

# Table des matières

Message du président du conseil d'administration .....	2
Le conseil d'administration .....	3
Le comité de vérification .....	4
Le comité de service à la clientèle .....	4
La STM au fil des mois .....	5
Bilan de la Vision 2002 .....	6
Le Réseau des autobus .....	7
Le Réseau du métro .....	11
Les finances .....	14
Les ressources humaines .....	17
Organigramme de direction .....	20
L'information à la clientèle .....	23
Les campagnes de communication .....	25
L'association à de grands événements .....	28
L'engagement social .....	30
La coopération internationale .....	31
Les états financiers .....	33

## Message du président du conseil d'administration

L'année 2002 a vu naître la nouvelle Ville de Montréal et la STCUM est devenue de ce fait la STM. Ce nouveau nom n'a pas changé la mission de l'entreprise et le territoire qu'elle dessert est resté exactement le même. Cette première année d'opération dans un nouveau cadre administratif a cependant été marquée par de nombreux changements dans la livraison du service à la clientèle et par une hausse de l'achalandage de 8,3 millions de déplacements comparativement à l'année précédente.

Au Réseau des autobus, plusieurs lignes ont été créées ou modifiées afin de mieux répondre aux besoins des citoyens, besoins qui évoluent avec les années. Que ce soit par la création de nouvelles lignes, des modifications de parcours ou d'horaires, l'implantation de taxis collectifs ou des partenariats financiers avec des entreprises, la STM a tout mis en œuvre pour que la clientèle du Réseau des autobus soit mieux desservie que jamais. Les résultats éloquentes de certaines de ces améliorations, la ligne 148 - Métrobus Maurice-Duplessis par exemple, démontrent que l'entreprise est vraiment à l'écoute de sa clientèle et qu'elle a bien compris où se situent les besoins. Des efforts importants ont aussi été consentis au transport adapté où 350 000 \$ supplémentaires ont été investis en fin d'année afin que cette clientèle bénéficie elle aussi d'un meilleur service.

L'entretien des autobus a quant à lui été revu et les processus ont été améliorés afin de rendre le plus grand nombre possible de véhicules aptes au service. Cet exercice a porté fruit puisque 99,31 % du service planifié a été livré au cours de l'année.



Les choses sont aussi allées bon train au Réseau du métro où plus d'une heure de service a été ajoutée en soirée sur la ligne 5-bleue. Une décision qui a été saluée, entre autres, par les étudiants et la direction de l'Université de Montréal. Sans compter que ces étudiants, à l'instar des autres étudiants de 18 à 25 ans de Montréal, avaient déjà reçu tout un cadeau en début d'année avec l'instauration de la carte Privilège qui leur donne droit à un rabais de 50 % à l'achat de leur titre de transport mensuel, une économie de 300 \$ par année. Grâce aux actions entreprises en 2000, le nombre de crimes contre la personne dans le métro a été réduit de 45% en deux ans et un travail constant de sensibilisation a permis de réduire de façon significative le nombre d'interruptions de service causées par les portes retenues.

Mais le métro a aussi connu des heures sombres, en particulier pendant la fin de semaine de la fête du Travail alors que le bris d'une conduite d'eau sur la ligne 4-jaune occasionnait un arrêt de service de plus de 24 heures sur cette portion du

réseau. Cet incident a démontré l'importance d'investir dans la rénovation et le remplacement de certains équipements du métro qui ont atteint la fin de leur vie utile. Les premières voitures ont été mises en service en 1966 et ont été entièrement renouvelées au début des années 1990. Tous les réseaux de métro du monde ont fixé à 40 ans la durée de vie optimale de leurs voitures. Celles du métro de Montréal doivent être remplacées dans les plus brefs délais afin de continuer à offrir un service fiable.

Les investissements nécessaires sont colossaux et il faudra que les différents paliers de gouvernement donnent leur appui au transport en commun et trouvent de nouvelles sources de financement qui permettront de maintenir en bon état un patrimoine évalué à plus de cinq milliards de dollars et de préserver la qualité du service offert aux Montréalais.

Faire le choix du transport en commun, c'est une nécessité!

Claude Dauphin  
Président du conseil d'administration

## Le conseil d'administration

### **Monsieur Claude Dauphin**

Président  
Conseiller de la Ville de Montréal  
Président - Arrondissement Lachine

### **Monsieur Marvin Rotrand**

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

### **Monsieur Jacques Cardinal**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Président - Arrondissement  
Sainte-Genève/Sainte-Anne-de-Bellevue/L'Île-Bizard

### **Monsieur John W. Meaney**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Président - Arrondissement Kirkland

### **Monsieur Bernard Blanchet**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Arrondissement Lachine

### **Madame Yvette Bissonnet**

Conseillère de la Ville de Montréal  
Arrondissement Saint-Léonard

### **Monsieur Dominic Perri**

Conseiller de la Ville de Montréal  
Arrondissement Saint-Léonard

### **Madame Brenda Paris**

Représentante des usagers du transport en commun

### **Madame Marie Turcotte**

Représentante des usagers du transport adapté



## Le comité de vérification

**Monsieur Jacques Cardinal**

Président

Conseiller de la Ville de Montréal

Président - Arrondissement

Sainte-Geneviève/Sainte-Anne-de-Bellevue/L'Île-Bizard

**Monsieur John W. Meaney**

Vice-président

Conseiller de la Ville de Montréal

Président - Arrondissement Kirkland

**Madame Francine Gauthier, CA**

Directrice générale par intérim

**Monsieur Michel Bélanger, FCA**

Membre externe

Conseiller en gestion financière

**Monsieur Robert Desforges, CA, Adm. A**

Membre externe

Desforges, Germain, Gendron, CA

## Le comité de service à la clientèle

**Monsieur Marvin Rotrand**

Président

Conseiller de la Ville de Montréal

Arrondissement Côte-des-Neiges/

Notre-Dame-de-Grâce

**Madame Yvette Bissonnet**

Conseillère de la Ville de Montréal

Arrondissement Saint-Léonard

**Madame Brenda Paris**

Représentante des usagers

du transport en commun

**Madame Marie Turcotte**

Représentante des usagers

du transport adapté

**Madame Francine Gauthier**

Directrice générale par intérim

**Monsieur Robert Olivier**

Coordonnateur

Directeur exécutif par intérim

Planification et soutien à l'exploitation

## La STM au fil des mois

### Janvier

Dans la foulée des fusions municipales, la STCUM devient la STM et se dote d'un nouveau conseil d'administration.

Le tarif réduit aux étudiants de 18 à 25 ans: un franc succès! Plus de 70 000 étudiants se procurent la carte Privilège et bénéficient d'une réduction de 50 % à l'achat de leur titre mensuel, une économie de 300 \$ par année.

### Février

En collaboration avec Suicide-Action Montréal, la STM lance «Signaler, c'est aider», une campagne de sensibilisation avant-gardiste pour prévenir les tentatives de suicide dans le métro.

### Mars

Le projet BIOBUS voit le jour. Pendant un an, 155 autobus du Centre de transport Frontenac rouleront au biodiésel dans le centre-ville de Montréal.

### Avril

Le conseil d'administration approuve un investissement de 101,7 M\$ pour remplacer le système désuet de vente et de perception par des équipements automatisés qui permettront, entre autres, un meilleur contrôle des recettes.

La STM présente un mémoire à la Commission de consultation sur l'amélioration de la mobilité entre Montréal et la Rive-Sud (Commission Nicolet). Ce mémoire conclut sur le courage de faire le choix du transport en commun.

Le site Web célèbre son cinquième anniversaire. Lancé le 17 avril 1997, le site de 10 000 pages a accueilli plus de quatre millions de visiteurs en 2002. Le Guide Internet l'a classé parmi les 100 meilleurs au Québec.

### Mai

Dépôt des États financiers 2001. Résultat d'une bonne gestion, ils reflètent un excédent des revenus sur les dépenses de 16 M\$.

Pour une troisième année consécutive, les cotes de crédit A «high» et A+ sont maintenues.

Un opérateur de métro meurt après avoir été heurté par un train. C'est la première fois en plus de 36 ans d'exploitation qu'un employé en service est victime d'un tel accident.

### Juin-Juillet

Afin de tester un changement d'aménagement intérieur des voitures de métro MR-73, trois voitures sont réaménagées et les clients sont invités à donner leur avis.

Une consultation publique sur le transport adapté permet aux clients et aux représentants d'organismes du milieu associatif de faire valoir leur point de vue et à la STM de mieux orienter son plan d'action.

### Août

Le service est prolongé en soirée sur la ligne 5-bleue du métro à la suite d'une augmentation significative de l'achalandage.

La rupture d'un tuyau alimentant des systèmes de gicleurs provoque un arrêt de service de plus d'une journée sur la ligne 4-jaune du métro. L'incident démontre l'urgence d'investir dans la rénovation du métro.

### Septembre

Un des outils d'information à la clientèle les plus appréciés, le Planibus, fête ses 10 ans. Publiés pour la première fois dans leur forme actuelle en septembre 1992, 1 295 000 exemplaires de ces horaires d'autobus sont distribués dans le réseau quatre fois par année.

Le réseau régulier d'autobus compte 82 lignes accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

### Octobre

Le directeur général, M. Jacques Fortin, quitte l'entreprise après 13 ans de loyaux services, dont plus de cinq à la direction. Madame Francine Gauthier, directrice Gestion des ressources financières et contrôle et trésorière, assure l'intérim.

Afin de mieux répondre à la demande, la STM injecte 350 000 \$ supplémentaires au budget du transport adapté.

### Novembre-Décembre

En hausse de 5,4 % par rapport à celui de 2002, le Budget 2003 s'élève à 764,6 M\$. La hausse s'explique en partie par la reprise de la contribution de l'entreprise aux caisses de retraite des employés et par l'investissement de 3,3 M\$ nécessaire pour assurer la fiabilité des autobus et du métro.



## Bilan de la Vision 2002

En 2000, la STM développait un plan d'entreprise qui lui permettrait d'amorcer le nouveau siècle en affirmant son statut d'entreprise publique performante, résolument tournée vers sa clientèle. Pour y arriver, elle a développé une vision intégrée devant la conduire jusqu'à la fin de l'année 2002.

Depuis quelques années, le transport en commun n'a cessé de perdre des parts de marché au profit de l'automobile. En conséquence, la grande préoccupation de l'entreprise était de tout mettre en œuvre afin que le transport en commun prenne une place plus importante dans la région de Montréal. Ce programme, intitulé Vision 2002, s'est déroulé sur trois ans et a été déployé selon quatre axes à partir desquels se sont concrétisés les plans d'action.

- La STM assure un leadership dans le développement du transport en commun.
- 90 % des clients sont satisfaits du service offert.
- 90 % des contribuables de la Ville de Montréal, des clients et des employés considèrent la STM comme une entreprise efficace et performante.
- 90 % des employés sont mobilisés.

Un ambitieux plan de déploiement à tous les niveaux de l'entreprise, des objectifs par secteur et un calendrier de suivi des résultats de la Vision 2002 ont été mis de l'avant dès l'automne 2000. Le plan consistait à diffuser les objectifs de l'entreprise, à faire part de l'atteinte des résultats au moyen d'indicateurs mensuels et à présenter l'état d'avancement trois fois par année à l'ensemble des employés ainsi qu'au conseil d'administration.



Un programme de rémunération des cadres selon la performance a aussi été instauré, toujours en lien avec l'atteinte des objectifs de la Vision 2002, de même que la mise sur pied de programmes de formation. Un budget de reconnaissance pour permettre aux équipes de travail de fêter les succès a aussi été alloué.

De plus, des boîtes à outils contenant le plan et les documents de référence ont été conçues afin de soutenir les gestionnaires qui devaient assurer la diffusion de la Vision 2002 dans leur milieu et partager avec leur personnel les objectifs spécifiques de leur secteur, en lien avec les objectifs principaux de toute l'entreprise.

Une vidéocassette présentant la Vision 2002 et faisant intervenir tant des gestionnaires et des employés que des clients a également été réalisée. Elle a été un des principaux outils de communication. D'ailleurs, le taux de participation des employés a été dans l'ensemble très élevé. Notons que tous les chauffeurs ont été invités aux rencontres et que plus de 50 % y ont assisté, ce qui a constitué une première à la STM! Enfin, des tableaux de bord de grande dimension qui présentent les résultats mensuels des principaux indicateurs sont maintenant affichés dans les lieux de travail.

Parmi les résultats significatifs de la Vision 2002, nous retrouvons :

- augmentation de l'achalandage du métro de 6,5 % sur trois ans;
- amélioration de la ponctualité des autobus de près de 7%;
- près de 98 % des clients du métro arrivent à l'heure;
- réduction de 14 % des commentaires de la clientèle au sujet du comportement des chauffeurs;
- diminution de 2,2% du taux d'absentéisme par rapport à 2001.

## Le Réseau des autobus

**A**u cours de 2002, le Réseau des autobus a connu toute une effervescence. Que ce soit par la création de nouvelles lignes, par des modifications de parcours ou d'horaires, par des partenariats financiers avec des entreprises ou des administrations municipales, par la mise en place de services par taxi collectif, etc., beaucoup d'efforts ont en effet été consacrés à offrir à la clientèle un service mieux adapté à ses besoins. La révision des processus d'entretien a assuré une meilleure disponibilité des véhicules, permettant ainsi de livrer 99,31 % du service planifié.



### Des services sur mesure

La ville étant en perpétuel changement, le service d'autobus doit s'adapter aux nouveaux besoins de la clientèle afin d'encourager le plus de gens possible à utiliser le transport en commun. C'est pourquoi le pouls de la population de différents secteurs est régulièrement tâté afin de bien cerner les besoins. Plusieurs améliorations ont été apportées au service à la suite de rencontres avec la population ou les intervenants de différents milieux dans chacun des secteurs concernés.

- La ligne **77 - Cégep Marie-Victorin**, développée en collaboration avec la direction du cégep Marie-Victorin, permet aux étudiants et aux employés de s'y rendre plus rapidement et plus directement à partir de



la station de métro Radisson. Les employés des entreprises situées à proximité profitent bien sûr eux aussi de ce service offert aux heures de pointe.

