





## Table des matières

En mouvement .....	1
Message du Président du Conseil d'administration et du Directeur général .....	2
L'année en deux temps, trois mouvements .....	4
Revue de l'année .....	7
Un service sur mesure .....	8
Prévenir les effets du temps .....	10
Davantage de communication avec les clients .....	11
En harmonie avec la communauté .....	13
Une organisation vivante .....	14
Le rythme financier .....	15
Maintenir l'équilibre : tarifs, revenus et dépenses .....	16
Le Conseil d'administration .....	17
Le Comité de vérification .....	18
Rapport du Comité d'examen des plaintes .....	19
États financiers de la STCUM au 31 décembre 1996 .....	27

En page couverture :

Les employés Patrick Tourangeau, Placide Forest, Andrée Béliveau,  
Benôit Belisle et Denis Soulière au fil d'arrivée de l'année 1996.

**L**e rapport annuel 1996 témoigne de l'engagement de quelque 7 500 femmes et hommes, mobilisés pour offrir le meilleur service possible de transport en commun.

Il souligne une année de travail, de planification, de réalisations, de services offerts de la pointe du jour jusqu'à tard dans la nuit.

Il fait aussi état de milliers et de milliers de passagers qui, chaque jour, utilisent et apprécient notre grand réseau autobus et métro. La Communauté urbaine de Montréal est, en Amérique du Nord, une des régions urbaines où le taux d'utilisation des transports collectifs est le plus élevé.

Et la STCUM entend, plus que jamais, maintenir et garantir un service de qualité pour l'ensemble de la population qu'elle dessert.

Pour une première fois, nous avons intégré au rapport annuel de la STCUM celui du Comité d'examen des plaintes afin que les lecteurs puissent, d'un seul coup d'œil, avoir la meilleure vue d'ensemble possible de l'année qui vient de s'écouler.

Bonne lecture.

## Message du Président du Conseil d'administration et du Directeur général

Depuis quelques années, la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal, tout comme bien d'autres organismes de transport public, traverse une période charnière attribuable à un contexte particulièrement difficile : crise des finances publiques, vieillissement des infrastructures et de la flotte de véhicules, étalement urbain en progression, exode des jeunes ménages vers la banlieue, etc.

En 1996, ce contexte nous a obligés une fois de plus à être proactif, afin de garantir la qualité des services autobus et métro en réorganisant l'offre de service et en favorisant l'émergence de solutions efficaces, créatives et à moindre coût.

Le Conseil d'administration, appuyé par l'ensemble du personnel de la Société, a su maintenir le cap sur son objectif afin de protéger un immense capital, celui d'un service de transport public performant sur le territoire de la CUM dont l'importance sociale et économique a, maintes fois, été démontrée.

C'est ainsi que le rapport annuel 1996 souligne les multiples efforts consentis par tous les employés pour épargner sur nos coûts d'exploitation, innover pour augmenter notre efficacité, ajuster nos services aux besoins changeants de la population et contribuer à une meilleure qualité de vie et à un environnement plus sain.

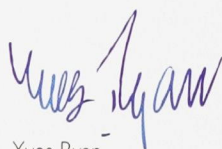
Ainsi, la STCUM est toujours en mouvement.

Vous trouverez en ces pages une foule de projets et de résultats qui, justement, illustrent cette dynamique du mouvement : développement de notre réseau de voies réservées, projet pilote de taxi collectif, création de la ligne 460, amélioration de la capacité d'appels au Centre de renseignements A•U•T•O•B•U•S, utilisation d'un nouveau carburant d'autobus moins polluant pour l'air ambiant, service *Entre deux arrêts* offerts aux femmes voyageant seules sur notre réseau le soir, etc.

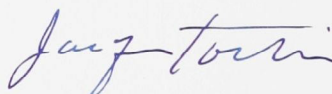
Nos clients aussi sont toujours en mouvement. Alors que nous avons enregistré un léger recul de l'achalandage de 1,2 % entre 1994 et 1995, l'année se termine avec une hausse de 0,3 %, soit 336,5 millions de déplacements réalisés en 1996.

Derrière notre engagement quotidien à faire en sorte que l'autobus soit à l'arrêt à l'heure dite ou que le métro soit le plus fiable possible, il y a des femmes et des hommes qui planifient, organisent, conduisent, entretiennent et réparent.

Au nom des membres du Conseil d'administration, nous leur disons merci. Nous vous invitons à lire la revue des activités de l'an mil neuf cent quatre-vingt-seize, vous y découvrirez une volonté renouvelée de bien faire, de faire plus et toujours mieux.



Yves Ryan  
Président du Conseil d'administration



Jacques Fortin  
Directeur général

Montréal, juin 1997



En mouvement pour offrir le meilleur service à la clientèle, Benoît Belisle, préposé aux boîtes, prend le relais des mains de Denis Soulière, chauffeur.

## L'année en deux temps, trois mouvements

### Répartition de la main-d'œuvre régulière

	1992	1993	1994	1995	1996
Gestionnaires de premier niveau affectés à l'exploitation	499	506	481	465	449
Gestionnaires	198	200	204	208	211
Cadres, professionnels et employés de bureau non syndiqués	309	324	84	113	114
Professionnels syndiqués	-	-	164	139	147
Commis divisionnaires	213	210	212	204	201
Agents de surveillance	142	135	129	136	153
Employés de bureau syndiqués	558	542	652	657	649
Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes	3928	3925	3946	3862	3779
Employés d'entretien	1911	1867	1830	1886	1876
Total	7758	7709	7702	7670	7579



Moyenne d'âge de l'effectif régulier : 44 ans

Moyenne des années de service : 16 ans

Ratio de syndicalisation : 89,8 %

### Représentation des femmes

974 femmes (12,9 % de l'effectif régulier) dont 534 chauffeuses d'autobus, opératrices de métro et changeuses, 27 agentes de surveillance et 32 employées d'entretien.

### Représentation des minorités visibles et ethniques

491 employés issus de minorités ethniques ou visibles (6,5 % de l'effectif régulier).

### Achalandage



(en millions de déplacements)

1990 : 348,8

1991 : 346,7

1992 : 336,5

1993 : 335,9

1994 : 339,5

1995 : 335,6

1996 : 336,5

### TELBUS

7 531 339 appels enregistrés à notre système automatisé d'horaires TELBUS (20 634 appels/jour en moyenne), soit deux millions de plus qu'en 1995. Les lignes d'autobus les plus achalandées sur TELBUS : 43 - Monselet, 68 - Pierrefonds et 186 - René-Lévesque.

### A•U•T•O•B•U•S

1 867 000 appels téléphoniques traités au Centre de renseignements A•U•T•O•B•U•S (288-6287).

### Objets trouvés

20 458 objets trouvés dans le réseau autobus-métro dont 3 566 (17,43 %) ont été récupérés par la clientèle.

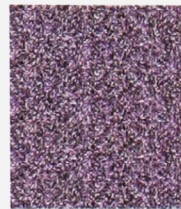
### Commentaires et plaintes

12 948 commentaires écrits et téléphoniques reçus par l'équipe des relations avec la clientèle.

## Accidents de la circulation impliquant un autobus

	1994	1995	1996	Écart
	3 219	3 017	2 703	-10,4 %

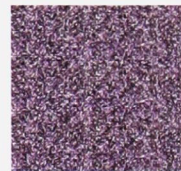
## Les stations de métro les plus achalandées



(Nombre d'entrées)

McGill :	11 438 387
Berri-UQAM :	9 324 378
Henri-Bourassa :	7 832 723
Longueuil :	6 733 089
Guy :	6 425 405

## Les journées les plus achalandées dans le métro

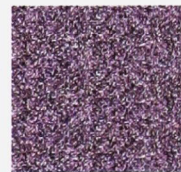


(Nombre d'entrées)

Jeudi 21 mars :	7 132 271
Vendredi 22 mars :	7 111 878
Mercredi 14 février :	7 032 870

La semaine la plus achalandée fut celle du 17 au 23 mars avec 4 207 903 entrées.

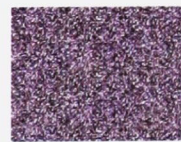
## Les lignes d'autobus les plus populaires



(Achalandage quotidien moyen en semaine)

80 (535) - Avenue du Parc - Côte des Neiges :	68 700
139 (505) - Pie-IX :	40 600
69 - Gouin :	37 500
121 - Sauvé/Côte-Vertu :	36 000

## Réseau et véhicules



### Le parc de véhicules

1 550 autobus  
759 voitures de métro  
79 minibus de transport adapté

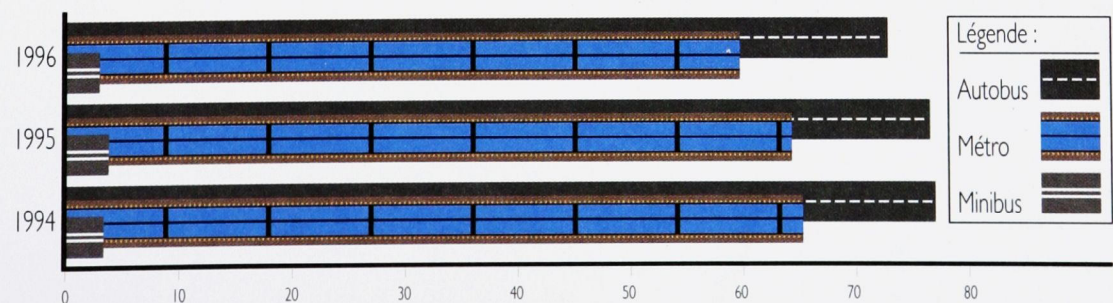
### Le réseau

165 lignes d'autobus (20 en service de nuit)  
11 voies réservées aux autobus sur 41 km  
4 lignes de métro desservant 65 stations

## Les kilomètres parcourus

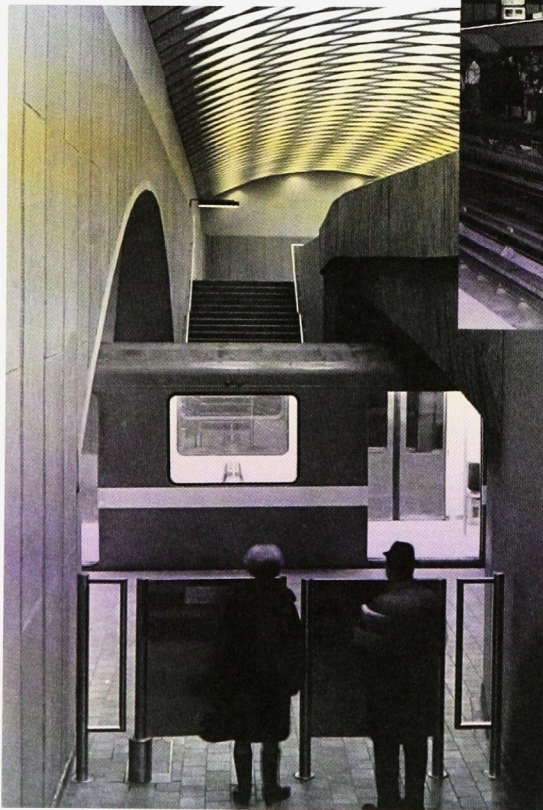
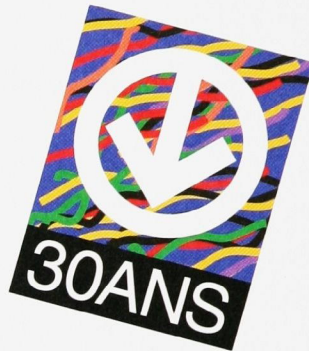
(En millions de km)

	1994	1995	1996	Écart
Autobus	77,5	77,3	73,7	-4,7 %
Métro	65,7	64,2	59,9	-4,3 %
Minibus	3,0	3,1	2,9	-2 %



## En 1996, le métro a eu 30 ans

- Il a transporté plus de 4,2 milliards de voyageurs depuis son ouverture;
- Ses voitures y ont parcouru 519,7 millions de kilomètres;
- C'est le 11 septembre 1984, lors de la visite du Pape, que le métro a connu sa plus forte affluence : 2 millions de voyageurs en une seule journée;
- C'était lors de la tempête du siècle du 3 mars 1971 que, pour la seule fois de son histoire, le métro demeura ouvert toute la nuit.







En mouvement, l'agent de surveillance Patrick Tourangeau prend le relais des mains de Benoît Belisle, préposé aux boîtes.

