

Rapport annuel 2017

Table des matières

Mot des dirigeants	4
Plan stratégique organisationnel 2025	6
Bilan d'activités	8
Gouvernance	46
Informations financières	62



AZUR



iBUS



Électrification
du réseau de bus



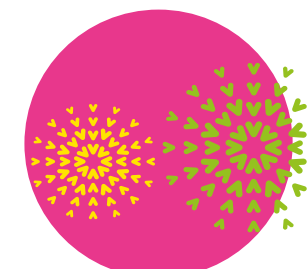
Travaux



Achalandage



Mesures
préférentielles
bus



Célébrations



Espace client

Mot des dirigeants

L'année 2017 a été marquée par la révision de la planification stratégique de la STM. Cette révision était nécessaire pour permettre à l'entreprise de s'adapter à la nouvelle gouvernance des transports et de concrétiser son virage client.

Ainsi, le nouveau Plan stratégique organisationnel 2025 de la STM (PSO 2025), qui constitue la feuille de route de l'entreprise vers une expérience client améliorée, a été lancé. Deux plans complémentaires viennent soutenir les trames de fond du PSO : le Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020 et le Plan de développement durable 2025. Ces trois plans sont d'ailleurs en mode réalisation alors que les effets du virage client se font déjà concrètement sentir.

Du côté des bus, la STM a lancé les horaires en temps réel iBUS sur différents outils d'information clientèle ainsi que sur les bornes d'information réparties sur le réseau ce qui permet aux clients de prendre des décisions plus éclairées durant leurs déplacements. De plus, le déploiement de l'embarquement par toutes les portes des bus articulés aux stations de métro est un autre exemple de mesure qui vise à rendre les déplacements plus fluides. Notons également l'arrivée progressive des bus hybrides climatisés qui comptent deux espaces pour accueillir nos clients à mobilité réduite, l'augmentation du nombre d'abribus sur le réseau ou le déploiement de 62,6 km additionnels de mesures préférentielles bus.

Nos clients du réseau du métro ne sont pas en reste, car 2017 aura vu apparaître les premiers Espaces clients, concept qui permet aux clients d'obtenir un éventail de service à même leur parcours habituel. La STM a aussi poursuivi le déploiement du réseau mobile dans le métro, une mesure très appréciée de la clientèle. Pour le moment, 41 stations sont branchées et le travail se poursuivra au cours des deux prochaines années.

En ce qui a trait aux nouveaux trains AZUR, les livraisons ont suivi leur cours alors que 22 trains se sont ajoutés au parc. À la fin de 2017, la STM comptait donc 34 AZUR, des trains plus spacieux et confortables. Évidemment, nous ne pouvons passer sous silence la période d'adaptation anticipée et inhérente à l'introduction de nouveau matériel dans un réseau existant. Les enjeux survenus avec les frotteurs négatifs en sont un exemple. Mais, grâce à l'engagement de nos employés et à la collaboration de l'ensemble des parties prenantes, dont les clients qui ont malheureusement subi les perturbations, nous avons collectivement réglé le tout.

De même, toujours à propos d'AZUR, la STM et le consortium Bombardier-Alstom en sont venus à une entente en 2017 au sujet des pénalités liées au retard dans le début des livraisons. Ainsi, il fut confirmé au début de 2018 que la STM recevra un total de 54 trains AZUR au lieu des 52 prévus à l'origine, ce qui constitue une excellente nouvelle pour les Montréalais, qui bénéficieront au bout du compte d'une meilleure qualité de service. Le service métro a aussi augmenté de façon significative, notamment grâce à l'instauration du service 5 minutes max en soirée. Une fréquence de service accrue pour les travailleurs aux horaires atypiques et pour les gens désireux de profiter des attraits de la ville.

L'année 2017 a par ailleurs été riche en attraits grâce aux festivités du 375^e anniversaire de Montréal. Associés aux améliorations de service et à la vigueur économique, ces facteurs auront eu une incidence positive sur l'achalandage, qui a fait un bond de 3,2 % pour se chiffrer à 429,5 millions. Cette hausse s'est également fait sentir au Transport adapté, alors que la STM a franchi la barre des 4 millions de déplacements pour la première fois de son histoire.

Cela dit, la STM ne cherche pas seulement à avoir plus de clients, mais surtout plus de clients satisfaits. À ce chapitre, l'entreprise présente un taux de satisfaction global de 86 % en 2017, un léger recul en partie attribuable aux retards des autobus en lien avec la congestion routière. Malgré cela, nous prenons acte de ce résultat et multiplierons nos efforts pour améliorer la qualité du service dans ces conditions.

Des infrastructures en bon état sont également la condition de base à un service de transport collectif de qualité. C'est pourquoi la STM investit massivement en ce sens pour rénover ses infrastructures, sans perdre de vue la nécessité de rendre le réseau du métro accessible en ajoutant des ascenseurs pour faciliter les déplacements. Les investissements ont triplé en trois ans et se chiffrent à environ 1 G\$ pour 2017. La STM a d'ailleurs dépassé ses objectifs annuels en livrant 105,7 % des projets prévus.

L'année a également été marquée par la mise en place de la nouvelle gouvernance métropolitaine avec l'arrivée de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM). L'ARTM a comme principaux mandats de développer un plan stratégique pour la région et de déterminer la tarification. Ainsi, la STM a pris sa dernière décision relative aux tarifs en juillet 2016 en annonçant le gel de ces derniers. La clientèle a donc vu le coût du transport collectif croître de seulement 1 % au cours des trois dernières années, tout en bénéficiant d'un service accru. Ceci a été rendu possible grâce au soutien de l'agglomération de Montréal et des gouvernements, mais aussi à une saine gestion des ressources disponibles.

Nous sommes fiers du travail accompli au cours de la dernière année, et l'avenir s'annonce prometteur. La nouvelle administration municipale a demandé à la STM d'accélérer la livraison de son PSO 2025 au bénéfice des clients. L'accélération de l'acquisition de 300 bus supplémentaires à l'horizon 2020 en est un bon exemple. En terminant, les réalisations de 2017 et celles à venir ne seraient pas possibles sans l'apport de nos employés et le soutien de l'agglomération de Montréal de même que de celui des gouvernements. C'est cet engagement collectif qui nous permet d'avancer vers l'excellence en mobilité.



Philippe Schnobb
Président du
conseil d'administration

Luc Tremblay, CPA, CA
Directeur général

Le Plan stratégique organisationnel 2025

Adopté par notre conseil d'administration le 8 juin 2017 et déjà bien amorcé, notre Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO 2025) s'articule autour de la vision de la STM : l'excellence en mobilité. Il poursuit le virage client entamé en 2015 et s'inscrit dans la nouvelle gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine.

Le PSO 2025 est le fruit de plus de 150 ans d'histoire, d'un balisage et d'une consultation auprès des clients et des employés. Il s'appuie sur plusieurs assises, dont le Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), le Plan d'action en électrification des transports 2015-2020 du gouvernement du Québec, la stratégie centre-ville, sans oublier les engagements pris par les gouvernements municipal, provincial et fédéral, notamment en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Le PSO compte sept axes, 16 objectifs et 31 cibles qui s'articulent autour de quatre grandes orientations stratégiques :

- Améliorer l'expérience client
- Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance
- Maîtriser les finances
- Attirer, développer et mobiliser les talents

Le PSO 2025 est ambitieux tout en étant réaliste, cohérent et responsable. Pour le réaliser, nous pouvons compter sur l'appui de la Ville de Montréal et des gouvernements pour son financement et par l'engagement de nos employés pour sa mise en œuvre.

Selon Michel Leblanc, président et chef de la direction de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain : «Les orientations que la STM présente dans ce plan démontrent qu'elle a su mettre les clients et leurs attentes croissantes – notamment en matière de confort, de communication et d'accessibilité – au cœur de ses priorités. De plus, la STM a pris en compte dans son analyse la multiplication des acteurs de la mobilité et l'évolution des technologies. Son plan devrait ainsi faire d'elle un contributeur de premier plan à la mobilité intégrée en favorisant les déplacements durables et en misant sur une meilleure intégration des modes de transport. Finalement, grâce à l'augmentation de service proposée, ce plan devient un levier pour répondre aux besoins futurs de notre métropole en matière de transport.»

Afin de suivre l'évolution des objectifs que nous nous sommes fixés, nous publions pour une première fois le nouveau Rapport d'avancement intégré portant sur la réalisation du PSO 2025, du Plan de développement durable 2025 et du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020. L'ensemble de la planification stratégique réuni en un seul document que vous trouverez sur notre [site web dans la section À propos](#).



Bilan d'activités

10 Expérience client

12 L'année en chiffres

14 Réseau de bus et du Transport adapté

15 Réseau de bus :
Indicateurs de performance

16 iBUS

17 Un avenir électrisant

18 Bonifications de service

20 Mesures préférentielles pour bus

21 Modernisation des bâtiments opérationnels

22 Des petits détails qui font la différence

22 Embarquement par les portes arrière

23 Projets en déploiement, où en sommes-nous?

24 Transport adapté :
Indicateurs de performance

25 Améliorer les processus

25 Des projets pilotes porteurs

25 Extra connecte en bonne voie

26 Réseau du métro

27 Indicateurs de performance

28 Le service du métro bonifié

28 L'expérience client :
se transformer pour mieux servir nos clients

30 AZUR de plus en plus présent

32 Investir aujourd'hui pour le réseau de demain

34 Un métro encore plus beau

35 Projets en déploiement, où en sommes-nous?

36 La mobilité célébrée

37 375^e anniversaire de Montréal

38 BIXI

38 Union internationale des
transports publics (UITP)

39 Mesures d'atténuation des
grands chantiers routiers

40 Faciliter la vie des étudiants

40 Recrutement

41 Transgesco s.e.c

41 Billettique innovante

42 Développement durable

44 Accessibilité universelle

Expérience client

L'expérience client est au cœur de nos actions. Afin de nous assurer que nos clients sont satisfaits des services reçus, nous prenons la mesure de leur expérience de façon régulière, tout au long de l'année, grâce à ces mesures : le sondage de satisfaction, l'évaluation des normes de qualité de service ainsi que l'analyse des plaintes.

En 2017, le sondage de satisfaction a été évalué tandis que la révision des normes de qualité de service a commencé, des exercices effectués dans le but de mieux définir nos possibilités d'amélioration. Plusieurs changements seront apportés dès 2018.

Satisfaction globale **86 %**

Durant l'année, la satisfaction des clients est mesurée en continu au moyen d'un sondage téléphonique. Après avoir connu une première moitié d'année très positive, l'automne a été plus difficile. En effet, les nombreux chantiers routiers, et la congestion en découlant, ont provoqué des retards sur le réseau des bus, affectant le quotidien de nombreux clients. Le taux de satisfaction des clients se situe entre la performance de 2015 établie à 85 % et sous celle de 2016 à 88 %, mais demeure sous l'objectif fixé à 90 %. L'atteinte de cet objectif est important, c'est pourquoi nous surveillons cet indicateur toutes les saisons et que nous mettons sur pied les plans d'action nécessaires pour remédier aux situations qui sont à notre portée.

La satisfaction métro est stable et s'élève à 82 %, sans différence significative avec 2016. Les indicateurs les plus performants comprennent le sentiment de sécurité et l'aisance des voyageurs en période hors pointe. À l'inverse, le manque d'information avant d'entrer en station et l'entassement en pointe sont des irritants importants.

La satisfaction relative au secteur bus s'élève à 78 %, soit une amélioration de deux points par rapport à 2016. Le sentiment de sécurité, la courtoisie et la qualité de l'information reçue de la part des chauffeurs sont les éléments les plus appréciés. Les clients sont peu satisfaits du niveau d'entassement en pointe et de la fréquence de passage hors pointe.

Pour ce qui est du Transport adapté, une mesure a été effectuée au printemps 2017. Le niveau de satisfaction global est constant depuis 2010 et se situe à 95 %. Les clients sont très satisfaits, de la réservation à la livraison du service. Les analyses démontrent que les sources d'insatisfaction sont le temps d'attente lors d'une réservation téléphonique et la ponctualité des véhicules.

Programme de qualité de service

Afin de nous assurer d'atteindre notre objectif de 90 % pour chacune des deux normes, nous mesurons plusieurs aspects du service de manière objective grâce à des clients mystères. Tout au long de l'année, des évaluations sont réalisées sur les réseaux de bus et de métro, ainsi que dans les centres de services à la clientèle et les centres d'appels, afin de vérifier la qualité de l'accueil et de l'information. Les deux normes ont dépassé l'objectif.

ACCUEIL

93 %

INFORMATION

94 %

Plaintes

Pour l'année 2017, on constate une croissance de 4 % de l'ensemble des plaintes par rapport à 2016, une augmentation à peu près équivalente à la hausse de l'achalandage dans le réseau.

En ce qui concerne le réseau des bus, les plaintes sont en baisse. Ce recul s'explique par un nombre moins élevé de reproches pour un véhicule manquant (un bus qui ne passe pas) et beaucoup moins d'insatisfaction concernant le comportement des chauffeurs. À l'inverse, il y a une hausse des plaintes concernant les détours des trajets de bus et la ponctualité, deux aspects liés aux nombreux travaux en ville.

Les plaintes relatives au métro sont en croissance par rapport à 2016. Cette hausse est attribuable en partie à l'augmentation des demandes d'échanges, de remboursements et de corrections d'erreurs d'achats de titres de transport qui découlent d'un ajustement à notre politique de remboursement, de même que des plaintes à l'égard des escaliers mécaniques et des interruptions de service.

Finalement, les plaintes relatives au Transport adapté sont en légère croissance. La catégorie relative aux infractions aux lois, aux règles et aux consignes, est en hausse. En baisse, on observe les plaintes liées aux véhicules manquants et aux erreurs de réservation.

TOTAL DES PLAINTES

	2017	2016
Réseau des bus	22 831 (124 plaintes par million de déplacements)	22 928 (124 plaintes par million de déplacements)
Réseau du métro	5 948 (19 plaintes par million d'entrants)	4 476 (13 plaintes par million d'entrants)
Transport adapté	3 529 (moins d'une plainte par millier de déplacements)	3 404 (moins d'une plainte par millier de déplacements)
Autres	3 850	3 884
Total	36 158	34 692

Parcours client

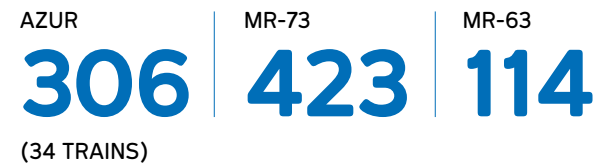
En 2016, nous avons établi le parcours type des clients réguliers dans notre réseau, ainsi que les moments critiques de leur déplacement qui pouvaient faire basculer leur expérience négativement. En 2017, plusieurs projets ont été identifiés et pris en charge en réponse à des irritants préalablement soulevés par nos clients, notamment le processus de communication lors d'interruptions de service métro, le soutien aux déplacements dans le métro et l'affichage en cas de déroutage de bus.

L'année en chiffres



RÉSEAU DU MÉTRO

Nombre de voitures en service

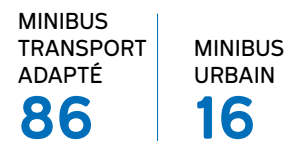


4 lignes de métro comptant
68 stations de métro sur 71 km



RÉSEAU DE BUS

Nombre de bus | Nombre de lignes



TAUX DE RÉALISATION DES PROJETS

105,7 %



DÉFICIT DU MAINTIEN DES ACTIFS

3,8 G\$



BUDGET ANNUEL

1,4 G\$



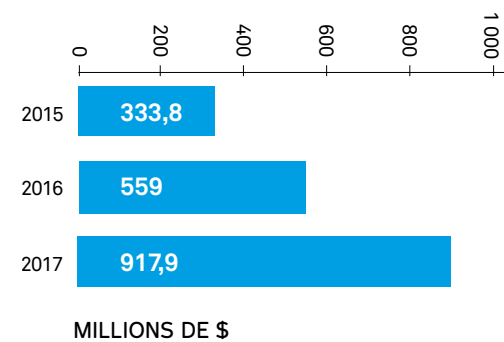
VALEUR DE REMPLACEMENT DES ACTIFS

26 G\$



INVESTISSEMENTS

Un record en 2017 !



COTES DE CRÉDIT

Dettes à long terme

STANDARD & POOR'S

AA-

MOODY'S

Aa2

Emprunt à court terme

STANDARD & POOR'S

A-1+

MOODY'S

P-1



EMPLOYÉS

9 754

9 399 permanents et
355 temporaires

29 %

Issus des minorités
ethniques et visibles

23,7 %

Femmes



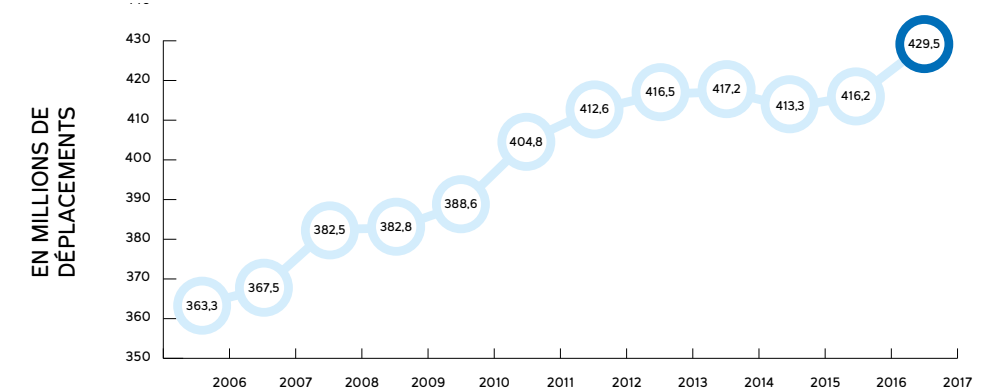
L'ACHALANDAGE EN 2017

429,5

MILLIONS DE DÉPLACEMENTS

Les clients ont réalisé 429,5 millions de déplacements au cours de l'année 2017, soit une croissance de 3,2 % par rapport à 2016. Il s'agit de la plus forte augmentation depuis 2011, qui s'explique principalement par :

- le contexte économique très favorable dans la région, qui s'est traduit par une croissance soutenue du nombre de personnes en emploi ;
- les festivités et le rayonnement du 375^e de Montréal ;
- les chantiers routiers et les mesures d'atténuation mises en place pour encourager les automobilistes à utiliser le transport collectif ;
- l'augmentation de l'offre de service métro et bus, ainsi que l'ajout de 22 trains AZUR.



Réseau des bus et du Transport adapté



Réseau des bus

Au cours de l'année, de nombreux facteurs ont influencé positivement l'expérience de déplacement des clients. Premièrement, le service planifié a été livré dans une proportion de 99,4 %, ce qui constitue la base de la satisfaction des clients. De plus, ceux-ci saluent l'arrivée des horaires de bus en temps réel et la présence de plus en plus marquée des bus hybrides climatisés, deux éléments qui améliorent réellement la qualité des déplacements.

Le réseau des bus évolue dans un contexte particulier et doit composer avec des éléments impondérables, comme les intempéries et les travaux routiers. À ce chapitre, la migration complète des activités de supervision du réseau au nouveau Centre opérationnel principal (COP) nous permet d'intervenir rapidement auprès des équipes sur le terrain, permettant ainsi un service régulier malgré les aléas de la route. De plus, une nouvelle stratégie d'utilisation de bus en renfort à des points critiques du réseau aide à maintenir le niveau de service malgré la congestion routière à laquelle les bus ne peuvent échapper.

Du côté de la main-d'œuvre, de nombreux postes ont été pourvus dans différents domaines. Qu'ils soient chauffeurs, mécaniciens, contremaîtres ou chefs d'opérations, ensemble, ils s'assurent de livrer un service de qualité aux clients.

Finalement, l'avenir est prometteur pour le réseau des bus avec l'arrivée d'ici 2020 de 300 véhicules hybrides climatisés supplémentaires. Cette bonne nouvelle occasionne aussi des défis opérationnels que nous avons dû analyser rapidement. Par exemple, les besoins additionnels de main-d'œuvre et les centres où les nouveaux véhicules seront entretenus et hébergés sont au nombre des sujets abordés et pour lesquels des solutions seront apportées d'ici 2020.

TAUX DE SERVICE LIVRÉ

99,4 %

RÉSULTAT 2016 : 99,4 %

OFFRE DE SERVICE (HEURES PRODUCTIVES)

3,82 M

RÉSULTAT 2016 : 3,73M

TAUX DE BUS IMMOBILISÉS POUR ENTRETIEN

21,1 %

RÉSULTAT 2016 : 19,3 %

PONCTUALITÉ DES BUS

80,2 %

RÉSULTAT 2016 : 81,5 %

LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES (PAR JOUR MOYEN DE SEMAINE)

Lignes	2017	2016
1 121 – Sauvė/Côte-Vertu	31 777	30 806
2 139 – Pie-IX	30 040	28 308
3 141 – Jean-Talon Est	29 395	29 920
4 51 – Boulevard Édouard-Montpetit	27 870	27 512
5 165 – Côte-des-Neiges	26 044	26 313

RÉSEAU DES BUS

iBUS

LE TEMPS RÉEL EST ARRIVÉ

Nous avons poursuivi la mise en place du système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs iBUS. La fonctionnalité vedette de ce système intelligent, les horaires de bus en temps réel, a été activée au bénéfice des clients qui sont désormais en mesure de prendre de meilleures décisions pendant leurs déplacements.

En tout début d'année, nous avons achevé l'activation des afficheurs électroniques d'annonce visuelle et sonore des prochains arrêts dans les bus, activité amorcée en 2016.

Ensuite, les 90 bornes d'information clientèle situées dans des stations de métro et à des arrêts de bus achalandés ont été mises en service. Ces afficheurs électroniques permettent de diffuser l'heure exacte du prochain départ de bus à un arrêt.

En décembre, le temps réel s'est déployé en mode bêta sur trois outils d'information: le site web, le site web mobile et l'application mobile Transit, partenaire externe. Durant cette période, les clients étaient encouragés à partager leurs impressions par courriel ou texto, dans le but d'améliorer la fiabilité du système et d'en corriger les anomalies. Les horaires de bus en temps réel améliorent grandement l'expérience client en offrant une information plus précise.

86 % des panélistes Ma voix ma STM trouvent qu'il est facile de consulter les horaires en temps réel



CENTRE NÉVRALGIQUE

En cours d'année, toutes les activités de supervision du réseau des bus ont été confiées au Centre opérationnel principal (COP). Cette centrale permet la gestion du réseau des bus en temps réel. Dans un environnement moderne, les régulateurs sont en mesure d'intervenir rapidement grâce à une meilleure compréhension de la situation sur la route. Également sur place, les conseillers à l'information clientèle font le lien avec les clients, en temps réel, grâce à différents outils d'information.



D'autres fonctionnalités d'iBUS, comme le positionnement des bus sur une carte et le temps réel sur SMS et les abribus numériques restent à livrer, tout comme l'intégration du système de priorité aux feux de circulation. Ces éléments devraient être mis en œuvre en 2018.

Le projet bénéficie de la participation financière des gouvernements du Québec et du Canada à hauteur de 85 % et 15 % par l'agglomération de Montréal.

CITATIONS DES CLIENTS :

« J'apprécie qu'on m'indique les horaires de bus en temps réel, vraiment très pratique et rapide. »

« Ma première journée d'utilisation est positive, les bus arrivent à l'heure prévue sur l'application. »



RÉSEAU DES BUS

Un avenir électrisant

CITÉ MOBILITÉ : TROIS BUS ÉLECTRIQUES EN SERVICE

Les infrastructures étaient en place, les bus étaient prêts, il ne restait plus qu'à terminer la formation du personnel et à tester les véhicules avant leur mise en service. Entre janvier et mai dernier, les chauffeurs et les mécaniciens se sont familiarisés avec les particularités des véhicules électriques et la période de rodage sans clientèle a été réalisée. Tout l'hiver, les trois bus ont circulé équipés d'instruments de mesure et chargés de sacs de sable, pour simuler la charge habituelle de clients. Ce monitoring a servi à peaufiner les systèmes avant la mise en service clientèle.

C'est le 23 mai, en compagnie des partenaires du projet Cité Mobilité, le gouvernement du Québec, Hydro-Québec et Nova Bus, que nos tout premiers bus 100 % électriques ont pris la route. Ce sont les clients de la ligne 36 Monk qui ont l'avantage de voyager à bord de ces trois véhicules novateurs plus confortables, silencieux et écologiques.



Dans les prochaines années, la ligne 36 sera entièrement desservie par des véhicules électriques grâce à l'ajout de quatre nouveaux bus.

