

Des idées qui nous transportent

Rapport d'activité 2019



MOUVEMENT COLLECTIF



L'année 2019 en six documents

Afin d'offrir un portrait complet de l'année 2019 à la STM, nous vous présentons six documents intégrés qui vous permettront de bien connaître les activités de l'entreprise durant la dernière année.

- 1 Le Rapport d'activité 2019, un survol de l'année 2019 à la STM
- 2 Les Informations financières 2019
- 3 Le Rapport 2019 du Plan stratégique organisationnel 2025
- 4 Le Rapport 2019 du Plan de développement durable 2025
- 5 Le Rapport 2019 du Plan de développement d'accessibilité universelle 2020
- 6 Le Rapport 2019 du Plan d'accès à l'égalité en emploi 2020

Table des matières

Mot des dirigeants	4
L'année en chiffres	8
Expérience client	12
Bus	16
Transport adapté	24
Métro	26
Rayonnement social	32
Gouvernance	40

Mot des dirigeants

En 2019, la STM a présenté un budget opérationnel de 1,6 G\$ et des investissements de près de 1 G\$. L'entreprise n'a donc pas seulement permis à des millions de personnes de se déplacer, mais a également contribué à transformer la ville avec ses multiples projets qui visent un réseau toujours plus accessible, fiable, vert et étendu, un réseau répondant aux attentes d'une métropole du 21^e siècle. Chaque jour, les employés de la STM s'efforcent de mener de front des centaines de chantiers de maintien et de développement, tout en offrant le service auquel les citoyens ont droit. Ce défi quotidien, ils le relèvent avec brio.

Pour une troisième année consécutive, l'achalandage de la STM a connu une hausse significative. Le nombre total de déplacements effectués sur notre réseau s'est établi à 374,9 millions, soit une croissance de 2,6 % par rapport à 2018. Depuis 2016, l'achalandage a ainsi progressé de 8,8 %! Mais ce résultat ne dit pas tout. Plus que toute chose, et tel qu'indiqué dans notre *Plan stratégique organisationnel 2025*, nous ne visons rien de moins que l'excellence en mobilité. Les résultats de l'année 2019 démontrent que la STM est sur la bonne voie, celle de l'amélioration de l'expérience client.

Lors de la marche pour le climat tenue le 27 septembre, le transport collectif a été gratuit toute la journée. Cette marche fut l'occasion de rappeler que la STM fait partie de la solution en matière de développement durable. D'ailleurs, ses émissions totales de GES ont diminué de 2,7 % par rapport à 2018, malgré une hausse de l'offre de service de 2,1 %. Nous avons retiré 114 bus diesel et mis en service 174 bus hybrides et 2 bus électriques, faisant passer la part de bus hybrides et électriques dans le parc de bus de 14,9 % en 2018 à 23,8 %.

Bus : des actions qui portent fruit

Les bus montréalais, qui fêtaient en 2019 leur 100^e anniversaire, ont été au cœur de nos actions. Parmi les nouveautés dans le réseau, notons la mise en place d'une voie réservée et d'une nouvelle ligne express sur l'avenue Papineau, dans le cadre du Mouvement orange. Un premier bus électrique à grande autonomie New Flyer a été assigné au CT Stinson pour une période d'essai. De nouveaux valideurs de titres ont été installés dans les véhicules, en vue de leur activation en 2020. Pour sa part, le service de transport adapté a poursuivi sa croissance et offre désormais à ses clients des avis d'arrivée imminente du véhicule.

Les travaux d'envergure ont atteint leur vitesse de croisière avec le début de l'implantation des services rapides par bus (SRB) Pie-IX et Sauvé/Côte-Vertu, la fin de la phase 1 et le début de la phase 2 de la construction du complexe Crémazie, l'ouverture de Stinson 2, le début des travaux d'agrandissement aux CT Anjou, Legendre et Saint-Laurent, la réfection de la toiture du CT Saint-Denis et la démolition de l'ancien atelier Bellechasse pour faire place à un tout nouveau centre de transport.

Le fait saillant de l'année reste toutefois la transformation de l'organisation afin d'augmenter la capacité d'entretien des bus. Il faut comprendre qu'en ajoutant 300 bus supplémentaires à son parc, la STM s'est lancée un énorme défi : accomplir en quelques années ce qui nécessite normalement deux à trois fois plus de temps. Nous savions dès le départ que ce défi serait difficile à relever, mais c'était la chose à faire pour amener le réseau des bus au 21^e siècle.

C'est dans ce contexte que le taux d'immobilité a atteint un sommet au printemps durant les moyens de pression du syndicat, puis à l'automne en raison de divers facteurs. Cette situation a forcé l'entreprise à adopter rapidement une série de mesures concrètes afin de pouvoir offrir le service promis à la clientèle. Nous avons entre autres débuté l'embauche de 80 nouveaux mécaniciens et transféré la réalisation des bulletins de service au fabricant Nova Bus. La direction exécutive Bus a également été scindée en deux entités, Exploitation bus et Entretien bus. En parallèle, la première phase du Programme Vision a été complétée, ce qui réduira à terme les délais d'entretien.

Métro : achalandage et services à la hausse, incidents en baisse

Pas moins de 283,5 millions d'entrants ont été enregistrés dans le métro, une hausse de 4,5 % par rapport à 2018. Ce nouveau sommet a été accompagné de plusieurs réalisations concrètes afin d'améliorer l'expérience client. Le taux de livraison du service a atteint 100,6 % et deux trains ont été ajoutés en pointe sur la ligne orange.

Un 54^e train Azur a été reçu, complétant la livraison initiale du consortium Bombardier-Alstom (CBA). Une quinzaine d'Espaces clients sont désormais répartis dans le réseau, en plus des nouveaux services offerts dans les 53 autres stations. De plus, 11 stations ont été branchées au réseau mobile, portant le total à 61, tandis que des ascenseurs ont été mis en service aux stations Jean-Drapeau et Jean-Talon, portant le nombre de stations universellement accessibles à 16.

Le fait saillant de l'année pour le réseau de métro est cependant la baisse du nombre d'incidents de cinq minutes et plus par million de km, qui est passé de 12,1 en 2018 à 10,6 en 2019. Tout un exploit lorsqu'on sait que ce taux atteint souvent la vingtaine dans d'autres réseaux! Cet excellent résultat est dû en grande partie à la remarquable fiabilité des trains Azur, mais également à nos campagnes de sensibilisation aux arrêts de service causés par la clientèle (*Les conseils de Michèle*) et au déploiement d'employés sur les quais du métro pour le soutien aux déplacements.

Le réseau du métro a également connu un nombre considérable de chantiers : ajout d'ascenseurs dans cinq stations, fin de la réfection de la station Beaudry, poursuite des travaux à la station Vendôme et au garage Côte-Vertu, agrandissement de l'atelier Viau et travaux d'étanchéisation dans quatre stations. À tout cela s'ajoute le prolongement de la ligne bleue, qui a franchi plusieurs étapes importantes en 2019 : travaux d'arpentage et études géotechniques, planification des lots à exproprier et début de la conceptualisation des futures stations, le tout en concertation avec les diverses parties prenantes.

Merci à nos employés!

Nous avons accueilli 1 243 nouveaux employés en 2019, soit 37 % de plus qu'en 2018 et le double de la moyenne des cinq dernières années. À noter que parmi les employés embauchés en 2019, ceux issus de minorités visibles, ethniques ou autochtones ont représenté une proportion de 52,1 %, une nette progression par rapport aux années précédentes. Pour attirer et retenir les meilleurs talents, nous avons lancé un programme de référencement pour des postes critiques ainsi qu'une nouvelle campagne de recrutement dans le secteur de l'ingénierie.

Nous remercions tous nos employés pour le travail phénoménal accompli en 2019. Au moment d'écrire ces lignes, au printemps 2020, l'épidémie du coronavirus COVID-19 frappe le monde entier, incluant Montréal. Plus que jamais, la STM est appelée à jouer un rôle essentiel dans la vie économique et sociale de la métropole. S'il est encore trop tôt pour dresser un bilan de la crise, nous pouvons d'ores et déjà affirmer que l'entreprise et ses employés sont déterminés à faire face à cet immense défi.

Philippe Schnobb

Président du conseil d'administration



Luc Tremblay, CPA, CA

Directeur général



L'année en chiffres

Réseau du métro

Nombre de voitures
AZUR
486

MR-73
423

4 lignes de métro comptant
68 stations de métro sur 71 km

Réseau des bus

Nombre de bus
1 869

Nombre de lignes
225

Mesures préférentielles
394 KM

Le parc de bus comprend
440 hybrides (425 climatisés),
257 articulés (2 climatisés),
5 électriques, 86 minibus (TA)
et 15 minibus urbains.