## Un service sur mesure

### Onze voies réservées sur 41 km

Le réseau des voies réservées s'est prolongé en 1996 avec deux nouveaux tronçons ajoutés à Ville Mont-Royal, sur Côte-de-Liesse, et à Montréal, sur la rue Papineau. De plus, à Montréal-Nord, le prolongement de la voie sur le boulevard Pie-IX a permis à deux grandes voies réservées de se rejoindre (Pie-IX et Henri-Bourassa) offrant à la clientèle de ce secteur plus de rapidité, notamment vers le centre-ville via la station de métro Pie-IX.



### Un nouveau lien rapide d'est en ouest

Le nouveau parcours de la ligne 460 - Métropolitaine offre maintenant aux clients une desserte d'est en ouest sur l'Île de Montréal sans correspondance, dans l'axe de l'autoroute Métropolitaine, aux heures de pointe, entre Anjou et Dorval.



### Un réseau de nuit ajusté

Avec comme objectif de toujours mieux répartir les ressources disponibles tout en minimisant les impacts pour la clientèle, l'entreprise a étudié la performance du réseau de nuit. Une économie de plus de 2,1 millions de dollars par année a été dégagée grâce à l'harmonisation des heures de premier et de dernier départ des autobus, la modification de parcours, l'abolition ou la fusion de lignes.

### De nouveaux autobus plus accessibles



L'implantation des nouveaux autobus à plancher surbaissé s'est amorcée en 1996. Leur mise en service se fera progressivement en 1997 et dans les années subséquentes. La clientèle bénéficiera désormais d'un accès facile, au niveau du trottoir, pour monter à bord. L'autobus pourra accueillir un client en fauteuil roulant via la porte arrière.

### Des gains au transport adapté

En 1996, le Centre de transport adapté a offert un meilleur service et un meilleur confort à sa clientèle. Il a réussi à réduire le coût unitaire par déplacement de 2 % alors que le taux d'occupation des minibus, lui, passait de 2,53 à 2,70 personnes par heure, une amélioration de 6,5 %. Le nombre total de déplacements augmentait de 5 % avec une majoration de budget de 3 % seulement. L'instauration du taxi accessible a favorisé une plus grande flexibilité dans l'organisation de l'offre de service tout en réalisant des économies. Quant au confort, des rencontres avec des clients ont permis d'identifier et de solutionner un problème de suspension sur 63 minibus. Un chauffage d'appoint a aussi été installé sur une série complète de véhicules.

De plus, une vingtaine de séances d'information ont été organisées pour familiariser la clientèle au fonctionnement de ce service particulier. Les participants se sont déclarés largement satisfaits de cette initiative, qui leur a permis de mieux comprendre la complexité des opérations. Un sondage, réalisé en 1996, constatait une amélioration quant à la satisfaction générale de la clientèle du transport adapté par rapport aux années précédentes.

### **Interligne : une gestion optimale de la flotte**

L'achat du logiciel de fabrication des horaires HASTUS 5.0 a favorisé le développement du projet Interligne qui permettra à la STCUM, en 1997, de concevoir d'une façon plus performante les horaires des autobus. Ainsi, la Société assurera une meilleure gestion de ses heures de service en fonction de la demande et réduira ses coûts d'opération.

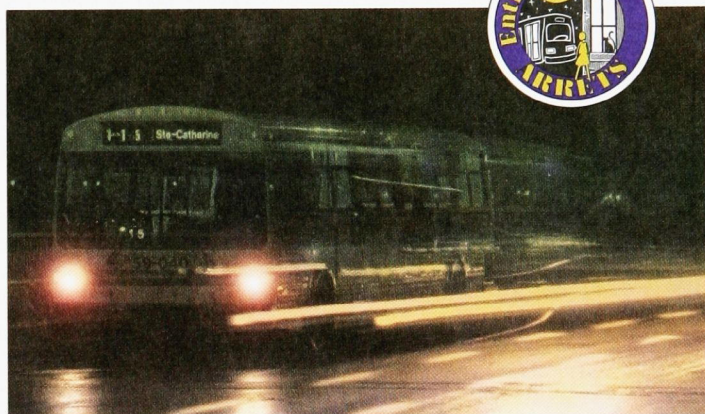
### **Un système automatisé d'accès**

La STCUM a procédé à l'installation d'un système automatisé d'accès aux stations de métro Fabre, Saint-Michel, Laurier et Jean-Talon. Tout en permettant des économies substantielles, ce système a maintenu ouvertes des entrées secondaires beaucoup moins achalandées. Il fonctionne grâce à des portes automatiques qui s'ouvrent en insérant le titre de transport approprié dans le lecteur optique et est muni de divers dispositifs facilitant la communication avec un préposé et assurant la sécurité des clients.



### **Le service «Entre deux arrêts» devient permanent**

Printemps 1996, par le biais du projet pilote *Entre deux arrêts*, la STCUM offrait aux femmes voyageant seules sur le réseau d'autobus après 21 heures la possibilité de descendre entre deux arrêts. À la demande de la cliente, le chauffeur devait déterminer l'endroit pour arrêter son véhicule et juger s'il pouvait le faire en toute sécurité.



Six mois après le début de l'expérience, la clientèle se disait largement en faveur du maintien d'un tel service (88,9 %) et l'entreprise implantait pour de bon le service *Entre deux arrêts*.

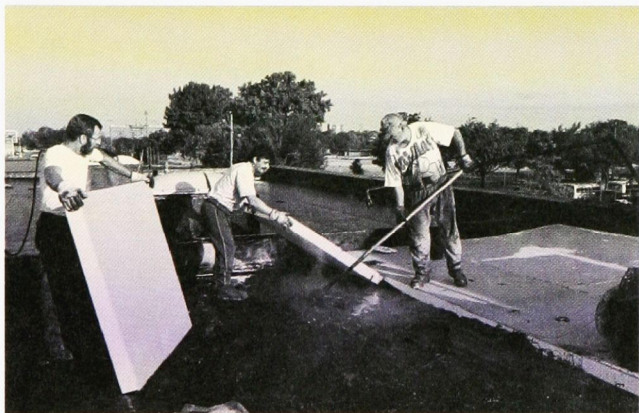
### **Un projet pilote pour le taxi collectif**

Une association avec la compagnie de taxi Coop de l'ouest a permis à la STCUM de tester un service complémentaire de taxis collectifs dans un secteur non desservi de l'Ouest de l'île. Via la desserte de la gare Sainte-Anne-de-Bellevue, les clients pouvaient monter à bord des trains de banlieue de la ligne Montréal-Rigaud ou des lignes d'autobus 200 et 211. Ce projet se poursuivra en 1997.

## Prévenir les effets du temps

En 1996, le Conseil d'administration allouait une somme de 7,1 M \$ pour la poursuite du programme de maintien du patrimoine :

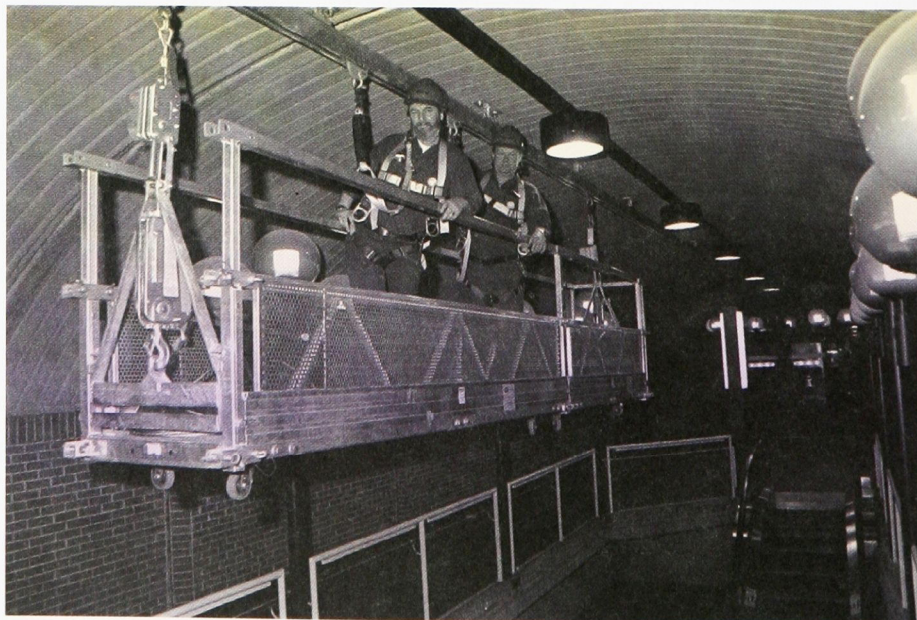
- Réfection d'équipements fixes dans certains centres de transport (dont les vérisins et laveurs d'autobus);
- Réfection d'escaliers fixes dans trois stations de métro;
- Restauration des composantes structurales de la station de métro Jean-Talon;



- Réfection de la toiture de plusieurs édifices dont l'âge dépassait la vingtaine (ateliers et postes de redressement électrique où la présence d'équipements de ventilation ajoutait à la complexité du travail).

### Plus d'efficacité et plus d'économies

La STCUM a entrepris de remplacer les anciennes lampes fluorescentes du métro par de nouvelles, plus efficaces, qui consomment jusqu'à 30 % moins d'énergie; un potentiel d'économies de 750 000 \$ par année. Pour ce faire, elle s'est dotée d'un système sur rails permettant l'entretien et le remplacement de façon rapide et sécuritaire des 65 000 lampes fluorescentes et 7 000 lampes au mercure. Grâce à ce système, un travail qui nécessitait auparavant une semaine est réalisé en deux nuits.



### On restaure

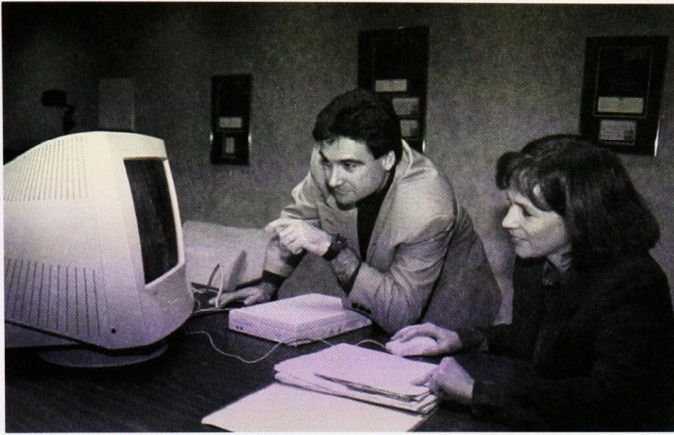
La restauration des tunnels du métro s'est poursuivie avec des travaux réalisés au printemps sur un tronçon de la ligne 2 - Orange entre Henri-Bourassa et Rosemont et à l'automne sur la ligne 4 - Jaune. Lors des travaux, effectués les dimanches ou les week-ends, un service spécial d'autobus était mis en place pour en minimiser les impacts auprès des voyageurs. Le cycle actuel de réfection des voûtes des tunnels du métro devrait normalement se terminer au cours de 1998.

### On rénove

Les voitures de métro MR-73 (pour Matériel Roulant commandé en 1973) ont plus de 20 années de service au compteur. Le programme préventif de réfection des caisses de ces voitures, amorcé en 1991, s'est intensifié pour atteindre un rythme de croisière de 56 voitures/année en 1996. 252 voitures ont ainsi fait l'objet du programme, développé et réalisé par des employés à l'interne. Ces travaux, qui doivent se terminer en l'an 2000, permettent de prolonger la durée de vie du matériel roulant et d'assurer le confort des voyageurs.

## Davantage de communication avec les clients

[www.stcum.qc.ca](http://www.stcum.qc.ca)



Toujours à la recherche de nouveaux moyens pour rejoindre ses clients, la STCUM a développé un site WEB qui entrera en fonction sur le réseau Internet au début de 1997. On y trouvera :

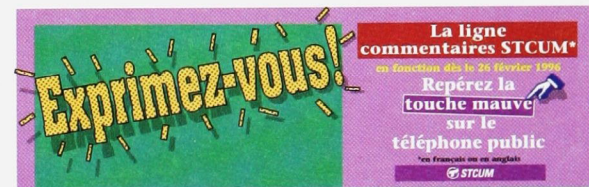
- la section «Tous azimuts», qui dresse sur demande un itinéraire personnalisé de transport en commun comprenant les lignes d'autobus ou de métro à emprunter, les horaires de passage aux arrêts, le temps complet du déplacement et même la distance de marche jusqu'à l'arrêt;
- l'horaire et le parcours de toutes les lignes d'autobus du réseau;
- les numéros de téléphones TELBUS de tous les arrêts;
- le plan du métro et les alentours de chacune des 65 stations;
- une multitude d'informations (histoire, règlements en vigueur dans le réseau, communiqués de presse, etc.).