ACCÉLÉRATION DE L'ÉLECTRIFICATION DU RÉSEAU DES BUS

Notre plan stratégique organisationnel prévoit l'acquisition exclusive de bus électriques à compter de 2025. Puisque les technologies évoluent rapidement et qu'elles existent sous plusieurs formes, nous adoptons une stratégie proactive. Ainsi, nous allons commencer en 2019 le déploiement de :

30

bus électriques à recharge lente

4

bus électriques à recharge rapide destinés à l'électrification complète de la ligne 36 Monk

4

midibus, un format intermédiaire entre un minibus et un bus standard, destinés à la ligne 212 Sainte-Anne-de-Bellevue

2

véhicules pour le Transport adapté



RÉSEAU DES BUS

Bonifications de service

DES AMÉLIORATIONS AUX QUATRE COINS DE L'ÎLE

Plus de 100 000 heures de service ont été ajoutées sur plusieurs lignes de bus, un sommet depuis 2012. La moitié de ces heures a été appliquée un peu partout sur le territoire montréalais afin d'ajuster le service là où la clientèle en avait besoin; la seconde moitié a été attirée aux mesures d'atténuation des grands chantiers routiers de l'échangeur Turcot et du nouveau pont Champlain dans le secteur du Grand Sud-Ouest. Portrait des nouveautés de 2017 :

CRÉATION DE NOUVELLES LIGNES

- 428 Express Parcs-industriels de l'est
- 711 Parc du Mont-Royal/Oratoire, ligne estivale

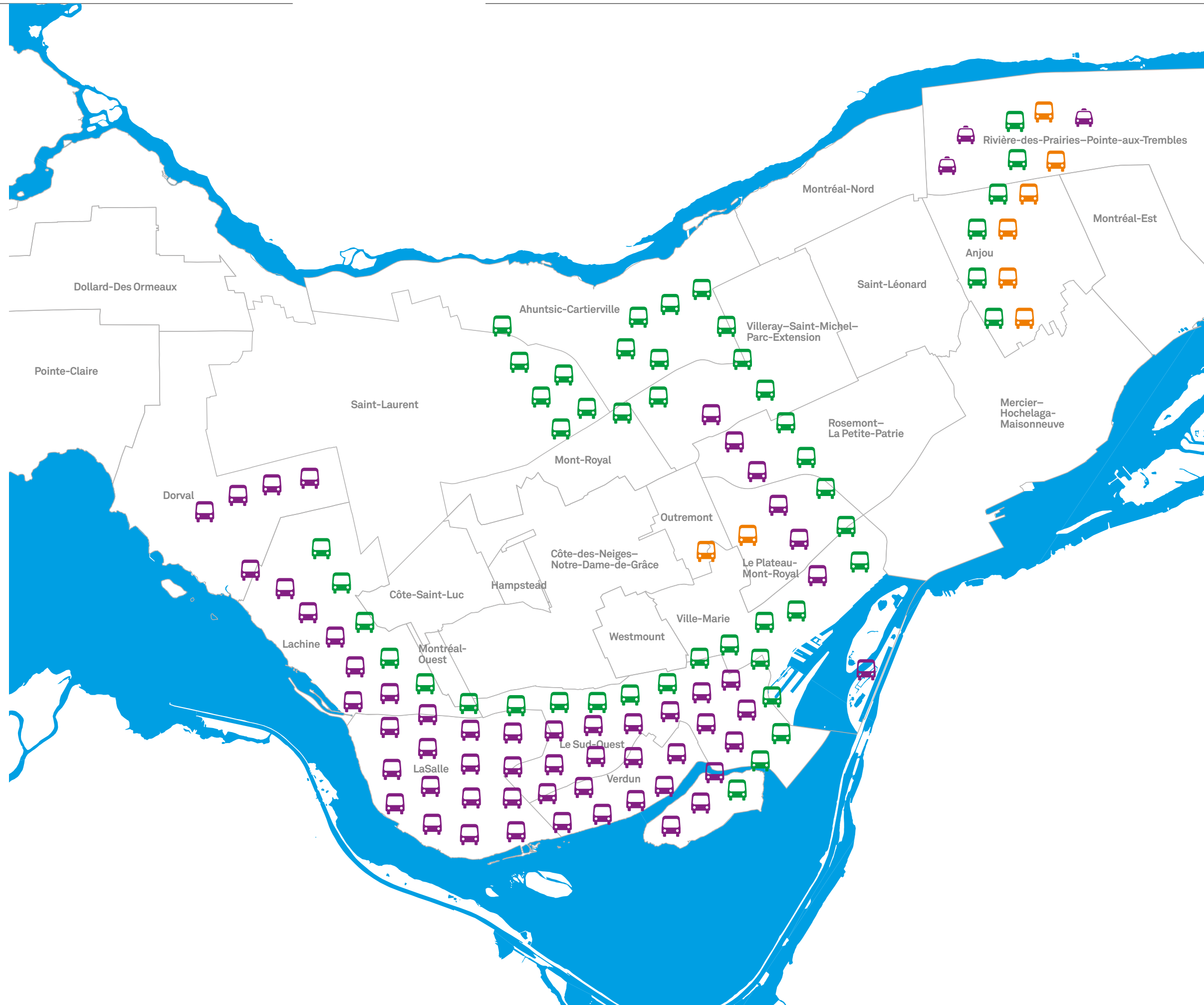
REHAUSSEMENT DE SERVICE

- 80 Du Parc
- 419 Express John-Abbott
- 777 Casino
- 767 Plage Jean-Doré
- + 13 lignes de bus dans le secteur du Grand Sud-Ouest

Taxis collectifs : ajout d'arrêts dans les secteurs Gare Anjou et Gare Rivière-des-Prairies et ajout de service sur cette dernière ligne.

PROLONGEMENT ET OPTIMISATION DE PARCOURS

- 55 Boulevard Saint-Laurent
- 170 Keller
- 171 Henri-Bourassa
- 178 Pointe-Nord/Île-des-Sœurs
- 449 Express Rivière-des-Prairies
- 747 Aéroport P.-E. Trudeau/Centre-ville, trajet court entre l'aéroport et la station Lionel-Groulx



RÉSEAU DES BUS

RÉSEAU DES BUS

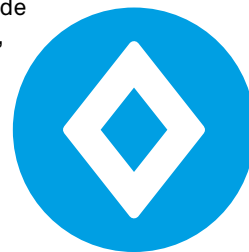
Mesures préférentielles pour bus

IMPLANTATION DE PLUSIEURS NOUVELLES MESURES

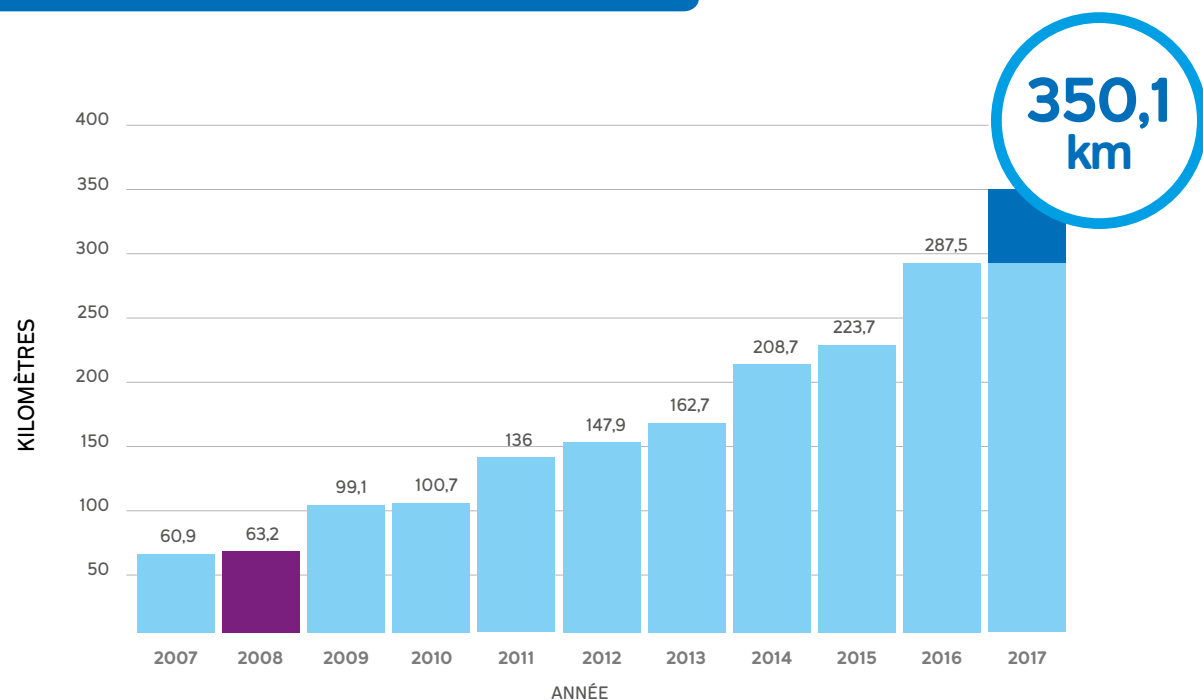
Les mesures préférentielles pour bus (MPB) sont des interventions faites sur le réseau routier qui favorisent le transport collectif, comme des voies réservées ou des feux de circulation prioritaires. Depuis la création du programme MPB en 2008, notre couverture de mesures préférentielles a augmenté de 454 %, offrant aux clients du réseau des bus un service plus régulier, ponctuel et rapide.

En 2017, 62,6 kilomètres de MPB ont été ajoutés au réseau. Les axes Galeries-d'Anjou et Henri-Bourassa Ouest ont été dotés de voies réservées pour bus, tandis que la rue Wellington est la deuxième qui permet la cohabitation des bus et des vélos dans une voie réservée. De plus, il y a eu 119 nouvelles mesures aux feux de circulation, comme des feux chandelles, portant à 392 le total de carrefours équipés de feux prioritaires pour bus sur notre réseau. La couverture totale de mesures préférentielles pour bus se chiffre maintenant à 350,1 km.

Malgré une bonne cadence d'implantation, nous n'avons pu atteindre notre cible de 375 kilomètres en 2017. Cette cible sera atteinte en 2018 en poursuivant le travail collaboratif avec nos partenaires municipaux et gouvernementaux, et aussi grâce à une entente avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports qui permettra de passer à l'étape de mise en œuvre plus rapidement, à la suite de l'allègement du processus administratif.



Nous avons l'un des plus vastes réseaux de mesures préférentielles pour bus au monde !



■ KILOMÈTRES TOTAUX DE MPB ■ ADOPTION DU PROGRAMME MPB ■ 2017 - AJOUT DE 62,6 KM VS 2016

Modernisation des bâtiments opérationnels

RECONSTRUCTION DU COMPLEXE CRÉMAZIE : C'EST PARTI !

Les travaux de reconstruction de l'édifice Crémazie ont commencé. Ce lieu combinant usine et bureaux est devenu vétuste, car sa construction date de 1948. Ce vaste bâtiment de 41 000 m² centralisera l'expertise technique bus et abritera, notamment, un centre d'entretien majeur des autobus à la fine pointe de la technologie, un centre de distribution centralisé ainsi qu'un centre de formation. Les bureaux de l'équipe d'ingénierie bus ainsi que celle de la planification opérationnelle s'y trouveront également. Ces travaux aux coûts projetés d'environ 132 M\$ s'échelonneront jusqu'en 2021 et se dérouleront sur trois phases.



FEU VERT POUR LE CENTRE DE TRANSPORT BELLECHASSE

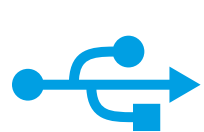
Les centres de transport sont de vastes châteaux forts opérationnels. Ils hébergent les autobus et accueillent les activités nécessaires pour la maintenance et l'entretien des véhicules, ainsi que les équipes responsables de la livraison du service. Nous possédons neuf centres de transport, dont le centre Saint-Denis, qui arrive en fin de vie utile. C'est ainsi que nous avons eu l'autorisation de commencer les démarches pour la planification de la réalisation du futur centre de transport Bellechasse, qui remplacera le centre Saint-Denis à l'horizon 2022. Ce nouveau centre est l'un des éléments essentiels à la capacité d'accueil des 300 nouveaux bus hybrides. Il sera situé sur l'avenue Bellechasse, au coin de la rue Saint-Denis, et pourra accueillir un plus grand nombre d'autobus, soit 207. Il contiendra les installations nécessaires pour les bus électriques et sera doté d'équipements à la fine pointe de la technologie.



Un soin particulier est mis sur le design et l'intégration au paysage urbain de ces imposants bâtiments. Ces deux nouvelles constructions visent la certification LEED OR pour la mise en œuvre des meilleures pratiques de développement durable.

RÉSEAU DES BUS

Des petits détails qui font la différence



Prises USB dans 107 bus et les prochains à venir



Test auprès des clients pour l'évaluation d'un nouveau modèle de siège de bus



Signalisation à l'intérieur des bus améliorée dans les nouveaux véhicules

Embarquement par les portes arrière

OFFICIELLEMENT DÉPLOYÉ

En cours depuis plus d'un an, le projet-pilote visant à mesurer l'efficacité de l'embarquement par les portes arrière des bus sur trois lignes achalandées s'est montré assez concluant pour le déployer à plus grande échelle.

Ainsi, les clients de 13 lignes de bus articulés peuvent désormais profiter d'un embarquement plus fluide et plus efficace aux arrêts de bus situés aux stations de métro, à condition qu'ils soient détenteurs d'un titre hebdo ou mensuel. Les chauffeurs et les clients observent une meilleure répartition des gens à l'intérieur des bus, laissant plus d'espace à l'avant pour les clients des arrêts suivants.

Le projet prendra un nouvel élan lors de l'arrivée des 2 483 valideurs de titres qui seront installés, entre autres, aux portes arrière des véhicules articulés en 2019.

En moyenne, chaque jour, plus de 45 000 déplacements sont facilités grâce à l'embarquement par l'arrière des bus. Ces clients apprécient l'embarquement plus rapide, surtout les jours de pluie et par temps froid.

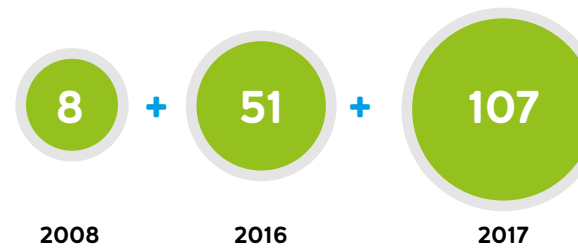


RÉSEAU DES BUS

Projets en déploiement, où en sommes-nous?

DE PLUS EN PLUS DE VÉHICULES HYBRIDES EN CIRCULATION

En 2008, nous avons commencé notre virage vers la technologie hybride. Mais c'est depuis 2016 que notre vision se concrétise et que le parc prend de l'ampleur. En 2017, on compte 166 bus de cette technologie sur les routes de la métropole.

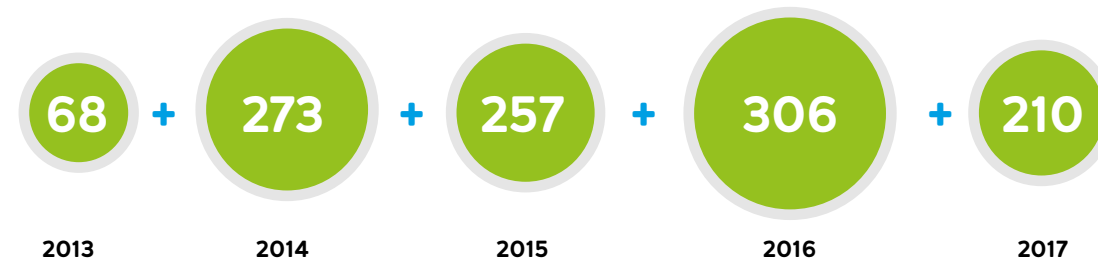


Total de 166 bus hybrides, dont 151 climatisés

UN PARC D'ABRIBUS CONSTAMMENT RENOUEVÉ

PROJET DE NOTRE FILIALE COMMERCIALE **TRANSGESCO**

Les nouveaux abribus sont de plus en plus présents sur le territoire. Cette meilleure intégration au paysage urbain profite à la fois aux Montréalais et à nos clients qui peuvent attendre le bus plus confortablement.



Total de 1114 abribus, dont 105 numériques



RÉSEAU DU TRANSPORT ADAPTÉ

Transport adapté

Notre service de Transport adapté est en croissance constante depuis les 10 dernières années. En moyenne, le nombre de déplacements en minibus et taxis adaptés augmente de 6,5 % chaque année depuis 2008 et a atteint un sommet inégalé de 4 millions de déplacements en 2017. Malgré ce volume et le plafonnement du financement, le coût par déplacement demeure en contrôle et la qualité du service offert est reconnue par la clientèle. La satisfaction des clients du Transport adapté est élevée; elle est directement proportionnelle aux améliorations constantes apportées au réseau du TA.

DÉPLACEMENTS
 **4 M**

APPELS
 **1 160 337**

CLIENTS ACTIFS
 **31 640**

SATISFACTION
 **95 %**



RÉSEAU DU TRANSPORT ADAPTÉ

Améliorer les processus

ADMISSIONS PLUS RAPIDES

Pour être client du Transport adapté, il faut répondre aux critères d'admissibilité et posséder sa carte OPUS personnalisée. Le temps d'attente maximum prescrit par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports est de 45 jours. Grâce à un processus d'optimisation du traitement des dossiers, en cours depuis deux ans, notre délai de réponse est maintenant de 17 jours pour les 6 000 demandes de l'année.

RÉSERVATIONS PLUS RAPIDES

Un plus grand nombre de déplacements et de clients aurait pu signifier un temps d'attente plus long pour la réservation téléphonique de déplacements. Au contraire, grâce à une meilleure répartition des ressources au centre des réservations, le temps d'attente moyen a diminué de moitié, passant de 6 minutes d'attente à 3 minutes. Les clients peuvent aussi réserver leur transport en ligne, un moyen rapide et efficace de plus en plus utilisé.

Des projets pilotes porteurs

PROJET D'ACCUEIL DES NOUVEAUX CLIENTS

Amorcé en 2016, le projet d'accueil des nouveaux clients s'est poursuivi cette année. Grâce à une meilleure prise en charge des nouveaux clients à des étapes critiques de leur parcours, nous leur assurons une expérience positive pour l'ensemble des services du Transport adapté. En 2017, entre 30 % et 40 % des nouveaux clients ont bénéficié d'un service personnalisé soit lors de l'activation de leur dossier, de leur première réservation ou lors de leur première sortie. Cette approche permet de préciser l'offre de service auprès des clients et ainsi de réduire considérablement les enjeux de perception et les annulations de dernière minute, qui s'avèrent coûteuses.

INITIATION AU RÉSEAU RÉGULIER

Certains clients du Transport adapté sont intéressés à l'utilisation du réseau régulier, qui offre une plus grande flexibilité. Pour en faciliter l'essai, des gestionnaires effectuent depuis deux ans des accompagnements personnalisés. Forts de cette expérience, certains clients pourront y retourner en étant plus confiants. Pour les gestionnaires participants, les constats serviront à améliorer l'accessibilité au réseau régulier pour les clients ayant des limitations fonctionnelles.

EXTRA Connecte en bonne voie

RAPPELS LA VEILLE DES DÉPLACEMENTS

Les clients ayant fait une réservation ont vu leur expérience améliorée grâce aux rappels automatiquement envoyés la veille d'un déplacement, par texto, courriel ou téléphone, selon leur préférence. Cette nouveauté contribue également à assurer un service ponctuel à l'ensemble de la clientèle, puisque les annulations de déplacement à la dernière minute sont en baisse de 14 %. De plus, les clients peuvent aussi compter sur des alertes en cas d'annulation forcée par des événements indépendants de notre volonté lorsqu'il est impossible de nous rendre à destination, par exemple lors d'un bris d'aqueduc.

Ces nouveautés sont implantées dans le cadre du projet EXTRA Connecte, un écosystème intelligent qui vise à informer la clientèle sur l'état du service en temps réel.

Réseau du métro



Réseau du métro

Cette année, le métro a connu une transformation majeure. D'abord, l'intégration des trains AZUR s'est poursuivie, avec 32 trains en service sur la ligne orange et deux sur la ligne verte. Bien que ce soit un grand pas pour l'expérience client, cela entraîne son lot de défis techniques, opérationnels et humains. En effet, ajouter des AZUR sur la ligne orange produit un effet domino : transfert de train MR-73 sur les lignes verte et jaune en remplacement de nos trains originaux, les MR-63, qui vont au rebutage. Cette transformation touche aussi nos équipes, qui doivent s'adapter aux changements d'équipements et être formées, sans affecter la livraison du service.

Mentionnons que nous avons connu cette année le plus grand ajout de service depuis l'ouverture des stations à Laval et enregistré un record d'achalandage, soit 260 millions d'entrants, une hausse de près de 4 %. Ces bonnes nouvelles ont tout de même eu une incidence sur le nombre d'arrêts de service de 5 minutes et plus, qui s'élève à 1 171 événements, dont plus de 40 % sont causés par le comportement de certains clients.

Aussi, nos clients ont pu assister à deux transformations majeures du service en station. D'abord, avec celle de l'évolution du rôle du changeur puis avec les deux premiers Espaces clients, ouverts aux stations Jean-Talon et McGill. Voilà l'expérience client à laquelle nous aspirons : donner au client le service souhaité, au moment voulu.

Enfin, nous avons amorcé la transformation du rôle des inspecteurs de Sûreté et contrôle, pour valoriser davantage leur contribution à la livraison des services bus et métro, un projet collaboratif dont les résultats se feront sentir au courant des prochaines années.

OFFRE DE SERVICE,
KM PARCOURUS

85,5 M

DE KM-VOITURE

RÉSULTAT 2016 : 79,3 M

TAUX D'IMMOBILES
(% DU PARC EN RÉPARATION)

13,6 %

RÉSULTAT 2016 : 10,2 %

CLIENTS À L'HEURE

97 %

RÉSULTAT 2016 : 97,5 %

TAUX DE LIVRAISON
DU SERVICE MÉTRO

101 %

RÉSULTAT 2016 : 99,7%

STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES (ENTRÉES)

	2017	2016
1 Berri-UQAM	12 110 105	11 928 442
2 McGill	11 305 307	11 077 863
3 Guy-Concordia	8 976 542	8 493 242
4 Bonaventure	8 710 407	8 310 714
5 Longueuil—Université-de-Sherbrooke	7 913 616	7 663 408

RÉSEAU DU MÉTRO

Le service du métro bonifié

AUGMENTATION DU SERVICE ET DE LA CAPACITÉ

L'offre de service métro a atteint un sommet inégalé. Au cours de l'année 2017, les clients ont pu bénéficier de nombreuses améliorations de service :

- Rehaussement de service avant et après les heures de pointe et fréquence de passage accrue en soirée, service aux 5 minutes entre 18 h 30 et 22 h 30, sur les lignes orange, verte et bleue.
- Prolongation des heures de service de 30 minutes la semaine et le dimanche sur la ligne bleue, et de 60 minutes le samedi.
- Ajout de trois voitures aux trains de la ligne jaune.
- Arrimage des intervalles et des heures de passage des trains des lignes verte et orange, à la station Berri-UQAM, pour faciliter les correspondances et améliorer la fluidité des déplacements.

L'expérience client : se transformer pour mieux servir les clients

ESPACE CLIENT, OFFRIR PLUS DE SERVICES AU MÊME ENDROIT

Le virage visant à offrir plus de services à nos clients, amorcé au cours des dernières années, s'est concrétisé. En effet, ceux-ci peuvent maintenant obtenir de nombreux services dans un Espace client, dont deux ont vu le jour en 2017, aux stations Jean-Talon et McGill. Il est maintenant possible d'effectuer des transactions de service après-vente, comme faire corriger une erreur d'achat ou remplacer une carte OPUS défectueuse, et d'acheter à la loge des titres avec une carte débit/crédit ou paiement sans contact. D'ici la fin de 2018, 15 stations auront pris ce virage client.

Ce projet majeur a nécessité la révision de nos processus et la mise en place d'une stratégie d'accompagnement et de formation de nos 450 changeurs. Mentionnons que ceux-ci ont été partie prenante de la démarche à laquelle ils répondent positivement depuis les débuts du projet il y a trois ans.

Les six centres de service à la clientèle cèderont leur place aux 15 Espaces clients. Les clients disposeront donc de deux fois plus de points de service à la clientèle répartis sur le réseau.



RÉSEAU DU MÉTRO

TRANSFORMATION DU RÔLE DU CHANGEUR

Le rôle traditionnel du changeur a grandement évolué depuis 2015; tantôt à l'intérieur, tantôt à l'extérieur de sa loge, il peut saluer les clients, les renseigner sur leur trajet, les conseiller et les assister dans l'achat de titres. Il peut également orienter la clientèle pour améliorer la fluidité des déplacements dans les stations achalandées. Tous les changeurs sont maintenant équipés d'une radio portative afin qu'ils puissent sortir de leur loge tout en entendant les messages qui pourraient leur être adressés. Maintenant, dans toutes les stations du réseau, nos clients se voient offrir un service flexible.



les 68 stations sont complétées

HUMANISER NOS COMMUNICATIONS LORS D'INTERRUPTIONS

Un train qui met plus de temps qu'à l'habitude à repartir et l'information qui tarde à parvenir aux clients, voilà une situation irritante. Pour rassurer les clients, nous avons amorcé la mise en place d'un protocole visant à mieux outiller les opérateurs pour qu'ils puissent rapidement communiquer avec les clients lors d'un ralentissement ou d'un arrêt de service. D'abord, nous avons réduit le délai avant qu'un message général d'arrêt de service soit diffusé aux opérateurs et aux clients. Puis, l'opérateur doit prendre la parole ou diffuser un message préenregistré pour rassurer les passagers, intervention qu'il n'avait pas à exécuter auparavant mais qui fait toute la différence. Le personnel en contact avec la clientèle est également informé rapidement, ce qui permet à tous nos clients d'avoir la juste information.

Aussi, la nature des messages diffusés a été revue, rendant les annonces des causes des arrêts dans le métro plus précises pour les clients qui les entendent.

L'ÉTAT DE SERVICE DU MÉTRO, À LA RADIO

Les clients qui écoutent les stations de radio montréalaises de Cogeco Média peuvent désormais connaître l'état de service du métro, matin et soir, dans les bulletins de circulation routière. En effet, avec plus de 429 millions de déplacements en 2017, l'état du service du métro à sa place dans ces bulletins autant que la circulation sur le réseau routier.



