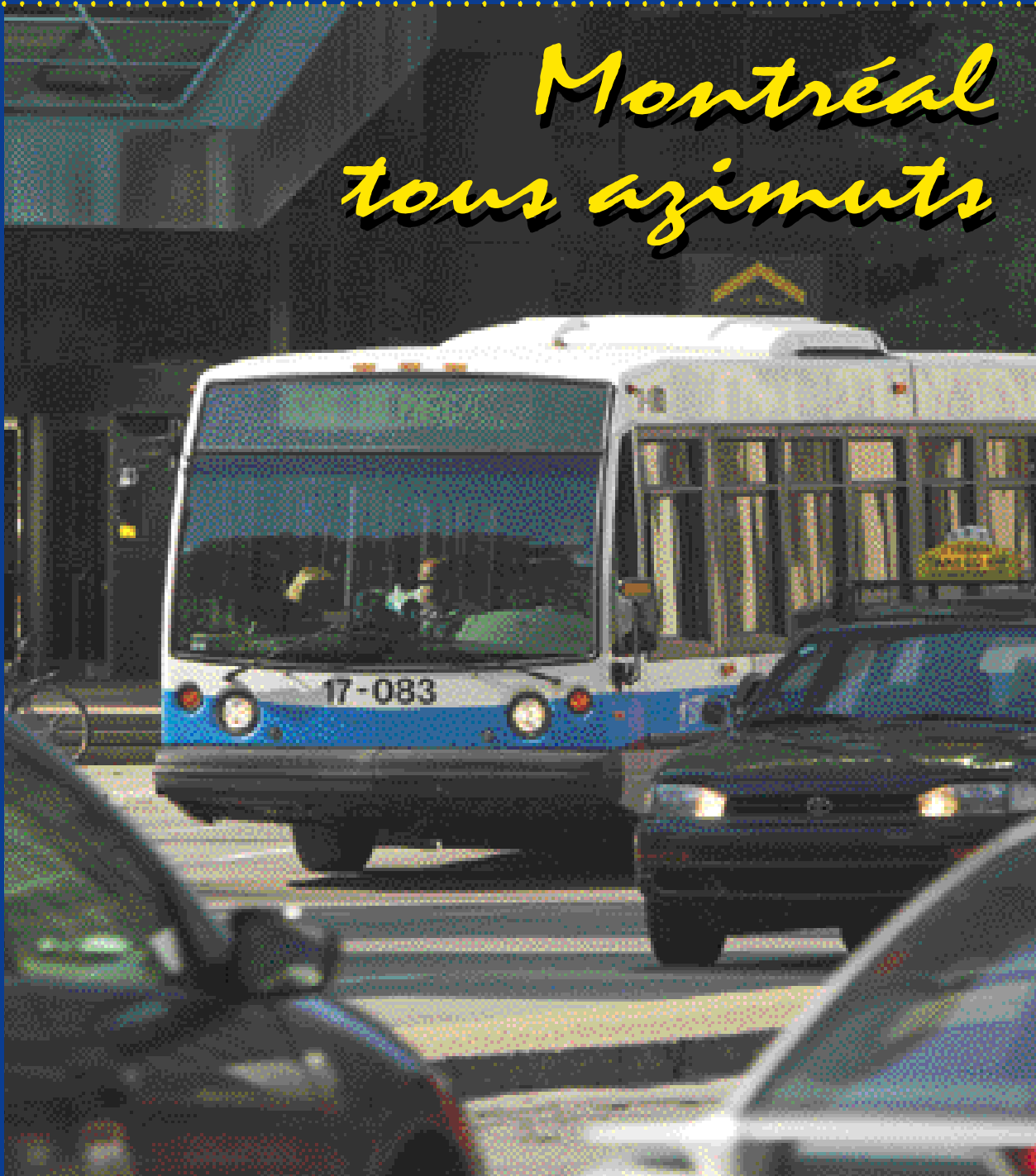


Le Réseau des autobus

*Montréal
tous azimuts*



Du tramway à l'APS

Le réseau de surface de la STM possède une riche histoire qui remonte au milieu du XIX^e siècle, plus précisément en 1861. Cette année-là, la première compagnie de transport public à Montréal, la Montreal City Passenger Railway Company, inaugure le 27 novembre un service de tramways tirés par des chevaux le long de l'actuelle rue Notre-Dame. Vingt-cinq ans plus tard, la compagnie change de nom et devient la Montreal Street Railway Company. De 1892 à 1894, les tramways électriques remplacent petit à petit les anciens véhicules à traction animale. Dès 1911, la Montreal Tramways Company obtient le monopole du transport public dans la métropole.