### Plus d'appels à A•U•T•O•B•U•S

Deux logiciels, créés pour le Centre de renseignements A•U•T•O•B•U•S, ont permis d'augmenter considérablement l'accès à ce service. À l'aide d'une imposante banque de données constamment mise à jour, les préposés du Centre interrogent le système informatique en spécifiant les adresses d'origine et de destination de l'itinéraire recherché et obtiennent les trajets possibles en transport en commun sur la CUM en moins de deux secondes. Cette amélioration a fait passer le nombre d'appels de 875 000 à 1 867 000 au 31 décembre. La capacité d'appels passera ainsi à près de 2 millions par année.

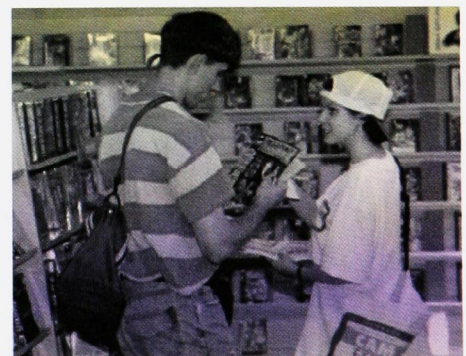
### Des commentaires au bout du fil

En début d'année, les clients du métro avaient l'occasion de donner leur opinion grâce à un système automatisé téléphonique installé sur les quais de quatre stations de métro. En appuyant sur certaines touches pré-programmées, il leur était possible de formuler une suggestion, d'émettre un commentaire et de répondre à un bref sondage quant au service. Cette démarche vise à identifier la meilleure façon d'établir un lien direct entre le personnel d'exploitation du métro et les clients.



### Un programme EXTRA

En septembre, la STCUM lançait le programme CAM EXTRA, un programme original de rabais pour les détenteurs de la Carte Autobus-Métro (CAM). La STCUM vise ainsi à rendre encore plus dynamique le transport en commun en l'associant à des partenaires promotionnels. En ajoutant une plus-value à ce titre de transport, elle incite la clientèle à se le procurer fidèlement chaque mois. Le transport en commun est économique; il le devient encore plus en procurant des rabais aux personnes qui l'utilisent. Ses clients sont doublement gagnants!



## À la bonne heure !

Afin de rappeler aux clients sa détermination à offrir un service de métro fiable et des autobus ponctuels, la STCUM lançait à l'automne une campagne publicitaire dynamique et affirmative. Elle marquait ainsi son engagement, par la série d'affiches *À la bonne heure* apposées sur les autobus et dans le métro, et soulignait, par le biais de messages radio diffusés aux mois de novembre et de décembre, le rôle des employés à ce chapitre.

## Boire et conduire, on arrête ça



À l'approche des Fêtes, la campagne conjointe *Boire et conduire, on arrête ça*, réalisée avec Molson O'Keefe et les Canadiens de Montréal, avait pour objectif de présenter le transport public comme une solution raisonnable et sécuritaire à la conduite automobile lors de consommation d'alcool. Tout en attirant une clientèle occasionnelle vers le transport en commun, cette campagne sociétale permettait à la STCUM de faire valoir ses valeurs auprès de la population.

20 h 32



À LA BONNE HEURE  
STCUM

20 h 59



### Concert pour bus et métro en quatre mouvements

Du 27 au 29 février avait lieu l'événement Métro-Boulot-Show, organisé avec l'ADISQ et le ministère de la Culture et des Communications. Plusieurs artistes y ont fait vibrer les murs de la station Berri-UQAM.



Le 27 mars, dans le métro, on soulignait la Journée mondiale du théâtre organisée par le Conseil québécois du théâtre : entrevues, animation, atelier de scénographie, extraits de pièces, spectacle pour enfants dans les stations et sur les quais du métro.

Et c'est le 29 avril, lors de la Journée internationale de la danse (réalisée par le Regroupement québécois de la danse en

collaboration avec la STCUM), que la station Berri-UQAM accueillait cette fois chorégraphes et interprètes pour promouvoir la danse auprès de la population.

En mai, à l'occasion de la Journée des musées montréalais, des navettes d'auto-

bus de la STCUM étaient mises à la disposition des visiteurs pour une grande tournée à destination des musées de la ville. L'événement, fruit d'un partenariat promotionnel entre les musées et la STCUM, attire chaque année des milliers d'amateurs.

### Quand le métro et l'autobus passent au vert

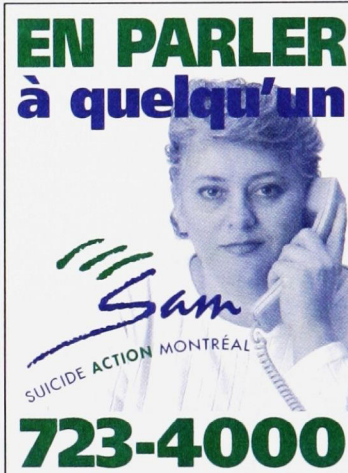
En achetant un nouveau carburant pour ses autobus, qui réduit de 80 % les émissions polluantes reliées à la présence de soufre, la STCUM affirmait du même souffle sa position en faveur d'un environnement sain.

La qualité de l'air dans les villes passe par l'utilisation des transports en commun. Aussi la STCUM a-t-elle

participé à la Journée internationale de l'air pur en accueillant quatre kiosques d'information de Transport 2000 dans autant de stations de métro. L'activité visait à informer la population quant aux modes de transport urbains les plus économes en matière de consommation d'énergie et les moins polluants au chapitre des émissions de gaz nocifs dans l'atmosphère.

### Un effort conjoint pour la prévention du suicide

La STCUM s'est associée à la campagne de prévention du suicide, organisée par Suicide action Montréal, du 11 mars au 21 juin. Comme l'approche proposée par l'organisme partenaire reposait sur une démarche d'information et de démythification, la STCUM a affiché le thème *En parler à quelqu'un* dans ses véhicules et installations.

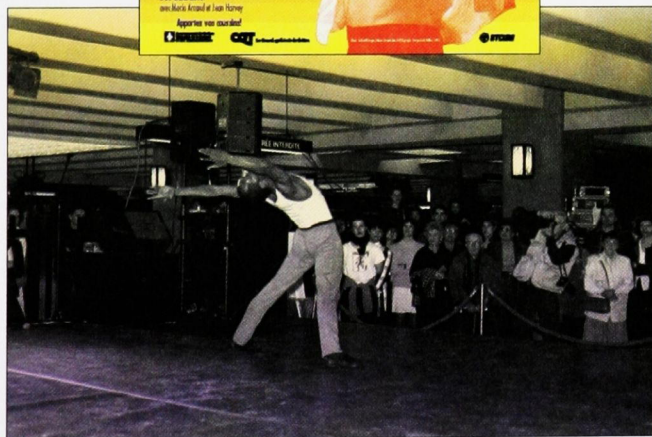


### Le Réchaud-bus nourrit les estomacs et réchauffe les cœurs

Initiative des employés, le Réchaud-bus roule pour une deuxième année consécutive. Plus de cent bénévoles, employés et retraités de la STCUM (chauffeurs, personnel d'entretien, employés de bureau, professionnels, gestionnaires), ont participé aux sorties du Réchaud-bus en soirée dans les quartiers défavorisés de la ville afin d'offrir des repas chauds et consistants aux jeunes de 8 à 15 ans.

### Une seule levée de fonds, trois grandes causes

Pour le bénéfice de Centraide, de La Société canadienne de la Croix-Rouge et du Réchaud-bus, les quelque 200 bénévoles de la levée de fonds 1996 ont réussi à recueillir un montant total de 242 000 \$ auprès des employés : une augmentation de 19 % du taux de participation!



### Premiers mouvements aux tables de négociation

Comme quatre conventions collectives viendront à échéance au début de 1997, mil neuf cent quatre-vingt-seize a été le théâtre de négociations intenses. Pour discuter avec ses partenaires syndicaux des deux enjeux majeurs (amélioration du service à la clientèle et réduction des coûts), la STCUM a favorisé une démarche d'ouverture et un climat d'entente. Les discussions, commencées tôt au printemps, se sont poursuivies selon l'agenda planifié. En décembre, le bon déroulement du processus permettait d'espérer la conclusion des ententes dans un délai raisonnable et ce, sans perturbation majeure de service.

### Des plombiers, une plombière



Au chapitre de l'égalité des chances en emploi, la STCUM a encore fait ses preuves. En avril, l'entreprise engageait sa première plombière, Isabelle Dugré.

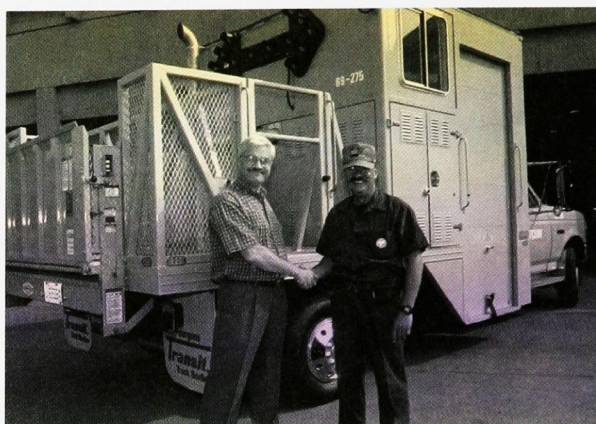
Dans l'exercice de ses fonctions, elle n'a pas tardé à se faire accepter et respecter, contribuant ainsi à réduire les préjugés sur la capacité des femmes à exercer des métiers traditionnellement réservés aux hommes.

### Sonder pour mieux gérer

Dans un contexte de réduction des budgets, il est de la première importance que toutes les ressources soient utilisées de façon efficace. En ce sens, l'entreprise a évalué par sondage sa façon de gérer les ressources humaines. Près de trois mille employés se sont prononcés, permettant d'identifier sous quels aspects la gestion peut s'améliorer et modifier ses façons de faire.

La satisfaction du personnel à l'égard du principal outil de communication interne de la STCUM, le journal *En Commun*, a également été mesurée. Les 862 répondants ont fait part de leurs commentaires et attentes. Un taux de satisfaction global très élevé des employés a été enregistré.

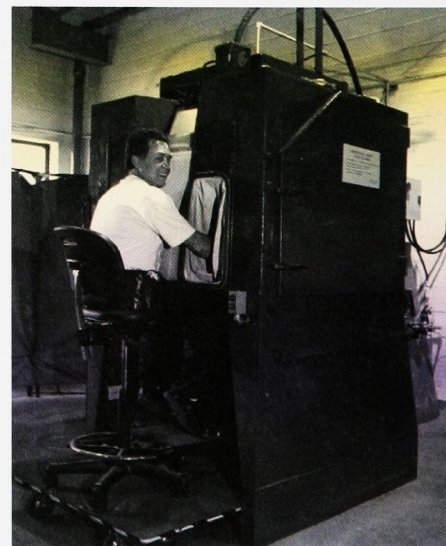
### Des bonnes idées qui ne restent pas sur les tablettes



La Direction exécutive - Construction et entretien majeur a lancé le projet «Groupe d'amélioration et d'innovation» qui favorise l'émergence de solutions pour améliorer les conditions et l'environnement de travail ou encore pour augmenter la productivité. Près de cent projets ont été déposés et plus de la moitié sont déjà implantés.

### Quand on refait machines et équipements

Pour qu'un employé, accidenté du travail, puisse continuer d'occuper son poste, on a modifié la machinerie de sablage au jet à l'entretien majeur du métro. Une équipe, constituée de l'employé concerné, de designers industriels et de gens de métier des ateliers, a effectué la refonte complète de la machine existante. L'investissement requis a des chances d'être rentabilisé puisque les designers industriels comptent commercialiser cette nouvelle technologie, ce qui devrait rapporter ainsi des redevances à la STCUM.