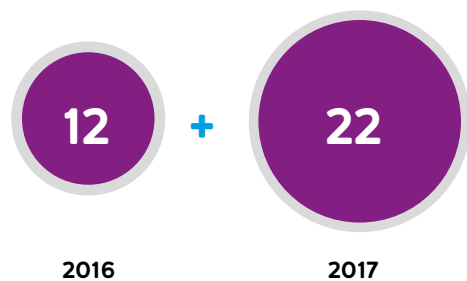
RÉSEAU DU MÉTRO

AZUR de plus en plus présent

DÉPLOIEMENT DES VOITURES AZUR ET DE LEUR TECHNOLOGIE DE POINTE

Les nouveaux trains AZUR ont continué à être mis en service avec une cadence plus rapide que prévu. En effet, quatre trains de plus que ce qui était planifié ont été mis en service au grand bonheur de nos clients. Deux trains AZUR ont également été déployés en service clientèle sur la ligne verte après une période de test durant l'été.

Rappelons que grâce à sa configuration intérieure et à ses intercirculations, AZUR permet d'accueillir 8 % plus de passagers que ses prédécesseurs.



34 trains AZUR en circulation

L'intégration de nouvelles technologies dans un environnement technique complexe, âgé de plus de 50 ans, vient cependant avec son lot de défis et de surprises. Nous pensons bien sûr à l'épisode des frotteurs négatifs, une composante des trains AZUR dont les embouts métalliques avaient une mauvaise interaction avec nos voies, qui ont causés des dommages sur nos équipements et paralysé le métro durant plusieurs heures le samedi 14 janvier 2017.

La mobilisation et l'arrimage des équipes lors de cette journée ont fait toute la différence. Rapidement, un service provisoire d'autobus a été mis en place afin d'assurer les déplacements des clients. Ensuite, pour remettre le service en marche, il a fallu analyser la situation, réparer les dommages, nous assurer que tout était sécuritaire et, finalement, reprendre le service. Mais tout était loin d'être fini. Les analyses se sont poursuivies jusqu'à l'identification de la cause du problème et à l'implantation des solutions pour éviter de revivre la même situation.

Depuis cet événement, une attention particulière est portée aux équipements concernés, même si les solutions implantées se sont avérées les bonnes.

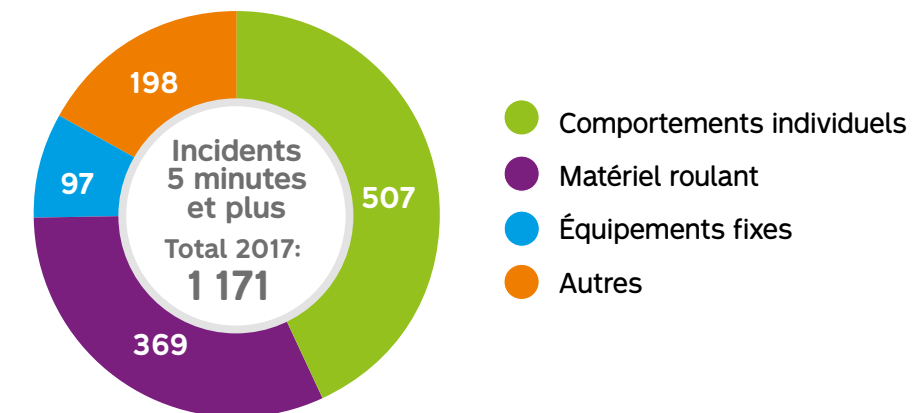


RÉSEAU DU MÉTRO

LE REVERS DE LA MÉDAILLE

Un nombre d'entrants record dans le métro combiné à l'intégration d'un nouveau type de train ont eu l'effet d'entraîner un plus grand nombre d'arrêts de service de 5 minutes et plus qu'en 2016. Toutefois, en proportion, c'est l'équivalent de 13,7 arrêts par million de kilomètres parcourus, encore bien en deçà de la moyenne des autres sociétés de transport dans le monde qui, l'année dernière, affichaient plutôt 23 arrêts par million de kilomètres parcourus*.

*Source : Metro Key Performance Indicators (2016), CoMET and Nova, rapport final par le Collège impérial de Londres (décembre 2017)



DES VOITURES MR-73 QUI DURENT

Mise en œuvre en 2016, la phase 1 du programme de prolongation de la durée de vie utile des MR-73 s'est poursuivie cette année. L'objectif est de maintenir le niveau de fiabilité de ces voitures pour qu'elles durent 20 ans de plus que prévu, c'est-à-dire pour qu'elles puissent continuer à rouler en toute sécurité jusqu'à ce qu'elles atteignent 60 ans. Pour assurer la fiabilité des voitures, différentes stratégies sont employées : parfois il faut remplacer les composants des différents systèmes par de nouveaux, parfois il suffit d'approfondir certaines opérations dans le cadre de l'entretien courant.



RÉSEAU DU MÉTRO

Investir aujourd'hui pour le réseau de demain

Rénover les infrastructures tout en maintenant le service est un défi de taille. Plusieurs chantiers sont en cours pour la mise à niveau de nos installations, que ce soit pour favoriser l'accessibilité universelle, optimiser la fonctionnalité ou encore améliorer l'esthétisme des lieux.

MISSION ACCOMPLIE : TRAVAUX TERMINÉS



PLACE-D'ARMES : STATION ACCESSIBLE

Nous avons mis en service les deux ascenseurs de cette station en mars 2017, comme prévu à l'échéancier, après que la réfection de la station ait été terminée, en 2016*.



CRÉMAZIE : CURE DE BEAUTÉ

Cette station du réseau initial est maintenant plus accueillante et lumineuse, grâce à une réfection majeure touchant tous ses composants. Elle a été remise au goût du jour, tout en respectant le concept architectural d'origine. Finis muraux et de plancher, escaliers, peinture, éclairage, signalétique et zone de perception : tout a été revu et remplacé.



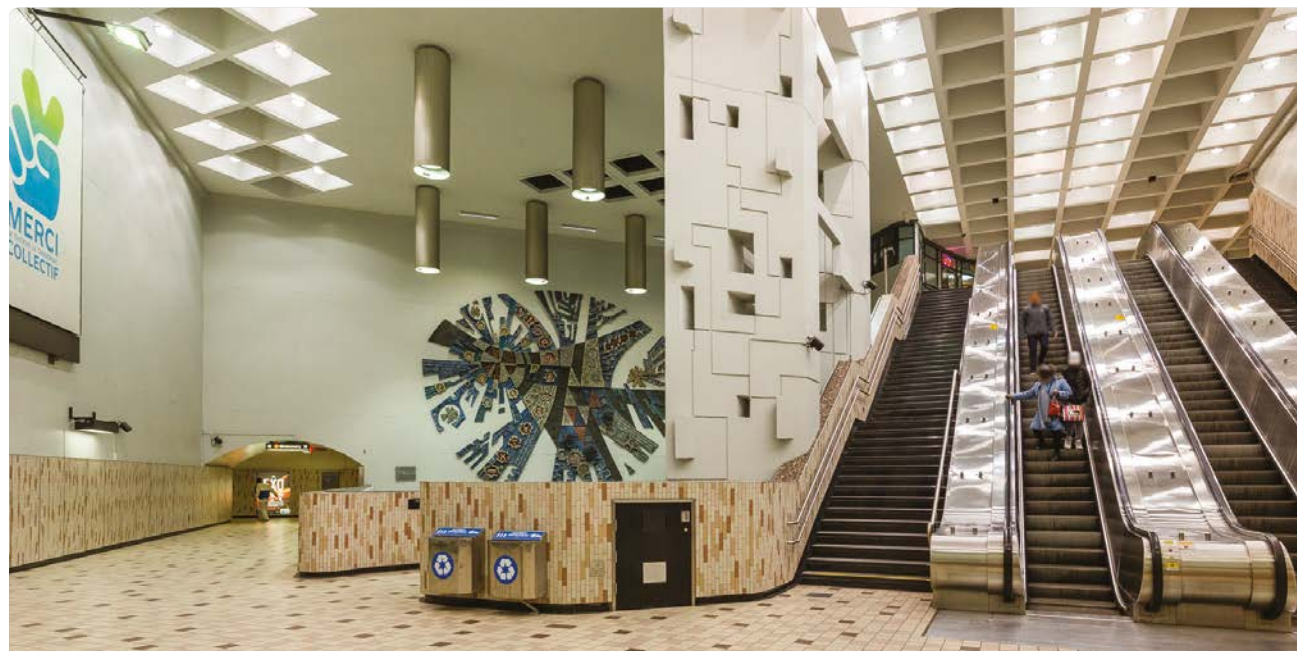
ATWATER : UNE RECONSTRUCTION

L'édicule Sainte-Catherine, situé dans le square Cabot, a été complètement reconstruit. De nouveaux revêtements, un design aux lignes pures et modernes et un aménagement favorisant une circulation fluide et sécuritaire sont au nombre des améliorations apportées à ce secteur de la station.



DE LA CONCORDE : DES DÉPLACEMENTS PLUS FLUIDES

Le réaménagement de la ligne de perception a permis d'améliorer la fluidité des déplacements, plus particulièrement à l'heure de pointe matinale. Nous avons doublé le nombre de points d'entrée, en ajoutant quatre tourniquets, en plus de déplacer le portillon à ventaux. Les clients apprécient ces changements qui rendent leurs déplacements plus efficaces.



RÉSEAU DU MÉTRO

MISES EN CHANTIER

● VENDÔME : MISSION ACCESSIBILITÉ

Un important chantier, comprenant son lot de défis techniques, s'est mis en branle aux abords du pôle intermodal Vendôme. Il vise à relier la station de métro et la gare de train (RTM) au Centre universitaire de santé McGill (CUSM), par l'ajout d'un nouvel édicule accessible universellement. Au total, cinq ascenseurs seront installés et faciliteront les déplacements des clients entre le CUSM et les installations de transport collectif.

Pour réaliser ce projet, nous avons d'abord tenu une consultation publique auprès des citoyens, en collaboration avec le CUSM et le RTM, afin de leur présenter le projet et de recueillir leurs commentaires.

Les travaux sont en cours et s'échelonneront jusqu'en 2020

● BERRI-UQAM : ÇA SE POURSUIT

Le vaste chantier de réfection de cette station phare dépasse maintenant le cap des 80 % d'avancement. En 2017, la remise à neuf de l'environnement des lignes verte et orange et d'une partie de la mezzanine a été finalisée. L'édicule Sainte-Catherine a également bénéficié d'une cure de rajeunissement.

● DU COLLÈGE : BIENTÔT ACCESSIBLE

Les travaux d'accessibilité à cette station ont débuté en février. La station deviendra accessible à l'été 2018, grâce à l'ajout de deux ascenseurs. L'agrandissement de l'édicule du Collège a été nécessaire afin de pouvoir y installer l'ascenseur menant de la surface à la mezzanine.

● GARAGE CÔTE-VERTU : INCONTOURNABLE

Une imposante infrastructure est en construction à proximité de la station Côte-Vertu. Elle est essentielle pour soutenir la croissance de l'achalandage prévue au cours des prochaines années. Ce nouveau garage, qui sera fonctionnel en 2021, permettra d'une part d'ajouter des espaces de stationnement pour garer les trains et d'autre part l'augmentation de la capacité de transport, en améliorant la fréquence de service grâce à l'ajout de trains supplémentaires sur la ligne orange aux heures de pointe. Il servira aussi à assurer la croissance de l'offre de service, en vue d'un prolongement éventuel de la ligne bleue.

AUTRES TRAVAUX

Différentes structures sont nécessaires à l'exploitation du métro. Voici un aperçu d'autres travaux qui ont débuté ou pris fin en 2017 :

MISES EN CHANTIER

- Poste de redressement Savoie
- Poste de ventilation mécanique Towers
- Réfection de trois structures auxiliaires (bâtiments de service)
- Travaux de canalisation dans la voûte : une station
- Travaux associés au remplacement des systèmes d'attache de rail*
- Installation de niches d'assistance*

TRAVAUX TERMINÉS

- Réfection et ajouts de puits de ventilation naturelle dans plusieurs stations*
- Poste de ventilation mécanique Saint-Dominique*
- Remplacement d'un escalier mécanique à la station Saint-Michel*
- Réfection de trois structures auxiliaires (bâtiments de service)
- Travaux de canalisation dans la voûte : trois stations
- Remplacement du réseau de télétransmission de l'ensemble du réseau*
- Travaux associés au remplacement des barres de guidage localisées en station et à la sortie des stations, au niveau de la voie*

Ces travaux sont réalisés notamment grâce au financement octroyé par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

* Également financé par Infrastructure Canada dans le cadre du Programme Fonds Chantiers Canada-Québec.



Avez-vous remarqué l'Escale de la station Berri-UQAM? Il s'agit d'une zone qui se démarque par son design structurant, qui se trouve à mi-parcours du corridor Saint-Denis. Ce lieu propose aux clients de prendre un temps d'arrêt pendant leurs déplacements.

RÉSEAU DU MÉTRO

Un métro encore plus beau

SOLEIL DE MINUIT À PLACE-D'ARMES

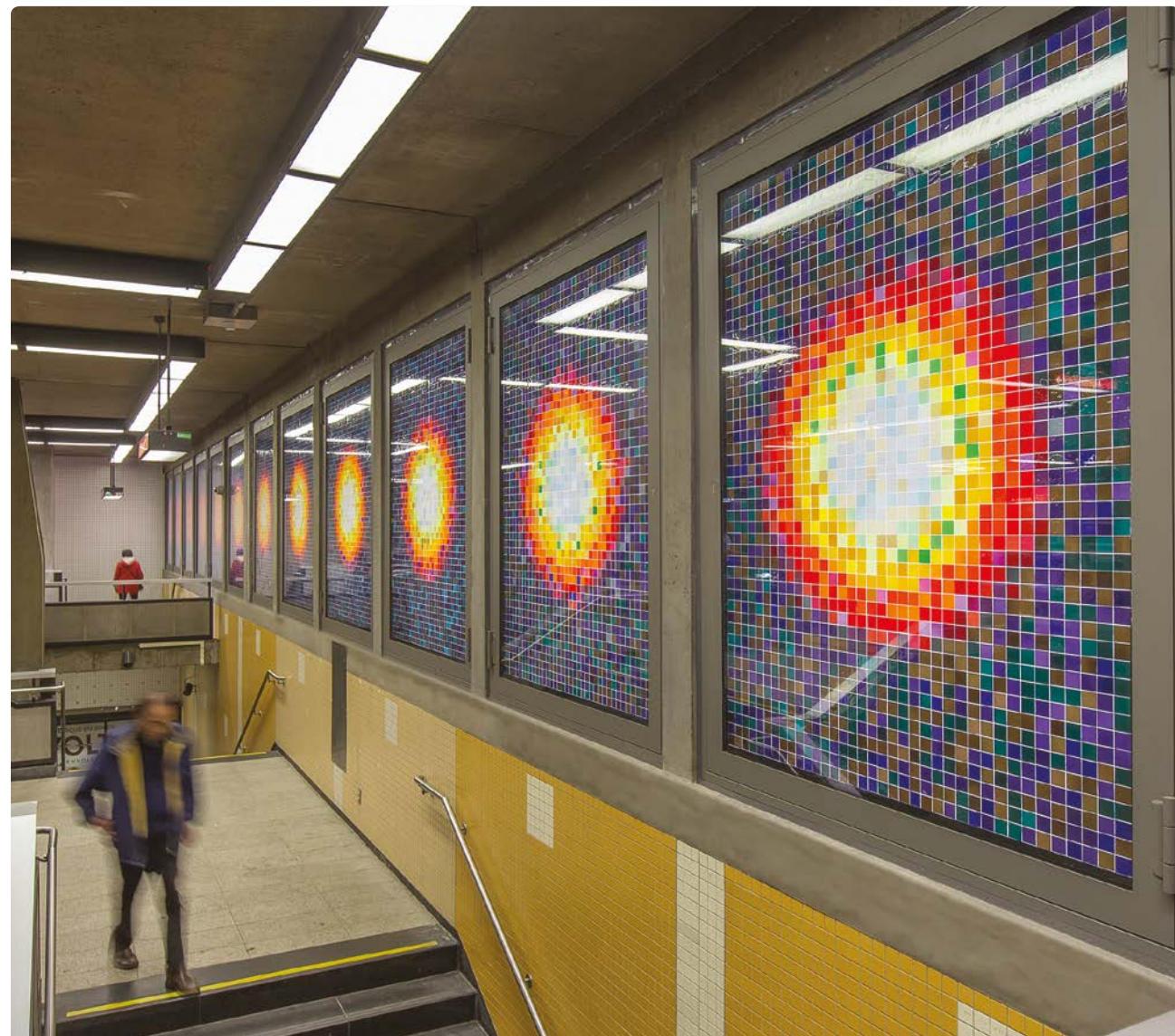
Dans le cadre d'un échange culturel entre Bruxelles Mobilité et la STM, la station Place-d'Armes s'est vue embellie par une toute première œuvre d'art. En effet, l'œuvre *Soleil de minuit* d'Adrian Lucca a été inaugurée dans le cadre des 40 ans du métro de Bruxelles et des 50 ans du nôtre.

UN LEGS À LA STATION NAMUR

La ville de Namur en Belgique a remis un legs pour souligner les 375 ans de la fondation de Montréal. Ce legs consiste en une série de panneaux mettant en valeur les liens historiques unissant les deux villes, installés le long des quais de la station Namur du métro de Montréal.

DE NOUVELLES ŒUVRES VIENDRONT EMBELLIR NOS STATIONS

Les artistes professionnels du Québec ont été invités à soumettre leur candidature pour la réalisation d'une œuvre d'art dans deux stations : Vendôme et Mont-Royal. Les projets retenus seront installés une fois les travaux terminés. Cet apport artistique est réalisé dans le cadre de la Politique d'intégration des arts à l'architecture et à l'environnement des bâtiments et des sites gouvernementaux et publics.

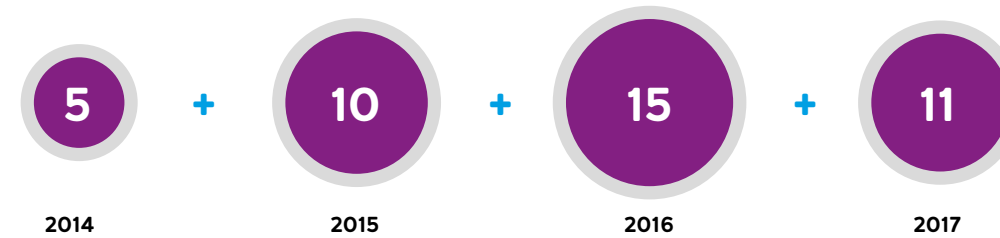


RÉSEAU DU MÉTRO

Projets en déploiement, où en sommes-nous ?

RÉSEAU MOBILE

Plus de la moitié des stations sont branchées, une belle réussite pour un projet complexe.



Total de 41 stations branchées

MISE EN VALEUR DES MR-63

En 2017, 171 voitures ont été envoyées au recyclage et deux voitures ont été vendues à des promoteurs pour une réutilisation dans le cadre de projets culturel et immobilier. Le taux de valorisation des voitures recyclées est de 85 %. Plus de 50 types de pièces seront réutilisées sur les voitures MR-73, les MR-63 encore en service ou les locotracteurs.



Gagnant d'un prix NOVAE

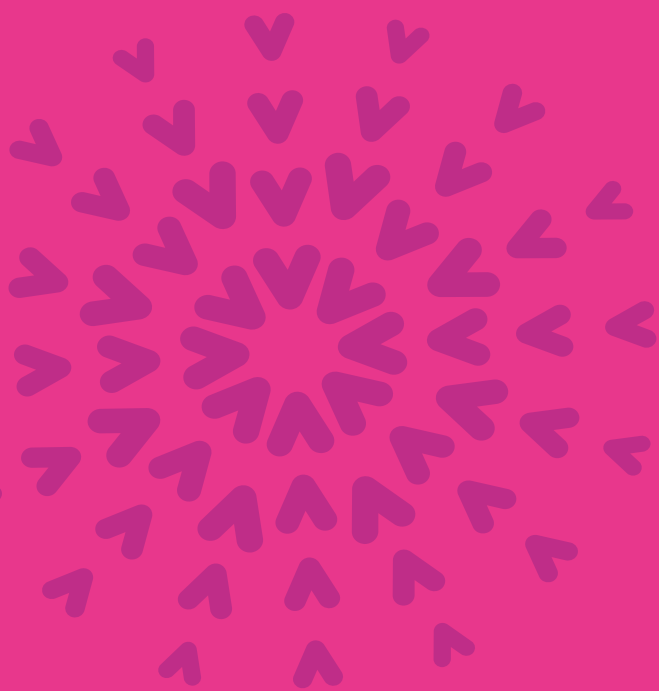
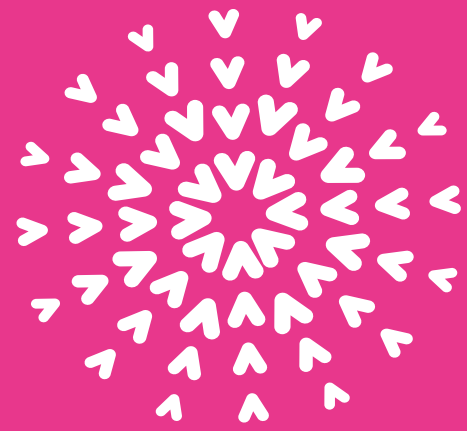
DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE SIGNALÉTIQUE

En 2017, cinq nouvelles stations arborent une nouvelle signalétique pour faciliter l'orientation et les déplacements des clients.

- Crémazie
- Laurier
- Guy-Concordia
- Jean-Drapeau
- Place-d'Armes



La mobilité célébrée



L'amélioration de l'expérience client est une dimension cruciale pour la réalisation de notre nouvelle vision d'entreprise : l'excellence en mobilité. Les plus grands catalyseurs d'expérience client se situent principalement du côté de nos services de bus, métro et Transport adapté, mais d'autres actions ponctuelles y contribuent également.

375^e anniversaire de Montréal

LA STM ÉTAIT DE LA FÊTE

Le 17 mai 2017, date anniversaire de la fondation de la métropole, le transport était gratuit, sur tout le réseau. Cette journée marquait le début d'une période de célébrations auxquelles nous avons pris part en transportant les Montréalais et les visiteurs aux festivités. Un service de navettes a d'ailleurs été mis en place pour transporter les clients aux événements *Montréal symphonique* et à *La Bohème-Sous les étoiles*, événements phares de la programmation qui ont généré un grand achalandage dans le réseau. De plus, 7 millions de titres de transport occasionnels aux couleurs du 375^e ont été mis sur le marché. Enfin, nous avons remporté le premier prix pour « Best Marketing and Communications to Increase Ridership or Sales 1-E: Partnership » de « l'American Public Transportation Association » pour les mesures mises en place dans le cadre du 375^e.



Du 17 mai au 31 août, nous avons observé une augmentation moyenne de l'achalandage de 10 % les fins de semaine et de 6 % les soirs de semaine.



LA MOBILITÉ CÉLÉBRÉE

BIXI

UN BEL EXEMPLE DE MOBILITÉ INTÉGRÉE

En 2016, nous avons créé une plateforme technologique pour permettre à nos clients d'utiliser leur carte OPUS pour louer un vélo BIXI. Grâce au succès remporté par ce projet-pilote, la technologie a été déployée sur les 540 stations intelligentes BIXI OPUS. Ainsi, depuis juillet, les détenteurs d'une carte OPUS (émise par la STM ou d'autres sociétés de transport utilisant le système OPUS) peuvent se procurer un aller simple BIXI à toutes les stations de vélo en libre-service. En plus d'accélérer l'obtention du code de location d'un vélo BIXI aux bornes de transaction, ce nouveau mode d'accès ne demande aucun dépôt de garantie au client.

4 750 CLIENTS **9 700** DÉPLACEMENTS

Union internationale des transports publics (UITP)

LES YEUX TOURNÉS VERS MONTRÉAL

En mai, plus de 2 500 délégués provenant de 84 pays ont assisté au Sommet mondial des transports publics 2017 de l'UITP. Les délégués ont pu échanger et assister à des conférences portant sur des thèmes tels que l'émergence de nouveaux services de transport, les technologies de conduite en mode autonome, les nouveaux systèmes de propulsion et l'efficacité énergétique ainsi que les nouvelles tendances en numérisation. De plus, une exposition a attiré 13 000 visiteurs venus rencontrer les 330 exposants.

Selon Mohamed Mezghani, secrétaire général de l'UITP « Le Sommet de Montréal a été l'événement de l'UITP le plus fréquenté depuis 20 ans. Les participants ont pu découvrir les nombreuses innovations déployées par la STM sur son réseau. Par ailleurs, l'implication et le soutien de la STM ainsi que le professionnalisme de ses équipes ont été remarquables tant au niveau de l'organisation que de la promotion du Sommet, sans oublier la chaleur de l'accueil et l'hospitalité qui ont rendu le séjour des plus agréables. »

La STM et l'AMT, les deux organisations hôtes, ont parallèlement organisé l'événement *Place au transport* qui s'est tenu sur la place Jean-Paul-Riopelle. L'événement public écoresponsable a permis aux quelque 2 000 visiteurs de découvrir le transport collectif et actif d'hier à aujourd'hui, à travers des activités historiques, artistiques et expérientielles.

Place au transport s'est mérité un prix Or dans la catégorie Événement à l'occasion du plus récent gala des Prix d'excellence de la Société québécoise des professionnels en relations publiques.



LA MOBILITÉ CÉLÉBRÉE

Mesures d'atténuation des grands chantiers routiers

DE NOUVEAUX CLIENTS DANS NOTRE RÉSEAU

Les nombreux chantiers, principalement ceux de la reconstruction de l'échangeur Turcot ainsi que celui du nouveau pont Champlain, entraînent des entraves majeures sur la route. Les automobilistes sont encouragés à troquer leur voiture pour un moyen de transport alternatif, comme le transport collectif. Pour nous, il s'agit d'une bonne occasion de nous positionner comme un moyen de transport efficace, et ça porte fruit. Pour une deuxième année consécutive, les automobilistes passent à l'action.

