

TRANSPORTÉS DE FIERTÉ

En 2010, la Société de transport de Montréal (STM) a remporté le Prix de la meilleure société de transport en Amérique du Nord de l'American Public Transportation Association (APTA) pour ses excellents résultats en matière d'efficacité et d'efficience. Remis parmi plus de 1 500 organismes, les prix de l'APTA sont la référence en transport collectif.

« C'est un grand jour pour la STM, ses employés et la population qu'elle dessert. Remporter ce prix d'excellence équivaut à remporter la Coupe Stanley. Ce prix signifie que vous avez de quoi être fier. Il signifie également que beaucoup de gens ont travaillé très fort sur une longue période. »
William Millar, président de l'APTA, 27 octobre 2010

MERCI À NOS CLIENTS ET NOS EMPLOYÉS!

POURQUOI LA STM A-T-ELLE ÉTÉ CHOISIE PAR L'APTA?

PARCE QU'ENTRE 2006 ET 2009 :

- La STM a accru son offre de service de 18,5 %
- Le nombre de déplacements effectués par les bus et le métro s'est accru de 5,4 %
- Les déplacements en transport adapté ont connu une augmentation de 16 %
- Le taux de satisfaction générale de la clientèle est passé de 84 % à 86 %
- La campagne Mouvement collectif remporte un vif succès sondage après sondage
- Tous les bus roulent au biodiesel et les chauffeurs ont adopté la conduite écologique
- La sécurité du métro a été accrue avec l'ajout de 1 800 caméras intelligentes
- La croissance et le renouvellement de la main-d'œuvre ont connu un bond de 30 %
- Le cap des 1 000 chauffeurs a été franchi en 2009





UNE ANNÉE EXCEPTIONNELLE!

La STM a remporté en 2010 le prestigieux prix de l'*American Public Transportation Association (APTA)*, dans la catégorie *Outstanding Public Transportation System Achievement*, soit le titre de « Meilleure société de transport en Amérique du Nord ».

Elle a également gagné 16 autres grands prix :

- Quatre prix Grafika Infopresse :
 - Grand Prix 2010, toutes catégories confondues, pour le positionnement
 - Grand Prix catégorie *Motion design* : animation dans les cinémas et sur le Web
 - Grand Prix catégorie Programme d'identité visuelle : chevrons et multiples déclinaisons
 - Prix catégorie Création typographique
- Le *Special Merit Award for Commitment to the Environment* au **Metrorail** à Londres
- Le Prix des collectivités durables de la **Fédération canadienne des municipalités** pour le *Programme de démonstration en transport urbain* (bus hybrides)
- Le Prix d'excellence en transport 2010 de l'**Association québécoise du transport et des routes (AQTR)**, catégorie Grand public, pour le positionnement de la marque
- Le Grand Prix Média 2010 Infopresse, catégorie Approches interactives média unique, pour le planificateur de sorties culturelles
- Le Prix de l'**Association canadienne du transport urbain (ACTU)**, dans la catégorie Innovation, pour le positionnement

- Le Prix de l'**Association canadienne du transport urbain (ACTU)**, dans la catégorie Rendement supérieur, pour la performance du métro
- Le *Distinguished Budget Presentation Award Program* du **Government Finance Officers Association**
- Le Prix d'excellence de la construction en acier, catégorie Développement durable, décerné par l'**Institut canadien de la construction en acier**, pour le Centre Legendre
- Un *Adwheel Award* de l'**American Public Transportation Association (APTA)**, catégorie *Print Media : Illustrated Vehicle*, pour le Funambus
- Le Prix de reconnaissance de l'**Association du transport urbain du Québec (ATUQ)** pour le projet Sécuribus
- Le Prix Mérite 2010 de la **Société canadienne d'analyse de la valeur**, secteur public municipal
- Le Prix LUX décerné par **Infopresse** au créateur de l'animation « stop motion » de la vidéo Mouvement collectif présentée dans les cinémas

De plus, quatre de ses employés ont obtenu les distinctions suivantes :

