

**ASSEMBLÉE PUBLIQUE**  
**DU MERCREDI 3 JUILLET 2019**

**ORDRE DU JOUR MODIFIÉ**

**PÉRIODE DE QUESTIONS**

**ARTICLE 1**

**Secrétariat corporatif**

Adopter l'ordre du jour de la présente assemblée du conseil d'administration en ajoutant l'article 9.7

**ARTICLE 2**

**Secrétariat corporatif**

Approuver le procès-verbal de l'assemblée du conseil d'administration de la Société tenue le **5 JUIN 2019**

**ARTICLES DE LA RUBRIQUE 3**

**CONTRATS DE BIENS**

**3.1**

**Direction exécutive Bus**

Accepter le mandat de la Société de transport de Laval (STL) et octroyer un contrat pour l'acquisition de boîtes à perception (BPA) pour les bus (STM-6402-11-18-136)

En 2002, la STM a initié un double processus d'appel d'offres afin d'implanter à la fois un système intégré de vente et de perception et l'acquisition de nouvelles BPA, des LCI (lecteur, Codeur et imprimante), des coffres receveurs complets incluant des sondes fixes et des dépôts intermédiaires.

À la suite de ce dernier appel d'offres public, un contrat a été octroyé à une firme qui a agi à titre de fournisseur de la STM et de la STL pour les BPA, incluant les équipements et les logiciels afférents requis pour leur bon fonctionnement.

Les prévisions des besoins ont été évaluées par la division planification opérationnelle Bus et la division gestion des matières, en collaboration avec la Chaîne d'approvisionnement.

**ARTICLES DE LA RUBRIQUE 4**

**CONTRATS DE SERVICES ET TRAVAUX**

**4.1**

**Direction exécutive  
Technologies de l'information et innovation**

Modifier et exercer l'option de renouvellement du contrat d'acquisition d'équipements et de services privés de télécommunications cellulaires (STM-4346-10-12-68)

Suite à un appel d'offres public en 2012, la STM a retenu, lors de la séance de son conseil d'administration (Résolution CA-2012-338), les services d'une firme spécialisée en télécommunications afin d'acquérir des services privés de télécommunications cellulaires de même que des équipements pour les autobus urbains, les véhicules de gestion et les bornes d'information clientèle. La STM a ainsi créé un réseau IP privé « longue-portée » pour le système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAEIV) pour le projet IBUS. Le contrat a déjà été renouvelé pour une première période de deux ans (Résolution CA-2017-273).

Afin d'assurer la continuité du service aux usagers des autobus, la croissance des services supportant les systèmes d'aide à l'exploitation et d'information et d'optimiser la gestion du système, la STM désire renouveler le contrat pour une période additionnelle de 24 mois.

Dans le cadre de ce renouvellement, la STM désire également acquérir le portail de gestion de solutions mobiles Jasper, qui permettra à la STM d'utiliser un nouveau format de carte SIM cellulaire et de gérer l'activation et l'utilisation à distance de façon sécurisée des appareils mobiles tels que les routeurs embarqués de la solution iBus, les tablettes dans les minibus Extra, les appareils mobiles Vision, etc. Ce portail, par ses fonctionnalités évoluées, permettra à la STM :

- d'activer automatiquement les équipements uniquement lorsqu'ils sont requis;
- de ne payer que les services consommés et non les inactifs, par exemple pour des équipements installés dans des autobus ou minibus en réparation;
- d'avoir accès à des données d'utilisation en temps réel;
- d'établir des seuils de consommation que l'on ne peut excéder pour éviter des frais supplémentaires découlant d'une surconsommation ou d'un piratage d'équipements;
- d'avoir un seul groupe de partage pour l'ensemble de nos lignes au lieu de les séparer par projet.

Les prévisions des besoins ont été évaluées par la division Exploitation technologies de la direction exécutive Technologies de l'information et innovation.

#### **4.2**

#### **Direction exécutive Technologies de l'information et innovation**

Augmenter l'enveloppe budgétaire et exercer l'option de renouvellement du contrat d'acquisition d'une infrastructure et de services pour le Centre de Contact Client (CCC) (STM-4698-01-14-68)

La STM a fait l'acquisition en 2014 d'une infrastructure et d'un contrat de services pour le Centre de Contact Client (CCC) et la Réponse Vocale Interactive (RVI) » pour assurer le développement et l'exploitation de ses services de centre de contact client.

