

RAPPORT ANNUEL 1990



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	4
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE	6
L'ANNÉE D'UN SEUL COUP D'ŒIL	8
EXPLOITATION ET AMÉLIORATIONS DU RÉSEAU	10
SERVICE À LA CLIENTÈLE	14
COMMUNICATIONS	17
RESSOURCES HUMAINES	20
FONCTIONNEMENT	24
REVUE FINANCIÈRE	27
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION	28
LA DIRECTION	29
LE COMITÉ DE VÉRIFICATION	30
LE COMITÉ D'EXAMEN DES PLAINTES	30
ÉTATS FINANCIERS	31

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 1990 a été marquée par l'annonce du gouvernement du Québec de se retirer du financement des dépenses d'exploitation du transport en commun. C'est donc sous le signe de l'incertitude que nous avons vécu d'autant plus que l'entente survenue en 1989, au niveau du développement des infrastructures et du financement des immobilisations, tarde à se mettre en place. Ainsi, tout au cours de l'année, nous avons dû retarder plusieurs projets d'investissements étant donné que les modalités d'application du programme d'aide ne sont toujours pas connues.



Malgré ce contexte, la STCUM a mis en place plusieurs projets novateurs pour sa clientèle. Ainsi, en collaboration avec la ville de Montréal, nous avons réussi à mettre en

opération la première voie réservée sur le territoire de la CUM. Opérée à contresens de la circulation, elle constitue une nouveauté en Amérique du Nord et a obtenu un véritable succès auprès de notre clientèle qui s'est soldé par une augmentation d'achalandage de 30 % dans les autobus circulant sur le boulevard Pie-IX.

Trois autres voies réservées ont également été instaurées au cours de l'année sur les boulevards Henri-Bourassa et Crémazie de même que Sauvé/Côte-Vertu.

Par ailleurs, la STCUM a inauguré son premier stationnement incitatif à la station de métro Radisson. D'une capacité initiale de 300 places, cette initiative a connu un tel succès que nous avons décidé d'augmenter la capacité du parc à 1 100 places et de procéder à l'ouverture d'un second parc situé près de la station de métro Namur.

Sur le plan de l'information à la clientèle, nous avons continué à intensifier nos efforts. C'est ainsi que nous avons mis en branle, à la fin de l'année, une opération visant à distribuer 800 000 plans du réseau à chacun des foyers du territoire de la CUM afin de mieux faire connaître nos services et à encourager l'utilisation du transport en commun.

Mil neuf cent quatre-vingt-dix, c'est aussi l'année de la concertation. La création du Conseil métropolitain de transport en commun (CMTC), regroupant les sociétés de transport de Laval, de la Rive-Sud et de la communauté urbaine de Montréal, a permis de franchir les étapes cruciales afin de doter la grande région de Montréal d'une véritable vision commune du transport collectif. La première réalisation concrète fut la mise en vigueur d'une carte régionale permettant l'accès aux trois réseaux et qui a connu dès son lancement une grande popularité auprès de la clientèle, puisque 715 000 de ces cartes ont été vendues dépassant ainsi largement les prévisions établies.

Pour le Conseil d'administration de la STCUM, le transport collectif est une alternative valable à l'automobile et est un outil de développement essentiel pour toute la région montréalaise. En fait, le véritable enjeu qui se pose, non seulement à la STCUM mais à l'ensemble des villes de la région métropolitaine, c'est celui de leur volonté commune d'accorder concrètement priorité au transport public par rapport aux véhicules privés.

Seule l'utilisation par les villes de leurs outils en matière d'aménagement du territoire conjuguée avec les efforts des transporteurs publics pour améliorer la qualité et la quantité du service à des tarifs attrayants, nous permettra de mettre fin de façon durable aux pertes actuelles d'achalandage et d'assurer une véritable relance du transport en commun.



Robert Perreault

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE-DIRECTRICE GÉNÉRALE

Mil neuf cent quatre-vingt-dix témoigne à bien des égards des moments difficiles que traverse le transport en commun.

Cette année en fut une de consolidation de la réorganisation amorcée en 1989. Plusieurs efforts ont porté sur la mise en place de gestionnaires de premier niveau dans les opérations. Ceux-ci sont davantage aptes à

gérer des équipes qui sont centrées sur les résultats à atteindre. Des programmes de formation et de développement ont soutenu cette démarche essentielle. Pour que l'entreprise améliore sa performance, elle doit augmenter la qualité de sa gestion et la qualité de l'encadrement de ses employés.

Nos efforts à ce chapitre se sont traduits par des résultats concrets dans plusieurs domaines. Au plan financier, la STCUM a réussi, malgré un manque à gagner de l'ordre de 12,2 millions de dollars par rapport à son budget, à terminer son année à l'intérieur de son enveloppe de dépenses et en dégagant 1 million de dollars de revenus reportés sur l'année 1992. Ce resserrement financier a été rendu possible grâce à une gestion rigoureuse et ce, particulièrement en ce qui a trait à la santé et la sécurité au travail et à l'absentéisme où nos efforts se sont consolidés.

L'année 1990 aura aussi été marquée par la signature de nos conventions collectives. La STCUM a renouvelé trois conventions cette année dont celle de la Fraternité des chauffeurs d'autobus et opérateurs de métro. C'était la première fois en vingt ans que celle-ci était signée sans grève ou sans arrêt de travail. Bien sûr nos efforts à ce chapitre doivent continuer.

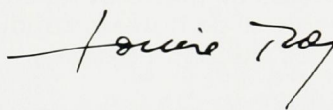
Cette année a vu également l'achèvement de notre plan d'entreprise 1987-1990, dont la stratégie principale était de changer nos fondements organisationnels pour ramener la prise de décision le plus près possible de l'action et changer le style de gestion. Nous pouvons dire que notre objectif a été atteint en matière d'organisation et que le nouveau style de gestion commence à porter ses fruits. Notre plus grand défi pour l'avenir concerne maintenant la mobilisation de l'ensemble du personnel pour l'amélioration de notre service et la diminution de nos coûts.



En effet, pour reconquérir la clientèle et augmenter l'achalandage dans un contexte financier de plus en plus serré, la STCUM a travaillé, en 1990, à un plan de relance du transport en commun.

Plus que jamais, la constance, la ponctualité, l'information aux voyageurs ainsi qu'un meilleur service dans trois marchés cibles, soit le centre-ville, les parcs industriels et les déplacements locaux, ont constitué la base de ce plan que nous désirons mettre en place au cours des prochaines années.

Le contexte financier très difficile qui s'annonce va obliger l'entreprise, ses gestionnaires et son personnel à être encore plus performants et à donner un service de qualité, efficace et à moindre coût. Nous avons les bases pour répondre aux exigences de plus en plus élevées de notre clientèle et de nos partenaires financiers. C'est donc avec détermination que nous entreprenons cette décennie qui devrait nous mener avec succès à reconquérir notre clientèle grâce au professionnalisme de nos services.



Louise Roy

L'ANNÉE D'UN SEUL COUP D'ŒIL

TROIS POUR UN

Attendue depuis longtemps, la nouvelle carte régionale de transport entre en vigueur le 1^{er} janvier. Moyennant un tarif mensuel fixe, cette carte régionale permet à la clientèle de se déplacer partout sur les territoires desservis par la STCUM, par la S.T.R.S.M. sur la Rive-Sud et par la S.T.L. à Laval.

À GUICHETS FERMÉS

Un premier métro-parc expérimental voit le jour en février. Situé aux abords de la station de métro Radisson, ce stationnement incitatif de 300 places connaît dès son ouverture un grand succès. Devant l'intérêt manifesté par la clientèle, la décision est prise d'installer un parc permanent dans ce secteur et d'en augmenter la capacité à 1 100 places.

PASSAGE À L'HISTOIRE

Moment historique à la STCUM. Les négociations avec les syndicats représentant le personnel de l'entretien, les chauffeurs d'autobus, les opérateurs de métro et les employés des services connexes de même que le personnel de bureau, conduisent à des ententes sans grève pour la première fois depuis 20 ans.

PARTOUT PLUS LONGTEMPS

La correspondance d'autobus fait peau neuve : elle est «pareille, mais plus pareille!». En effet, elle indique désormais l'heure de fin de validité plutôt que l'heure de départ. De plus, cette plage de validité est prolongée de 30 minutes et la correspondance peut être utilisée sur toutes les lignes d'autobus sans égard à leur provenance ou à leur destination.

COUP DE CŒUR POUR LES S.M.A.T.

La STCUM revient en force au Salon de la jeunesse avec le lancement du Club des S.M.A.T., les Superjeunes du Métro, de l'Autobus et du Train de banlieue. S'adressant aux jeunes de 8 à 14 ans, le Club recueille quelque 3 000 membres dès ses premiers mois d'existence. De plus, en collaboration avec *Shell Canada Limitée*, le Club publie quatre fois l'an un magazine destiné à enseigner aux jeunes les règles de civisme, de sécurité et de respect du bien public dans les transports en commun.

POUR NE PAS PERDRE LA CARTE

La STCUM réédite de précieux outils d'information à la clientèle. Les plans du réseau, du centre-ville, du service de nuit et du métro sont mis à jour et offerts dans des formats pratiques, simples et attrayants. De plus, toutes les stations du métro sont désormais dotées de cartes du quartier dont l'originalité et la pertinence lui ont valu un prix Omnibus de l'Association canadienne du transport public.

DU NATUREL POUR L'ENVIRONNEMENT

La STCUM prend résolument le virage écologique en expérimentant la conversion d'un premier autobus au gaz naturel. Menée conjointement avec Gaz Métropolitain de même qu'avec les deux paliers de gouvernement, cette expérience pilote, qui vise à réduire la pollution en milieu urbain, est un premier pas vers la conversion complète de la flotte d'autobus.

EN TOUTE MODESTIE

Lors du IX^e Gala organisé par la compagnie Médiacom, la STCUM se voit décerner l'Affiche d'or pour la conception et la production du panneau «Paix dans le métro».

L'UNION FAIT LA FORCE

Prenant position ensemble pour la première fois, les membres de l'Association du transport urbain du Québec unissent leurs efforts et lancent à la population et au gouvernement un vibrant appel : «Au secours de ma ville!». Cette action concertée marque le sérieux et l'importance qu'ils accordent à l'avenir du transport collectif au Québec de même qu'au rôle économique et écologique qu'il joue dans la vie urbaine et dans la société.