Les bonifications de service implantées en août 2016 et financées par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), sont toujours en place. Il s'agit d'une augmentation du service de bus sur 13 lignes dans le secteur du Grand Sud-Ouest et de l'ajout d'un train supplémentaire sur la ligne verte aux heures de pointe.

Afin de consolider les gains d'achalandage acquis en 2016, nous avons maintenu une présence publicitaire régulière dans les secteurs où la congestion liée aux chantiers se fait le plus sentir. De plus, un incitatif à l'essai de 10 titres gratuits suivi d'une promotion visant à fidéliser ces nouveaux clients a eu lieu dès la rentrée, des mesures financées par la Ville de Montréal.

ACHALANDAGE SUR LES
13 LIGNES DE BUS BONIFIÉES

+10 %

DURANT LES HEURES DE POINTE

ACHALANDAGE SUR LA LIGNE VERTE

+7 %

ENTRE LES STATIONS ANGRIGNON ET
CHARLEVOIX, DURANT LES HEURES DE POINTE

PROMOTIONS TARIFAIRES

74 500

DÉPLACEMENTS GÉNÉRÉS
PAR L'INCITATIF À L'ESSAI

784

TITRES 3 MOIS AU PRIX DE 2
FIDÉLISANT LES CLIENTS AYANT
PARTICIPÉS À L'INCITATIF À L'ESSAI



LA MOBILITÉ CÉLÈBRÉE

Faciliter la vie des étudiants

UN 40 % DE RABAIS PLUS FACILE À OBTENIR ET OFFERT À UN PLUS GRAND NOMBRE

À la rentrée, sur leur liste de choses à faire, les étudiants doivent penser à renouveler leur carte OPUS avec photo leur donnant droit au tarif réduit, une économie équivalente 40 % du titre ordinaire mensuel. Deux façons leur sont proposées : lors de la tournée des écoles ou au Studio photo.

Afin de faciliter le processus d'obtention de la carte OPUS avec photo, et grâce à un projet-pilote concluant mené par l'Université Concordia en 2015 et 2016, les étudiants de quatre universités peuvent désormais procéder au renouvellement de leur carte OPUS sur le portail en ligne de leur institution, en utilisant la photo de leur carte d'étudiant. Les étudiants admissibles peuvent ainsi faire d'une pierre deux coups !

De plus, longtemps réclamé par les étudiants de plus de 26 ans, le tarif réduit est maintenant offert aux étudiants à temps plein, sans limite d'âge. Une bonne nouvelle qui a été rendue possible par l'ARTM, en septembre dernier.

En 2017, plus de 41 000 étudiants ont renouvelé leur carte OPUS avec photo sur le portail de leur université.



ÉTUDIANTS
PRÊTS À
ÉCONOMISER
40% PAR MOIS ?

Obtenez votre carte OPUS
avec photo en ligne

- ✓ Concordia
- ✓ McGill
- ✓ ÉTS
- ✓ Université de Montréal

Nouveau | 26 ans et + sont admissibles

stm.info/opusetudiants

MOUVEMENT COLLECTIF **stm**

Recrutement

SE DÉMARQUER POUR ATTIRER DE NOUVEAUX TALENTS

À l'approche d'une importante vague de départs à la retraite à la fin de 2019, nous avons commencé une démarche visant à nous démarquer comme employeur. Pour ce faire, nous avons enclenché une vaste opération publicitaire. Les objectifs principaux étaient de positionner la STM comme un employeur de choix et de faire connaître la grande variété de carrières possibles, tant opérationnelles que professionnelles, cette dernière catégorie étant moins connue du public. La campagne *Une carrière en mouvement* était visible dans notre réseau ainsi que sur les plateformes médias de nos partenaires Québecor et Transcontinental. Elle a servi à jeter les bases d'un positionnement d'employeur de choix, efforts que nous poursuivrons régulièrement afin d'attirer de nouveaux talents.

CHEVRONNÉS EN
APPROVISIONNEMENT
Recherchés

Évoluez dans un milieu riche et diversifié.

UNE CARRIÈRE
EN MOUVEMENT
stm.info/carriere

MOUVEMENT
COLLECTIF **stm**

LA MOBILITÉ CÉLÈBRÉE

Transgesco s.e.c

Notre filiale commerciale a pour mission de développer des revenus autres que tarifaires à partir du potentiel commercial des actifs et des ressources de la STM. Par l'entremise de partenariats d'affaires, l'objectif ultime est de bonifier l'expérience client. Le déploiement du réseau mobile dans le métro grâce aux fournisseurs de télécommunications et l'implantation de nouveaux abribus avec Québecor Media en sont deux bons exemples, en voici d'autres.

BOUTIQUE STM

En février, la boutique STM a officiellement ouvert ses portes virtuelles. C'est la compagnie Motivo qui détient la licence d'utilisation de notre image de marque, elle est responsable du développement et de la vente des produits dérivés inspirés de l'univers graphique de la STM. Des tasses, affiches, coussins et modèles réduits composent la gamme de 400 produits principalement fabriqués au Canada, certains ici même à Montréal. Les produits sont en vente sur une plateforme en ligne (boutiquestm.com) ainsi que dans quelques points de distribution.



SE LANÇER DANS L'IMMOBILIER

Transformer un stationnement en projet immobilier mixte, pourquoi pas ? En collaboration avec la Société d'habitation et de développement de Montréal et la Coopérative d'habitation Le Havre-Frontenac, nous souhaitons réaliser un projet immobilier à vocation résidentielle et commerciale qui serait construit sur l'actuel stationnement de notre centre de transport Frontenac. Pour concrétiser ce projet, des entrepreneurs ont été conviés à soumettre leur projet par le biais d'un appel de propositions pour lequel les dossiers sont présentement à l'étude.

COMMERCES DE PROXIMITÉ DANS LE MÉTRO

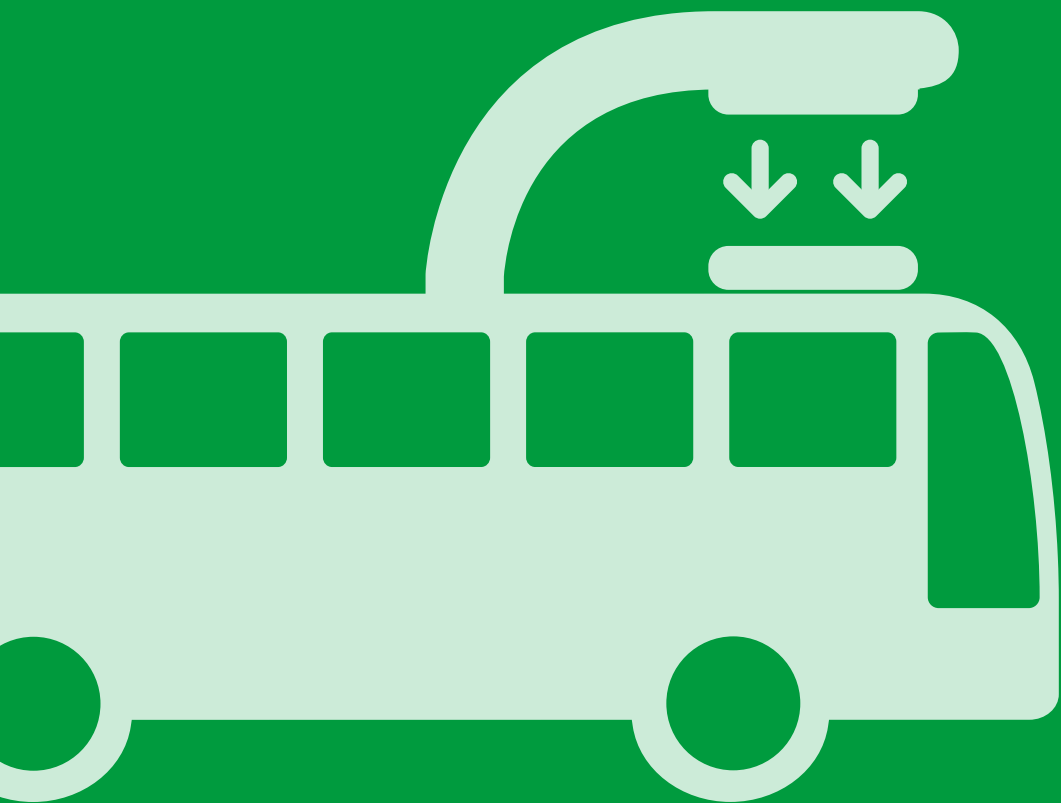
Les commerces situés dans les couloirs et les stations de métro offrent aux clients divers produits et services à même leur parcours, voilà une autre dimension de l'expérience client. Au total, le réseau du métro compte 91 commerces dont deux nouveaux : Toi et Moi café à la station Sherbrooke et Boulangerie & CO à la station Square-Victoria – OACI.

Billettique innovante

ACHETER ET VALIDER SON TITRE DE TRANSPORT AUTREMENT

Les clients sont nombreux à souhaiter de nouvelles options pour acquitter leur passage dans le bus et le métro ou encore pour se procurer un titre de transport. À la suite d'une preuve de concept réalisée en 2016 sur des téléphones mobiles utilisant la technologie NFC, les démarches en vue de déployer une solution de billettique innovante pour nos clients se poursuivent. En 2017, un appel de propositions réalisé pour le compte de tous les partenaires utilisant le système OPUS a permis de clarifier nos orientations en la matière en prenant en considération les différentes options disponibles sur le marché et leur degré de maturité.

Développement durable



La STM a élaboré et adopté en 2017 son troisième Plan de développement durable.

Déoulant du Plan stratégique organisationnel 2025, le Plan de développement durable 2025 s'appuie sur plus de 10 ans de travail au cours desquels nous avons mis le développement durable au cœur de notre mission et de nos activités.

Grâce à l'engagement soutenu de la direction et de tout le personnel, des progrès significatifs ont été réalisés si bien que la STM est devenue un acteur incontournable du développement durable à Montréal et au Québec.

Afin d'identifier les enjeux de développement durable prioritaires au centre de ce nouveau Plan, nous avons procédé à une consultation des parties prenantes internes et externes. Cet exercice de priorisation des enjeux a contribué à l'élaboration et à la priorisation des neuf chantiers autour desquels s'articule le Plan.

CHANTIER 1	Décarboniser le transport collectif pour contribuer à la qualité de l'air et à la lutte contre les changements climatiques
CHANTIER 2	Bâtir et opérer des bâtiments et infrastructures durables et résilients
CHANTIER 3	Maintenir un positionnement d'employeur responsable
CHANTIER 4	Réduire la consommation des ressources et la production de matières résiduelles
CHANTIER 5	Prévenir et réduire la contamination de l'eau et des sols
CHANTIER 6	Renforcer la démarche en approvisionnement responsable
CHANTIER 7	Impliquer les parties prenantes externes et accroître les liens avec les collectivités locales
CHANTIER 8	Accroître la contribution économique et sociale de la STM
CHANTIER 9	Consolider la gouvernance de la STM en développement durable



Le Rapport de développement durable 2017 fait état des avancées en la matière. Vous pouvez le consulter à stm.info/dd.

Accessibilité universelle



La STM a adopté en 2017 son troisième Plan de développement d'accessibilité universelle.

Le Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020 est le fruit d'une analyse des besoins des différents types de clientèles, de l'engagement de la STM en accessibilité universelle et de la consultation des parties prenantes internes et externes.

Il repose également sur une évaluation concertée des niveaux de maturité des pratiques en accessibilité universelle de la STM et identifie des cibles 2020 et 2025 pour chacun des neuf chantiers.

Enfin, ce plan a pour vision « L'excellence en mobilité des clients ayant des limitations fonctionnelles » et est complètement enchâssé dans le PSO 2025 de la STM, ce qui reflète l'importance stratégique de l'accessibilité universelle pour la STM.

CHANTIER 1	Les besoins du client
CHANTIER 2	Les véhicules, les infrastructures, les équipements et les correspondances
CHANTIER 3	Le système de vente et perception
CHANTIER 4	Les opérations et l'entretien
CHANTIER 5	L'information et l'éducation à la clientèle
CHANTIER 6	La formation des employés
CHANTIER 7	Les orientations et les politiques
CHANTIER 8	La mise en œuvre et l'évaluation des plans d'action
CHANTIER 9	Le financement



Le rapport d'avancement 2017 fait état des avancées du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020, disponible dans la section [Accessibilité universelle](#) de notre site web.

Gouvernance

- 48 Conseil d'administration
- 50 Les comités du conseil d'administration et leur rôle
- 56 Comité de direction
- 58 Relations internationales et missions de recherche et développement
- 60 L'éthique à la STM

Conseil d'administration

(au 31 décembre 2017)

Le conseil d'administration est désigné par le conseil d'agglomération de Montréal parmi les élus de la Ville de Montréal et des villes liées de l'agglomération. Par ailleurs, trois membres du conseil sont choisis parmi les résidents de l'agglomération, dont deux clients des services de transport collectif et un client des services de transport adapté. La désignation de deux clients des services de transport collectif doit notamment permettre de faire accéder au conseil au moins une personne âgée de moins de 35 ans lors de sa nomination.

C'est le conseil d'administration qui exerce les fonctions et les pouvoirs de la Société et en détermine les grandes orientations. Celles-ci se transposent dans le plan stratégique organisationnel qu'il adopte. Il approuve également annuellement le budget, le plan d'effectif et le programme d'immobilisations. Il doit aussi approuver, abolir ou remplacer les lignes de transport collectif et les modifications permanentes aux parcours.

Le conseil actuel est formé de sept élus municipaux et de trois représentants des clientèles, regroupant cinq femmes et cinq hommes. Son président, M. Philippe Schnobb, assume ses fonctions à temps plein.

Travaux du conseil d'administration en 2017

DOSSIERS TRAITÉS

310

12 RÈGLEMENTS D'EMPRUNT APPROUVÉS TOTALISANT

2 082 M\$

ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

25

204 CONTRATS ONT ÉTÉ ADJUGÉS, OCTROYÉS OU RENOUVELÉS PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR UNE VALEUR TOTALISANT

858,4 M\$

RÉUNIONS DES COMITÉS TECHNIQUES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET RÉUNIONS EN SOUS-COMITÉS

41



Philippe Schnobb

Président du conseil d'administration
Représentant des clients du transport collectif



Craig Sauvé

Vice-président du conseil d'administration
Conseiller de la Ville de Montréal, district de Saint-Henri-Est-Petite-Bourgogne-Pointe-Saint-Charles-Griffintown, Arrondissement du Sud-Ouest



Marvin Rotrand

Conseiller de la Ville de Montréal, district de Snowdon, Arrondissement de Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce



Marie Plourde

Conseillère d'arrondissement, district du Mile End, Arrondissement du Plateau-Mont-Royal



Claudia Lacroix Perron

Représentante des clients du transport collectif – membre âgée de moins de 35 ans



Francesco Miele

Conseiller de la Ville de Montréal, district Côte-de-Liesse, Arrondissement de Saint-Laurent



Marie-Andrée Mauger

Conseillère d'arrondissement, district de Desmarchais-Crawford, Arrondissement de Verdun



Valérie Patreau

Conseillère d'arrondissement, district Joseph-Beaubien, Arrondissement Outremont



Laurence Parent

Représentante des clients du Transport adapté



Georges Bourelle

Maire de la Ville de Beaconsfield

Les comités du conseil d'administration et leur rôle

Le conseil d'administration s'est doté de comités techniques qui sont chacun voués à des domaines d'intervention spécifiques.

En plus du président du conseil d'administration qui y agit à titre de membre d'office, les comités techniques sont composés de membres du conseil et d'experts externes.

En voici les mandats et la composition en 2017 :

Comité service à la clientèle

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière : de service de transport collectif offert à la clientèle; d'accessibilité universelle ainsi que de relations avec les clientèles provenant des communautés ethnoculturelles et des minorités visibles. Il formule au conseil les recommandations appropriées. Un sous-comité a été formé pour traiter plus spécifiquement la question de l'accessibilité universelle.

Jean-François Parenteau
Président du comité

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Beny Masella
Membre du comité

Marie Turcotte
Membre du comité

Catherine Morency
Membre externe

Jacques Nantel
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Michel Lafrance
Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales
Coordonnateur du comité

Sous-comité Accessibilité universelle

Le sous-comité a pour mandat de soutenir et de faciliter la mise en œuvre des orientations découlant de la politique d'entreprise Accessibilité universelle. Ses travaux contribuent à développer et à mettre en œuvre des plans d'action en cette matière :

- implanter des réflexes d'accessibilité universelle;

- consulter et impliquer les milieux associatifs.

Marie Turcotte
Présidente du sous-comité

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du sous-comité

Marie Plourde
Membre du sous-comité

Luc Tremblay
Directeur général

Linda Lebrun
Trésorière, directrice exécutive – Planification, Finances et Contrôle
Coordonnatrice du sous-comité

Comité ressources humaines

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion de nos ressources humaines ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

Il étudie et évalue annuellement le rendement du directeur général par rapport aux objectifs individuels et d'entreprise spécifiques préétablis et fixe sa rémunération annuelle à l'intérieur des paramètres fixés par le conseil. Le comité s'adjoit au besoin des experts externes qui comparent et effectuent un étalonnage de la rémunération des cadres dans les sociétés publiques québécoises et dans les sociétés de transport public nord-américaines.

Il étudie les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer la représentativité des communautés ethnoculturelles, des minorités visibles et des personnes en situation de handicap au sein de notre organisation et effectue un suivi des mesures découlant de la « Déclaration en matière de diversité et d'inclusion » ayant des incidences sur la gestion des ressources humaines.

Marie Turcotte
Présidente du comité

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Nathalie Pierre-Antoine
Membre du comité

Gilles Dulude
Membre externe

Linda Gosselin
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Alain Brière
Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques
Coordonnateur du comité

Comité finances

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion de nos activités financières ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

Il assure également le suivi de la gestion du portefeuille de projets, c'est-à-dire la mise en priorité et l'optimisation des projets, leur approbation par phase, leur état d'avancement, leur suivi budgétaire et la reddition de comptes une fois qu'ils sont terminés.

Claudia Lacroix Perron
Présidente du comité

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Pierre Gagnier
Membre du comité

Robert Juneau
Membre externe

Jacques Roy
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Linda Lebrun
Trésorière, directrice exécutive – Planification, Finances et Contrôle
Coordonnatrice du comité

Comité d'audit

Le comité a pour mandat d'encadrer les fonctions de la Vérification générale de la STM (interne) et d'audit indépendant et d'assurer le suivi des recommandations émanant de ces fonctions. Ce mandat vise ultimement à contribuer à l'amélioration des moyens et des solutions à privilégier pour assurer le conseil de la conduite efficace, efficiente et économique des affaires opérationnelles et administratives de la Société, de la conformité aux lois et règlements applicables ainsi que de la présentation et de la divulgation de l'information nécessaire pour en refléter fidèlement les activités et les résultats. La STM a un vérificateur général depuis 1982.

Yves Gauthier
Président du comité
Membre externe

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Francesco Miele
Vice-président du comité

Louise Roby
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

Tien Dung Can
Vérificateur général
Coordonnateur du comité

Comité gouvernance, éthique et développement durable

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gouvernance, d'éthique et de développement durable dans la gestion de nos activités ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées.

Il examine et approuve les règles de gouvernance et les lignes directrices en matière de régie d'entreprise pour la conduite de nos affaires. Il oriente et suit les mesures découlant de la politique corporative « Développement durable » et du plan de développement durable.

Francesco Miele
Président du comité

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Marie Plourde
Membre du comité

Nathalie Pierre-Antoine
Membre du comité

Karin Marks
Membre externe

Jean-Pierre Revéret
Membre externe (jusqu'au 10 août 2017)

Luc Tremblay
Directeur général

Alain Brière
Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques
Coordonnateur du comité

Comité de suivi des actifs

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier afin d'assurer un suivi stratégique concernant le maintien de nos actifs (équipements et systèmes d'exploitation, infrastructures et technologies de l'information), la réalisation des projets majeurs ainsi que la gestion des biens patrimoniaux, de l'architecture et des arts. Il formule au conseil d'administration les recommandations appropriées.

Francesco Miele
Président du comité

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Pierre Gagnier
Membre du comité

Robert A. Proulx
Membre externe

Serge Pottle
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur général

François Chamberland
Directeur exécutif - Ingénierie, Infrastructures et Projets majeurs
Coordonnateur du comité

Transgesco s.e.c. (activités commerciales)

Le conseil des associés de Transgesco s.e.c., auquel siègent trois membres de notre conseil d'administration, en détermine les orientations, en reçoit le plan stratégique de développement, en nomme les vérificateurs externes et prend acte de ses états financiers. En voici la composition au 31 décembre 2017 :

Représentants du commanditaire

Philippe Schnobb
Président du conseil d'administration et membre du comité

Francesco Miele

Jean-François Parenteau

Représentants du commandité

Luc Tremblay
Administrateur

Sylvain Joly
Secrétaire

François Dumontier
Administrateur

Linda Lebrun
Trésorière

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2017

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Gouvernance, éthique et développement durable	5	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des acquisitions à risque pour 2017 Diagnostic sur la gouvernance de la STM Révision des règlements intérieurs Refonte de la délégation de pouvoir du C.A. Reddition de compte des contrats de 2 000 \$ à 25 000 \$ Bilan des déclarations d'intérêts Rapport de développement durable 2016 Données ouvertes Plan de développement durable 2025
Finances	6	<ul style="list-style-type: none"> Gestion du portefeuille de projets (GPP) Gestion de la trésorerie Budget 2018 et suivi budgétaire 2017 Programme des immobilisations 2018-2027 Suivi des travaux du comité de transition de l'ARTM Revue de gestion quadrimestrielle Régime d'emprunt 2017 et 2018 Suivi du programme Excellence opérationnelle Présentation du programme du Fonds pour l'infrastructure de transport en commun (FITC) Présentation Transgesco Rapport des agences d'annotation de crédit
Ressources humaines	6	<ul style="list-style-type: none"> Sondage des employés Mise à jour de la PC 2.21 – Condition de travail – Personnel non syndiqué Révision de la structure de la Direction des ressources humaines Programme d'Excellence opérationnelle Régime de négociation des conventions collectives et les services essentiels Bilan annuel du Service d'aide aux employés et protection de la personne Plan d'action – Prévention en sécurité du travail Évolution du portrait de la main-d'œuvre
Suivi des actifs	8	<ul style="list-style-type: none"> Mandat de négociation pour le règlement du dossier mécanique CNIM Plan d'action ascenseurs et monte-charges Projet garage Côte-Vertu Station Viau et centre d'attachement Projet Vendôme Réfection des arrière-gares L4 Réfection de la station Honoré-Beaugrand Projet Berri-UQAM Rapport sur le suivi de portefeuille des projets Entente cadre TI Poste de district Lionel-Groulx Suivi des renouvellements des contrats Conduent et Garival Reconstruction du complexe Crémazie Suivi cybersécurité TI Suivi du programme Accessibilité Poste de ventilation Saint-Mathieu Suivi iBUS Réfection du 2000 Berri Plan de ressources ingénierie Reddition de comptes des contrats de services professionnels Accessibilité de la station Mont-Royal Poste de ventilation mécanique Towers

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2017 (suite)

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Audit	7	<ul style="list-style-type: none"> États financiers et rapport des auditeurs indépendants Suivi des recommandations de la Vérification générale de la STM et de celles des auditeurs indépendants Programme de certification des contrôles internes financiers – Attestation 2016 Rapports d'audit sur : <ul style="list-style-type: none"> Vente et perception et revenus voyageurs Qualité du service livré du programme d'aide aux employés Maintien et prolongation des voitures MR-73 Exploitation des salles informatiques Planification de la main-d'œuvre et gestion du risque de perte d'expertise Ajout d'ascenseurs Transport adapté Examen du solde des subventions à recevoir Conformité aux lois et règlements Gestion intégrée des risques Attestation des coûts de projets aux fins de subvention selon l'entente avec le MTMDET Règles d'attribution des contrats pour services connexes à l'auditeur interne Processus de signalement Révision de la charte du comité d'audit Révision du mandat du vérificateur général
Service à la clientèle	6	<p>Développement et ajustement de services</p> <ul style="list-style-type: none"> Offres de service Suivi de la performance du réseau Mesures préférentielles bus (MPB) Planification et optimisation du service <p>Programme de partenariats</p> <ul style="list-style-type: none"> Bilan et planification des partenariats 2017 BIXI-arrimage technologique <p>Recherche clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> Normes de qualité de service et sondage de satisfaction Bilan satisfaction clientèle 360 <p>Accessibilité universelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'expérience des clients à mobilité réduite au réseau bus Sondage – Transport adapté EXTRA Connecte du transport adapté <p>Projets</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimisation des tâches du service à la clientèle en station Modification du Règlement 105 de la STM Parcours client Intégration de nouveaux sièges d'autobus Billettique mobile (NFC) – Bilan du projet Campagne de communication interne adressée aux changeurs « Au devant du client » Projet – Employé numérique Révision de la communication clientèle lors d'interruptions Directive sectorielle et politique corporative – Remboursement et échange des titres de transport Programme d'abonnements – Passeport Montréal étudiants Nouvelle agence de communication Communication lors de bris de service

Rencontres et principaux sujets des comités du conseil d'administration 2017 (suite)

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Sous-comité accessibilité universelle (AU)	3	<ul style="list-style-type: none"> Procédures d'entretien des rampes avant et arrière des bus Donnée d'utilisation du réseau de bus par la clientèle en fauteuil roulant Plan de communication – Plan de développement en accessibilité universelle Rapport d'étape – programme Accessibilité Plan annuel 2017 – Plan de développement 2016-2020 en accessibilité universelle Programme Entraînement au transport collectif auprès des jeunes ayant une déficience intellectuelle légère du Centre François-Michelle Portrait 2015 des formations en accessibilité universelle diffusées auprès des employés Accessibilité universelle du Système informatisé de réservation du Transport adapté (SIRTA) Données de satisfaction de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles relativement au bus et au métro
Total	41	RÉUNIONS DES COMITÉS

Rémunération des membres du conseil d'administration

La rémunération de tous les membres du conseil d'administration est fixée conformément aux dispositions de la Loi sur le traitement des élus municipaux, de la Loi sur les sociétés de transport en commun, ainsi qu'à celles du règlement R-076 « Règlement établissant les règles de gouvernance applicables à l'accomplissement de diverses fonctions par les membres du conseil d'administration ».

