réseaux sociaux et plus de 25 000 personnes se sont ainsi inscrites au concours sur notre site Internet en quelques jours.

## SORTIES EN FAMILLE

La STM a bonifié l'une de ses offres tarifaires aux familles avec Sorties en famille en la rendant applicable durant toute la période des Fêtes. Une campagne publicitaire a été déployée en décembre pour faire connaître la bonne nouvelle. Plus d'un million d'enfants ont profité de cette offre en 2011.

## PROMOTION DU SERVICE DE NAVETTE OR

Une campagne publicitaire a été réalisée à l'automne pour augmenter la notoriété de quatre de nos Navettes Or, soit les lignes 254 – Rosemont, 256 – LaSalle, 257 – Rivière-des-Prairies et 260 – Anjou. Des envois directs, certains incluant des titres d'essai, ont également été effectués. Enfin, des visites dans les résidences pour personnes âgées situées sur ces trajets ont également été organisées afin de présenter et de promouvoir ce service.

## PROMOTION DES LIGNES 427 – EXPRESS SAINT-JOSEPH ET 26 – MERCIER EST

Une campagne publicitaire a été lancée à l'automne pour augmenter l'achalandage de la ligne 427 – Express Saint-Joseph. Sous le thème *L'autre ligne orange*, les clients pouvaient, pendant trois semaines, monter à bord d'un bus dans lequel une escouade promotionnelle remettait à chacun un protège-carte et un bon d'achat échangeable contre un café. Par ailleurs, la ligne 26 – Mercier-Est a également bénéficié d'une campagne publicitaire pour la faire connaître auprès des résidents.

## 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 de leur réussite. L'ensemble des démarches s'inscrit dans la volonté d'être plus visible et plus présente auprès des clients actuels et potentiels, et ce, pour favoriser l'utilisation du transport collectif et répondre aux besoins variés de sa clientèle.

**En 2011, plus de 100 partenariats ont été réalisés.**

**Parmi ceux-ci, mentionnons :**

Alouettes de Montréal  
Art souterrain  
Canadiens de Montréal  
Centre Segal des arts de la scène  
Cirque du Soleil  
Défi sportif  
Défilé du père Noël  
Écocité 2011  
En ville sans ma voiture  
Espace pour la vie  
Féria du vélo de Montréal  
Festival de musique Osheaga  
Festival des Films du Monde  
Festival du film pour enfants  
Festival du Monde Arabe  
Festival du nouveau cinéma  
Festival Juste pour rire  
Festival Le Goût des Caraïbes  
Festival Montréal complètement cirque  
Festival Montréal en lumière – Nuit Blanche  
Festival Nuits d'Afrique  
Festival TransAmériques  
Festival Vue sur la relève

Fête des enfants de Montréal  
Fête des Neiges  
Grand Prix du Canada  
Grands voiliers (Société du Vieux-Port)  
Iglloofest  
Jour de la Terre  
Journée des musées montréalais  
Journées de la culture  
La Tohu  
Les Francfolies de Montréal  
Les Grands Ballets Canadiens  
Love  
Métropolis Bleu  
Musée McCord  
MUTEK  
Opéra de Montréal  
Parcs Canada  
Piknic Electronik  
Portes ouvertes Design Montréal  
Quartier des Spectacles  
Tennis Canada - Coupe Rogers  
Théâtre Jean-Duceppe  
U2

### Spectacle de U2 UN PARTENARIAT GAGNANT AVEC EVENKO!



À titre de transporteur officiel pour les deux spectacles du groupe U2 produits par EVENKO, qui se tenaient les 8 et 9 juillet, la STM a mené à bon port quelque 102 000 personnes, ce qui représente près de 65 % des gens qui se sont rendus sur le site.

Pour ce faire, la STM a mobilisé près de 700 personnes qui ont travaillé chaque soir pour faire en sorte que l'objectif fixé soit atteint. Il s'agissait de transporter un maximum de personnes dans des conditions optimales d'opération, d'efficacité et de sécurité avec 200 chauffeurs de bus, 80 opérateurs de métro, 120 changeurs, 64 inspecteurs ainsi que du personnel d'encadrement.