- Le Prix Reconnaissance de l'**Association des manufacturiers d'équipements de transport et de véhicules spéciaux (AMETVS)** décerné à **Gérard Brichau** lors du Gala Améthyste
- La nomination de **Denise Vaillancourt** parmi les cinq meilleurs « marketers » au Canada de la revue **Strategy Marketing**
- Le Prix de reconnaissance de l'**Association canadienne du transport urbain** décerné à **Daniel Brault** et **Sylvain Thibault** pour leur bénévolat au profit des Paniers de Noël dans la Petite-Bourgogne

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du conseil d'administration et du directeur général	6
Portrait de la STM	9
Achalandage	13
Grands projets	15
Performance	22
Expérience client	26
Service à la clientèle	29
La STM fait son entrée dans le Web 2.0	30
Ressources humaines	32
Titres et tarifs	35
Campagnes et promotion	38
Partenariats	40
Un métro en art	42
Organigramme du comité de direction	44
Gouvernance	45





MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Rendre plus performant le transport collectif dans la grande région de Montréal, voilà qui résume nos efforts quotidiens pour favoriser la croissance de l'achalandage. L'année 2010 aura été exceptionnelle pour nous, tant sur le plan de la concrétisation de projets majeurs que sur celui de la reconnaissance. Par ailleurs, la Société a enregistré un achalandage record de 388,6 millions de déplacements, une hausse de 1,5 % par rapport à 2009. De plus, le taux de satisfaction de la clientèle a connu une progression historique, la moyenne annuelle passant de 84 % en 2006 à 87 % en 2010.

Le *Programme d'amélioration de service de transport en commun* (PASTEC), financé à parts égales par le ministère des Transports du Québec et l'agglomération de Montréal, constitue la pierre d'assise de ce succès. En effet, les investissements du PASTEC nous ont notamment permis d'accroître l'offre de service du

réseau des bus de 4,9 %. Parmi les nouveautés, mentionnons la mise en place du Réseau 10 minutes max, de l'Express 747 qui fait le lien entre le centre-ville et l'aéroport Montréal-Trudeau ainsi que de trois nouvelles navettes Or destinées aux personnes âgées.

C'est avec fierté que la STM a remporté le Prix de la meilleure société de transport en Amérique du Nord de l'*American Public Transportation Association* (APTA) pour ses excellents résultats en matière d'efficacité et d'efficience. De plus, nous avons reçu cette année vingt prix et distinctions : un record!

Toujours au chapitre des succès marquants, soulignons la signature du contrat d'acquisition des 468 voitures de métro MPM-10 avec le consortium Bombardier-Alstom, l'un des contrats les plus importants accordés au Québec en 2010! Voilà une excellente nouvelle pour les clients, car l'arrivée des MPM-10 en 2014 est un élément-clé de notre *Plan stratégique 2020* visant à moderniser le réseau et à en accroître la fiabilité et la capacité. L'année a aussi été marquée par la poursuite du remplacement et de la remise à neuf des équipements fixes du métro et par la rénovation de plusieurs stations, notamment afin d'offrir une meilleure accessibilité à notre clientèle. Nous avons également poursuivi l'implantation de mesures prioritaires pour bus et entamé le projet iBus, notre système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs en temps réel, dont la mise en service est prévue en 2014. Ces investissements sont indispensables pour assurer la pérennité des opérations et le développement de nouveaux services. Ils ont aussi un effet positif sur la création d'emplois et sur l'économie du Québec.

Lors de l'élaboration de son *Plan d'affaires 2007-2011*, la STM bénéficiait d'appuis, notamment de la part du gouvernement du Québec qui venait d'adopter la première *Politique québécoise du transport collectif* et de la Ville de Montréal qui faisait connaître la vision de son *Plan de transport*. Près de cinq ans plus tard, le contexte demeure toujours aussi favorable pour la mise en œuvre de notre *Plan stratégique 2020*, dévoilé en décembre dernier. Celui-ci propose un objectif de développement de service qui nous permettrait en 2020 de réaliser 540 millions de déplacements par année. La STM s'engage également à électrifier graduellement son réseau pour faire en sorte que tous les nouveaux véhicules soient entièrement électriques à compter de 2025.

