



PROCÈS-VERBAL

#10

de l'assemblée publique du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal, tenue au siège social de la Société, à la salle 8200, le **MERCREDI 2 JUILLET 2025** à 17 h 30.

SONT PRÉSENTS :

Monsieur Éric Alan Caldwell, président du conseil d'administration

Madame Laurence Parent, vice-présidente du conseil d'administration

Monsieur Alan DeSousa, membre du conseil d'administration

Madame Catherine Morency, membre du conseil d'administration

Monsieur Sylvain Ouellet, membre du conseil d'administration

Madame Catherine Boucher, membre du conseil d'administration

Madame Suzanne Lareau, membre du conseil d'administration

SONT PRÉSENTS PAR VIDÉOCONFÉRENCE :

Madame Marie-Claude Baril, membre du conseil d'administration

Monsieur Sylvain Le May, membre du conseil d'administration

Le président du conseil d'administration et président de l'assemblée, monsieur Éric Alan Caldwell, présente tous les membres du conseil d'administration qui assistent à la présente assemblée, ainsi que madame Marie-Claude Léonard, directrice générale et monsieur André Porlier, secrétaire corporatif adjoint. Les membres du conseil d'administration excusent l'absence de monsieur Alex Bottausci à cette assemblée. Le président déclare l'assemblée ouverte et régulièrement convoquée.

À 17 h 35, l'assemblée débute.

OUVERTURE DE L'ASSEMBLÉE

Présidée par le président du conseil d'administration.

Conformément à l'article 32 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (RLRQ c. S-30.01) suit une période de questions au cours de laquelle huit (8) intervenants s'adressent aux membres du conseil d'administration, période qui débute à 17 h 46.

À 18 h 07, le président du conseil d'administration déclare la période de questions close.

La liste des intervenants ayant posé des questions ainsi que le sujet de leur intervention apparaissent à l'annexe A jointe au procès-verbal.

La directrice générale fait, au conseil d'administration, les recommandations telles qu'énoncées dans tous et chacun des documents « *Recommandation au conseil d'administration* » déposés ce jour au conseil.

Le président appelle l'article 1 de l'ordre du jour.

CA-2025-069 ADOPTER L'ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU 2 JUILLET 2025

PROPOSÉ par monsieur Alan DeSousa

APPUYÉ par madame Catherine Morency

ET UNANIMEMENT

RÉSOLU

Il est d'adopter l'**ORDRE DU JOUR** de la présente assemblée du conseil d'administration de la Société.

CA-2025-070 APPROUVER LES PROCÈS-VERBAUX DE L'ASSEMBLÉE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ TENUE LE 4 JUIN 2025 ET DE L'ASSEMBLÉE EXTRAORDINAIRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SOCIÉTÉ TENUE LE 18 JUIN 2025

PROPOSÉ par madame Catherine Boucher
APPUYÉ par monsieur Sylvain Ouellet

ET UNANIMEMENT

Il est

RÉSOLU de considérer comme lu et de ratifier les **PROCÈS-VERBAUX** de l'assemblée du conseil d'administration de la Société tenue le 4 juin 2025 et de l'assemblée extraordinaire du conseil d'administration de la Société tenue le 18 juin 2025.

CA-2025-071 ADJUGER UN CONTRAT OS4 TECHNO SERVICES TI INC. CONTRAT POUR LES SERVICES D'UN CENTRE DE SOUTIEN INFORMATIQUE 6000035235

VU le rapport du directeur exécutif - Transition énergétique, innovation et technologies

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Catherine Morency
APPUYÉ par madame Suzanne Lareau

ET UNANIMEMENT

Il est

RÉSOLU d'adjuger à « **OS4 TECHNO SERVICES TI INC.** » un contrat pour les services d'un centre de soutien informatique, pour la période du 1^{er} novembre 2025 au 31 octobre 2028, au montant de **504 315,00 \$**, plus les taxes de **75 521,17 \$**;

le tout pour un montant maximum pour la Société de **579 836,17 \$**, toutes taxes actuelles incluses, conformément aux termes et conditions mentionnés dans la demande de soumissions et dans la soumission produite par l'adjudicataire (6000035235).