### Cocktail transport

Le cocktail transport se définit par un maillage entre les modes de transport collectif (métro, bus, trains de banlieue, minibus, taxis collectifs) et les transports actifs et privés tels que le vélo, le taxi, la location d'auto et le covoiturage. Afin de contribuer à améliorer l'offre de mobilité urbaine, la STM a conclu plusieurs ententes de partenariat avec des intervenants en mobilité durable. 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.

Partenaires : Communauto ➤ Vélo Québec ➤ Bixi ➤ OPUS plus ➤ Voyagez Futé ➤ Faites de l'air



# 2011

Le reconstruteur de pneus Éric Richard  
au travail à l'Usine Crémazie

# 1984

Des employés reçoivent une cargaison de pneus  
pour les voitures de métro





2011

Réalisation de la mosaïque  
de Geneviève Cadieux aux  
ateliers de Franz Mayer  
à Munich



1967

L'artiste Frédéric Back termine  
sa verrière de la station Place-des-Arts



## Art et métro

En 2011, la STM a poursuivi l'entretien et la mise en valeur de la vaste collection d'art public du métro de Montréal. Rappelons que plus d'une centaine de murales, vitraux et sculptures agrémentent le parcours des voyageurs dans la plupart des stations. Ainsi, près de 77 000 \$ ont été investis pour le nettoyage de graffitis, la réalisation d'expertises et la restauration à la station Georges-Vanier de la sculpture *Un arbre dans le parc*, œuvre de Michel Denuet (1980).

Les faits saillants de l'année 2011 demeurent sans contredit la remise d'une œuvre d'art au métro de Paris, dans le cadre d'une entente de coopération avec la Régie autonome des transports parisiens (RATP). Réalisée par Geneviève Cadieux, l'œuvre *La Voix lactée* a été dévoilée à la station Saint-Lazare le 4 octobre 2011, à l'occasion du 50<sup>e</sup> anniversaire de la Délégation générale du Québec à Paris, en présence du premier ministre du Québec, M. Jean Charest, et du ministre français de la Coopération, M. Henri de Raincourt.

Bien connue des Montréalais, l'installation de Geneviève Cadieux intitulée *La Voie lactée*, juchée tout au haut du Musée d'art contemporain de Montréal, se dédouble et se métamorphose à la station Saint-Lazare. Vue de loin à Montréal, vue de près à Paris, *La Voie lactée* devient *La Voix lactée*. L'une est lumineuse et lointaine, l'autre est tactile et chatoyante. *La Voix lactée* a été fabriquée en mosaïque de verre à l'atelier de Franz Mayer à Munich, en Allemagne. La proposition de M<sup>me</sup> Cadieux a été retenue à la suite d'un concours tenu en 2010 et auquel ont participé 37 artistes de la région montréalaise.

Par ailleurs, la STM a multiplié les partenariats Métro Arts qui permettent aux voyageurs d'assister à des spectacles de qualité dans le métro. Parmi les partenaires en 2011, mentionnons l'artiste Antoine Gratton, Art Souterrain, le Centre Segal des arts de la scène, le Festival du Monde Arabe, le Festival Montréal complètement cirque, le Festival MUTEK, le Festival Vue sur la relève, La Tohu, Les Grands Ballets Canadiens, Les Journées de la culture, l'Opéra de Montréal, l'Orchestre symphonique de Montréal et le Théâtre Centaur.

Plus que jamais, le métro de Montréal est reconnu comme l'un des plus beaux et des plus dynamiques de la planète. En novembre, la station Champ-de-Mars a été choisie la plus belle station de métro au monde par le guide touristique [www.bootsnall.com](http://www.bootsnall.com). Quelques jours plus tard, la multinationale Adidas mettait en ligne une vidéo tournée en grande partie dans le métro et qui illustre les exploits de grands planchistes se déplaçant à travers la ville en transport collectif. C'est donc dire que 45 années après son inauguration, le métro de Montréal demeure la référence en matière d'art, d'architecture et de design.