Ce plan représente un défi important et des investissements de 11,9 G\$. Pour qu'il se réalise, nous comptons sur le maintien des contributions de nos partenaires financiers ainsi que sur la mise en place de nouvelles sources de financement dédiées au transport collectif, indexées et récurrentes. Il est reconnu qu'investir dans le transport collectif est durable et rentable. L'étude *Le transport en commun : au cœur du développement économique de Montréal*, rendue publique en novembre dernier par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, démontre d'ailleurs que celui-ci constitue un important levier de développement économique.

En 2010, la STM s'est dotée d'une politique corporative de développement durable et s'est engagée à titre de signataire de la *Charte de développement durable* de l'Union internationale des transports publics (UITP). Voilà qui confirme non seulement notre rôle d'acteur socioéconomique de premier plan, mais aussi notre conviction que l'on peut en faire encore davantage.

Enfin, le conseil d'administration a récemment adopté une résolution visant à souligner le travail exceptionnel de toute l'équipe de la STM. Nous nous joignons aux membres du conseil pour exprimer notre reconnaissance à tout le personnel, dont la contribution au Mouvement collectif est essentielle à l'atteinte de nos ambitieux objectifs. Nous saluons également la complicité des nombreux partenaires impliqués de près ou de loin dans le développement de la mobilité durable à Montréal.



Yves Devin
Directeur général



Michel Labrecque
Président du conseil
d'administration



PORTRAIT DE LA STM

La STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et au développement durable. Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré de métro et de bus ainsi qu'un service de transport adapté. Elle assure des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables. Ses clients, ses employés ainsi que ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés, car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

Quelques chiffres...

14^e

entreprise
en importance
au Québec

8 680
employés
permanents

**Budget
annuel de
1 091 M\$**

**Valeur de
remplacement
des actifs de
14,5 G\$**

388,6 millions de déplacements en 2010

Elle assure :

80 % des déplacements en transport collectif dans la région de Montréal

70 % des déplacements en transport collectif au Québec



Réseau du métro

Le métro de Montréal est 100 % électrique depuis son inauguration en 1966. Il comporte quatre lignes de 71 km au total, qui desservent 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 76,6 millions de km en 2010.



Réseau des bus

La STM possède un parc de 1 705 bus, dont 8 hybrides et 140 articulés. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit un territoire de près de 500 km². Il compte 209 lignes, dont 156 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant et 20 sont dédiées au service de nuit. Au total, 101,4 km de voies réservées permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus a atteint 81,1 millions de km en 2010. La STM offre également 10 services de transport collectif par taxi.



Transport adapté

La STM offre un service de transport adapté porte à porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ainsi, plus de 21 000 clients effectuent annuellement, à l'aide de minibus de la STM et de 16 fournisseurs en service de taxis réguliers et accessibles, plus de 2,7 millions de déplacements sur l'île de Montréal et en périphérie.

Une entreprise engagée

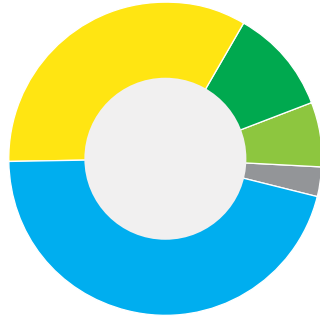
Les activités de la campagne de générosité 2010 des employés et des retraités de la STM ont permis d'amasser une somme de 932 931 \$, qui a été répartie entre différents organismes :