	IMPUTATION
Centre	39220
Compte	551570

CA-2025-072 AUTORISER L'EXERCICE DE L'OPTION DE RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE SERVICE DE TAXI COLLECTIF POUR LES BLOCS 2 ET 3 COOP DE TAXI DE L'OUEST SERVICE DE TAXI COLLECTIF 6000018593
RÉSOLUTION S CA-2022-062 ET CA-2024-067

VU le rapport de la directrice exécutive - Planification, livraison du service et expérience client

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Catherine Morency
APPUYÉ par madame Suzanne Lareau

ET UNANIMEMENT

Il est

RÉSOLU

- 1° d'autoriser l'exercice de l'option de renouvellement du contrat de service de taxi collectif pour le bloc 2 adjugé à « **COOP DE TAXI DE L'OUEST** » à compter du 2 juillet 2025 jusqu'au 3 juillet 2026, au montant de **1 152 880,22 \$** taxes non incluses;
- 2° d'autoriser une enveloppe supplémentaire de 2,5 % pour les ajustements de prix prévus au contrat de **28 822,01 \$**, taxes non incluses;
- 3° d'autoriser l'exercice de l'option de renouvellement du contrat de service de taxi collectif pour le bloc 3 adjugé « **COOP DE TAXI DE L'OUEST** » à compter du 2 juillet 2025 jusqu'au 3 juillet 2026, au montant de **237 963,02 \$** taxes non incluses;

4° d'autoriser une enveloppe supplémentaire de 2,5 % pour les ajustements de prix prévus au contrat de **5 949,08 \$**, taxes non incluses;

le tout pour un montant maximum pour la Société de **1 639 100,06 \$**, toutes taxes actuelles incluses, conformément aux termes et conditions du document d'appel d'offres public et à la soumission produite par l'adjudicataire (6000018593).

	IMPUTATION
Centre	63103
Compte	553150

CA-2025-073 OCTROYER DES CONTRATS
« 9220-6986 QUÉBEC INC. » (TAXI VAN MÉDIC), TAXI PARA-ADAPTÉ INC., ET
PLACEMENTS SAINT-JÉRÔME INC.
CONTRAT DE SERVICE DE TAXI
6000035278

VU le rapport de la directrice exécutive - Planification, livraison du service et expérience client

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Catherine Morency
APPUYÉ par madame Suzanne Lareau

ET UNANIMEMENT

Il est

RÉSOLU 1° d'octroyer à « **9220-6986 QUÉBEC INC. » (TAXI VAN MÉDIC), TAXI PARA-ADAPTÉ INC.**, et **PLACEMENTS SAINT-JÉRÔME INC.**, des contrats de service de taxi, pour la période du 1^{er} septembre 2025 au 31 décembre 2032 au montant de **80 292 807,55 \$**, plus les taxes de **12 023 847,93 \$**,

pour chacun des contrats des montants maximaux toutes taxes incluses sont répartis dans les différents contrats. Cette répartition peut varier pour chacun des contrats selon la fluctuation de la demande et selon la qualité de service, le tout tel que prévu aux contrats;

La répartition des volumes d'affaires estimés par fournisseurs :

Nom de l'entreprise : Volume d'affaires estimé

1. 9220-6986 Québec Inc. (Taxi Van Médic) 24 648 547,28 \$
2. Taxi Para-adapté Inc. 43 019 561,62 \$
3. Placement St-Jérôme 24 648 547,28 \$
Total : 92 316 655,49 \$

2° d'autoriser une réserve pour contingences, tel que spécifié en annexe, laquelle demeure confidentielle jusqu'à la fin du contrat;

le tout pour un montant maximum pour la Société de **92 316 655,48 \$**, toutes taxes actuelles incluses, conformément aux termes et conditions du contrat service de transport adapté par fourgonnette accessible (6000035278).