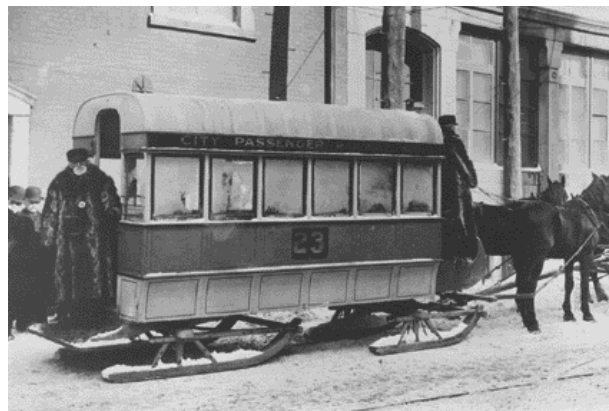
La présence de multiples intersections ferroviaires sur la rue Bridge entraîne la venue en 1919 du premier service d'autobus à Montréal. À partir de 1927, les autobus remplacent progressivement les tramways sur certaines lignes. Durant la Seconde Guerre mondiale, l'achalandage atteint un sommet et les lignes de tramways fonctionnent à pleine capacité. Toutefois, les années de prospérité qui suivent voient l'automobile individuelle s'imposer dans les rues de la ville. Dès sa création en 1951, la Commission de transport de Montréal (CTM) élabore un plan dans le but de substituer l'autobus au tramway à travers son réseau. Le 30 août 1959, le dernier tramway montréalais est retiré de la circulation. Implantés à Montréal depuis 1937, les trolleybus disparaissent à leur tour en 1966, quelques mois avant l'inauguration du métro. Dès lors, l'autobus règne en maître dans les rues de la ville.

Visant une normalisation de son parc de véhicules, la CTM opte pour l'autobus de type Canadian Car – Brill. Viendront ensuite le New Look, produit de 1959 à 1983 par la compagnie General Motors, et le Classic. Entre-temps, le Réseau des autobus poursuit son évolution. En 1965, le tarif de zone est aboli afin de permettre l'intégration tarifaire entre le métro et l'autobus. En 1974, le paiement exact au chauffeur est institué et les autobus adoptent leurs couleurs actuelles, blanc et bleu. Six ans plus tard, le service s'étend à l'ensemble de l'île de Montréal avec l'acquisition de la Métropolitain Provincial. De 1982 à 1995, l'entreprise exploite les lignes de train de banlieue reliant Montréal à Rigaud et Deux-Montagnes. La CTM devient en 1970 la Commission de transport de la Communauté urbaine de Montréal (CTCUM), puis en 1985 la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM) et enfin en 2002 la Société de transport de Montréal (STM).

L'autobus à plancher surbaissé (APS) représente un changement majeur par rapport à ses prédécesseurs. Introduit en 1996, ce véhicule permet aux clients à mobilité réduite d'accéder directement à l'intérieur du véhicule sans avoir à monter de marches. Produit par la compagnie Nova Bus, l'APS rend également possible l'accès au réseau régulier de la STM aux personnes en fauteuil roulant. De cinq lignes en 1998, le Réseau des autobus compte aujourd'hui près d'une centaine de lignes accessibles. Si les véhicules du réseau de surface ont beaucoup évolué depuis 1861, la mission de l'entreprise demeure toujours la même : assurer à la population montréalaise des déplacements ponctuels, sécuritaires et courtois.

Photo en page couverture

*Un autobus de la STM au centre-ville de Montréal.
(STM)*



*Un tramway à traction animale vers la fin du XIX^e siècle.
(Archives de la STM)*



Le Rocket, premier tramway électrique montréalais, mis en service le 21 septembre 1892.
(Archives de la STM)



Les premiers autobus de la Montreal Tramways Company, en 1919, étaient en fait des camions transformés en autobus dans les ateliers de la compagnie.
(Archives de la STM)



Le New Look, l'autobus le plus populaire de l'histoire de la STM avec ses 43 années de service régulier.
(Archives de la STM)



Grâce à sa rampe, l'autobus à plancher surbaissé (APS) est accessible aux personnes en fauteuil roulant.
(Michel E. Tremblay - STM)



