

Au fil du temps – Faits saillants

Passage à l'An 2000

La STCUM était prête à parer à toute difficulté entourant le passage à l'an 2000 des équipements informatiques et tout s'est bien déroulé. D'ailleurs, afin de permettre à la population de participer aux festivités entourant l'arrivée du nouveau millénaire, la STCUM a exploité son métro et ses autobus durant toute la nuit du 31 décembre 1999. Les services offerts étaient gratuits. Le réseau de la STCUM a été fort achalandé et des rames de métro ont été ajoutées sur certaines lignes pour répondre à la demande. C'était la deuxième fois de son histoire que le métro roulait ainsi toute la nuit. La première remonte au 4 mars 1971 lors de la tempête de neige du siècle.

Renouvellement des conventions collectives



Les négociations entourant le renouvellement des conventions collectives de quatre syndicats ont requis beaucoup d'énergie au cours

des premiers mois de l'année. En mars, une première entente était conclue avec le *Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes* (SCFP) et une seconde avec le *Syndicat des employé(e)s de bureau, technicien(ne)s et professionnel(le)s* (SCFP). Un congé de cotisation employeur-employés au Régime de retraite, une plus grande flexibilité opérationnelle et des augmentations salariales équivalentes à celles accordées par le gouvernement du Québec en constituent les principaux faits saillants. Dès le mois suivant,

c'était au tour des commis divisionnaires regroupés au sein du *Syndicat des employés du transport en commun* (SCFP) de s'entendre avec la direction de l'entreprise.

Les négociations furent plus longues avec le *Syndicat du transport de Montréal* (Employés d'entretien CSN). Une entente a été conclue à la mi-juin tout en respectant le cadre général de celles déjà signées avec les autres syndicats.

Réno-Station : mission accomplie!

Le programme Réno-Station a pris fin au printemps 2000 dans le respect des échéanciers. D'une durée de trois ans, il consistait à améliorer les conditions d'accueil et d'accessibilité de la clientèle et de remplacer les éléments architecturaux, structuraux, mécaniques et électriques. Au-delà des améliorations apportées aux 26 stations du réseau initial ainsi qu'au Centre de contrôle du métro, cet important chantier de rénovation a permis de créer



670 emplois-personnes par année. Un excédent de 0,7 M\$ a été comptabilisé par rapport au budget de 60 M\$ financé à 50% par le ministère des Transports du Québec (MTQ), à 25% par l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et à 25% par la STCUM.

Vision 2002 : un exercice prometteur

*Travailler ensemble
à devenir plus
performant*

Après 18 mois d'efforts soutenus, la STCUM a dressé un premier bilan positif du plan d'action 1999-2001 «Travailler ensemble à



devenir plus performant». L'entreprise pouvait maintenir le cap sur la fiabilité, la ponctualité, la réduction des coûts d'exploitation, l'ajustement de l'offre à la demande, la sécurité et la courtoisie. Ce virage, perceptible tant au chapitre du service à la clientèle que du point de vue financier, a mené à la diffusion d'un plan d'action intégré et centré sur les opérations appelé «Vision 2002». Avec des objectifs mesurables en lien étroit avec la réalisation de sa mission, «Vision 2002» repose sur quatre axes principaux :

- La STCUM assume un leadership dans le développement et la promotion du transport en commun;
- 90 % des clients sont satisfaits du service offert;
- 90 % des contribuables de la CUM, des clients et des employés considèrent la STCUM comme une entreprise efficace et performante;
- 90 % des employés sont mobilisés.

Gestion des projets majeurs, un nouvel atout

La nomination d'un directeur général adjoint aux projets majeurs confirme l'importance des enjeux liés aux études techniques pour le prolongement de métro, au remplacement des équipements fixes et à la relocalisation du Centre de transport Saint-Denis, sur le site duquel sera érigé le futur Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM).

