

La STCUM en chiffres



Revenus (en milliers de dollars)	678 011
A. Contribution des municipalités de la CUM	231 600
B. Voyageurs	296 956
C. Contributions diverses	68 036
D. Subventions du gouvernement du Québec	64 583
E. Autres	16 836



Dépenses (en milliers de dollars)	675 364
A. Autobus et métro	530 397
B. Service de la dette et du financement	65 143
C. Fonds d'amortissement	37 557
D. Transport adapté	24 987
E. Maintien des actifs	11 271
F. Fonds des dépenses en immobilisations	5 614
G. Dépenses imprévues	395

En lien avec la clientèle

Commentaires et plaintes

Commentaires écrits et appels téléphoniques (incluant ceux faits par Internet).

Nombres de commentaires et plaintes

1998	16 396
1999	15 904
2000	19 481

Nous observons une augmentation de plus de 22 % comparativement à l'année 1999, qui est attribuable, entre autres, à l'ajout de personnel et au nombre croissant de commentaires transmis par courrier électronique.

TELBUS

TELBUS, le système téléphonique informatisé donnant les temps de passage des autobus, a répondu à 11 840 496 appels durant l'année, soit une moyenne de près de 32 351 appels quotidiens. Il s'agit d'une progression de 10 % par rapport à 1999.

1996	7 531 339
1997	8 655 807
1998	9 957 392
1999	10 795 550
2000	11 840 496

Planibus

Le Planibus est un dépliant donnant de l'information sur l'horaire et le parcours d'une ligne d'autobus. Au cours des trois périodes de distribution, soit celles de janvier, juin et septembre, plus de 3,5 M de Planibus ont été distribués à la clientèle.

Infobus

Les Infobus sont des panneaux présentant les temps de passage et le tracé d'une ligne d'autobus à un point donné. Les quelque 3 300 Infobus répartis sur le territoire de la STCUM sont mis à jour trois fois par année.

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

En 2000, le Centre de renseignements a répondu à 3 264 125 appels, en hausse de 10,3 % par rapport à l'année précédente. De ce nombre, 16 % ont été traités par les préposés, les autres appels ont été pris en charge par le système de réponse vocale.

Site Internet

L'achalandage du site Internet a atteint 1 575 591, soit une moyenne de plus de 4 300 visiteurs par jour. Le programme gouvernemental visant à brancher les familles de même qu'un nouvel outil de mesure plus précis de l'achalandage du site constituent les principaux facteurs de la croissance de la fréquentation du site Internet.



Fiabilité du métro*

(Nombre d'incidents de 5 minutes et plus)

	1998**	1999	2000
Matériel roulant	249	303	358
Équipements fixes	72	51	46
Méfais, personnes malades	333	441	408
Exploitation des trains	42	47	58
Personnel, divers	4	4	5
Causes externes	8	9	8
Toutes les causes	708	855	883

Délais (en minutes)*

	1998**	1999	2000
Matériel roulant	2 318	2 564	3 036
Équipements fixes	1 115	724	826
Méfais, personnes malades	4 030	4 390	4 282
Exploitation des trains	291	349	412
Personnel divers	29	55	52
Causes externes	200	208	96
Toutes les causes	7 983	8 290	8 704

* Les méthodes de calcul ont été modifiées cette année. Les données varient donc par rapport à celles publiées dans les précédents rapports annuels. La nouvelle méthode offre une information plus précise.

** À ces données, il faut ajouter 3 016 minutes et 9 incidents dans la catégorie causes externes, afin de tenir compte de la tempête de verglas.