- Créée en partenariat avec Hydro-Québec, principalement à l'intention des quelque 1 800 employés de cette entreprise habitant dans les régions desservies par les lignes de train de banlieue Deux-Montagnes et Blainville, la ligne **135 - De l'Esplanade** dessert, depuis la gare Du Ruisseau, les secteurs du Marché central et de la Place de la mode en plus des installations d'Hydro-Québec situées sur les rues Jarry, de l'Esplanade et Crémazie.

- Les résidents de Rivière-des-Prairies qui se rendent quotidiennement au centre-ville ont accueilli avec enthousiasme la création de la ligne **148 - Métrobus Maurice-Duplessis**. Offert du lundi au vendredi aux heures de pointe, ce service permet à ses clients de sauver en moyenne dix minutes pour se rendre à la station Radisson depuis l'intersection Maurice-Duplessis et 71<sup>e</sup> Avenue. Un sondage a révélé que cette ligne d'autobus, très populaire dès son instauration, compte parmi sa clientèle 7% de nouveaux utilisateurs du transport en commun.

- À L'Île-Bizard, la ligne **265 - Trainbus Île-Bizard** et un **service de taxi collectif** ont été instaurés afin de mieux répondre aux besoins des résidents. La ligne d'autobus offre un lien direct avec le cégep Gérald-Godin et la gare de Roxboro-Pierrefonds alors que le taxi collectif permet de desservir une partie de l'île où des autobus ne pourraient circuler. Les voitures-taxis assurent le lien, aux heures de pointe, entre les secteurs est et sud-est de l'île et le terminus de la ligne 265.



- Un **service de transport collectif par taxi** a aussi vu le jour dans l'arrondissement Lachine. Il vise à faciliter les déplacements des travailleurs du parc industriel de Lachine en leur offrant, en dehors des heures de pointe, un lien direct avec le réseau régulier de la STM et avec la gare de Dorval.
- Dans les parcs industriels de Kirkland et de Baie-d'Urfé, en raison de la forte croissance de l'emploi, le service de taxi collectif instauré en janvier 1999 ne répondait plus à la demande. Il a été remplacé par la prolongation du parcours de la ligne 219 - Parc industriel Kirkland qui est ainsi devenue la ligne **219 - Chemin Sainte-Marie**. Le service est offert aux heures de pointe depuis la gare de Baie d'Urfé et le terminus Fairview.
- L'arrondissement Saint-Laurent s'est quant à lui associé à la STM pour créer la ligne **71 - Pitfield** qui dessert le parc industriel Trans Canada en dehors des heures de pointe. Le service est offert depuis la station de métro Côte-Vertu et répond aux besoins des travailleurs dont les quarts de travail se répartissent sur l'ensemble de la journée.



## Des autobus plus fiables

Grâce à une subvention de 21 M\$ octroyée par le ministère des Transports du Québec à l'ensemble des sociétés de transport de la province, le Programme de fiabilité de l'autobus à plancher surbaissé a pu voir le jour. Il consiste à améliorer la fiabilité des 746 véhicules livrés entre 1996 et 2000 et à ainsi accroître la disponibilité du service. À la STM, 456 autobus sont touchés par ce programme, ce qui lui consacre environ 14 M\$ du montant total de la subvention. Bien que chaque société de transport soit responsable de réaliser ses propres travaux, c'est la STM qui agit comme maître d'œuvre dans la recherche et le développement des solutions.



Quelque 30 problèmes ont été identifiés et classés par ordre de priorité; ils seront corrigés d'ici mars 2005, date de fin du programme. Des mesures ont déjà été prises pour réduire le bruit des freins et pour améliorer la fixation du miroir de droite afin d'éliminer les vibrations et de permettre une meilleure visibilité. On travaille aussi, entre autres, sur la facilité d'ouverture des fenêtres et sur une plus grande fiabilité de la rampe d'accès. Ces améliorations auront de toute évidence des effets positifs sur la perception qu'ont les clients, les chauffeurs et les employés d'entretien de l'autobus à plancher surbaissé et contribueront à accroître la qualité du service à la clientèle.

Rappelons que les sociétés de transport du Québec avaient signé un contrat d'achat regroupé avec NovaBus pour 2000-2002. En décembre, il restait une centaine de véhicules à livrer à la STM sur cette commande et un autre contrat a été signé en septembre pour l'achat de 825 autobus à

plancher surbaissé dont 382 sont destinés à la STM. La livraison de ces véhicules s'échelonne de 2003 à 2007 et devrait commencer au printemps 2003.

## Le réseau accessible continue de s'agrandir



Depuis 1998, à la suite d'un projet pilote mené en collaboration avec le Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA), la STM a entrepris de rendre accessible son réseau d'autobus aux personnes se

déplaçant en fauteuil roulant. Au cours de l'année 2002, 35 lignes se sont ajoutées à la liste, ce qui porte à 82 le nombre de lignes que peuvent emprunter ces clients. Pionnière en ce domaine, la STM a d'abord offert ce service aux heures de pointe les jours de semaine, les fins de semaine et les jours fériés. Depuis juin 2001, il est offert en tout temps.



## Des fonds supplémentaires pour le transport adapté

Pour faire face à l'augmentation de l'achalandage de 5,6 % au Transport adapté, le conseil d'administration a accepté d'injecter 350 000 \$ supplémentaires au budget de 28,5 M\$ approuvé par le ministère des Transports du Québec. Cette mesure a permis d'effectuer 30 000 déplacements de plus et de répondre plus adéquatement à la forte croissance de la demande.

Cette décision découlait d'une recommandation du Comité de service à la clientèle, présidé par M. Marvin Rotrand, vice-président du conseil d'administration de la STM, auquel siège Mme Marie Turcotte, représentante des usagers du transport adapté au conseil d'administration. Elle faisait suite aux demandes formulées par la clientèle, le milieu associatif et certains partenaires lors de la consultation publique qui a été menée le 19 juin 2002.

La STM travaille avec le ministère des Transports à la révision du cadre financier du transport adapté afin de trouver des solutions concrètes au problème de financement et d'offrir à la clientèle un service de qualité répondant vraiment à ses besoins. En 2002, 1,35 million de déplacements ont été effectués, comparativement à 1,28 million en 2001. Pour assurer ce service, la STM compte 80 minibus adaptés, 13 minibus réguliers et, grâce à des ententes contractuelles conclues avec des associations et des propriétaires de taxis, elle met à la disposition de sa clientèle 550 taxis réguliers et 40 taxis accessibles.



## ACCES au transport adapté

Le projet d'installation du progiciel ACCES-V au Centre de transport adapté s'est poursuivi tout au long de l'année. Ce projet de 8,4 M\$ dont le financement a été approuvé en 2001, vise la mise en place d'un progiciel de gestion de l'exploitation qui permettra d'offrir un meilleur service à la clientèle du transport adapté, de réduire les coûts moyens de déplacements et d'en augmenter le nombre. Grâce à ce système performant, la gestion des admissions, des réservations, des horaires, du suivi sur la route et de la facturation se fera beaucoup plus efficacement.

Concrètement, cela se traduira, entre autres, par le traitement plus rapide des demandes. Avec le système actuel, un client peut être confronté à plusieurs tentatives d'appel pour une réponse et le temps de traitement est parfois long. ACCES assurera des ratios de 4 pour 1 avec un temps de traitement de trois minutes. De plus, il rendra possible la gestion d'horaires réguliers sur-le-champ, éliminant ainsi des délais qui peuvent actuellement atteindre trois semaines. La clientèle devrait pouvoir bénéficier de cette nouvelle technologie au cours de l'année 2003.

## Le Centre de transport Frontenac se met au vert

Le 25 mars 2002, en collaboration avec l'Association canadienne des carburants renouvelables, la Fédération des producteurs de cultures commerciales du Québec et la compagnie Rothsay-Laurenco, une filiale du Groupe Maple Leaf, la STM lançait le projet BIOBUS. Pendant un an, les 155 autobus du Centre de transport Frontenac rouleront dans les rues du centre-ville de Montréal en utilisant du biodiésel, un carburant produit à partir d'huiles végétales non comestibles, d'huiles de friture recyclées ou de matières grasses animales. Le B5 et le B20 utilisés pour le projet sont des mélanges à 5% et à 20% de biodiésel dans du diésel régulier.

Le projet permettra d'évaluer du biodiésel en conditions réelles d'utilisation, particulièrement par temps froid, et de démontrer la possibilité d'approvisionner une société de transport en commun avec cette source renouvelable d'énergie. Il analysera de plus les impacts économiques et environnementaux liés à l'utilisation de ce carburant renouvelable. La STM est fière d'être associée à ce projet de recherche, le plus important jamais réalisé en Amérique du Nord dans le domaine du transport en commun en milieu urbain. Son budget s'élève à plus de 1,3 M\$ et il nécessitera l'utilisation de 500 000 litres de biodiésel.



## Le Réseau des autobus c'est :

185 lignes d'autobus (dont 20 en service de nuit)  
11 voies réservées couvrant 45,5 kilomètres

### Parc de véhicules

Autobus standards	935
Autobus à plancher surbaissé	655
Minibus de transport adapté	93
Minibus urbains	7

### Ponctualité des autobus

Performance exprimée en %

	2000	2001	2002
Objectif (-1 min. + 3 min.)	76,8	78,93	82,1

### Livraison du service planifié

99,31 %

### Kilomètres parcourus

Autobus	70 544 000
Minibus de transport adapté	3 030 502

### Accidents avec dommages impliquant un autobus ou un minibus

1998	1999	2000	2001	2002
2 844	2 897	3 153	2 704	2 659

### Lignes les plus achalandées

(Achalandage moyen quotidien un jour de semaine)

1.	80 - Avenue du Parc	15 800
	165 - Côte-des-Neiges	20 100
	535 - Voie réservée du Parc/Côte-des-Neiges	35 700
		<b>71 600</b>
2.	139 - Pie-IX	34 000
	505 - Voie réservée Pie-IX	7 900
		<b>41 900</b>
3.	67 - Saint-Michel	41 800
4.	121 - Sauvé/Côte-Vertu	32 600
5.	69 - Gouin	30 300

## Le Réseau du métro

**M**algré ses équipements vieux de plus de 36 ans, le métro a continué d'offrir à la clientèle un service fiable. Les arrêts de service causés par le matériel roulant ont diminué et ceci est dû en grande partie à la réduction des pannes causées par les portes des MR-63, problème qui a été résolu grâce aux efforts soutenus du personnel d'entretien. Ce sont les personnes malades à bord des voitures qui ont constitué la cause de la plus forte augmentation au niveau des pannes.

Il n'en demeure pas moins que pour continuer à offrir un service fiable, le métro doit voir ses équipements renouvelés et ce, dans les plus brefs délais, comme l'a prouvé l'incident de la fin de semaine de la fête du Travail, alors que le bris d'une conduite d'eau a occasionné un arrêt de service de plus de 24 heures sur la ligne 4-jaune.

### Plus de service sur la ligne bleue

À la fin du mois d'août, l'horaire de la ligne 5-bleue a été prolongé afin de répondre à la constante augmentation de l'achalandage sur cette portion du réseau. La clientèle bénéficie ainsi de 65 minutes supplémentaires de service en soirée car six voyages ont été ajoutés dans les deux directions, les derniers trains quittant les terminus Snowdon et Saint-Michel à minuit quinze.

Évaluée à 750 000 \$ par année, cette mesure était devenue nécessaire étant donné la progression continue de la fréquentation de la ligne bleue depuis 1997. Son achalandage est en effet passé de 17,4 millions en 1997 à 19,1 millions en 2001, une augmentation de 9,2 %. La direction de l'Université de Montréal s'est réjoui de cette amélioration de service qui va accroître l'accessibilité au campus pour les dizaines de milliers d'étudiants, de professeurs et de membres du personnel qui le fréquentent et les encouragera à utiliser davantage le transport en commun.

### À l'essai pour demain

L'achalandage étant en hausse dans le métro depuis 1996, la STM doit trouver des solutions à court terme pour répondre à la demande. De plus, avec l'ouverture de trois nouvelles stations à Laval en 2006, elle doit déjà prévoir une augmentation des déplacements de 50 000 par jour.

d'espace de 9 %. Le prototype B présente 40 places assises et offre un gain d'espace de 5 %. Quant au prototype C, il dispose de 34 places assises et offre 12% plus d'espace.

Tout au long des essais qui vont se poursuivre jusqu'en 2003, les clients ont été invités à donner leur avis par le biais de feuillets disponibles dans chacun des pro-



totypes. Du personnel a régulièrement accompagné la démarche pour évaluer différents aspects techniques et pour répondre aux questions de la clientèle. En novembre, près de 700 personnes avaient fait parvenir leurs commentaires et la majorité se disaient satisfaites des améliorations apportées par les réaménagements, principalement par la plus grande facilité de circulation dans les voitures. Si les résultats sont concluants, la STM pourra choisir le réaménagement le plus approprié et modifier un certain nombre de voitures ou la totalité des MR-73.

Les voitures actuelles comptent 40 places assises et peuvent accueillir environ 100 personnes. Comme dans le meilleur des scénarios, ce n'est pas avant 2008 que l'entreprise pourra en acquérir de nouvelles, elle doit trouver des façons de maximiser le nombre de places, d'accroître le confort des voyageurs et de favoriser une meilleure circulation à l'entrée et à la sortie. Dans cette optique, trois voitures MR-73 ont été réaménagées et mises en circulation en juin. Le prototype A compte 34 places assises et permet théoriquement un gain



## Le métro à Laval : c'est parti

Le 18 mars, le premier ministre du Québec, M. Bernard Landry, procédait à la levée de terre inaugurant les travaux de construction du prolongement de la ligne 2-orange vers Laval. Évalué à 345 M\$, le projet est financé à 100 % par le ministère des Transports du Québec et prévoit l'implantation de trois stations en sol lavallois : Cartier, de la Concorde et Montmorency. La mise en service est prévue pour 2006 et permettra de mieux desservir la couronne nord, d'améliorer la fluidité des déplacements entre Laval et Montréal tout en contribuant à désengorger le cœur de la métropole.