## Gouvernance

# CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Société est désigné par le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités dont le territoire est compris dans l'Agglomération. Par ailleurs, trois membres du conseil sont choisis parmi les résidents de l'Agglomération, dont deux usagers des services de transport collectif et un usager des services adaptés. La désignation de deux usagers des services du transport collectif doit notamment permettre de faire accéder au conseil d'administration au moins une personne âgée de moins de 35 ans lors de sa nomination. Son président, M. Michel Labrecque, assume ses fonctions à temps plein.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la Société. Il est actuellement composé de six élus municipaux et de trois représentants des clientèles, regroupant trois femmes et six hommes.

### **M. Michel Labrecque**

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

### **M. Marvin Rotrand**

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

### **M. Bernard Blanchet**

Conseiller d'arrondissement  
Ville de Montréal  
Arrondissement de Lachine

### **M. Francesco Miele**

Conseiller de la Ville de Montréal – district Côte-de-Liesse  
Arrondissement de Saint-Laurent

### **M. Edward Janiszewski**

Maire de la Ville de Dollard-des-Ormeaux

### **M. Dominic Perri**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Arrondissement de Saint-Léonard

### **M<sup>me</sup> Monica Ricourt**

Conseillère d'arrondissement - district Ovide-Clermont  
Arrondissement de Montréal-Nord

### **M<sup>me</sup> Marie Turcotte**

Représentante des clients du transport adapté

### **M<sup>me</sup> Claudia Lacroix Perron**

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

## Rôles 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 d'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.

## Participation des membres aux réunions du conseil d'administration

Nombre total de réunions en 2011 : 23

Administrateurs					
Michel	Labrecque	21	Monica	Ricourt	21
Marvin	Rotrand	22	Marie	Turcotte	20
Bernard	Blanchet	21	Francesco	Miele <sup>(c)</sup>	18
Jocelyn-Ann	Campbell <sup>(a)</sup>	5	Claudia Lacroix	Perron <sup>(d)</sup>	16
John W.	Meaney <sup>(b)</sup>	13	Edouard	Janiszewski <sup>(e)</sup>	7
Dominic	Perri	21			

(a) M<sup>me</sup> Campbell n'est plus membre du conseil depuis avril 2011

(b) M. Meaney n'est plus membre du conseil depuis septembre 2011

(c) M. Miele est membre vdu conseil depuis avril 2011

(d) M<sup>me</sup> Perron est membre du conseil depuis avril 2011

(e) M. Janiszewski est membre du conseil depuis septembre 2011

23 assemblées du conseil d'administration

69 réunions des comités techniques du conseil d'administration

415 dossiers traités

16 règlements d'emprunt approuvés totalisant 271 972 110 \$

130 contrats d'achat de biens et de services octroyés pour une valeur d'environ 322 000 000 \$

## Les comités du conseil d'administration et leur rôle

Afin de contribuer à la bonne gouvernance de la Société et pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions, le conseil d'administration s'est doté de comités techniques dont chacun est dédié à un domaine d'intervention spécifique. Ces comités ont pour la plupart été créés entre 2006 et 2008, dans le cadre de la démarche de révision des règles de gouvernance, pour mener à bien les activités de la Société. Ils sont composés de membres du conseil d'administration et de membres externes indépendants.

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

## COMITÉ SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de service de transport collectif que la Société offre à ses 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 rencontres publiques de consultation.

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

**Marie Turcotte**  
Membre du comité

**Claudia Lacroix Perron**  
Membre du comité

**Suzanne Sauvage**  
Membre externe

**Chantal St-Pierre**  
Membre externe

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

## COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion des ressources humaines de la Société ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées. Il étudie et évalue annuellement le rendement du directeur général par rapport aux objectifs individuels et d'entreprise spécifiques préétablis et fixe sa rémunération annuelle à l'intérieur des paramètres établis par le conseil. Le comité s'adjoit au besoin des experts externes qui comparent et effectuent un étalonnage de la rémunération des cadres dans les sociétés publiques québécoises et dans les sociétés de transport public nord-américaines. Il fixe aussi, sur recommandation du directeur général, l'évaluation de rendement et la rémunération annuelle des membres du comité de direction selon les échelles salariales et les règles de régie interne ou, selon le cas, les paramètres établis par le conseil.