10/10 SUR TOUTE LA LIGNE



Le 18 juin à 6 h, le R-Bus effectue son premier tour de piste sur le boulevard Pie-IX. Autobus express voyageant au centre de la voie et à contresens de la circulation, le R-Bus constitue une nouveauté

en Amérique du Nord. Le succès de cette première expérience est tel que trois autres voies réservées, établies cette fois en bordure du trottoir, seront implantées de façon permanente au cours de l'année.

EXPLOITATION ET AMÉLIORATIONS DU RÉSEAU

À la fin de l'exercice, 386,4 millions de voyageurs avaient utilisé les services de transport par métro et par autobus offerts par la STCUM, soit 0,7 % de moins qu'en 1989. N'eût été des moyens de pression exercés par le personnel de l'entretien à la suite des modifications apportées à leur horaire de travail et qui ont démarré à la fin de 1989 pour se poursuivre jusqu'à la fin du mois de mars de même que de l'impact de la récession économique, une légère augmentation de 1 % aurait été enregistrée à ce chapitre.

Il faut savoir que la demande en transport est dérivée d'un bon nombre d'activités dont notamment le travail qui représente 35 % des motifs de déplacement. En 1990, c'est directement au chapitre de l'emploi que les effets de la récession canadienne se sont fait sentir. C'est ainsi, qu'à la fin de l'année, les statistiques situaient le taux de chômage à 12,1 % dans la région de Montréal, soit 3 % de plus qu'à pareille date en 1989.

Renverser la tendance à la baisse de l'achalandage par le maintien et l'augmentation de l'offre de service de même que par des améliorations apportées au réseau, constitue le défi majeur de la Société et l'axe de la stratégie qu'elle défend pour remplir son rôle d'agent de développement au sein de la collectivité. En 1990, des progrès encourageants en ce sens ont été réalisés. Les nouveautés mises en place comme les voies réservées et les stationnements incitatifs, ont attiré une nouvelle clientèle et justifié les initiatives prises à cet égard. Plus que jamais, la qualité du service demeure la priorité.

L'achalandage

Si l'achalandage dans les autobus a enregistré une faible baisse en 1990, l'achalandage dans le métro a pour sa part connu une légère augmentation de 0,5 % alors que les trains de banlieue de la ligne CP ont poursuivi leur croissance amorcée depuis 1984.

Plus de 4 millions de déplacements depuis sa création en 1980 et 9 000 personnes admises voyageant sur une base régulière ou occasionnelle tant par minibus que par taxi sur un territoire couvrant 564 kilomètres carrés, tel est l'impressionnant bilan dressé par la STCUM à l'occasion du 10^e anniversaire de son Centre de transport adapté pour les personnes handicapées.

En effet, l'achalandage de la ligne Montréal/Rigaud a augmenté de 10 % par rapport à 1989 pour s'établir à 4,4 millions de voyageurs. La livraison de quatre locomotives remanufacturées et de sept voitures d'alimentation électrique a permis de maintenir un niveau élevé de performance sur cette ligne et d'améliorer le confort de la clientèle.

Quant à l'achalandage pour la ligne Montréal/Deux-Montagnes, il connaissait une légère augmentation de 1 % et s'établissait à 4,3 millions de voyageurs à la fin de 1990.

Durant la rénovation de l'autoroute métropolitaine, la Société a prêté un certain nombre de voitures au gouvernement du Québec afin que celui-ci puisse établir une ligne de train spéciale reliant Repentigny et Legardeur aux stations de métro Sauvé et Côte-Vertu en passant par Rivière-des-Prairies et Montréal-Nord. De même, au cours de l'été, la Société a prêté d'autres voitures pour la mise en place du train Saint-Isidore/Montréal. La fermeture du Pont Mercier, consécutive à la crise d'Oka, a rendu nécessaire cette mesure temporaire.

De son côté, le Centre de transport adapté célébrait cette année son dixième anniversaire de fondation. Mis en place en 1980 dans la foulée de la Loi assurant l'exercice des droits et libertés des personnes handicapées, ce centre a vu son achalandage augmenter de façon

significative depuis sa création passant de 71 000 à plus de 800 000 déplacements annuels.

Les titres de transport

Effective depuis le 1^{er} janvier 1990 et faisant suite à l'annonce de la mise en place du Conseil métropolitain de transport en commun (CMTC) regroupant les sociétés de transport de Laval, de la Rive-Sud et de Montréal, la nouvelle carte régionale a connu dès son lancement une grande popularité auprès de la clientèle.

Les tourniquets de l'ensemble des stations du métro sont dotés de lecteurs à la volée permettant de décoder la bande magnétique des cartes mensuelles. En plus de faciliter le contrôle des titres, les lecteurs à la volée accélèrent le passage de la clientèle à l'entrée des stations.

Plus de 715 000 de ces cartes, qui permettent de se déplacer partout sur les territoires desservis par les trois sociétés moyennant un tarif mensuel fixe, ont été vendues dépassant ainsi largement les premières prévisions établies. À la suite de l'émission de cette nouvelle carte, les ventes de la carte autobus-métro (CAM) de la STCUM ont légèrement baissé pour s'établir à 3,9 millions comparativement à 4,4 millions en 1989. D'autre part, la vente de tickets a connu une hausse de 8 % alors que le paiement des passages en espèces diminuait de près de 18 %.

Finalement, des équipes mobiles ont visité 158 écoles afin de permettre l'émission de plus de 93 000 cartes d'écolier. De son côté, la clientèle du troisième âge s'est procurée plus de 12 000 cartes d'or permanentes. Ces deux cartes, qui offrent à leurs détenteurs la possibilité de bénéficier de tarifs réduits, ont été entièrement repensées en 1990. Comportant désormais un hologramme qui rend plus difficile leur falsification, elles ont adopté les dimensions d'une carte de crédit et se présentent maintenant sous la forme de cartes-pochettes antifraude.

L'offre de service et l'aménagement du réseau

Une légère diminution de 1,6 % a été enregistrée au chapitre du nombre de kilomètres parcourus par les autobus du réseau de surface. Par contre, un ajout de 62 000 heures de service lors des travaux de réfection de la Métropolitaine a permis de maintenir l'offre au même niveau que 1989, soit 4,8 millions d'heures.

De son côté, le métro a maintenu le nombre de ses kilomètres parcourus de même que son offre de service qui s'établissait à 2,3 millions d'heures à la fin de l'exercice.

En 1990, plus de 1 400 requêtes concernant le réseau de la STCUM ont été étudiées. Environ 43 % de ces requêtes concernaient le déplacement, l'enlèvement ou l'ajout d'un arrêt d'autobus. Une part significative, soit 24 %, faisait référence à l'installation d'abribus et près de 14 % visait des modifications au parcours de certaines lignes d'autobus.

La plupart de ces requêtes ont nécessité des relevés sur le terrain de même que des représentations auprès des municipalités ou des consultations avec les centres de transport concernés.

C'est ainsi que le service offert à l'Île des Soeurs a été révisé avec pour résultat une hausse d'achalandage de 27 % dans ce secteur. D'autre part, 36 abribus supplémentaires ont été ajoutés sur l'ensemble du territoire de la CUM.

Nouveaux services

Dès janvier, la Société a mis en branle de nombreux projets dans le but de mieux répondre aux besoins de sa clientèle et d'attirer de nouveaux clients au transport en commun.

Le premier à voir le jour a été le stationnement incitatif Radisson. Créé afin d'offrir la possibilité à plus d'automobilistes du sud et de l'est de

Montréal de même que des municipalités hors territoire de la CUM de se rendre au centre-ville rapidement et à peu de frais, ce terrain de stationnement incitatif de 300 places était rempli à capacité moins de trois jours après son ouverture. Devant ce succès, un programme visant l'installation de stationnements incitatifs près des stations de métro et des gares de trains était développé et la décision était prise d'augmenter la capacité du parc Radisson à 1 100 places et de procéder à l'ouverture d'un second parc situé cette fois près de la station de métro Namur.

Des milliers de personnes provenant de 89 pays ont pu apprécier le nouveau style d'abribus tel qu'il existe sur la voie réservée du boulevard Pie-IX lors du XVII^e Congrès de l'Union internationale des architectes qui se tenait au mois de mai au Palais des Congrès.

Fruit d'un travail de collaboration entre le personnel de la STCUM et la Ville de Montréal, une première voie réservée était inaugurée le 18 juin sur le boulevard Pie-IX. Grâce à un concept innovateur, les autobus peuvent rouler sur cette voie réservée aux heures de pointe et à contresens de la circulation. Rapidité et régularité sont les principales caractéristiques de ce nouveau service qui a connu dès son lancement un grand succès auprès de la clientèle. En effet, l'achalandage sur les autobus du boulevard Pie-IX a augmenté de près de 30 % comparativement à la même période en 1989.

D'autres voies réservées à caractère temporaire ont été mises en place durant les travaux de la Métropolitaine. Sises en bordure du trottoir et ne fonctionnant qu'aux heures de pointe, ces voies spéciales étaient établies sur les boulevards Henri-Bourassa et Crémazie de même que

Sauvé/Côte-Vertu. Ici encore, le succès de ces voies rapides fut tel qu'en septembre, elles étaient implantées de façon permanente.

Une expérience pilote de taxi collectif à Pointe-aux-Trembles et à Montréal-Est n'a pas produit les résultats escomptés par la Société et a dû être abandonnée en cours d'année. Bien que les utilisateurs se soient dit enchantés de cette nouveauté qui consistait en un service de transport par camionnette-taxi pouvant accommoder jusqu'à six passagers en même temps, l'achalandage enregistré a été moindre que celui estimé au départ. Devant les coûts reliés à l'exploitation, la Société réévaluera en 1991 les critères d'implantation d'un tel service.