Données financières

Taux de réalisation
des projets
98 %

Déficit de maintien
des actifs
3,3 G\$

Budget annuel
1,6 G\$

Valeur de remplacement
des actifs
28,2 G\$

Investissements
868,5 M\$

Employés

10 444

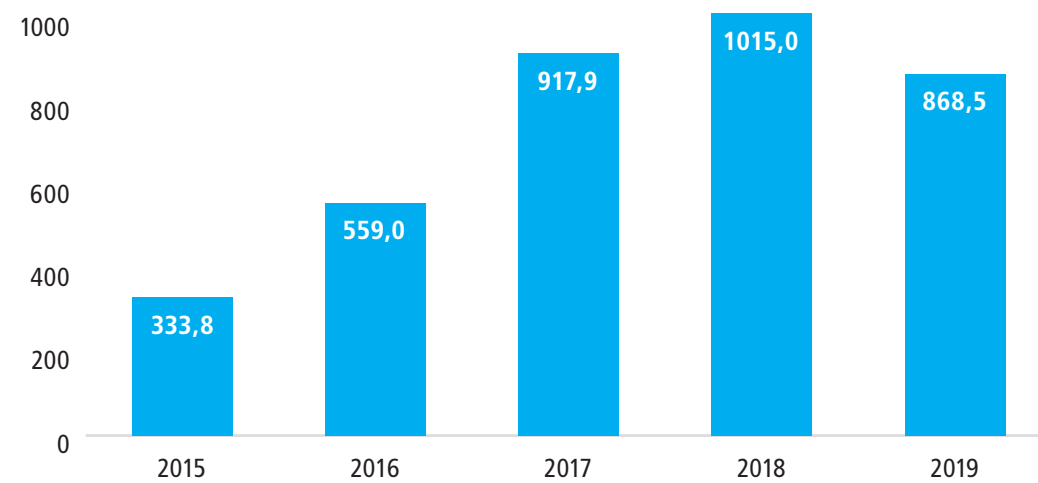
33,9 %
Issus des minorités
ethniques, visibles
et autochtones

23,4 %
Femmes

Cotes de crédit

Dette à long terme		Emprunt à court terme	
Standard & Poor's	Moody's	Standard & Poor's	Moody's
AA-	Aa2	P-1	A-1+

Valeur des projets réalisés (Investissements en M\$)

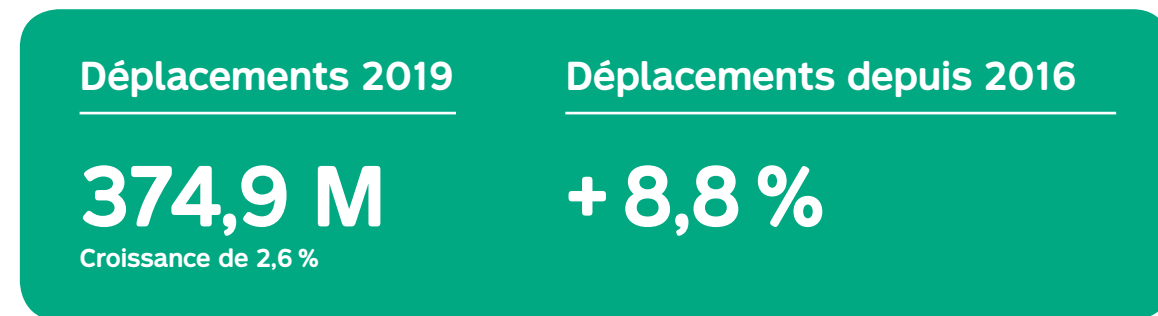


Achalandage

Pour une troisième année consécutive, la hausse d'achalandage se confirme en 2019. Le nombre total de déplacements effectués sur le réseau de la STM s'est établi à 374,9 millions, soit une croissance de 2,6 % par rapport à 2018. Depuis 2016, l'achalandage a ainsi progressé de 8,8 %. La bonification de l'offre de service, jumelée à la conjoncture économique favorable à Montréal, expliquent en grande partie cette hausse.

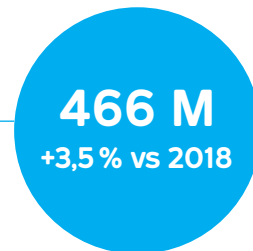
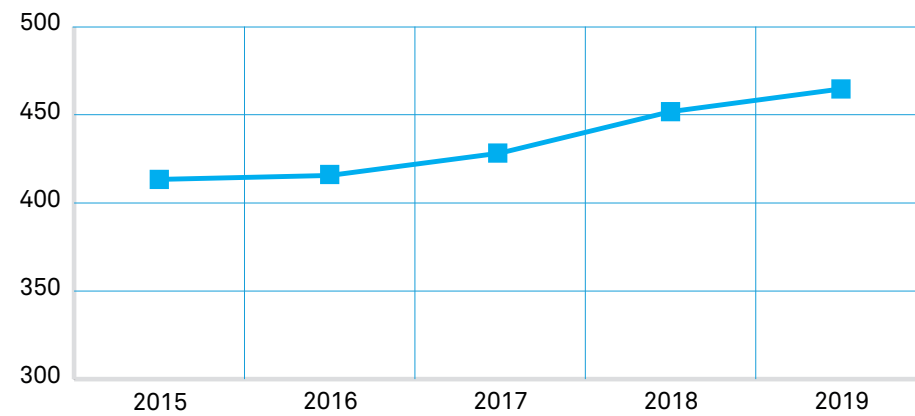
Rappelons que depuis 2018, le nombre de déplacements¹ est maintenant calculé à partir des données de validation électronique.

¹ Si le client effectue plusieurs correspondances lors de son déplacement sur le réseau de la STM, le déplacement est compté une seule fois.



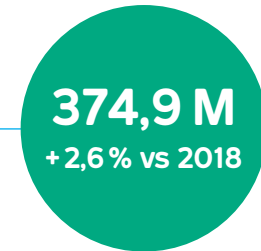
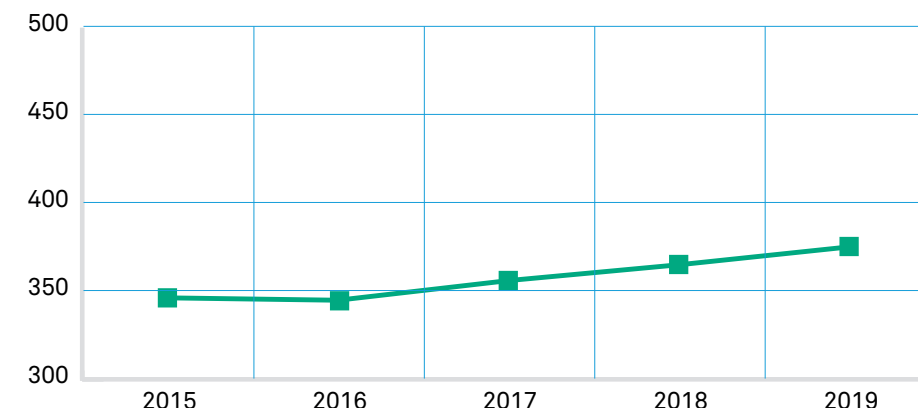
Achalandage conventionnel (millions de déplacements)

BASÉ SUR LES VENTES DE TITRES



Achalandage électronique (millions de déplacements)

BASÉ SUR LES DONNÉES ÉLECTRONIQUES



Expérience client

Expérience positive globale



En 2018, la STM a adopté une nouvelle mesure de l'expérience client. Effectuée de manière continue tout au long de l'année, cette mesure évalue au moyen d'émoticônes l'expérience globale des clients avec la STM durant la semaine précédente. L'indicateur de suivi est le pourcentage de clients qui associent l'émoticône à leur expérience. Le résultat cumulatif observé en 2019 a été de 65 %, alors qu'il était de 64 % en 2018.

La satisfaction par rapport au dernier déplacement en bus et en métro est également évaluée. L'indicateur suivi est alors le pourcentage de clients ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10.

Pour le métro, le résultat cumulatif de satisfaction en 2019 a été de 77 %, une hausse d'un point de pourcentage par rapport au résultat de 2018 (76 %). Les indicateurs plus spécifiques qui obtiennent les meilleurs résultats sont ceux liés au sentiment de sécurité (82 %) et à l'attitude des agents de station (78 %). À l'opposé, les clients accordent la moins bonne note à l'entassement en pointe la semaine.

Pour les bus, le résultat cumulatif de satisfaction en 2019 a été de 63 %, une baisse d'un point de pourcentage par rapport au résultat de 2018 (64 %). À l'instar du métro, les clients se montrent particulièrement satisfaits de la sécurité à bord des bus (82 %) et de l'attitude du chauffeur (78 %), tandis que la ponctualité des bus et le niveau d'entassement en pointe la semaine sont les indicateurs qui obtiennent les notes les plus basses.

Du côté du transport adapté, l'indice au service, qui est mesuré ponctuellement une fois dans l'année, est aussi à la baisse à 82 % (84 % en 2018).

En minibus ou taxi, les clients du transport adapté de la STM sont satisfaits de leur expérience en déplacement. C'est le temps d'attente en ligne avant de parler avec un agent du centre d'appels qui génère le plus de mécontentement.



Programme d'excellence en qualité de service

La STM a pris un engagement auprès de sa clientèle en visant l'excellence en qualité de service. Celle-ci est entre autres mesurée par le Programme d'excellence en qualité de service. Celui-ci évalue la qualité du service en fonction de cinq grands indicateurs :

- Service à la clientèle
- Confort et sécurité
- Propreté
- Information
- Accessibilité universelle

L'étude est réalisée en continu par des clients mystères qui évaluent le service selon une grille de critères prédéfinis pour chaque indicateur, et ce, dans tout le réseau de la STM. Les résultats sont compilés, analysés et diffusés semestriellement. On considère un indicateur atteint si tous les critères évalués pour cet indicateur ont été réussis. Cette méthode stricte d'évaluation reflète l'objectif d'excellence de la STM.

Résultats cumulatifs 2019

	Bus	Métro
Service à la clientèle	72 %	75 %
Confort et sécurité	93 %	80 %
Propreté	84 %	73 %
Information	63 %	66 %
Accessibilité universelle	75 %	76 %

Analyse des plaintes

Bus

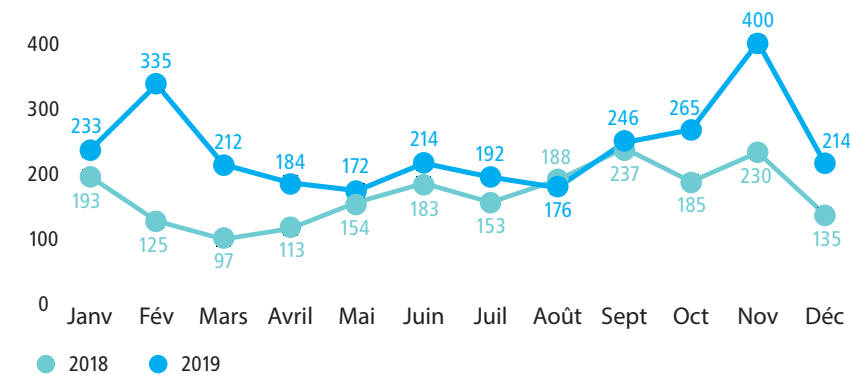
L'année 2019 a été une année marquée de défis pour notre réseau de bus en raison d'un manque de véhicules disponibles lié à des enjeux d'entretien.