**Marie Turcotte**  
Présidente du comité

**Monica Ricourt**  
Membre du comité

**Edward Janiszewski**  
Membre du comité

**Gilles Dulude**  
Membre externe

**Linda Gosselin**  
Membre externe

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

## RÉMUNÉRATION DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Nom		Titre	Salaire annuel 2011	Remboursement des dépenses dans l'exercice des fonctions
Yves	Devin	Directeur général	338 243 \$	2 027 \$
Carl	Desrosiers	Directeur exécutif - Exploitation	260 706 \$	712 \$
Denise	Vaillancourt	Directrice exécutive - Planification, Marketing et Communications	222 123 \$	2 150 \$
Pierre	Rocray	Directeur général adjoint	207 227 \$	2 681 \$
Pierre	Dauphinais	Directeur exécutif - Gestion des projets majeurs	205 669 \$	840 \$
Sylvie	Tremblay	Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques	199 685 \$	876 \$
Alain	Brière	Directeur exécutif - Ressources humaines et Services partagés	215 320 \$	1 543 \$
Luc	Tremblay	Directeur exécutif - Finances et Contrôle	190 756 \$	393 \$
Michel	Lafrance	Directeur exécutif - Activités commerciales	180 600 \$	0 \$
Odile	Paradis	Directrice principale - Affaires publiques	154 979 \$	367 \$

## 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.

**Michel Labrecque**  
Président du conseil  
d'administration  
Président du comité

**Marvin Rotrand**  
Vice-président du  
conseil  
d'administration  
Membre du comité

**Dominic Perri**  
Membre du comité

**Daniel Leclair**  
Membre externe

**Robert Juneau**  
Membre externe

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

## COMITÉ DE VÉRIFICATION

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer le conseil d'administration de la conduite efficace, efficiente et économique des affaires de la Société ainsi que de la disponibilité de l'information nécessaire pour en refléter fidèlement les activités et les résultats. La STM a un vérificateur général depuis 1982.