L'initiative d'un préposé à l'entretien des abribus et de son contremaître est à l'origine d'une modification des camionnettes de nettoyage. Le nouveau véhicule est plus performant, il améliore les conditions de travail des employés et tient compte du bien-être de la clientèle.



### Resserrer et fusionner

Poursuivant ses efforts de resserrement des dépenses, l'entreprise a fusionné deux services corporatifs, soit Communications avec Planification et action commerciale. De 131 employés, l'effectif est passé à 66. On compte 28 postes abolis, 41 transférés et 4 créés.

### On est pas cher mais on est pas gratuit

Après avoir pris des mesures de contrôle visant à faire en sorte que chaque client paie le juste prix pour utiliser ses services, la STCUM a ciblé davantage ses efforts en 1996 afin de mettre fin à l'utilisation non justifiée de titres de transport à tarif réduit (réservés

aux écoliers de moins de 18 ans et personnes âgées de 65 ans et plus). En patrouille dans le réseau, des agents de surveillance en civil s'assuraient que les personnes ne possédant pas l'une des cartes d'identité requises pour avoir droit aux tarifs réduits payent leur droit de passage au tarif régulier. Cette mesure permet bien sûr de récupérer les sommes dues mais elle vient aussi en soutien au travail des employés confrontés quotidiennement aux difficultés liées à la

perception. La STCUM accompagnait ses actions d'une campagne d'affichage dans le métro et les autobus afin non seulement de contrôler mais aussi d'informer.

### De nouvelles sources de financement

Non seulement la STCUM a-t-elle poursuivi en 1996 son programme visant à augmenter certains revenus - comme la vente de publicité sur les outils d'information à la clientèle (Planibus, Plan du métro, Plan du réseau) - mais elle a innové en offrant aux annonceurs de nouveaux médias publicitaires dans ses installations : les guichets de métro et les rames de métro maquillés !

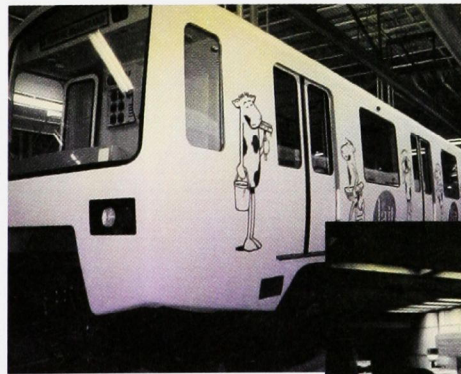
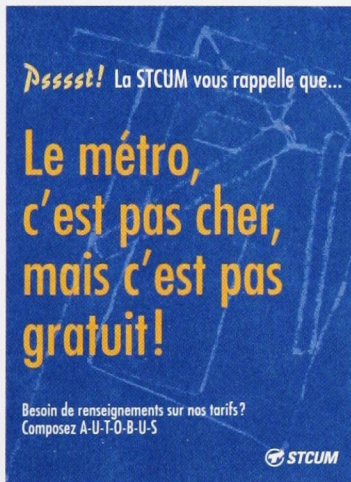
L'habillage sur mesure de certains guichets et de tourniquets du métro permet à des annonceurs de se démarquer, de séduire et de surprendre la clientèle.

Il est aussi possible désormais de maquiller des rames de métro complètes grâce à une nouvelle technique qui consiste à appliquer une pellicule de vinyle auto-adhésive très résistante et facile à enlever. Ce moyen publicitaire spectaculaire emballa les annonceurs et pique la curiosité des clients.

Ces nouveautés, qui ont été implantées dans la mesure où elles respectent des critères d'esthétisme et de bon goût, génèrent des entrées de fonds appréciables et ajoutent du dynamisme au réseau du métro.

### Financement régional du transport en commun

En 1996, la venue de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) a modifié les règles quant au financement du transport collectif dans la région métropolitaine. Ce nouveau cadre financier implique des changements d'importance dans la manière de répartir les contributions régionales et demeurera une préoccupation constante à la STCUM pour les prochaines années.



# Maintenir l'équilibre : tarifs, revenus et dépenses

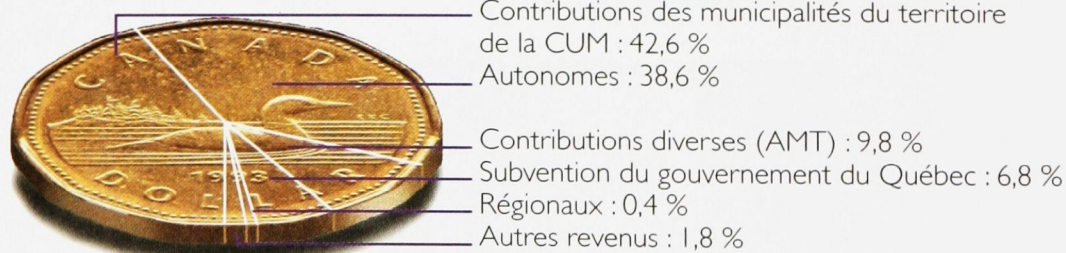
## Grilles tarifaires 1992 - 1996

	1992	1993	1994	1995	1996
<b>Carte régionale</b>					
Tarif régulier	69,00 \$	72,00 \$	72,00 \$	72,00 \$	73,00 \$
Tarif réduit	38,00 \$	39,50 \$	39,50 \$	39,50 \$	40,00 \$
<b>CAM</b>					
Tarif régulier	41,00 \$	43,00 \$	43,00 \$	43,50 \$	44,50 \$
Tarif réduit	15,50 \$	17,50 \$	17,50 \$	18,00 \$	18,50 \$
<b>Ticket</b>					
Tarif régulier	1,08 \$	1,17 \$	1,17 \$	1,25 \$	1,29 \$
Tarif réduit	0,45 \$	0,54 \$	0,54 \$	0,58 \$	0,63 \$
<b>Espèces</b>					
Tarif régulier	1,60 \$	1,75 \$	1,75 \$	1,75 \$	1,85 \$
Tarif réduit	0,80 \$	0,90 \$	0,90 \$	0,90 \$	1,00 \$
<b>Carte touristique</b>					
Carte d'un jour	-	-	5,00 \$	5,00 \$	5,00 \$
Carte de 3 jours	-	-	12,00 \$	12,00 \$	12,00 \$

## Vente de titres de transport en 1996

	tarif régulier	tarif réduit
<b>CAM</b>	2,6 millions	1 million
<b>Lisières de 6 tickets</b>	8 millions	2,7 millions
<b>Tickets unitaires ou paiements en espèces</b>	21 millions	2,6 millions
	<b>un jour</b>	<b>3 jours</b>
<b>Cartes touristiques</b>	37 100	18 800

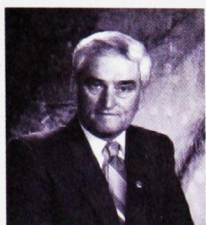
## Revenus



## Dépenses par activité



## Le Conseil d'administration



**Monsieur Yves Ryan**  
Président  
Maire de la Ville de Montréal-Nord



**Monsieur Jack H. Chadirdjian**  
Vice-président  
Conseiller municipal de Montréal



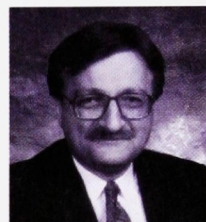
**Monsieur Ivon Le Duc**  
Conseiller municipal de Montréal



**Madame Vera Danyluk**  
Présidente du Comité exécutif  
de la Communauté urbaine  
de Montréal



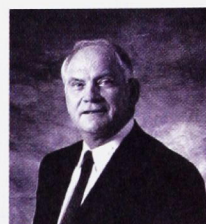
**Monsieur Achille Polcaro**  
Conseiller municipal de Montréal



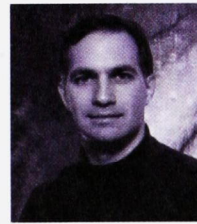
**Monsieur Ovide T. Baci**  
Maire de la ville de Roxboro



**Madame Ginette Marotte**  
Représentante des citoyens de la  
banlieue



**Monsieur Yvon Labrosse**  
Maire de la ville de Montréal-Est



**Monsieur Yves Leblanc**  
Représentant des citoyens de  
Montréal

## **Le Comité de vérification**



**Monsieur Jack H. Chadirdjian**

Président

Vice-président du Conseil d'administration

**Monsieur Ovide T. Baci**

Vice-président

Maire de la ville de Roxboro

**Monsieur Yvon Marsolais**

Comptable agréé et associé chez Bourgeois, Marsolais et associés

**Monsieur Robert Dion**

Vérificateur général

**Monsieur Jacques Dubois**

Directeur de la vérification interne de Loto-Québec

**Monsieur Trefflé Lacombe**

Directeur général



## Table des matières

Message de la Présidente .....	21
Pour un meilleur service à la clientèle .....	22
Pour rapprocher l'action de la décision .....	22
Effets sur le Comité d'examen des plaintes .....	22
Faits saillants .....	23
Suivi des recommandations 1995 .....	24
Recommandations 1996 .....	25
Les membres du Comité .....	26

## Message de la Présidente

J'ai l'honneur de vous présenter le neuvième rapport du Comité d'examen des plaintes. Au cours de l'exercice 1996, le Comité d'examen des plaintes s'est penché sur 257 cas : 210 concernant le langage et le comportement, 40 la conduite de véhicule, 15 la discrimination et 5 le harcèlement. En étudiant cet échantillon des 12 948 plaintes reçues par la Section relations avec la clientèle, le Comité a pu constater que l'esprit de «coaching» et de responsabilisation des employés, véhiculé par les formulaires introduits en 1995, progresse avec quelques hésitations dans la culture de l'entreprise. Même quand le formulaire en tant que tel ne fait pas l'affaire d'un gestionnaire, on voit souvent qu'il s'en inspire dans sa façon de traiter et de rédiger le cas. La documentation de «l'approche employé» apparaît toujours essentielle pour le Comité qui est appelé à juger le traitement de la plainte sur la foi du dossier présenté par écrit.

Pendant cet exercice, le Comité a aussi donné suite à son intention d'essayer de prévenir les plaintes en attirant l'attention de la Société sur certaines catégories de plaintes. Informé par M. Bruno Roy, le coordonnateur, du grand nombre de plaintes occasionnées par les infractions à la Loi sur la protection des non-fumeurs, le Comité a pris l'initiative de demander à la haute direction d'adopter des mesures pour corriger la situation. Tout en continuant à étudier les plaintes «cas par cas», le Comité se propose d'aborder l'étude d'autres situations d'ensemble qui génèrent des plaintes.

Dans sa neuvième année de fonctionnement, le Comité d'examen des plaintes a aussi vu des changements en son sein et dans son environnement.

Arrivés au terme de leur mandat, monsieur Gaspard Massue et madame Magdalena Natkaniec ont quitté le Comité. Et nous tenons ici à les remercier chaleureusement de leur apport à nos travaux. Tout en regrettant leur départ, nous nous réjouissons des nouvelles perspectives que nous ouvrent leurs remplaçantes mesdames Irène Dionne et Marie-Ève Breton-Soutière.

Nous devons aussi signaler avec grand regret le départ de madame Roxanne Corbeil, coordonnatrice du Comité depuis sa création en 1987, et de madame Anissa Sadrouline qui a agi à titre de secrétaire depuis 1989. Le Comité ne pourra jamais les remercier assez du soutien sans faille qu'elles lui ont accordé.

Le mandat et le fonctionnement du Comité restent strictement les mêmes et le Comité reçoit tout le soutien nécessaire dans l'accomplissement de ses tâches. Cependant, au chapitre de son environnement, les récentes modifications au niveau corporatif représentent un changement important pour le Comité qui poursuit sa mission.

L'intégration du Service des communications à la Direction exécutive - Planification et action commerciale, la transformation de la Division relations avec la clientèle, l'informatisation et la décentralisation de l'accueil et des plaintes s'accompagnent aussi d'une réduction substantielle du nombre de personnes que la Société assigne à l'écoute prévoyante de sa clientèle.

Le Comité a eu l'occasion de s'informer de ce nouveau virage technologique et d'exprimer ses inquiétudes quant à une possible dépersonnalisation du contact avec la clientèle. En réponse à ces inquiétudes, les représentants de la Société nous ont assurés que le nouveau système aurait pour effet de multiplier les points de contact entre la clientèle et l'organisation, et de régler les plaintes plus rapidement et à moindre coût.