En plus de leur rémunération annuelle accordée pour leur participation au conseil d'administration, les membres reçoivent un jeton de présence de 175 \$ à chacune de leurs présences aux travaux d'un comité technique. Ce jeton est de 300 \$ lorsqu'un membre y agit à titre de président.

Nom	Rémunération annuelle (a)	Jetons de présence (b)	Nom	Rémunération annuelle (a)	Jetons de présence (b)
Philippe Schnobb	130 723 \$ (c)		Marvin Rotrand (d) (g)	14 536 \$	1 850 \$
Francesco Miele	22 461 \$	4 500 \$	Jean-François Parenteau (f)	13 963 \$	
Claudia Lacroix Perron	22 461 \$	1 800 \$	Elsie Lefebvre (e) (f)	12 863 \$	
Marie Plourde	22 461 \$	1 225 \$	Craig Sauvé (g)	2 340 \$	
Nathalie Pierre-Antoine (f)	20 589 \$	1 925 \$	Valérie Patreau (g)	1 872 \$	
Marie Turcotte (f)	20 589 \$	3 225 \$	Laurence Parent (g)	1 872 \$	
Pierre Gagnier (f)	20 589 \$	2 275 \$	Marie-André Mauger (g)	1 872 \$	
Benny Masella (f)	20 589 \$	350 \$	Georges Bourelle (g)	1 872 \$	

(a) Montants reçus à titre de membre du conseil d'administration (b) Montants reçus pour la participation des membres aux comités techniques du conseil (c) Le président du conseil d'administration assume sa fonction à temps plein (d) Fin du mandat le 15 juin 2017 (e) Début du mandat le 15 juin 2017 (f) Fin du mandat le 30 novembre 2017 (g) Début du mandat le 30 novembre 2017

DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nom	Fonction	Montant
Marvin Rotrand	Membre du Conseil d'administration	276 \$

Comité de direction (au 31 décembre 2017)



Luc Tremblay

Directeur général



Luc Lamontagne

Directeur exécutif –
Technologie de
l'information
et innovation



Linda Lebrun

Trésorière et
directrice exécutive –
Planification, Finances
et Contrôle



Michel Lafrance

Directeur exécutif –
Expérience client
et Activités
commerciales



Marie-Claude Léonard

Directrice exécutive –
Métro



Renée Amilcar

Directrice exécutive –
Bus



François Chamberland

Directeur exécutif –
Ingénierie,
Infrastructures
et Projets majeurs



Alain Brière

Directeur exécutif –
Capital humain,
Approvisionnement
et Affaires juridiques

Rémunération des membres du comité de direction au 31 décembre 2017

Nom	Fonction	Salaire de base au 31 déc. 2017	Salaire de base au 31 déc. 2016
Luc Tremblay	Directeur général	371 486 \$	345 456
Alain Brière	Directeur exécutif – Capital humain, Approvisionnement et Affaires juridiques	273 978 \$	259 633
Michel Lafrance	Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales	248 350 \$	236 474
Renée Amilcar	Directrice exécutive - Bus	236 472 \$	220 935
François Chamberland	Directeur exécutif – Ingénierie, Infrastructures et Projets majeurs	231 518 \$	217 326
Linda Lebrun	Trésorière et Directrice exécutive - Planification, Finances et Contrôle	230 164 \$	217 080
Marie-Claude Léonard	Directrice exécutive - Métro	208 606 \$	203 498
Luc Lamontagne	Directeur exécutif – Technologie de l'information et innovation	194 769 \$	190 000

DÉPENSES DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2017

Nom	Fonction	Montant
Luc Tremblay	Directeur Général	451 \$
Linda Lebrun	Trésorière et Directrice exécutive - Planification, Finances et Contrôle	709 \$
Luc Lamontagne	Directeur exécutif – Technologie de l'information et innovation	254 \$
Michel Lafrance	Directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales	960 \$
Renée Amilcar	Directrice exécutive - Bus	543 \$

Relations internationales et missions de recherche et développement

Dans le but d'améliorer sa performance, de partager son expertise et d'échanger sur les meilleures pratiques, la STM est membre de plusieurs organismes nationaux et internationaux de transport collectif. Des représentants de sa direction et de son conseil d'administration y siègent à différents comités politiques et techniques.

Au cours de la dernière année, nos représentants ont participé à différentes activités organisées par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), par l'American Public Transportation Association (APTA) et par l'Union internationale des transports publics (UITP). Nous faisons également partie du groupe Nova (balisage) du Collège impérial de Londres.

DÉPENSES POUR LES MISSIONS DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
Philippe Schnobb	Réunions du conseil de l'UITP / Préparation du Sommet Montréal	Lausanne	2 846 \$
	Participation à l'International Bus Conference de l'UITP	Bruxelles	2 637 \$

DÉPENSES POUR LES MISSIONS DE RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ DE DIRECTION

Nom	Raison du voyage	Destination	Total
Luc Tremblay	Participation au comité de gestion de l'ATUQ	Gatineau	493 \$
	Participation au comité exécutif et au conseil de direction de l'UITP	Lausanne	4 829 \$
François Chamberland	Participation à la réunion annuelle du sous-comité Matériel roulant de l'UITP	Tokyo	4 168 \$
	Participation à la rencontre du comité des métros de l'UITP	Vienne	2 779 \$
Linda Lebrun	Participation à la consultation sur la politique de mobilité durable	Québec	599 \$
	Participation au sous-comité Finances du métro de l'UITP	Lyon	2 303 \$
Renée Amilcar	Participation à l'International Bus Conference de l'UITP	Lyon	3 164 \$
Luc Lamontagne	Participation à la rencontre Réseau des premiers responsables en technologies	Québec	501 \$
Marie Claude Léonard	Participation à l'atelier <i>Boostez votre confiance</i> dans le cadre de la formation Défi 100 jours L'effet A	Québec	493 \$
	Réunion de gestion du balisage Nova	Oslo	3 671 \$

L'éthique à la STM

La première version de notre code d'éthique a été adoptée le 17 novembre 1988 et sa dernière mise à jour date de 2011. Le code doit servir de guide aux décisions éthiques pour :

- nos employés et ceux de notre filiale Transgesco s.e.c.;
- les administrateurs et membres externes des différents comités de son conseil d'administration.

Il est à noter que toute personne qui transige avec la Société ou lui offre des services doit elle aussi en respecter les dispositions.

Le code d'éthique spécifie notamment que la STM :

- place le service à la clientèle au premier rang de ses priorités;
- considère la sécurité des personnes comme primordiale et n'acceptera aucun compromis qui puisse la mettre en péril;
- ne tolère aucune forme de profilage racial.

L'entreprise y précise ses attentes envers ses employés en la matière, soit :

- d'adhérer sans réserve à son engagement envers la clientèle en s'en faisant les ambassadeurs;
- de servir la clientèle avec respect et dignité;
- d'être sensible à la réalité de la diversité de la population desservie par la Société ainsi qu'à son caractère multiculturel.

Le conseil d'administration est responsable de l'adoption du code d'éthique et de son contenu. Le Secrétariat corporatif appuie les employés, les gestionnaires ainsi que les travaux du conseil d'administration et de ses comités dans ce domaine.

Des gestes concrets favorisant l'éthique

L'éthique est une valeur qui est bien ancrée dans notre culture. Chaque année, le Secrétariat corporatif et direction – Affaires juridiques met en place une série de stratégies visant à faire en sorte que l'esprit du code d'éthique constitue une source de réflexion pour les employés. Il s'agit notamment :

- de la présentation du code d'éthique dans le cadre du programme de formation obligatoire pour tout nouveau gestionnaire;
- d'un programme de formation continue sur les aspects légaux et administratifs de la STM auquel ont participé plus de 5 024 participants au 31 décembre 2016, une première dans tout le secteur municipal québécois;
- de séances d'échange et de sensibilisation sur l'éthique permettant de répondre aux questions d'employés provenant de groupes d'emploi pour lesquels l'éthique peut constituer un enjeu;
- d'un processus rigoureux de vérification en matière de gestion contractuelle;
- de la mise en ligne d'outils conviviaux sur l'intranet visant à informer les employés de la marche à suivre dans le cadre d'un processus de prise de décision éthique.

Processus de déclaration d'intérêts

Nous nous sommes dotés d'un rigoureux processus de déclaration d'intérêts qui a pris de l'ampleur avec les années. Les personnes suivantes remplissent toutes un document visant à obtenir les informations pertinentes pour pouvoir assurer une bonne conciliation entre leurs intérêts personnels et leurs fonctions officielles dans notre organisation. Il s'agit :

- des membres du conseil d'administration et des membres externes de ses comités, depuis 2009;
- des gestionnaires de la haute direction, depuis 2010;
- de l'ensemble du personnel de notre filiale Transgesco s.e.c., depuis 2010;
- des principaux membres du personnel des firmes partenaires de nos bureaux de projet, depuis 2012;
- de certaines catégories d'employés occupant des postes qui sont associés aux processus d'octroi de contrat, sur une base volontaire depuis 2013.

Le Secrétariat corporatif procède à l'analyse de chaque déclaration d'intérêts et, lorsque requis, communique avec son auteur pour lui offrir conseils et soutien en matière d'éthique.

L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le Secrétariat corporatif traite les demandes d'accès à des documents conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Au cours de l'année 2017, 404 demandes d'accès ont été reçues. Le tableau suivant présente un bilan de leur traitement :

Demandes reçues	404
Informations personnelles	259
Services à la clientèle	30
Gestion des projets de la STM	53
Exploitation	47
Gestion générale	15

Totaux selon les statuts

Divulgations	296
Inexistants	11
Réponses partielles	39
Refus	31
Désistements ou références à d'autres organismes	3
Référés ou autre	24

Demandes de révision devant la Commission d'accès à l'information	5
---	---

Délai moyen de traitement	19 jours
---------------------------	----------

Motifs de refus

Les motifs de refus d'accès aux documents détenus par la STM qui ont été invoqués concernaient ou contenaient notamment :

- Des notes personnelles, ébauches, brouillons ou autres documents de même nature;
- Des renseignements de nature commerciale;
- Des informations relatives à des tiers ayant refusé la divulgation d'informations;
- Des avis et des recommandations faits depuis moins de 10 ans par ses membres;
- Des analyses et des épreuves dans le cadre d'un processus décisionnel;
- Des renseignements personnels.

Totaux selon les types de demandeurs

Médias	25
Personnes physiques (incluant les employés de la STM)	167
Personnes morales	212

Notes générales

Renseignement personnel : dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

Délai légal : le délai légal pour répondre à une demande d'accès à l'information est fixé à un maximum de 20 jours à partir de la réception de la demande par l'organisme. Le responsable de l'accès peut demander une prolongation n'excédant pas 10 jours.

Autre : absence de réponse du demandeur à la suite d'une communication. Aucune divulgation.

Informations financières

- 64** Aperçu financier et revue financière (non audités) des états financiers consolidés
- 72** Responsabilité de la direction à l'égard de la présentation de l'information financière
- 73** Rapport de l'auditeur indépendant
- 75** Rapport de l'auditeur indépendant de la vérificatrice générale de la Ville de Montréal
- 77** États financiers consolidés
 - 77 État consolidé des résultats
 - 78 Conciliations à des fins fiscales
 - Excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé
 - (Déficit) excédent d'investissement à des fins fiscales consolidé
 - 80 État consolidé de la situation financière
 - 81 État consolidé de la variation de la dette nette
 - 82 État consolidé des flux de trésorerie
 - 83 Charges par objet consolidées
 - 84 Notes complémentaires
 - 109 Tableaux complémentaires
 - Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé
 - Tableau 2 - Endettement total net à long terme consolidé

Aperçu financier et revue financière (non audités) des états financiers consolidés

La revue financière des états financiers consolidés doit être lue conjointement avec les états financiers consolidés de la STM et les notes afférentes.

La STM tient à mentionner que cette revue contient des énoncés basés sur des estimations et des hypothèses.

Les renseignements contenus dans cette revue tiennent compte des événements survenus jusqu'à la date de publication du présent rapport annuel.

Aperçu financier consolidé de la STM (non audité)

(en milliers de dollars)

	Budget	2017	2016
			(redressé, note 3)
RÉSULTATS			
Revenus de fonctionnement	1 423 177	1 426 112	1 365 461
Revenus d'investissement	632 250	692 581	444 458
Charges	1 790 440	1 552 596	1 655 629
Excédent de l'exercice	264 987	566 097	154 290
SITUATION FINANCIÈRE			
Actifs financiers		2 793 037	2 468 435
Passifs		4 245 333	3 819 133
Dette nette		(1 452 296)	(1 350 698)
Actifs non financiers		4 857 355	4 189 660
Excédent accumulé		3 405 059	2 838 962
FLUX DE TRÉSORERIE			
Activités de fonctionnement		402 086	319 376
Activités d'investissement en immobilisations		(899 122)	(517 085)
Activités de placement		142 103	(55 898)
Activités de financement		433 320	244 633
Trésorerie		93 293	14 906
INFORMATIONS À DES FINS FISCALES			
Excédent de fonctionnement	-	-	1 327
Déficit d'investissement	-	(231 886)	(73 422)
Endettement total net à long terme		1 090 861	845 943
INFORMATIONS ADDITIONNELLES			
Acquisitions d'immobilisations	817 392	1 053 224	647 353
Émission de dette à long terme		632 531	296 600
Rendement du fonds d'amortissement	3,00 %	2,45 %	1,63 %
Taux d'intérêt moyen sur les emprunts temporaires		1,32 %	0,84 %
Taux d'intérêt moyen sur la dette à long terme		3,42 %	3,80 %

Revue financière (non auditée)

(en milliers de dollars)

ANALYSE DES RÉSULTATS D'EXPLOITATION À DES FINS FISCALES CONSOLIDÉS

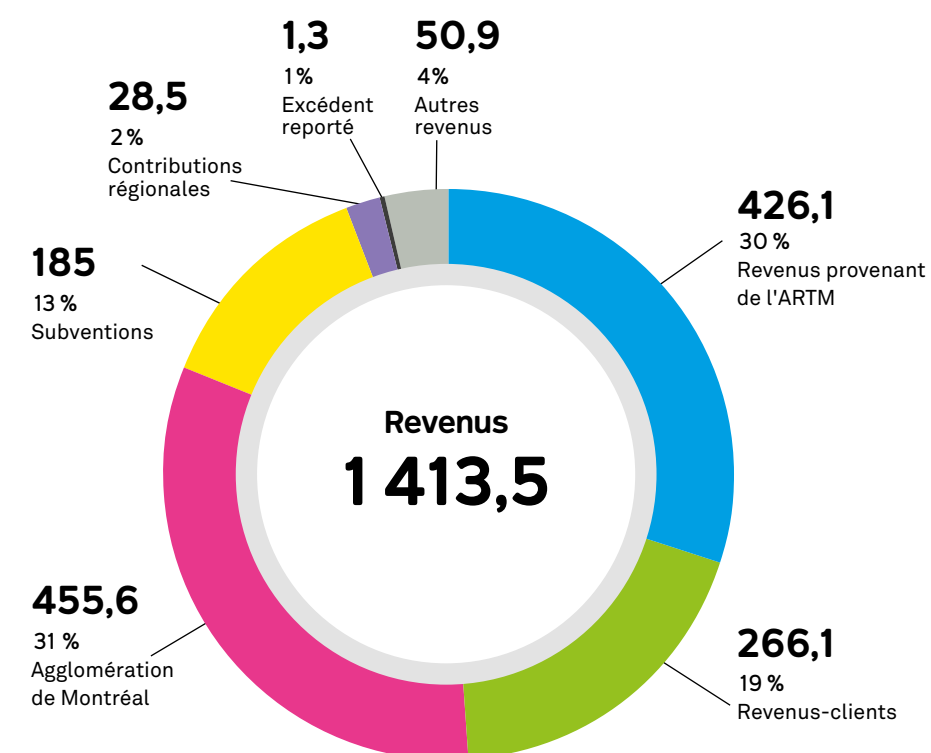
Les informations financières présentées ci-dessous sous la dénomination «Résultats d'exploitation à des fins fiscales consolidés» proviennent de l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé. Elles sont regroupées de façon à inclure dans les revenus et les charges les éléments de conciliation à des fins fiscales afin d'en faciliter sa compréhension.

	Budget	2017	2016
			(redressé, note 3)
REVENUS			
Revenus provenant de l'ARTM	-	426 082	-
Revenus-clients	632 235	266 060	620 166
Contribution de l'agglomération de Montréal	455 600	455 600	431 201
Subventions	189 087	185 029	180 279
Contributions régionales	83 378	28 528	71 603
Excédent reporté	-	1 327	-
Autres revenus	44 984	50 920	48 353
	1 405 284	1 413 546	1 351 602
CHARGES			
Rémunération	895 397	911 995	865 491
Énergie, taxes et permis	122 647	104 557	106 964
Services professionnels	104 399	108 222	104 560
Matériel et fournitures	63 082	67 071	63 891
Location	7 812	11 905	13 208
Intérêts et frais de financement	188 003	182 323	171 002
Dépenses diverses	23 944	27 473	25 159
	1 405 284	1 413 546	1 350 275
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	-	1 327

La STM a entamé l'année 2017 avec un budget équilibré de 1,4 G\$. Au 31 décembre 2017, les résultats financiers sont à l'équilibre puisque l'entente contractuelle à conclure avec l'ARTM prévoit des revenus qui correspondent aux dépenses réelles de fonctionnement déduction faite des revenus s'y rattachant.

ANALYSE DES REVENUS D'EXPLOITATION À DES FINS FISCALES

RÉPARTITION DES REVENUS D'EXPLOITATION (EN MILLIONS DE \$)

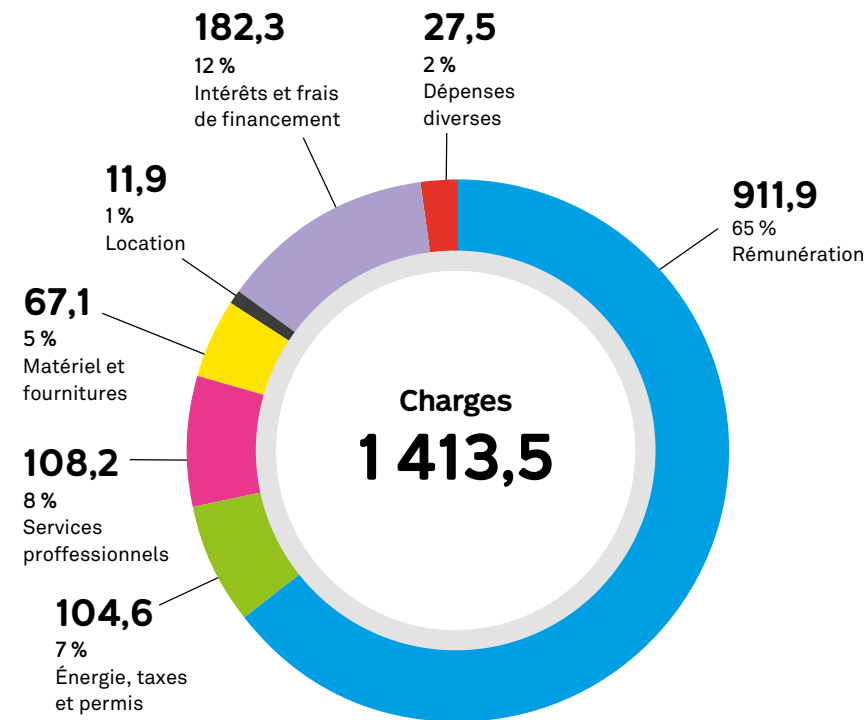


Les principales sources de revenus d'exploitation sont les revenus provenant de l'ARTM, les revenus-clients, la contribution de l'agglomération de Montréal et les subventions du gouvernement du Québec. À compter du 1^{er} juin 2017, en vertu de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*, les revenus-clients appartiennent dorénavant à l'ARTM. Toujours en vertu de cette loi, les contributions régionales qui étaient versées par l'AMT jusqu'au 31 mai sont remplacées par les revenus provenant de l'ARTM.

Par rapport à 2016, les revenus sont en progression de 61,9M\$. Cette progression provient essentiellement de la contribution de l'agglomération de Montréal et des revenus de l'ARTM (auxquels s'ajoutent les revenus-clients et les contributions régionales avant le 31 mai 2017). La croissance exceptionnelle de l'emploi en 2017 ainsi que l'excellente saison touristique aidée par les festivités et le rayonnement du 375^e anniversaire de Montréal ont contribué à la bonne performance au niveau des revenus-clients.

ANALYSE DES CHARGES D'EXPLOITATION À DES FINS FISCALES

RÉPARTITION DES CHARGES D'EXPLOITATION À DES FINS FISCALES (EN MILLIONS DE \$)



La rémunération, laquelle comprend les salaires, les avantages sociaux et les charges sociales, représente près des deux tiers des charges d'exploitation. L'augmentation de la rémunération est attribuable à l'ajout d'effectifs ainsi qu'aux indexations salariales.

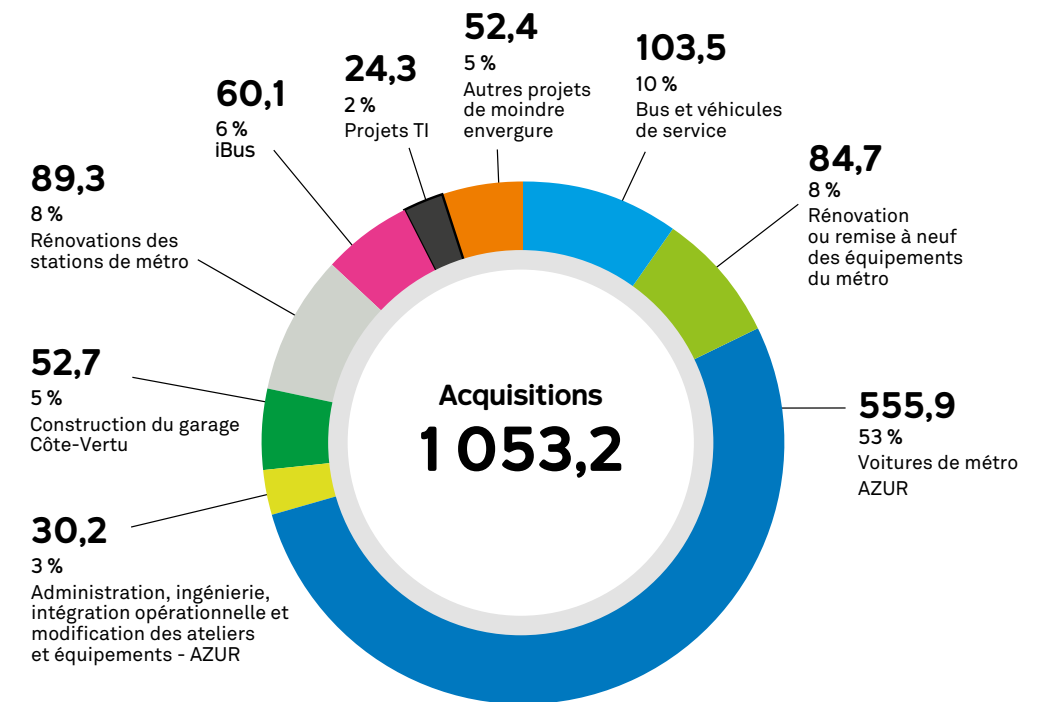
La hausse des intérêts et frais de financement est tributaire de l'accroissement de la dette à long terme requise pour financer les acquisitions d'immobilisations.