**Yves Gauthier**  
Président du comité  
Membre externe

**Michel Labrecque**  
Président du conseil  
d'administration  
Vice-président du  
comité

**M. Francesco Miele**  
Membre du comité

**Yves J. Beauchesne**  
Membre externe

**Suzanne Bourque**  
Vérificatrice générale  
Coordonnatrice du  
comité

## COMITÉ GOUVERNANCE ET ÉTHIQUE

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

**M. Francesco Miele**  
Président du comité

**Marvin Rotrand**  
Vice-président  
du conseil  
d'administration  
Membre du comité

**Claudia Lacroix  
Perron**  
Membre du comité

**Diane Girard**  
Membre externe

**Karin Marks**  
Membre externe

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

## COMITÉ MAINTIEN DES ACTIFS, PROJETS MAJEURS ET ENVIRONNEMENT

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

**Bernard Blanchet**  
Président du comité

**Dominic Perri**  
Membre du comité

**Monica Ricourt**  
Membre du comité

**Roland Gagnon**  
Membre externe

**Jean-Guy René**  
Membre externe

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

## COMITÉ OPÉRATIONNEL

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

**Bernard Blanchet**  
Président du comité

**Dominic Perri**  
Membre du comité

**Claudia Lacroix Perron**  
Membre du comité

**Roland Gagnon**  
Membre externe

**Jean-Guy René**  
Membre externe

**Carl Desrosiers**  
Directeur exécutif -  
Exploitation  
Coordonnateur du  
comité

## COMITÉ DES ARTS ET DU PATRIMOINE

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

**Monica Ricourt**  
Présidente du comité

**Marie Turcotte**  
Membre du comité

**Francesco Miele**  
Membre du comité

**France Vanlaethem**  
Membre externe

**Louise Desseault-Letoča**  
Membre externe

**Odile Paradis**  
Directrice principale –  
Affaires publiques  
Coordonnatrice du  
comité

## TRANSGESCO S.E.C. (ACTIVITÉS COMMERCIALES)

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

**Représentants  
du commanditaire**

**Dominic Perri**  
Président

**Bernard Blanchet**

**Michel Labrecque**

**Représentants  
du commandité**

**Yves Devin**  
Administrateur

**Sylvie Tremblay**  
Secrétaire

**Pierre Rocray**  
Administrateur

**Denise Vaillancourt**  
Administratrice

**Alain Fraser**  
Trésorier

**Alain Gauthier**  
Conseiller externe

## Rémunération des membres du conseil d'administration

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

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

Nom		Rémunération annuelle <sup>(a)</sup>	Jetons de présence <sup>(b)</sup>
Michel	Labrecque	123 784 \$ <sup>(c)</sup>	
Marvin	Rotrand	26 586 \$	5 325 \$
Bernard	Blanchet	21 269 \$	5 200 \$
Jocelyn Ann	Campbell	6 203 \$ <sup>(d)</sup>	1 125 \$
John W.	Meaney	15 951 \$ <sup>(e)</sup>	1 575 \$
Dominic	Perri	21 269 \$	3 825 \$
Monica	Ricourt	21 268 \$	4 000 \$
Marie	Turcotte	21 268 \$	5 975 \$
Francesco	Miele	15 065 \$ <sup>(f)</sup>	1 650 \$
Claudia Lacroix	Perron	15 065 \$ <sup>(g)</sup>	1 575 \$
Edward	Janiszewski	5 435 \$ <sup>(h)</sup>	175 \$

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

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

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

(d) M<sup>me</sup> Campbell n'est plus membre du conseil depuis avril 2011

(e) M. Meaney n'est plus membre du conseil depuis septembre 2011

(f) M. Miele est membre du conseil depuis avril 2011

(g) M<sup>me</sup> Perron est membre du conseil depuis avril 2011

(h) M. Janiszewski est membre du conseil depuis septembre 2011

## Relations internationales et missions de recherche et développement

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

La Société fait partie du groupe Nova (balisage) du Collège impérial de Londres et, dans le cadre d'un échange culturel, elle a remis une œuvre à la RATP qui lui avait offert le magnifique entourage Guimard qui orne l'entrée de la station Square-Victoria du métro de Montréal.





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

<b>Michel Labrecque</b>		
Berlin et Genève	Dépôt de candidature de la STM pour UITP 2015	4 105 \$
Ottawa	Journées de sensibilisation au transport collectif 2011	490 \$
Paris	Dévoilement de l'œuvre d'art offerte à la RATP	3 686 \$
Québec	Présentation du <i>Plan stratégique 2020</i>	337 \$
Toronto	Complete Streets Forum 2011	1 321 \$
		<b>9 938 \$</b>
<b>Marvin Rotrand</b>		
Dubaï	Congrès mondial UITP 2017	4 415 \$
Ottawa	Journées de sensibilisation au transport collectif 2011	667 \$
Régina	Congrès de l'ACTU	1 522 \$
Toronto	Congrès de l'ACTU	679 \$
Hong Kong	Conférence Public Transport Financing	1 578 \$
		<b>8 862 \$</b>
<b>Bernard Blanchet</b>		
Jersey City	Congrès de l'APTA	1 916 \$
Nouvelle-Orléans	Meeting annuel de l'APTA	2 798 \$
Régina, SA	Congrès de l'ACTU	1 598 \$
Washington	Conférence législative de l'APTA	2 255 \$
		<b>8 567 \$</b>
<b>Claudia Lacroix Perron</b>		
Los Angeles	Congrès Sustainability & Public Transportation Workshop	2 101 \$
		<b>2 101 \$</b>
<b>Monica Ricourt</b>		
Brésil	Conférence au congrès mondial de Métropolis	2 806 \$
Suède	Conférence internationale UITP	3 383 \$
		<b>6 188 \$</b>