Cette situation a entraîné une réorganisation du service en fonction du nombre de bus disponibles, ce qui a eu un impact sur la qualité du service offert.

La STM a mis en place des plans d'action pour améliorer la fiabilité de ses véhicules et accélérer leur retour sur la route lorsqu'ils doivent être immobilisés pour un entretien.

Dans ce contexte, le réseau des bus a enregistré une croissance du nombre de plaintes de 42 %, les hausses les plus marquées se faisant sentir à l'automne (de septembre à novembre).

Plaintes par million de déplacements (en nombre)

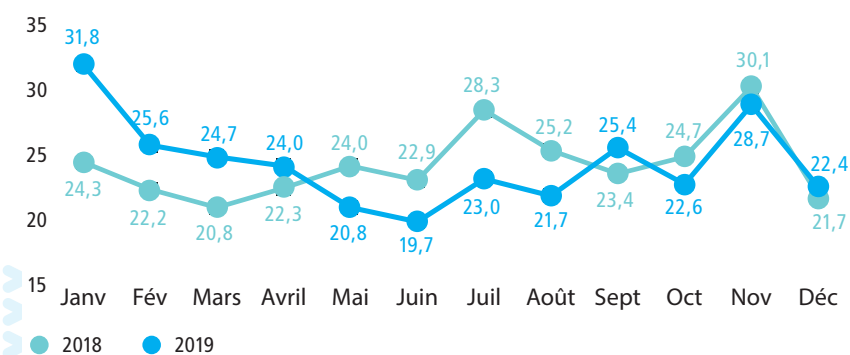


Métro

Pour sa part, le réseau du métro a connu une croissance du nombre de plaintes de 5 %. Cette hausse s'explique, entre autres, par :

- l'augmentation de plaintes liées aux interruptions de service sur la ligne orange;
- la fréquence de service sur la ligne orange;
- le problème de sifflement dans les trains Azur.

Plaintes par million d'entrants (en nombre)



Autres

Les plaintes dans la catégorie Autres ont augmenté de 53 % par rapport à 2018. Cette augmentation s'explique principalement par les facteurs suivants :

- les problèmes et demandes de remboursement concernant Opus en ligne;
- le projet intégré SRB Pie-IX;
- l'émission de la carte Opus étudiante en ligne : ajout de 14 établissements scolaires pour un total de 21.

Total des plaintes	2019	2018
Bus	42 773	30 166
Métro	6 896	6 566
Transport adapté	3 459	3 330
Autres	9 216	6 017
TOTAL	62 344	46 075

Réseaux sociaux

Par ses médias sociaux, la Société échange quotidiennement avec de nombreux clients. Ces plateformes permettent aussi de les informer sur l'actualité entourant la STM, sur des faits divers liés au transport collectif ou encore pour accompagner les clients durant les perturbations de service. Les médias sociaux ont connu des hausses appréciables, particulièrement LinkedIn (57,4 %), Instagram (42,2 %) et Twitter Ligne bleue (36,5 %).

Média	Abonnés 2019	Abonnés par rapport à 2018	Publications et tweets
Facebook	86 535	+ 6,8 %	268
Twitter nouvelles	127 143	+ 3,3 %	389
Instagram	15 652	+ 42,2 %	58
Twitter STM INFO	230 312	+ 3,2 %	4 167
Twitter Ligne jaune	12 401	+ 24 %	200
Twitter Ligne orange	81 297	+ 12,9 %	1 519
Twitter Ligne verte	62 128	+ 13 %	796
Twitter Ligne bleue	15 015	+ 36,5 %	297
LinkedIn	44 072	+ 57,4 %	265

L'année bus en chiffres

Taux de service livré **98,4 %**
 Résultat 2018 : 98,9 %

Offre de service (heures productives) **3,83 M**
 Résultat 2018 : 3,82 M

Nouveaux abribus **1 627**

Taux de bus immobilisés pour entretien **26,8 %**
 Résultat 2018 : 25,8 %

Ponctualité des bus **77,2 %**
 Résultat 2018 : 79,5 %

Lignes les plus achalandées (Par jour moyen de semaine)

	Lignes	2019	2018
1	141 - Jean-Talon Est	31 137	30 040
2	121 - Sauvé/Côte-Vertu	31 727	31 777
3	139 - Pie-IX	32 313	29 395
4	165 - Côte-des-Neiges	27 432	27 870
5	51 - Édouard-Montpetit	28 334	26 044

Bus

Plan de match pour une organisation encore plus efficiente

Au cours de l'année 2019, la STM a mis en place une série de mesures concrètes soutenant une transformation organisationnelle qui permettra, à terme, d'augmenter la capacité d'entretien de l'organisation et d'offrir le service bus promis à la clientèle. Une transformation de cette ampleur ne pouvait se faire sans son lot de

problématiques sur le réseau bus, mais surtout sur la satisfaction de la clientèle.

Dans ce contexte, la STM a rapidement mis en place en décembre 2019 une série de mesures concrètes permettant d'augmenter sa capacité d'entretien afin d'offrir le service bus promis à la clientèle.

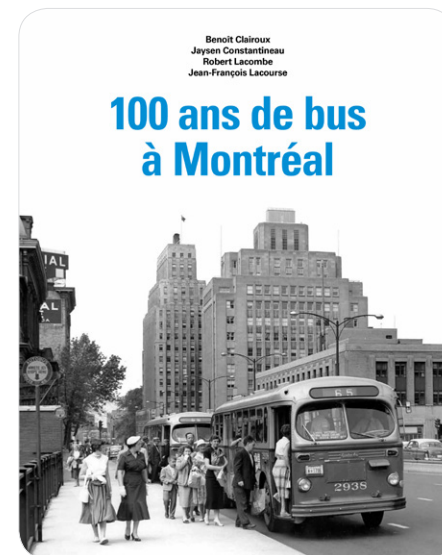


Une année sous le signe des 100 ans de bus à Montréal

L'année 2019 était marquante pour le réseau de bus puisque le 22 novembre 1919, un camion White, transformé en bus, effectuait le premier service de bus sur la rue Bridge, dans le quartier Pointe-Saint-Charles, à Montréal.

Pour célébrer cet anniversaire, la STM a lancé une programmation originale proposant notamment la

diffusion d'une baladodiffusion historique, l'inauguration de la boutique STM et la tenue le 23 novembre de portes ouvertes au centre de transport Legendre pour les employés et les clients. La Société a aussi participé au lancement du livre *100 ans de bus à Montréal*, écrit par son historien maison, Benoît Clairoux, en collaboration avec Jaysen Constantineau, Robert Lacombe et Jean-François Lacourse.



Un réseau en mode amélioration

SRB et MPB

Les travaux majeurs de la phase 1 du projet SRB Pie-IX ont débuté en 2019. Le côté ouest du boulevard Pie-IX, entre la rue Sherbrooke et le boulevard Henri-Bourassa, a été fermé à la circulation afin de permettre l'avancement des travaux. Les travaux en 2019 incluaient le remplacement de conduites d'égout, d'aqueduc et de gaz, la construction de nouvelles infrastructures électriques, la réfection de la fondation de la chaussée, le réaménagement des trottoirs et la construction de nouveaux massifs d'éclairage et de feux de circulation. Le gouvernement du Québec a aussi confirmé le prolongement du SRB Pie-IX jusqu'à la rue Notre-Dame. Les travaux majeurs du projet intégré SRB Pie-IX s'étaleront jusqu'en 2023.

Depuis avril 2019, d'autres travaux se poursuivent afin d'implanter un service rapide par bus sur la rue Sauvé et le boulevard Côte-Vertu, s'étendant sur 4,7 km entre les rues Décarie et Berri. La ligne 121 – Sauvé/Côte-Vertu bénéficiera de feux prioritaires entre les deux stations

et d'une voie réservée en service 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. La mise en service du SRB est prévue pour l'automne 2020.

Par ailleurs, au plan des nouvelles mesures préférentielles pour bus (MPB), huit voies réservées ont été implantées sur les boulevards Côte-Vertu Ouest, Pierrefonds et Gouin Ouest. Dans le cadre du Mouvement orange, une voie réservée a été créée sur l'avenue Papineau pour la nouvelle ligne 445 – Express Papineau.

De plus, quatre nouvelles voies réservées ont aussi été réalisées sur les axes Gouin, Jean-Talon, Pitfield et Bourbonnière dans le cadre des mesures de mitigation des grands travaux de transport collectif (REM et SRB Pie-IX). Finalement, 16 nouveaux feux chandelle ont été mis en place et 60 intersections du système de feu prioritaire en temps réel ont été optimisées pour un déploiement à grande échelle dès 2020.

De nombreuses améliorations ont été apportées au réseau des bus en 2019 :

- Bonification de service dans le secteur Côte-Vertu de même que sur les lignes 480 – Express du Parc et 465 – Express Côte-des-Neiges;
- Bonification estivale des lignes 26 – Mercier-Est, 496 – Express Victoria et 25 – Angus;
- Nouvelles dessertes de taxi collectif à Rivière-des-Prairies, et desserte hivernale au parc Jean-Drapeau.



Repenser le réseau de demain

Lancée en 2018, la refonte du réseau des bus, l'un des grands chantiers découlant du PSO 2025, s'est poursuivie avec la tenue d'une première séance de consultation en avril 2019 à l'Île-des-Sœurs, ainsi que la continuité de la démarche pour définir des orientations pour cette refonte.

Par cette démarche de consultation publique à l'Île-des-Sœurs, la STM a pu échanger avec les résidents et les travailleurs sur les différentes propositions de modifications aux lignes de bus de ce secteur. Les personnes n'ayant pas eu la chance d'être présentes à l'événement pouvaient aussi transmettre leurs besoins et préoccupations par un sondage disponible sur Internet.

D'autres consultations publiques auront lieu à partir du printemps 2020 et seront étalées au cours des trois prochaines années.

Rappelons que la refonte du réseau des bus se fera progressivement à partir de 2021 jusqu'en 2026, en fonction de la mise en service des grands projets comme le REM, le SRB Pie-IX et le prolongement de la ligne bleue du métro. Par cette démarche, la STM pourra notamment assurer un meilleur arrimage entre les différents modes de transport, ce qui permettra d'améliorer la mobilité de centaines de milliers de clients et bonifier l'expérience client sur l'île de Montréal.