Finalement, la Société s'est associée aux gouvernements du Canada et du Québec ainsi qu'à la compagnie Gaz Métropolitain dans la première étape d'un projet qui vise à réduire la pollution en milieu urbain. Touchant les autobus, l'expérience consiste à mettre au point une trousse d'alimentation mixte au gaz naturel et au carburant diesel pour réduire de 80 % les émissions de fumée noire, de monoxyde et de dioxyde de carbone particulièrement nocives dans l'atmosphère. Cette expérience, si elle s'avère concluante, présente un argument de poids pour le choix du transport en commun en matière de protection de l'environnement.

Le matériel et ses installations

Maintenir et améliorer la fiabilité du matériel roulant de même que celle des installations dans un contexte budgétaire serré, voilà le défi auquel la Société a dû faire face tout au long de l'année.

Dans cette optique, la rénovation complète des voitures MR-63 a été entreprise en 1990 et se poursuivra jusqu'en juillet 1993. L'objectif principal de ce projet d'entrevue est de prolonger de vingt ans la durée de vie utile de ce matériel roulant. La réfection des planchers de ces voitures, qui avait été amorcée en 1987, s'est terminée à la fin de l'année.

Par ailleurs, dans un but d'efficacité et de rationalisation des opérations, un tout nouveau centre de transport multifonctionnel sera construit à LaSalle. Au cours de 1990, la Société a procédé à l'acquisition du terrain pour ce centre qui regroupera les opérations des garages Namur et Saint-Henri.

La modification des postes de conduite des chauffeurs s'est également poursuivie tout au long de l'année. Ces modifications consistent en l'installation d'un siège plus ergonomique, d'une colonne de direction inclinable et d'un rétroviseur droit extérieur chauffant et télécommandé qui répondent mieux aux besoins des chauffeurs.

Les programmes d'entretien préventif et curatif ont d'autre part mobilisé une grande partie des énergies et ont mené à la réalisation d'inspections majeures sur certains véhicules de même qu'au niveau des installations de la Société.

En 1990, la STCUM a fait l'acquisition de 79 nouveaux véhicules, portant à 1 657 le nombre d'autobus de sa flotte. De même, quatre locomotives et sept voitures d'alimentation électrique remanufacturées se sont ajoutées à la flotte des véhicules composant la ligne de trains Montréal/Rigaud, ce qui porte à 11 le nombre de locomotives de cette ligne et à 73 le nombre de voitures-clients. À la fin de l'année, la ligne Montréal/Deux-Montagnes comptait, quant à elle, 14 locomotives et 64 voitures-clients.

Pour **Nycol Pageau Goyette**, Présidente de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, le transport collectif est essentiel à la vie économique, culturelle et sociale de Montréal et des banlieues. *«Le transport en commun constitue un atout indispensable à la prospérité de toute la région. On n'a qu'à songer au métro qui assure vitalité et dynamisme à la vie commerciale du centre-ville. Les grandes villes du monde entier ont depuis longtemps compris l'importance de se doter de réseaux performants et efficaces. Montréal n'échappe pas à cette réalité.»*



SERVICE À LA CLIENTÈLE

En conformité avec les objectifs qu'elle s'était fixés dans l'élaboration de sa stratégie de service à la clientèle, la Société a continué à privilégier la mise en place de moyens permettant d'améliorer la fréquence du service et le temps d'attente sur le réseau de surface tout en maintenant les acquis au niveau du métro.

De même, elle s'est dotée d'outils d'information performants destinés à sa clientèle et a poursuivi son travail en vue de renforcer le sentiment de sécurité des personnes dans le métro.

Tous les projets et programmes mis en place au cours de l'année se devaient d'être en conformité avec ces grandes orientations qui visent à faire de la Société une entreprise de service et non plus seulement une entreprise orientée vers la production et l'exploitation.

L'information à la clientèle

En 1990, l'information dirigée vers la clientèle a été nombreuse et diversifiée. Dans un premier temps, les plans du réseau, du centre-ville, du service de nuit et du métro ont été mis à jour et réédités dans des formats pratiques de façon à pouvoir les glisser facilement dans une poche ou dans un sac à main. La clientèle peut se procurer ces plans en tout temps aux loges des changeurs dans les 65 stations de métro.

D'autre part, des cartes du quartier illustrant l'environnement de chaque station du métro avec ses points d'intérêt majeurs de même que les réseaux piétonniers et les propriétés de la STCUM, sont désormais installées près des sorties dans toutes les stations. Faciles à consulter, ces cartes constituent un outil d'information précieux tant pour les usagers réguliers que pour les touristes.

L'installation des Flashbus s'est également poursuivie tout au cours de l'année. Ces modules d'affichage fixés aux poteaux des arrêts d'autobus et sur lesquels figure toute l'information relative à l'horaire et au trajet de même qu'au temps d'attente des lignes d'autobus visées, offrent une solution efficace pour informer la clientèle des changements d'horaire ou de parcours. En 1990, c'est plus de 200 modules qui se sont ajoutés aux 400 déjà existants.

Des babillards corporatifs ont par ailleurs été ajoutés dans les couloirs des stations de métro. Contenant différents textes, tels le règlement CA - 3, la déclaration sur les droits et libertés de la personne de même que les modalités d'application de la loi antitabagiste, ces babillards empruntent une facture moderne qui les rend accessibles et faciles à consulter.

De leur côté, les préposés du Centre de renseignements A-U-T-O-B-U-S sont maintenant une heure plus tôt au bout du fil afin de mieux servir la clientèle. Cette prolongation donne la possibilité de répondre à environ 350 appels de plus par jour. En 1990, 1,8 million de personnes se sont adressées à ce centre pour obtenir des renseignements. À la suite de leurs appels, près de 61 000 plans du réseau, du centre-ville, du service de nuit, du métro de même que des rapports annuels de la Société ont été expédiés.

Les centres de transport ont quant à eux poursuivi leur travail d'implication dans le milieu en collaborant à plus de 900 événements de quartier. En outre, certains de ces centres ont mis sur pied des journées «Portes ouvertes» qui ont donné l'occasion à de nombreux jeunes de mieux connaître les différentes facettes du transport en commun. D'autre part, un projet axé sur la prévention de la violence sur les lignes d'autobus

a permis d'améliorer les relations entre de jeunes usagers et des chauffeurs.

Le Comité d'examen des plaintes

Avec pour mandat de veiller aux intérêts de la clientèle et de s'assurer que chaque plainte sérieuse et fondée fasse l'objet d'une enquête complète auprès du plaignant et de l'employé concerné, le Comité d'examen des plaintes accueillait, en 1990, un nouveau président en la personne de Monsieur Robert Kouri. Président du comité consultatif sur les relations interculturelles et interraciales de la CUM, Monsieur Kouri succède ainsi à Monsieur Fo Niemi qui occupait ce poste depuis sa création.

Ce troisième exercice a été l'occasion pour le comité de faire le point sur les orientations prises depuis sa mise en place et de formuler un certain nombre de recommandations à la Société pour l'amélioration de la qualité du service à la clientèle. Dans cette optique, les membres du comité ont rencontré des groupes d'employés afin de mieux se faire connaître auprès du personnel affecté aux opérations et de recevoir les suggestions et les attentes de ces personnes face au comité.

«**L**e client dans l'entreprise c'est notre raison d'être : pas de clients, pas de service, pas de STCUM».

Entrevue avec Louise Roy, Présidente-directrice générale, extrait du journal *Promenade*, octobre 1990.

En 1990, le comité a révisé 133 plaintes parmi les 2 240 commentaires écrits reçus à la STCUM. Appelé à ne réviser que les plaintes graves, soit celles ayant trait à la conduite dangereuse, au harcèlement, à la discrimination, au racisme, au langage et au comportement injurieux, le comité s'est réuni à 12 reprises au cours de l'année.

Rappelons que la STCUM est le premier transporteur public en Amérique du Nord à s'être doté d'un organisme de vigilance où la population est représentée.

Accessibilité du réseau

Présidé par Madame Sybil Murray-Denis avec la collaboration de Monsieur Malcolm C. Knox, tous les deux membres du Conseil d'administration de la Société, le Comité sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau régulier de la STCUM a terminé ses travaux à la fin de l'année.

Le travail de ce comité a permis de définir et de dénombrer la clientèle à mobilité réduite en plus d'identifier les difficultés rencontrées par cette clientèle. Les besoins spécifiques des personnes âgées ont également été examinés et l'accès du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant a été évalué.

À la lumière des actions pouvant être prises par la STCUM, diverses recommandations ont été formulées. Ces recommandations vont de l'adoption d'une politique pour des sièges réservés en priorité jusqu'à des programmes de formation pour sensibiliser le personnel aux besoins de cette clientèle particulière.

La Société attache une grande importance aux recommandations faites par le comité puisqu'elle prévoit que sa clientèle composée de personnes âgées et à mobilité réduite augmentera de 50 % d'ici l'an 2000. Toutes les conclusions de ce rapport seront étudiées avec attention au cours des mois qui viennent.

Le confort et la protection des voyageurs

Tout au cours de 1990, des mécanismes d'assurance et de contrôle de la qualité ayant pour but de régler rapidement et définitivement les problèmes de non-conformité, ont continué à être mis en place et ce, tant

au niveau du métro, du réseau de surface que des centres d'entretien mineur et majeur.

C'est ainsi que des dispositifs de contrôle permettant le départ et l'arrêt en douceur des escaliers mécaniques afin d'offrir une plus grande sécurité à la clientèle ont été installés. Par ailleurs, à la fin de l'exercice, le taux de disponibilité de ces escaliers s'élevait à 91,5 %. Leur non-disponibilité était due pour 5,6 % aux programmes d'entretien et de prévention et pour 3 % à des actes de vandalisme.

La mise en place d'un concept expérimental de «mains courantes» à l'entrée des autobus a également été complétée en 1990. Ces mains courantes améliorent la sécurité des usagers tout en assurant au chauffeur un meilleur accès visuel à son rétroviseur droit.

Finalement, des outils ont été développés afin d'améliorer la performance du traitement lors d'incendies. Grâce aux changements apportés, le temps d'application des scénarios en cas d'urgence a été réduit de même que les possibilités d'erreur dans les communications verbales entre différents intervenants. L'appel aux pompiers et aux changeurs pour la définition de leurs tâches a également été accéléré. Toutes ces améliorations démontrent une fois de plus l'expertise de la STCUM dans ce domaine.

La sécurité dans le réseau

En 1990, la sécurité dans le réseau a continué à être au coeur des préoccupations de la Société.