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

Date	Raison du voyage	Destination	Montant
<b>Yves Devin, directeur général</b>			
Mars	Conférence MetroRail à Milan et rencontre à Rome	Milan et Rome	4 125 \$
Avril	Annual Transportation Summit	Toronto	225 \$
Juin	APTA Rail conference 2011	Boston	992 \$
Octobre	Congrès de l'ATUQ	Lévis	203 \$
Octobre	Entente RATP - Rencontre autres partenaires	Paris et Marseille	4 644 \$
			<b>10 189 \$</b>
<b>Carl Desrosiers, directeur exécutif - Exploitation</b>			
Février	Congrès de l'APTA (Transit CEO)	San Diego	1 701 \$
Avril	Mission relative au dossier d'assurances	Londres	3 158 \$
Juin	Mission technique pour l'implantation de tramway et rencontres avec divers organismes dont la RATP.	Paris	3 664 \$
Octobre	Participation à la réunion de l'assemblée des métros de l'UITP	Tokyo	3 388 \$
Octobre	Congrès de l'ATUQ	Lévis	606 \$
			<b>12 517 \$</b>
<b>Denise Vaillancourt, directrice exécutive - Planification, Marketing et Communications</b>			
Mai	Les Grands prix d'excellence en transport de l'AQTR	Québec	181 \$
Novembre	Congrès de l'UITP	Venise	2 714 \$
			<b>2 895 \$</b>
<b>Pierre Rocray, directeur général adjoint</b>			
Janvier	Rencontre MTQ	Québec	182 \$
Mars	Conférence MetroRail à Milan + rencontre à Rome	Milan et Rome	4 459 \$
Octobre	Entente RATP - Rencontre autres partenaires	Paris et Marseille	4 894 \$
Octobre	Congrès de l'ATUQ	Lévis	192 \$
			<b>9 727 \$</b>

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

Date	Raison du voyage	Destination	Montant
<b>Pierre Dauphinais, directeur exécutif - Gestion des projets majeurs</b>			
Juin	Mission technique pour l'implantation de tramway et rencontres avec divers organismes dont la RATP	Paris	3 621 \$
			<b>3 621 \$</b>
<b>Sylvie Tremblay, secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques</b>			
Avril	Mission relative au dossier d'assurances	Londres	2 893 \$
Juillet	Congrès de l'APTA	Jersey City	1 594 \$
Octobre	Conférence Internationale UITP	Suède	3 571 \$
			<b>8 058 \$</b>
<b>Luc Tremblay, directeur exécutif - Finances et Contrôle</b>			
Janvier	Rencontre au Réseau de transport de la Capitale	Québec	426 \$
Octobre	Réunion annuelle 2011 & Expo de l'APTA	Nouvelle-Orléans	3 513 \$
			<b>3 939 \$</b>
<b>Odile Paradis, directrice principale - Affaires publiques</b>			
Mars	Rencontres RATP et Délégation générale du Québec à Paris	Paris	2 450 \$
Juillet	Rencontres RATP et approbation de l'œuvre aux ateliers Mayer	Paris et Munich	3 267 \$
Octobre	Dévoilement de l'œuvre d'art au métro Saint-Lazare	Paris	4 242 \$
			<b>9 959 \$</b>

# NOS EMPLOYÉS ONT LE TRANSPORT COLLECTIF À CŒUR.

Voyez comment leurs archives personnelles en ont long à vous raconter.

## Francis

Depuis toujours, Francis aime les flèches. Naturellement, il est maintenant depuis un an responsable de la refonte de la signalétique du métro.

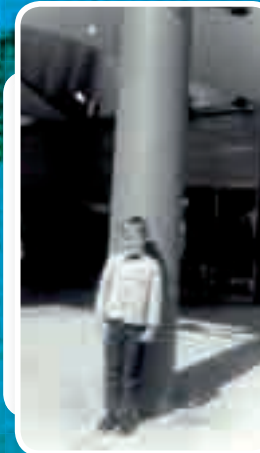


## Magalie nous raconte...

« J'ai neuf ans. Petite fille de Sainte-Foy, je suis en visite dans la métropole à l'occasion du marathon de Montréal que mon père s'apprête à courir. Je n'ai pas assez de mes deux yeux pour voir cette ville grandiose, magnifique, trépidante. Elle entre par les pores de ma peau. Pour moi, le métro est un TGV qui file à la vitesse de la lumière. L'île Sainte-Hélène est une forêt enchantée. Le pont Jacques-Cartier? Un monument qui vibre sous les pas des coureurs... Ça y est, j'ai la piqûre. Je veux vivre ici! »