Des projets pour moderniser le réseau des bus

La première phase du Programme Vision complétée

À l'automne 2019, le déploiement de la plateforme technologique SAP a permis de compléter la première phase du Programme Vision et aux différents services concernés par l'entretien des bus de passer graduellement en mode de planification intégrée. Essentiellement, cette plateforme permet de connaître l'inventaire des pièces en temps réel et offre une plus grande disponibilité des pièces nécessaires aux réparations des bus, ce qui facilitera à terme le travail de tous et réduira ainsi les délais d'entretien et de réusinage.

Le complexe Crémazie entre dans une nouvelle phase

Débutés il y a deux ans, les travaux au complexe Crémazie ont bien progressé au cours de l'année 2019, si bien que la phase 1 a été complétée. Déjà en avril, des employés ont pu emménager dans l'édifice. La deuxième phase s'est amorcée en août avec les travaux de démolition de l'ancienne usine de réparation des bus.

Rappelons que ce nouveau bâtiment remplacera l'ancienne usine construite en 1948 qui était arrivée en fin de vie utile. La conception de la nouvelle usine, un secteur névralgique pour les opérations d'entretien des bus de la STM, tient compte des besoins futurs liés aux nouvelles technologies hybrides et électriques ainsi que de l'augmentation graduelle du parc de bus. Enfin, le bâtiment vise la certification écoresponsable LEED-Or. Son coût est évalué à 262 M\$ et il sera entièrement opérationnel en 2022.

L'électrification du réseau

La STM a accueilli en novembre le premier de ses 30 nouveaux bus électriques à grande autonomie (à recharge lente) fabriqués par la compagnie New Flyer. Cette tête de série, assignée au centre de transport Stinson, a été dotée de différents dispositifs technologiques afin d'être testée dans les rues de Montréal pendant plusieurs mois. Cette période d'essai permettra à la STM de franchir un pas de plus dans son virage vers l'électrification. Par la suite, les 29 bus restants seront graduellement livrés à compter du mois de juin 2020.



Solution 300 nouveaux bus

La STM a annoncé avec la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec en 2018 l'acquisition de 300 nouveaux bus hybrides destinés à améliorer l'expérience client. Ces 300 véhicules font partie du contrat de 830 nouveaux bus octroyé en juin 2018 à la firme Nova Bus, au coût de 945 M\$. Déjà, 33 bus ont déjà été reçus en décembre 2019. Pour accueillir ces 300 bus et les exploiter d'ici 2021, cinq stratégies ont été mises de l'avant, sous le thème *Solution 300 nouveaux bus*.

Adapter un bâtiment industriel

En février, la STM a inauguré ses nouveaux locaux, Stinson 2, qui peuvent accueillir une cinquantaine de bus. La STM a loué, pour une durée de cinq ans, les locaux d'un ancien bâtiment industriel. Après l'avoir adapté à ses besoins, la STM peut maintenant y stationner ses bus réguliers qui sont entretenus au CT Stinson, situé à proximité. Le coût du projet s'est élevé à 4 M\$.

Maintenir les actifs du CT Saint-Denis

Les travaux de réfection du toit de ce CT ont été effectués dans les délais prévus de même que son ouverture en janvier 2020. Le budget attribué à ce projet était de 19 M\$.

Agrandir trois centres de transport existants

Les travaux d'agrandissement des centres de transport (CT) Anjou, Legendre et Saint-Laurent ont débuté en 2019 : le contrat de conception et de construction a été adjugé en juin et les travaux d'excavation ont commencé en août. La fin de ces travaux, au coût total de 165 M\$, est prévue pour 2021. Toutefois, les centres de transport seront en mesure d'intégrer les nouveaux bus dès que le stationnement intérieur sera complété, à la fin 2020. À terme, cette stratégie permettra aux trois CT d'atteindre une capacité supplémentaire de 160 bus.

Accélérer la construction du CT Bellechasse

Les travaux de démolition de l'ancien atelier Bellechasse ont été entamés au printemps et se sont poursuivis avec l'excavation du vaste site. Ce centre pourra accueillir, à terme, un parc de bus entièrement électrique.

À son ouverture, le CT Bellechasse remplacera l'actuel CT Saint-Denis, ce qui permettra à la STM de mieux répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs de l'entreprise. Sa mise en service est prévue d'ici 2022 et son coût est évalué à 370 M\$.

Enfin, le concept architectural du futur CT, élaboré en collaboration avec la firme d'architecture Lemay, s'est vu décerner en décembre le prix du mérite aux *Canadian Architects Awards*.

Devancer la construction d'un CT dans l'Est de Montréal

Au cours de l'année 2019, la STM s'est portée acquéreur du terrain du futur centre de transport de l'Est de Montréal en plus d'octroyer un mandat de services professionnels pour la réalisation d'une étude de faisabilité. Plusieurs autres études ont été réalisées et d'autres, amorcées en 2019, se poursuivront en 2020. Une tournée des parties prenantes externes concernées par le projet a également été effectuée. La mise en service de ce CT, lequel vise une certification LEED v4 de niveau Or, est prévue en 2023 et son coût est évalué à 370 M\$.



L'année TA en chiffres

Déplacements

4,4 M

Résultat 2018 : 4,2 M

Appels

1 387 948

Résultat 2018 : 1 336 539

Clients actifs

34 622

Résultat 2018 : 32 761

Satisfaction

82 %

Résultat 2018 : 84 %

Transport adapté

Une croissance continue

Avec une croissance continue depuis plusieurs années déjà, le service de transport adapté a continué d'assurer sa desserte de transport collectif porte-à-porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles, tout en poursuivant l'implantation d'Extra Connecte.

En 2019, ce fut le déploiement des avis d'arrivée imminente, une nouveauté d'importance qui permet maintenant d'envoyer aux clients des avis d'arrivée imminente du véhicule par texto, par téléphone ou par courriel. La mise en opération de cette fonctionnalité donne la position exacte du véhicule en tout temps et les demandes de transport peuvent ainsi être optimisées afin d'offrir un meilleur service à la clientèle.

Rappelons que le système Extra Connecte permet non seulement de suivre les déplacements des minibus, mais également le parc des fournisseurs de taxis. Avec la mise en opération d'une nouvelle salle de contrôle en 2018, la gestion en temps réel est très présente.



L'année métro en chiffres

Offre de service
(km parcourus)

90,9 M

Résultat 2018 : 88,8 M

Incidents de 5 minutes
et plus par million de km

10,6

Résultat 2018 : 12,1

Taux de livraison
du service métro

100,6 %

Résultat 2018 : 100,4 %

Stations les plus achalandées (entrées)

	Station	2019	2018
1	Berri-UQAM	12 640 200	12 393 299
2	McGill	11 793 714	11 464 736
3	Guy-Concordia	10 205 552	9 559 923
4	Bonaventure	9 430 502	9 162 774
5	Longueuil—Université- de-Sherbrooke	8 504 353	8 195 084

Métro

De nouveaux sommets d'achalandage

La croissance soutenue de l'achalandage dans le réseau du métro se confirme depuis quelques années. L'année 2019 n'a pas fait exception alors que le cap du million d'entrants par jour moyen de semaine a officiellement été franchi. Au total, 283,5 millions d'entrants ont été enregistrés en 2019, soit une hausse de 4,5 % par rapport à l'année précédente.

Bonification des services après-vente dans tout le réseau

Avec la fermeture du Centre de service de la station Berri-UQAM au début du mois de décembre 2019, les clients peuvent maintenant obtenir les services qui y étaient offerts partout dans le réseau métro, grâce aux 15 Espaces clients qui s'y trouvent et au déploiement des nouveaux services dans tous les guichets.

Azur

En mai, la STM a reçu le 54^e train Azur, ce qui complétait la livraison des trains prévus au contrat signé avec le consortium Bombardier-Alstom (CBA) en octobre 2010, selon l'échéancier initial.

En ce qui a trait aux dispositions de l'Avenant au contrat pour l'acquisition des 17 trains supplémentaires, CBA a confirmé la majorité de ses fournisseurs et l'échéancier de cette deuxième phase prévoit toujours la livraison du premier train au printemps 2020 pour se terminer à l'automne 2021.

Rappelons que l'arrivée de ces trains additionnels, qui offrent notamment 8 % d'espace supplémentaire et une ventilation améliorée, permettra d'améliorer considérablement l'expérience de déplacement de notre clientèle.



Prolongement de la ligne bleue

Au cours de l'année, le bureau de projet a franchi des étapes préliminaires à la réalisation de ce prolongement.

En plus de travaux d'arpentage, la STM a procédé à des études géotechniques le long de l'axe situé entre la station de métro Saint-Michel et le secteur de l'A-25 à Anjou. Ces tests, qui consistaient en des levés sismiques et des forages, se sont déroulés au cours de l'été et de l'automne. Ils visaient essentiellement à caractériser le roc dans le secteur ciblé, à l'occasion de la collecte de données géotechniques en prévision de la construction du tunnel en souterrain.

Sensible aux préoccupations du milieu, la STM s'est assurée de la concertation avec les parties prenantes. Les priorités identifiées sont notamment d'assurer l'intégration urbaine du projet et le concept architectural des nouvelles stations, de coordonner les travaux dans le domaine public et d'assurer des mesures de mitigation efficaces durant ces derniers. Des comités permettent une coordination accrue avec les représentants de la Ville de Montréal et des arrondissements concernés, dont le Comité consultatif d'intégration architecturale, urbaine et patrimoniale, regroupant des experts du milieu et visant à assurer l'arrimage quant aux décisions conceptuelles prises. Des mécanismes de consultation ont aussi été mis en place cet automne auprès de regroupements, associations et organismes du secteur, en vue d'une consultation publique à l'hiver 2020.