## La criminalité toujours en baisse dans le métro

Grâce aux actions visant à améliorer le maintien de l'ordre public dans le transport en commun, le nombre de crimes contre la personne dans le réseau du métro a diminué de 45 % en deux ans alors que le nombre de crimes du même type est demeuré relativement stable sur le territoire de la Ville de Montréal.

Pour élaborer sa stratégie, l'entreprise a, dans un premier temps, mandaté l'École de criminologie de l'Université de Montréal pour réaliser une étude comparative sur les risques de victimisation dans le réseau. Elle a par la suite consulté d'autres organismes de transport dont l'UITP,

l'APTA, l'ACTU, la RATP à Paris, la TTC à Toronto, le MTA à New York, le MBTA à Boston et la SYTRAL à Lyon, afin de se donner une idée de l'éventail des stratégies de maintien de l'ordre utilisées ailleurs et des résultats obtenus. À la lumière des informations recueillies, la STM a établi les objectifs à poursuivre, les mesures à exercer, les responsabilités à partager et a déterminé les différents axes de déploiement. Les actions ont été structurées selon les cinq volets suivants : la présence préventive et l'intervention, le partenariat, la téléprotection, les aménagements architecturaux, les relations publiques. Afin de mesurer les résultats, quatre indices ont été identifiés : les vic-

timisations personnelles, les interruptions de service de plus de cinq minutes, le niveau de satisfaction-sécurité de la clientèle, les commentaires et plaintes de la clientèle.

Les résultats positifs obtenus démontrent que l'implication de l'entreprise est un outil puissant

pour faire de la ville un endroit où il fait bon vivre pour les citoyens, particulièrement dans le transport en commun.



## Moins de portes retenues

En janvier 2001, la STM amorçait une campagne de sensibilisation auprès de la clientèle du métro afin de réduire les interruptions de service causées par la retenue des portes des voitures. Chaque fois qu'une porte est retenue, le départ du train est retardé de quelques secondes à



quelques minutes, créant ainsi un effet domino qui se répercute sur l'ensemble de la ligne. La somme de ces retards représentait près de 30 heures par an, ce qui a poussé l'entreprise à entreprendre cette campagne afin d'assurer un service plus fiable. Toutes les portes des voitures arborent un pictogramme illustrant l'interdiction de retenir les portes et avisant les clients des amendes que peut occasionner un tel comportement. De plus, des messages sont diffusés régulièrement sur les afficheurs électroniques dans les voitures et dans la page *Info STM* du journal *Métro*. La présence d'agents de surveillance est également assurée aux endroits et aux heures stratégiques. Cette opération porte fruit puisqu'une baisse constante du phénomène est observée depuis son début. En 2002, 420 incidents ont été répertoriés comparativement à 617 en 2000 et le nombre de minutes d'arrêt de service causé par des portes retenues est passé de 2 342 en 2000 à 1 581 en 2002.



## Le Réseau du métro c'est :

4 lignes totalisant 66 km de voie et desservant 65 stations  
 Parc: 759 voitures dont 336 MR-63 et 423 MR-73

### Kilomètres parcourus

58 498 610

### Stations les plus achalandées (Achalandage annuel)

McGill	11 545 037 entrées
Berri-UQAM	11 289 226 entrées
Henri-Bourassa	8 226 211 entrées
Guy-Concordia	7 218 966 entrées
Longueuil	7 033 360 entrées

### Journée la plus achalandée

Le vendredi 29 novembre avec 820 118 entrées

### Fiabilité

Nombre d'incidents de 5 minutes et plus

Causes	2001	2002	%
Matériel roulant	264	220	-16,7
Équipements fixes	50	52	4
Méfais, personnes malades	432	434	0,5
Exploitation des trains	37	62	67,6
Divers	8	9	12,5
Causes externes	16	28	75
Toutes les causes	807	805	-0,2

### Ponctualité (norme : 0 à 4 min.) : 98 % des clients arrivent à l'heure

Nombre de déplacements retardés de plus de 4 minutes\*

Causes	2001	2002	%
Matériel roulant	1 667 076	1 407 128	-15,6
Équipements fixes	378 496	296 682	-21,6
Méfais, personnes malades	2 209 872	2 585 465	17
Exploitation des trains	165 943	313 120	88,7
Divers	57 642	35 876	-37,8
Causes externes	160 906	233 927	45,4
Toutes les causes	4 639 935	4 872 198	5

\* Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assumé plus de 219,3 millions de déplacements en 2002.

## Les finances

### La perception, on y voit

Un règlement d'emprunt de 101,7 M\$ a été approuvé par le conseil d'administration en avril afin de financer un système automatisé de vente et de perception dans le réseau autobus-métro. L'entreprise fonde le besoin de renouvelle-



ment du système sur les trois constats suivants : les équipements actuels sont désuets (certaines boîtes dans les autobus datent de 1905); le système est très vulnérable au vol et à la fraude; le processus de ravitaillement et de conciliation est coûteux et peu performant.

Le manque à gagner dû au système actuel est évalué entre 20 M\$ et 25 M\$ par année. Pour pallier le problème, l'entreprise a retenu une solution basée sur la procuration d'une preuve de paiement que le client devra conserver tout au long de son déplacement. Pour la mettre en place, elle privilégie l'automatisation de la vente et de la perception des titres de transport tout en maintenant le cadre actuel de tarification avec droit de correspondance intégré. Elle opte donc pour l'introduction, vers la fin de 2004, de la carte à puce sans contact, déjà en place à Chicago et en France, qui pourra supporter tous les titres. Pour accueillir cette technologie, la STM devra remplacer ses 1 597 boîtes de perception dans les autobus ainsi que ses 425 tourniquets dans le métro. De plus, elle prévoit installer 130 distributrices de titres dans les

stations de métro et munir les quelque 500 agences qui vendent ces titres de terminaux.

Avec une récupération de 70 % par année des sommes perdues avec le système actuel, l'investissement devrait se payer en cinq ans.

### Les résultats d'une gestion rigoureuse

Au début du mois de mai, l'entreprise déposait ses États financiers 2001. Ils reflétaient un excédent de revenus sur les dépenses de 16 M\$, soit un peu plus que le montant escompté pour équilibrer le budget 2002. Ces résultats sont attribuables principalement à une gestion rigoureuse des dépenses et à l'augmentation de plus de 14 M\$ des revenus-voyageurs qui témoigne d'une hausse de l'achalandage de 2,1 %, supérieure à celle enregistrée en 2000. Ces résultats ont été atteints malgré le fait que l'Agence métropolitaine de transport n'a pas pu verser les pleins montants qu'elle devait payer à la Société pour les déplacements métropolitains réalisés sur son territoire, ce qui représente un manque à gagner de 3,5 M\$. Ils témoignent par ailleurs des efforts consentis par les municipalités de la CUM pour favoriser le transport en commun,

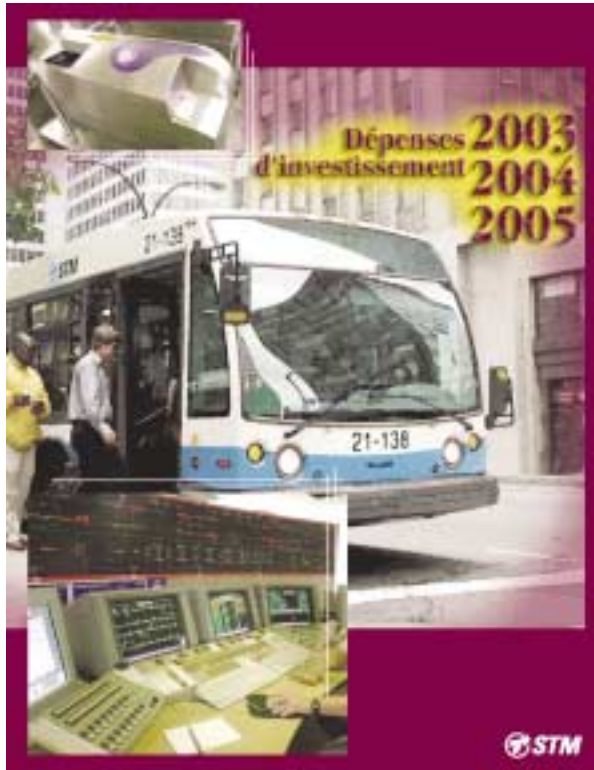
puisque ces dernières ont accepté d'augmenter leur contribution à 236,6 M\$, soit de 5 M\$ par rapport à 2000.

Soulignons aussi que les cotes de crédit accordées à l'entreprise ont été maintenues. En effet, la Dominion Bond Rating Service Limited lui a donné la cote A «High» alors que l'Agence Standard & Poor's lui a attribué la cote A+.



## Des investissements nécessaires

Le Programme triennal d'investissements 2003-2005 a été déposé à la fin de novembre et l'entreprise prévoit investir 860,2 M\$ dans le maintien et le renouvellement de ses actifs, soit 776 M\$ pour la réalisation de projets majeurs et 84,2 M\$ à l'entretien périodique majeur de ses équipements.



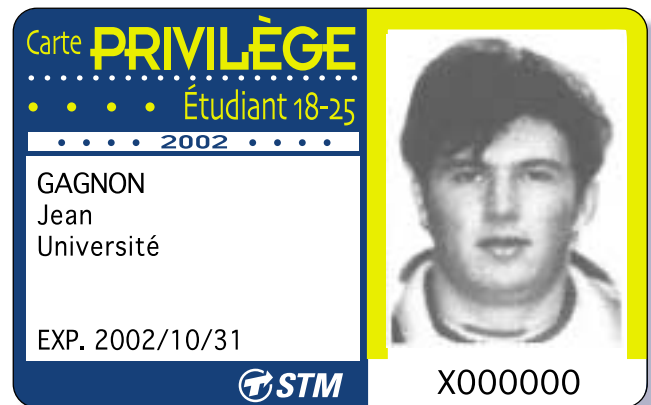
Les sommes prévues serviront entre autres à financer le programme de maintien des équipements fixes du métro appelé Réno-Systèmes (271 M\$), le remplacement des autobus et minibus urbains (172 M\$), l'acquisition et la mise en service du nouveau système de vente et perception (94,5 M\$), la relocalisation du Centre de transport Saint-Denis (50,9 M\$) et la phase 2 du programme de rénovation des stations de métro (43,4 M\$). Depuis 1995, la Société

aura investi 629,7 M\$ dans son patrimoine à un rythme annuel moyen de 78,7 M\$. Elle devra toutefois augmenter ses investissements au cours des prochaines années pour faire face aux défis que lui pose le vieillissement de ses équipements et de ses infrastructures dont la valeur de remplacement est évaluée à plus de 5,5 milliards de dollars.

## Du diesel à meilleur prix

Pour se protéger contre les fluctuations possibles du prix du carburant, la STM a négocié, en septembre 2001, une entente avec une institution financière permettant de stabiliser le prix du diesel jusqu'en décembre 2003. Grâce à cette transaction connue sous le nom de *SWAP* de pétrole dans le milieu financier, elle a profité en 2002 d'un prix moyen de 49,78 ¢ le litre de diesel (taxes et ristournes incluses), soit une facture d'environ 23 M\$ pour les quelque 46 millions de litres qu'elle a achetés au cours de l'année. Cet instrument financier permet à l'entreprise de réaliser une prévision budgétaire équilibrée et d'éviter les mauvaises surprises.

## La carte Privilège, un grand succès



À la demande de la Ville de Montréal, la STM a introduit en 2002 la carte Privilège accordant aux étudiants à temps plein, âgés de 18 à 25 ans, une réduction de 50% à l'achat de leur titre de transport mensuel, une économie de 300 \$ par année. Cette mesure a été mise en place au coût de 19 M\$ et a été financée en partie par la Ville de Montréal (7,5 M\$). Elle a remporté un tel succès que les prévisions de vente ont été dépassées: plus de 70 000 étudiants se sont procuré la carte Privilège.