ANALYSE DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT ET DU FINANCEMENT

Acquisition d'immobilisations

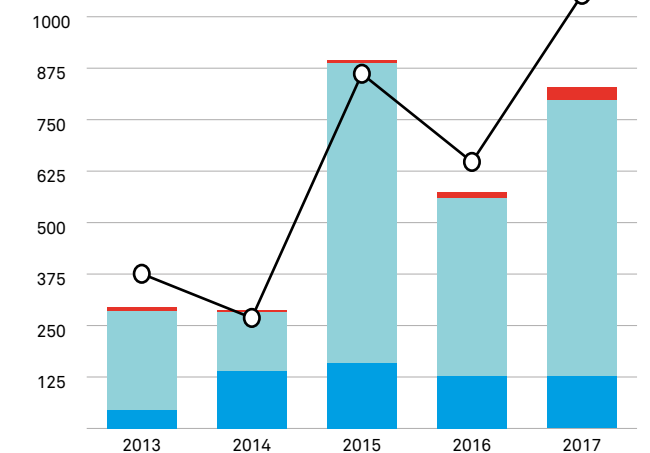
Les nouvelles voitures de métro AZUR représentent à elles seules plus de la moitié des acquisitions d'immobilisations de l'année. Les acquisitions se détaillent comme suit :

ACQUISITION D'IMMOBILISATIONS (EN MILLIONS DE \$)



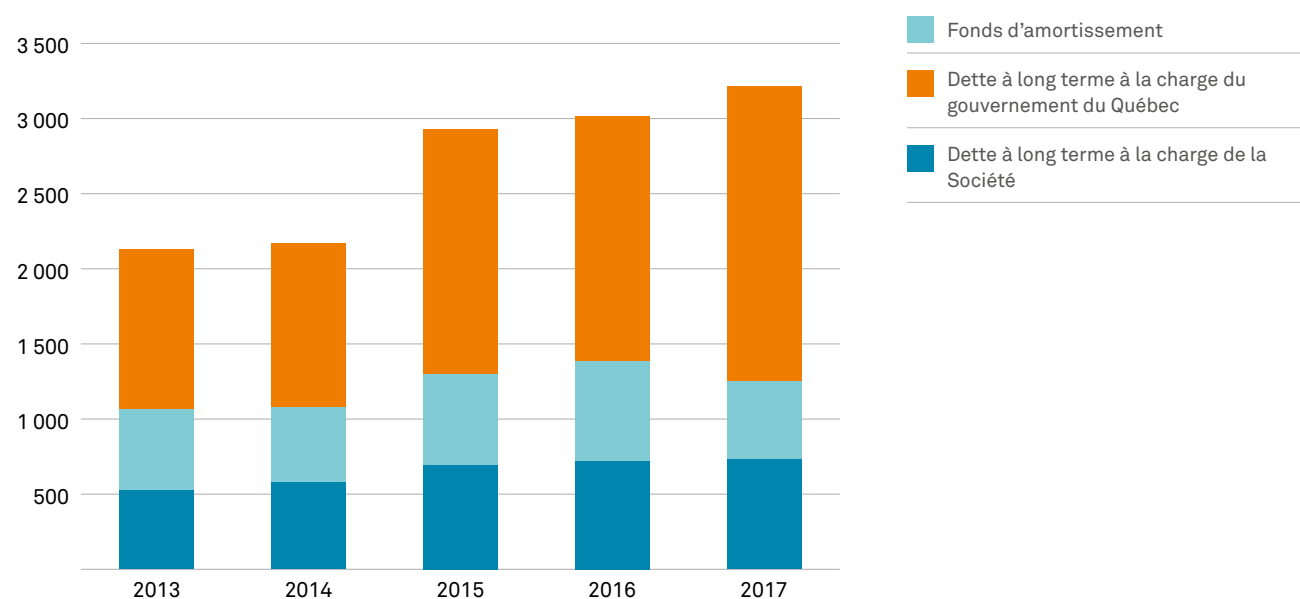
FINANCEMENT DES IMMOBILISATIONS (EN MILLIONS DE \$)

La principale source de financement des immobilisations provient des revenus d'investissement qui sont constitués des subventions du gouvernement du Québec découlant des programmes d'aide gouvernementale relatifs aux immobilisations dont les plus importants sont le PAGTCP et la SOFIL, ainsi que de la contribution de l'agglomération de Montréal. Les autres sources de financement proviennent de la STM, soit les émissions de dette à long terme non subventionnées et le budget de fonctionnement (immobilisations à même les revenus).



FINANCEMENT

DETTE À LONG TERME (EN MILLIONS DE \$)



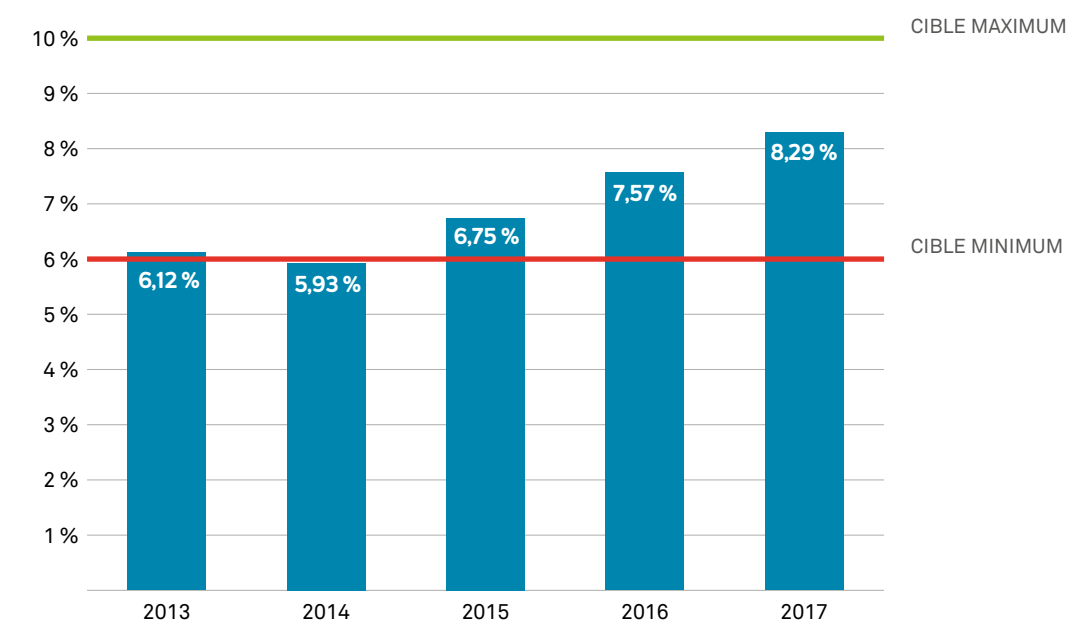
Tel que mentionné précédemment, la Société finance la majeure partie de ses immobilisations par l'émission de dettes à long terme. Les remboursements (capital et intérêts) sont subventionnés selon les modalités des programmes d'aide du gouvernement du Québec.

Le fonds d'amortissement est mis en place afin de permettre à la société d'accumuler les contributions annuelles nécessaires au remboursement de chaque dette ne prévoyant pas de remboursement annuel et dont le terme est supérieur à un an.

Bien que la dette à long terme soit en progression par rapport à 2016, c'est la portion à la charge du gouvernement du Québec qui affiche la croissance la plus importante.

FINANCEMENT (SUITE)

RATIO D'ENDETTEMENT



Le ratio d'endettement représente la part des charges d'exploitation nettes qui est consacrée au service de dette net. Depuis quelques années, il se maintient dans la zone de confort, qui se situe entre 6% et 10%. Le niveau actuel du ratio est bien en deçà du seuil critique de 16% que s'est fixé la Société et démontre que la proportion des dépenses consacrées au service de la dette net est raisonnable.

Responsabilité de la direction à l'égard de la présentation de l'information financière

En vertu des articles 136 et 138 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L.R.Q. chapitre S-30.01), les états financiers consolidés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017 inclus dans le rapport financier annuel de la Société de transport de Montréal ont été déposés par la trésorière qui en atteste la véracité, lors de la séance du conseil d'administration du 4 avril 2018.

Les états financiers consolidés et toute l'information figurant dans le présent rapport annuel sont la responsabilité de la direction de la Société. La direction s'est également assurée de la concordance entre les états financiers consolidés et toutes les autres informations divulguées dans le rapport annuel.

Les états financiers consolidés contiennent certains montants fondés sur l'utilisation du jugement professionnel, d'estimations et dont la présentation découle d'une appréciation de leur importance relative. La direction a établi ces montants de manière raisonnable afin d'assurer que les états financiers consolidés donnent, dans tous les aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société.

Le directeur général et la trésorière attestent que la direction maintient des systèmes de contrôle internes de qualité qui ont pour objet de fournir une assurance raisonnable que les états financiers publiés donnent une image fidèle de la Société et ne contiennent pas de fausses informations. Ils attestent également de l'efficacité des contrôles internes à l'égard de l'information financière.

C'est principalement par l'intermédiaire de son comité d'audit et des finances, composé de membres du conseil d'administration et de membres externes, que le conseil d'administration exerce sa responsabilité à l'égard des états financiers consolidés inclus dans le rapport financier. Le comité d'audit examine les états financiers consolidés dressés par la trésorière et en recommande leur approbation au conseil d'administration.

Les états financiers consolidés ont été audités conjointement par Raymond Chabot Grant Thornton S.E.N.C.R.L. dont les services ont été retenus par le conseil d'administration sur recommandation du comité d'audit et des finances et par la vérificatrice générale de la Ville de Montréal.



Luc Tremblay, CPA, CA

Directeur général



Linda Lebrun, CPA, CA

Trésorière et directrice exécutive
Planification, finances et contrôle



Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Société de transport de Montréal, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2017 et les états consolidés des résultats, de la variation de la dette nette et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

Opinion

À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de transport de Montréal au 31 décembre 2017 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Sans pour autant modifier notre opinion, nous attirons l'attention sur le fait que la Société de transport de Montréal inclut dans ses états financiers certaines informations financières à des fins fiscales. Ces informations, qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, sont établies conformément au modèle prescrit par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et présentées aux sections «Excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé», «Déficit d'investissement à des fins fiscales consolidé» de même qu'au «Tableau 1 — Excédent accumulé consolidé» et au «Tableau 2 — Endettement total net à long terme consolidé». La direction a choisi de présenter ces informations, car elle juge qu'elles sont nécessaires en vue d'une analyse pertinente et plus approfondie des résultats des activités réalisées.

Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C.R.L.¹

¹ CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A111208
Montréal, le 4 avril 2018



Rapport de l'auditeur indépendant

Aux membres du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal

J'ai effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Société de transport de Montréal, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2017, et les états consolidés des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de mon audit. J'ai effectué mon audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que je me conforme aux règles de déontologie et que je planifie et réalise l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

J'estime que les éléments probants que j'ai obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder mon opinion d'audit.

Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

Opinion

À mon avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Société de transport de Montréal au 31 décembre 2017, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Observations

Sans pour autant modifier mon opinion, j'attire l'attention sur le fait que la Société de transport de Montréal inclut dans ses états financiers consolidés certaines informations financières établies à des fins fiscales. Ces informations, qui ne sont pas exigées selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public, sont établies conformément au modèle prescrit par le ministère des Affaires municipales et de l'Occupation du territoire et présentées aux sections « Excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé » et « Déficit d'investissement à des fins fiscales consolidé » de même qu'au « Tableau 1 – Excédent accumulé consolidé » et au « Tableau 2 – Endettement total net à long terme consolidé ». La direction a choisi de présenter ces informations, car elle juge qu'elles sont nécessaires en vue d'une analyse pertinente et plus approfondie des résultats des activités réalisées.

La vérificatrice générale de la Ville de Montréal,



Michèle Galipeau, CPA auditrice, CA

Montréal, le 4 avril 2018

État consolidé des résultats

Exercice terminé le 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

			2017	2016
	Notes	Budget	Réalisations	Réalisations
				(redressé, note 3)
REVENUS				
Fonctionnement				
Revenus provenant de l'ARTM		-	426 082	-
Revenus-clients	4	632 235	266 060	620 166
Contribution de l'agglomération de Montréal	5	455 600	455 600	431 201
Subventions	6	189 087	185 029	180 279
Contributions régionales	7	83 378	28 528	71 603
Autres revenus	8	62 877	64 813	62 212
		1 423 177	1 426 112	1 365 461
Investissement				
Contribution de l'agglomération de Montréal		26 809	30 066	14 182
Subventions	6	605 441	662 515	430 276
		632 250	692 581	444 458
		2 055 427	2 118 693	1 809 919
CHARGES				
Service bus et métro		1 612 950	1 359 383	1 467 244
Service de transport adapté		75 374	73 844	71 476
Intérêts et frais de financement	9	102 116	119 369	116 909
		1 790 440	1 552 596	1 655 629
Excédent de l'exercice		264 987	566 097	154 290
Solde de l'excédent accumulé au début de l'exercice initialement établi			2 962 618	2 791 174
Redressement aux exercices antérieurs	3		(123 656)	(106 502)
Excédent accumulé au début de l'exercice, redressé			2 838 962	2 684 672
Excédent accumulé à la fin de l'exercice			3 405 059	2 838 962

Excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé

Exercice terminé le 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

		2017	2016
	Budget	Réalisations	Réalisations
			(redressé, note 3)
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	264 987	566 097	154 290
Moins : revenus d'investissement	(632 250)	(692 581)	(444 458)
Déficit de fonctionnement de l'exercice avant conciliation à des fins fiscales	(367 263)	(126 484)	(290 168)
CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
Immobilisations			
Produit de cession	-	60	36
Amortissement	223 249	249 841	225 061
Perte sur cession	-	657	44
	223 249	250 558	225 141
Financement			
Remboursement de la dette à long terme net des refinancements	(182 643)	(419 404)	(197 214)
Subvention sur le remboursement de la dette à long terme et sur la contribution au fonds d'amortissement	193 947	194 573	181 938
Financement à long terme des activités de fonctionnement	1 187	3 255	2 147
	12 491	(221 576)	(13 129)
Affectations			
Activités d'investissement	(32 474)	(24 862)	(18 643)
Fonds de roulement	5 639	-	-
Fonds d'immobilisations	-	(1 327)	-
Excédent de fonctionnement non affecté	-	1 327	-
Dépenses constatées à pourvoir	24 970	(19 739)	154 024
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs - Fonds d'amortissement	133 388	142 103	(55 898)
	131 523	97 502	79 483
	367 263	126 484	291 495
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	-	1 327

Les notes et tableaux complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

Déficit d'investissement à des fins fiscales consolidé

Exercice terminé le 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

		2017	2016
	Note	Budget	Réalisations
			(redressé, note 3)
REVENUS D'INVESTISSEMENT		632 250	692 581
CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
Immobilisations			
Acquisitions	19	(817 392)	(1 053 224)
Financement			
Financement à long terme des activités d'investissement		152 668	103 895
Affectations			
Activités de fonctionnement		32 474	24 862
		(632 250)	(924 467)
Déficit d'investissement de l'exercice à des fins fiscales		-	(231 886)

Les notes et tableaux complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

État consolidé de la situation financière

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

	Notes	2017	2016
			(redressé, note 3)
ACTIFS FINANCIERS			
Encaisse		93 293	14 906
Placements du fonds d'amortissement	10	520 870	662 973
Contribution de l'agglomération de Montréal à recevoir		29 116	15 259
Subventions à recevoir	11	2 110 350	1 665 430
Contributions régionales à recevoir	12	-	20 056
Autres débiteurs	13	39 408	89 811
		2 793 037	2 468 435
PASSIFS			
Emprunts temporaires	14	603 119	366 517
Compte à payer à l'ARTM		21 191	-
Créditeurs et frais courus	15	253 273	228 632
Revenus reportés	16	12 348	66 962
Dettes à long terme	17	3 212 534	3 014 433
Passif au titre des avantages sociaux futurs	18	142 868	142 589
		4 245 333	3 819 133
DETTE NETTE		(1 452 296)	(1 350 698)
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations	19	4 587 014	3 784 348
Stocks		41 117	39 442
Autres actifs non financiers	20	229 224	365 870
		4 857 355	4 189 660
EXCÉDENT ACCUMULÉ		3 405 059	2 838 962

Engagements (note 23)

Éventualités (note 24)

État consolidé de la variation de la dette nette

Exercice terminé le 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

	Budget	2017	2016
			(redressé, note 3)
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	264 987	566 097	154 290
Variation des immobilisations			
Acquisitions	(817 392)	(1 053 224)	(647 353)
Produit de cession	-	60	36
Amortissement	223 249	249 841	225 061
Perte sur cession	-	657	44
	(594 143)	(802 666)	(422 212)
Variation des stocks	-	(1 675)	1 615
Variation des autres actifs non financiers	-	136 646	109 387
	-	134 971	111 002
Variation de la dette nette	(329 156)	(101 598)	(156 920)
Dettes nettes au début de l'exercice		(1 350 698)	(1 193 778)
Dettes nettes à la fin de l'exercice		(1 452 296)	(1 350 698)

État consolidé des flux de trésorerie

Exercice terminé le 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

	Note	2017	2016
			(redressé, note 3)
Activités de fonctionnement			
Excédent de l'exercice		566 097	154 290
Éléments sans effet sur la trésorerie			
Amortissement des immobilisations		249 841	225 061
Perte sur cession d'immobilisations		657	44
		816 595	379 395
Variation nette des éléments hors caisse	21	(414 509)	(60 019)
		402 086	319 376
Activités d'investissement en immobilisations			
Acquisitions ^(a)		(1 034 503)	(625 104)
Produit de cession		60	36
Variation des dépôts pour l'achat de voitures de métro		94 143	137 062
Variation des autres dépôts pour l'achat d'immobilisations		41 178	(29 079)
		(899 122)	(517 085)
Activités de placement			
Amortissement des primes et escomptes sur les placements du fonds d'amortissement		3 778	3 817
Acquisitions de placements du fonds d'amortissement		(117 227)	(111 315)
Remboursement de la dette à long terme à même le fonds d'amortissement		255 552	51 600
		142 103	(55 898)
Activités de financement			
Variation nette des emprunts temporaires		236 602	161 681
Émission de dette à long terme		632 531	296 600
Remboursement du prêt à Investissement Québec		(15 026)	(15 053)
Remboursement de la dette à long terme net des refinancements		(419 404)	(197 214)
Variation des primes, escomptes et frais d'émission de la dette à long terme		(1 383)	(1 381)
		433 320	244 633
Augmentation (diminution) de la trésorerie		78 387	(8 974)
Trésorerie au début de l'exercice		14 906	23 880
Trésorerie à la fin de l'exercice		93 293	14 906

La trésorerie est constituée uniquement de l'encaisse. Voir les renseignements complémentaires à la note 21.

^(a) Le coût des immobilisations impayées, établi à 72,5 M\$ (53,8 M\$ en 2016), est retranché des acquisitions puisqu'il n'a pas d'incidence sur les flux de trésorerie.

Les notes et tableaux complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

Charges par objet consolidées

Exercice terminé le 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

	2017	2016
	Réalisations	Réalisations
		(redressé, note 3)
Rémunération	678 679	654 662
Charges sociales	207 846	360 427
Biens et services	296 620	298 730
Intérêts et frais de financement		
Frais de financement à court terme	3 825	2 368
Intérêts sur la dette à long terme à la charge :		
de la Société	32 226	25 937
du gouvernement du Québec	83 318	88 604
	119 369	116 909
Amortissement des immobilisations	249 841	225 061
Autres	241	(160)
	1 552 596	1 655 629

Les notes et tableaux complémentaires font partie intégrante des états financiers consolidés.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

La Société de transport de Montréal (ci-après la Société) est constituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (RLRQ chapitre S-30.01) et avait pour responsabilité, jusqu'au 31 mai 2017, d'organiser et de fournir le transport en commun, dont le territoire correspond à l'agglomération de Montréal.

À compter du 1^{er} juin 2017, la Société est assujettie à la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal* (2016, chapitre 8). Elle prévoit un nouveau partage des compétences pour favoriser la mobilité des personnes par l'abolition de l'Agence métropolitaine de transport «AMT» qui a été remplacée par deux organismes, soit l'Autorité régionale de transport métropolitain «ARTM» qui est dédiée à la planification, au développement, à la tarification et au financement des services de transport collectif dans la grande région de Montréal et le Réseau de transport métropolitain «RTM» qui a pour mandat d'exploiter certains services de transport collectif dont la desserte par trains de banlieue.

La nouvelle gouvernance prévoit également que l'offre de service de transport collectif établi par l'ARTM est livrée par les exploitants, dont la Société, en vertu d'ententes de services. Conformément à ces nouvelles exigences, la Société doit conclure une entente contractuelle avec l'ARTM. Cette entente spécifiera, entre autres, l'offre de transport, les objectifs de performance et de qualité des services ainsi que la rémunération convenue. À compter du 1^{er} juin 2017, la Société a pour mandat de fournir les services de transport collectif et de collaborer, à la demande de l'ARTM, à la planification, à la coordination, au développement, au soutien et à la promotion du transport collectif sur son territoire.

La Société est exonérée d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149 (1) (c) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et selon l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec*.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

En tant qu'autre organisme public, les états financiers consolidés sont dressés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Les principales méthodes comptables utilisées sont les suivantes :

a) Périmètre de consolidation

Les états financiers consolidés regroupent les comptes de la Société et des organismes qu'elle contrôle, soit 9130-8593 Québec inc. (détenue en totalité) et Société en commandite Transgesco (détenue à 99,99 %). Les transactions interorganismes et les soldes réciproques sont éliminés.

b) Utilisation d'estimations

Dans le cadre de la préparation des états financiers consolidés, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, la direction doit établir des estimations et des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés aux titres des revenus, des charges, des actifs, des passifs, des engagements et des éventualités. Les résultats réels peuvent différer de ces estimations.

Les principaux éléments qui nécessitent l'utilisation d'estimations de la part de la direction sont les revenus provenant de l'ARTM, les subventions, les durées de vie utile des immobilisations aux fins de l'amortissement, l'établissement des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme, la comptabilisation des transactions non monétaires, la provision pour mauvaises créances, les passifs au titre des sites contaminés, les hypothèses actuarielles relatives à l'établissement de la charge et du passif au titre des avantages sociaux futurs ainsi que les provisions à l'égard des passifs et des réclamations en justice.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

c) Conversion des devises

La Société utilise la méthode temporelle pour la conversion de ses comptes exprimés en devises. Les éléments d'actifs et de passifs monétaires libellés en devises sont convertis aux taux de change en vigueur à la date de l'état consolidé de la situation financière.

Les revenus et les charges résultant d'opérations conclues en devises sont convertis en dollars canadiens au cours en vigueur à la date des transactions. Les gains et les pertes de change sont inclus dans l'excédent de l'exercice.

d) Constatation des revenus

Les revenus tirés du transport des clients sont constatés à l'état consolidé des résultats au moment où les titres de transport sont utilisés par la clientèle. Pour ce qui est des titres hebdomadaires ou mensuels, les revenus sont constatés dans la période où ces titres sont valides.

Pour l'exercice 2017, les revenus-clients sont comptabilisés pour une période de 5 mois, soit de janvier à mai 2017. En vertu de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*, les revenus-clients deviennent la propriété de l'ARTM à compter du 1^{er} juin 2017.

Les revenus provenant de l'ARTM correspondent au total des dépenses réelles de fonctionnement de la Société déduction faite des revenus s'y rattachant. Ils sont constatés lorsqu'une estimation raisonnable des montants est possible et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les subventions incluses dans les revenus de fonctionnement et les contributions sont constatées lorsque les conditions donnant droit à ces sommes sont remplies, dans la mesure où elles ont été autorisées, qu'une estimation raisonnable des montants est possible et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

Les subventions incluses dans les revenus d'investissement sont constatées à titre de revenus lors de l'enregistrement des charges et des coûts d'immobilisations auxquels elles se rapportent, dans la mesure où elles ont été autorisées par le cédant et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf si les stipulations dont sont assorties les subventions créent une obligation répondant à la définition d'un passif. Dans un tel cas, la subvention est inscrite dans les revenus reportés et est amortie au fur et à mesure que les stipulations sont respectées. Compte tenu de l'historique de paiement des gouvernements cédants, la Société considère que les revenus de subventions sont autorisés par ceux-ci à partir du moment où les ententes qui les sous-tendent sont signées.

Les autres revenus sont comptabilisés lorsque l'opération à l'origine de leur constatation a été réalisée, qu'une estimation raisonnable des montants est possible et que le recouvrement est raisonnablement assuré.

e) Placements du fonds d'amortissement

Les placements du fonds d'amortissement sont composés principalement d'obligations et de coupons d'obligations qui sont comptabilisés au coût amorti et sont dévalués lorsque survient une baisse de valeur durable. L'escompte ou la prime à l'acquisition des placements est amorti selon la méthode de l'amortissement linéaire jusqu'à l'échéance du placement auquel cet élément se rapporte.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

f) Charges et passif au titre des avantages sociaux futurs

Les régimes d'avantages sociaux futurs de la Société sont tous des régimes à prestations déterminées.

Le passif relatif à ces régimes reflète l'écart, à la fin de l'exercice, entre la valeur des obligations au titre des prestations constituées et la valeur des actifs des régimes, ajusté des gains et pertes actuariels non amortis et de la provision pour moins-value. L'évaluation actuarielle de l'obligation au titre des prestations constituées est établie selon la méthode de répartition des prestations au prorata des années de service avec projection des salaires. Elle est aussi basée sur des hypothèses actuarielles qui incorporent la meilleure estimation de la direction reliée, entre autres, aux taux d'actualisation, aux taux de rendement prévus des actifs des régimes et aux taux de croissance des salaires et des coûts des soins de santé.

Les actifs des régimes sont évalués selon une valeur liée au marché établie sur une période de trois ans.

Le coût des services passés, relié aux modifications des régimes, est constaté dans l'exercice au cours duquel les modifications sont apportées.

Les gains et pertes actuariels, résultant des écarts par rapport aux résultats prévus ou découlant des modifications des hypothèses actuarielles, sont reportés puis amortis sur la durée de service moyenne restante des employés actifs ou sur la période restante d'espérance de vie lorsqu'il n'y a plus d'employés actifs. Au 31 décembre 2017, cette durée de service moyenne restante pondérée est de 12,5 ans alors que la période restante d'espérance de vie pondérée est de 23,1 ans.