► 358 601 \$ au Réchaud-bus, une initiative d'employés et de retraités de la STM visant à nourrir les enfants dans le besoin, que ce soit à la garderie, à l'école ou à la maison de jeunes de leur quartier, à l'aide d'un bus rénové en cantine mobile ► 180 806 \$ à Centraide ► 160 673 \$ à la Croix-Rouge ► 141 351 \$ à Partenairesanté Québec ► 16 000 \$ à la Fondation les petits trésors de l'Hôpital Rivière-des-Prairies ► 50 000 \$ au Garde-manger pour tous ► 25 500 \$ pour l'opération de solidarité envers Haïti au profit de la mission humanitaire de la Croix-Rouge

De plus, l'opération Paniers de Noël, à laquelle les employés et la clientèle contribuent par des dons, a amassé 75 000 \$. Cette somme a permis la distribution de denrées à plusieurs familles défavorisées, identifiées grâce à la collaboration des organismes locaux.



Répartition des revenus



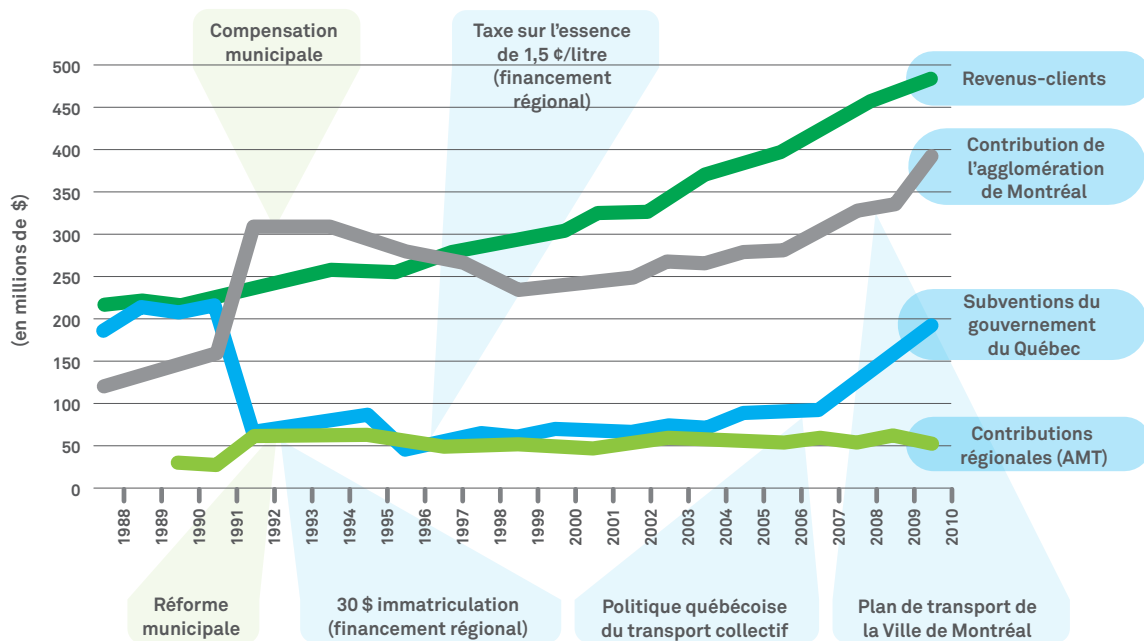
(%)		(en milliers de \$)
45,9	Clients	487 670
33,8	Contribution de l'agglomération de Montréal	359 400
10,7	Subventions	113 236
6,7	Contributions régionales et des municipalités hors de l'agglomération de Montréal	71 133
2,9	Autres revenus	31 120
100	TOTAL	1 062 559

Répartition des charges



(%)		(en milliers de \$)
66,7	Rémunération	707 171
22,7	Biens et services	239 903
10,6	Service de dette et frais de financement	112 489
100	TOTAL	1 059 563