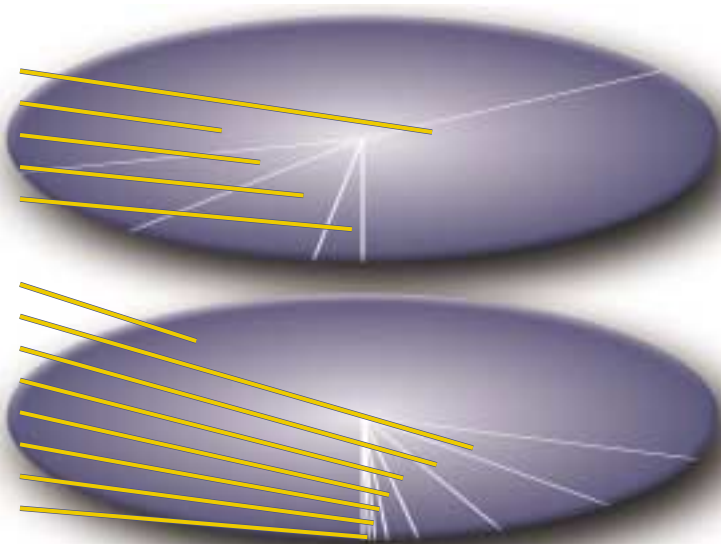
## La STM en chiffres

### Revenus (en milliers de dollars)

Contribution de la Ville de Montréal	244 100
Voyageurs	321 871
Contributions diverses	65 931
Subventions du gouvernement du Québec	65 388
Autres	14 839

### Dépenses (en milliers de dollars)

Autobus et métro	576 873
Service de la dette et du financement	52 004
Fonds d'amortissement	41 408
Transport adapté	27 689
Maintien des actifs	11 174
Transfert à l'état des activités d'investissement	2 293
Virement au fonds de roulement	2 210
Dépenses imprévues	1 625



### Grille tarifaire

	1998	1999	2000	2001	2002
<b>CAM</b>					
Tarif ordinaire	45 \$	46 \$	47 \$	48,50 \$	50 \$
Tarif réduit	19 \$	19,50 \$	20 \$	22,50 \$	25 \$
<b>CAM hebdo</b>					
Tarif ordinaire	12 \$	12,25 \$	12,50 \$	13,50 \$	14 \$
Tarif réduit	6 \$	6,25 \$	6,50 \$	6,75 \$	7 \$
<b>Lisière de six tickets</b>					
Tarif ordinaire	8 \$	8,25 \$	8,25 \$	8,50 \$	9 \$
Tarif réduit	4 \$	4,25 \$	4,25 \$	4,25 \$	4,50 \$
<b>Espèces</b>					
Tarif ordinaire	1,85 \$	1,90 \$	2 \$	2 \$	2,25 \$
Tarif réduit	1 \$	1 \$	1 \$	1 \$	1,25 \$
<b>Carte touristique</b>					
1 jour	5 \$	5 \$	7 \$	7 \$	7 \$
3 jours	12 \$	12 \$	14 \$	14 \$	14 \$

### Vente de titres de transport

Titre	Tarif ordinaire	Tarif réduit
CAM	2 millions	1,6 million
CAM hebdo	2,5 millions	0,3 million
Tickets	38,8 millions	13 millions
Espèces	21,6 millions	2,7 millions
<b>Carte touristique</b>		
1 jour	49 991	
3 jours	33 775	

### Achalandage (en millions)

	2000	2001	2002
Autobus et métro	347,8	354,9	363,2
Transport adapté seulement	1,26	1,28	1,35
<b>Total</b>	<b>349,06</b>	<b>356,18</b>	<b>364,55</b>



## Les ressources humaines

### Nouvel élan au Plan d'accès à l'égalité

L'entrée en vigueur de la Loi 143 a été l'occasion pour la STM de donner un second souffle à son Plan d'accès à l'égalité, mis en place en 1987. Cette loi oblige les entreprises publiques à se donner des objectifs d'embauche pour quatre groupes cibles : femmes, autochtones, minorités visibles et minorités ethniques dont la langue maternelle est autre que le français ou l'anglais. Détenant une bonne longueur d'avance dans ce domaine grâce à son Plan d'accès à l'égalité, l'entreprise a cependant choisi de se conformer à la loi en s'assurant de la représentativité de ces quatre groupes au sein de son effectif. Pour ce faire, une vaste opération de recensement a été lancée à l'interne afin d'identifier la proportion d'employés appartenant à ces groupes et d'ajuster les objectifs d'embauche en conséquence.

### Équité salariale

Les comités d'équité salariale ont terminé leurs travaux, à l'exception de celui des employés de bureau. Il en est à la troisième étape qui consiste à évaluer et à comparer les catégories d'emploi et à estimer et calculer les écarts salariaux, s'il y a lieu. Il ne restera par la suite qu'à déterminer les modalités de versement des ajustements salariaux éventuels des catégories d'emplois à prédominance féminine.

### eLearning, la formation branchée sur l'avenir

Un projet pilote de formation en ligne sur la mise en service d'un autobus a été mis sur pied pour valider des hypothèses de travail concernant l'implantation éventuelle de la formation en ligne à la STM. Par ce prototype, l'entreprise veut vérifier si la formation en ligne permet de réduire de 50 % le temps de formation théorique et d'améliorer d'au moins 25 % le taux de rétention des acquis en formation. C'est la firme Tecsult Éduplus qui a été retenue pour la conception du cours médiatisé. La diffusion des formations en ligne s'effectuera sous la gouverne du chargé de projet de la STM avec un protocole de recherche parrainé par deux chercheurs de l'UQAM.



### Assurer la relève

Comme plusieurs entreprises au Québec et ailleurs, la STM fait face à un défi de taille engendré, entre autres, par le vieillissement de la population : le remplacement massif de l'effectif. En effet, d'ici 2008, plus du tiers des employés seront éligibles à la retraite. Un plan de relève a donc été mis en place afin d'assurer l'efficacité maximale du renouvellement de l'effectif. Dans le cadre de ce plan, des profils de compétences à rechercher chez les candidats ont été établis et les gestionnaires recevront une formation spécifique sur la planification et la formation de la relève.

De plus, afin de développer et de parfaire les habiletés de ses gestionnaires, l'entreprise s'est associée à deux institutions d'enseignement pour mettre sur pied des programmes qui leur sont spécialement destinés. Pour les cadres de deuxième et de troisième niveau, la FAC (Formation adaptée aux cadres) a vu le jour en avril alors qu'une entente de partenariat de trois ans était signée avec l'École des sciences de la gestion de l'UQAM. Pour les cadres de premier niveau, une entente de trois ans avec le Collège de Bois-de-Boulogne a permis la mise sur pied, pour 2003, du programme Compétences+. Ce sont les maisons d'enseignement qui dispensent la totalité de la formation, qui est en grande partie exclusive aux employés de la STM.

## Personnel admissible à la retraite (actuel à 2008) par groupe d'emplois

Groupes d'emplois	Actuel	2003	2004	2005	2006	2007	2008	Total
Cadres d'opération	37	22	24	26	22	17	10	158
Commis divisionnaires	4	5	11	10	13	11	7	61
Gestionnaires	16	9	12	11	12	10	9	79
Professionnels syndiqués	8	2	8	6	3	7	7	41
Non-syndiqués	4	2	4	5	1	3	8	27
Contremaîtres	9	4	9	13	5	4	4	48
Agents de surveillance	3	4	5	6	2	8	11	39
Personnel administratif	33	30	35	37	35	23	28	221
Chauffeurs, opérateurs, changeurs	431	216	224	226	172	170	164	1603
Employés d'entretien	144	121	122	106	108	73	87	761
Total	689	415	454	446	373	326	335	3038

### La formation des chauffeurs revue et corrigée

Depuis janvier 2002, les nouveaux chauffeurs d'autobus bénéficient d'une formation revue et corrigée s'étalant sur 22 jours au lieu de 18. De l'ancienne méthode basée sur le principe démonstration-application, l'entreprise est passée à une méthode de résolution de problèmes, ce qui permet une formation intégrée plutôt que mémorisée.

La STM a fait appel à l'organisme CRAIE (Centre de recherche appliquée en instrumentation de l'enseignement) comme consultant afin de l'aider à bâtir cette nouvelle stratégie pédagogique. Elle a été financée par Emploi-Québec, via Camo-Route, qui souhaite étendre cette formation de base à tous les chauffeurs en milieu urbain du Québec.

La nouvelle formation répondra plus efficacement aux besoins opérationnels du Réseau des autobus et aux besoins exprimés par les nouveaux chauffeurs. Elle a été établie en fonction des 21 tâches effectuées par les chauffeurs qui ont été traduites en compétences à acquérir. L'interaction avec la clientèle occupe une place de choix dans cette nouvelle formation, puisqu'une journée et demie y est entièrement consacrée. À l'évaluation, les élèves chauffeurs sont jugés non seule-

ment sur leurs aptitudes de conduite d'un autobus mais aussi sur leurs attitudes et leur comportement.

### Programme d'alternance travail-études en véhicules lourds



Soucieuse d'assurer la relève en mécanique diesel, la STM a mis en place un programme d'alternance travail-études d'une durée de 18 mois en collaboration avec la Commission scolaire de Montréal, Camo-Route, Emploi-Québec et d'autres sociétés de transport (STL, RTL, Transports Galland). Ce programme, qui a débuté en 2000 à l'École des métiers d'équipement motorisé de Montréal, a décerné ses premiers diplômes en février 2002. Les 15 diplômés ont reçu une formation supplémentaire de 280 heures pour se familiariser avec

l'autobus, un véhicule lourd bien particulier. Cette formation a été complétée par un stage de sept semaines que la majorité des étudiants ont effectué à la STM. En plus de recevoir les stagiaires, la STM a donné à l'École deux autobus et des composants mécaniques. Le programme se poursuit et une deuxième cohorte d'étudiants sera diplômée en février 2003. Un bassin privilégié pour assurer la relève!



## Si vous aimez le monde, embarquez!

La STM tenait un stand d'information au Salon Emploi et formation qui se déroulait au Palais des congrès les 26 et 27 mars. Sous le thème «Si vous aimez le monde, embarquez!», des employés de la division Planification, dotation et formation des Ressources humaines informaient les visiteurs sur les possibilités de carrière à la STM. Avec son autobus et son bogie de métro, le stand n'a pas manqué d'attirer de nombreux curieux. Plus de 400 curriculum vitæ ont été recueillis et au-delà de 2 000 formulaires d'offre de service ont été distribués.



Le 28 novembre, une autre activité de recrutement avait lieu mais cette fois, à la station de métro Berri-UQAM. Elle avait pour but de sensibiliser les clients du métro aux postes offerts à la STM, de recruter des candidats potentiels et de promouvoir le Programme d'accès à l'égalité. Les personnes appartenant aux minorités visibles et les femmes étaient donc tout particulièrement visées. Le personnel a rencontré près de 2 000 personnes qui venaient s'informer et qui s'intéressaient aux différents métiers et professions de l'entreprise.

## Contre la violence au travail

En 2001, la STM adoptait une nouvelle politique, *Respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne*, visant à contrer le harcèlement et la violence en milieu de travail. Une campagne comportant plusieurs actions a été entreprise à l'interne afin de faire connaître aux gestionnaires et aux employés leurs responsabilités en ce domaine et les mécanismes de recours auxquels ils pouvaient avoir accès, notamment en s'adressant à la protectrice de la personne.

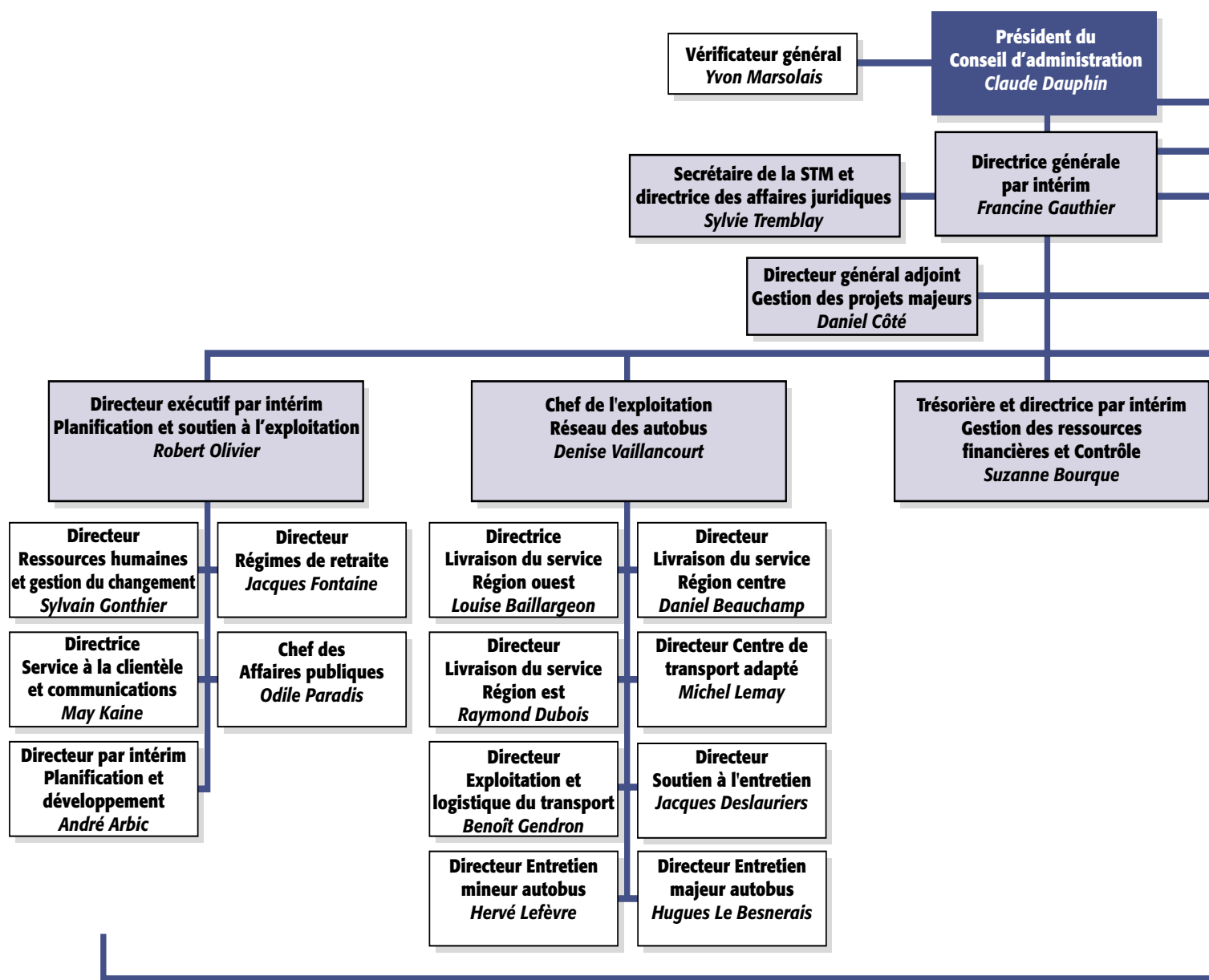


En mettant sur pied cette campagne, la STM devançait l'adoption de la Loi 143 par le gouvernement du Québec en décembre 2002, loi qui prévoit un recours pour les victimes de harcèlement psychologique en milieu de travail. Loin de nier les situations conflictuelles présentes entre ses murs, la direction de l'entreprise a eu le courage d'admettre l'existence de problèmes et de prendre les moyens néces-

saires pour les dénoncer et encourager son personnel à agir et à s'exprimer. Un sondage mené en juin 2002 révèle que la campagne a porté fruit puisque 90 % des répondants disent connaître la politique, comparativement à 64 % en 2001. De plus, alors que 27 % du personnel disait connaître l'existence de la protectrice de la personne en 2001, cette proportion est passée à 44 % en 2002. Les gestionnaires ont été moins souvent victimes ou témoins de violence physique, verbale ou psychologique en 2002 (21 % contre 31 % en 2001). Quant aux employés, le nombre de cas de violence qu'ils ont rapporté à la protectrice de la personne a doublé en une seule année, preuve qu'ils ont pris conscience du problème et qu'ils savent maintenant où trouver de l'aide.