Un des premiers trolleybus de la Montreal Tramways Company.
(Archives de la STM)



Une grande île, un grand réseau

Le réseau de surface de la STM est composé de 165 lignes d'autobus de jour (145 lignes les fins de semaine) et de 20 lignes de nuit. Outre un service régulier d'autobus, il comprend des services spéciaux comme des lignes de desserte scolaire ou collégiale, des lignes de desserte rapide vers le métro (Métrobus), les gares de train de banlieue (Trainbus) ou le centre-ville (Express), des lignes circulant sur 45,5 km de voies réservées (R-Bus) et enfin des services de taxi collectif. Les lignes d'autobus les plus achalandées du réseau sont situées sur l'avenue du Parc, le chemin de la Côte-des-Neiges, le boulevard Pie-IX et le boulevard Saint-Michel. Près d'un million de déplacements s'effectuent quotidiennement dans l'ensemble du réseau.

Le niveau d'offre de service du Réseau des autobus est déterminé à partir d'enquêtes menées auprès de la population de la région, d'échantillonnages mesurant le nombre de voyageurs par ligne et de normes de service approuvées par le conseil d'administration de l'entreprise. La norme de charge prévoit que le nombre de personnes à bord des autobus ne dépasse pas 65 personnes durant les heures de pointe et 45 personnes durant les périodes hors pointe, incluant les journées du samedi et du dimanche (nombre moyen de passagers par quart d'heure). Quant à la norme d'intervalle maximum, elle prévoit que le temps de passage entre deux autobus ne dépasse pas 30 minutes. La configuration du réseau respecte une norme d'accès de 500 mètres (1 000 mètres pour le réseau de nuit). En 2003, le Réseau des autobus a livré 99,3 % du service planifié.

Dans les secteurs difficiles d'accès, en particulier les secteurs industriels, le potentiel d'achalandage n'est pas toujours clairement identifiable. C'est pourquoi la STM a développé un concept de partenariat qui lui permet d'adapter ses services aux besoins de ces secteurs. Depuis 1999, une vingtaine d'ententes de partenariat ont été conclues, générant plus de 4 000 déplacements quotidiens. Les nouveaux services ainsi offerts sont accessibles à l'ensemble de la population et permettent d'accroître la visibilité de la STM. Si après une période d'essai l'achalandage a atteint 25 passagers par véhicule par heure pendant six mois consécutifs, répondant ainsi à la norme du réseau, la STM peut intégrer ce service à son réseau régulier ou encore remplacer le service de taxi collectif par un service régulier d'autobus.

La majorité des lignes d'autobus font un arrêt à une station de métro. Un système de correspondances permet aux voyageurs de passer gratuitement de l'autobus au métro et vice-versa. Dans l'autobus, la correspondance est émise sur demande par le chauffeur. Dans le métro, on se la procure à la station de départ à l'une des distributrices situées juste après les tourniquets. En avril 2002, la STM a autorisé le financement d'un nouveau système automatisé de vente et de perception pour son réseau autobus-métro. Ce nouveau système simplifiera le processus d'achat et d'utilisation des titres pour la clientèle, tout en améliorant la perception et la sécurité des recettes. Il entraînera le remplacement des boîtes de perception actuelles par des boîtes automatisées qui valideront à la fois les cartes à puce, les cartes magnétiques et les pièces de monnaie. En plus d'encoder et d'inscrire la preuve de paiement, ces boîtes fourniront les correspondances et enregistreront la transaction.



*Le Réseau des autobus de la STM est renommé pour la ponctualité et la constance de son service.
(Michel E. Tremblay - STM)*

Les différents services d'autobus de la STM



Express



Métrobus



R-Bus



Trainbus



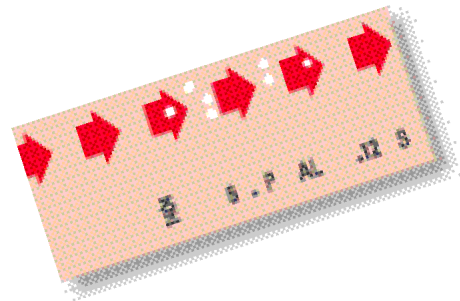
Service de nuit



*Un autobus à plancher surbaissé sur l'île Sainte-Hélène.
(Michel E. Tremblay - STM)*



*Correspondance entre l'autobus et le métro
à la station Angrignon.
(Michel E. Tremblay - STM)*