Évolution du financement 1988-2010



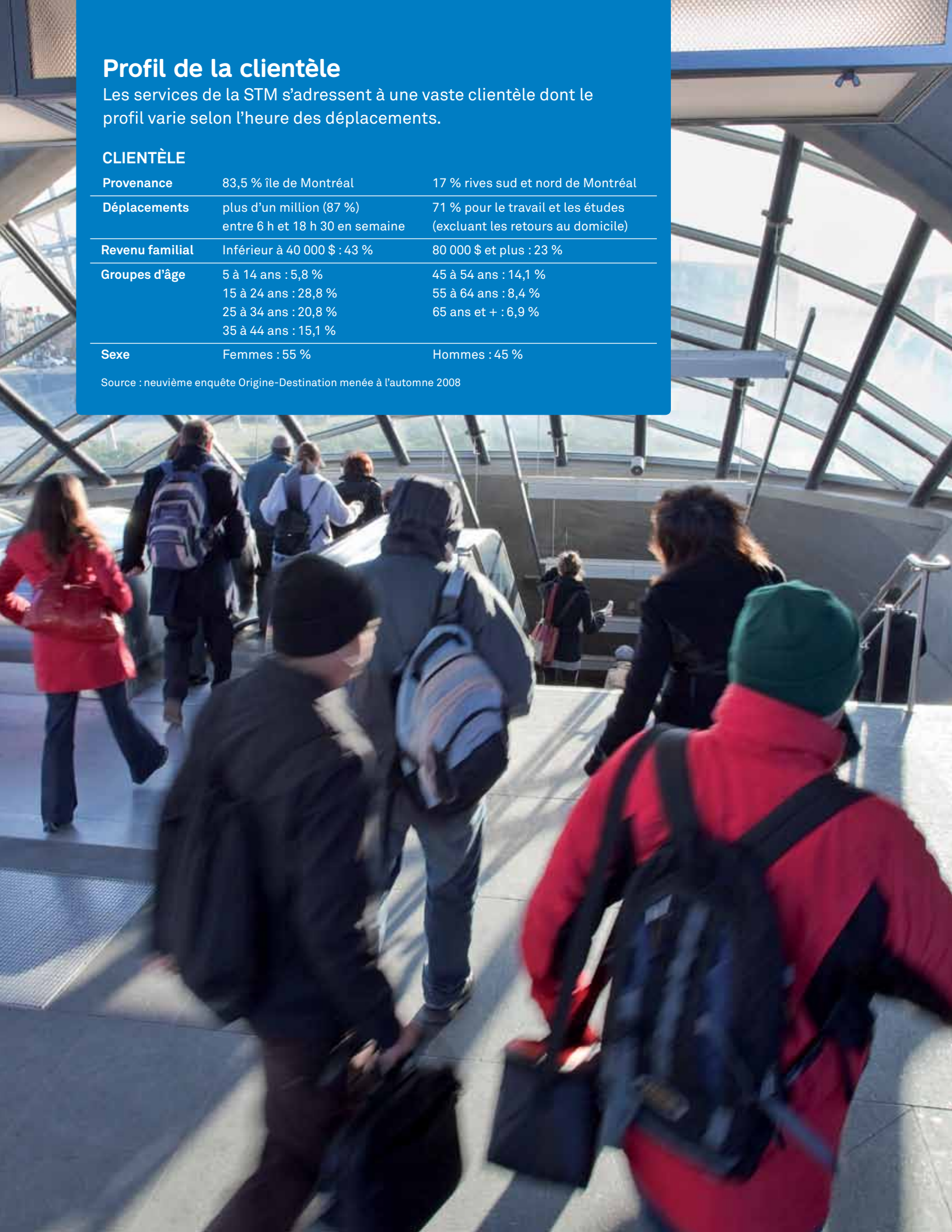
Profil de la clientèle

Les services de la STM s'adressent à une vaste clientèle dont le profil varie selon l'heure des déplacements.