Études de faisabilité sur le prolongement de métro vers Anjou, Longueuil et sur le *Système léger sur rail* (SLR)

La STCUM a réalisé, en collaboration avec l'AMT, différentes études dans le cadre des prolongements des lignes orange vers Laval, bleue vers Anjou et jaune vers Longueuil et Montréal. De plus, l'expertise de la STCUM a été mise à profit dans la réalisation des études entourant les projets de *Système léger sur rail* (SLR) entre la Rive-Sud et l'île de Montréal, sur l'avenue du Parc et dans le parc Jean-Drapeau.

Programme de remplacement des équipements fixes

C'est en partenariat avec la firme d'ingénierie Dessau-Soprin que s'effectuera le nouveau programme, appelé Réno-Systèmes, qui vise à identifier, dans une première phase, les travaux nécessaires pour le remplacement ou la rénovation d'équipements fixes tels que les escaliers roulants, les câblages, les systèmes de télécommunications et de ventilation. D'une durée de cinq ans, ce partenariat est une première pour la STCUM, puisqu'il favorisera les échanges technologiques entre les parties et l'émergence de solutions novatrices. Des sommes totalisant près de 300 M\$ sur cinq ans devront être investies pour la réalisation de ce projet.

Nouvel atelier à l'usine Crémazie



Construit au coût de 1,7 M\$, le nouvel atelier de réparation de fibre de verre possède une superficie de 5 000 pieds carrés. Il permet, depuis la fin de décembre, d'effectuer des travaux de réparation à la carrosserie des autobus à plancher surbaissé qui est faite de fibre de verre.

Réaménagement des autobus à plancher surbaissé

Un peu plus de 3 M\$ ont été consentis au réaménagement de 273 autobus à plancher surbaissé. Deux aménagements ont été privilégiés : un premier de 31 places assises pour une majorité de véhicules et un second de 36. La diminution du nombre de sièges et leur réaménagement, l'ajout de mains courantes et de cordons latéraux de demande d'arrêt de même que l'élimination de la pente dans la partie arrière du véhicule comptent au nombre des modifications qui répondent davantage aux attentes de la clientèle. Ce réaménagement rend plus fluide la circulation à l'intérieur de ces véhicules. De plus, il permet d'augmenter la capacité de chargement en diminuant le sentiment d'entassement de la clientèle.

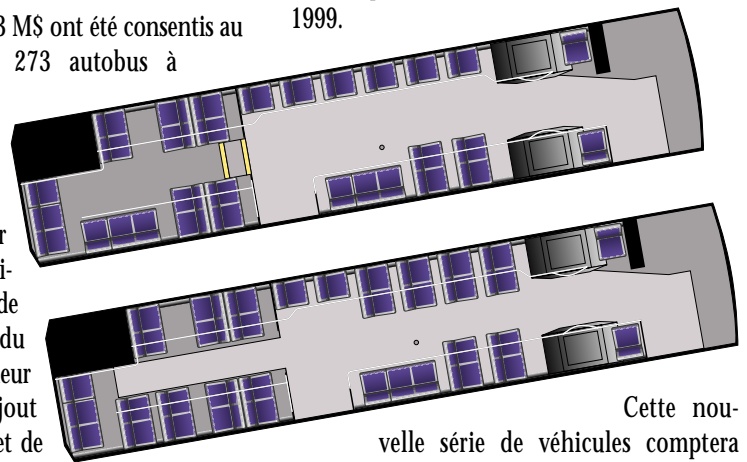
Achat regroupé d'autobus, des économies réalisées

En février, le conseil d'administration de la STCUM mandatait un comité, formé de quatorze membres, afin d'analyser les enjeux liés au remplacement des autobus pour les années 2000, 2001 et 2002.