C'est ainsi que l'installation d'un système de radiocommunication a débuté à bord de la flotte d'autobus. Ce système permet aux chauffeurs de nuit de demander de l'aide rapidement en cas d'incident. D'ici à ce que l'installation de ce système soit entièrement complétée, les chauffeurs peuvent compter sur le système d'urgence 9-1-1.

De son côté, le Service de la surveillance a procédé à une analyse afin d'identifier les endroits où une surveillance accrue serait souhaitable dans le réseau. Une réallocation des ressources a permis d'augmenter la surveillance dans les endroits considérés les plus «à risque» pour ainsi assurer une meilleure sécurité à la clientèle.

Pour **Philippe Hémono** et **Hugues Choquette**, respectivement directeur artistique et concepteur-rédacteur dans une importante agence de publicité de Montréal, le métro et l'autobus sont les moyens les plus efficaces pour se rendre au travail rapidement et en évitant tous les embouteillages. «*De plus, nous n'avons jamais à chercher un stationnement!*»



COMMUNICATIONS

La stratégie de communication intégrée soutenant la mobilisation de l'ensemble du personnel autour des objectifs de l'entreprise, l'amélioration de la qualité de la gestion et des relations humaines de même que la satisfaction de la clientèle, s'est poursuivie tout au cours de 1990.

En valorisant et en impliquant son personnel dans ses projets, en informant sa clientèle sur les services offerts et en la faisant collaborer à ses objectifs par le biais notamment de ses campagnes comportementales, la Société s'assure ainsi que tous les intervenants sont au fait des grands défis et des orientations de l'entreprise et que les actions prises à tous les niveaux se renforcent mutuellement.

Les communications internes

En 1990, le journal interne de l'entreprise célébrait un quart de siècle de parution. Témoin vivant des réalisations qui ont marqué les 25 dernières années de la STCUM, le journal Promenade se veut une véritable courroie de transmission permettant à tout le personnel d'être informé régulièrement sur l'ensemble des activités et des projets de l'entreprise. Un calendrier-souvenir retraçant les moments les plus marquants de ces 25 années d'histoire a été produit pour cette occasion et remis au personnel et aux retraités.

Tout au cours de l'année, des campagnes d'information sont venues en appui aux projets mis en place dans différents domaines. Un soutien tout particulier des communications a été accordé dans le cadre des négociations et a conduit à la parution de 20 bulletins d'information et à la tenue de cinq grandes rencontres d'information sur l'avancement de ce dossier.

D'autres projets, tels la campagne antitabagiste, les journées d'accueil, le programme d'aide aux employés de même que la mise en place de nouveaux systèmes dans l'entreprise, ont également exigé le développement de programmes spéciaux de communication interne. D'autre part, des campagnes d'information visant à mieux faire connaître la Loi d'accès à l'information, la Loi sur le patrimoine familial et les modifications apportées au régime de rentes de même que les paramètres entourant la loi contre le piratage des logiciels ont eu cours tout au long de l'année.

Les campagnes externes et les activités d'information

Des campagnes de sensibilisation visant à modifier certains comportements se sont succédées tout au long de l'exercice et sont venues en soutien aux différentes stratégies développées afin d'améliorer les services offerts à la clientèle.

Pour sa campagne de prévention de 1990, la Société a désiré rappeler aux usagers qu'il était également de leur responsabilité d'assurer leur propre sécurité par des comportements appropriés lorsqu'ils empruntent des escaliers mécaniques et lorsqu'ils voyagent avec un enfant en poussette. Sous le thème «Votre sécurité est aussi entre vos mains», cette campagne a permis d'expliquer les comportements adéquats à adopter et elle a incité les gens à s'entraider particulièrement lorsque les voyageurs sont accompagnés de jeunes enfants.

Une affiche d'or, un certificat et un prix d'excellence de même que le trophée Vox Populi de la Société des relationnistes du Québec, sont venus en 1990 s'ajouter à la liste de distinctions déjà impressionnante que s'est méritée la campagne «Voyager en paix».

D'autre part, la STCUM tentait au printemps d'aller encore un peu plus loin dans la sensibilisation de sa clientèle à l'importance de la propreté en lançant une campagne originale qui disait tout simplement «La propreté, un réflexe qui s'étend. Merci!». À l'aide d'un visuel accrocheur, cette campagne se voulait un clin d'oeil complice aux voyageurs et aux voyageuses qui se voyaient récompensés de leurs bons réflexes par la remise de t-shirts promotionnels.

Par ailleurs, les travaux de réfection de l'autoroute Métropolitaine ont été l'occasion pour la Société de faire la promotion du transport en commun. Sous le thème «Le remède contre la congestion», cette campagne s'est poursuivie tout au long des travaux et a permis de mieux faire connaître les services offerts.

«Jusqu'au métro, roulez vélo, jusqu'au boulot, roulez métro», tel était le thème de la campagne visant à promouvoir auprès des cyclistes la mise en place de supports de bicyclettes sur les terrains d'une quarantaine de stations de métro ainsi qu'à une dizaine de gares de trains.

Une campagne promotionnelle articulée autour des avantages du transport en commun a également vu le jour en 1990. Par le biais de panneaux sur les côtés d'autobus, la STCUM a véhiculé quatre concepts originaux. Elle a de plus développé une nouvelle signature institutionnelle. «La STCUM, un choix de Société», se veut un appel à tous pour le choix du transport en commun : un choix logique, économique, écologique, etc.

Deux publications s'adressant à la clientèle ont de plus été créées en 1990. La première a pour nom Transport Contact et s'adresse à la clientèle du transport adapté. Par le biais de reportages photographiques, d'entrevues, d'articles de fond et d'une chronique du lecteur, elle permet de faire connaître ce service de transport et donne la parole à tous ceux et celles qui y font appel.

L'autre publication s'adresse aux jeunes de moins de 14 ans et consiste en un magazine amusant ayant pour but de susciter chez les jeunes un sentiment de propriété et de respect envers les transports en commun. Le p'tit S.M.A.T. est publié 4 fois par année et est remis à tous les membres du nouveau Club des Superjeunes du Métro, de l'Autobus et du Train de banlieue de la STCUM dont le lancement a eu lieu en 1990 au Salon de la jeunesse.

Finalement, au mois de décembre, les sociétés de transport du Québec regroupées sous la bannière de l'ATUQ (l'Association du transport urbain du Québec), unissaient pour la première fois leurs efforts dans une grande action concertée et lançaient à la population un vibrant appel : «Au secours de ma ville!». Quatre messages en rapport avec ce thème étaient véhiculés à grand renfort d'affiches et de panneaux sur les côtés des autobus de toutes les grandes villes du Québec et à l'intérieur de la majorité des quotidiens. Ce cri de ralliement des sociétés de transport s'adressait également au gouvernement qui avait déjà à ce moment manifesté son intention de se désengager du financement du transport en commun.

Les activités d'animation

Désireuse de s'intégrer aux grands événements sociaux, culturels et sportifs de la communauté, la STCUM a invité sa clientèle à venir patiner à la station de métro McGill comme prélude à la Fête des Neiges. De plus, histoire de donner aux amateurs de course automobile un avant-goût du périlleux Grand prix de Montréal, elle a exposé trois des bolides de course dans la station de métro Berri-UQAM. Pour le temps des fêtes, elle a également transformé des voitures de la ligne 1 en train du Père Noël pour la joie des petits et des plus grands.

Mises en place depuis plusieurs années dans le but d'attirer la clientèle et de créer de l'animation dans les différentes installations, les activités dans le métro se sont donc poursuivies et ont démontré une fois de plus la volonté de l'entreprise de s'intégrer à la vie récréative montréalaise.

D'autre part, la STCUM accueillait sa clientèle féminine au Salon de la femme et allait à la rencontre des personnes âgées au Salon international des aînés afin d'écouter leurs suggestions et de leur expliquer les nombreux services qu'elle met à leur disposition. Quant au Salon de la jeunesse, il a véritablement été marqué par l'adhésion de plus de 3 000 S.M.A.T. qui ont littéralement envahi le stand d'information, se sont inscrits à ce nouveau Club jeunesse et ont participé au fameux concours de dessin dont le lauréat a vu son œuvre reproduite sur un autobus. Avec le thème «Pour rouler en sécurité, il faut bien se tenir», la STCUM a poursuivi son travail de sensibilisation auprès des jeunes et les a invités à faire preuve de civisme et à adopter des comportements prudents aussi bien dans le métro, dans les autobus que dans les trains de banlieue.

Avec plus de 15 000 commentaires et plaintes qui y sont acheminés chaque année, la Section relations avec la clientèle se veut un véritable baromètre permettant de savoir où sont les causes de satisfaction ou d'insatisfaction de la clientèle et de



de sensibiliser les responsables afin que des corrections soient apportées s'il y a lieu. Pour **Andrée G. Schoeb**, l'une des quatre agentes de la section, il ne s'agit pas d'un travail routinier. «*Nous recevons toutes sortes d'appels. Que ce soit pour une vitre brisée dans un abribus ou pour un objet perdu dans un nos véhicules, nous prenons tous les moyens dont nous disposons afin que la clientèle reçoive le suivi auquel elle est en droit de s'attendre.* »

RESSOURCES HUMAINES

Les besoins pressants de la clientèle en matière de transport collectif exigent de pouvoir compter sur un personnel compétent et motivé dont la volonté est d'offrir le meilleur service qui soit conformément aux objectifs de l'entreprise.

L'équipe de la STCUM se compose de quelque 8 000 personnes, hommes et femmes, qui sont répartis dans les différentes installations. Issus de tous les milieux et forts d'une expérience diversifiée dans les domaines les plus variés, ils travaillent à l'atteinte et à la réussite des stratégies de l'entreprise.

Chaque jour, tout près de 5 000 d'entre eux sont en contact direct avec la clientèle alors que plus de 2 000 autres assurent l'entretien du matériel roulant et des installations. De plus, qu'ils œuvrent dans les champs de l'informatique, de la planification, des communications ou des ressources humaines, tous ces hommes et toutes ces femmes ont le transport en commun!

Les relations professionnelles

Au début de 1990, trois conventions collectives couvrant près de 7 000 des 8 000 employés de la Société arrivaient à échéance.