CLIENTÈLE

Provenance	83,5 % île de Montréal	17 % rives sud et nord de Montréal
Déplacements	plus d'un million (87 %) entre 6 h et 18 h 30 en semaine	71 % pour le travail et les études (excluant les retours au domicile)
Revenu familial	Inférieur à 40 000 \$: 43 %	80 000 \$ et plus : 23 %
Groupes d'âge	5 à 14 ans : 5,8 % 15 à 24 ans : 28,8 % 25 à 34 ans : 20,8 % 35 à 44 ans : 15,1 %	45 à 54 ans : 14,1 % 55 à 64 ans : 8,4 % 65 ans et + : 6,9 %
Sexe	Femmes : 55 %	Hommes : 45 %

Source : neuvième enquête Origine-Destination menée à l'automne 2008



ACHALANDAGE

Le transport collectif gagne du terrain

Les résultats de la neuvième enquête Origine-Destination, menée à l'automne 2008 et dévoilée en 2010, démontrent qu'avec un bond de l'achalandage de 16 % en cinq ans pour la période de pointe du matin, la part modale du transport collectif à destination de l'île de Montréal a grimpé à 37 %, alors que pour la première fois depuis près de 40 ans, les déplacements en automobile subissent une baisse de 6,5 %. La part modale des déplacements en transport collectif vers le centre-ville a augmenté de dix points, pour passer de 58 % à 68 %. C'est une première en Amérique du Nord!

Près de 600 000 personnes, dont 83,5 % sont des résidents de l'agglomération de Montréal, utilisent chaque jour le réseau de la STM, effectuant ainsi 1,2 million de déplacements lors d'une journée moyenne de semaine. Environ un tiers de ces déplacements combinent le bus et le métro. Globalement, les déplacements effectués avec la STM en pointe du matin à destination de l'île de Montréal sont en augmentation de 13 %.

Ce renversement des tendances est la preuve concrète que les efforts d'amélioration des services en termes de qualité et de fréquence ainsi que la mise en marché plus dynamique ont porté fruit. Il justifie également les investissements dans les transports collectifs pour en accroître l'efficacité.

Achalandage 2010

- **388,6 millions de déplacements** en bus et en métro, une **hausse de 1,5 %** par rapport à 2009
- **2,7 millions de déplacements** en transport adapté, une **hausse de 10,1 %** par rapport à 2009

Depuis 2006, l'achalandage a augmenté de 7 % (25 millions de déplacements supplémentaires). Au transport adapté, c'est une croissance de 36,5 % (717 800 déplacements supplémentaires) qui est enregistrée!



CÔTE-VERTU

GRANDS PROJETS



Nouvelles voitures de métro

Le 7 octobre 2010, l'Assemblée nationale du Québec votait à l'unanimité une loi spéciale permettant à la STM d'octroyer un contrat à un consortium concernant l'acquisition de 468 voitures de métro. Ainsi, le conseil d'administration de la Société approuvait le 18 octobre un règlement d'emprunt de 2 474,4 M\$ pour couvrir le coût estimé des voitures (1 235,5 M\$), les frais afférents (970,9 M\$) ainsi que les coûts reliés à la modification des ateliers et équipements du métro (268,0 M\$) rendue nécessaire à la suite de l'acquisition de ces nouvelles voitures.

Le 22 octobre, le consortium et la STM signaient, au prix unitaire fixé en décembre 2009 de 2,64 M\$ par voiture, le contrat d'acquisition des 468 voitures de métro, et ce, sous réserve de l'approbation du règlement d'emprunt par les différentes instances gouvernementales et de la confirmation de la participation du ministère des Transports du Québec à hauteur de 75 % des coûts d'acquisition.

L'ensemble des conditions ayant été rencontrées, le conseil d'administration de la STM a tenu, le 15 novembre, une assemblée extraordinaire permettant de confirmer par voie de résolution l'entrée en vigueur du contrat au 16 novembre 2010 (1 811,6 M\$) et la fixation du prix définitif d'acquisition des voitures (2,54 M\$). En effet, le contrat prévoyait la révision du prix afin d'ajuster la portion (40 %) du prix sujette à la variation des devises (EUR et USD).

Entretemps, la STM, grâce à une stratégie de couverture, avait protégé la fluctuation des devises qui lui était favorable entre la date où le prix initial par voiture avait été fixé en décembre 2009 (2,64 M\$) et la date d'adoption du règlement d'emprunt.