## Manon se souvient...

En août 1967, sa mère avait amené ses six enfants à Montréal pour la rentrée scolaire. La troupe prend le métro à Longueuil pour descendre à Berri-De-Montigny, sauf Manon qui, dans la lune, reste dans le train. Elle a huit ans, elle est effrayée, elle entend sa mère crier son nom et les portes se referment. Le métro repart, séparant ainsi la mère et la fille. Elle descendra à la station Île-Sainte-Hélène, où sa mère viendra la cueillir à la suite de l'appel entendu sur la sono du métro. L'histoire nous dit que Manon n'a pas quitté sa mère d'une semelle par la suite...



## Michel

Bien avant que le Plateau Mont-Royal soit ce qu'il est aujourd'hui, c'était un quartier ouvrier et défavorisé. La construction du métro au coin de sa rue était alors impressionnante pour ce futur employé de six ans. La nuit, il entendait passer les véhicules sur la voie...



## Jason

Juillet 1987. Le père de Jason est nouvellement engagé comme chauffeur. Accompagné de sa mère, le petit bonhomme fait son premier tour de bus. Presque 18 ans jour pour jour après cette balade, Jason est engagé à son tour comme chauffeur. Selon ses parents, il affichait le même sourire la journée de son embauche.



## Serge

Pour ce chauffeur, ces cartes de transport originales, dont deux datant de 40 ans, sont de véritables artéfacts du passé qui lui font revenir en mémoire d'heureux souvenirs. Les années *peace & love*, Janis Joplin, Beau Dommage et, surtout, sa routine du matin : prendre le bus, souvent un Brill, qui à chaque petite bosse de la route faisait sauter les passagers rendant ses trajets des plus joyeux. Serge prend encore le bus aujourd'hui, mais maintenant avec sa carte d'employé.

## Julie se souvient...

Elle avait à peu près 15 ans. Alors qu'elle revenait de l'école en bus, Julie aperçut un joyeux petit garçon d'environ six ans, accompagné de sa mère, monter à bord du véhicule. Il décida de s'asseoir seul, au fond du bus. Après quelques minutes de trajet, il se mit à bâiller, pour ensuite se blottir et s'endormir contre l'adolescent assis à ses côtés. Au souvenir de Julie, la scène était particulièrement belle à voir et tous les passagers furent conquis par cet enfant.

## Une anecdote de Catherine

Son père était propriétaire d'un commerce sur la rue Saint-Antoine, dans le quartier Saint-Henri. Aussi, elle devait prendre le bus pour monter l'impressionnante côte de l'avenue Atwater afin d'accéder à la station du même nom. À chaque fois, elle avait l'impression que le véhicule n'allait jamais réussir sa montée!

## Sylvie, Jean-Charles & Emmanuelle

Trois pertinentes démonstrations du concept de cocktail transport par trois précurseurs. Le vélo était, paraît-il, au centre de leurs multiples déplacements.



## François

Faute d'espace, nous ne pouvons vous présenter intégralement cette magnifique création littéraire de l'un de nos directeurs d'études à la Planification et développement des réseaux. Datée du 18 mai 1967 et intitulée *Notre métro*, cette rédaction se veut un véritable hommage au rutilant véhicule bleu, comme en témoigne l'extrait suivant :

*Mon cousin est venu visiter l'Expo  
Il en a profité pour admirer notre métro  
Il dit que c'est un honneur pour la métropole  
Cette chose qui se promène sous le sol*

*On dirait que les wagons glissent  
Sur de la glace lisse  
Tout y est vraiment beau  
Et même qu'il passe sous l'eau*