Pour la première fois depuis vingt ans dans l'histoire de la STCUM, les négociations avec les syndicats représentant les chauffeurs, les opérateurs et les employés des services connexes, le personnel d'entretien, le personnel de bureau de même que les négociations pour le régime de rentes de la Société ont conduit à des ententes sans grève.

De l'avis de tous les intervenants, ces négociations ont été marquées par une ouverture d'esprit et une volonté de préserver une saine atmosphère de travail. Les nouvelles conventions collectives respectent le cadre budgétaire de la Société.

Rappelons que les négociations avec l'ensemble des syndicats de l'entreprise pour les modifications au régime de rentes de la STCUM ont conduit à la mise en place d'une nouvelle formule qui permet à un employé de prendre sa retraite plus tôt si l'addition de son âge et du nombre d'années de participation au régime totalisent la somme de quatre-vingt.

L'effectif

Au 31 décembre 1990, 8 025 personnes étaient employées par la Société comparativement à 8 023 en 1989.

Compte tenu de la situation financière difficile, la Société a procédé, à la fin de 1990, à l'abolition de 179 postes à travers l'entreprise. Par la réallocation des ressources dans des postes laissés vacants, ces abolitions ont pu être réalisées sans effectuer de mises à pied et sans que le service à la clientèle ne soit affecté.

D'autre part, la mobilité du personnel a continué à être très réduite en 1990 avec un taux de départ inférieur à 2,7 %. Plus de la moitié de ces départs sont le fait d'employés qui ont pris leur retraite.

Le développement et la formation

Que ce soit au niveau technique ou au point de vue organisationnel, la demande croissante de la clientèle en matière de service, la mise en

place d'un nouveau style de gestion dans l'entreprise de même que les derniers développements de la technologie ont exigé la tenue d'activités de formation dans un bon nombre de domaines.

C'est ainsi qu'à la Direction exécutive-Métro et trains de banlieue, un programme de formation visant l'intégration des nouveaux gestionnaires a été développé et dispensé. Les chefs d'exploitation et les chefs d'opérations ont également participé à des sessions de formation à la gestion. D'autre part, plus de 2 000 jours ont été consacrés à la formation d'opérateurs et 1 000 jours à la formation de changeurs, alors que le développement de nouveaux outils permettant d'améliorer le traitement lors d'incendies a exigé près de 3 500 heures de formation. Pour leur part, les cantonniers ont bénéficié d'une formation toute spéciale pour l'entretien des appareils de la voie.

Afin que l'ensemble du personnel intègre les orientations et valeurs de la nouvelle philosophie de gestion de même que les nouvelles méthodes de travail, la Direction exécutive-Transport de surface a élaboré de nombreux programmes de formation et développé des indices de gestion intégrés. Un cours de formation à la gestion par interaction, mis en place dans le but de fournir aux gestionnaires les habiletés nécessaires à la gestion du personnel, a également été dispensé.

De leur côté, les chauffeurs d'autobus et de minibus ont bénéficié de plus de 2 600 jours de formation alors que plus de 500 jours ont été requis pour permettre aux gestionnaires de cette direction de se familiariser avec la conduite de ces véhicules. L'accent a également été mis sur la formation des employés d'entretien au dépannage méthodique qui facilite l'échange d'informations entre les services de l'entretien et ceux de l'exploitation. Finalement, des sessions sur la consolidation d'équipes se sont tenues régulièrement.

De son côté, la Direction exécutive-Construction et entretien majeur a dispensé près de 110 cours différents de formation et de développement qui ont touché à divers niveaux l'ensemble du personnel. Une grande partie de ces cours a été élaborée afin de répondre aux besoins créés par le nouveau contexte organisationnel. Une attention particulière a été apportée à la formation au dépannage méthodique et des cours de formation en résolution de problèmes et prise de décision ont été dispensés auprès des cadres, gestionnaires et professionnels. Ces derniers ont tous par ailleurs reçu une formation sur les techniques de gestion interpersonnelle. Cette direction a également mis l'accent sur des activités visant la consolidation des nouvelles équipes de travail.

Le plan d'accès à l'égalité

Première entreprise québécoise à se doter d'un véritable plan d'accès à l'égalité, la STCUM a poursuivi les efforts entrepris depuis 1987 afin d'avoir un personnel qui soit représentatif des populations desservies et un service qui soit exempt de discrimination.

En 1990, tous les objectifs d'embauche ont été atteints. C'est ainsi que 40 % des postes de chauffeurs, opérateurs, changeurs et employés d'entretien ont été comblés par des femmes. Aucune femme n'a été engagée à un poste d'agent de surveillance puisqu'aucun de ces postes n'a été offert en 1990. À la fin de l'exercice, les femmes comptaient ainsi pour 10 % de l'effectif total comparativement à 8,6 % en 1989, ce qui représente un taux d'augmentation de 9,1 %.

D'autre part, dans le cadre des programmes d'égalité à l'emploi à l'intention des minorités visibles et ethniques, 33 % des postes référés à l'embauche dans les catégories déjà citées ont été comblés par des représentants de ces groupes. La STCUM a ainsi dépassé l'objectif de 25 %

qu'elle s'était fixé pour l'année. À la fin de 1990, les représentants de ces minorités comptaient pour 5,7 % de l'effectif.

L'accueil des nouveaux employés

Le programme d'accueil corporatif élaboré en 1988 a été entièrement révisé en 1990.

Conçu afin de faire partager au nouveau personnel une vision commune de la mission et des objectifs de l'entreprise, ce programme vise également à développer chez les nouvelles et les nouveaux employés un sentiment d'appartenance à la STCUM.

Fruit des efforts et du travail d'un grand nombre d'employées et d'employés provenant de différents services dans l'entreprise, la garderie La Petite Station ouvrira ses portes en 1991 et pourra accueillir 60 jeunes, du poupon jusqu'à l'enfant de 5 ans.

Réservé auparavant aux gestionnaires, cadres et professionnels, le programme s'adresse désormais à tous les employés. D'une durée d'une journée, il est l'occasion pour le nouveau personnel d'échanger avec les membres de la haute direction et de visiter les principales installations de la Société pour avoir ainsi une vue d'ensemble des activités dont notamment celles liées à la prestation des services.

La santé et la sécurité du travail

En 1990, la fréquence des accidents du travail a diminué pour s'établir à 19,0 par 200 000 heures comparativement à 20,5 en 1989. De son côté, le taux de gravité des lésions enregistrées a connu une légère augmentation à 504 comparativement à 500 en 1989. Un relevé du nombre de jours perdus annuellement a permis d'établir ceux-ci à 48 241 en 1987, 35 015 en 1988, 35 670 en 1989 et à 36 512 en 1990. Le taux de cotisation de la STCUM à la Commission de santé et de la sécurité du travail (CSST) est passé de 4,48 \$ à 3,96 \$.

Sous le thème «Santé, sécurité au travail, on est tous d'accord c'est vital», différentes activités ont eu lieu à travers l'entreprise afin de souligner la tenue de la semaine nationale et de sensibiliser les employés aux différents aspects de la santé et de la sécurité.

En 1990, la Société a complété l'implantation du SIMDUT (système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) par l'étiquetage des produits et l'élaboration de fiches signalétiques qui devront être mises à jour régulièrement. Le SIMDUT vise à protéger les travailleurs qui ont à manipuler des produits chimiques. De même, l'entreprise a également poursuivi tout au cours de l'année la modification du poste de conduite des chauffeurs d'autobus selon des normes ergonomiques et a mis en place des «mains courantes» à l'entrée des autobus qui permettent d'améliorer la sécurité des usagers tout en assurant au chauffeur un meilleur accès visuel à son rétroviseur droit.

Finalement, la Division santé et sécurité a produit et distribué à tous les gestionnaires concernés un manuel contenant l'ensemble des activités reliées à la gestion de la santé et de la sécurité du travail. Ce manuel constitue un guide de référence pratique pour la gestion des différents dossiers dans ce domaine.

La politique antitabagiste

La politique antitabagiste visant à éliminer progressivement l'usage du tabac dans le milieu de travail sans toutefois recourir à l'interdiction de fumer, a été enrichie par l'ajout de mesures plus strictes afin de faire respecter la loi dans les lieux où cet usage est interdit.

C'est ainsi que les agentes et les agents de surveillance auront en 1991 le mandat d'émettre des billets de courtoisie à toute personne surprise à fumer dans une aire non-fumeur. Ces billets de courtoisie se transforment en billets de contravention en cas de récidive.

La Société a d'autre part pris les mesures nécessaires pour venir en aide aux membres de son personnel qui désireraient rompre avec cette habitude en prenant entente avec un organisme externe afin d'offrir à moindre coût un programme pour cesser de fumer. Les employés ayant réussi le programme se verront rembourser 50 \$ des frais d'inscription par la Société.

«Actuellement, il y a un seul programme pour les communautés culturelles qui fonctionne vraiment et c'est celui de la STCUM. »

Entrevue avec **Aura Bizzarri**, coordonnatrice du Collectif des femmes immigrantes, extrait de «Femmes sans voile», *Voir*, semaine du 8 au 15 mars 1990.



FONCTIONNEMENT

Afin de pouvoir offrir un meilleur service à sa clientèle, adopter de nouvelles façons de faire et fonctionner plus efficacement dans un contexte budgétaire de plus en plus serré, la Société a dû passer par une réorganisation en profondeur qui a débuté en 1988 et s'est terminée à la fin de l'année.

D'un modèle d'organisation par fonctions orienté vers la production et l'exploitation, la STCUM est passée à un modèle d'organisation par activités qui devrait lui permettre de jouer pleinement son rôle au sein de la collectivité.

Ainsi, la réorganisation a non seulement touché la structure générale de la Société qui a été passablement allégée, mais elle a également redéfinie la mission des services, l'organisation des activités, les procédures administratives et les rôles et responsabilités. Elle a par ailleurs permis de rapprocher la prise de décision le plus près possible de l'action, ce qui demeure le meilleur moyen pour la Société d'atteindre ses objectifs de service à la clientèle.

L'année 1990 a donc vu la consolidation des acquis et celles des nouvelles équipes de travail qui ont dû développer des méthodes afin de travailler harmonieusement et efficacement à l'intérieur de la nouvelle structure.