	IMPUTATION 1	IMPUTATION 2	IMPUTATION 3
Centre	62603	62603	62603
Compte	553120	553121	553137
Montants	81 982 845,66 \$	6 359 267,58 \$	3 974 542,25 \$

CA-2025-074 ADJUGER UN CONTRAT
SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS ET COFOMO INC.
SERVICES SPÉCIALISÉS EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (ARCHITECTURE)
6000034834

VU le rapport du directeur exécutif - Transition énergétique, innovation et technologies

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Laurence Parent
APPUYÉ par monsieur Sylvain Ouellet

ET UNANIMEMENT

Il est

- RÉSOLU
- 1° d'adjuger à « **SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS** », un contrat pour le bloc 1 des services spécialisés en technologie de l'information (Architecture), pour la période du 2 juillet 2025 au 1^{er} juillet 2028, au montant de **5 937 750,00 \$**, plus les taxes de **889 178,06 \$**;
 - 2° d'adjuger à « **COFOMO INC.** », un contrat pour le bloc 2 des services spécialisés en technologie de l'information (Architecture), pour la période du 2 juillet 2025 au 1^{er} juillet 2028, au montant de **3 356 150,00 \$**, plus les taxes de **502 583,46 \$**;
 - 3° d'autoriser à une enveloppe supplémentaire pour le bloc 1 pour les ajustements de prix liés à l'indice des prix à la consommation (IPC), au montant de **183 259,91 \$**, plus les taxes de **27 483,60 \$**;
 - 4° d'autoriser une enveloppe supplémentaire pour le bloc 2 pour les ajustements de prix liés à l'indice des prix à la consommation (IPC), au montant de **103 735,24 \$**, plus les taxes de **15 534,35 \$**;

le tout pour un montant maximum pour la Société de **11 015 944,63 \$**, toutes taxes actuelles incluses, conformément aux termes et conditions mentionnés dans la demande de soumissions et dans les soumissions produites par les adjudicataires (6000034834).

	IMPUTATION
Centre	Type U
Compte	551440

CA-2025-075 ADOPTER LE RÈGLEMENT R-076-6

VU le rapport du directeur général adjoint - Stratégie, relations avec les partenaires et communications

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Catherine Boucher
 APPUYÉ par madame Suzanne Lareau

ET UNANIMEMENT

Il est

- RÉSOLU
- d'adopter le Règlement R-076-6 visant la modification du « Règlement établissant les règles de gouvernance applicables à l'accomplissement de diverses fonctions par les membres du conseil d'administration » tel que modifié par les règlements « R-076-1 », « R-076-2 », « R-076-3 », « R-076-4 » et « R-076-5 », dont copie est jointe à la présente pour en faire partie intégrante.

CA-2025-076 APPROBATION DE LA LETTRE D'ENTENTE VISANT À RENFORCIR LE POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE DU CENTRE CONTACT CLIENT DU TRANSPORT ADAPTÉ

VU le rapport de la directrice exécutive - Planification, livraison du service et expérience client et de la directrice exécutive - Talents, diversité et expérience employé

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Catherine Morency
 APPUYÉ par madame Catherine Boucher

ET UNANIMEMENT

Il est

- RÉSOLU
- 1° d'approuver les termes de la lettre d'entente intitulée « Lettre d'entente visant à renforcer le positionnement stratégique du centre de contact client du Transport adapté » jointe en annexe, intervenue le 16 juin 2025 entre la Société de transport de Montréal (STM) et le Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM-CSN, laquelle entrera en vigueur au moment de sa signature;
 - 2° d'autoriser les représentants de la Société de transport de Montréal (STM) mentionnés à la lettre d'entente intitulée « Lettre d'entente visant à renforcer le positionnement stratégique du centre de contact client du Transport adapté » à signer celle-ci.

CA-2025-077 AUTORISER LE TRANSFERT À UNE AUTRE SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DU MINIBUS ÉLECTRIQUE DU TRANSPORT ADAPTÉ

VU le rapport du directeur exécutif - Transition énergétique, innovation et technologies et de la directrice exécutive - Planification et entretien

ET CONSIDÉRANT la recommandation de la directrice générale

PROPOSÉ par madame Catherine Morency
APPUYÉ par madame Catherine Boucher

ET UNANIMEMENT
Il est

RÉSOLU d'autoriser l'aliénation du minibus électrique à la Société de transport de Trois-Rivières, à coût nul, en considération de son engagement à le maintenir en service ou disponible à l'utilisation pour les services réguliers de transport en commun pendant sa durée de vie utile, au sens du Programme d'aide aux immobilisations en transport en commun de la Société de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL) et du ministre des Transports et de la Mobilité durable du Québec (MTMD), le tout selon des termes et conditions substantiellement conformes au projet d'Entente d'aliénation annexé à la présente pour en faire partie intégrante.