Du côté de la planification des lots à exproprier ou à acquérir pour des emprises temporaires ou permanentes, elle a été effectuée selon les besoins du

projet tout en prenant en considération l'impact sur les citoyens, commerces et autres. À ce stade, déjà 20 lots représentant 17 propriétaires ont fait l'objet d'un processus d'expropriation et cette démarche suit son cours. Des rencontres d'information avec les locataires des propriétés expropriées ont eu lieu cet automne, et ce, afin de leur permettre de mieux comprendre le processus et leurs recours. Les démarches pour l'acquisition de terrains et de servitudes dans le domaine public sont également bien amorcées.

À la suite d'un appel d'offres public, la STM a aussi annoncé en novembre l'octroi de contrats à des firmes d'architectes qui seront responsables d'assurer la conception architecturale de trois des cinq stations du prolongement de la ligne bleue.

Deux équipes d'architectes de Lemay Bisson Fortin Architectes ont obtenu le mandat pour les stations Anjou et Pie-IX, avec un concepteur distinct par station, alors que la firme ACDF Architecture s'est vu attribuer celui de la station Langelier. Le coût total de ces contrats est de 4,38 M \$, couvrant une première phase de conception.

Rappelons que le projet prévoit étendre la ligne bleue de l'actuelle station Saint-Michel vers Anjou, avec l'ajout de 5,8 km de tunnel, cinq nouvelles stations, deux terminus de bus, un stationnement incitatif et plusieurs infrastructures opérationnelles. Les travaux devraient débuter au cours de l'année 2021, pour une mise en service en 2026.



Des investissements de plus de 1,6 G\$ d'ici 2025

Le conseil d'administration de la STM a approuvé, à sa séance du 4 avril, des investissements majeurs de 1,633 G\$ sur son réseau du métro. Des budgets de 805,5 M\$ sont prévus pour le remplacement des équipements fixes du métro dans le cadre de la phase 5 du programme Réno-Systèmes, de 504,0 M\$ pour la réfection des infrastructures du métro dans le cadre de la phase 3 du programme Réno-Infrastructures et de 323,3 M\$ pour l'ajout d'ascenseurs dans 12 stations pour la phase 2 du programme Accessibilité métro. Ces investissements s'échelonnent de 2020 à 2025.

Investissements majeurs

1,633 G\$

Remplacement des équipements fixes

805,5 M\$

Réfection des infrastructures

504,0 M\$

Ajout d'ascenseurs dans 12 stations

323,3 M\$



Un réseau en pleine transformation

La STM investit massivement pour améliorer ou maintenir ses actifs dans son réseau de métro. Des équipements fiables et en bon état sont à la base d'un service client de qualité. Plus de 90 chantiers, très souvent exécutés la nuit, sont actifs dans le réseau de métro.

Réseau mobile : 61 stations maintenant branchées

Au cours de 2019, 11 stations ont été branchées, de Beaudry à Honoré-Beaugrand, ce qui porte à 61 le nombre total. Rappelons que le déploiement du réseau mobile dans les stations et tunnels s'effectue grâce à une entente unique entre la STM et ses partenaires Bell, Rogers, Telus et Vidéotron. Le dernier segment à brancher, soit 7 stations situées à l'ouest de Lionel-Groulx, sera complété au cours de 2020, et ce, à coût nul pour la STM.

Nouvelles stations accessibles

La STM poursuit son programme Accessibilité pour doubler, voire tripler, le rythme d'installation d'ascenseurs dans le réseau. En novembre, un ascenseur reliant la ligne bleue à la station Jean-Talon a été mis en service. Durant cette même période, la station Jean-Drapeau est devenue la première station de la ligne jaune universellement accessible et la 16^e station du réseau du métro.

Par ailleurs, des travaux ont débuté aux stations Angrignon, Jolicoeur, Préfontaine et Villa-Maria. Tous ces efforts permettent à la STM de se rapprocher de son objectif d'offrir 41 stations accessibles d'ici 2025, selon son *Plan stratégique organisationnel*.

Berri-UQAM : nouvelle phase des travaux

Le projet de réfection majeure de la station Berri-UQAM s'est poursuivi en 2019. Ce sont essentiellement des travaux structuraux et l'application de nouveaux revêtements muraux qui ont été réalisés au niveau de la mezzanine. De nouveaux puits d'ascenseurs ont aussi été creusés qui rendront universellement accessibles les quais de la ligne verte dès 2020.

Beaudry : des travaux réalisés dans les délais

L'année 2019 a été marquée par la réouverture de la station, après une fermeture complète de 8 mois. La réfection majeure de la station a été presque terminée. C'est en début d'année 2020 que la touche finale sera donnée à cette relecture contemporaine du concept architectural d'origine de la station.

Vendôme : mission accessibilité en voie d'être accomplie

Les travaux effectués à la station de métro Vendôme au cours de l'année visaient le remplacement de la membrane d'étanchéité et la réfection de la boucle de bus, en plus d'avancer considérablement la construction du nouvel édicule. La poussée d'un tunnel préfabriqué sous les voies ferrées fut un jalon important et une première canadienne avec la technique européenne brevetée de ripage par Autofonçage. L'aménagement de ce nouvel édicule et d'un nouveau tunnel piétonnier permettra de mettre en lien le réseau de métro à la gare de trains Vendôme et au complexe hospitalier du Centre universitaire de santé McGill (CUSM).

Viau : pour optimiser la capacité d'entretien

En plus des travaux en cours, visant l'installation d'ascenseurs à l'intérieur de la station, un deuxième chantier imposant et à ciel ouvert s'est mis en branle, ce qui permettra l'agrandissement de l'atelier souterrain. À terme, la capacité d'accueil de cette infrastructure sera doublée et accueillera le premier véhicule-travaux électrique.

Garage Côte-Vertu : le vaste chantier se poursuit

Entrepris en 2017, les imposants travaux de construction du garage souterrain adjacent à la station Côte-Vertu se sont poursuivis durant l'année. Essentiellement, ce sont des travaux de bétonnage qui y ont été réalisés. Ce nouveau garage, qui sera fonctionnel en 2021, permettra

de garer 10 trains supplémentaires et de bénéficier des installations nécessaires pour faire l'entretien sur deux trains, en plus de rendre possible une augmentation des fréquences de passage.

De nombreux chantiers pour étanchéiser des stations

C'est au cours de 2019 qu'une première zone de la membrane d'étanchéité de la station Jean-Talon a été complètement remise à neuf. Dans le cadre de ce projet, précédant la réfection majeure de l'intérieur de la station, des travaux de consolidation d'un mur de fondation surplombant la ligne orange ont été effectués. D'autres travaux d'étanchéisation ont été aussi amorcés et se poursuivent dans les stations Mont-Royal, Atwater et Côte-Vertu.



Rayonnement social

Rayonnement social

La STM dans le top 10 des entreprises citoyennes

La revue spécialisée en développement durable *Corporate Knights* place encore cette année la STM au sein d'un groupe sélect d'entreprises canadiennes qui se distinguent par leurs pratiques responsables exemplaires. Selon un classement rendu public, la Société occupe le 9^e rang au classement des 50 meilleurs citoyens corporatifs du Canada. La STM est la seule entreprise de transport de passagers à faire partie de ce palmarès.

La STM se distingue notamment au plan des revenus propres (*clean revenues*), grâce à la proportion des déplacements effectués sur son réseau de bus et métro en mode hybride ou électrique. Ses bonnes pratiques de gouvernance, plus particulièrement la place des femmes sur son comité de direction et son conseil d'administration, sont également soulignées.

Tous unis pour le climat

Lors de la marche tenue le 27 septembre dans les rues de Montréal, où se sont rassemblées quelque 500 000 personnes, la STM a tenu à rappeler que cet événement s'inscrivait parfaitement dans sa volonté de faire partie de la solution à court, à moyen et à long termes pour les Montréalais, notamment en encourageant les déplacements en transport collectif de multiples façons. Pour l'occasion, le transport collectif était gratuit toute la journée.

En faisant du développement durable la trame de fond de son PSO 2025, la STM met de l'avant des actions durables, tant dans ses opérations quotidiennes que dans l'application d'une politique de développement durable à l'échelle de toute l'entreprise.



Les campagnes de publicité

Des idées qui nous transportent

La STM, c'est beaucoup plus que des bus et des voitures de métro. En coulisse ou sous les yeux de nos clients, les réseaux bus et métro se transforment, dans le but d'améliorer la qualité du service. Bien consciente des impacts de ses grands chantiers, la STM voulait démontrer à ses clients les bénéfices attendus de ces projets, qui à terme contribueront à transformer la mobilité et à faciliter les déplacements.

En octobre 2019, la Société a lancé une campagne d'image sur ses réseaux métro et bus ainsi que dans les grands médias montréalais, dont la télévision, une première depuis 2011! Dans le cadre de la campagne, une nouvelle carte interactive a été créée pour démontrer la variété et l'ampleur des chantiers en cours actuellement sur les réseaux. Les clients peuvent voir où se situent plus de 40 projets sur l'île de Montréal et obtenir tous les détails s'y rattachant.

Moins d'arrêts de service, ça nous « métro » de bonne humeur!

Depuis 2018, dans le but de diminuer les arrêts de service, la STM a mis en place différentes stratégies : des équipes de soutien aux déplacements, des campagnes de communication intitulées *Les conseils de Michèle* et un projet en collaboration avec Suicide Action Montréal (SAM). Ces différentes actions ont porté fruit puisque nous avons constaté une diminution des arrêts de service de cinq minutes et plus (toutes causes) de 10 % en 2019, comparativement à la même période en 2018.

La campagne thématique des Préhistoriques

Tous les jours, plus d'un million de clients se côtoient dans les réseaux de la STM. Il est important de sensibiliser les clients sur les bons comportements à adopter pour bien voyager ensemble. Un ton léger et humoristique a été choisi pour faire sourire les clients, dont certains se reconnaîtront sûrement dans cette campagne qui a été diffusée dans les réseaux bus et métro. La campagne s'est concentrée sur sept comportements, un choix basé sur les commentaires des clients les plus populaires.



Campagne de recrutement pour des carrières en mouvement

Après une grande campagne automnale 2018 bien accueillie par laquelle la STM souhaitait bâtir sa notoriété d'employeur, travailler son attractivité et attirer des candidatures, l'entreprise a poursuivi ses efforts de recrutement au printemps 2019.