En se dotant de moyens pour atteindre ses objectifs, la STCUM est désormais en mesure de faire face aux nombreux défis qui l'attendent et de répondre aux besoins de plus en plus pressants de sa clientèle.

Le Service de l'informatique

Au Service de l'informatique, deux projets initiés par la Direction exécutive-Finances ont mobilisé une partie des énergies tout au cours de 1990.

Le premier de ces projets consiste en la mise en production de l'application SIBE, c'est-à-dire le contrôleur budgétaire, les engagements financiers, le suivi budgétaire et la préparation budgétaire. Ce projet a été complété à la fin de l'année et vise une gestion plus efficace des budgets.

Dans un second temps, une première livraison du système de rémunération intégré (SRI), qui remplacera en 1991 l'ancien système de paie qui est en opération depuis plus de 20 ans à la STCUM, a été réalisée auprès du Service de la surveillance. En plus de faciliter grandement toutes les opérations entourant la production de plus de 8 000 chèques de paie personnalisés chaque semaine, ce nouveau système de paie offrira au personnel la possibilité de se prévaloir du dépôt direct dans l'institution financière de son choix et permettra la mise en place d'un tout nouveau chèque mieux adapté aux besoins d'aujourd'hui.

Le Service de l'informatique a d'autre part implanté un tout nouvel outil appelé FOCUS et qui a pour but de rendre les utilisateurs plus autonomes pour l'accès à l'information contenue dans l'ordinateur central. De plus, ce service a développé un lien informatisé entre les compagnies de taxi et le Centre de transport adapté afin de faciliter et d'améliorer tout le système de facturation.

Plusieurs changements apportés aux systèmes existants ont aussi permis à l'entreprise d'introduire les nouvelles modalités des conventions collectives, de s'adapter à l'introduction de la TPS de même qu'aux nouvelles lois régissant les fonds de pension.

La Société s'est également dotée d'un tout nouveau logiciel appelé MICRODOC. Initié par le Secrétariat et contentieux, ce logiciel rationalise la classification de même que le repérage de la documentation en plus d'en permettre le suivi systématique.

Finalement, l'année 1990 a été marquée pour le Service de l'informatique par la mise en place d'une nouvelle structure qui reflète mieux les priorités de l'entreprise dans un contexte budgétaire serré.

La Direction exécutive-Finances

En 1990, la Direction exécutive-Finances a également revu entièrement sa structure organisationnelle. Celle-ci devrait lui permettre de réaliser de façon plus efficace sa mission et l'aider à amorcer le virage nécessaire vers un rôle davantage analytique. Cette nouvelle structure contribuera également à améliorer la productivité de ses opérations.

La Vérification générale

En 1990, la Vérification générale a consacré une grande partie de ses énergies à concrétiser la mise en œuvre au sein de la Société de la vérification intégrée. Ce concept de vérification permet d'assurer le Comité de vérification, la direction de même que le Conseil d'administration que les ressources financières, humaines et matérielles sont gérées avec un souci d'économie, d'efficacité et d'efficacités. Un plan directeur échelonné sur cinq ans a été complété et trois mandats de vérification dans trois différents secteurs de la Société ont été entrepris à la fin de l'année.

Afin d'orienter et d'appuyer la Vérification générale dans cette démarche, le Conseil d'administration a procédé à la nomination de monsieur Jacques Dubois, directeur de la vérification à Loto-Québec, à titre de membre du Comité de vérification de la Société. Rappelons que le Comité de vérification a été mis en place pour soutenir le Conseil d'administration, les vérificateurs externes et la Vérification générale dans l'acquiescement de leurs responsabilités.

Ce service a d'autre part continué de privilégier en 1990 un rôle-conseil pour les systèmes en voie de développement et s'est doté de mécanismes pour évaluer les priorités à accorder à ces demandes ponctuelles.

La gestion des dossiers corporatifs

Avec la participation du Secrétariat et contentieux, le Conseil d'administration de la Société a tenu 12 assemblées publiques régulières au cours de l'année.

Ces assemblées ont eu lieu à différents endroits sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal afin d'offrir aux usagers la possibilité d'assister et même de participer à la gestion de leur entreprise de transport en commun. Lors de ces réunions, le Conseil s'est vu soumettre 270 dossiers pour l'adoption d'autant de résolutions.

L'exportation de l'expertise

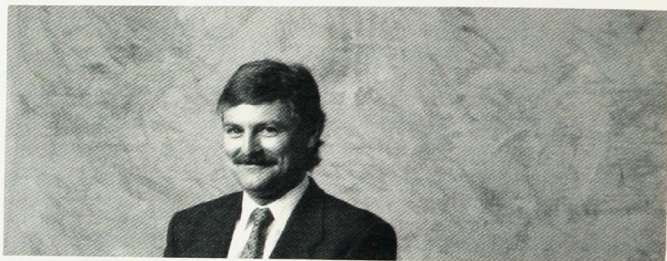
En 1990, la STCUM s'est associée à la firme française COFIE afin de présenter des offres de mise en marché de son expertise en ce qui a trait aux commandes centralisées du métro. Cette association a entre autres conduit à une entente de collaboration pour la réalisation de travaux en 1991 pour les métros de Mexico et de New York.

En novembre dernier, dans le cadre de la construction de l'Euro-tunnel, une équipe de la Régie Autonome des Transports Parisiens venait rencontrer un spécialiste en ventilation de la Société afin d'obtenir son expertise dans le domaine de la sécurité incendie.

Une partie de l'année a par ailleurs été consacrée à explorer le marché américain afin de rechercher quelles sociétés de transport étaient engagées dans la modernisation de leur centre de contrôle. La Société de transport de Washington a été déterminée comme étant celle présentant le plus d'opportunités et une offre de service lui sera présentée au cours de 1991.

Finalement, la réalisation du contrat pour la fourniture du logiciel Éner-Aux dans le cadre de l'implantation du métro de Los Angeles s'est poursuivie tout au cours de 1990. Rappelons que ce logiciel assure les différentes fonctions liées à la distribution d'énergie de traction électrique et règle le fonctionnement de tous les équipements auxiliaires du métro.

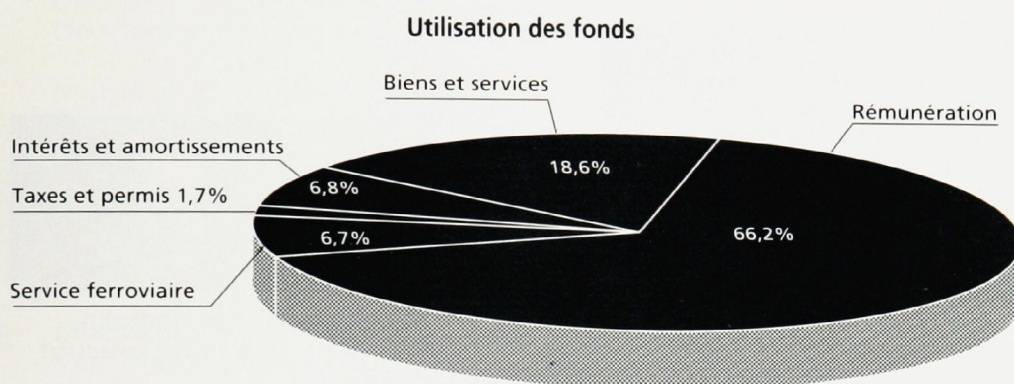
Depuis deux ans déjà, des équipes de la STCUM rencontrent régulièrement les élus des municipalités afin de connaître leurs attentes et les sensibiliser à toutes les dimensions du transport en commun. Le travail de **Jean-Michel Lévesque**, conseiller



au Service de l'aménagement et de la concertation, consiste à organiser et à préparer ces rencontres tout en assurant le suivi des dossiers. Jusqu'à maintenant, ces échanges ont permis qu'il y ait une meilleure compréhension des contraintes mutuelles.

REVUE FINANCIÈRE

En 1990, les dépenses totales de la Société se sont chiffrées à 604,9 millions de dollars ce qui représente une hausse de 9,4 % par rapport à 1989. Au cours de cet exercice, la Société a enregistré des revenus totaux de 606,1 millions de dollars ce qui a permis de dégager un léger excédent des revenus sur les dépenses de l'ordre de 1,2 million de dollars.

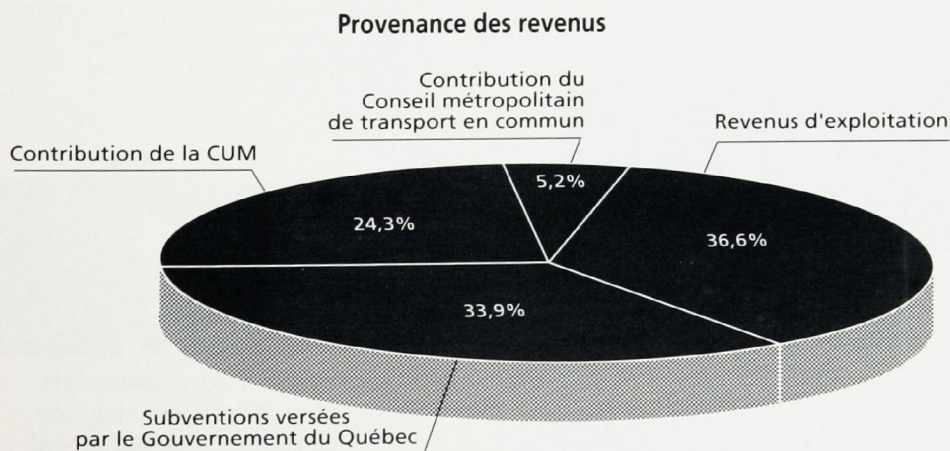


Les revenus d'exploitation ont atteint 221,8 millions de dollars comparativement à 230,4 millions en 1989. Il faut préciser que les ventes de cartes régionales sont incluses à la contribution du CMTC ce qui a pour conséquence de diminuer les revenus d'exploitation.

Aux revenus d'exploitation se sont ajoutés 205,5 millions de dollars versés en subventions par le Gouvernement du Québec. Le total de ces subventions représente 2,5% de moins que les montants versés au cours de l'exercice précédent.