CA-2025-078 LEVÉE DE LA SÉANCE

Tous les dossiers soumis à l'ordre du jour de la présente assemblée du conseil d'administration ayant été étudiés

UNANIMEMENT

Il est

RÉSOLU de lever la séance à 18 h 12.

Les résolutions CA-2025-069 à CA-2025-078 inclusivement, consignées dans ce procès-verbal, sont considérées signées, comme si elles l'avaient été une à une.

**Président du
conseil d'administration**

Secrétaire corporatif adjoint

ÉRIC ALAN CALDWELL

ANDRÉ PORLIER

PÉRIODE DE QUESTIONS
ASSEMBLÉE PUBLIQUE
LE MERCREDI 2 JUILLET 2025 À 17 H 30

INTERVENANTS PRÉSENTS À L'ASSEMBLÉE PUBLIQUE

<u>NOM</u>	<u>SUJET DE L'INTERVENTION</u>
<u>QUESTION 1</u>	
Monsieur Marc Glogowski	<p>Monsieur Glogowski, président du Syndicat des employées et employés professionnels-les et de bureau, section locale 610 SEPB CTC-FTQ, désire poser deux questions concernant le recours à la sous-traitance des firmes de génie-conseil.</p> <p>Une étude réalisée par l'Institut de recherche et d'informations socioéconomiques (IRIS) révèle que le taux horaire versé aux firmes de génie-conseil par la Ville de Montréal a bondi de 82 % entre 2012 et 2024. Dans le contexte où la STM vise une réduction de 100 M\$ de ses dépenses récurrentes sur cinq ans, monsieur Glogowski souhaite connaître quelle mesure la STM compte prendre pour réduire le recours aux firmes privées d'ingénierie.</p> <p>Quant à sa deuxième question, en 2015, la Commission Charbonneau a émis des recommandations concernant la réduction du recours à la sous-traitance par les donneurs d'ouvrage publics. Monsieur Glogowski s'interroge sur l'engagement de la STM à rester un employeur de référence pour ses professionnels en proposant des conditions de travail attractives et une sécurité d'emploi, afin d'attirer et fidéliser une expertise interne essentielle à sa réussite.</p>
Le président	<p>Madame Marie-Claude Léonard, directrice générale, est invitée par le président à répondre à la question.</p> <p>La STM a toujours collaboré étroitement avec les syndicats afin de maintenir des ratios d'équilibre, et de définir clairement les travaux à sous-traiter et ceux à réaliser à l'interne. Compte tenu de la précarité des ressources financières allouées aux investissements, l'organisation privilégie des approches de gestion des effectifs qui offrent davantage de souplesse qu'un recours systématique à des postes permanents. La STM doit se doter d'un modèle organisationnel équilibré, assurant une répartition optimale entre les ressources internes et externes, tout en recherchant le meilleur rapport qualité-coût, indique madame Léonard.</p> <p>Concernant la deuxième question, la STM s'emploie à élaborer un modèle optimal permettant de préserver son attractivité, de maintenir son expertise interne et de la mettre en valeur de façon stratégique, répond la directrice générale.</p>
<hr/>	
<u>QUESTION 2</u>	
Madame Denyse Gosselin	<p>Madame Gosselin souhaite aborder des enjeux concernant la ligne 12 - Île-des-Sœurs.</p> <p>Cette dernière indique éprouver des difficultés avec les horaires de la ligne 12 pendant les fins de semaine. Elle demande s'il serait possible d'augmenter la fréquence de la 12 ou encore d'ajouter la 172 les fins de semaine. Cet ajout de service constituerait une amélioration appréciable pour les résidents demeurant le long du Chemin du Golf qui bénéficient de moins de passages que les autres secteurs.</p> <p>Concernant la seconde question, madame Gosselin indique avoir fait parvenir à la STM une réclamation, le 12 avril dernier, pour obtenir un dédommagement à la suite d'un incident impliquant la ligne 12 pour des frais de taxi. Cependant, elle n'a eu aucune suite. Elle demande à qui elle doit la remettre pour qu'elle soit traitée.</p>

Le président

Le président demande à monsieur Christopher Kranjec, directeur principal Livraison du service et expérience client, de répondre à la question. La fréquence de la ligne 12 présente certains éléments d'ordre technique qui nécessitent une analyse approfondie. La direction Planification et développement des réseaux effectuera un suivi à ce sujet, répond monsieur Kranjec.