La charge de ces régimes est établie de manière à attribuer le coût des prestations constituées aux exercices au cours desquels les services correspondants sont rendus par les salariés participants. Le coût des services passés, l'amortissement des gains et pertes actuariels, les gains et pertes actuariels non amortis constatés durant l'exercice, la charge d'intérêt résultant de l'écart entre les intérêts débiteurs sur l'obligation et le rendement prévu des actifs des régimes ainsi que la variation de la provision pour moins-value constituent les autres composantes de la charge des régimes à prestations déterminées.

g) Actifs non financiers

La Société comptabilise les immobilisations et certains actifs à titre d'actifs non financiers étant donné qu'ils peuvent servir à fournir des services dans des exercices ultérieurs. Normalement, ces actifs ne fournissent pas de ressources affectables au règlement de ses passifs, à moins d'être vendus.

h) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et amorties sur leur durée de vie utile estimative selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les périodes suivantes :

Immeubles	20 et 40 ans
Infrastructures du métro	20 à 100 ans
Infrastructures locales et régionales	10 à 40 ans
Matériel roulant - voitures de métro	40 et 60 ans
Matériel roulant - bus	5 et 16 ans
Matériel roulant - véhicules de service	5 à 25 ans
Améliorations locatives	durée restante du bail
Équipements de bureau et logiciels	5 et 10 ans
Machinerie, outillage et équipements	15 et 20 ans

Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service. Les immobilisations en cours (projets en voie de réalisation) et les immobilisations temporairement mises hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

Lorsqu'une immobilisation n'a plus aucun potentiel de service à long terme, l'excédent de sa valeur comptable nette sur sa valeur résiduelle est passé en charge à l'état consolidé des résultats. Aucune réduction de valeur ne fait l'objet d'une reprise par la suite.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

i) Stocks

Les stocks de fournitures et de pièces de rechange comprennent essentiellement des pièces utilisées pour l'entretien du matériel roulant et des infrastructures de la Société. Ils sont évalués au moindre du coût moyen et de la valeur nette de réalisation, celle-ci correspondant au coût de remplacement. Les stocks désuets sont radiés des livres.

j) Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont amortis sur la durée des emprunts selon la méthode de l'amortissement linéaire et sont présentés dans l'état consolidé des résultats dans les charges, à titre d'intérêts et frais de financement.

k) Passif au titre des sites contaminés

La Société comptabilise un passif au titre des sites contaminés dont elle est responsable de la décontamination lorsqu'il existe une norme environnementale, que la contamination dépasse cette norme, qu'il est prévu que des avantages économiques seront abandonnés et qu'il est possible de procéder à une estimation raisonnable des montants en cause.

l) Instruments financiers dérivés

La Société conclut périodiquement des contrats de swaps de devises, de taux d'intérêt et de marchandises avec d'importantes institutions financières pour se protéger en partie des fluctuations de taux de change, d'intérêt et du prix de certains achats (carburant). Les gains et pertes qui y sont reliés sont constatés dans l'état consolidé des résultats au cours de la période où ils sont réalisés et sont présentés avec la charge relative à l'élément couvert. La Société n'a pas recours à des instruments financiers à des fins spéculatives.

Dans le cadre de la gestion de ses risques de devises et de taux d'intérêt sur la dette à long terme, la Société documente en bonne et due forme son objectif et sa stratégie de gestion des risques sur lesquels reposent ses activités de couverture ainsi que les relations entre les instruments de couverture et les éléments couverts, tel que requis par les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Ce processus consiste à rattacher ces instruments financiers dérivés à des actifs et passifs spécifiques, à des engagements fermes ou à des opérations prévues spécifiques. La Société s'attend à ce que les relations soient efficaces pour gérer les risques consignés. Par la suite, sur une base annuelle, les relations de couverture en place sont évaluées afin d'établir qu'elles sont demeurées efficaces et qu'il est prévu qu'elles le demeurent. L'efficacité d'une relation de couverture est généralement évaluée en analysant la concordance des principaux termes de swap et de la dette couverte.

La Société utilise divers instruments financiers dérivés en vue de transformer les flux de trésorerie d'une dette libellée en devises et comportant un taux d'intérêt variable, en flux de trésorerie d'une dette à taux fixe libellée en dollars canadiens, créant ainsi un instrument synthétique. La comptabilité des instruments synthétiques est utilisée pour rendre compte des actifs et des passifs constituant l'instrument synthétique. Par conséquent, la Société comptabilise ceux-ci comme s'il s'agissait de la dette que l'on cherche à reproduire.

m) Données budgétaires

L'état consolidé des résultats, l'état de l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé, l'état du déficit d'investissement à des fins fiscales consolidé et l'état consolidé de la variation de la dette nette comportent une comparaison avec les données budgétaires non consolidées, approuvées le 23 novembre 2016, ajustées conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

3. REDRESSEMENT AUX EXERCICES ANTÉRIEURS

Le 1^{er} janvier 2017, la Société a cessé d'appliquer la méthode comptable qui consistait à capitaliser les intérêts sur les sommes destinées à financer l'acquisition d'immobilisations jusqu'à la mise en service de ces biens. La direction estime que cette modification aboutira à une meilleure présentation dans les états financiers consolidés et que cette façon de faire est conforme à la pratique du secteur municipal. La Société a appliqué cette modification de façon rétroactive avec retraitement des états financiers consolidés des exercices antérieurs. Dorénavant, les intérêts seront comptabilisés à titre de charges de l'exercice. Cet élément a eu pour conséquence :

Redressement de l'excédent accumulé consolidé

	2017	2016
Excédent accumulé initialement établi au début	2 962 618	2 791 174
Immobilisations	(123 656)	(106 502)
Excédent accumulé redressé au début	2 838 962	2 684 672

Redressement de l'état consolidé des résultats de l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	Soldes initialement établis	Augmentation (diminution)	Soldes redressés
CHARGES			
Service bus et métro	1 470 303	(3 059)	1 467 244
Intérêts et frais de financement	96 696	20 213	116 909
Excédent de l'exercice	171 444	(17 154)	154 290
Excédent accumulé à la fin de l'exercice	2 962 618	(123 656)	2 838 962

Redressement de l'excédent de fonctionnement à des fins fiscales consolidé de l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	Soldes initialement établis	Augmentation (diminution)	Soldes redressés
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	171 444	(17 154)	154 290
Déficit de fonctionnement de l'exercice avant conciliation à des fins fiscales	(273 014)	(17 154)	(290 168)
CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
Immobilisations			
Amortissement	228 120	(3 059)	225 061
Affectations			
Activités d'investissement	(38 856)	20 213	(18 643)
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	1 327	-	1 327

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

3. REDRESSEMENT AUX EXERCICES ANTÉRIEURS (SUITE)

Redressement du déficit d'investissement à des fins fiscales consolidé de l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	Soldes initialement établis	Augmentation (diminution)	Soldes redressés
CONCILIATION À DES FINS FISCALES			
Immobilisations			
Acquisitions	(667 566)	20 213	(647 353)
Affectations			
Activités de fonctionnement	38 856	(20 213)	18 643
Déficit d'investissement de l'exercice à des fins fiscales	(73 422)	-	(73 422)

Redressement de l'état consolidé de la situation financière au 31 décembre 2016

	Soldes initialement établis	Diminution	Soldes redressés
ACTIFS NON FINANCIERS			
Immobilisations	3 908 004	(123 656)	3 784 348
EXCÉDENT ACCUMULÉ	2 962 618	(123 656)	2 838 962

Redressement de l'état consolidé de la variation de la dette nette de l'exercice terminé le 31 décembre 2016

	Soldes initialement établis	Augmentation (diminution)	Soldes redressés
EXCÉDENT DE L'EXERCICE	171 444	(17 154)	154 290
Variation des immobilisations			
Acquisitions	(667 566)	20 213	(647 353)
Amortissement	228 120	(3 059)	225 061
Dette nette à la fin de l'exercice	(1 350 698)	-	(1 350 698)

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

4. REVENUS-CLIENTS	2017	2016
Service bus et métro	233 929	549 233
Service de transport adapté	2 244	5 322
Revenus régionaux ^(a)	29 887	65 611
	266 060	620 166

En vertu de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*, les revenus-clients deviennent la propriété de l'ARTM à compter du 1^{er} juin 2017. L'exercice 2017 comprend les revenus-clients pour une période de 5 mois, soit de janvier à mai 2017.

^(a) Les revenus régionaux attribuables à la Société proviennent du partage de la vente des titres de transport métropolitain effectué par l'AMT jusqu'à la date de son abolition le 31 mai 2017.

5. CONTRIBUTION DE L'AGGLOMÉRATION DE MONTRÉAL	2017	2016
Fonctionnement		
Contribution selon budget approuvé	455 600	429 800
Contribution extraordinaire pour mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal	-	1 401
	455 600	431 201

6. SUBVENTIONS	2017	2016
Fonctionnement		
Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes ^(a)	70 160	72 842
Programme d'aide au développement du transport collectif ^(b)	56 947	50 268
Programme de subvention au transport adapté ^(c)	42 029	39 998
Programme de financement des infrastructures locales du Québec ^(d)	2 045	2 379
Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal ^(e)	11 209	8 930
Cité-Mobilité ^(f)	2 042	5 622
Autres	597	240
	185 029	180 279
Investissement		
Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes ^(a)	495 145	346 859
Programme de financement des infrastructures locales du Québec ^(d)	164 474	79 287
Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal ^(e)	87	4 130
Autres	2 809	-
	662 515	430 276
	847 544	610 555

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

6. SUBVENTIONS (SUITE)

^(a) Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes (PAGTCP)

En vertu du «Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes» du gouvernement du Québec et d'ententes particulières, la Société est admissible à des subventions relatives aux acquisitions d'immobilisations incluant les intérêts des dettes à long terme afférentes à l'achat de bus, à la construction d'immeubles, à la rénovation des stations de métro, à la rénovation et à l'acquisition de voitures de métro et aux autres dépenses admissibles, à des taux variant entre 50 % et 100 %.

^(b) Programme d'aide au développement du transport collectif (PADTC)

Ce programme vise à soutenir les autorités organisatrices de transport en commun (AOT) dans leurs efforts pour accroître l'offre de service de transport en commun à la population. Il permet aux organismes de transport de recouvrer 50 % des coûts d'exploitation admissibles et, pour certaines années, les coûts d'acquisition d'autobus.

^(c) Programme de subvention au transport adapté

En vertu de ce programme, la Société est admissible à une subvention qui comprend une enveloppe de base ainsi qu'un montant alloué en fonction de la croissance des déplacements réalisés jusqu'à concurrence des fonds disponibles.

^(d) Programme de financement des infrastructures locales du Québec (SOFIL)

En vertu des pouvoirs conférés à la SOFIL, la Société est admissible à une subvention sur les acquisitions d'immobilisations jugées admissibles par le gouvernement du Québec. À cette subvention s'ajoute une contribution de l'agglomération de Montréal, portant ainsi la subvention totale en regard aux acquisitions admissibles à 100 %. Les acquisitions dont la demande de subvention impliquait des sommes déjà disponibles ou réservées en date du 31 mars 2010 sont sujettes à une subvention au comptant de 84,5 % du gouvernement du Québec et de 15,5 % de l'agglomération de Montréal (SOFIL-1). Quant aux acquisitions relatives à des projets approuvés après le 1^{er} avril 2010, elles sont admissibles à une subvention au comptant ou sur service de dette de 85 % du gouvernement du Québec et de 15 % au comptant de l'agglomération de Montréal (SOFIL-2 et SOFIL-3).

^(e) Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal

En vertu d'une entente avec le gouvernement du Québec visant le financement des mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal, ce dernier subventionne la Société pour les coûts encourus suite à la bonification de l'offre de service sur les lignes de bus déployées près de l'échangeur Turcot, du pont Champlain et de l'autoroute Bonaventure ainsi que sur les boulevards Henri-Bourassa et Pie-IX. D'autres mesures comme les rabais tarifaires sur les titres offerts à la clientèle et l'amélioration de certaines infrastructures (stations de métro, terminus, voies réservées et stationnements incitatifs) sont financées par le biais de cette entente.

^(f) Cité-Mobilité

En vertu d'une entente avec le gouvernement du Québec, la Société est admissible à une subvention permettant de collaborer au programme international Cité-Mobilité. Ce programme vise à tester de nouvelles technologies dans les conditions réelles d'exploitation et d'en évaluer les impacts sur la planification, les opérations, l'entretien, les coûts et, surtout, l'amélioration du service à la clientèle.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

7. CONTRIBUTIONS RÉGIONALES	2017	2016
Reliées aux déplacements sur le réseau du métro ^(a)	16 729	39 754
Reliées aux déplacements sur les lignes de bus métropolitaines ^(a)	1 901	3 933
Quote-part de la taxe sur les carburants ^(b)	8 416	24 535
Intégration tarifaire ^(c)	1 310	2 964
Service de transport adapté ^(d)	172	417
	28 528	71 603

Les contributions régionales ont été versées par l'AMT jusqu'au 31 mai 2017. En vertu de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*, les contributions régionales sont remplacées par les revenus provenant de l'ARTM à compter du 1^{er} juin 2017.

^(a) **Bus et métro**

Aide pour les déplacements effectués sur le réseau de transport métropolitain par métro et par bus.

^(b) **Quote-part de la taxe sur les carburants (Entente de la Communauté Métropolitaine de Montréal (CMM))**

La révision du cadre financier du transport collectif métropolitain a été entérinée par l'entente CMM en février 2010. Le décret 602-2015 fixait les modalités de partage de la quote-part de la taxe sur les carburants pour les années 2014 à 2016. En raison de l'entrée en vigueur de l'ARTM, aucun décret sur le partage de la quote-part n'a été émis en 2017. L'ARTM a versé la quote-part en vertu des mêmes modalités, du 1^{er} janvier au 31 mai 2017.

^(c) **Intégration tarifaire**

Aide métropolitaine versée aux organismes de transport dont l'objectif est de s'assurer, pour chaque zone tarifaire, qu'aucun organisme n'assume une portion du rabais qui soit supérieure à celle accordée aux acheteurs de titres TRAM (carte mensuelle intégrée qui permet d'accéder aux réseaux de trains de banlieue, de bus et de métro de la région métropolitaine) de cette zone.

^(d) **Service de transport adapté**

Aide financière pour chaque déplacement adapté métropolitain admissible.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

8. AUTRES REVENUS	2017	2016
Publicité	33 946	31 286
Revenus du fonds d'amortissement	14 606	13 936
Frais administratifs sur vente de cartes OPUS	6 633	5 539
Autres	9 628	11 451
	64 813	62 212

9. INTÉRÊTS ET FRAIS DE FINANCEMENT

	2017	2016
		(redressé, note 3)
Frais de financement à court terme	3 825	2 368
Intérêts sur la dette à long terme	115 544	114 541
	119 369	116 909

10. PLACEMENTS DU FONDS D'AMORTISSEMENT

	2017	2016
Encaisse	9 450	78 235
Obligations et coupons d'obligations	508 268	581 723
Intérêts à recevoir	3 152	3 015
	520 870	662 973

Les échéances des obligations et coupons d'obligations détenus par la Société s'établissent comme suit :

	2017		2016	
	Obligations et coupons d'obligations	Taux d'intérêt nominal pondéré	Obligations et coupons d'obligations	Taux d'intérêt nominal pondéré
2017	-	-	76 497	2,12 %
2018	13 535	2,22 %	17 547	2,69 %
2019	136 522	4,60 %	131 225	3,85 %
2020	54 106	3,18 %	42 988	2,34 %
2021	14 960	2,23 %	62 288	2,31 %
2022	15 830	1,98 %	-	-
1 à 5 ans	234 953	3,81 %	330 545	2,90 %
6 à 10 ans	229 050	2,84 %	207 283	2,47 %
11 à 15 ans	5 504	4,25 %	-	-
16 à 20 ans	38 761	3,68 %	43 895	4,12 %
	508 268		581 723	

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

11. SUBVENTIONS À RECEVOIR	2017	2016
Gouvernement du Québec		
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme ^(a)	1 956 523	1 580 433
Programme d'aide gouvernementale au transport collectif de personnes	13 511	10 178
Programme de subvention au transport adapté	9 883	13 481
Programme de financement des infrastructures locales du Québec	81 651	38 330
Mesures d'atténuation de la congestion routière dans la grande région de Montréal	17 216	12 968
Programme d'aide au développement du transport collectif	30 231	6 326
Cité-Mobilité	1 335	3 714
	2 110 350	1 665 430

^(a) Un montant de 164,7 M\$ est relatif au programme SOFIL (103,2 M\$ en 2016).

Les encaissements des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme relativement à la dette à long terme émise au montant de 1 959,7 M\$ (1 630,6 M\$ en 2016) s'établissent comme suit :

	2017			2016		
	Encaissements	Refinancement	Taux d'intérêt nominal pondéré	Encaissements	Refinancement	Taux d'intérêt nominal pondéré
2017	-	-	-	208 437	-	3,76 %
2018	208 355	-	3,40 %	180 216	1 765	3,59 %
2019	216 631	290	3,35 %	181 120	2 056	3,60 %
2020	189 170	588	3,11 %	154 575	2 353	3,35 %
2021	155 704	3 263	2,88 %	121 483	5 029	3,12 %
2022	135 845	11 641	2,89 %	-	-	-
1 à 5 ans	905 705	15 782	3,16 %	845 831	11 203	3,52 %
6 à 10 ans	334 301	250 943	2,64 %	345 530	90 973	3,09 %
11 à 15 ans	96 860	276 417	2,53 %	136 435	91 568	3,07 %
16 à 20 ans	38 443	41 255	2,71 %	97 283	11 798	2,77 %
	1 375 309	584 397	2,86 %	1 425 079	205 542	3,29 %

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

12. CONTRIBUTIONS RÉGIONALES À RECEVOIR	2017	2016
Reliées aux déplacements sur le réseau du métro	-	20 087
Reliées aux déplacements sur les lignes de bus métropolitaines	-	1 816
Quote-part de la taxe sur les carburants	-	(4 857)
Intégration tarifaire	-	2 988
Service de transport adapté	-	22
	-	20 056
13. AUTRES DÉBITEURS	2017	2016
Revenus régionaux	-	10 081
Réclamations de taxes aux gouvernements	16 141	16 573
Comptes clients généraux ^(a)	23 267	63 157
	39 408	89 811

^(a) Une provision pour mauvaises créances de 6,4 M\$ (7,2 M\$ en 2016) a été déduite des comptes clients généraux.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

14. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société dispose d'une autorisation d'emprunts pour ses charges d'exploitation courante et celles effectuées en vertu d'un règlement d'emprunt jusqu'à concurrence de 850 M\$ (600 M\$ en 2016).

De ce montant, une somme de 750 M\$ peut être empruntée, en tout ou en partie, au moyen de billets, acceptations bancaires ou autres titres pouvant être négociés auprès des banques à charte ou sur le marché libre des emprunts à court terme à un taux n'excédant pas le taux préférentiel des banques à charte majoré de 2%. Le terme de remboursement de chacun des billets, acceptations bancaires ou autres titres ne doit pas excéder un an, à compter de leur date d'émission. Au 31 décembre 2017, la valeur nominale des émissions en papier commercial totalise 604 M\$ (367 M\$ en 2016) et le taux moyen sur ces emprunts temporaires est de 1,32% (0,84% en 2016).

La Société dispose également d'une marge de crédit avec privilège d'utilisation sous forme de billets à demande de 100 M\$ (100 M\$ en 2016). Le taux d'intérêt accordé sur cette marge de crédit est le taux de base de l'institution bancaire majoré de 0,30%, calculé au jour le jour et payable le dernier jour de chaque mois. Aux 31 décembre 2017 et 2016, la marge de crédit est inutilisée et porte intérêt à un taux moyen de 3,50% (3,00% en 2016).

La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que l'agglomération de Montréal est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut les emprunts temporaires contractés par la Société.

15. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS	2017	2016
Fournisseurs et frais courus	142 377	127 506
Salaires et charges sociales	77 424	72 868
Intérêts courus sur la dette à long terme	19 855	17 678
Dépôts et retenues de garantie	2 430	2 770
Passif au titre des sites contaminés ^(a)	4 370	4 635
Autres	6 817	3 175
	253 273	228 632

^(a) Les sites contaminés sont principalement composés de centres de transport (sites à usage non productif ou sites à usage productif soit contaminés par l'usage normal, soit dont la contamination est antérieure à l'usage productif, soit contaminés par un événement imprévu ou accidentel). L'évaluation du passif repose sur les estimations d'experts basées sur les informations connues à ce jour. Les estimations des mesures correctives sont essentiellement composées de coûts de réhabilitation, d'études et de suivi. Enfin, les recouvrements éventuels de coûts, s'ils étaient confirmés et rencontraient les critères de comptabilisation, pourraient conduire à une réduction du passif dans le futur.

16. REVENUS REPORTÉS	2017	2016
Titres de transport	-	23 354
Subventions ^(a)	5 640	36 560
Redevances publicitaires	5 122	5 174
Loyers	1 586	1 874
	12 348	66 962

^(a) Un montant de 5,1 M\$ est relatif au programme SOFIL (34,7 M\$ en 2016).

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

17. DETTE À LONG TERME	2017	2016
Obligations et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt fixes qui varient de 1,00% à 6,04% (0,00% à 6,04% en 2016), échéant d'avril 2018 à juin 2035	3 212 534	3 014 433

La dette à long terme est constituée d'obligations et d'emprunts bancaires qui sont des obligations directes et générales de la Société. La *Loi sur les sociétés de transport en commun* prévoit que l'agglomération de Montréal est garante des engagements et obligations de la Société, ce qui inclut la dette à long terme contractée par la Société.

Depuis la sanction de la *Loi modifiant la Loi sur la Régie du logement et diverses lois concernant le domaine municipal*, chapitre 42 des lois de 2010, la Société emprunte auprès de Financement Québec la portion des investissements prévus être subventionnés par le gouvernement du Québec.

La Société utilise des contrats de swaps de devises et de taux d'intérêt pour des emprunts totalisant 105,6 M\$ (159,9 M\$ en 2016). Ces swaps réduisent les risques de taux de change et d'intérêt.

Les versements estimatifs sur la dette à long terme au cours des prochains exercices s'établissent comme suit :

Année d'échéance	2017				2016	
	Dollars canadiens ^(a)	À refinancer	Échéance nette	Taux d'intérêt nominal pondéré	Dollars canadiens ^(a)	Taux d'intérêt nominal pondéré
2017	-	-	-	-	452 085	3,91%
2018	197 471	4 800	192 671	2,84%	166 292	2,78%
2019	500 978	21 079	479 899	4,18%	462 169	4,28%
2020	410 812	52 755	358 057	3,78%	371 859	3,87%
2021	352 050	110 172	241 878	3,50%	313 148	3,57%
2022	507 172	332 481	174 691	2,36%	-	-
1 à 5 ans	1 968 483	521 287	1 447 196	3,37%	1 765 553	3,83%
6 à 10 ans	845 597	229 110	616 487	3,34%	770 214	2,57%
11 à 15 ans	220 460	56 450	164 010	3,79%	157 733	3,90%
16 ans et plus	177 994	-	177 994	3,92%	320 933	4,02%
	3 212 534	806 847	2 405 687	3,42%	3 014 433	3,80%

^(a) Incluant les emprunts contractés en devises faisant l'objet d'une couverture.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

17. DETTE À LONG TERME (SUITE)

	2017	2016
Variation de la dette à long terme		
Solde au début de l'exercice	3 014 433	2 930 100
Nouveaux emprunts ^(b)	632 531	296 600
Remboursement du prêt à Investissement Québec	(15 026)	(15 053)
Remboursement de la dette à long terme net des refinancements	(419 404)	(197 214)
Solde à la fin de l'exercice	3 212 534	3 014 433

^(b) En 2017, un montant de 533,9M\$ (192,4M\$ en 2016) a été emprunté auprès de Financement Québec et un montant de 98,6M\$ (104,2M\$ en 2016) auprès de l'agglomération de Montréal. En 2015, un montant de 30,1M\$ avait été emprunté auprès d'Investissement Québec (décret 280-2015) afin de financer les dépôts pour l'achat des voitures de métro. Au 31 mars 2017, les sommes étaient totalement remboursées à Investissement Québec.

	2017	2016
Répartition de la dette à long terme		
Montants accumulés au fonds d'amortissement	520 870	662 973
Montants à la charge de la Société, garantis par l'agglomération de Montréal	731 958	720 839
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme émise – gouvernement du Québec	1 959 706	1 630 621
	3 212 534	3 014 433

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

18. PASSIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

	2017	2016
Régimes de retraite à prestations déterminées	(10 950)	(1 870)
Autres types de régimes à prestations déterminées	153 818	144 459
	142 868	142 589

Les charges relatives aux régimes à prestations déterminées se chiffrent à 80,2M\$ (242,0M\$ en 2016). Voir la présente note au point f.

a) Description des régimes

La Société participe à un certain nombre de régimes à prestations déterminées, capitalisés et non capitalisés, qui garantissent à tous les salariés le paiement de prestations de retraite, d'avantages complémentaires de retraite et d'avantages postérieurs à l'emploi.

Les employés de la Société sont les participants actifs d'un des deux régimes de retraite à prestations déterminées de la Société. Les employés couverts par l'accréditation du Syndicat du transport de Montréal (CSN) cotisent au Régime de retraite de la Société de transport de Montréal (CSN) (Régime CSN) alors que les autres employés cotisent au Régime de retraite de la Société de transport de Montréal (1992) (Régime 1992). Ces deux régimes investissent dans des unités de la Fiducie Globale des Régimes de retraite de la Société de transport de Montréal (Fiducie Globale) qui en administre les fonds.

Les cotisations sont calculées sur le salaire de base. Pour le Régime 1992, le taux est de 6 % pour les employés et de 12,3 % pour la Société alors que pour le Régime CSN, le taux est de 9 % pour les employés et de 8,95 % pour la Société.

Les prestations versées au titre des services sont égales à 2 % du salaire moyen pour les trois années consécutives les mieux rémunérées, multiplié par le nombre d'années de service avec participation et ne peuvent excéder 70 % de ce salaire moyen.

L'évaluation actuarielle la plus récente des régimes de retraite aux fins de la capitalisation a été effectuée en date du 31 décembre 2014.

Les employés de la Société bénéficient également d'une gamme d'avantages sociaux complémentaires de retraite et postérieurs à l'emploi qui comprennent notamment l'assurance-vie, la couverture de soins de santé, des régimes complémentaires aux prestations versées par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) ainsi que le maintien des protections d'assurance lors de certaines absences prolongées. Ces avantages varient dépendamment du groupe d'emploi auquel appartient un employé.