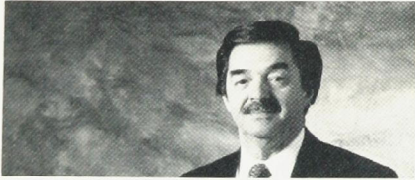
Quant aux contributions des 29 municipalités desservies par la STCUM, qui ont la charge de combler le déficit résultant de l'excédent des dépenses de la Société sur le total de ses revenus propres et des subventions gouvernementales, elles se sont élevées en 1990 à 147,3 millions de dollars.

Finalement, à ces revenus, s'est ajoutée la contribution du Conseil métropolitain de transport en commun, qui a atteint, pour cette première année complète de fonctionnement, 31,5 millions de dollars.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Monsieur Robert Perreault
Président
Conseiller municipal de Montréal



Monsieur Raymond Savard
Vice-président
Maire de Verdun



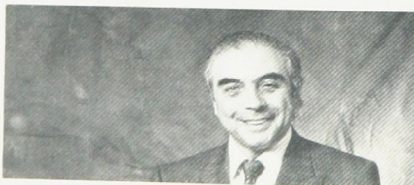
Monsieur Michel Hamelin
Président du Comité exécutif
de la CUM



Monsieur Yvon Labrosse
Maire de Montréal-Est



Monsieur Malcolm C. Knox
Maire de Pointe-Claire



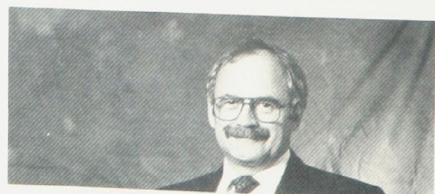
Monsieur Abe Limonchik
Conseiller municipal
de la Ville de Montréal



Madame Ginette L'Heureux
Conseillère municipale
de la Ville de Montréal



Madame Sybil Murray-Denis
Représentante des citoyens
de la Ville de Montréal



Monsieur Yvon Marsolais
Représentant des citoyens
des banlieues de Montréal

LA DIRECTION

Madame Louise Roy
Présidente-directrice générale

Monsieur Francis Therrien
Directeur exécutif principal
Développement des ressources et de la qualité

Monsieur Xavier Ceccaldi
Directeur exécutif
Planification et action commerciale

Monsieur Roger C. Choquette
Directeur exécutif
Métro et trains de banlieue

Monsieur Robert Dion
Vérification générale

Monsieur Martin Girard
Directeur
Cabinet de la Présidente-directrice générale

Madame Claire Monette
Trésorière
Directrice exécutive
Finances

Monsieur Daniel Robert
Secrétaire et directeur du contentieux

Monsieur Jacques Rompré
Directeur exécutif
Construction et entretien majeur

Monsieur Michel Ste-Marie
Directeur exécutif
Transport de surface

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

Monsieur Yvon Marsolais

Président

Membre du Conseil d'administration de la STCUM

Monsieur Malcolm C. Knox

Membre du Conseil d'administration de la STCUM

Monsieur Jacques Dubois

Directeur de la vérification interne de Loto-Québec

Monsieur Henri Bessette

Ex-directeur de la STCUM

LE COMITÉ D'EXAMEN DES PLAINTES

Monsieur Robert Kouri

Président

Président du Comité consultatif sur les relations
interculturelles et interraciales de la CUM

Monsieur Normand Parisien

Représentant de Transport 2000

Madame Fran Riley

Représentante des communautés ethniques

Madame Yvonne Morissette

Représentante du Forum des citoyens âgés

Monsieur André Haddad

Directeur-Administration et ressources humaines
Transport de surface

Monsieur Hans Sontag

Directeur-Exploitation des stations (Lignes 2 et 5)
Métro et trains de banlieue

Monsieur Pierre-André Duchesneau

Directeur du Service de la surveillance

Madame Roxanne Corbeil

Coordonnatrice

Chef de la Section relations avec la clientèle

ÉTATS FINANCIERS



TABLE DES MATIÈRES

Rapport des vérificateurs	33
États financiers	
Revenus et dépenses du fonds d'exploitation	34
Bilans	
Fonds d'exploitation	36
Fonds d'amortissement	37
Fonds d'immobilisations	38
Fonds de la dette à long terme	39
Variations de la réserve pour remboursement d'obligations du fonds d'amortissement	40
Notes complémentaires	41

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS

Aux membres du Conseil d'administration de
la Société de transport de la
Communauté urbaine de Montréal

Nous avons vérifié les bilans des fonds d'exploitation, d'amortissement, d'immobilisations et de la dette à long terme de la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal au 31 décembre 1990 ainsi que les états des revenus et dépenses du fonds d'exploitation et des variations de la réserve pour remboursement d'obligations du fonds d'amortissement de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Société au 31 décembre 1990, ainsi que les résultats de ses opérations pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus et les usages particuliers de la comptabilité par fonds.

Raymond Chabot, Martin, Paré

Comptables agréés

Montréal
Le 28 mars 1991

FONDS D'EXPLOITATION

REVENUS ET DÉPENSES DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 1990

(en milliers de dollars)

REVENUS

	1990		1989
	Budget original	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Transport			
Voyageurs du territoire STCUM (note 3a)	223 700	204 869	209 815
Service hors territoire			1 091
Service touristique et charte-partie			886
Service ferroviaire	7 500	6 034	6 780
	231 200	210 903	218 572
Autres revenus d'exploitation	12 000	11 491	11 804
Total des revenus d'exploitation	243 200	222 394	230 376
Contribution du Conseil métropolitain de transport en commun (CMTC) (note 3)	18 500	31 468	
Subventions (note 4)			
Aux fins d'exploitation			
Territoire STCUM	144 400	144 474	137 423
Service ferroviaire	6 900	6 906	6 571
Aux fins d'immobilisations	28 400	25 098	24 841
Au transport adapté aux personnes handicapées	13 000	11 900	11 264
À la réalisation d'études et de projets expérimentaux	100	292	210
Au déficit résiduel du service ferroviaire	19 300	16 563	25 492
Contribution spéciale au titre des effets de débordement			5 000
	212 100	205 233	210 801
Revenu reporté de l'année précédente		2 463	2 194
Contributions des municipalités desservies			
Service autobus et métro	135 100	135 100	120 952
Service ferroviaire	9 500	9 500	9 131
	144 600	144 600	130 083
Total des revenus	618 400	606 158	573 454

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

DÉPENSES

	1990		1989
	Budget original	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Exploitation	412 021	417 624	383 180
Administration	51 238	52 714	49 691
Taxes, permis et contribution	18 223	10 218	15 298
Location de locaux	3 431	4 088	2 996
Énergie	33 419	33 930	31 152
Frais de financement	42 605	44 801	37 462
Moins revenus d'intérêts		(3 456)	(2 091)
	42 605	41 345	35 371
Dépenses en immobilisations	5 560	2 903	4 691
Service ferroviaire			
Exploitation	40 264	39 287	37 919
Réparations majeures	2 500	1 319	24 655
Subventions			(14 593)
	42 764	40 606	47 981
Dépenses imprévues	9 139	1 494	631
Total des dépenses	618 400	604 922	570 991
Excédent des revenus sur les dépenses*		1 236	2 463

*Cet excédent est présenté au passif du bilan du fonds d'exploitation sous la rubrique «Revenu reporté à l'année suivante».

FONDS D'EXPLOITATION

BILAN

au 31 décembre 1990

(en milliers de dollars)

	<u>1990</u>	1989
	\$	\$
Actif		
Encaisse	2 186	620
Acceptation bancaire, au coût non amorti	9 977	696
Certificat de dépôt, au coût	10 000	
Débiteurs	10 926	11 522
Subventions à recevoir	72 849	86 613
Contribution à recevoir du Conseil métropolitain de transport en commun	29 010	
Déficit à récupérer des municipalités du territoire extérieur		3 414
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	14 934	12 890
Dépôt pour fonds d'assurance	201	201
Avances au fonds d'immobilisations	705	25 256
	150 788	141 212
Passif		
Emprunts à court terme	83 100	58 361
Comptes fournisseurs et frais courus	55 413	50 097
Engagements à payer	7 860	21 195
Dus au fonds d'amortissement	3 179	9 096
Revenu reporté à l'année suivante	1 236	2 463
	150 788	141 212

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS D'AMORTISSEMENT

BILAN

au 31 décembre 1990
(en milliers de dollars)

	<u>1990</u>	<u>1989</u>
	\$	\$
Actif		
Placements		
Certificats de dépôt et billets à terme, au coût	4 832	6 382
Obligations, au coût non amorti (valeur du marché 16 776 \$; 15 048 \$ en 1989)	16 921	15 360
	<u>21 753</u>	<u>21 742</u>
Encaisse	469	
Avances au fonds d'exploitation	3 179	9 096
	<u>25 401</u>	<u>30 838</u>
Passif		
Réserve pour remboursement d'obligations	<u>25 401</u>	<u>30 838</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS D'IMMOBILISATIONS

BILAN

au 31 décembre 1990

(en milliers de dollars)

	<u>1990</u>	1989
	\$	\$
Actif		
Immobilisations, au coût (note 5)	434 116	391 656
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
Passif		
Mode de financement		
Dus au fonds d'exploitation	705	25 256
Immobilisations acquises et financées par		
Fonds d'exploitation	215 907	198 470
Subventions	36 604	36 533
Dettes à long terme	180 900	131 397
	<hr/> 434 116 <hr/>	<hr/> 391 656 <hr/>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS DE LA DETTE À LONG TERME

BILAN

au 31 décembre 1990
(en milliers de dollars)

	<u>1990</u>	<u>1989</u>
	\$	\$
Actif		
Montants disponibles au fonds d'amortissement pour le remboursement des obligations	25 401	30 838
Montants de revenus à pourvoir pour le remboursement des dettes à long terme à la charge		
Des municipalités desservies	54 142	13 788
Du gouvernement du Québec	101 357	86 771
	180 900	131 397
Passif		
Dettes à long terme (note 6)	180 900	131 397

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FONDS D'AMORTISSEMENT

Variations de la réserve pour remboursement d'obligations de l'exercice terminé le 31 décembre 1990

(en milliers de dollars)

	<u>1990</u>	1989
	\$	\$
Solde au début	30 838	23 700
Remboursement de la dette	(11 498)	
Contributions et intérêts	6 061	7 138
Solde à la fin	25 401	30 838

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

1 - STATUT

La Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal est constituée en vertu de la Loi sur la Communauté urbaine de Montréal. Selon l'article 301 de la Loi, les biens de la Société, y compris les actifs du métro, lui appartiennent à titre de mandataire de la Communauté.