Concernant la réclamation, madame Gosselin est invitée à la remettre et elle sera transmise au service des réclamations de la STM pour suites appropriées.

QUESTION 3

Monsieur Olivier Lecat

Monsieur Lecat indique qu'aucun abribus n'a été installé aux arrêts situés du côté sud de la station REM à l'Île-des-Sœurs. Cette situation pose problème surtout en cas d'intempérie, car les usagers sont contraints de se mettre à l'abri sous le passage du tunnel du REM. Ce dernier souhaite savoir si l'entreprise pourrait envisager, soit l'installation d'un abribus du côté sud de la station REM à l'Île-des-Sœurs, soit l'émission d'une directive aux chauffeurs afin qu'ils effectuent un arrêt obligatoire permettant aux usagers, qui se réfugient sous le passage du tunnel du REM, d'avoir le temps nécessaire pour rejoindre l'arrêt.

Le président

Le président demande à monsieur Christopher Kranjec, directeur principal Livraison du service et expérience client, de répondre à la question.

L'équipe Planification et soutien à la livraison du service procédera à une vérification afin d'évaluer les impacts liés à l'installation d'un abribus et d'identifier des pistes d'amélioration possibles. Un suivi sera fait à cet effet, indique monsieur Kranjec.

De plus, monsieur Lecat peut également communiquer directement avec le service à la clientèle afin de signaler toute situation. Cette démarche permettra au secteur concerné d'assurer un suivi rigoureux et de mettre en œuvre les correctifs appropriés, ajoute la directrice générale.

QUESTION 4

Monsieur Stéphane Lamont

Monsieur Stéphane Lamont est président du Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun SCFP-2850.

Au dernier conseil d'administration, monsieur Lamont avait présenté l'enjeu lié à l'augmentation du recours à la sous-traitance au sein de l'entreprise. Ce dernier présente sommairement quelques chiffres du portrait du nombre de consultants œuvrant à la STM. Au total, selon les chiffres transmis par l'équipe des relations de travail, on dénombre environ 750 consultants. Monsieur Lamont souhaite obtenir des précisions sur les stratégies adoptées par la STM en réponse à l'augmentation du recours à la sous-traitance.

Le président

Le président réfère la question à madame Marie-Claude Léonard.

Madame Léonard mentionne qu'à la suite de l'intervention du mois dernier, les équipes ont étudié et documenté la situation rapportée. Les informations pertinentes seront communiquées sous peu. Elle invite monsieur Luc Lamontagne, directeur exécutif, Transition énergétique, innovation et technologies, à fournir un complément de réponse.

L'utilisation de la sous-traitance offre à la STM la flexibilité nécessaire pour gérer les variations (baisses/hausses) de charge de travail des projets, ce qui nous permet d'éviter d'embaucher ou de licencier des employés en cas de fluctuations de ces projets. Depuis 2023 à nos jours, on constate une réduction importante du nombre de consultants, et ce, pour des raisons à la fois budgétaires et stratégiques, explique monsieur Lamontagne.

QUESTIONS REÇUES PAR COURRIEL

Prendre note que les questions du public ci-dessous sont reproduites comme elles ont été reçues, sans révision ni modifications.

QUESTION 5

Monsieur David Murray La STM utilise des directions comme Est/Ouest ou Nord/Sud, même si plusieurs lignes ne suivent pas ces axes (p. ex. : 445 Express Papineau, 41 St-Michel/Ahuntsic). Pourquoi ne pas nommer les directions selon les destinations? Par exemple : 445 direction Rosemont et Centre-ville plutôt qu'Est/Ouest. Plusieurs OPTC le font.

Le président Le président demande à madame Martine Ouellet, cheffe de division - Information et service à la clientèle, de répondre à la question.

Madame Ouellet explique la réflexion qui a mené à ce choix. Les directions cardinales Nord-Sud-Est-Ouest en ajout au nom d'une ligne de bus présentent plusieurs avantages pratiques, notamment en matière de clarté, d'orientation et de planification. D'abord, dans la majorité des cas, ce choix permet une orientation géographique correspondant à la réalité. Également, il facilite la compréhension entre la représentation sur plan et le terrain et simplifie la lecture et la mémorisation, même dans les cas où l'affichage ne permet qu'un nombre de caractères limité.