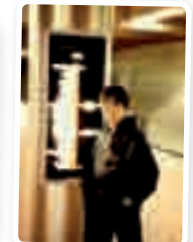


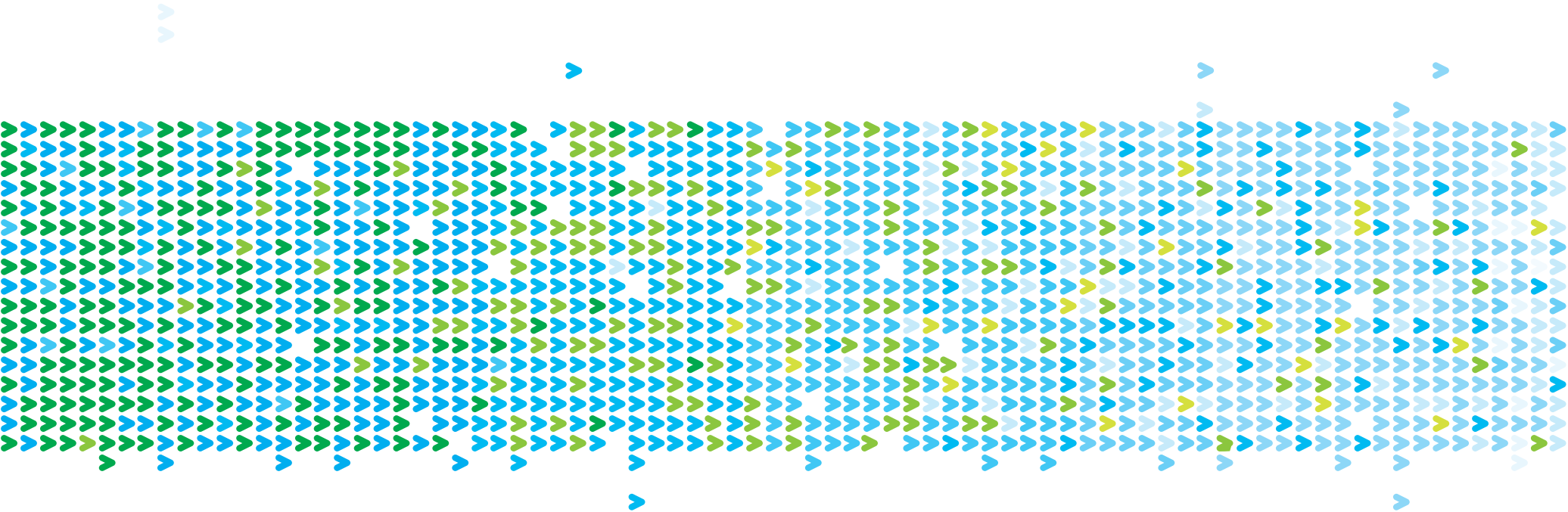
## Sébastien se rappelle...

Automne 1985, j'avais 12 ans. En jouant sur le terrain de mon école secondaire, mes clés de maison tombent à travers une grille de ventilation de l'arrière-station Henri-Bourassa, dont j'ignorais l'existence. Après avoir sonné à une porte à proximité, on m'invite à descendre sous terre... la découverte de cet abri nucléaire - c'est la guerre froide après tout! -, et de ces métros enlignés, au ras du sol, donnera naissance à une fascination pour les souterrains et les réseaux de métro en particulier, vecteurs du développement des villes. On devinera que cette fascination a pris de l'ampleur, étant donné mes fonctions actuelles, au développement des réseaux.

## Benoît

Les gens qui connaissent Benoît ne seront pas surpris d'apprendre qu'à l'appel à tous lancé aux employés afin de recueillir leurs archives, il a été le premier à nous envoyer pas une, mais bien sept photographies, en nous mentionnant qu'il en avait d'autres à nous remettre, si besoin il y avait. Ces photos n'ont pas besoin de beaucoup d'explication. Un petit gars, un sourire, de la fierté, un métro, des Légo. Un passionné était né.





**stm.info**

*Vous pouvez également consulter le Rapport de développement durable 2011, le Rapport financier 2011 ainsi que le Budget et le Programme triennal d'immobilisations 2011-2013 sur notre site Internet.*

**Publié par la Société de transport de Montréal**  
Direction principale des affaires publiques  
800, rue de La Gauchetière Ouest  
Bureau 9800  
Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012

This report is available in English.