Ponctualité des autobus

Performance exprimée en %

	1997	1998	1999	2000
Cible (-1,+3 min.)	78,33	78,22	72,19	76,8
Avance (-5,-2min.)	13,47	12,59	19,89	14,6
Retard (+4,+5 min.)	8,20	9,19	7,92	9,6

Véhicules et réseau

Le parc de véhicules

1 600 autobus

1 144 autobus standards

456 autobus à plancher surbaissé

759 voitures de métro

336 MR-63

423 MR-73

89 minibus de transport adapté

7 minibus urbains

Le réseau

176 lignes d'autobus (dont 20 en service de nuit)

11 voies réservées couvrant 45,5 km

4 lignes de métro totalisant 65 km de voie et desservant 65 stations

Accidents avec dommages impliquant un autobus ou un minibus

	1996	1997	1998	1999	2000
	2 781	2 986	2 844	2 897	3 153

Les kilomètres parcourus en 2000

Autobus	73 625 998
Métro	58 000 471
Minibus de transport adapté	3 093 201

Grille tarifaire

	1996	1997	1998	1999	2000
CAM					
Tarif ordinaire	44,50 \$	45 \$	45 \$	46 \$	47 \$
Tarif réduit	18,50 \$	19 \$	19 \$	19,50 \$	20 \$
CAM hebdo					
Tarif ordinaire	-	-	12 \$	12,25 \$	12,50 \$
Tarif réduit	-	-	6 \$	6,25 \$	6,50 \$
Lisière de six tickets					
Tarif ordinaire	7,75 \$	8 \$	8 \$	8,25 \$	8,25 \$
Tarif réduit	3,75 \$	4 \$	4 \$	4,25 \$	4,25 \$
Espèces					
Tarif ordinaire	1,85 \$	1,85 \$	1,85 \$	1,90 \$	2 \$
Tarif réduit	1 \$	1 \$	1 \$	1 \$	1 \$
Carte touristique					
1 jour	5 \$	5 \$	5 \$	5 \$	7 \$
3 jours	12 \$	12 \$	12 \$	12 \$	14 \$

Ventes de titres de transport

Nombre de titres vendus	Tarif ordinaire	Tarif réduit
CAM	2,3 millions	1,1 million
CAM hebdo	2,8 millions	168 000
Lisière de six tickets	6,1 millions	2 millions
Paiement en espèce	24 millions	3 millions
Carte touristique		
1 jour	98 546	
3 jours	27 494	

Réseau du métro

Les stations les plus achalandées

(entrées)

McGill	11 149 026
Berri-UQAM	10 007 535
Henri-Bourassa	7 949 365
Longueuil	7 358 875
Guy-Concordia	7 136 028

La journée la plus achalandée le jeudi 14 décembre 2000 avec 828 226 entrées

Réseau des autobus

Les lignes les plus achalandées

(achalandage moyen quotidien un jour de semaine)

80-Avenue du Parc	15 900
165-Côte-des-Neiges	19 200
535-Voie réservée du Parc/Côtes-des-Neiges	32 700
	67 800
139-Pie-IX	32 600
505-Voie réservée Pie-IX	7 000
	39 600
67-Saint-Michel	39 200
121-Sauvé/Côte-Vertu	35 300
69-Gouin	29 700

Achalandage annuel

Environ 348 millions de déplacements ont été enregistrés, en hausse de 6 millions par rapport à 1999, pour une augmentation de près de 1,8%. Soulignons qu'au Transport adapté, 1 261 744 déplacements ont été effectués (ce total est comptabilisé dans le précédent).

L'effectif au 31 décembre 2000

Domaines d'activités	1998	1999	2000
Gestionnaires de premier niveau affectés à l'exploitation	287	299	297
Contremaîtres	112	116	116
Gestionnaires	151	154	167
Professionnels et employés de bureau non syndiqués	108	104	96
Professionnels syndiqués	165	182	184
Commis divisionnaires	203	204	185
Agents de surveillance	150	139	146
Employés de bureau syndiqués	569	568	592
Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes	3 571	3 551	3 617
Employés d'entretien	1 778	1 801	1 869
Total	7 094	7 118	7 269

La représentation des femmes

Les femmes forment 16 % de l'effectif de l'entreprise, une progression de 1 % par rapport à 1999.

Syndicats et associations de l'entreprise

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

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

Syndicat des employé(e)s de bureau, technicien(ne)s et professionnel(le)s de la STCUM (section locale 2850 - SCFP)

Syndicat des employés du transport en commun (section locale 2551 - SCFP)

Fraternité des constables et agents de la paix de la STCUM

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STCUM

Association des chefs d'opérations - Réseau des autobus

Association des chefs d'opérations - Réseau du métro

Association des contremaîtres

Association des cadres - STCUM