Après une analyse exhaustive et plusieurs consultations menées auprès de la clientèle, le document d'appel d'offres pour l'achat d'autobus 2000-2002 a été produit par la

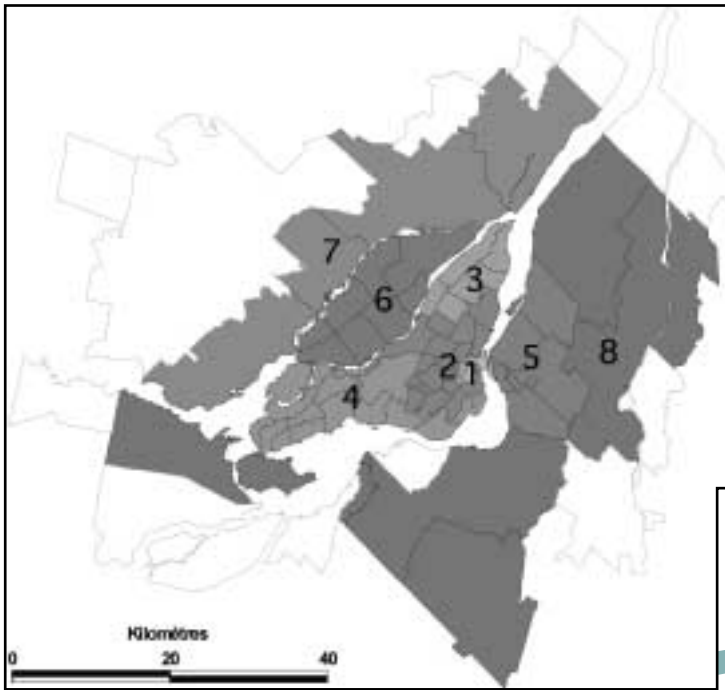
STCUM au nom de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ). Vu la libéralisation des échanges commerciaux, la STCUM a invité trois fabricants canadiens à soumettre leur offre. Une première dans son histoire!

Le contrat a été octroyé en avril 2000 à NovaBUS Corporation de Saint-Eustache, le plus bas soumissionnaire, au prix de 349 319 \$ par véhicule, soit 10 000 \$ de moins par véhicule si on compare à la commande de 1999.



Cette nouvelle série de véhicules comptera plusieurs améliorations qui répondront mieux aux attentes de la clientèle, notamment en matière de confort. Temporisation de la suspension pour amoindrir la sensation de roulis, réduction du niveau de bruit ambiant, ajout de barres sensibles pour faciliter l'ouverture de la porte arrière sont au nombre des améliorations qui ont été ciblées. La STCUM recevra 300 des 439 véhicules commandés; ils comporteront 31 places assises.

Enquête Origine-Destination : des données essentielles



Les résultats de l'Enquête Origine-Destination, effectuée auprès de 65 000 ménages en 1998, ont été dévoilés cette année. L'objectif visé par cette enquête est de préciser les caractéristiques de mobilité des personnes. Divers phénomènes y sont mis en évidence dont l'impact de l'étalement urbain, le vieillissement de la population, le degré de motorisation et la mobilité grandissante des femmes. L'examen de ces données permettra l'émergence de stratégies et d'options à envisager, afin de reconquérir les parts de marché que le transport en commun a perdues dans la grande région de Montréal.

L'UCMU prend les commandes le samedi 15 avril

À la suite d'une explosion dans un puits d'accès situé à l'angle de la rue Saint-Denis et du boulevard Saint-Joseph, les câbles électriques servant au contrôle de l'alimentation des systèmes de ventilation et de communication des lignes orange et bleue du

métro ont surchauffé et ont été lourdement endommagés. Comme la surcharge qui en a découlé a grillé certains circuits au Centre de contrôle et a rompu toute communication, la STCUM a été dans l'obligation d'interrompre le service dans l'ensemble du réseau. L'Unité de Coordination des Mesures d'Urgence (UCMU) - la structure de gestion de crise - s'est mise en place et a démontré son importance et son efficacité.