Ainsi, compte tenu des négociations serrées poursuivies dans le cadre de ce projet d'importance capitale pour la STM et de la gestion proactive des risques financiers associés, le budget total a été réduit de 50,4 M\$ par rapport à la prévision initiale.

Répartition des 468 voitures de métro MPM-10 (Matériel pneumatique Montréal 2010)

Remplacement des MR-63	342 voitures (38 trains)
Augmentation de l'offre de service	63 voitures (7 trains)
Prolongements de métro annoncés	63 voitures (7 trains)

Le renouvellement et l'accroissement du parc des voitures du métro sont essentiels au *Plan stratégique 2020* de la STM, qui a pour objectif l'augmentation de l'achalandage et l'amélioration de la fiabilité du service et du confort de la clientèle.

Calendrier des livraisons

- 63 voitures en 2014
- 108 voitures en 2015
- 108 voitures en 2016
- 108 voitures en 2017
- 81 voitures en 2018



PASTEC

Dans le cadre du *Programme d'amélioration de service de transport en commun* (PASTEC), la STM a augmenté en 2010 son offre globale de 2,7 %. Pour y parvenir, elle a mis de l'avant une série de mesures, principalement au réseau des bus car le métro fonctionne déjà à pleine capacité en pointe :

- Mise en place du Réseau 10 minutes max, qui vise à réduire le temps d'attente de quelque 568 000 clients en offrant du service aux 10 minutes maximum sur les 31 lignes les plus achalandées, entre 6 h et 21 h en semaine (selon la direction la plus achalandée);
- Création de deux nouvelles lignes Express : la 747 Express bus (2 900 déplacements par jour moyen de semaine), effectuant la liaison directe entre le centre-ville de Montréal et l'aéroport Montréal-Trudeau, et la 427 Express Saint-Joseph (1900 déplacements par jour moyen de semaine), reliant les arrondissements de Rosemont-La Petite-Patrie et du Plateau Mont-Royal au centre-ville;
- Mise en place de trois nouvelles navettes Or dédiées aux aînés dans les arrondissements d'Anjou et d'Ahuntsic-Cartierville ainsi que dans la Ville de Côte-Saint-Luc;
- Création d'un nouveau service de taxi collectif à Baie D'Urfé et bonification du service déjà en place à l'Île-Bizard;
- Création de la ligne 120 Lachine / LaSalle;
- Amélioration de l'offre sur les lignes 470 Express Pierrefonds et 196 Parc industriel Lachine;
- Première phase du programme synchro train-bus avec la bonification de l'offre de service sur cinq lignes de bus (200 Sainte-Anne-de-Bellevue, 217 Anse-à-l'Orme, 261 Trainbus Saint-Charles, 265 Trainbus Île-Bizard et 268 Trainbus Pierrefonds) desservant les gares de trains Beaconsfield et Roxboro-Pierrefonds afin d'assurer une meilleure synchronisation avec le passage des trains de banlieue.

Croissance de l'offre de service depuis 2006 : **21,6 %**. Une vingtaine de nouvelles lignes de bus ont été mises en service, en plus de nouveaux services de taxi collectif desservant les secteurs de faible densité.



Réno Métro

Regroupés sous le vocable Réno Métro, les phases II de Réno-Systèmes et de Réno-Stations ainsi que le nouveau programme Embelli-Stations ont permis la poursuite des travaux de modernisation du réseau du métro, qui visent l'amélioration et le maintien en bon état des équipements fixes et des infrastructures. Cette année, la STM a procédé à l'amorce ou à la réalisation de plusieurs projets principalement effectués en station et en tunnel, tels que le remplacement de 25 escaliers mécaniques, la sonorisation de 18 stations, la réfection et le drainage de voûtes dans sept stations ainsi que la réfection majeure de cinq stations du réseau, soit Assomption, Place-Saint-Henri, Côte-Sainte-Catherine, Du Collège et Côte-Vertu. Notons également la réfection de quatre structures auxiliaires, c'est-à-dire des immeubles raccordés au tunnel du métro et abritant des équipements utiles à l'exploitation, ainsi que l'amélioration globale de l'aspect de plusieurs stations, notamment grâce à l'ajout de supports à vélo, l'amélioration de l'éclairage, la modernisation de la fenestration et l'ajout d'aménagements paysagers.