Cette nouvelle phase, déployée en mai 2019, poursuit les mêmes objectifs, mais cible cette fois de façon plus spécifique certains secteurs d'emplois jugés plus critiques, regroupés sous cinq grandes familles : mécaniciens de véhicules lourds, techniciens en électronique industrielle, ingénierie, technologies de l'information et gestion des opérations. Un microsite STMemplois.com, qui avait enregistré plus de 100 000 visites lors de la phase précédente, a été remis en ligne pour la durée de campagne, afin de simplifier le processus de mise en candidature pour les secteurs ciblés.

La campagne de générosité et le Réchaud-Bus

En 2019, la Campagne de générosité des employés et des retraités de la STM a permis d'amasser la somme de 696 450 \$ pour quatre organismes : Centraide, la Croix-Rouge, PartenaireSanté Québec et le Réchaud-bus.

Rappelons que le Réchaud-bus est un ancien bus reconverti en cantine mobile, dont la mission principale est de servir des repas aux enfants défavorisés de Montréal. Géré bénévolement par des employés et des retraités de la STM, il effectue plus de 120 sorties annuellement.

La STM, une entreprise fière de sa diversité

Soucieuse de refléter le portrait de sa clientèle, la STM est reconnue comme une entreprise inclusive qui s'enrichit des talents de tous ses employés et qui s'est engagée pour la diversité et l'inclusion au sein même de ses activités.

Transporteur officiel de l'évènement Fierté Montréal, la STM a participé au défilé du 18 août avec sa délégation de quelque 140 employés. Sans oublier, en guise de char allégorique, le bus transformé par l'artiste La Charbonne, dans le cadre du festival Mural.

La STM était aussi présente à la Journée communautaire. L'équipe de la dotation et de la diversité y tenait un kiosque. Des employés ambassadeurs, provenant de différents secteurs, ont pu répondre aux questions des participants, promouvoir les opportunités d'emploi et faire connaître les valeurs et la politique de diversité et d'inclusion de l'entreprise.



L'art dans le métro

Cinq concours pour de nouvelles œuvres d'art ont été organisés durant l'année. Ces œuvres seront installées dans les années à venir aux stations Angrignon, Jolicoeur, Place-des-Arts, Préfontaine et Villa-Maria. Ces concours s'inscrivent dans le cadre de l'agrandissement de ces stations en vue de l'ajout d'ascenseurs, avec le financement du ministère des Transports du Québec, et de la *Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics* (politique du 1 %).

Par ailleurs, les deux murales de Jean-Paul Mousseau à la station Honoré-Beaugrand ont été entièrement restaurées dans le cadre de l'ajout d'ascenseurs à cette station. D'autre part, la STM et le Centre de conservation du Québec (CCQ) ont entrepris la restauration des panneaux en béton polymère de la station Fabre, réalisés par Jean-Noël Poliquin. Divers traitements seront mis à l'essai durant un an, ce qui permettra de déterminer quelle approche adopter pour cette œuvre ainsi que d'autres panneaux en béton polymère dans le réseau.

Un pôle de services pour les personnes itinérantes

En 2019, la STM a renouvelé son entente avec la Société de développement social pour poursuivre les activités du Pôle de services en itinérance (PSI). La nouvelle entente intègre la création d'un projet pilote qui consiste à créer une patrouille mixte pour le quart de soir réunissant un intervenant psychosocial et un duo d'inspecteurs de la STM.

Les effets du financement supplémentaire obtenu par la Ville de Montréal en 2018 et l'optimisation du modèle d'intervention ont des effets positifs. Le nombre d'interventions psychosociales faites par les intervenants du PSI, auprès des personnes vulnérables ou en situation d'itinérance, est resté stable, passant de 6 225 en 2018 à 6 212 en 2019. Celles-ci se font dans les stations de métro, principalement celles situées au centre-ville de Montréal.

Par ailleurs, la STM a annoncé au printemps 2019 qu'elle accélérerait les démarches pour obtenir le statut de constables spéciaux pour ses inspecteurs et qu'elle souhaitait mettre en place à l'automne un comité permanent sur les liens entre les inspecteurs et la communauté. Pour ce faire, elle a consulté différents groupes et s'est aussi adjoint les services d'un expert indépendant en criminologie-déontologie qui possède une expérience au niveau des relations avec la communauté. Cet expert conseillera la STM et siègera sur le comité auprès de différents groupes communautaires.

Au cours de l'année, trois lieutenants responsables de la formation des inspecteurs de la STM ont reçu une formation spécialisée en communication. Le thème de la désescalade y est abordé afin de mieux intervenir auprès des personnes en situation de crise. Cette formation sera dispensée à tous les inspecteurs, certains l'ayant déjà reçue en décembre 2019.

La STM crée son prix Coup de pouce

Dans le cadre de la première édition des prix Jalon de la mobilité, la STM a décerné son prix Coup de pouce à l'entreprise C2RO Cloud Robotics. La STM a également choisi de décerner trois mentions spéciales aux organismes OnRoule, Solon et Vélo Transit.

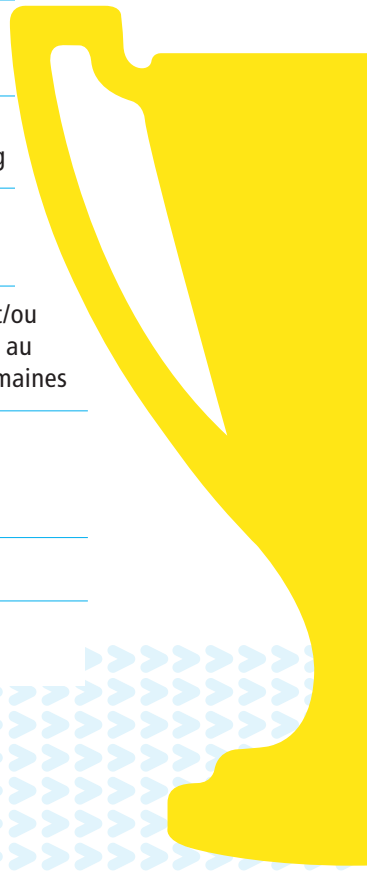
Ce prix vise à récompenser la créativité et l'innovation en mobilité par de l'accompagnement, grâce à des services conseils, pour faire progresser un produit ou un service dans l'objectif de soutenir le développement de solutions innovantes, en lien avec le transport collectif, et de stimuler l'évolution de la mobilité durable et intelligente.

La STM se distingue

Durant l'année, la STM s'est vu décerner plusieurs prix par ses pairs du milieu du transport collectif mais aussi par le milieu des affaires pour son leadership et ses innovations.



Nom du prix / organisme	Catégorie / sujet proposé	Date et lieu de remise du prix	Prix obtenu
Grands prix SST	Vidéo de sensibilisation <i>Ma santé, ma sécurité, j'y vois parce que...</i> - Grande tournée SST 2017	30 avril Québec	Prix Coup de cœur du public
Corporate Knights	Classement des meilleurs citoyens corporatifs du Canada	4 juin	9 ^e position sur 50
Gold Quill / IABC	Événement spéciaux / Merci MR-63	11 juin Vancouver	Prix d'excellence
Société de génie civil du Canada		13 juin Station Jarry	Plaque commémorative reconnaissant le métro de Montréal comme l'un des grands ouvrages de génie civil canadien
Grands prix d'excellence / AQTR	Valorisation des voitures de métro MR-63	18 juin Montréal	Grand prix d'excellence en transport, catégorie Environnement
Reconnaissance / ATUQ	Équipe Portail employé	24 octobre Trois-Rivières	Reconnaissance
ACTU	Valorisation des voitures de métro MR-63	13 novembre Calgary	Leadership entreprise / Environnement
ACTU	Campagne de recrutement	13 novembre Calgary	Leadership entreprise / Communication marketing
ACTU	Benoît Clairoux	13 novembre Calgary	Leadership individus / Excellence
Echo / InfoPresse	Le portail employé	7 novembre Société des arts technologiques	Catégorie Meilleur outil et/ou plateforme technologique au service des ressources humaines
Echo / InfoPresse	Campagne RH (avec Publicis)	7 novembre Société des arts technologiques	Catégorie Stratégie de recrutement externe
Elixir / PMI	Projet Vendôme	2 décembre	Palmarès
Elixir / PMI Montréal	Poste de ventilation Bishop	2 décembre	Palmarès



Conseil d'administration

Le conseil d'administration exerce les fonctions et les pouvoirs de la Société et en détermine les grandes orientations. Celles-ci se transposent dans le plan stratégique organisationnel qu'il adopte. Il approuve également annuellement le budget, le plan d'effectif et le programme d'immobilisations. Il doit aussi approuver, abolir ou remplacer les lignes de transport collectif et les modifications permanentes aux parcours.

Le conseil actuel est formé de cinq élus municipaux, de trois représentants des clientèles et de deux membres indépendants, regroupant cinq femmes et cinq hommes. Son président, M. Philippe Schnobb, assume ses fonctions à temps plein.

Travaux du conseil d'administration en 2019

14 règlements d'emprunt approuvés totalisant

1 895 725 793 \$

Dossiers traités

150

57 contrats ont été adjugés, octroyés ou renouvelés par le conseil d'administration pour une valeur totalisant

921 148 061 \$

Assemblées du conseil d'administration et séances d'information

24

Réunions des comités techniques du conseil d'administration et réunions en sous-comités

35

La STM a modifié sa réglementation en 2019 pour faciliter la participation citoyenne aux activités du conseil d'administration en permettant que des questions soient posées par internet lors de ses assemblées publiques. Ce changement a pour avantage de permettre aux citoyens, notamment les personnes à mobilité réduite, d'obtenir des réponses à leurs questions sans avoir à se déplacer. Il contribue à rendre les travaux du conseil accessibles à tous et s'inscrit parfaitement dans notre valeur corporative de transparence.