Les ajustements apportés à la plate-forme pour augmenter la capacité ont fait en sorte que le budget d'exploitation prévu pour cinq (5) ans a été consommé en quatre (4) ans. Il est donc nécessaire d'augmenter l'enveloppe budgétaire pour maintenir les activités et supporter la croissance.

Deux (2) options de renouvellement du volet support, de douze (12) mois chacune, sont prévues au contrat STM-4698-01-14-68. La première option de douze (12) mois fait

partie de la présente recommandation.

La plate-forme CCC supporte les quatre (4) secteurs d'affaires suivants:

- Le Transport Adapté (TA);
- Le Service Aux Usagers (SAU);
- Le Centre d'Expertise Clients Intégrés (CECI);
- Les Objets Trouvés (OT);

Le présent contrat permet d'adapter le système aux besoins opérationnels, notamment l'acquisition de licences pour supporter la croissance du volume d'appels au Transport Adapté, la refonte de l'acheminement des appels entrants et sortants au Transport Adapté, permettant de développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée, tout en améliorant la régularité du service et assurer un parcours client prévisible.

Plusieurs projets sont prévus dans les prochaines années et, en améliorant la plate-forme déjà en exploitation à la STM, l'efficacité des processus et de la productivité sera ainsi améliorée.

## **ARTICLES DE LA RUBRIQUE 5**

## **CONTRATS DE SERVICES PROFESSIONNELS**

### **5.1**

#### **Direction exécutive Technologies de l'information et innovation**

Augmenter l'enveloppe budgétaire et prolonger les contrats pour des services spécialisés en technologie de l'information (STM-5456-07-16-40)

La Direction exécutive des technologies de l'information et de l'innovation (DETII) doit recourir à des ressources externes lorsqu'elle ne dispose pas de toutes les expertises et/ou ressources spécialisées nécessaires afin de réaliser divers projets inscrits au plan triennal d'investissement (PTI).

La DETII a décidé de ne pas exercer l'option de prolongation de l'entente-cadre actuelle et de retourner en appel d'offres. Cet appel d'offres est actuellement en préparation mais compte tenu de l'envergure du projet (révision des pratiques d'affaires, évaluations des besoins, etc.), la DETII demande la prolongation de l'entente-cadre actuelle pour une courte période et l'augmentation de l'enveloppe budgétaire pour certaines pratiques d'affaires afin de combler les besoins d'ici à l'entrée en vigueur de la nouvelle entente-cadre.

### **5.2**

#### **Direction exécutive Technologies de l'information et innovation**

Augmenter l'enveloppe budgétaire et exercer l'option de renouvellement des contrats pour des services spécialisés en technologie de l'information (STM-5457-07-16-40)

La Direction exécutive des technologies de l'information et de l'innovation doit recourir à

des ressources externes lorsqu'elle ne dispose pas de toutes les expertises et/ou ressources spécialisées nécessaires afin de réaliser divers projets inscrits au plan stratégique 2025.

En plus d'exercer l'option de renouvellement, et afin de réaliser les projets au plan triennal d'investissement qui augmente de façon considérable le nombre d'initiatives en vue de viser l'excellence en mobilité, l'augmentation des enveloppes budgétaires avant le terme du contrat prévu le 5 octobre 2019 est essentielle.

### **5.3**

#### **Direction exécutive Expérience client et activités commerciales**

Résilier le contrat de services professionnels de surveillance, de synthèse et d'analyse des médias imprimés et électroniques (STM-5243-01-16-40)

Le contrat STM-5243-01-16-40 expire le 31 juillet 2021. Il est cependant préférable pour la direction des relations publiques de la STM de résilier le contrat avec la firme après un préavis de trente (30) jours donné conformément aux termes et conditions du document d'appel d'offres public STM-5243-01-16-40.

### **5.4**

#### **Direction exécutive Technologies de l'information et innovation**

Adjuger des contrats pour des services spécialisés pour des produits d'automatisation Siemens et PI System (STM-6481-01-19-40)

La responsabilité des Technologies Bus et Métro est assurée par la direction livraison services TI Bus/Métro avec des ressources évoluant en informatique opérationnelle, ingénierie et automatisme et repose sur des infrastructures dédiées. La conception, le développement et l'administration des systèmes technologiques du métro sont assurés par ce personnel.