Tout en espérant que le nouveau système apportera à la clientèle tous les bienfaits prévus, je m'engage, au nom du Comité, à rester vigilante quant à son impact sur la qualité du traitement des plaintes et à continuer à utiliser notre champ d'action pour aider la Société à offrir à la clientèle un service courtois et sécuritaire.

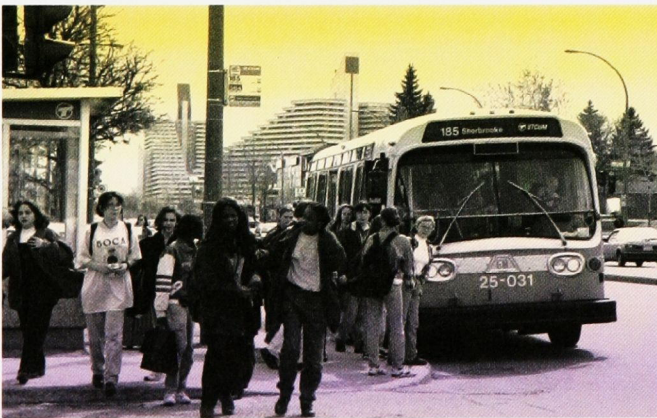


Sybil Murray-Denis  
Présidente du Comité d'examen des plaintes

**A**u cours des années 1980, la STCUM a fait du service à la clientèle sa priorité. Cette orientation a largement influencé sa façon de gérer ses ressources humaines, entre autres dans ses critères de sélection, dans ses programmes de formation et dans les mots d'ordre qu'elle adressait à son personnel.

En 1986, l'entreprise a créé la Division relations avec la clientèle qui comportait une Section commentaires et plaintes. Elle manifestait ainsi sa détermination à entendre la voix de la clientèle et à tenir compte de son opinion. Dans la même foulée, en septembre 1987, elle favorisait la création du Comité d'examen des plaintes.

Dans sa forme actuelle, ce Comité compte huit membres dont cinq représentent le public et les trois autres la Société. De plus, deux membres du personnel assurent la coordination et le secrétariat. Le Comité d'examen des plaintes a résisté aux restrictions budgétaires subies par l'entreprise pendant la dernière décennie, c'est dire à quel point le respect de la clientèle demeure prioritaire.



Un dépliant explicatif, qui sera réédité au cours de 1997, est disponible pour de plus amples renseignements à propos du Comité d'examen des plaintes ou sur la manière de déposer une plainte ou de faire un commentaire à la STCUM.

### **Pour rapprocher l'action de la décision**

Les entreprises à succès tendent à rapprocher le niveau de décision plus près de l'action. En limitant le nombre d'intermédiaires, on obtient une compréhension plus claire des situations et un temps de réaction plus rapide. Ce principe prend toute sa force dans le règlement des plaintes.

Au cours des années passées, la Section relations avec la clientèle a su créer dans l'entreprise une mentalité d'accueil des plaintes comme une source précieuse de rétroaction de la part de la clientèle. Elle a établi les bases d'échange entre cette clientèle et le personnel concerné ainsi que les modes de fonctionnement.

En 1996, pour rapprocher l'action et le pouvoir décisionnel, l'entreprise engageait les démarches visant à transmettre la gestion des plaintes aux directions d'exploitation tout en confiant le rôle de coordination au Service des communications de la Direction exécutive - Planification et action commerciale.



Pour augmenter l'efficacité du traitement, la STCUM a développé un logiciel nommé TRACE (Traitement Rapide et Accélééré des Commentaires Émis). Grâce à ce logiciel, une plainte acheminée à un numéro de téléphone central sera transmise d'écran à écran à l'unité administrative concernée, une bonne façon d'éliminer les intermédiaires et les formulaires.

### **Les effets sur le Comité d'examen des plaintes**

Comme par le passé, l'entreprise portera à l'attention du Comité les plaintes graves relatives au langage et au comportement, à la conduite du véhicule, à la discrimination et au harcèlement. Le Comité continuera d'exercer son rôle de surveillance du traitement de ces plaintes; il effectuera des recommandations visant à régler le problème à la source.

À l'avenir, le compte-rendu du Comité sera publié à l'intérieur même du rapport annuel de la STCUM plutôt que dans un rapport distinct. L'entreprise manifeste ainsi son appui au travail du Comité et sa transparence face aux lacunes qui lui sont signalées tout en favorisant une plus large diffusion des travaux du Comité.



## Les faits saillants

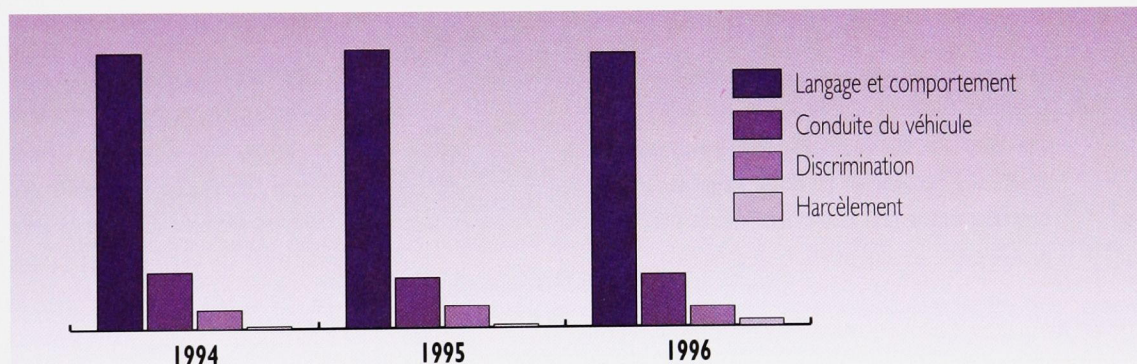
	1994	1995	1996
<b>Réunions du Comité</b>			
Au siège social de la STCUM	8	9	11
Dans les centres de transport	2	2	0
Nombre d'observateurs	100	59	58

### Plaintes totales reçues

Section relations avec la clientèle	11 703	12 712	12 948
Comité d'examen des plaintes	268	247	257

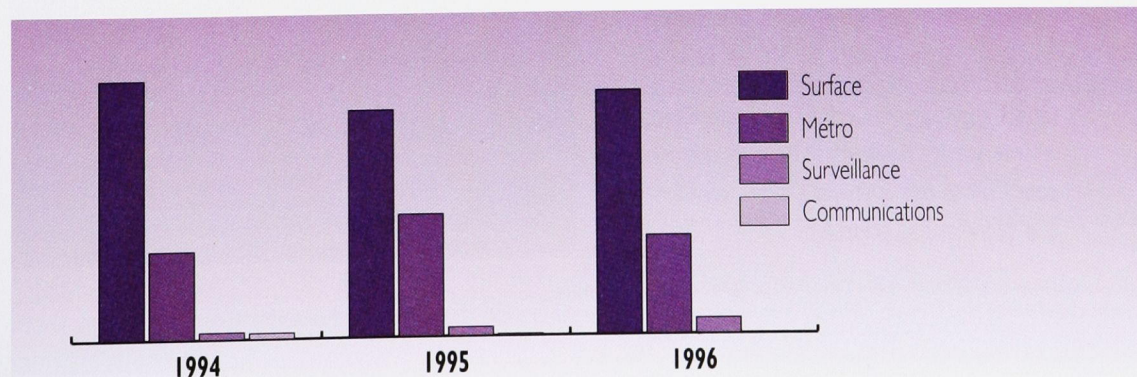
### Plaintes révisées par le CEP (par catégorie)

	1994	1995	1996
Langage et comportement	209	195	210
Conduite du véhicule	43	35	40
Discrimination	14	15	15
Harcèlement	2	2	5



### Plaintes révisées par le CEP (par secteur d'activités)

	1994	1995	1996
Surface	193	156	186
Métro	66	84	75
Surveillance	5	6	12
Communications	4	1	0



### Recommandations

1. Que le Conseil d'administration encourage les initiatives comme le projet pilote de la ligne 69 pour améliorer la qualité des services à la clientèle.

### Résultats

1. Au cours de l'année 1996, la STCUM a innové pour améliorer la qualité des services à la clientèle en mettant sur pied le projet *Entre deux arrêts*, qui permet aux femmes seules, après 21 heures, de descendre de l'autobus entre deux arrêts à un endroit sécuritaire ou plus près de leur résidence.

La STCUM a procédé au prolongement de la voie réservée Pie-IX jusqu'à Montréal-Nord.

Elle a amorcé la mise en service des autobus à plancher surbaissé qui permettent l'accès et la descente de façon plus aisée tout en accordant un espace pour un fauteuil roulant.

À la suite d'une intervention du Comité d'examen des plaintes, des mesures ont été prises pour réduire les plaintes concernant l'usage du tabac à bord des véhicules et dans les installations de la STCUM.

2. Que les critères d'embauche du personnel chauffeur soient révisés afin que les personnes appelées à occuper un tel poste soient reconnues pour leur bonne conduite et leur intérêt à travailler avec le public (recommandation reconduite).

2. La révision des critères d'embauche du personnel chauffeur s'est prolongée tout au long de l'année 1996. À la reprise de l'embauche, éventuellement en septembre 1998, les examens écrits et la grille d'entrevue permettront de vérifier l'intérêt des candidates et des candidats à travailler avec le public.

3. Que la recommandation de 1993 concernant la désignation d'un membre permanent du Conseil d'administration aux réunions du Comité soit réitérée et que le Conseil nomme officiellement un membre à cet effet (recommandation reconduite).

3. Le Conseil d'administration n'a pas désigné de membre pour assister aux réunions du Comité; lors de la rencontre de juin 1996, promesse avait été faite que l'un des deux représentants du public y participerait.

4. Que le Comité élargisse son champ d'information publique en se dotant d'un site Internet pour diffuser ses statistiques, ses rapports publics et ses activités.

4. La STCUM a poursuivi ses démarches pour implanter un site sur le réseau Internet. Le site sera fonctionnel dès le début de l'année 1997. Les informations disponibles rejoignent les préoccupations des membres du Comité.

5. Que l'appellation Comité des commentaires, inscrite sur les babillards du métro, soit modifiée pour Comité d'examen des plaintes, conformément à sa dénomination actuelle.

5. La recommandation du Comité n'a pu être suivie en 1996 puisque l'impression des pièces était déjà réalisée. En 1997, la correction sera faite.

## Recommandations 1996

Soucieux de remplir sa mission et de rester vigilant lorsque les services à la clientèle sont visés, le Comité recommande :

- Que le nouveau virage du traitement des plaintes par un système informatisé et décentralisé ne fasse pas perdre de vue toute l'importance accordée à l'accueil de la plainte et que le souci de la qualité du traitement soit maintenu selon les standards actuels.
- Que les gestionnaires aient à leur disposition tous les outils pour une investigation complète de l'aspect discriminatoire de la plainte et, qu'à cet effet, une formation adéquate leur soit donnée de même que de l'assistance ponctuelle pour les aider dans leur travail.
- Qu'un membre du Conseil d'administration, représentant des citoyens ou autre, soit présent quelques fois par année aux réunions du Comité d'examen des plaintes.
- Que la STCUM, en poursuivant son engagement envers la qualité de service énoncé dans son Plan d'entreprise 1997-1999 ait le souci constant de se tenir au courant de toutes les ressources et expertises au sein des autres organismes publics et para-publics à Montréal (Commission des droits de la personne, Office de la langue française, Centre de psycho-éducation, etc.) dont elle pourrait profiter pour concevoir des outils, des programmes, des techniques et des approches qui soient pro-actifs, basés sur une approche de résolution de problèmes et adaptés au pluralisme montréalais.