Membres du conseil d'administration (au 31 décembre 2019)

Philippe Schnobb

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



Craig Sauvé

Vice-président du conseil d'administration
Conseiller de la Ville de Montréal, district de Saint-Henri-Est–Petite-Bourgogne–Pointe-Saint-Charles–Griffintown, Arrondissement du Sud-Ouest

Claudia Lacroix Perron

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



Marie Plourde

Conseillère d'arrondissement, district du Mile End, Arrondissement du Plateau-Mont-Royal

Marie-Andrée Mauger

Conseillère d'arrondissement, district de Desmarchais-Crawford, Arrondissement de Verdun



Francesco Miele

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

Laurence Parent

Représentante des clients du Transport adapté



Peter Trent

Membre indépendant

Catherine Morency

Membre indépendant



Georges Bourelle

Maire de la Ville de Beaconsfield

Les activités du président du conseil d'administration

Dans le cadre de ses fonctions, le président du conseil d'administration, M. Philippe Schnobb, a participé aux 10 séances du conseil d'administration de la STM, aux 14 séances extraordinaires et à tous les comités du conseil, de même qu'aux trois séances du conseil d'administration de Transgesco.

De plus, le président a participé à de nombreux événements :

9 participations notamment au colloque de l'AQTR, au 54^e congrès de l'AQTR, au sommet *Leaders in Urban Transportation* à Moscou et au congrès de l'UITP 2019 à Stockholm;

8 rencontres en tant que membre du jury pour la sélection des œuvres d'art dans le cadre de l'intégration de l'art à l'architecture;

15 rencontres en tant que président du conseil d'administration de l'ATUQ;

5 conseils d'administration de BIXI en tant qu'observateur;

6 comités d'orientation du prolongement de la ligne bleue du métro de Montréal;

4 comités CCIAUP (Comité consultatif d'intégration architecturale, urbaine et patrimoniale) : comité composé notamment d'experts indépendants qui conseillent sur les choix architecturaux pour les stations du prolongement de la ligne bleue;

8 rencontres pour les Mesures prioritaires bus (MPB);

17 événements publics notamment des visites du garage Côte-Vertu et du métro de Montréal avec les ministres François Bonnardel et Chantal Rouleau et la mairesse de Montréal Valérie Plante, et l'accueil d'élèves de l'école Sainte-Bibiane dans le métro dans le cadre du projet *Il fait beau dans le métro*.

Au plan des relations publiques, le président a réalisé 31 entrevues dans les divers médias et a pris la parole lors de 16 conférences de presse, en plus de participer à 16 autres événements de presse (sans prise de parole).

Les comités du conseil d'administration

Le conseil d'administration s'est doté de comités techniques qui sont chacun voués à des domaines d'intervention spécifiques. En plus du président du conseil d'administration qui y agit à titre de membre d'office, les comités techniques sont composés de membres du conseil et d'experts externes.

Comité service à la clientèle et accessibilité universelle

M. Craig Sauvé
Vice-président du conseil d'administration et président du comité

Mme Marie Plourde
Membre du conseil d'administration et membre du comité

Mme Laurence Parent
Membre du conseil d'administration et membre du comité

Mme Catherine Morency
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre d'office du comité

M. Jacques Nantel
Membre externe

M. Luc Tremblay, CPA, CA
Directeur général

M. Michel Lafrance
Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales ainsi que coordonnateur du comité

Comité ressources humaines

Mme Marie Plourde
Membre du conseil d'administration et présidente du comité

Mme Marie-Andrée Mauger
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Francesco Miele
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre d'office du comité

M. Gilles Dulude
Membre externe

Mme Sophie Fortin
Membre externe

M. Luc Tremblay, CPA, CA
Directeur général

M. Alain Brière
Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques ainsi que coordonnateur du comité

Comité audit et finances

Mme Louise Roby
Membre externe et présidente du comité

M. Craig Sauvé
Vice-président du conseil d'administration et membre du comité

Mme Claudia Lacroix Perron
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Peter Trent
Membre indépendant et membre du comité

M. Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

M. Robert Juneau
Membre externe

M. Luc Tremblay, CPA, CA
Directeur général

M. Tien Dung Can
Vérificateur général

Mme Linda Lebrun
Trésorière, directrice exécutive – Planification et Finances ainsi que coordonnatrice du comité

Comité gouvernance, éthique et développement durable

Mme Marie-Andrée Mauger
Membre du conseil d'administration et présidente du comité

M. Francesco Miele
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Craig Sauvé
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre d'office du comité

Comité suivi des actifs

M. Georges Bouelle
Membre du conseil d'administration et président du comité

M. Francesco Miele
Membre du conseil d'administration et membre du comité

Mme Laurence Parent
Membre du conseil d'administration et membre du comité

M. Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre d'office du comité

M. Clermont Gignac
Membre externe

M. Élie Saheb
Membre externe

M. Luc Tremblay
Directeur général

M. François Chamberland
Directeur exécutif – Ingénierie, Infrastructures et Projets majeurs ainsi que coordonnateur du comité

Mme Joanne Vézina
Membre externe

Mme Martine Roméo
Membre externe

M. Luc Tremblay, CPA, CA
Directeur général

M. Alain Brière
Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques ainsi que coordonnateur du comité

	Comité audit et finances	Comité gouvernance, éthique et développement durable	Comité suivi des actifs	Comité ressources humaines	Comité service à la clientèle et accessibilité universelle
Philippe Schnobb	7	4	6	7	9
Craig Sauvé	5	4			8
Francesco Miele		5	6	7	
Georges Bourelle			6		
Laurence Parent			5		9
Marie Plourde				7	7
Marie-Andrée Mauger		5		7	
Catherine Morency					8
Claudia Lacroix Perron	8				
Peter Trent	6				
Louise Roby	8				
Robert Juneau	8				
Johanne Vézina		5			
Martine Roméo		4			
Élie Saheb			5		
Clermont Gignac			6		
Gilles Dulude				7	
Sophie Fortin				7	
Jacques Nantel					3
Nombre total de rencontres	8	5	6	7	9

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2019

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Gouvernance, éthique et développement durable	5	<ul style="list-style-type: none"> Revue des indicateurs stratégiques Adoption d'une nouvelle politique corporative encadrant l'approbation des politiques et des directives État d'avancement de l'ouverture des données Refonte des encadrements concernant les pouvoirs d'autorisation et de signature (R-011, PG 1.02, R175) Bilan des demandes d'accès à l'information Questions du public par courriel pour les assemblées du CA Bilan des déclarations d'intérêts 2018 Mise en place du système de récupération des cartes à puce (Électrobac) Rapport de développement durable 2018 État d'avancement de la certification Envision des projets majeurs Compensation des émissions de GES des déplacements par avion de la STM Système de gestion environnementale (SGE) Adaptation aux changements climatiques - Nouvelles exigences gouvernementales en termes d'évaluation des risques climatiques et d'adaptation
Audit et finances	8	<ul style="list-style-type: none"> États financiers consolidés, rapports des auditeurs indépendants et attestation financière au 31 décembre 2018 Reddition de comptes relative aux radiations de créances 2018 Gestion du portefeuille de projets (GPP), suivi et programmation 2019 Gestion de la trésorerie Reddition de comptes de la gestion intégrée des risques et de la conformité État d'avancement des recommandations de la Vérification générale de la STM et des autres auditeurs indépendants Budget 2020 et cadre financier 2020-2024 Programme des immobilisations 2020-2029 Revue de gestion quadrimestrielle et suivi budgétaire 2019 Révision du mandat du vérificateur général Reddition de comptes ligne de signalement Rapport d'audit sur : <ul style="list-style-type: none"> Entretien mineur bus Gestion du projet d'agrandissement des centres de transport Legendre et Saint-Laurent Gestion du projet de construction du garage Côte-Vertu Gestion des actifs du réseau Véhicules de service Gestion des actifs réseaux Gestion des sites contaminés Applications et outils développés par les utilisateurs Information à la clientèle Gestion du carburant Attestation des coûts des projets subventionnés selon l'entente avec le MTQ
Ressources humaines	7	<ul style="list-style-type: none"> Profil de compétences des gestionnaires Évolution du portrait de la main-d'œuvre 2018 Programme du développement du leadership Sondage de mobilisation des employés Légalisation du cannabis Campagne de recrutement Plan de relève Suivi des programmes de rémunération à la performance individuelle (PRPI) Bilan annuel 2018 - Protection de la personne et Service d'aide aux employés Suivi des négociations syndicales Mise à jour des politiques corporatives : <ul style="list-style-type: none"> PC 2.01 – Embauche PC 2.05 – Assistance à la naissance et à l'adoption PC 2.21 – Conditions de travail personnel non syndiqué

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2019 (suite)

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Suivi des actifs	6	<ul style="list-style-type: none"> • Prolongement de la ligne bleue • Suivi des grands programmes maintien des actifs • Suivi du programme accessibilité universelle – Phase 1 • Projet de réfection de la station Atwater • Suivi du projet Vendôme • Projet de la station de métro Viau • Bilan 2018 – Bureau de projets équipements fixes du métro • Suivi du projet garage Côte-Vertu • Projet centre de transport Bellechasse • Bilan du projet Extra connecte • Téléphonie métro • Programme de Rehaussement et d'Entretien Périodique - Technologies Métro (PREP-TM) • Projet Centre de contrôle de relève • Redditions de comptes annuelles, contrats de services professionnels des bureaux de projets BPEFM, MPM-10, Garage Côte-Vertu, Vendôme et BPIM
Service à la clientèle et accessibilité universelle	9	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie mobilité inclusive • Stratégie mobilité intégrée • Protocole lors d'interruption de service • Post mortem de la campagne diminution des arrêts de service causés par la clientèle • Sondage satisfaction clientèle (iBUS) • Étude de réputation 2019 (Léger) • Vue d'ensemble interprétée de l'expérience client (tableau de bord) • Campagne publicitaire pour diminuer les arrêts de service causés par la clientèle • Campagne d'image <p>Développement et ajustement de services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planification et optimisation du service • Taxis collectifs • Mesures d'atténuation – Construction du REM • Offre de service métro <p>Recherche clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité mise en place vélo/voies réservées <p>Accessibilité universelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dossier clients mystères • Plan accessibilité numérique • Mise à jour du calendrier de mise en accessibilité des stations de métro • Sondage de satisfaction de la clientèle du TA • Amélioration à la planification et livraison du service du TA <p>Projets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de déploiement des stations + • SRB Pie-IX – Recommandations liées à l'expérience client • Projet de Signalétique métropolitaine • Refonte du programme d'évaluation de la qualité de service • Stratégie de refonte des réseaux – Consultations sectorielles
Total	35	Rencontres des comités