Vu l'augmentation significative du nombre de grands programmes (Réno-Systèmes, Prolongement Ligne Bleue, Réno Infra, PREP TM, etc.) la direction livraison services TI Bus/Métro doit se doter d'un contrat de services professionnels afin de pouvoir faire face à une augmentation significative de la charge de travail, particulièrement dans la discipline de l'automatisme.

## **ARTICLES DE LA RUBRIQUE 6**

## **RÈGLEMENTS**

Aucun dossier présenté dans cette rubrique

**ARTICLES DE LA RUBRIQUE 7****PARCOURS****7.1****Direction exécutive  
Planification et finances**

Mettre en service la ligne 445 Express Papineau, créer les lignes 465 Express Côte-des-Neiges et 480 Express Du Parc et abolir la ligne 435 Express Du Parc / Côte-des-Neiges (DEV2019-05)

Le Plan stratégique 2025 de la STM mise particulièrement sur l'amélioration de l'expérience client, notamment en lien avec la qualité du service et sa prévisibilité. Au niveau de la branche Est de la ligne orange, particulièrement entre les stations Beaubien et Sherbrooke, le métro approche sa capacité maximale lors des périodes de pointe. En effet, la charge à bord dépasse régulièrement 90% de la capacité sur les départs les plus achalandés. Outre les problématiques reliées à l'entassement de la clientèle et à son inconfort, des clients sont également en retard lorsqu'ils ne peuvent monter à bord de trains, à pleine capacité.

Étant donné le nombre limité de matériel roulant et des contraintes opérationnelles métro à court terme qui ne peuvent satisfaire complètement la demande, des solutions alternatives bus sont requises.

**7.2****Direction exécutive  
Expérience client et activités commerciales**

Modifier les noms des lignes 747 Aéroport P.-E.-Trudeau / Centre-Ville, 356 Lachine / Montréal-Trudeau / Des Sources, 378 Sauvé / Montréal-Trudeau et 14 Amherst

La cohérence recherchée dans les noms de lignes de bus réduit la confusion lors de la prise de décision pour prendre un bus et facilite donc la vie du client, y compris ceux ayant des limitations fonctionnelles, dans un de ses moments-clé du parcours client.

**ARTICLES DE LA RUBRIQUE 8****ENTENTES ET BAUX DIVERS**

Aucun dossier présenté dans cette rubrique

**ARTICLES DE LA RUBRIQUE 9****AUTRES SUJETS****9.1****Direction exécutive  
Planification et finances**

Autoriser le paiement de la cotisation annuelle 2019 à l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ)

L'ATUQ est un interlocuteur important du gouvernement pour le transport collectif,

notamment en ce qui a trait à la Politique de mobilité durable, autant que le forum principal où les sociétés de transport du Québec échangent sur leurs pratiques, notamment en développement durable, et leurs enjeux ainsi que pour l'approvisionnement regroupés. Le leadership qu'exerce la STM à l'intérieur de l'ATUQ lui assure un rayonnement important à l'échelle du Québec.

## **9.2**

### **Direction exécutive Planification et finances**

Autoriser une entente sur la rémunération des mesures d'atténuation de service liées aux entraves causées par la construction du Réseau express métropolitain (REM)

La construction du REM entraîne des entraves aux services d'exo sur la ligne Deux-Montagnes depuis le printemps 2018. La STM a été sollicitée par l'ARTM pour livrer des mesures d'atténuation de service en réponse à ces perturbations. L'ARTM, CDPQ Infra et le Ministère des transports du Québec (« MTQ ») se sont entendus sur les modalités de financement des mesures d'atténuation. La lettre d'entente établit les modalités générales à l'égard de la rémunération des mesures d'atténuation que la STM livre depuis 2018, et qu'elle livrera en 2019. L'entente établit aussi les modalités de suivi du service ainsi que le suivi des dépenses.