Elle ajoute que la STM avait aussi évalué la solution proposée. Toutefois, nommer les directions des lignes selon les points d'intérêts, quartiers ou terminus pouvait prêter à confusion, car plusieurs lignes se dirigent vers les mêmes points. De plus, pour certains arrêts, la direction à choisir peut ne pas être claire, car le client ne sait pas que cette destination est sur sa ligne. Les possibles confusions étant plus nombreuses avec ce choix, la STM a donc opté pour nommer les directions avec les points cardinaux.

QUESTION 6

Monsieur Matthew McLauchlin Je suis préoccupé par l'état de certaines œuvres d'art dans le métro. À Papineau, les 2 volets latéraux de l'œuvre sont absents depuis au moins 2017. À Snowdon, la murale du quai Saint-Michel manque un panneau de sa vitre protectrice. Et à Champ-de-Mars, 2 panneaux de vitrail sont remplacés par du verre et 1 par du contreplaqué. Pouvez-vous nous informer quant à la remise en état de ces œuvres?

Le président Le président invite madame Marie-Chantal Verrier, directrice exécutive Planification et entretien, à répondre à la question.

Madame Verrier indique que les œuvres d'art pour lesquelles les questions ont été posées font partie du programme d'entretien des œuvres d'art de la STM et qu'une priorisation des travaux est réalisée régulièrement en fonction des budgets. Elle fait ensuite un état d'avancement des travaux pour les trois stations concernées.

Station Papineau (deux volets latéraux absents depuis au moins 2017) :

- Retrait des panneaux d'acier par projet de correctifs d'infiltrations par bureau de projet GMA
- Projet mis en pause, pas de date prévue pour la réinstallation

Station Snowdon (murale du quai Saint-Michel manque un panneau de sa vitre protectrice) :

- Panneau de verre vandalisé
- Œuvre d'art déformée, enjeu de réinstallation du verre tel qu'existant
- État de l'œuvre en surveillance, évaluation de solutions

Champ-de-Mars (deux panneaux de vitrail sont remplacés par du verre et un par du contreplaqué) :

- La restauration des vitraux brisés retirés est complétée
- La réinstallation devait attendre la fin des travaux de la Place des Montréalaises
- Préparation de l'appel d'offres en cours pour réinstallation prévue en 2026

QUESTION 7

Monsieur Steve Charland

Pourquoi, en 2025, l'accès aux bus de Montréal est-il encore si problématique pour les personnes en fauteuil roulant ? Le 14 juin, la rampe du bus 777 à Bonaventure était inutilisable. Entre les pannes fréquentes et les refus d'embarquement lorsque les bus sont moyennement remplis, quand ce service essentiel deviendra-t-il enfin fiable pour tous, comme c'est le cas dans tant d'autres villes ?

Le président

Le président demande à monsieur Christopher Kranjec, directeur principal Livraison du service et expérience client, de répondre à la question.

En fait, c'était la fin de semaine du Grand prix et la ligne 777 était surchargée. Le rapport réalisé à la suite de cet incident démontre que le chauffeur a contacté le centre de contrôle pour l'informer du problème et qu'aussitôt un chef d'opération a été dépêché sur les lieux pour porter assistance, mais malheureusement le client n'était plus sur place. La STM est désolée du désagrément que cette situation a occasionné, répond monsieur Kranjec.

QUESTION 8

Monsieur Jack Ge

Bonjour, pour les futurs secteurs concernés du projet de refonte réseau bus, prévoyez-vous publier un plan préliminaire du réseau proposé afin de recueillir les commentaires du public et apporter les ajustements nécessaires avant la mise en service?

Le président

Le président demande à monsieur Christopher Kranjec, directeur principal Livraison du service et expérience client, de répondre à la question.

Monsieur Kranjec mentionne que l'équipe de planification du service bus est en constante évolution depuis 2018. Un plan de communication plus proactive envisageant plusieurs mesures a été mis en place, incluant notamment des séances d'information publiques, un partenariat avec les arrondissements (gestion de changement) ainsi que différents outils numériques.