## Les membres du Comité d'examen des plaintes

### Représentantes et représentants de la clientèle

**Madame Sybil Murray-Denis**  
Présidente

**Monsieur Gaspard Massue**  
Représentant de la clientèle du 3<sup>ème</sup> âge  
(remplacé à la fin de son mandat par madame Irène Dionne)

**Madame Marie-Ève Breton-Soutière**  
Représentante de la jeunesse étudiante

**Monsieur Charles Tanguay**  
Représentant de Transport 2000

**Monsieur Himmat Shinhat**  
Représentant des minorités visibles

### Représentants de la STCUM

**Monsieur Richard Ducharme**  
Gérant de station, Direction exécutive - Métro

**Monsieur Benoît Gendron**  
Directeur, Administration et ressources humaines, Direction exécutive - Transport de surface  
(remplacé par messieurs Daniel Canuel, directeur par intérim du Centre de transport LaSalle et André Patenaude, surintendant à l'exploitation par intérim au Centre de transport LaSalle)

**Monsieur Pierre-André Duchesneau**  
Directeur du Service de la surveillance, Direction exécutive - Construction et entretien majeur  
(remplacé par monsieur Alain Bélanger, chef d'opérations - prévention et sûreté)

### Soutien et secrétariat

**Bruno Roy**  
Coordonnateur, conseiller principal en relations communautaires, Service des communications, Direction exécutive - Planification et action commerciale

**Anissa Sadrouline et Anik Therrien**  
Secrétaires aux relations publiques et communautaires



Dans l'ordre habituel, à l'avant, monsieur Charles Tanguay, mesdames Marie-Ève Breton-Soutière, Sybil Murray-Denis et Irène Dionne. À l'arrière, messieurs Himmat Shinhat, Richard Ducharme, Alain Bélanger et Daniel Canuel.



En mouvement, le mécanicien Placide Forest prend le relais des mains de Patrick Tourangeau, agent de surveillance.

# États financiers au 31 décembre 1996

## Sommaire

### Rapport des vérificateurs

.....29

## États financiers

### Fonds d'exploitation

Revenus et dépenses .....30

Bilan .....31

### Fonds des dépenses en immobilisations

Opérations .....32

Financement permanent réalisé .....33

Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés .....34

Bilan .....35

### Fonds de roulement

Bilan .....36

### Fonds d'amortissement

Variations de la réserve pour le remboursement d'obligations .....37

Bilan .....38

### Actifs immobilisés

.....39

### Dette à long terme

.....40

### Notes complémentaires

.....41 à 46

### Renseignements supplémentaires

.....47 à 54

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

**N**ous avons vérifié les bilans du fonds d'exploitation, du fonds des dépenses en immobilisations, du fonds de roulement et du fonds d'amortissement et les états des actifs immobilisés et de la dette à long terme de Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal au 31 décembre 1996, ainsi que l'état des revenus et dépenses du fonds d'exploitation, les états des opérations, du financement permanent réalisé et des soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés du fonds des dépenses en immobilisations et des variations de la réserve pour le remboursement d'obligations du fonds d'amortissement de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

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

À notre avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Société au 31 décembre 1996, ainsi que les résultats de ses opérations pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables décrites à la note 2.

*Raymond Chabot, Martin Paré*

Société en nom collectif

Comptables agréés

Montréal

Le 4 mars 1997

## Fonds d'exploitation

### Revenus et dépenses

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	Budget (note 3)	1996	1995
	\$	\$	\$
<b>Revenus</b>			
Autonomes (note 5)	267 440	264 786	264 938
Régionaux	4 917	2 944	2 776
Subventions du gouvernement du Québec (note 6)	76 747	44 608	84 538
Contributions diverses (note 7)	48 800	63 742	60 595
Contribution des municipalités du territoire de la CUM	281 073	278 673	297 750
	<b>678 977</b>	<b>654 753</b>	<b>710 597</b>
<b>Dépenses</b>			
Service autobus et métro	560 568	556 853	542 079
Service de trains de banlieue (note 4 d)	-	-	50 117
Service de transport adapté	21 974	20 233	19 504
Service de la dette et frais de financement (note 8)	68 369	51 738	61 059
Dépenses imprévues	6 222	155	4 940
Maintien des actifs	10 682	10 771	8 181
	<b>667 815</b>	<b>639 750</b>	<b>685 880</b>
<b>Résultat avant affectations</b>	<b>11 162</b>	<b>15 003</b>	<b>24 717</b>
<b>Affectations</b>			
Fonds des dépenses en immobilisations	3 175	1 232	14 938
Fonds de roulement	-	7 000	-
Fonds d'amortissement	20 487	10 905	11 931
	<b>23 662</b>	<b>19 137</b>	<b>26 869</b>
Excédent des dépenses sur les revenus avant revenu reporté de l'exercice précédent	<b>(12 500)</b>	<b>(4 134)</b>	<b>(2 152)</b>
Revenu reporté de l'exercice précédent	12 500	12 669	14 821
<b>Excédent<sup>(a)</sup></b>	<b>-</b>	<b>8 535</b>	<b>12 669</b>

<sup>(a)</sup> Cet excédent est présenté au passif du bilan du fonds d'exploitation sous la rubrique Revenu reporté à l'exercice suivant.



# Fonds d'exploitation

## Bilan

Au 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Actif</b>		
Encaisse	23 399	5 373
Certificat de dépôt, au coût, échéant le 6 janvier 1997	9 500	-
Acceptation bancaire, au coût non amorti, échéant le 6 janvier 1997	13 484	-
Subventions du gouvernement du Québec à recevoir (note 9)	8 717	26 499
Contributions diverses à recevoir (note 10)	27 654	16 507
Autres débiteurs (note 11)	34 829	27 069
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	14 819	15 006
Avance au fonds des dépenses en immobilisations	-	37 575
	<u>132 402</u>	<u>128 029</u>
<b>Passif</b>		
Emprunts à court terme	14 000	33 107
Comptes fournisseurs et frais courus (note 12)	66 871	68 700
Engagements à payer	8 243	5 809
Dû au fonds des dépenses en immobilisations	27 736	-
Dû au fonds de roulement	7 000	-
Dû au fonds d'amortissement	17	7 744
Revenu reporté à l'exercice suivant	8 535	12 669
	<u>132 402</u>	<u>128 029</u>

## Fonds des dépenses en immobilisations

### Opérations

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Financement permanent</b>		
Emprunt à long terme	92 095	70 000
Solde disponible des règlements d'emprunt fermés	359	-
Fonds d'exploitation		
Projets réalisés	810	3 410
Projets à réaliser	422	11 528
	1 232	14 938
Cessions de terrains	-	993
Transfert des actifs du métro selon les exigences légales	4 205	1 429 218
	<b>97 891</b>	<b>1 515 149</b>
<b>Dépenses</b>		
Terrains	-	11
Immeubles	1 298	1 928
Réseau initial et les prolongements du métro	4 205	1 429 218
Améliorations aux infrastructures du métro	1 862	1 676
Matériel roulant - autobus	730	1 811
Matériel roulant - autres	869	1 047
Équipement de bureau et logiciels	1 776	1 693
Immobilisations en cours	29 885	51 834
	<b>40 625</b>	<b>1 489 218</b>
<b>Financement permanent réalisé de l'exercice</b>	<b>57 266</b>	<b>25 931</b>

## Fonds des dépenses en immobilisations

### Financement permanent réalisé

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Financement permanent à réaliser au début	(29 577)	(55 508)
Variations de l'exercice	57 266	25 931
	27 689	(29 577)
Financement non utilisé des règlements d'emprunt fermés au cours de l'exercice	(68)	-
Financement permanent réalisé (à réaliser) à la fin	<b>27 621</b>	<b>(29 577)</b>
Financement permanent réalisé (à réaliser) à la fin		
Financement non utilisé	40 535	16 445
Dépenses à financer	(12 914)	(46 022)
	<b>27 621</b>	<b>(29 577)</b>

## Fonds des dépenses en immobilisations

### Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Soldes disponibles	406	406
<b>Ajouter</b>		
Soldes disponibles de règlements d'emprunt fermés au cours de l'exercice	68	-
<b>Déduire</b>		
Affectations de l'exercice		
Règlements d'emprunt	(359)	-
Soldes disponibles à la fin	<u>115</u>	<u>406</u>

## Fonds des dépenses en immobilisations

### Bilan

Au 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Actif</b>		
Refinancement en cours	-	8 404
Avance au fonds d'exploitation	27 736	-
	<u>27 736</u>	<u>8 404</u>
<b>Passif</b>		
Dû au fonds d'exploitation	-	37 575
<b>Avoir</b>		
Financement permanent réalisé (à réaliser)	27 621	(29 577)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	115	406
	<u>27 736</u>	<u>(29 171)</u>
	<u>27 736</u>	<u>8 404</u>

## Fonds de roulement

### Bilan

Au 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Actif</b>		
Avance au fonds d'exploitation	<u>7 000</u>	<u>-</u>
<b>Avoir</b>		
Capital non engagé	<u>7 000</u>	<u>-</u>

## Fonds d'amortissement

### Variations de la réserve pour le remboursement d'obligations

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Solde au début	31 762	17 958
Remboursement	23 692	-
	8 070	17 958
Affectation	10 905	11 931
Revenus de placements	1 904	1 873
Solde à la fin	<b>20 879</b>	<b>31 762</b>

# Fonds d'amortissement

## Bilan

Au 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Actif</b>		
Placements		
Certificats de dépôt, au coût	3 752	10 150
Obligations et coupons d'obligations, au coût non amorti (valeur marchande 20 934 \$; 13 943 \$ en 1995)	<u>17 110</u>	<u>13 868</u>
	20 862	24 018
Avance au fonds d'exploitation	<u>17</u>	<u>7 744</u>
	<b><u>20 879</u></b>	<b><u>31 762</u></b>
<b>Passif</b>		
Réserve pour le remboursement d'obligations	<b><u>20 879</u></b>	<b><u>31 762</u></b>



## Actifs immobilisés

Au 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Actif</b>		
Immobilisations acquises avant 1966	-	23 675
Terrains	7 354	1 796
Immeubles	94 235	56 303
Réseau initial et les prolongements du métro	1 433 423	1 429 218
Améliorations aux infrastructures du métro	16 332	12 228
Améliorations locatives	7 170	7 170
Matériel roulant - autobus	328 781	174 236
Matériel roulant - trains de banlieue (note 4 d)	-	45 995
Matériel roulant - autres	22 636	21 504
Équipement de bureau et logiciels	61 426	56 566
Actifs expropriés	-	4 679
Immobilisations en cours	170 335	453 667
	<b><u>2 141 692</u></b>	<b><u>2 287 037</u></b>
<b>Avoir</b>		
Placement dans les actifs immobilisés	<b><u>2 141 692</u></b>	<b><u>2 287 037</u></b>

## Dette à long terme

Au 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
<b>Actif</b>		
Montants accumulés au fonds d'amortissement pour le remboursement d'obligations	20 879	31 762
Montants à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme		
Des municipalités du territoire de la CUM	145 801	124 940
Du gouvernement du Québec	187 700	246 422
De l'Agence métropolitaine de transport	100 854	-
	<u>455 234</u>	<u>403 124</u>
<b>Passif</b>		
Dettes à long terme (note 13)	<u>455 234</u>	<u>403 124</u>

Au 31 décembre 1996

## 1- Statuts et nature des activités

La Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (ci-après la Société) est constituée en vertu de la Loi sur la Communauté urbaine de Montréal et a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun, principalement dans les 29 municipalités du territoire de l'île de Montréal.

## 2- Conventions comptables

### États financiers

Les états financiers sont préparés en tenant compte de façon générale des principes comptables reconnus en comptabilité municipale au Québec contenus dans le Manuel de normalisation publié par le ministère des Affaires municipales.

### Fonds d'exploitation

Les revenus sont imputés à l'exercice au cours duquel ils deviennent mesurables et disponibles.

Le service de la dette et les frais de financement incluent les remboursements en capital et les intérêts sur la dette à long terme. Les intérêts sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

Au cours des exercices antérieurs, le service de la dette incluait les remboursements de capital et les intérêts en tenant compte des portions courues.

La modification comptable a été appliquée de façon prospective et a entraîné une modification des postes suivants du fonds d'exploitation :

(en milliers de dollars)	\$
<b>Revenus et dépenses</b>	
<b>Diminution des revenus</b>	
Subventions du gouvernement du Québec	(7 811)
Contributions diverses	(5 941)
<b>Diminution des dépenses</b>	
Service de la dette et frais de financement	9 972
Affectation au fonds d'amortissement	10 915
<b>Augmentation de l'excédent</b>	<b><u>7 135</u></b>
<b>Bilan</b>	
<b>Diminution de l'actif</b>	
Subventions à recevoir	(7 811)
Contributions diverses à recevoir	(5 941)
<b>Diminution du passif</b>	
Comptes fournisseurs et frais courus	20 887
<b>Augmentation du revenu reporté à l'exercice suivant</b>	<b><u>7 135</u></b>

# Notes complémentaires

Au 31 décembre 1996

## 2- Conventions comptables (suite)

### Fonds d'exploitation (suite)

Les stocks de fournitures et de pièces de rechange sont comptabilisés comme dépenses au fur et à mesure de leur utilisation. À la date du bilan, les stocks sont évalués au moindre du coût moyen et du coût de remplacement.