Pendant 5 heures et 44 minutes le métro a été paralysé. Ce fut la plus longue panne de son histoire. Selon un sondage publié subséquemment par *La Presse*, 70% de la clientèle a jugé le plan d'urgence efficace, ce qui représente une très bonne note selon les spécialistes. L'étroite collaboration entre tous les intervenants, le service spécial d'autobus mis en place en un temps record de même que l'information disponible au grand public sont des facteurs qui ont contribué à atteindre ce résultat.

Création d'une unité de coordination STCUM - SPCUM

Une unité de coordination entre le Service de police de la CUM et la STCUM a vu le jour cette année. Deux enquêteurs du SPCUM ont intégré les lieux de travail du Service de la surveillance. Cette unité a pour mission de faciliter les relations entre les deux services en centralisant, en un seul lieu, les éléments d'information qui concernent la criminalité dans le transport en commun. Ce partenariat, qui est une première pour le SPCUM, est unique en son genre. L'impact de cette unité se fait déjà sentir puisque l'on constate une baisse de 23% de la criminalité dans le métro, attribuable en partie



à cette initiative. En effet, 1 772 crimes contre la personne ont été commis en 2000, comparativement à 2 316 en 1999.

La Section prévention des incendies fête ses 25 ans

Vingt-cinq années d'efforts consentis afin d'assurer et d'améliorer la sécurité des voyageurs et du personnel : voilà ce que les employés de ce groupe fêtaient cette année. La Section prévention des incendies est dépêchée lors d'incidents dans le métro, les autobus, les garages de service, les centres de transport ou encore, les bureaux administratifs. Cet anniversaire a été l'occasion de dresser un bilan de l'évolution des équipements et des techniques



de formation qui ont grandement évolué depuis ce quart de siècle.

La STCUM possède la seule école de formation souterraine qui jouit d'une réputation internationale. Elle reproduit les vraies conditions de lutte contre les incendies à plus de 25 mètres sous le sol, puisqu'on y retrouve trois vraies voitures de métro. Plus de 3 000 personnes, aussi bien des employés de la STCUM que des pompiers, des policiers ou des ambulanciers y ont reçu une formation au fil des ans.

Implantation de modules SAP



L'implantation de modules du système de gestion intégré SAP a été complétée selon l'échéancier prévu en juin dernier. Échelonné sur 20 mois, ce défi a été relevé grâce à la contribution exceptionnelle de l'équipe en charge de sa réalisation, à l'implication concrète et constante de la direction, à la bonne volonté des employés ainsi qu'à la collaboration des partenaires syndicaux. De plus, l'approche structurée, l'introduction de concepts innovateurs comme la gestion du changement et le déploiement des ressources



appropriées sont au nombre des facteurs de réussite de ce projet visant à implanter, entre autres, le module «paie des employés actifs».

Partenariat STCUM-RATP

Un protocole, d'une durée de trois ans et renouvelable, a été signé cet automne entre la STCUM et la Régie autonome des transports parisiens (RATP). Depuis longtemps, les deux sociétés de transport souhaitent mettre à profit leur expertise et leur expérience respectives. Parmi les thèmes retenus figurent la recherche et le développement, les programmes de remplacement des équipements et des systèmes d'exploitation, la gestion en temps réel (autobus), le transport adapté et le service à la clientèle.

Premier bilan environnemental

Par l'adoption d'une nouvelle politique de gestion sur la protection de l'environnement, la STCUM prenait l'engagement de produire annuellement un bilan environnemental. Souhaitant ainsi contribuer au développement durable et à la qualité de vie sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal, la Société a ainsi démontré clairement l'importance qu'elle accorde au respect et à la protection de l'environnement.

La publication d'un premier bilan est en quelque sorte une rétrospective des diverses actions mises de l'avant au cours des dix dernières années. Il fournit, en outre, un tableau détaillé des travaux effectués afin de se conformer aux lois environnementales.