# Organigramme de direction

(Au 31 décembre 2002)



**7305 employés en soutien à l'entreprise**



**Adjoint au président  
et à la directrice générale**  
*Jean-Michel Lévesque*

**Adjointe à la directrice générale**  
*Manon Desautels*

**Protectrice de la personne**  
*Lorraine Pilon*

**Chef de l'exploitation  
Réseau du métro**  
*Carl Desrosiers*

**Directeur exécutif  
Gestion des ressources  
informationnelles et matérielles**  
*Richard Ayoup*

**Directeur  
Exploitation des trains**  
*Marcel Grégoire*

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

**Directrice  
Gestion du patrimoine**  
*Liette Vinet*

**Directeur  
Approvisionnement**  
*Pierre Rocray*

**Directeur  
Entretien des  
équipements fixes**  
*Yvon Lamy*

**Directeur  
Entretien du  
matériel roulant**  
*André Poisson*

**Directrice  
Technologies de  
l'information**  
*Marielle Fournier*

**Directeur  
Ingénierie métro**  
*Dominique Lemay*

 **Membres du comité de direction**

## L'effectif au 31 décembre 2002

	2000	2001	2002
<b>Domaine d'activités</b>			
Gestionnaires de premier niveau affectés à l'exploitation	297	302	298
Contremaîtres	116	117	118
Gestionnaires	167	167	185
Professionnels et employés de bureau non syndiqués	96	89	82
Professionnels syndiqués	184	186	194
Commis divisionnaires	185	182	182
Agents de surveillance	146	148	153
Employés de bureau syndiqués	592	590	606
Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes	3 617	3 604	3 585
Employés d'entretien	1 869	1 861	1 902
<b>Total</b>	<b>7 269</b>	<b>7 246</b>	<b>7 305</b>

### Représentation des femmes

Les femmes forment plus de 17 % de l'effectif.

### Représentation des minorités ethniques et visibles

L'entreprise compte 8 % de représentants des minorités ethniques et visibles.

### Moyenne d'âge des employés

45,7 ans

### Moyenne d'années de service

15,9 années

### Embauche

459 personnes ont été embauchées en 2002 dont 182 permanents.

### Admissibilité à la retraite

781 employés étaient admissibles à la retraite à la fin de 2002.

## Les syndicats et les associations

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

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

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

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM - CSN

Fraternité des constables et agents de la paix de la STM

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM

Association des chefs d'opérations - Réseau des autobus

Association des chefs d'opérations - Réseau du métro

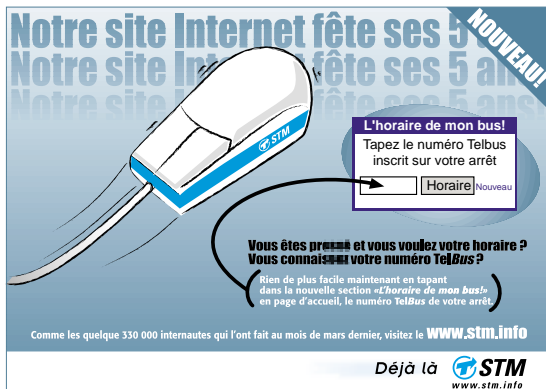
Association des contremaîtres

Association des cadres et des professionnels de la STM

## L'information à la clientèle

### Le site Web a cinq ans

Le 17 avril 1997, la STM (alors la STCUM) lançait son tout nouveau site Web. Le succès fut rapide et cinq ans plus tard, il ne se dément toujours pas. De quelques centaines de visiteurs quotidiens, la fréquentation est passée à environ 12 000 les jours de semaine. Pour 2002, 4 358 273 visites ont été enregistrées sur le site. Les sections les plus fréquentées sont le calculateur de trajet *Tous azimuts*, les horaires d'autobus, le plan du métro et les pages sur les stations de métro.



Pour souligner cet anniversaire, deux nouveautés ont été ajoutées : le Plan du réseau disponible en ligne et la possibilité de poser des questions directement sur la page d'accueil. Au cours de l'année, d'autres améliorations ont vu le jour telles une section sur l'histoire des tramways montréalais, la page quotidienne *Info STM* du journal *Métro*, la possibilité d'obtenir un horaire d'autobus à un arrêt particulier en composant le numéro TELBUS directement de la page d'accueil, etc.

### Plan du réseau dans les abribus

L'outil d'information à la clientèle par excellence est sans contredit le Plan du réseau. Il présente plusieurs avantages dont celui de montrer l'offre de service de la STM et de fournir toute l'information utile lors des déplacements en autobus ou en métro. C'est pourquoi la STM a pris l'initiative de l'afficher dans plus de 1 000 abribus, avec la collaboration de Viacom, propriétaire de ces abribus. Les clients peuvent donc consulter le plan à l'abri des intempéries et ont de plus accès aux horaires de deux lignes d'autobus desservant l'arrêt en question.



### Le projet SALSA



Le projet SALSA (SAEIC — Système d'aide à l'exploitation et information à la clientèle — phase 1) a pour objectif l'intégration de la planification du réseau et du service afin de fournir une information plus cohérente à la clientèle au sujet des lignes et des horaires d'autobus. L'évolution des systèmes actuels a en effet mené à des îlots distincts d'information. Ceux-ci seront intégrés dans un seul système, ce qui favorisera les échanges entre les employés travaillant dans des secteurs tels les Technologies de l'information, la Logistique du transport, la Planification et développement ou encore le Service à la clientèle et communications. Chacun pourra bénéficier des connaissances et de l'expertise de ses collègues des autres secteurs. Cette démarche marque une étape importante en ce qui a trait à la qualité du service offert à la clientèle et

contribuera certainement à augmenter le niveau de satisfaction.

Ce projet, se terminant en avril 2004 par l'arrivée d'un nouveau système corporatif de traitement des commentaires et plaintes, a principalement trait à la mise en place des processus et des modules informatisés qui favoriseront une meilleure intégration du réseau et des

horaires. L'information diffusée à la clientèle via les Planibus, les Infobus, TELBUS ou le site Web sera alors plus exacte et plus fiable. Des ententes de partenariat ont été conclues avec la firme GIRO et le groupe MADITUC de l'École Polytechnique pour développer les logiciels nécessaires.

### Journal Métro

Lancé en mars 2001, le quotidien *Métro* est distribué gratuitement à la clientèle dans les 65 stations du réseau du métro. C'est un outil de communication privilégié pour la STM puisqu'elle y bénéficie d'une page lui permettant de rejoindre directement ses clients cinq jours par semaine. En 2002, 248 pages *Info STM* ont été produites avec un taux de satisfaction moyen de 75 %, dont 83,02 % en octobre.

## Site Web

4 358 273 visiteurs, soit une hausse de 34%.

## TELBUS

16 437 980 appels, soit une moyenne de 45 000 par jour. Une augmentation de 14 % par rapport à 2001. Le vendredi 29 mars, Vendredi saint, le système a établi un record de tous les temps alors qu'il répondait à 60 104 appels dont 3 757 à l'heure du midi.

1998	<b>9 957 392</b>
1999	<b>10 795 550</b>
2000	<b>11 840 496</b>
2001	<b>14 079 639</b>
2002	<b>16 437 980</b>

## Planibus

À chacun des quatre changements d'horaires d'autobus, 1 294 575 de ces dépliants sont distribués à la clientèle, soit plus de cinq millions par année.

## Infobus

4 500 de ces horaires d'autobus sont affichés aux arrêts stratégiques, dans les stations de métro et dans certains abribus. Le changement des Infobus a lieu quatre fois par année

## Centre de renseignements A-U-T-O-B-U-S

Les préposés ont répondu à 479 785 appels sur les 2 519 636 reçus, soit 19%. Le reste a été pris en charge par le système automatisé de réponse vocale.

## Commentaires et plaintes

(Reçus par téléphone, par la poste ou via Internet)

2000	<b>19 481</b>
2001	<b>18 878</b>
2002	<b>17 802</b>

## Relations avec les médias

90 communiqués de presse ont été émis, 15 conférences de presse ont été tenues et plus de 1 200 entrevues ont été accordées. Plus d'une centaine de tournages ont aussi été autorisés dans nos installations tant pour les médias que pour le cinéma et la publicité.



## Les campagnes de communication

### Signaler, c'est aider

Le 6 février, la STM lançait, en collaboration avec Suicide-Action Montréal, une campagne de sensibilisation avant-gardiste pour prévenir les tentatives de suicide dans le métro. Par le biais d'affiches installées sur les quais et dans les voitures de métro, la clientèle était invitée à signaler, à l'aide des téléphones rouges situés dans les zones «Assistance» sur les quais, les personnes qui montrent des signes de détresse. Faisant suite à une sensibilisation menée l'année précédente auprès des employés, cette campagne constitue une première, en ce sens qu'aucun réseau de métro n'avait jusqu'alors demandé la collaboration de sa clientèle dans la prévention des tentatives de suicide.

Ce n'est pas d'hier que la STM travaille à la prévention des tentatives de suicide dans le métro. Alors qu'au début des années 1990, on enregistrait entre 40 et 50 tentatives par année, les multiples actions entreprises ont ramené ce nombre autour de 25 à 30. Cette baisse est d'autant plus significative qu'elle survient dans un contexte où le nombre de suicides est en constante augmentation au Québec. En invitant les quelque 350 000 clients qui utilisent le métro chaque jour à signaler une personne qui présente des signes de détresse, la STM démontre très clairement sa volonté de travailler à diminuer ces actes violents qui se transforment trop souvent en drame pour les victimes qui y survivent, pour leurs proches, pour les clients et les employés qui en sont témoins.



### Déjà là!

Pourquoi ne pas utiliser le transport en commun pour se rendre sur les sites d'activités des différents grands événements se déroulant à Montréal. C'est ce que la campagne «Déjà là!» proposait aux Montréalais de juin à novembre, en plus de promouvoir la fiabilité et la rapidité du

transport en commun. Cette campagne, la plus grande offensive publicitaire de la STM depuis les dix dernières années, se déclinait, entre autres, en affichage sur le réseau routier et dans le réseau de la STM, en stands d'information et en présence d'employés sur les lieux. Avec un brin d'humour, les affiches rappelaient à

la population que le transport en commun est un moyen rapide de se rendre à destination en ville. Selon un sondage effectué par la STM, un client sur quatre a spontanément identifié cette campagne et a affirmé avoir une meilleure perception de l'entreprise.

La STM a profité de l'occasion pour instaurer des stands d'information qui, de mai à novembre, se sont déplacés d'une station à l'autre dans le réseau du métro. La clientèle pouvait ainsi se renseigner sur les services et faire part de ses commentaires et le personnel disposait de tous les outils pour répondre aux questions. Près de 20 000 clients se sont arrêtés aux stands.

Le lancement de cette campagne a aussi été l'occasion d'inaugurer officiellement le

Centre de services à la clientèle à la station Berri-UQAM. À cet endroit, situé au cœur du réseau, la clientèle peut consulter une borne interactive donnant tous les renseignements utiles pour se déplacer à Montréal et a accès à une ligne téléphonique qui la relie sans frais aux services de renseignements du Réseau de transport de Longueuil, de la Société de transport de Laval et de l'Agence métropolitaine de transport. C'est aussi à ce comptoir que les clients peuvent se procurer les Planibus, le Plan du réseau, le Plan du métro, se faire rembourser des tickets périmés ou réclamer un objet perdu dans le métro ou dans un autobus.



## Campagne VIP

Pour la première fois, une campagne de communication valorisant le transport en commun a été diffusée simultanément dans l'ensemble de l'Amérique du Nord. Au Québec, sous le thème «Le transport en commun - Vous irez loin», un message développé par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) en collaboration avec la STM et les autres sociétés de transport de la province, était diffusé sur les ondes de Radio-Canada et de RDI. Utilisant les paroles accrocheuses de la chanson *Pas besoin de frapper* de Jacques Michel, le message rappelait à la population, utilisatrice ou non du transport en commun, les bénéfices qu'il procure à l'ensemble de la collectivité. Simultanément, les autres régions du Canada et des États-Unis diffusaient un message similaire en anglais sur les ondes de plusieurs chaînes de télévision.



## Merci pour la place!

Pionnière au Québec au chapitre de l'accessibilité au transport en commun, la STM continuait ses efforts en lançant la

campagne «Merci pour la place!» afin de promouvoir l'accessibilité du réseau. Par le biais d'affiches installées dans les véhicules, cette campagne visait, entre autres, à sensibiliser la clientèle à respecter la politique de sièges réservés en vertu de laquelle, dans chaque autobus et dans chaque voiture de métro, deux sièges bien identifiés sont réservés aux personnes ayant de la difficulté à se tenir debout dans un véhicule en mouvement. Des dépliants ont aussi été distribués à la clientèle.

La STM a profité du lancement de cette campagne pour rendre hommage au Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA) pour sa contribution exceptionnelle à l'amélioration de l'accessibilité dans le transport en commun. L'entreprise n'aurait pu atteindre les résultats obtenus sans sa précieuse collaboration. Présents dès le début du projet d'implantation des autobus à plancher surbaissé et partenaires de premier plan lors des expérimentations, les intervenants du RUTA ont démontré que c'est en dialoguant et en participant qu'on arrive à faire changer les choses.



## Prudence!

À l'instar de la Société de l'assurance automobile du Québec, la STM a profité de la période très achalandée de la rentrée pour lancer une campagne de sensibilisation afin d'inciter à la prudence la clientèle du réseau des autobus. Les affiches rappelaient l'importance de respecter les consignes de sécurité, les statistiques démontrant en effet que les accidents graves impliquant un autobus et un piéton sont principalement causés par la distraction ou la témérité des piétons.