La Société évalue ses obligations au titre des prestations constituées et la juste valeur des actifs des régimes au 31 décembre de chaque année.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

18. PASSIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

b) Rapprochement de la situation de capitalisation des régimes d'avantages sociaux et des montants portés à l'état consolidé de la situation financière

	2017		2016	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Valeur actuarielle des actifs des régimes (voir d)	(4 814 177)	-	(4 515 174)	-
Obligation au titre des prestations constituées (voir e)	4 276 815	181 757	4 169 449	155 243
Situation de déficit (capitalisation)	(537 362)	181 757	(345 725)	155 243
Gains (pertes) actuariels non amortis	128 576	(27 939)	(6 898)	(10 784)
Passif (actif) au titre des prestations constituées	(408 786)	153 818	(352 623)	144 459
Provision pour moins-value	397 836	-	350 753	-
Passif (actif) au titre des avantages sociaux futurs	(10 950)	153 818	(1 870)	144 459

c) Régimes dont l'obligation au titre des prestations constituées excède les actifs

	2017		2016	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Valeur actuarielle des actifs des régimes	(1 636)	-	(1 541)	-
Obligation au titre des prestations constituées	27 166	181 757	23 995	155 243
Déficit de capitalisation	25 530	181 757	22 454	155 243

d) Valeur actuarielle des actifs des régimes

	2017		2016	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Solde au début de l'exercice	4 515 174	-	4 203 140	-
Rendement prévu des actifs des régimes	289 882	-	269 836	-
Gain actuariel sur le rendement des actifs des régimes	117 902	-	144 204	-
Rendement réel des actifs des régimes	407 784	-	414 040	-
Cotisations de l'employeur	76 758	3 211	72 651	2 974
Cotisations des employés	45 518	-	44 693	-
Prestations versées	(231 057)	(3 211)	(219 350)	(2 974)
Solde à la fin de l'exercice	4 814 177	-	4 515 174	-
Juste valeur des actifs des régimes	4 957 517	-	4 550 843	-

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

18. PASSIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

e) Obligation au titre des prestations constituées

	2017		2016	
	Régimes de retraite ^(a)	Autres types de régimes	Régimes de retraite ^(a)	Autres types de régimes
Solde au début de l'exercice	4 169 449	155 243	4 067 515	144 674
Coût des services rendus au cours de l'exercice	106 640	5 203	103 905	5 392
Coût des modifications de l'exercice	89	-	(32 554)	-
Prestations versées	(231 057)	(3 211)	(219 350)	(2 974)
Intérêts débiteurs sur l'obligation	230 577	6 235	219 602	5 858
Perte survenue dans l'exercice sur l'obligation	1 117	18 287	30 331	2 293
Solde à la fin de l'exercice	4 276 815	181 757	4 169 449	155 243

^(a) Au 31 décembre 2017, l'obligation au titre des prestations constituées des régimes de retraite comprend une obligation implicite de 540,9M\$ (542,6M\$ au 31 décembre 2016) découlant de l'adoption en 2014 de la *Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal*.

f) Composantes de la charge des régimes à prestations déterminées

	2017		2016	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Coût des services rendus au cours de l'exercice	106 640	5 203	103 905	5 392
Coût des modifications de l'exercice	89	-	(32 554)	-
Cotisations des employés	(45 518)	-	(44 693)	-
Pertes non amorties constatées en diminution de modifications	-	-	32 554	-
Amortissement des pertes actuarielles	18 689	1 132	27 901	897
Charge au titre des avantages de retraite	79 900	6 335	87 113	6 289
Intérêts débiteurs sur l'obligation	230 577	6 235	219 602	5 858
Rendement prévu des actifs des régimes	(289 882)	-	(269 836)	-
(Revenu) charge d'intérêt	(59 305)	6 235	(50 234)	5 858
Variation de la provision pour moins-value	47 083	-	192 952	-
Charge totale	67 678	12 570	229 831	12 147

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

18. PASSIF AU TITRE DES AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

g) Principales hypothèses

Les principales hypothèses actuarielles sont les suivantes :

	2017		2016	
	Régimes de retraite	Autres types de régimes	Régimes de retraite	Autres types de régimes
Taux d'inflation à long terme	2,25 %	2,25 %	2,25 %	2,25 %
Taux d'actualisation	6,48 %	3,50 %	6,49 %	4,00 %
Taux de rendement prévu des actifs des régimes	6,50 %	-	6,50 %	-
Taux de croissance des salaires	2,74 %	2,62 %	2,62 %	2,62 %
Taux initial de croissance du coût des soins de santé	-	6,77 %	-	6,77 %
Taux ultime de croissance du coût des soins de santé	-	4,19 %	-	4,19 %
Année où le taux devrait se stabiliser	-	2027	-	2027

h) Loi favorisant la santé financière et la pérennité des régimes de retraite à prestations déterminées du secteur municipal

Les régimes 1992 et CSN sont visés par la loi sanctionnée en 2014 par le gouvernement du Québec et portant sur la santé financière des régimes de retraite. Cette loi prévoit certains changements afin de permettre la restructuration des régimes.

Certaines modifications prévues par la Loi s'appliquent à compter du 1^{er} janvier 2014 (« service postérieur ») alors que d'autres s'appliquent à la conclusion de l'entente à intervenir entre les parties ou à la fin de la convention collective en vigueur.

Compte tenu de la situation des Régimes 1992 et CSN, ces derniers ont opté pour le report du début de la période de négociation jusqu'au 1^{er} janvier 2016 quant à leur restructuration. Puisque les négociations sont en cours, leur impact sur les résultats se fera sur les exercices futurs.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

19. IMMOBILISATIONS	Solde au 31-12-2016	Augmentation	Cession/radiation	Solde au 31-12-2017
	redressé (note 3)			
Coût				
Terrains	60 371	2 372	343	62 400
Immeubles	607 308	9 489	16 402	600 395
Infrastructures du métro	2 572 338	143 840	56 403	2 659 775
Infrastructures locales et régionales	62 408	7 033	372	69 069
Matériel roulant – voitures de métro	831 398	594 900	123 712	1 302 586
Matériel roulant – bus	988 617	95 276	546	1 083 347
Matériel roulant – véhicules de service	69 457	4 053	1 297	72 213
Améliorations locatives	11 621	2 010	-	13 631
Équipements de bureau et logiciels	192 112	74 162	7 055	259 219
Machinerie, outillage et équipements	213 544	71 091	77	284 558
	5 609 174	1 004 226	206 207	6 407 193
Immobilisations en cours	357 669	48 998	-	406 667
	5 966 843	1 053 224	206 207	6 813 860
Amortissement cumulé				
Immeubles	158 470	18 211	16 402	160 279
Infrastructures du métro	769 801	93 818	56 403	807 216
Infrastructures locales et régionales	27 870	4 564	372	32 062
Matériel roulant – voitures de métro	457 646	18 397	123 712	352 331
Matériel roulant – bus	491 643	65 603	173	557 073
Matériel roulant – véhicules de service	54 580	5 223	1 296	58 507
Améliorations locatives	4 259	3 227	-	7 486
Équipements de bureau et logiciels	119 393	24 939	7 055	137 277
Machinerie, outillage et équipements	98 833	15 859	77	114 615
	2 182 495	249 841	205 490	2 226 846
Valeur comptable nette	3 784 348			4 587 014

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

20. AUTRES ACTIFS NON FINANCIERS	2017	2016
Dépôts pour l'achat de voitures de métro	186 946	281 089
Perte sur contrat de change ^(a)	4 739	9 843
Primes, escomptes et frais d'émission de la dette à long terme	7 209	5 826
Autres dépôts pour l'achat d'immobilisations	25 255	66 433
Frais payés d'avance	3 950	1 725
Autres	1 125	954
	229 224	365 870

^(a) Perte sur contrat de change réalisée pour se prémunir des fluctuations du marché des devises avant la signature du contrat d'achat des nouvelles voitures de métro. Cette perte s'impute aux immobilisations au fur et à mesure de la livraison des voitures de métro.

21. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT CONSOLIDÉ DES FLUX DE TRÉSORERIE

	2017	2016
Variation nette des éléments hors caisse		
Contribution de l'agglomération de Montréal à recevoir	(13 857)	(949)
Subventions à recevoir	(444 920)	(231 957)
Contributions régionales à recevoir	20 056	6 020
Autres débiteurs	50 403	(20 362)
Passif au titre des avantages sociaux futurs	279	166 353
Compte à payer à l'ARTM	21 191	-
Créditeurs et frais courus ^(a)	5 920	(3 515)
Revenus reportés	(54 614)	19 991
Stocks	(1 675)	1 615
Autres actifs non financiers (excluant les dépôts pour l'achat de voitures de métro, les primes, escomptes et frais d'émission de la dette à long terme et les autres dépôts pour l'achat d'immobilisations)	2 708	2 785
	(414 509)	(60 019)
Autres renseignements		
Intérêts payés sur les emprunts temporaires	3 825	2 368
Intérêts payés sur la dette à long terme	113 367	114 583

^(a) Le coût des immobilisations impayées, établi à 72,5 M\$ (53,8 M\$ en 2016), est retranché des acquisitions puisqu'il n'a pas d'incidence sur les flux de trésorerie.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

22. INSTRUMENTS FINANCIERS

Utilisation d'instruments financiers dérivés

La Société utilise des instruments financiers dérivés dans le but de réduire les risques liés à la fluctuation des taux de change, des taux d'intérêt auxquels l'expose sa dette à long terme ainsi que du risque de marchandises sur le prix du carburant. Elle n'a pas recours à des instruments financiers à des fins spéculatives.

Positions de change et d'intérêt

Au 31 décembre 2017, en considérant l'utilisation des contrats de swaps de devises et de taux d'intérêt, la totalité des emprunts de la Société sont libellés en dollars canadiens et portent intérêt à taux fixe.

Risque de crédit

Dans le cadre de l'utilisation d'instruments financiers dérivés, la Société est sujette à des pertes sur créances découlant de défauts de paiement par des tierces parties. La Société considère que ces parties seront en mesure de s'acquitter de leurs obligations puisqu'elle ne traite qu'avec des institutions financières reconnues ayant une cote de crédit supérieure à la sienne.

Risque de liquidité

La Société considère qu'elle dispose de facilités de crédit afin de s'assurer d'avoir des fonds suffisants pour répondre à ses besoins financiers courants et à long terme, et ce, à un coût raisonnable.

Juste valeur

La juste valeur de l'encaisse, de la contribution de l'agglomération de Montréal à recevoir, des subventions à recevoir autres que les débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme, des contributions régionales à recevoir, des autres débiteurs, des emprunts temporaires, du compte à payer à l'ARTM ainsi que des créditeurs et frais courus se rapprochent de leur valeur comptable en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Le tableau qui suit illustre la juste valeur et la valeur comptable des autres instruments financiers :

	2017		2016	
	Juste valeur	Valeur comptable	Juste valeur	Valeur comptable
Placements du fonds d'amortissement (note 10)	520 009	520 870	661 457	662 973
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme émise (note 11)	1 999 415	1 959 706	1 696 450	1 630 621
Dette à long terme (note 17)	3 351 028	3 212 534	3 185 397	3 014 433

La juste valeur des placements du fonds d'amortissement correspond au montant auquel ils pourraient être échangés sur le marché entre parties indépendantes. La juste valeur des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme ainsi que la juste valeur de la dette à long terme sont fondées essentiellement sur le calcul des flux monétaires actualisés en utilisant les taux de rendement ou le cours du marché en fin d'exercice d'instruments similaires ayant la même échéance. La juste valeur des swaps de devises et de taux d'intérêt reflète le montant que la Société encaisserait ou débourserait si ces contrats étaient terminés à cette date. Au 31 décembre 2017, la juste valeur des passifs financiers associés aux swaps de devises et de taux d'intérêt se chiffre à 20,2 M\$ (36,1 M\$ en 2016) et est comprise dans les montants de la dette à long terme.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

23. ENGAGEMENTS

a) Baux à long terme

La Société s'est engagée à verser une somme de 81,2M\$, en vertu de baux immobiliers à long terme échéant du 31 janvier 2018 au 31 mai 2024. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 18,9M\$ pour 2018, 15,3M\$ pour 2019, 15,1M\$ pour 2020, 14,4M\$ pour 2021, 10,9M\$ pour 2022 et 6,6M\$ pour les années 2023 à 2024.

b) Contrat d'acquisition et mise en service d'un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV)

Afin d'améliorer la qualité de son service à la clientèle et l'efficacité de la livraison du service de son réseau de bus, la Société a adjugé un contrat à une firme spécialisée afin d'implanter un système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV) et de remplacer son système de radiocommunication.

Le solde résiduel de ce contrat au 31 décembre 2017 est de 26,4M\$. Relativement à ce contrat, la Société prévoit verser 15,4M\$ en 2018, 2,5M\$ par année de 2019 à 2022 et 1M\$ en 2023.

c) Contrat d'acquisition de bus hybrides diesels-électriques

La Société avait adjugé un contrat d'acquisition de bus hybrides diesels-électriques à plancher surbaissé qui s'échelonnait de 2013 à 2016 dans le cadre d'un processus d'achats unifiés regroupant les membres de l'Association du transport urbain du Québec. La Société a exercé les options de prolongation du contrat initial pour les années 2017, 2018 et 2019.

La Société a revu l'échéancier des livraisons jusqu'en 2019 et elle mettra en service 100 autobus en 2018 et 150 autobus en 2019. Selon cette prévision, la Société s'engage à verser une somme maximale de 96,9M\$ en 2018 et 110,8M\$ en 2019 selon les modalités de versement inscrites dans le contrat.

Ce contrat prévoit une clause d'indexation en fonction de l'indice des prix à la consommation et de l'indice des prix de l'industrie ainsi que sur la variation du taux de change américain et du taux de change européen pour la portion du coût d'un bus à contenu américain et/ou européen.

d) Programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro

Afin d'opérer sous sa gouverne un bureau de projets, responsable de la réalisation du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro, la Société a adjugé un contrat en 2011 à une firme spécialisée dont une option de renouvellement a été exercée en 2014. Au 31 décembre 2017, le solde résiduel autorisé de ce contrat est de 81,2M\$. Les versements actuellement prévus sont de 24,8M\$ en 2018, 18,4M\$ en 2019, 19M\$ en 2020, 12,6M\$ pour 2021, 5,9M\$ pour 2022 et 0,5M\$ pour les années 2023 et suivantes.

e) Commande centralisée du métro

En 2012, la Société a octroyé un contrat à une firme spécialisée pour la fourniture de services de soutien technique, la prise en charge en exploitation de la commande centralisée de la Société et le transfert de compétences, de connaissances, d'habiletés et du savoir-faire de la firme jusqu'en 2017. Ce contrat comporte des options de renouvellement dont la société s'est prévaluée en 2016. Ce contrat a un solde résiduel au 31 décembre 2017 de 14,7M\$. De ce montant, la Société prévoit verser 8,7M\$ en 2018 et 6M\$ en 2019.

f) Swap de marchandises (carburant)

Afin de se prémunir en partie des variations de prix du carburant, la Société a négocié des ententes (3 contrats de swaps) avec des institutions financières dont les dates d'échéances se terminent entre décembre 2018 et décembre 2020. En fonction de ces contrats de swaps, au 31 décembre 2017, la Société s'est engagée à payer 0,6268\$/litre sur 36,5 millions de litres, 0,5215\$/litre sur 43,9 millions de litres et 0,5802\$/litre sur 27,7 millions de litres, ce qui porte l'engagement à un volume de 108,1 millions de litres au montant total de 61,8M\$.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

23. ENGAGEMENTS (SUITE)

g) Contrat d'acquisition de voitures de métro

Au cours de l'exercice 2010, la Société a octroyé un contrat d'acquisition de voitures de métro à un consortium. En vertu de ce contrat, la Société s'est engagée à acquérir 468 voitures de métro (52 trains) pour une valeur de 1 811,6M\$. En 2017, une entente a eu lieu entre le Consortium Bombardier-Alstom et la société prévoyant la livraison de deux trains supplémentaires, faisant passer la commande à 486 voitures (54 trains). Le contrat d'achat prévoit une clause d'ajustement au prix des voitures de métro en fonction de la variation des différents indices dont les principaux sont l'indice des prix à la consommation et l'indice des prix des produits industrialisés.

Le solde résiduel du contrat au 31 décembre 2017 est de 576,3M\$. Les sommes relatives aux livraisons à venir s'échelonnent comme suit: 369,9M\$ en 2018, 90M\$ en 2019, 9,3M\$ en 2020 et 107,1M\$ en 2021.

h) Garage Côte-Vertu

En 2017, la Société a octroyé un contrat pour des travaux d'excavation et de bétonnage du garage Côte-Vertu qui s'échelonna jusqu'en 2019. Ce contrat comporte des options dont la société s'est prévaluée en 2017. Le solde résiduel du contrat au 31 décembre 2017 s'établit à 100,6M\$. De ce montant, la Société prévoit verser 58,5M\$ en 2018 et 42,1M\$ en 2019.

i) Reconstruction du complexe Crémazie

Afin d'augmenter son offre de service bus et de moderniser les installations désuètes de son centre d'entretien majeur de bus, la Société a octroyé en 2017 un contrat à une firme spécialisée pour la reconstruction du complexe Crémazie. Ce contrat est prévu s'échelonner jusqu'en 2021. Au 31 décembre 2017, le contrat a un solde résiduel de 129,4M\$. De ce montant, la Société prévoit verser 73,4M\$ en 2018, 23,4M\$ en 2019, 18,7M\$ en 2020 et 13,9M\$ en 2021.

24. ÉVENTUALITÉS

a) Réclamations éventuelles

Le total des montants réclamés par les parties demanderesses s'établit à 1 537,8M\$ (40,9M\$ en 2016). Ces réclamations incluent deux actions collectives soit une de 1 500M\$ et une autre de 5,2M\$. Quant au solde des réclamations de 32,6M\$, il est constitué de recours entrepris par des personnes morales et physiques en matière contractuelle et extracontractuelle. Au 31 décembre 2017, la Société a provisionné un montant jugé suffisant relativement à ces réclamations.

L'action collective de 1 500M\$ intentée par le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (R.A.P.L.I.Q.) a été autorisée par la Cour le 26 mai 2017. Selon le R.A.P.L.I.Q., le réseau de transport en commun que gèrent la Société, l'AMT (et les entités qui lui succèdent) ainsi que la Ville de Montréal serait inaccessible, violant ainsi les droits et libertés des personnes ayant un handicap physique. Aucune provision n'a été prise pour cette action collective puisque l'issue est indéterminable.

b) Obligations environnementales

La Société, à titre de propriétaire de terrains contaminés, pourrait être tenue de poser certains gestes pour se conformer à la *Loi modifiant la Loi sur la qualité de l'environnement et d'autres dispositions législatives relativement à la protection et à la réhabilitation des terrains* (2002, chapitre 11). Il pourrait s'agir de caractériser et, si requis, de réhabiliter des terrains. Elle a élaboré un plan d'intervention qui comprend des études de caractérisation, des suivis de la qualité des eaux souterraines et des travaux de réhabilitation afin de se conformer à la loi. La Société comptabilise un passif au titre des sites contaminés dont elle est responsable de la décontamination lorsqu'il existe une norme environnementale, que la contamination dépasse cette norme, qu'il est prévu que des avantages économiques seront abandonnés et qu'il est possible de procéder à une estimation raisonnable des montants en cause.

Notes complémentaires

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

25. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS

Cession de biens à caractère métropolitain et acquisition de biens à caractère local

Le 19 mai 2016, le gouvernement du Québec a adopté la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal*. Selon cette loi, il est prévu que l'ARTM doit acquérir les équipements et infrastructures, appartenant aux organismes de transport en commun, qui ont un caractère métropolitain. Le contrat de transfert des actifs devra préciser la date et les modalités de transfert du bien. Elle devra acquérir ces actifs à la valeur nette comptable, déduction faite de toute aide gouvernementale reçue. Inversement, les actifs auparavant désignés comme métropolitains, dont l'usage est exclusif aux clients d'un seul organisme de transport, seront transférés à ce dernier et verront leur désignation métropolitaine retirée.

Au 31 décembre 2017, les cessions d'actifs n'ont pas encore été réalisées, mais il est prévu que la Société transfère le système intégré de vente et perception des titres de transport ainsi que des voies réservées, stationnements incitatifs et terminus. L'ARTM transférera à la Société des stationnements incitatifs et des terminus.

26. CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés afin que leur présentation soit conforme à celle adoptée au cours de l'exercice.

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

	2017	2016
		(redressé, note 3)
Excédent accumulé		
Excédent de fonctionnement non affecté	-	1 327
Excédent de fonctionnement affecté	999	999
Fonds de roulement	7 000	7 000
Fonds d'immobilisations	1 327	-
Soldes disponibles des règlements d'emprunts fermés	6 057	6 057
Financement des investissements en cours	(364 880)	(132 994)
Dépenses constatées à pourvoir	(110 113)	(129 852)
Investissement net dans les immobilisations et autres actifs	3 864 669	3 086 425
	3 405 059	2 838 962

Conformément au modèle élaboré par le MAMOT, la Société présente certaines informations financières établies à des fins fiscales. Outre la ventilation de l'excédent accumulé, ces informations financières sont reflétées aux conciliations des excédents de fonctionnement et d'investissement à des fins fiscales ainsi qu'à l'endettement total net à long terme présenté au tableau 2.

Variation des postes de l'excédent accumulé

Excédent de fonctionnement non affecté

L'excédent de fonctionnement non affecté comprend la partie de l'excédent accumulé n'ayant aucune restriction quant à son utilisation.

	2017	2016
Solde au début de l'exercice	1 327	-
Excédent de fonctionnement de l'exercice à des fins fiscales	-	1 327
Affectation au fonds d'immobilisations	(1 327)	-
Solde à la fin de l'exercice	-	1 327

Excédent de fonctionnement affecté

L'excédent de fonctionnement affecté comprend la partie de l'excédent accumulé dont l'utilisation est réservée par résolution à des fins précises.

	2017	2016
Solde au début et à la fin de l'exercice	999	999

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé (suite)

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

Fonds de roulement

Ce fonds est composé du capital non engagé qui est réservé à l'acquisition de certaines immobilisations non subventionnées. Il doit être renfloué sur une période maximale de 5 ans.

	2017	2016
Solde au début et à la fin de l'exercice	7 000	7 000

Fonds d'immobilisations

La création de ce fonds a été autorisée par le conseil d'administration de la Société le 3 décembre 2014. Ce fonds servira à l'acquisition de certaines immobilisations non subventionnées.

	2017	2016
Solde au début de l'exercice	-	-
Contribution des activités de fonctionnement	1 327	-
Solde à la fin de l'exercice	1 327	-

Soldes disponibles des règlements d'emprunts fermés

Ce poste représente l'ensemble des sommes disponibles à la suite de la fermeture des règlements d'emprunts.

	2017	2016
Solde au début et à la fin de l'exercice	6 057	6 057

Financement des investissements en cours

Le financement des investissements en cours correspond à l'excédent du financement permanent réalisé sur les acquisitions d'immobilisations.

	2017	2016
Solde au début de l'exercice	(132 994)	(59 572)
Déficit d'investissement de l'exercice à des fins fiscales	(231 886)	(73 422)
Solde à la fin de l'exercice	(364 880)	(132 994)

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé (suite)

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

Dépenses constatées à pourvoir

Les dépenses constatées à pourvoir résultent des éléments suivants :

- Application des mesures d'allègement liées aux avantages sociaux futurs.
- Financement des activités de fonctionnement relatif aux frais d'émissions et d'intérêts.

	2017	2016
Solde au début de l'exercice		
Avantages sociaux futurs	(137 742)	17 268
Financement des activités de fonctionnement	7 890	6 904
	(129 852)	24 172
Variation de l'exercice		
Avantages sociaux futurs	21 652	(155 010)
Financement des activités de fonctionnement	(1 913)	986
	19 739	(154 024)
Solde à la fin de l'exercice		
Avantages sociaux futurs	(116 090)	(137 742)
Financement des activités de fonctionnement	5 977	7 890
	(110 113)	(129 852)

Tableau 1 - Excédent accumulé consolidé (suite)

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

Investissement net dans les immobilisations et autres actifs

L'investissement net dans les immobilisations et autres actifs est composé du fonds d'amortissement, qui comprend des sommes accumulées pour le remboursement de la dette à long terme et des revenus d'intérêts procurés par ces sommes, de la valeur comptable nette des immobilisations réduite de la dette reliée à ces immobilisations et des débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme.

	2017	2016
		(redressé, note 3)
Solde au début de l'exercice	3 086 425	2 706 016
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	1 053 224	647 353
Financement	(103 895)	(110 830)
	949 329	536 523
Activités de fonctionnement		
Immobilisations	(250 558)	(225 141)
Financement	221 576	13 129
Contribution au fonds d'amortissement, incluant les revenus de 14,6M\$ (13,9M\$ en 2016)	113 449	107 498
Remboursement de la dette à long terme à même le fonds d'amortissement	(255 552)	(51 600)
	(171 085)	(156 114)
Solde à la fin de l'exercice	3 864 669	3 086 425
Composition		
Éléments d'actif		
Fonds d'amortissement	520 870	662 973
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme émise	1 959 706	1 630 621
Immobilisations	4 587 014	3 784 348
	7 067 590	6 077 942
Éléments de passif		
Dette à long terme	(3 212 534)	(3 014 433)
Prêt d'Investissement Québec (note 17)	-	15 026
Dette aux fins des activités de fonctionnement	9 613	7 890
	(3 202 921)	(2 991 517)
	3 864 669	3 086 425

Tableau 2 - Endettement total net à long terme consolidé

Au 31 décembre 2017

(en milliers de dollars)

	2017	2016
Dette à long terme		
Obligations et emprunts bancaires	3 212 534	3 014 433
Ajouter		
Activités d'investissement à financer à long terme	364 880	132 994
Activités de fonctionnement à financer à long terme	(5 977)	(7 890)
Déduire		
Montants accumulés au fonds d'amortissement	(520 870)	(662 973)
Débiteurs à affecter au remboursement de la dette à long terme émise	(1 959 706)	(1 630 621)
	1 090 861	845 943

**Publié par la Société
de transport de Montréal**

800, rue de La Gauchetière Ouest
bureau 9860
Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
2018

stm.info