Les dépenses relatives aux bénéficiés de vacances, aux jours de congé de maladie accumulés et aux régimes de retraite des employés sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité de caisse.

Les obligations contractées auprès de tiers avant la fin de l'exercice et exigibles à court terme sont imputées aux dépenses et sont inscrites comme engagements à payer au passif du bilan de ce fonds.

### Fonds de roulement

La Société a procédé, conformément au règlement CA 97-23, à la création d'un fonds de roulement de 7 000 000 \$ à même une affectation du fonds d'exploitation.

Ce fonds servira à l'acquisition de dépenses en immobilisations. Les sommes utilisées devront être remboursées par le fonds d'exploitation sur une période maximale de 5 ans.

### Fonds des dépenses en immobilisations

Le financement permanent provenant du fonds d'exploitation (affectations) se comptabilise au moment où une obligation est contractée auprès d'un tiers ou au moment de l'adoption d'une résolution du conseil affectant des sommes à des projets spécifiques.

Les dépenses en immobilisations sont comptabilisées lorsqu'elles sont effectuées.

### Actifs immobilisés

Les acquisitions d'actifs immobilisés effectuées par le fonds des dépenses en immobilisations sont capitalisées à l'état des actifs immobilisés à leur coût initial ou, dans le cas de dons, à leur juste valeur au moment où ils sont reçus.

Les projets en cours à la fin de l'exercice sont inscrits au compte d'immobilisations en cours et sont reclassifiés selon leur nature économique lorsque les travaux et le financement sont complétés.

Aucun amortissement devant refléter l'usure ou la désuétude des actifs immobilisés n'est comptabilisé.

## 3- Budget révisé

La Société a procédé, conformément à la résolution C.A. 96-200, à la révision de son budget d'exploitation d'un montant de 13 700 000 \$ pour établir l'enveloppe révisée à 691 477 000 \$.<sup>(1)</sup>

Les changements suivants ont été apportés aux rubriques du budget :

(en milliers de dollars)

	Budget initial	Révision	Budget révisé
	\$	\$	\$
<b>Revenus</b>			
Contribution des municipalités du territoire de la CUM	<u>294 773</u>	<u>13 700</u>	<u>281 073</u>
<b>Dépenses</b>			
Service de trains de banlieue	<u>13 700</u>	<u>13 700</u>	<u>-</u>

(1) Ces modifications ont été approuvées par la CUM par sa résolution no 5312.

Au 31 décembre 1996

### 4- Création de l'Agence métropolitaine de transport

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 1996, l'Agence métropolitaine de transport (ci-après l'Agence) succède au Conseil métropolitain de transport en commun. La création de ce nouvel organisme modifie les sources de financement et les dépenses de la Société.

Les principales conséquences liées à la création de ce nouvel organisme sont :

#### a) Aide au transport en commun :

Dorénavant, la Société reçoit de l'Agence une contribution financière à l'égard du transport métropolitain par autobus et des coûts d'exploitation du métro.

#### b) Équipements et infrastructures régionaux :

Certains actifs détenus par la Société sont désormais considérés comme des équipements régionaux. Par conséquent, l'Agence doit acquérir ces équipements et ces infrastructures considérés comme nécessaires au réseau de transport métropolitain.

Au 31 décembre 1996, le contrat précisant la date et les modalités de transfert de ces actifs n'est pas signé. Malgré ce transfert de propriété, 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) Subvention d'équilibre :

L'Agence doit, à même ses surplus, affecter un montant devant être réparti entre certaines municipalités, la Société, la Société de transport de la Ville de Laval et la Société de transport de la Rive-Sud de Montréal, afin d'atténuer l'impact budgétaire suscité par sa création.

#### d) 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 deviennent la propriété de l'Agence à compter du 20 décembre 1996, date à laquelle le Ministre a approuvé l'entente à l'égard des modalités de transfert. Toutefois, la Société conserve le service de la dette afférent au financement de ces biens. L'Agence rembourse à la Société le principal et les intérêts, et est garante, en cas de défaut, du remboursement du service de la dette.

De plus, la Société a agi à titre de mandataire au cours de l'exercice 1996 pour l'exploitation des trains de banlieue. Les revenus et les dépenses reliés à ce mandat sont exclus des états financiers pour l'exercice terminé le 31 décembre 1996.

Les items a), b), c) et d) sont comptabilisés sous la rubrique «contributions diverses».

Au 31 décembre 1996

## 5- Revenus autonomes

(en milliers de dollars)

	Budget	1996	1995
	\$	\$	\$
Service autobus et métro	254 820	251 977	246 195
Service de transport adapté	1 020	864	823
Service de trains de banlieue (note 4 d)	-	-	6 019
Autres revenus	11 600	11 945	11 901
	<b>267 440</b>	<b>264 786</b>	<b>264 938</b>

## 6- Subventions du gouvernement du Québec

### 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 admissible à une subvention pour l'exercice 1996 relative aux dépenses admissibles encourues pour l'achat d'autobus, la construction d'immeubles et la rénovation de voitures de métro, à des taux respectifs de 60 % et 75 %. La subvention peut être versée sous la forme d'une contribution au service de la dette ou d'un paiement au comptant, selon les cas.

### 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.

Les subventions du gouvernement du Québec se détaillent comme suit :

(en milliers de dollars)

	Budget	1996	1995
	\$	\$	\$
Immobilisations	59 216	28 455	49 256
Service de transport adapté	17 531	16 153	15 753
Service de trains de banlieue - déficit résiduel (note 4 d)	-	-	19 529
	<b>76 747</b>	<b>44 608</b>	<b>84 538</b>

## 7- Contributions diverses

(en milliers de dollars)

	Budget	1996	1995
	\$	\$	\$
Contribution de l'Agence métropolitaine de transport (note 4)			
Contribution aux déplacements sur le réseau du métro	40 000	39 082	-
Contribution aux déplacements sur les lignes d'autobus régionales	6 400	6 397	-
Contribution pour les infrastructures régionales	2 400	2 533	-
Subvention d'équilibre	-	2 250	-
	<u>48 800</u>	<u>50 262</u>	-
Financement de la dette, relatif aux trains de banlieue, assumé par l'Agence	-	13 480	-
	48 800	63 742	-
Contribution du Conseil métropolitain de transport en commun	-	-	30 563
Contribution des automobilistes (taxe sur l'immatriculation)	-	-	30 032
	<b>48 800</b>	<b>63 742</b>	<b>60 595</b>

## Notes complémentaires

Au 31 décembre 1996

### 8- Service de la dette et frais de financement

(en milliers de dollars)

	Budget	1996	1995
	\$	\$	\$
Frais de financement à court terme	3 268	1 881	4 162
Service de la dette - capital	28 059	16 340	28 696
Service de la dette - intérêts	39 510	36 284	32 945
Revenu d'intérêts	(2 468)	(2 767)	(4 744)
	<b>68 369</b>	<b>51 738</b>	<b>61 059</b>

### 9- Subventions du gouvernement du Québec à recevoir

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Immobilisations	3 459	15 146
Service de transport adapté	5 258	5 009
Service de trains de banlieue - déficit résiduel (note 4 d)	-	6 344
	<b>8 717</b>	<b>26 499</b>

### 10- Contributions diverses à recevoir

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Contribution de l'Agence métropolitaine de transport	27 654	-
Contribution du Conseil métropolitain de transport	-	8 450
Contribution des automobilistes (taxe sur l'immatriculation)	-	8 057
	<b>27 654</b>	<b>16 507</b>

### 11- Autres débiteurs

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Revenus régionaux à recevoir	1 362	-
Versements pour accidents de travail à récupérer	2 569	2 706
Réclamations de taxes aux gouvernements	951	2 027
Comptes clients généraux	2 846	3 128
Dépôt pour l'achat d'autobus	24 194	15 930
Autres	2 907	3 278
	<b>34 829</b>	<b>27 069</b>

### 12- Comptes fournisseurs et frais courus

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Fournisseurs	17 338	16 027
Salaires et charges sociales	26 300	24 929
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	5 231	5 663
Intérêts courus	8 636	14 981
Autres	9 366	7 100
	<b>66 871</b>	<b>68 700</b>

## Notes complémentaires

Au 31 décembre 1996

### 13- Dette à long terme

(en milliers de dollars)

	1996	1995
	\$	\$
Obligations et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt variant de 4,75% à 11,50 %, (4,25 % à 11,50 % en 1995) échéant de mars 1997 à septembre 2007	<u>455 234</u>	<u>403 124</u>

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

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

(en milliers de dollars)	\$
1997	34 903
1998	55 778
1999	53 627
2000	61 118
2001	46 301
2002 et suivants	203 507
Total des paiements minimums exigibles	<u>455 234</u>

### 14- Engagements

#### a) Bénéfices de maladie :

Les bénéfices de maladie accumulés s'élèvent à 19 290 639 \$ au 31 décembre 1996 (21 000 638 \$ en 1995). De ce montant, 17 717 263 \$ (19 400 049 \$ en 1995) ont été accumulés avant l'entrée en vigueur des régimes d'assurance-salaire. Les employés visés ont droit au paiement au comptant du solde des bénéfices accumulés au moment de leur départ.

#### b) Baux à long terme :

La Société est engagée d'après des baux à long terme échéant du 31 janvier 1997 au 31 octobre 2010 à verser une somme de 53 067 021 \$ pour des locaux. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 4 601 507 \$ en 1997, 4 266 111 \$ en 1998, 4 220 821 \$ en 1999, 4 220 821 \$ en 2000 et 4 220 821 \$ en 2001.

Certains baux comportent une option de renouvellement pour une période additionnelle de cinq ans dont la Société pourra se prévaloir en donnant un préavis.

### 15- Éventualités

Le total des montants réclamés par les parties demanderesse dans des causes de blessures corporelles, de dommages matériels et divers autres litiges s'établit à 33 232 967 \$ (23 286 983 \$ en 1995). La Société a provisionné au 31 décembre 1996 un montant jugé suffisant relatif à ces réclamations.

### 16- Chiffres de l'exercice précédent

Certaines données correspondantes, fournies pour l'exercice précédent, ont été reclassées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.





En mouvement, la conseillère en administration **Andrée Béliveau** prend le relais des mains de **Placide Forest**, mécanicien.



## Renseignements supplémentaires

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

### **Affectations (désaffectations) au fonds des dépenses en immobilisations**

	<b>Budget</b>	<b>1996</b>	<b>1995</b>
	\$	\$	\$
Service autobus et métro	350	(707)	12 500
Service de transport adapté	1 400	1 375	1 515
Maintien des actifs	1 425	564	923
	<b><u>3 175</u></b>	<b><u>1 232</u></b>	<b><u>14 938</u></b>

## Renseignements supplémentaires

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

### Variations des actifs immobilisés

	Solde au début	Additions	Diminutions	Reclassification	Solde à la fin
	\$	\$	\$	\$	\$
Immobilisations acquises avant 1966	23 675	-	2 398	(21 277)	-
Terrains	1 796	-	-	5 558	7 354
Immeubles	56 303	22 213	-	15 719	94 235
Réseau initial et les prolongements du métro	1 429 218	4 205	-	-	1 433 423
Améliorations aux infrastructures du métro	12 228	4 104	-	-	16 332
Améliorations locatives	7 170	-	-	-	7 170
Matériel roulant - autobus	174 236	168 114	13 569	-	328 781
Matériel roulant - trains de banlieue (note 4 d)	45 995	-	45 995	-	-
Matériel roulant - autres	21 504	1 132	-	-	22 636
Équipement de bureau et logiciels	56 566	4 860	-	-	61 426
Actifs expropriés	4 679	-	4 679	-	-
Immobilisations en cours	453 667	29 885	193 888	-	289 664
	<b>2 287 037</b>	<b>234 513</b>	<b>260 529</b>	<b>-</b>	<b>2 261 021</b>
Transfert des actifs des trains de banlieue selon les exigences légales (note 4 d)	-	-	119 329	-	(119 329)
	<b>2 287 037</b>	<b>234 513</b>	<b>379 858</b>	<b>-</b>	<b>2 141 692</b>