Que ce soit aux intersections, aux terminus ou aux arrêts d'autobus, la STM invitait sa clientèle à être vigilante et à modifier les comportements à risque. Cette campagne a été remarquée par les deux tiers des clients interrogés lors d'un sondage et c'est le message «Vaut mieux attendre le prochain autobus que l'ambulance» qui a le plus retenu leur attention. Des personnes qui ont remarqué cette campagne, 49 % ont dit avoir modifié leurs comportements alors qu'ils voyagent en autobus. Cette campagne a donc porté fruit.



## Ensemble, pour aller plus loin

Depuis les dix dernières années, le manque de financement de la part des pouvoirs publics dans le transport en commun se fait sentir. Les infrastructures, dont certaines datent des années 1960, requièrent de plus en plus d'entretien quand il ne faut pas carrément les remplacer. À titre d'exemple, la rupture d'une conduite d'eau dans le métro, le 30 août, démontre bien qu'il est urgent d'investir avant que d'autres incidents, encore plus graves, ne surviennent. De l'avis de tous les experts, le transport en commun est la solution incontournable pour répondre au problème d'engorgement des routes.

Une trousse d'information a été développée et au cours des derniers mois de l'année, la STM a rencontré plus de 500 décideurs pour les sensibiliser aux besoins actuels et futurs en investissement : le programme Réno-Systèmes, la deuxième phase de Réno-Métro, le remplacement des voitures de métro MR-63, le remplacement du système de vente et perception, etc. Elle évalue à quelque 1,7 milliard de dollars ses besoins pour maintenir en bon état ses infrastructures et ses équipements.

Pour demeurer compétitive et attirer de nouveaux clients, la STM doit aussi améliorer ses services et en développer de nouveaux. Elle propose de mettre en place de meilleures dessertes dans les secteurs de l'île les moins bien desservis, d'offrir plus de services dans les parcs industriels, d'implanter des mesures préférentielles, d'augmenter les fréquences et de mettre en place des Métrobus et des services de transport par taxi collectif. Elle souhaite investir 30 M\$ sur trois ans à ce chapitre.

C'est connu, les sources actuelles de financement sont insuffisantes pour maintenir, améliorer et développer le réseau. Pour répondre à la problématique du financement du transport en commun, la STM proposait :

- de maintenir les acquis du réseau existant et d'en assurer l'entretien;
- d'augmenter l'utilisation du transport en commun;
- de procéder à des changements institutionnels;
- de considérer le métro comme un équipement métropolitain;
- d'évaluer la performance des sociétés de transport;
- de stabiliser le financement du transport en commun;
- d'introduire de nouvelles sources de financement.

Les grandes villes du monde font face aux mêmes problèmes de financement. Plusieurs ont résolu d'investir dans le transport en commun et ont adopté de nouveaux modes de financement pour leur permettre de répondre à leurs besoins et de faire du transport en commun une véritable alternative à l'automobile.

L'heure est maintenant venue pour Montréal de faire de même.



En principe, les nouvelles sources devraient provenir des automobilistes qui demeurent de grands bénéficiaires du transport en commun. Elles pourraient provenir par exemple, de taxes sur le stationnement, de péages, de l'augmentation du droit sur l'immatriculation et de la taxe sur l'essence.

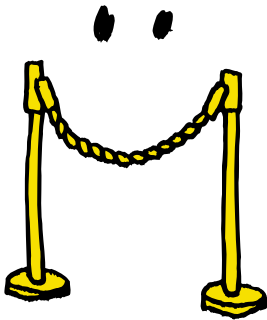


## L'association à de grands événements

### La Fête des neiges

La STM s'est associée à la Fête des neiges de Montréal qui en était à sa 20<sup>e</sup> édition. À titre de transporteur officiel, l'entreprise fournissait un service de navettes les samedis et les dimanches afin que les participants puissent se déplacer plus facilement et en tout confort sur le site de l'événement. Cette célébration des activités hivernales se déroule pendant trois fins de semaine et attire environ 180 000 Montréalais et touristes.

### La Journée des musées montréalais



Tradition bien établie, la Journée des musées montréalais pouvait compter une fois de plus sur les véhicules de la STM pour assurer les déplacements des visiteurs lors de sa 16<sup>e</sup> édition. Un parc de 35 autobus composait le service de navettes gratuit. Au delà de 90 000 visites ont été enregistrées lors de cette journée et plus de la moitié des visiteurs ont utilisé le service de la STM pour effectuer la tournée.

### La Grande parade du canal

Le 25 mai, lors de la réouverture du canal de Lachine à la navigation de plaisance, la STM était aux premières loges. En sa qualité de partenaire majeur de l'événement, l'entreprise offrait un soutien logistique tout au long du parcours de dix kilomètres, tant pour les organisateurs que pour les bénévoles.

### BIOBUS et air pur

Lors de la Journée de l'air pur, le 5 juin, un BIOBUS de démonstration était



présent au square Dorchester. Des responsables du projet répondaient aux questions du public et distribuait du matériel d'information sur cet important projet à caractère environnemental qui se déroulait jusqu'en mars 2003 au Centre de transport Frontenac. Organisée par Transport 2000 Québec en partenariat avec plusieurs organismes, la Journée de l'air pur vise à sensibiliser la population à l'importance de la qualité de l'air.



### Grand prix, grands moyens

À chaque année, de tous les événements spéciaux auxquels la STM est associée, le

Grand Prix de Formule 1 du Canada, qui se déroule au circuit Gilles-Villeneuve sur l'île Notre-Dame, est certainement le plus important pour le personnel du métro. Tout est alors mis en œuvre pour assurer la meilleure fluidité des déplacements alors que des centaines de milliers de personnes se rendent sur le site pendant les trois jours de compétitions. La fréquence de passage des trains sur la ligne 4-jaune est augmentée au maximum alors que sur les autres lignes, elle est ajustée selon la demande. Du personnel supplémentaire est présent dans le réseau et sur le site pour voir à ce que tout aille rondement

pour aider les clients. Un nouveau record d'assistance a d'ailleurs été établi en 2002 alors que 427 956 personnes ont utilisé la ligne jaune les samedi 8 et dimanche 9 juin, soit 14 148 déplacements de plus qu'en 2001.



## Vite au stade

Pour une cinquième année consécutive, la STM a conclu une entente avec les Alouettes de Montréal afin d'offrir un service gratuit de navettes pour transporter les amateurs de football au stade Percival-Molson où se déroulent les parties locales de la formation sportive. En 2002, 83 410 personnes ont utilisé ce service qui assure le lien entre le stade et les stations de métro Square-Victoria et Bonaventure. Plus que jamais, les amateurs de sport ont choisi le transport en commun pour sa rapidité et son efficacité.



## Journée mondiale de la jeunesse

En juillet, plus de 10 000 jeunes pèlerins se rendant à la Journée mondiale de la jeunesse à Toronto étaient de passage à Montréal. À cette occasion, la STM leur a offert la gratuité du transport en commun afin de faciliter leurs déplacements dans la grande région métropolitaine et leur participation aux nombreuses activités organisées pour les accueillir.



## Toujours présente à la Fête des enfants

Pour une quatrième année consécutive, la STM a assumé le rôle de transporteur officiel de la Fête des enfants de Montréal. Pendant les deux jours que durait l'événement, en plus d'offrir gratuitement un service de navettes sur le site, l'entreprise a offert la gratuité dans tout son réseau aux familles s'étant



procuré un laissez-passer dans les hebdomadaires de quartier. Des employés étaient de plus présents au stand de la STM et très nombreux sont les jeunes venus

se renseigner sur le transport en commun, le BIOBUS ou faire la connaissance d'Urbain, la sympathique mascotte de la STM. Plus de 160 000 personnes ont participé à cette fin de semaine dédiée aux enfants.

## Et plus encore...

Soit en facilitant les déplacements des participants, en accueillant des activités dans ses installations, en publicisant les événements dans la page *Info STM* du journal *Métro* ou dans ses véhicules, ou encore par

la présence de conférenciers, la STM s'est aussi impliquée lors de la Semaine d'actions contre le racisme, le Défi sportif pour athlètes handicapés, la Journée mondiale du livre, les Visites libres de Montréal, le Concours Commerce Design Montréal, le programme Jeune fonctionnaire d'un jour, le Colloque sur la mobilité urbaine et le transport avancé, le Séminaire international sur la sécurité des femmes «Tisser des liens», etc.

## L'engagement social

### Les Bonnes œuvres des employés

En novembre, plus d'une cinquantaine d'employés ont amassé des fonds dans dix stations de métro afin de venir en aide à des familles démunies. Près de 56 000 \$ ont été ainsi recueillis et ont servi à offrir des paniers de Noël à environ 550 familles. Plus de 300 employés se sont portés volontaires pour livrer ces paniers avant les fêtes de fin d'année.

### Collecte de fonds annuelle



Pour une septième année consécutive, l'entreprise a tenu en novembre une collecte de fonds à laquelle s'est joint un quatrième organisme bénéficiaire, soit Partenairesanté-Québec. Encore une fois, un record a été établi alors que 417 632,59 \$ ont été recueillis, un gain de plus de 53 000 \$ par rapport à la collecte de 2001. En outre, les employés et les retraités ont vraiment prouvé qu'ils avaient le cœur sur la main en dépassant l'objectif fixé de plus de 67 000 \$. La somme a été divisée comme suit entre les quatre organismes : 96 281,68 \$ à Centraide, 69 920,08 \$ à la Croix-Rouge, 62 583,42 \$ à Partenairesanté-Québec et 188 847,41 \$ au Réchaud Bus.

### Des héros parmi les employés

Le 9 janvier, le directeur général remettait à cinq employés des certificats de reconnaissance pour des actes de bravoure ou de civisme. Ces derniers ont accompli des gestes qui, selon leur témoignage, sont bien ordinaires, mais qui ont fait toute une



différence pour ceux qui en ont bénéficié. Les récipiendaires sont : M. Clément Levert, chauffeur au Transport adapté, M. Jean-Paul Anglehart, chef de terminus au Réseau du métro, Mme Sylvie Aubuchon, changeuse, M. Denis Gagné, chauffeur d'autobus et M. Robert Saulnier, également chauffeur d'autobus.

### Sept ans de présence auprès des enfants qui ont faim

En 1995, un petit groupe d'employés et de retraités de l'entreprise, sensibles au problème de la faim chez les jeunes, ont eu l'idée de transformer un vieil autobus en cantine mobile. Le Réchaud Bus était né. Aujourd'hui, une centaine de bénévoles, employés et retraités, forment l'équipe du Réchaud Bus et distribuent aux quatre coins de la ville des repas chauds à leur jeune clientèle. Chaque semaine, cette cantine mobile effectue trois ou quatre sorties dans des endroits désignés de concert avec des organismes locaux. Plus de 75 jeunes bénéficient alors d'un bon repas et de l'accueil chaleureux de ces bénévoles. Toujours à l'écoute des besoins des jeunes, les responsables du Réchaud Bus ont entrepris de compléter leur

action par des visites dans 22 écoles primaires de milieux défavorisés. Ils y distribuent des fruits, des céréales, du lait et des barres tendres et parfois, des repas complets. La STM encourage l'action humanitaire menée par ces employés et ces retraités en incluant le Réchaud Bus dans les organismes bénéficiaires de sa Collecte de fonds annuelle.

### Ce cher Urbain

Urbain, la mascotte de la STM, aime s'impliquer auprès des enfants, particulièrement pour soutenir des causes humanitaires. Il a donc participé gaiement à l'inauguration de la bibliothèque du Camp Papillon (un camp de vacances pour enfants handicapés), à la fête de Noël de Leucan, au Défi sportif pour athlètes handicapés, à la Fête des enfants de Montréal, à la Semaine de l'enfant à l'Hôpital Sainte-Justine, etc. Ce porte-parole sympathique qui ne dit mot, est l'ambassadeur privilégié du transport en commun auprès de la clientèle de demain.



## La coopération internationale

**E**n septembre 2000, la STM signait un protocole de coopération d'une durée de trois ans avec la Régie autonome des transports parisiens (RATP). Il vise à échanger des façons de faire et à s'inspirer des bons coups mutuels des deux entreprises.

Jusqu'à présent, le protocole a permis l'échange d'information dans de nombreux secteurs : l'organisation régionale du transport, l'exploitation des autobus et du métro, le service à la clientèle, l'entretien des tunnels du métro... sans oublier le transport adapté qui inspire la RATP et a suscité à lui seul trois visites de ses représentants.

La rénovation de l'entourage Guimard de la station de métro Square-Victoria est un autre exemple concret de cette coopération. Une fois que les rénovations entreprises avec l'aide de la RATP et du Quartier international de Montréal seront complétées, il sera identique à ceux que l'on retrouve à Paris. Un technicien de la RATP était d'ailleurs sur place en fin d'année pour s'assurer de la conformité des travaux.







# États financiers

**Au 31 décembre 2002**



## Table des matières

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS .....	35
ÉTATS FINANCIERS	
État des activités financières .....	36
État des activités d'investissement .....	37
Bilan .....	38
État du surplus accumulé .....	39
État des fonds réservés .....	40
État de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme .....	41
État de l'évolution de la situation financière .....	42
Notes complémentaires .....	43

## Rapport des vérificateurs

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

**N**ous avons vérifié le bilan de Société de transport de Montréal au 31 décembre 2002 ainsi que les états des activités financières, des activités d'investissement, du surplus accumulé, des fonds réservés, de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme et de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2002, ainsi que des résultats de ses opérations et de l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec.