2 - CONVENTIONS COMPTABLES

États financiers

Les états financiers de la Société ne tiennent pas compte des actifs du métro et des emprunts y afférents. Le service de la dette relatif à ces emprunts est la responsabilité des municipalités du territoire de la Société.

Comptabilité par fonds

Conformément aux usages de la comptabilité par fonds, la Société utilise un fonds d'exploitation pour le traitement comptable des opérations courantes budgétaires, un fonds d'amortissement pour pourvoir au rachat à l'échéance de certaines obligations, un fonds d'immobilisations pour regrouper les actifs immobilisés ainsi qu'un fonds de la dette à long terme pour tenir compte des dettes relatives à l'acquisition des immobilisations.

Revenus et dépenses

Les revenus et les dépenses sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice à l'exception des bénéfiques de maladie et des contributions au régime supplémentaire de rentes qui sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse. De plus, les frais de financement incluent les remboursements en capital et la dépense d'intérêts sur la dette à long terme.

Stocks de fournitures et de pièces de rechange

Les stocks de fournitures et de pièces de rechange sont évalués au coût, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

Engagements à payer

Les engagements sont comptabilisés comme dépenses à la fin de l'exercice lorsque la Société s'est engagée auprès de tiers, permettant ainsi d'assurer un contrôle budgétaire.

Immobilisations

Les acquisitions d'immobilisations décrétées par règlement d'emprunt ou effectuées à même le fonds d'exploitation sont comptabilisées au fur et à mesure au fonds d'immobilisations. Aucun amortissement devant refléter l'usure ou la désuétude des immobilisations n'est comptabilisé.

3 - CONTRIBUTION DU CONSEIL MÉTROPOLITAIN DE TRANSPORT EN COMMUN

En vertu des pouvoirs que confère au Conseil métropolitain de transport en commun la Loi sur le Conseil métropolitain de transport en commun (L.Q. 1990, C.41), la Société est admissible pour l'exercice terminé le 31 décembre 1990 à des contributions totales de 31 468 000 \$ dont les principales sont les suivantes :

- a) Un montant égal aux ventes de cartes régionales effectuées par les trois sociétés de transport (Société de transport de la Ville de Laval, Société de transport de la Rive-Sud de Montréal, Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal) déterminé en fonction d'un règlement de partage adopté par ces sociétés et sujet selon la loi à l'approbation du ministre des Transports. À la date de signature des états financiers, la formule de partage financier n'avait pas fait l'objet d'une approbation par le Ministre;
Les ventes de cartes régionales présentées à la rubrique Contribution du Conseil métropolitain de transport en commun ont pour effet de diminuer la rubrique Revenus de voyageurs du territoire STCUM.
- b) Une subvention annuelle déterminée par le gouvernement du Québec au montant de 26 492 760 \$ pour l'année 1990. Le versement de cette subvention est conditionnel à l'approbation par le ministre des Transports de la formule de partage financier dont il est fait mention au paragraphe précédent.

4 - SUBVENTIONS

Subventions

- a) Programme d'aide au transport en commun :
En vertu du programme d'aide au transport en commun du gouvernement du Québec, la Société est éligible à des subventions pour l'exercice 1990 dont les principales sont les suivantes :
 - Une subvention aux fins d'exploitation indexée annuellement ainsi qu'une subvention égale au déficit résiduel du service ferroviaire de la ligne Montréal/Deux-Montagnes et des six premiers mois de 1990 de la ligne Montréal/Rigaud. La subvention au déficit résiduel du service ferroviaire inclut un montant de 1 200 000 \$ relatif aux dépenses de réparations majeures;
 - Une subvention relative à l'achat d'autobus et à la construction d'immeubles à des taux respectifs de 60 % et 75 % des frais de financement de la dette s'y rapportant;
 - Une subvention aux études et projets spéciaux.
- b) Transport adapté aux personnes handicapées :
En vertu des pouvoirs que confère au ministre des Transports l'arrêté en Conseil 2071-79, la Société est admissible à une subvention égale à 75 % des coûts budgétisés du transport adapté aux personnes handicapées, lesquels doivent être préalablement approuvés par le ministre des Transports.

5 - FONDS D'IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	<u>1990</u>	<u>1989</u>
	\$	\$
Immobilisations acquises avant 1966	23 675	23 675
Immobilisations acquises depuis 1966		
Terrains	9 156	2 060
Immeubles	52 249	50 732
Équipements et mobilier de bureau	59 085	44 211
Matériel roulant - autobus	220 021	202 223
Matériel roulant - autres	17 219	14 669
Trains de banlieue	45 995	40 500
Actifs expropriés	4 679	4 679
Immobilisations engagées	2 037	8 907
	<u>434 116</u>	<u>391 656</u>

6 - DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	Autorisées et émises	<u>1990</u>	<u>1989</u>
	\$	\$	
Obligations rachetables par anticipation			
Taux des acceptations bancaires plus 0,50 %, échéant le 15 septembre 1992	36 000	9 000	13 500
Obligations à fonds d'amortissement			
12,50 %	20 000		20 000
8 %, échéant le 1 ^{er} décembre 1992 ⁽¹⁾	2 500	500	750
12,125 %, échéant le 27 mars 1991	20 000	20 000	20 000
12,75 %, échéant le 25 avril 1992	20 000	20 000	20 000
Obligations, 33 000 000 \$			
9,50 %	2 756		2 756
9,75 %, échéant le 19 novembre 1991	14 069	14 069	14 069
10 %, échéant le 19 novembre 1996	9 322	9 322	9 322
Obligations, 31 000 000 \$			
10,50 %	1 854		1 854
10,50 %, échéant le 2 mars 1991	2 058	2 058	2 058
10,50 %, échéant le 2 mars 1992	2 284	2 284	2 284
10,50 %, échéant le 2 mars 1993	2 535	2 535	2 535
10,50 %, échéant le 2 mars 1994	13 255	13 255	13 255
10,75 %, échéant le 2 mars 1999	9 014	9 014	9 014

6 - DETTE À LONG TERME (SUITE)

(en milliers de dollars)	Autorisées et émises	1990	1989
	\$	\$	\$
Obligations, 30 000 000 \$			
12,00 %, échéant le 17 juillet 1991	1 710	1 710	
12,00 %, échéant le 17 juillet 1992	1 914	1 914	
11,75 %, échéant le 17 juillet 1993	2 144	2 144	
11,75 %, échéant le 17 juillet 1994	2 402	2 402	
11,75 %, échéant le 17 juillet 1995	2 690	2 690	
11,50 %, échéant le 17 juillet 2000	19 140	19 140	
Obligations, 39 500 000 \$			
11,00 %, échéant le 14 décembre 1991	2 306	2 306	
11,00 %, échéant le 14 décembre 1992	2 571	2 571	
11,00 %, échéant le 14 décembre 1993	2 867	2 867	
11,25 %, échéant le 14 décembre 1994	3 196	3 196	
11,25 %, échéant le 14 décembre 1995	11 969	11 969	
11,50 %, échéant le 14 décembre 2000	16 591	16 591	
Billets à terme, 8 500 000 \$			
12,00 %, échéant le 5 avril 1991	2 519	2 519	
12,00 %, échéant le 5 avril 1992	2 821	2 821	
12,00 %, échéant le 5 avril 1993	3 160	3 160	
Total des obligations et billets à terme		180 037	131 397
Obligations relatives aux biens loués, remboursables par versements mensuels de 38 727 \$, échéant le 1 ^{er} janvier 1993		863	
		180 900	131 397

⁽¹⁾Plutôt que d'effectuer le versement requis au fonds d'amortissement, la Société peut racheter, et rachète annuellement depuis 1983, 250 000 \$ d'obligations de cette émission.

Ces obligations et ces billets à terme sont des obligations directes et générales des municipalités du territoire de la Société. Ces municipalités sont conjointement et solidairement responsables avec la Société du paiement des intérêts et du capital des obligations et des billets à terme.

6 - DETTE À LONG TERME (SUITE)

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

	Autres obligations et billets à terme	Obligations relatives aux biens loués
	(en milliers de dollars)	
1991	42 662	484
1992	39 090	484
1993	10 706	133
1994	18 853	
1995	14 659	
1996 et suivants	54 067	
Total des obligations et billets à terme	180 037	
Total des paiements minimums exigibles		1 101
Intérêts inclus dans les paiements minimums exigibles		238
		863

7 - ENGAGEMENTS

a) Bénéfices de maladie :

Au 31 décembre 1990, les bénéfices de maladie accumulés sont estimés à 27 782 959 \$, compte tenu des salaires à cette date. Les employés ont droit au paiement au comptant du solde des bénéfices accumulés au moment de leur départ.

b) Baux à long terme :

La Société est engagée d'après des baux à long terme à verser une somme de 10 400 710 \$ pour des espaces de bureau et du matériel.

Les baux sur les espaces de bureau échoient du 31 janvier 1991 au 30 avril 1996. Les baux sur le matériel échoient du 30 septembre 1991 au 1^{er} janvier 1993.

Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 4 592 187 \$ en 1991, 3 940 077 \$ en 1992, 1 133 346 \$ en 1993, 570 040 \$ en 1994 et 122 835 \$ en 1995.

8 - ÉVENTUALITÉS

Le total des montants réclamés pour les parties demandresses dans des causes de blessures corporelles, de dommages matériels et divers autres litiges s'établit à 12 851 649 \$. La Société a provisionné au 31 décembre 1990 un montant relatif à ces réclamations et tout paiement additionnel à la provision qui pourrait résulter du dénouement de ces réclamations serait imputé aux résultats de l'exercice alors en cours.

Imprimé au Canada

Dépôt légal
Bibliothèque nationale
3^e trimestre 1991
STCUM 140691-113002

This report is available in English



*Société de transport de la
Communauté urbaine de Montréal*