Rémunération des membres du conseil d'administration

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

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

Nom	Rémunération 2019 ^(a)	Jetons de présence 2019 ^(b)	Rémunération 2018	Jetons de présence 2018
Philippe Schnobb ^(c)	133 029 \$		131 667 \$	
Craig Sauvé	28 572 \$	3 600 \$	28 279 \$	2 500 \$
Francesco Miele	22 857 \$	2 975 \$	22 623 \$	2 100 \$
Georges Bourelle	22 857 \$	2 100 \$	22 623 \$	1 800 \$
Laurence Parent	22 857 \$	1 925 \$	22 623 \$	2 100 \$
Marie Plourde	22 857 \$	3 075 \$	22 623 \$	3 025 \$
Marie-Andrée Mauger	22 857 \$	2 550 \$	22 623 \$	1 225 \$
Catherine Morency ^(d)	22 857 \$	700 \$	2 828 \$	175 \$
Claudia Lacroix Perron	22 857 \$	1 400 \$	22 623 \$	1 050 \$
Peter Trent ^(d)	22 857 \$	1 050 \$	2 828 \$	175 \$

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

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

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

(d) Début du mandat en novembre 2018

DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS CA

Nom	Titre	Dépenses dans l'exercice de fonctions
Philippe Schnobb	Président du conseil d'administration	646 \$

Membres du comité de direction (au 31 décembre 2019)



Luc Tremblay

Directeur général

Linda Lebrun

Trésorière et directrice exécutive –
Planification et Finances

François Chamberland

Directeur exécutif – Ingénierie
et Grands projets

Luc Lamontagne

Directeur exécutif – Technologies
de l'information et innovation

Marie-Claude Léonard

Directrice exécutive – Métro

Alain Brière

Directeur exécutif – Capital humain,
Approvisionnement
et Affaires juridiques

Michel Lafrance

Directeur exécutif – Expérience client et
Activités commerciales

Renée Amilcar

Directrice exécutive – Exploitation Bus

Nancy Fréchette

Directrice exécutive – Planification
Entretien et Infrastructures

Directrice exécutive –
Entretien Bus (Intérim)

Rémunération des membres du comité de direction

Nom	2019	2018
Luc Tremblay	452 169 \$	397 491 \$
Alain Brière	309 293 \$	290 416 \$
Michel Lafrance	273 807 \$	260 768 \$
Renée Amilcar	270 737 \$	253 025 \$
François Chamberland	261 360 \$	246 566 \$
Linda Lebrun	256 173 \$	241 673 \$
Marie-Claude Léonard	232 178 \$	219 036 \$
Nancy Fréchette	225 000 \$	N.A.
Luc Lamontagne	215 756 \$	204 508 \$

Note : Le salaire de base de M. Luc Tremblay a été mis à jour par le conseil d'administration le 3 juillet 2019 suite à la prolongation de son mandat.

Relations internationales et missions de recherche et développement

Dans le but d'améliorer sa performance, de partager son expertise et d'échanger sur les meilleures pratiques, la STM est membre de plusieurs organismes nationaux et internationaux de transport collectif. Des représentants de sa direction et de son conseil d'administration y siègent à différents comités politiques et techniques.

Au cours de la dernière année, nos représentants ont participé à différentes activités organisées par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et l'Union internationale des transports publics (UITP). Nous faisons également partie du groupe Nova (balisage) du Collège impérial de Londres.

CA

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
Philippe Schnobb	Participation à la conférence annuelle de l'Association Canadienne du Transport Urbain	Calgary	2 049 \$
Craig Sauvé	Participation au Symposium printanier de l'Association Canadienne du Transport Urbain	St. John	1 632 \$
Total général			3 680 \$

CODIR

Nom	Justification	Destination	Total
Luc Tremblay	Participation au Congrès de l'Union internationale des transports publics	Stockholm	816,78 \$
	Participation au Congrès annuel de l'Association Canadienne du Transport Urbain	Calgary	2 286,09 \$
	Participation au colloque annuel de l'Association du transport urbain du Québec	Trois-Rivières	432,11 \$
	Journée parlementaire à l'Assemblée nationale du Québec avec l'Association du transport urbain du Québec	Québec	313,36 \$
Alain Brière	Participation au Congrès de l'Union internationale des transports publics et à la réunion du comité Business and Human Resources Management	Stockholm	3 816,52 \$
François Chamberland	Participation au Congrès de l'Union internationale des transports publics et à la réunion du comité des métros de l'Union internationale des transports publics	Stockholm	5 989,74 \$
	Participation à la réunion du comité des métros de l'Union internationale des transports publics	Bruxelles	2 980,31 \$
	Participation à la réunion de travail du sous-comité Matériel roulant Métro	Vienne	3 042,80 \$
Linda Lebrun	Participation au Congrès de l'Union internationale des transports publics	Stockholm	6 250,40 \$
Renée Amilcar	Participation au Congrès annuel de l'Association Canadienne du Transport Urbain	Calgary	1 931,38 \$
	Participation au comité Bus Union internationale des transports publics suivi de l'Union internationale des transports publics «PressCom meeting» et «Policy Board»	Casablanca	3 039,68 \$
	Participation au Congrès de l'Union internationale des transports publics et à la réunion du comité Bus	Stockholm	4 306,58 \$
Luc Lamontagne	Participation au Congrès MaaSMarket optimising multi-modal mobility	Londres	3 412,25 \$
	Participation au Congrès de l'Union internationale des transports publics	Stockholm	3 209,42 \$
Marie-Claude Léonard	Participation à « 96 ^e Metropolitan Railways Assembly » de l'Union internationale des transports publics 2019	Madrid	3 030,18 \$
	CoMET 2019 Annual Meeting	Paris	4 034,38 \$
	Participation à la réunion annuelle du groupe de balisage NOVA	Vancouver	3 784,84 \$
Total général			52 676,82 \$

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels à la STM

Le Secrétariat corporatif et direction – Affaires juridiques traite les demandes d'accès à des documents conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Au cours de l'année 2019, 594 demandes d'accès ont été reçues. Le tableau suivant présente un bilan de leur traitement.

INDICATEURS POUR LA PÉRIODE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2019

Objet des demandes reçues	594
Renseignements personnels (incluant SPVM et PRP)	399
Service à la clientèle	14
Gestion des projets de la STM / contrat	60
Exploitation	61
Gestion générale	60
Catégories selon la suite donnée	
Divulgence	393
Inexistant	30
Divulgence partielle	91
Refus	17
Désistement	3
Autre	60
Dossiers reliés à des demandes d'images	
	30
Demande de révision à la Commission d'accès à l'information	
	16
Délai moyen de traitement	
	14,07 jours (excluant les dossiers actifs)

Totaux selon les types de demandeurs

Médias	50
Personnes physiques (incluant les employés de la STM)	209
Personnes morales	335

Notes générales

Renseignement personnel : dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

Délai légal : le délai légal pour répondre à une demande d'accès à l'information est fixé à un maximum de 20 jours à partir de la réception de la demande par l'organisme. Le responsable de l'accès peut demander une prolongation n'excédant pas 10 jours, soit un total de 30 jours.

Autre : Absence de retour du demandeur / Attente du demandeur / Référé / Traitement en cours.

L'éthique à la STM

À la suite de la mise à jour l'an dernier de notre code d'éthique par notre conseil d'administration, la STM a développé une capsule vidéo interactive qui propose une démarche de réflexion éthique en cinq étapes visant à simplifier la prise de décision lorsqu'un employé est confronté à un dilemme. Elle comprend aussi des exercices ainsi que des suggestions pour analyser des situations en lien avec les trois thèmes suivants : le respect des autres, les conflits d'intérêts ainsi que les activités professionnelles extérieures. Celle-ci est disponible pour tous les employés sur notre intranet corporatif.

Des gestes concrets favorisant l'éthique

L'éthique est une valeur qui est bien ancrée dans notre culture. Chaque année le Secrétariat corporatif et direction – Affaires juridiques met en place une série de stratégies visant à faire en sorte que l'esprit du code d'éthique constitue une source de réflexion pour les employés. Il s'agit notamment :

- de la présentation du code d'éthique dans le cadre du programme de formation obligatoire pour tout nouveau gestionnaire;
- d'un programme de formation continue sur les aspects légaux et administratifs de la STM comptant plus de 6 591 participations depuis sa création. Une première dans tout le secteur municipal québécois;
- de séances d'échange et de sensibilisation sur l'éthique permettant de répondre aux questions d'employés provenant de groupes d'emploi pour lesquels l'éthique peut constituer un enjeu;
- d'un processus rigoureux de vérification en matière de gestion contractuelle;
- de la mise en ligne d'outils conviviaux sur intranet visant à informer les employés de la marche à suivre dans le cadre d'un processus de prise de décision éthique.

Processus de déclaration d'intérêts

Nous nous sommes dotés d'un rigoureux processus de déclaration d'intérêts qui a pris de l'ampleur avec les années. Les personnes suivantes remplissent toutes un document visant à obtenir les informations pertinentes pour pouvoir assurer une bonne conciliation entre leurs intérêts personnels et leurs fonctions officielles dans notre organisation. Il s'agit :

- des membres du conseil d'administration, depuis 2009;
- des gestionnaires de la haute direction, depuis 2010;
- de l'ensemble du personnel de notre filiale Transgesco s.e.c., depuis 2010;
- des principaux membres du personnel des firmes partenaires de nos bureaux de projets, depuis 2012;
- de certaines catégories d'employés occupant des postes qui sont associés aux processus d'octroi de contrat, sur une base volontaire depuis 2013.

Le Secrétariat corporatif procède à l'analyse de chaque déclaration d'intérêts et, lorsque requis, communique avec son auteur pour lui offrir conseils et soutien en matière d'éthique.

**Publié par la Société
de transport de Montréal**

800, rue De La Gauchetière Ouest
Bureau 9860
Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2020

stm.info