*Un autobus à proximité du Stade olympique.
(Michel E. Tremblay - STM)*

Le client au cœur de nos choix

Les besoins de la clientèle sont clairement connus : un service ponctuel, sécuritaire et courtois. En 2003, le Réseau des autobus a offert un service ayant une ponctualité de près de 83 %. Par ailleurs, la STM offre plusieurs outils d'information à ses clients afin de les aider à mieux planifier leurs déplacements. L'outil par excellence est sans contredit le Plan du réseau, imprimé chaque année à 750 000 exemplaires. Les horaires des différentes lignes d'autobus sont inscrits dans les Planibus, imprimés à plus d'un million d'exemplaires lors des changements d'horaires de janvier, mars, juin et août. Ils sont également affichés près de certains arrêts d'autobus (Infobus) et dans les stations de métro. En plus d'offrir tous ces outils, le site Web de la STM (www.stm.info) propose le guide virtuel « Tous azimuts », qui calcule automatiquement un trajet en tenant compte des points de départ et d'arrivée, de la journée et de l'heure du déplacement. Le système téléphonique informatisé AUTOBUS (288-6287) donne quant à lui l'heure de passage des autobus à un arrêt donné. Pour toute autre information, les voyageurs peuvent consulter le service d'information à la clientèle STM-INFO (786-4636).

Attendre l'autobus dans un endroit sécuritaire, à l'abri du vent et des intempéries, fait évidemment partie des avantages recherchés par la clientèle. La STM reçoit chaque année entre 100 et 200 demandes d'installation d'abribus. Chaque demande est analysée avec soin en tenant compte de certains critères : achalandage à l'arrêt, espace nécessaire, obtention du permis d'occupation de la Ville ou du propriétaire, etc. En vertu de son contrat d'exclusivité avec la STM, la firme Viacom installe chaque année une quarantaine de nouveaux abribus sur le territoire de la Ville de Montréal. Le parc d'abribus de la STM couvre actuellement le tiers des arrêts d'autobus, soit environ 2 700 abribus pour 8 300 arrêts. Depuis septembre 2002, les clients peuvent consulter le Plan du réseau de la STM à l'intérieur de 1 000 abribus Viacom. Ils ont également accès aux horaires de deux lignes d'autobus à cet arrêt.

En matière de sécurité, soulignons l'existence du service « Entre deux arrêts », qui permet aux femmes voyageant seules le soir de descendre de l'autobus entre deux arrêts réguliers, si le chauffeur juge qu'il peut arrêter son véhicule en toute sécurité. Ce service a été mis en place par la STM en juin 1996 avec la collaboration du Comité d'action femmes et sécurité urbaine (CAFSU). D'autre part, deux sièges par autobus sont réservés aux personnes handicapées, aux personnes âgées, aux femmes enceintes, aux personnes accompagnées d'un enfant ou à toute personne éprouvant de la difficulté à se tenir debout dans un véhicule en mouvement. Enfin, grâce au système de radio-communication installé à bord des autobus, les commis divisionnaires du Centre de coordination des autobus (CCA) sont en mesure d'assurer la sécurité des chauffeurs et de la clientèle 24 heures sur 24. En cas d'incident, ils jouent un rôle d'intervenants de première ligne avec les autorités d'urgence : policiers, pompiers, ambulanciers, etc.

Près de 3 000 chauffeurs représentent l'entreprise auprès des clients. Ils les accueillent, effectuent la perception, les informent et les transportent en toute sécurité selon des horaires et des itinéraires précis. D'ailleurs, l'interaction avec la clientèle occupe une place importante dans la formation des nouveaux chauffeurs. Tous les commentaires de la clientèle reçus par la STM sont traités avec diligence par les gestionnaires du Réseau des autobus. Le client, s'il le demande, est contacté par un gestionnaire qui lui fait un suivi de son commentaire.

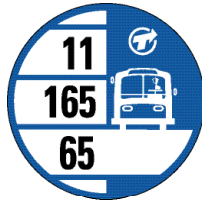


*Un Plan du réseau de la STM à l'intérieur d'un abribus d'été.
(Michel E. Tremblay - STM)*

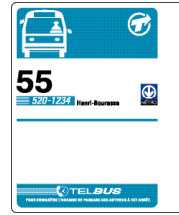
L'évolution du panneau d'arrêt d'autobus



Avant 1977



1977



1987



2003

PRUDENCE!



Ne prenez pas de chance!