Raymond Chabot Grant Thornton  
Société en nom collectif

Montréal  
Le 10 mars 2003



Michel Doyon, CA  
Vérificateur de la Ville de Montréal

Montréal  
Le 10 mars 2003

## État des activités financières

### de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
<b>REVENUS</b>			
Voyageurs (note 3)	312 927	321 871	318 265
Contribution de la Ville de Montréal (des municipalités du territoire de la CUM en 2001)	244 100	244 100	236 600
Subventions du gouvernement du Québec (note 4)	70 566	65 388	63 938
Contributions de l'Agence métropolitaine de transport (note 5)	64 668	64 170	61 716
Contribution du Réseau de transport de Longueuil (de la Société de transport de la Rive-Sud de Montréal en 2001) (note 6)	1 895	1 761	1 844
Autres revenus (note 7)	15 544	14 839	16 843
	<b>709 700</b>	<b>712 129</b>	<b>699 206</b>
Revenus relatifs aux activités d'investissement provenant de tiers	4 150	1 762	3 595
Revenus de placements du fonds d'amortissement	3 193	5 772	5 628
	<b>717 043</b>	<b>719 663</b>	<b>708 429</b>
<b>DÉPENSES</b>			
Service autobus et métro	578 723	576 873	554 542
Service de transport adapté	26 748	27 689	26 243
Intérêts et frais de financement (note 8)	37 763	33 295	33 814
Dépenses imprévues	5 296	1 625	1 024
Maintien des actifs	11 750	11 174	11 681
	<b>660 280</b>	<b>650 656</b>	<b>627 304</b>
<b>AUTRES ACTIVITÉS FINANCIÈRES</b>			
Remboursement de la dette à long terme (note 9)	29 959	29 959	57 828
Transfert à l'état des activités d'investissement (note 10)	7 967	4 055	6 100
	<b>37 926</b>	<b>34 014</b>	<b>63 928</b>
	<b>698 206</b>	<b>684 670</b>	<b>691 232</b>
<b>SURPLUS DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES AVANT AFFECTATIONS</b>	<b>18 837</b>	<b>34 993</b>	<b>17 197</b>
<b>AFFECTATIONS</b>			
Surplus accumulé de l'année précédente affecté à l'exercice en cours	<b>15 800</b>	<b>15 962</b>	<b>9 134</b>
Fonds réservés			
Contribution aux fonds d'amortissement et de roulement	(45 887)	(49 390)	(47 935)
Utilisation du fonds d'amortissement	11 250	11 250	37 566
	<b>(34 637)</b>	<b>(38 140)</b>	<b>(10 369)</b>
<b>SURPLUS DE L'EXERCICE</b>	<b>—</b>	<b>12 815</b>	<b>15 962</b>

Engagements (note 20)

Éventualités (note 22)



## État des activités d'investissement de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
<b>SOURCES DE FINANCEMENT</b>		
Emprunt à long terme émis	86 470	60 000
Transfert des activités financières (note 10)	4 055	6 100
Fonds de roulement	2 117	1 400
	<u>92 642</u>	<u>67 500</u>
<b>DÉPENSES D'INVESTISSEMENT</b>		
Immeubles	227	3 260
Réseau initial et les prolongements du métro	—	2 204
Améliorations aux infrastructures du métro	5 205	8 468
Matériel roulant - autobus	45 295	24 500
Matériel roulant - minibus	1 218	—
Matériel roulant - autres	1 668	1 796
Équipement de bureau et logiciels	5 736	5 026
Machinerie, outillage et équipement	330	717
Immobilisations en cours	64 288	4 233
	<u>123 967</u>	<u>50 204</u>
<b>Surfinancement (sous-financement) de l'exercice<sup>(a)</sup></b>	<u>(31 325)</u>	<u>17 296</u>

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

# Bilan

## au 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
<b>ACTIF</b>		
<b>Actif à court terme</b>		
Encaisse	3 516	7 313
Certificats de dépôt, au coût	—	9 839
Placements affectés au fonds d'amortissement (note 11)	32 908	7 630
Subventions du gouvernement du Québec à recevoir (note 12)	6 585	13 498
Contributions de l'Agence métropolitaine de transport à recevoir	24 820	21 732
Contribution du Réseau de transport de Longueuil à recevoir (de la Société de transport de la Rive-Sud de Montréal en 2001)	901	1 844
Autres débiteurs (note 13)	29 295	37 460
Financement à recevoir	—	660
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	13 249	13 111
Tranche exigible des créances à long terme (note 16)	<u>13 012</u>	<u>17 085</u>
	<b>124 286</b>	<b>130 172</b>
<b>Immobilisations (note 14)</b>	<b>951 492</b>	<b>895 955</b>
<b>Frais reportés (note 15)</b>	<b>5 995</b>	<b>10 194</b>
<b>Placements affectés au fonds d'amortissement (note 11)</b>	<b>94 414</b>	<b>83 762</b>
<b>Créances à long terme (note 16)</b>	<b><u>202 000</u></b>	<b><u>204 393</u></b>
	<b><u>1 378 187</u></b>	<b><u>1 324 476</u></b>
<b>PASSIF ET AVOIR</b>		
<b>Passif à court terme</b>		
Emprunts temporaires	48 557	51 320
Créditeurs et frais courus (note 17)	95 367	91 461
Versements exigibles sur la dette à long terme (note 18)	<u>55 574</u>	<u>29 959</u>
	<b>199 498</b>	<b>172 740</b>
<b>Dette à long terme (note 18)</b>	<b>479 339</b>	<b>448 443</b>
<b>Subventions reportées (note 14)</b>	<b><u>227 281</u></b>	<b><u>210 730</u></b>
	<b><u>906 118</u></b>	<b><u>831 913</u></b>
<b>Avoir</b>		
Montants à pourvoir dans le futur (note 19)	(24 009)	(25 955)
Surplus accumulé	12 815	15 962
Fonds réservés	78 953	74 255
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme	<u>404 310</u>	<u>428 301</u>
	<b><u>472 069</u></b>	<b><u>492 563</u></b>
	<b><u>1 378 187</u></b>	<b><u>1 324 476</u></b>

## État du surplus accumulé de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
<b>Solde au début de l'exercice</b>	15 962	9 134
Affectation aux activités financières	(15 962)	(9 134)
Surplus de l'exercice	<u>12 815</u>	<u>15 962</u>
<b>Solde à la fin de l'exercice <sup>(a)</sup></b>	<u><u>12 815</u></u>	<u><u>15 962</u></u>

(a) Le surplus accumulé est réservé à l'exercice subséquent à titre de revenu.

# État des fonds réservés

## de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	<b>2002</b>				
	Solde au début	Contribution des activités financières	Utilisation aux activités financières	Contribution (utilisation) aux activités d'investissement	Solde à la fin
Fonds d'amortissement	91 392	(a) 47 180	(11 250)	—	127 322
Fonds de roulement	—	2 210	—	(2 117)	93
Financement des projets en cours	(17 449)	—	—	(31 325)	(48 774)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	312	—	—	—	312
	<u>74 255</u>	<u>49 390</u>	<u>(11 250)</u>	<u>(33 442)</u>	<u>78 953</u>

	<b>2001</b>				
	Solde au début	Contribution des activités financières	Utilisation aux activités financières	Contribution (utilisation) aux activités d'investissement	Solde à la fin
Fonds d'amortissement	82 423	(a) 46 535	(37 566)	—	91 392
Fonds de roulement	—	1 400	—	(1 400)	—
Financement des projets en cours	(34 664)	—	—	17 215	(17 449)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	231	—	—	(b) 81	312
	<u>47 990</u>	<u>47 935</u>	<u>(37 566)</u>	<u>15 896</u>	<u>74 255</u>

	<b>2002</b>	<b>2001</b>
(a) Contribution au fonds d'amortissement	41 408	40 907
Revenus de placements du fonds d'amortissement	5 772	5 628
	<u>47 180</u>	<u>46 535</u>
(b) Soldes disponibles suite à la fermeture de règlements d'emprunt	—	632
Utilisation de soldes disponibles pour fins de financement	—	(551)
	<u>—</u>	<u>81</u>



## État de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
<b>Solde au début de l'exercice</b>	<u>428 301</u>	<u>445 796</u>
<b>Ajouter</b>		
Acquisitions d'immobilisations	123 967	50 204
Émission de créances à long terme	34 498	32 142
Remboursement de la dette à long terme	29 959	57 828
Amortissement des subventions reportées	17 947	44 858
	<u>206 371</u>	<u>185 032</u>
<b>Déduire</b>		
Dispositions d'immobilisations	—	8 172
Amortissement des immobilisations	68 430	58 247
Réduction des créances à long terme	40 964	43 306
Émission de dette à long terme		
activités d'investissement	86 470	60 000
activités financières	660	—
Dette en cours de refinancement	(660)	660
Subventions reportées	34 498	32 142
	<u>230 362</u>	<u>202 527</u>
<b>Solde à la fin de l'exercice</b>	<u>404 310</u>	<u>428 301</u>

## État de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé le 31 décembre 2002

(en milliers de dollars)

	2002	2001
<b>Activités de fonctionnement</b>		
Surplus	12 815	15 962
Éléments n'impliquant aucun mouvement de liquidités		
Affectation du surplus de l'exercice précédent	(15 962)	(9 134)
Virement au fonds de roulement	2 210	1 400
	(937)	8 228
Éléments n'affectant pas le fonctionnement		
Transfert à l'état des activités d'investissement	2 293	2 505
Remboursement de la dette à long terme	18 709	20 262
Contribution au fonds d'amortissement	41 408	40 907
	61 473	71 902
Variation nette des éléments hors caisse		
Subventions et contributions à recevoir	4 768	(11 299)
Autres débiteurs	8 165	4 596
Financement à recevoir	660	(660)
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	(138)	1 498
Créditeurs et frais courus	3 906	4 372
Montants à pourvoir dans le futur	1 946	2 304
Liquidités provenant des activités de fonctionnement	<b>80 780</b>	<b>72 713</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations	(123 967)	(50 204)
Frais reportés	4 199	(6 908)
Acquisitions de placements affectés	(10 652)	(30 932)
Liquidités utilisées des activités d'investissement	<b>(130 420)</b>	<b>(88 044)</b>
<b>Activités de financement</b>		
Émission de dette à long terme	86 470	60 000
Remboursement de la dette à long terme	(29 959)	(57 828)
Dépenses en immobilisations financées par un tiers	1 762	3 595
Revenus de placements du fonds d'amortissement	5 772	5 628
Liquidités provenant des activités de financement	<b>64 045</b>	<b>11 395</b>
<b>Augmentation (Diminution) des liquidités</b>	<b>14 405</b>	<b>(3 936)</b>
<b>Situation des liquidités au début</b>	<b>(26 538)</b>	<b>(22 602)</b>
<b>Situation des liquidités à la fin</b>	<b>(12 133)</b>	<b>(26 538)</b>

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

# Notes complémentaires

au 31 décembre 2002

## 1. STATUT, NATURE DES ACTIVITÉS ET CHANGEMENT DE LOI CONSTITUTIVE

À la suite de l'adoption en juin 2001 par le gouvernement du Québec de la Loi 24 sur les sociétés de transport en commun, la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM) est devenue la Société de transport de Montréal le 1<sup>er</sup> janvier 2002. En vertu de cette loi, la Société de transport de Montréal succède aux droits et obligations de la STCUM et les biens et actifs de la STCUM deviennent sans autre formalité, les biens et actifs de la Société de transport de Montréal.

La Société de transport de Montréal (ci-après la Société), est constituée en vertu de la Loi sur les sociétés de transport en commun (2001 L.Q. Chapitre 23) et a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun, principalement sur le territoire de l'île de Montréal.

## 2. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

### Principes comptables

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

### États financiers cumulés

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

### Estimations comptables

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

### Revenus et dépenses

La Société utilise la méthode de la comptabilité d'exercice selon laquelle les revenus et les dépenses sont comptabilisés de façon brute à l'exercice au cours duquel ont lieu les transactions ou les faits. Les dépenses reliées aux Régimes de retraite des employés, quant à elles, sont enregistrées sur base de caisse.

### Stocks de fournitures et de pièces de rechange

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

### Fonds réservés

#### Fonds d'amortissement

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

#### Fonds de roulement

Le fonds de roulement dont la limite a été établie à 7 000 000 \$ sert à l'acquisition de dépenses en immobilisations. Les sommes utilisées devront être remboursées sur une période maximale de 5 ans.

## 2. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES (suite)

### Immobilisations

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

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

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

Les subventions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rattachent. Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service, sans égard à la date de fermeture du règlement d'emprunt.

### Imputation du montant à pourvoir dans le futur aux activités financières

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

### État du coût des services municipaux

L'état du coût des services municipaux n'a pas été présenté puisqu'il n'apportait aucune information supplémentaire au lecteur.

## 3. REVENUS VOYAGEURS

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Service autobus et métro	288 008	298 658	295 319
Service de transport adapté	1 000	1 251	1 138
Revenus régionaux <sup>(a)</sup>	23 919	21 962	21 808
	<u>312 927</u>	<u>321 871</u>	<u>318 265</u>

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



## 4. SUBVENTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Immobilisations <sup>(a)</sup>	47 180	43 868	43 200
Service de transport adapté <sup>(b)</sup>	21 386	21 310	19 749
Autres	2 000	210	989
	<u>70 566</u>	<u>65 388</u>	<u>63 938</u>

### a) Programme d'aide au transport en commun :

En vertu du programme d'aide au transport en commun du gouvernement du Québec et d'ententes particulières, la Société est éligible à des subventions relatives aux dépenses admissibles (achat d'autobus, construction d'immeubles, rénovation des stations de métro, rénovation de voitures de métro et autres dépenses spécifiques) qu'elle a encourues au cours de l'exercice 2002 à des taux variant de 50 % à 75 %.

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

### b) Transport adapté aux personnes handicapées :

En vertu des pouvoirs que confère au ministre des Transports l'arrêté en Conseil 2071-79, la Société est éligible à une subvention égale à 75 % des coûts encourus du service de transport adapté jugés admissibles par le ministre des Transports et préalablement approuvés par celui-ci.