## **9.3**

### **Direction exécutive Planification et finances**

Autoriser une entente de délégation de gestion des équipements métropolitains

En vertu de la Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain, l'ARTM est responsable et propriétaire des équipements métropolitains (terminus, stationnements incitatifs, voies réservées) qui bénéficient à plus d'un exploitant. L'ARTM désire déléguer à la STM la gestion des équipements métropolitains situés sur le territoire montréalais. Les terminus et voies réservées métropolitains sont essentiels à la livraison du service de surface de la STM. L'entente établit les conditions de délégation de gestion des équipements que l'ARTM souhaite confier à la STM. Elle définit et précise les responsabilités et obligations de l'ARTM et de la STM ainsi que le fonctionnement de leur relation. Enfin, elle établit la rémunération à recevoir.

L'entente s'inscrit dans le positionnement de la STM comme partenaire incontournable de la mobilité durable dans la région.

## **9.4**

### **Direction exécutive Planification et finances**

Autoriser une entente concernant la gestion des titres d'appoint pour fins d'urgence de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM)

L'ARTM, qui a acquis 60000 CPO dans le cadre d'un plan de mesure d'urgence pour le

pont Champlain, a sollicité la collaboration de la STM pour l'encodage, l'entreposage et le transport sécurisé de ces CPO. L'entente a été conçue pour s'appliquer à d'autres situations où l'ARTM pourrait requérir de tels services de la STM. L'entente établit les rôles et responsabilités des parties, ainsi que les conditions relatives à la fourniture de services d'encodage, d'entreposage et de transport sécurisé de CPO et de CPCT d'appoint de l'ARTM par la STM.

Cette entente s'inscrit dans le positionnement de la STM comme partenaire incontournable de l'ARTM et chef de file en mobilité dans la région.

## **9.5**

### **Direction exécutive Planification et finances**

Autoriser une entente concernant le traitement de cartes OPUS à tarif réduit

La STM offre le renouvellement en ligne de la carte OPUS à tarif réduit pour les étudiants (« cartes étudiantes en ligne », ci-après « CEEL ») depuis 2015. L'ARTM souhaite confier à la STM la production de cartes OPUS à tarif réduit demandées en vertu du service CEEL pour exo, le RTL et la STL. L'entente établit les conditions relatives à la fourniture par la STM du service de production de cartes OPUS à tarif réduit demandées en vertu du service CEEL, pour le compte de l'ARTM, au bénéfice des OPTC. Elle établit les responsabilités des parties ainsi que les modalités de rémunération. L'entente s'inscrit dans le positionnement de la STM comme partenaire incontournable et chef de file en mobilité dans la région métropolitaine.

## **9.6**

### **Direction exécutive Bus**

Autoriser la cession du contrat pour l'acquisition de chargeurs pour bus électriques pour le centre de transport Stinson

La Société de transport de Montréal (STM), instituée en vertu de la Loi sur les sociétés de transport en commun (R.L.R.Q. c. S-30.01), a conclu un contrat de fourniture de chargeurs pour bus électriques pour le centre de transport Stinson.

Le 1er mai 2019, le fournisseur a pris la décision de transférer une partie de ses activités locales de mobilité, à savoir le développement, la production, la distribution et la maintenance de produits enfichables et de recharge pour les autobus à moteur électrique.

Conformément aux termes et conditions des documents d'appels d'offres, le contrat de fourniture chargeurs pour bus électriques, ne peut être cédé, à moins d'autorisation écrite par la Société de transport de Montréal.

L'acquisition de chargeurs s'inscrit donc dans la mouvance de la STM à poursuivre l'électrification de son réseau, à développer les compétences de ses employés quant à l'utilisation de chargeurs et équipements connexes, tout en agissant comme chef de file en mobilité et développement durable. Il est donc à l'avantage de la STM d'autoriser la cession de ce contrat pour en assurer l'exécution.

## **9.7**

**Direction exécutive  
Capital humain, Approvisionnement  
et Affaires juridiques**

Prolonger le contrat du Directeur général de la Société de transport de Montréal

M. Luc Tremblay occupe le poste de directeur général depuis le 2 juillet 2015 et remplit parfaitement le mandat qui lui a été confié par le Conseil d'administration. Son leadership permet d'atteindre les cibles visées du Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO 2025) qui vise l'excellence en mobilité.

L'augmentation de l'offre de service et la hausse considérable du nombre de projets d'immobilisation au cours des prochaines années nécessitent une continuité dans la mise en œuvre du PSO 2025. Le Conseil d'administration estime que M. Luc Tremblay est la personne indiquée pour assumer ce rôle au cours des prochaines années.