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

## Dette à long terme

	1996	1995
	\$	\$
Obligations, 33 000 000 \$ 10 %	-	9 322
Obligations, 31 000 000 \$ 10,75 %, échéant le 2 mars 1999, à fonds d'amortissement	9 014	9 014
Obligations, 30 000 000 \$ 11,50 %, échéant le 17 juillet 2000, à fonds d'amortissement	19 140	19 140
Obligations, 39 500 000 \$ 11,50 %, échéant le 14 décembre 2000, à fonds d'amortissement	16 591	16 591
Obligations, 48 000 000 \$ 8,75 % 9,50 %, échéant le 5 décembre 2001, à fonds d'amortissement	- 22 626	16 958 22 626
Obligations, 70 000 000 \$ 6,50 % 6,75 %, échéant le 30 septembre 1997 7,25 %, échéant le 30 septembre 1998 7,50 %, échéant le 30 septembre 1999 7,75 %, échéant le 30 septembre 2000 8,00 %, échéant le 30 septembre 2001 8,00 %, échéant le 30 septembre 2002 8,75 %, échéant le 30 septembre 2007	- 6 300 6 300 6 300 6 300 6 300 6 300 6 300 7 000	6 300 6 300 6 300 6 300 6 300 6 300 6 300 7 000

## Renseignements supplémentaires

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

### Dette à long terme (suite)

	1996	1995
	\$	\$
Obligations, 60 000 000 \$		
6,50 %	-	5 700
7,00 %, échéant le 2 juin 1997	6 000	6 000
7,25 %, échéant le 2 juin 1998	19 300	19 300
8,15 %, échéant le 2 juin 2003	18 500	18 500
Obligations, 52 000 000 \$		
5,75 %	-	4 280
6,25 %, échéant le 23 septembre 1997	4 590	4 590
6,50 %, échéant le 23 septembre 1998	15 870	15 870
7,50 %, échéant le 23 septembre 2003	19 550	19 550
Obligations, 50 000 000 \$		
4,25 %	-	2 170
4,75 %, échéant le 3 mars 1997	2 300	2 300
5,25 %, échéant le 3 mars 1998	2 438	2 438
5,50 %, échéant le 3 mars 1999 <sup>(a)</sup>	14 845	14 845
6,90 %, échéant le 3 mars 2004, à fonds d'amortissement	26 200	26 200
Obligations, 50 000 000 \$		
7,50 %	-	3 660
8,00 %, échéant le 9 décembre 1997	3 970	3 970
8,25 %, échéant le 9 décembre 1998	4 300	4 300
8,50 %, échéant le 9 décembre 1999	15 240	15 240
9,60 %, échéant le 9 décembre 2004	19 460	19 460
Obligations, 40 000 000 \$		
7,75 %, échéant le 12 mai 1997, à fonds d'amortissement	5 500	5 500
8,00 %, échéant le 12 mai 1998	3 125	3 125
8,15 %, échéant le 12 mai 1999	3 410	3 410
8,40 %, échéant le 12 mai 2000	7 770	7 770
9,10 %, échéant le 12 mai 2005, à fonds d'amortissement	20 195	20 195

<sup>(a)</sup> De cette somme, un montant de 12 259 000 \$ est à fonds d'amortissement.

## Renseignements supplémentaires

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

### Dette à long terme (suite)

	1996	1995
	\$	\$
Obligations, 30 000 000 \$		
6,75 %, échéant le 19 juillet 1997, à fonds d'amortissement	4 453	4 453
7,00 %, échéant le 19 juillet 1998	2 515	2 515
7,25 %, échéant le 19 juillet 1999	2 728	2 728
7,50 %, échéant le 19 juillet 2000	9 062	9 062
8,40 %, échéant le 19 juillet 2005, à fonds d'amortissement	11 242	11 242
Obligations, 10 500 000 \$		
4,75 %, échéant le 12 mars 1997	1 790	-
5,15 %, échéant le 12 mars 1998	1 930	-
5,75 %, échéant le 12 mars 1999	2 090	-
6,10 %, échéant le 12 mars 2000	2 255	-
6,50 %, échéant le 12 mars 2001	2 435	-
Obligations, 30 000 000 \$		
7,10 %, échéant le 18 juillet 2001	14 940	-
8,10 %, échéant le 18 juillet 2006	15 060	-
Emprunt bancaire 30 000 000 \$ <sup>(b)</sup>		
8,04 %, échéant le 24 janvier 2006	30 000	-
Emprunt bancaire 30 000 000 \$ <sup>(b)</sup>		
6,75 %, échéant le 9 décembre 2006	30 000	-
Total	<u>455 234</u>	<u>403 124</u>

<sup>(b)</sup> Contrat ayant fait l'objet d'une convention d'échange de devises et de taux d'intérêt. Seul le montant pour lequel la Société est ultimement responsable est indiqué comme solde en cours.

## Fonds des dépenses en immobilisations

### Renseignements supplémentaires

De l'exercice terminé le 31 décembre 1996

(en milliers de dollars)

### Analyse des projets en cours

(en milliers de dollars)

Règlement numéro	Autorisation date	Description	Montant autorisé	Solde au 01-01-1996
CA - 07	02/12/87	Divers travaux à des installations fixes	10 406	10 406
CA - 16	21/12/88	Diverses dépenses en immobilisations - 1987	3 514	3 499
CA - 17	20/01/89	Modifications d'autobus urbains	3 389	3 380
CA - 18	18/01/89	Achat de véhicules de service	1 100	1 025
CA - 23	11/01/90	Travaux de rénovation à 60 terminus d'autobus	6 700	6 165
CA - 24	12/09/89	Remplacement de vérins hydrauliques à différents endroits	3 617	3 617
CA - 25	11/09/89	Travaux pour la voie réservée Pie-IX	6 900	4 665
CA - 26	21/03/90	Diverses dépenses en immobilisations - 1989	634	634
CA - 27	12/09/89	Construction du centre de transport LaSalle	41 000	37 799
CA - 28	21/03/90	Système radiocommunication de surface	6 100	5 245
CA - 31	08/06/90	Rénovation de voitures de métro	68 800	62 331
CA - 33	06/09/90	Modification au système d'assignation des chauffeurs et opérateurs	559	559
CA - 36	07/05/91	Diverses dépenses en immobilisations - 1990	8 000	3 430
CA - 37	15/11/90	Laveurs d'autobus au centre de transport Anjou	423	423
CA - 39	04/04/91	Achat de 200 autobus urbains	50 569	50 569
CA - 40	10/04/91	Travaux et équipement au garage St-Michel	4 498	4 498
CA - 42	24/02/92	Achat de roues de sécurité au métro	300	300
CA - 44	17/06/92	Travaux pour la voie réservée du Parc, Côte-des-Neiges et René-Lévesque	3 000	1 388
CA - 47	08/07/92	Achat de 58 voitures de trains de banlieue	133 500	90 480
CA - 48	09/09/92	Divers travaux pour faciliter la conduite à un agent - ligne Honoré-Beaugrand/Angrignon	586	586
CA - 49	09/09/92	Achat et installation de barres de guidage dans les garages et passages piétonniers	975	410
CA - 50	16/03/93	Travaux de réfection de voûte	5 050	
CA - 52	07/04/93	Remplacement et remise à neuf d'équipements fixes du métro	4 544	
CA - 54	07/04/93	Achat de 100 autobus urbains (1993)	28 744	28 744
CA - 55	13/04/93	Construction ou rénovation de terminus et aménagement de parcs de stationnements incitatifs	8 900	1 200
CA - 56	13/04/93	Implantation de voies réservées - Notre-Dame et Papineau - Crémazie et Henri-Bourassa	2 975	1 200
CA - 58	16/08/93	Achat et installation de 79 escaliers mécaniques dans le métro	38 900	
CA - 59	27/08/93	Système de gestion des matières GESMAT	2 050	2 050
CA - 60	10/08/93	Système de collecte automatique des données dans les autobus	3 700	170
CA - 61	16/08/93	Achat véhicules spécialisés sur rail	2 660	
CA - 62	08/10/93	Achat de 100 autobus urbains (1994)	28 900	28 900
CA - 63	20/12/93	Remplacement des vérins hydrauliques pour véhicules motorisés	2 175	850
CA - 65	20/04/94	Achat de 200 autobus urbains (1994)	59 171	52 271
CA - 66	17/05/94	Déménagement de la caisse	2 850	
CA - 67	25/05/94	Aménagement et/ou construction de terminus autobus	5 500	
CA - 68	25/05/94	Voies réservées Newman/Sherbrooke	1 015	316
CA - 71	08/11/94	Achat de 60 autobus urbains (1995)	22 200	4 520
CA - 74	17/05/95	Implantation de voies réservées - Côte de Liesse	280	
CA - 75	18/08/95	Diverses dépenses en immobilisations 1996	7 200	
CA - 76	18/08/95	Achat de véhicules de surface	359	
CA - 78	18/12/95	Achat de 160 autobus à plancher bas (1996)	63 750	
CA - 80	29/04/96	Achat de 180 autobus à plancher bas (1997)	58 500	
CA - 81	29/04/96	Achat de 20 autobus à plancher bas (1996)	7 975	
CA - 82	22/05/96	Diverses dépenses en immobilisations 1996	2 700	
CA - 83	22/05/96	Réfection de divers bâtiments	4 220	
CA - 84	24/09/96	Équipement et logiciel pour développement MACD/3	5 180	
		Immobilisations provenant des affectations - 1993	724 068	411 630
		Immobilisations provenant des affectations - 1994	22 890	4 973
		Immobilisations provenant des affectations - 1995	10 007	679
		Immobilisations provenant des affectations - 1996	15 475	8 508
		Réseau initial et les prolongements du métro		
			48 372	14 160
			772 440	425 790



## Financement permanent

## Dépenses

Financement de l'exercice	Projets fermés	Solde au 31-12-1996	Solde au 01-01-1996	Dépenses de l'exercice	Projets fermés	Solde au 31-12-1996	Surfinancement (sous-financement)
	(10 406)		10 406		(10 406)		
	(3 499)		3 484		(3 484)		
		3 380	3 388	1		3 389	(9)
		1 025	721	230		951	74
270		6 435	6 424	3		6 427	8
	(3 617)		3 617		(3 617)		
		4 665	4 713	1 009		5 722	(1 057)
	(634)		634		(634)		
		37 799	37 896	831		38 727	(928)
80		5 325	5 367	14		5 381	(56)
2 800		65 131	65 045	9		65 054	77
	(559)		559		(559)		
450		3 880	3 993	14		4 007	(127)
	(423)		423		(423)		
	(50 569)		50 569		(50 569)		
	(4 498)		4 498		(4 498)		
	(300)		263		(263)		
		1 388	1 390			1 390	(2)
27 000		117 480	115 423	3 906		119 329	(1 849)
	(586)		586		(586)		
		410	407			407	3
575		575	546	185		731	(156)
400		400	501	433		934	(534)
	(28 744)		28 744		(28 744)		
		1 200	1 229	1		1 230	(30)
400		1 600	1 583	3		1 586	14
			27	103		130	(130)
	(2 050)		2 034		(2 034)		
2 095		2 265	2 293	634		2 927	(662)
	(28 900)		28 900		(28 900)		
170		1 020	1 033	2		1 035	(15)
6 900	(59 171)		59 033	138	(59 171)		
2 460		2 460	1 393	1 091		2 484	(24)
120		436	439	1		440	(4)
15 375		19 895	5 699	12 507		18 206	1 689
			6	219		225	(225)
			194	3 519		3 713	(3 713)
359		359	207	116		323	36
15 000		15 000		1 513		1 513	13 487
16 000		16 000					16 000
2 000		2 000		10		10	1 990
				245		245	(245)
				2 685		2 685	(2 685)
				463		463	(463)
92 454	(193 956)	310 128	453 667	29 885	(193 888)	289 664	20 464
(438)	(2 232)	2 303	1 362	2 232	(2 232)	1 362	941
	(80)	599	338	80	(80)	338	261
(269)	(3 413)	4 826		3 413	(3 413)		4 826
1 939	(810)	1 129		810	(810)		1 129
4 205	(4 205)			4 205	(4 205)		
5 437	(10 740)	8 857	1 700	10 740	(10 740)	1 700	7 157
97 891	(204 696)	318 985	455 367	40 625	(204 628)	291 364	27 621





Imprimé au Québec  
Dépôt légal  
Bibliothèque nationale  
3<sup>e</sup> trimestre 1997

This report is available in English

Imprimé sur papier recyclé  
97041