Vaut mieux attendre
le prochain autobus
que l'ambulance!



Lancée à l'automne 2002,
la campagne de sensibilisation
«Prudence» a été maquée
par les deux tiers des clients
interrogés.



Afin d'offrir un meilleur service, la STM procède régulièrement à des sondages auprès de ses clients.
(STM)



De nouveaux chauffeurs d'autobus de la STM durant leur formation.
(Michel E. Tremblay - STM)

Du garage à la route

La STM gère un parc de près de 1 600 autobus urbains dont la durée de vie moyenne est de 16 ans. De ce nombre, environ 1 300 sont en service aux heures de pointe. L'entreprise achète en moyenne 75 nouveaux autobus à plancher surbaissé (APS) par an, au coût unitaire de 420 000 \$. Chaque année, les autobus de la STM consomment 46 millions de litres de carburant et parcourent plus de 70 millions de kilomètres. Le plein de diesel permet à un autobus de rouler sur 490 kilomètres, selon les conditions atmosphériques. Sur les autobus récents, les changements d'huile sont effectués à tous les 10 000 kilomètres. Les freins avant ont une durée de vie de 80 000 kilomètres et les freins arrière de 40 000 kilomètres. Quant aux pneus, ils sont garantis pour 200 000 kilomètres. Certains autobus sont munis d'un système de collecte automatisée de données (SCAD) permettant de mesurer l'achalandage afin de mieux planifier le service.

Sept garages et un atelier se partagent l'entretien des autobus du réseau régulier de la STM. Les employés des Centres de transport Mont-Royal (inauguré en 1936), Frontenac (1956), Saint-Denis (1958), Legendre (1973), Anjou (1983), Saint-Laurent (1985) et LaSalle (1995) s'occupent de l'entretien périodique des autobus, font les vérifications d'usage, les lavages et nettoyages des véhicules ainsi que le plein de carburant. Les réparations majeures (moteur, transmission, freins, carrosserie, etc.) sont confiées à l'usine Crémazie, érigée en 1946 et qui dispose depuis l'an 2000 d'un atelier de réparation de fibre de verre pour les APS. En tout, plus de 800 employés et gestionnaires travaillent à l'entretien des véhicules.

Le Réseau des autobus gère quotidiennement plus de 600 incidents qui sont susceptibles de perturber le service. Les commis du Centre de coordination des autobus (CCA) sont informés en temps réel de tout incident. S'il y a une perturbation du service, l'information est immédiatement transmise au système AUTOBUS, permettant ainsi aux clients d'ajuster leurs déplacements.

Pour assurer la régularité du service et supporter les chauffeurs dans l'exercice de leur travail, le Réseau des autobus compte également sur ses gestionnaires de premier niveau. Cent vingt chefs d'opérations sont répartis dans les sept Centres de transport. Agissant sous la responsabilité des surintendants d'exploitation, ils gèrent à la fois les lignes d'autobus et les employés. Les chefs d'opérations du Réseau des autobus travaillent également en collaboration avec leurs collègues du Réseau du métro, notamment lorsqu'une panne dans le métro force la mise en place d'un service provisoire en surface.



Un chef d'opérations du Réseau des autobus à la station de métro Crémazie.

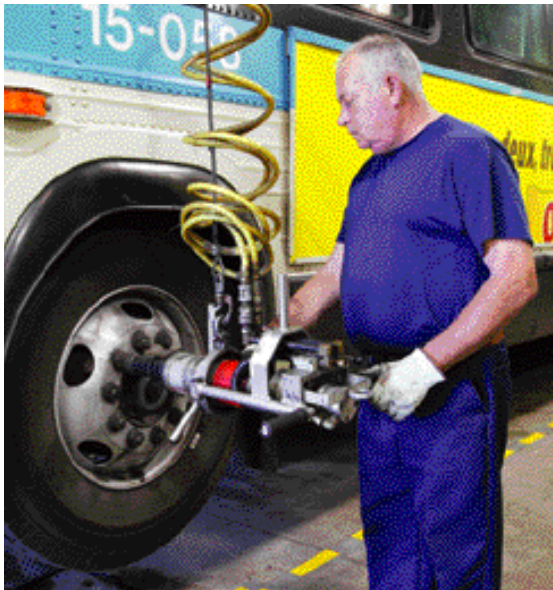
(Michel E. Tremblay - STM)