## 5. CONTRIBUTIONS DE L'AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Reliée aux déplacements sur le réseau du métro <sup>(a)</sup>	42 100	42 085	39 047
Reliée aux déplacements sur les lignes d'autobus métropolitaines <sup>(a)</sup>	6 487	6 199	5 841
Reliée aux équipements et infrastructures <sup>(b)</sup>	1 800	1 562	1 765
	<u>50 387</u>	<u>49 846</u>	<u>46 653</u>
Financement de la dette - trains de banlieue <sup>(c)</sup>	14 281	14 324	15 063
	<u>64 668</u>	<u>64 170</u>	<u>61 716</u>

### a) Autobus et métro :

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

### b) Équipements et infrastructures régionaux :

L'Agence doit acquérir de la Société les équipements et les infrastructures nécessaires au réseau de transport métropolitain par autobus. Au 31 décembre 2002, le contrat précisant la date et les modalités de transfert de ces actifs n'est pas signé. Malgré ce transfert de propriété éventuel, la Société demeure responsable du service de la dette afférent au financement de ces biens. Cependant, l'Agence rembourse à la Société les coûts d'exploitation de ceux-ci et le service de la dette, déduction faite de toute subvention gouvernementale.

### c) Trains de banlieue :

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 1996, l'Agence succède aux droits et obligations de la Société à l'égard du réseau de trains de banlieue.

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

## 6. CONTRIBUTION DU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

Le 27 mars 2002, le gouvernement du Québec a adopté le décret 404-2002 concernant l'établissement des conditions d'exploitation de la ligne de métro reliant les territoires de la Société de transport de Montréal et du Réseau de transport de Longueuil. La contribution du Réseau de transport de Longueuil est fixée à 1 802 598 \$ par année pour les exercices financiers 2001, 2002 et 2003. La contribution pour 2002 contient un ajustement de 41 000 \$ relatif à 2001.

## 7. AUTRES REVENUS

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Publicité	9 752	8 482	8 531
Location	3 181	3 147	3 148
Activités accessoires <sup>(a)</sup>	—	150	531
Autres	2 611	3 060	4 633
	<u>15 544</u>	<u>14 839</u>	<u>16 843</u>

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
(a) Activités accessoires			
Prolongement du métro			
Revenus	—	3 914	3 992
Dépenses	—	(3 909)	(3 481)
	—	<u>5</u>	<u>511</u>
Autres projets			
Revenus	—	1 108	928
Dépenses	—	(963)	(908)
	—	<u>145</u>	<u>20</u>
Surplus des revenus sur les dépenses	—	<u>150</u>	<u>531</u>

## 8. INTÉRÊTS ET FRAIS DE FINANCEMENT

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Intérêts sur la dette à long terme	36 263	32 761	32 367
Frais de financement			
à court terme	4 810	960	4 303
attribués aux règlements d'emprunt	(3 310)	(426)	(2 856)
	1 500	534	1 447
	<u>37 763</u>	<u>33 295</u>	<u>33 814</u>

## 9. REMBOURSEMENT DE LA DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Remboursement en capital			
à même les activités financières	18 709	18 709	20 262
à même le fonds d'amortissement	11 250	11 250	37 566
	<u>29 959</u>	<u>29 959</u>	<u>57 828</u>

## 10. TRANSFERT À L'ÉTAT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

(en milliers de dollars)

	Budget	2002	2001
Dépenses en immobilisations financées par un tiers			
Remplacement d'un système d'exploitation	4 150	1 578	—
Subvention relative à l'implantation des autobus à plancher surbaissé	—	—	480
Produit de disposition d'immeuble	—	—	800
Produit de disposition d'autobus	—	94	111
Contribution de l'Agence métropolitaine de transport relativement aux rénovations des stations de métro	—	90	—
Transfert des actifs du métro selon les exigences légales	—	—	2 204
	<u>4 150</u>	<u>1 762</u>	<u>3 595</u>
Dépenses en immobilisations financées à même les revenus			
Service autobus et métro	1 700	677	2 212
Service de transport adapté	1 767	1 218	131
Maintenance des actifs	350	398	162
	<u>3 817</u>	<u>2 293</u>	<u>2 505</u>
	<u><b>7 967</b></u>	<u><b>4 055</b></u>	<u><b>6 100</b></u>

## 11. PLACEMENTS AFFECTÉS AU FONDS D'AMORTISSEMENT

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Encaisse affectée	2 383	1 160
Obligations et coupons d'obligations, au coût non amorti (valeur marchande 127 872 \$, 93 360 \$ en 2001)	123 347	89 183
Intérêts à recevoir	1 592	1 049
	<u>127 322</u>	<u>91 392</u>
Portion à court terme	(32 908)	(7 630)
	<u><b>94 414</b></u>	<u><b>83 762</b></u>

## 12. SUBVENTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC À RECEVOIR

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Immobilisations	2 596	4 244
Service de transport adapté	85	6 419
Autres	3 904	2 835
	<u><b>6 585</b></u>	<u><b>13 498</b></u>

## 13. AUTRES DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Revenus régionaux à recevoir	10 086	7 243
Versements pour accidents de travail à récupérer	760	695
Réclamations de taxes aux gouvernements	922	1 274
Comptes clients généraux	6 975	10 679
Dépôt pour l'achat d'autobus	5 876	13 147
Autres	4 676	4 422
	<u><b>29 295</b></u>	<u><b>37 460</b></u>

## 14. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	2002			2001
	Coût	Amortissement	Valeur nette	Valeur nette
Terrains	7 352	5 869	1 483	1 564
Immeubles	143 659	59 929	83 730	86 658
Réseau initial et les prolongements du métro	1 436 584	1 164 617	271 967	288 857
Améliorations aux infrastructures du métro	191 339	38 076	153 263	152 878
Infrastructures locales	11 702	2 005	9 697	10 028
Infrastructures régionales	11 499	5 523	5 976	6 572
Matériel roulant - autobus	523 250	246 030	277 220	259 551
Matériel roulant - minibus	8 362	5 952	2 410	2 033
Matériel roulant - autres	28 385	17 243	11 142	11 574
Améliorations locatives	7 170	4 515	2 655	3 138
Équipement de bureau et logiciels	58 559	29 097	29 462	29 748
Machinerie, outillage et équipement	57 999	24 563	33 436	38 591
Immobilisations en cours	69 051	—	69 051	4 763
	<u>2 554 911</u>	<u>1 603 419</u>	<u>951 492</u>	<u>895 955</u>

	2002			2001
	Solde du début	Variation	Solde de fin	Solde de fin
Subventions reportées	<u>210 730</u>	<u>16 551</u>	<u>227 281</u>	<u>210 730</u>

## 15. FRAIS REPORTÉS

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Programme de rénovation des équipements fixes du métro	—	10 194
Licences informatiques	5 995	—
	<u>5 995</u>	<u>10 194</u>

Les dépenses liées à la rénovation des équipements fixes du métro ont été transférées aux immobilisations en cours suite à l'approbation du règlement d'emprunt (CA-116) par le ministère des Affaires municipales et de la métropole au cours de l'exercice 2002.

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

## 16. CRÉANCES À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Montant à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme (note 18)		
Gouvernement du Québec	189 107	184 435
Agence métropolitaine de transport	25 905	37 043
	<u>215 012</u>	<u>221 478</u>
Tranche exigible des créances à long terme	(13 012)	(17 085)
	<u>202 000</u>	<u>204 393</u>



## 17. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Fournisseurs et frais courus	16 440	14 124
Salaires et charges sociales	25 189	29 750
Congés de maladie à payer	9 538	10 494
Vacances à payer	23 617	20 759
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	1 430	1 551
Intérêts courus	7 312	6 517
Autres	11 841	8 266
	<u>95 367</u>	<u>91 461</u>

## 18. DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Obligations et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt variant de 3,70% à 9,60% (3,70% à 9,60% en 2001) échéant de février 2003 à octobre 2012	534 913	478 402
Versements exigibles sur la dette à long terme	(55 574)	(29 959)
	<u>479 339</u>	<u>448 443</u>

La dette à long terme est constituée d'obligations et d'emprunts bancaires qui sont des obligations directes et générales de la Ville de Montréal. La Ville de Montréal est conjointement et solidairement responsable avec la Société du paiement des intérêts et du capital des obligations.

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

2003	55 574
2004	130 015
2005	63 272
2006	95 611
2007	64 310
2008 et suivants	126 131
Total des paiements minimums exigibles	<u>534 913</u>

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

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Montants accumulés au fonds d'amortissement	127 322	91 392
Montants à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme		
De la Ville de Montréal (Des municipalités du territoire de la CUM en 2001)	192 579	165 532
Du gouvernement du Québec	189 107	184 435
De l'Agence métropolitaine de transport	25 905	37 043
	<u>407 591</u>	<u>387 010</u>
	<u>534 913</u>	<u>478 402</u>

## 19. MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

(en milliers de dollars)

	2002	2001
Bénéfices de vacances	15 197	15 964
Congés de maladie	8 812	9 991
	<u>24 009</u>	<u>25 955</u>

La variation de 1 946 000 \$ entre les 31 décembre 2001 et 2002 a été imputée à l'état des activités financières.

## 20. ENGAGEMENTS

### a) Baux à long terme:

La Société s'est engagée à verser une somme de 27 633 456 \$ pour des locaux, en vertu de baux à long terme échéant du 31 décembre 2003 au 11 mars 2014. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 5 444 752 \$ en 2003, 5 503 445 \$ en 2004, 4 920 608 \$ en 2005, 4 498 314 \$ en 2006 et 4 498 314 \$ en 2007.

Un des baux comporte une option de renouvellement pour une période additionnelle de cinq ans dont la Société pourra se prévaloir en donnant un préavis d'un an de l'échéance.

### b) Contrat d'impartition de la centrale informatique:

La Société s'est engagée à verser une somme totale de 6 542 270 \$ soit 1 345 033 \$ en 2003 et 1 272 793 \$ pour les années 2004 à 2007 et 106 065 \$ en 2008, pour l'impartition de sa centrale informatique.

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

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

La Société s'est engagée à verser un montant maximum de 12 720 756 \$ pour les années 2003 à 2012. Les deux principaux volets de ce contrat sont composés du système téléphonique corporatif au montant de 10 708 613 \$ et des services d'accès Internet au montant de 1 683 730 \$. Le solde résiduel de 328 413 \$ vise différents projets d'exploitation.

Les versements vont s'échelonner comme suit: 322 179 \$ en 2003, 1 333 952 \$ en 2004, 1 403 498 \$ en 2005 et 1 380 161 \$ pour les années 2006 à 2012.

### d) Contrat d'approvisionnement en pièces d'autobus:

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

Ces contrats s'échelonnent sur des périodes de trois à cinq ans. La valeur totale de ces contrats pour l'ensemble des sociétés est de 38 209 177 \$. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal est de 21 471 115 \$, soit 6 023 101 \$ pour les années 2002 à 2005 et 1 700 906 \$ pour les années 2006 et 2007.

### e) Contrat d'acquisition d'autobus urbains:

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

Ce contrat s'échelonnera de 2003 à 2007 et vise l'acquisition de 825 autobus à plancher surbaissé pour l'ensemble des sociétés, représentant un montant total de 377 008 272 \$. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal comporte 382 autobus, pour un montant de 194 828 832 \$. Selon le plan de livraison des autobus, la portion relative à 2003 sera de 90 784 116 \$ et celles de 2004 à 2007 seront de 26 011 179 \$.

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

La Société a contracté avec une firme d'ingénieurs pour un montant approximatif de 46 754 854 \$ pour les exercices 2001 à 2005 afin d'établir et opérer un bureau de projets responsable de la réalisation du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro. Au 31 décembre 2002, il restait environ 27 633 584 \$ de dépenses à encourir d'ici 2005.

## 20. ENGAGEMENTS (suite)

### g) Contrat d'approvisionnement en diesel

La Société a négocié une entente avec une institution financière afin de se protéger des risques de fluctuation du prix du diesel sur le marché jusqu'au 30 novembre 2003. Cette entente permet à la Société de payer une quantité totale de 105 210 000 litres de diesel selon un prix fixe, ce qui représente une somme d'environ 28 608 703 \$. Au 31 décembre 2002, il restait 44 050 000 litres de diesel à consommer d'ici la fin du contrat, pour une somme approximative de 11 978 021 \$.

## 21. RÉGIMES DE RETRAITE ET ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les Régimes de retraite de la Société sont des régimes contributifs à prestations déterminées. Des évaluations actuarielles ont été effectuées au 31 décembre 1999 afin de déterminer la valeur actualisée des prestations au prorata des années de service. Ces évaluations ont démontré des surplus de l'ordre de 375 280 000 \$. L'actif des caisses de retraite est basé sur la juste valeur où les fluctuations sont étalées sur 3 ans. Au 31 décembre 2002, l'actif des caisses de retraite et la valeur actualisée des prestations de retraite constituées n'étaient pas disponibles. À titre indicatif, ces valeurs extrapolées s'élevaient respectivement à 2 529 907 000 \$ et 2 110 559 000 \$ au 31 décembre 2001 et ne reflètent pas nécessairement l'état du surplus des régimes au 31 décembre 2002, étant donné les changements économiques survenus au cours des exercices 2000, 2001 et 2002. En 2000, 2001 et 2002, la Société n'a constaté aucune dépense à l'état des activités financières, ayant obtenu un congé de contribution.

Au 31 décembre 2002, la Société était engagée en vertu de diverses ententes de retraite en sus des obligations découlant des Régimes de retraite ci-dessus. Ces engagements, selon une évaluation actuarielle datée du 31 décembre 2001, représentent une somme de 4 669 200 \$ et découlent principalement d'une convention de retraite mise en place pour les employés de la Société dont la rémunération annuelle excède le plafond des cotisations au Régime de retraite fixé par les autorités fiscales. La Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces engagements au 31 décembre 2002.

## 22. ÉVENTUALITÉS

Le total des montants réclamés par les parties demandresses s'établit à 7 512 600 \$ (6 570 000 \$ en 2001). Ces réclamations sont constituées de recours collectifs, de causes individuelles, de blessures corporelles, de dommages matériels et de divers autres litiges. Au 31 décembre 2002, la Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces réclamations.

## 23. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres des états financiers de 2001 ont été reclassés en fonction de la présentation des états financiers de 2002.

## 24. OPINION DES VÉRIFICATEURS

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