*Le Centre de transport LaSalle.
(STM)*



*Nettoyage de l'intérieur d'un autobus à plancher surbaissé.
(STM)*



*Changement de pneu au Centre de transport LaSalle.
(STM)*



*Un autobus en réparation à l'usine Crémazie.
(STM)*



*La STM a participé en 2002-2003 au projet BIOBUS qui a démontré l'efficacité du biodiesel comme carburant d'emplacement.
(Michel E. Tremblay – STM)*



Le Transport adapté

Depuis avril 1980, la STM assure le transport des personnes handicapées sur l'ensemble du territoire qu'elle dessert. Pour assurer ce service, elle compte 93 minibus. Ces véhicules sont rattachés au Centre de transport Saint-Michel, inauguré en 1957. Grâce à des ententes contractuelles conclues avec des associations et des propriétaires de taxis, elle met également à la disposition de sa clientèle 550 taxis réguliers et 40 taxis accessibles. Le Centre de transport adapté de la STM gère environ 1,3 million de déplacements par an, soit une moyenne de 5 500 déplacements par jour de semaine. De ce nombre, 70 % sont des déplacements réguliers et 30 % sont occasionnels. Les minibus de la STM assument environ 40 % des déplacements, les autres étant effectués par taxi.

Le Transport adapté est un service de transport en commun de porte à porte fonctionnant sur réservation. Pour en bénéficier, il faut d'abord y être admis. Pour ce faire, il faut répondre à deux critères : premièrement, être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement de ses activités normales; deuxièmement, avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un tel service.

Un comité d'admission examine chaque demande reçue. Ce comité est composé de représentants du Transport adapté, de chaque type de déficience et du réseau de la santé et des services sociaux. Il détermine si la personne est admissible et précise les conditions rattachées à ses déplacements. Le statut d'admissibilité des personnes varie selon le niveau de leurs incapacités : générale (aucune restriction), provisoire (limitée dans le temps), saisonnière (l'hiver seulement) ou partielle (pour certains déplacements seulement). Le comité définit également le type d'accompagnement dont peut bénéficier la personne handicapée. Selon le cas, l'accompagnement peut être facultatif, obligatoire ou refusé. Les personnes acceptées reçoivent une carte d'admission. Elles défraient le coût normal du transport en commun régulier et aux mêmes conditions (plein tarif, tarif réduit, etc.).

L'offre de service toujours croissante du Transport adapté est particulièrement complexe à établir. De nombreux programmes gouvernementaux visant une intégration concrète des personnes handicapées à la société créent un environnement en perpétuelle mutation. Dans un tel contexte, dresser un portrait fidèle de la demande est une tâche difficile qui demande un suivi constant. Les commis divisionnaires du Centre de transport adapté sont au cœur du traitement des demandes. Ils interviennent dès la prise de la réservation au centre d'appels jusqu'à la planification des horaires et des tournées. Un nouveau système de réservation, ACCÈS V, a été mis à leur disposition en 2003. Ce système permet à la STM d'offrir un meilleur service à la clientèle du Transport adapté, de réduire les coûts moyens de déplacements et d'en augmenter le nombre. Grâce à ce système, la gestion des admissions, des réservations, des horaires, du suivi sur la route et de la facturation se fait plus efficacement.



*Un des premiers minibus du Transport adapté, au début des années 1980.
(Archives de la STM)*



*Environ 60 % des déplacements en Transport adapté s'effectuent par taxi.
(STM)*



*Quelques commis divisionnaires du Centre de transport adapté.
(Michel E. Tremblay - STM)*



*Un minibus en service.
(Michel E. Tremblay - STM)*

Photos au dos de la couverture

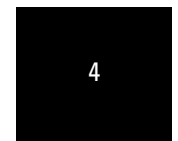
1. L'ancien terminus de la Montréal Tramways Company sur la rue Craig (Saint-Antoine), en 1932.
(Archives de la STM)



2. Un minibus du Transport adapté.
(Michel E. Tremblay - STM)

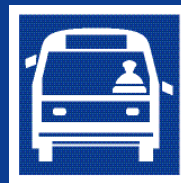


3. Un autobus à plancher surbaissé devant Habitat 67.
(Michel E. Tremblay - STM)



4. Grâce au Plan d'accès à l'égalité de la STM, les femmes et les représentants des minorités visibles occupent une place de plus en plus importante au sein de l'entreprise.
(Michel E. Tremblay - STM)





Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2004
ISBN 2-921969-11-4
Imprimé au Québec
Also available in English