Accessibilité universelle

La STM a complété l'implantation d'ascenseurs dans les stations Berri-UQAM (édicule Saint-Denis), Henri-Bourassa et Côte-Vertu, ce qui porte à huit le nombre de stations de la ligne orange où se trouvent des ascenseurs. Afin de rendre plus sécuritaire le réseau, la Société a aussi complété l'installation de tuiles avertissantes sur les quais et de bandes de signalisation jaunes sur 69 escaliers fixes sur les lignes verte et orange.

Modernisation du centre de contrôle

La modernisation du centre de contrôle a suivi son cours en 2010. En effet, le renouvellement nécessaire de la commande centralisée, le cerveau informatique du métro de Montréal, a fait l'objet d'une attention soutenue de la part de la haute direction et du conseil d'administration tout au long de l'année. Ce projet d'un très haut niveau de complexité, dont le budget initial était de 50 M\$, a débuté en 2003 et a été repris en régie contrôlée par la STM en mars 2010. Le nouveau cadre de gestion, l'échéancier révisé et l'enveloppe budgétaire adoptée ont à ce jour été respectés.

Au cours de l'automne 2010, des essais de performance se sont avérés concluants et ont permis de confirmer la pertinence du calendrier de réalisation et du plan de basculement de l'exploitation du métro. Tout indique que le nouveau centre de contrôle sera pleinement opérationnel à la fin 2012.

Au 31 décembre 2010, les coûts s'élèvent à 147,3 M\$ et devraient atteindre 207,9 M\$ à la fin de ce projet d'envergure. Ces charges sont admissibles à une subvention de 75 % en vertu du *Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes*.

Rénovation de la station Berri-UQAM

Mise en service il y a plus de 44 ans, la station la plus achalandée du réseau (12,7 millions d'entrées en 2010) a besoin d'une importante cure de rajeunissement. La STM y a donc entamé des rénovations majeures, notamment en procédant au retrait et à la stabilisation de la majorité des murs de blocs et des différents parements architecturaux ainsi que de certains plafonds dans les zones accessibles au public. Les pastilles grises, qui habillent cette station centrale depuis son inauguration en 1966, disparaîtront donc progressivement pour laisser place à un fini temporaire. À la suite de cette première étape de réfection, la STM procédera à la rénovation de la majorité des composantes mécaniques, électriques et architecturales de la station.

L'ensemble des travaux intérieurs (phase I), qui représentent au total des investissements de 90,2 M\$, se dérouleront sur huit ans (2010-2018) et permettront notamment la mise en évidence de la signalétique et de l'image de marque de la STM, tout en respectant la valeur patrimoniale de la station.

Par ailleurs, des travaux de réfection, touchant notamment la membrane d'étanchéisation et les alentours de la station, seront réalisés dans le cadre du programme Réno-Infrastructures. Le coût de ces travaux est évalué à 49 M\$, portant ainsi le coût global du projet à 139,2 M\$.





Réfection du Centre de transport Frontenac

Construit en 1956, le Centre de transport Frontenac fait présentement l'objet d'importants travaux d'améliorations, de maintien d'actifs et de mises aux normes qui permettront à la STM de l'opérer de façon efficace pour encore plusieurs décennies. La rénovation de nombreux locaux et ateliers permettra aussi aux employés d'œuvrer dans un milieu de travail plus convivial.

Ce projet d'une trentaine de millions de dollars inclut des travaux autant à l'intérieur qu'à l'extérieur du centre. Les travaux de réparation ou de remplacement visent plusieurs éléments d'architecture, de structure, de mécanique, d'électricité et d'équipements d'entretien.

Des difficultés hors du contrôle de la STM ont occasionné un report de la fin des travaux originalement prévue pour la fin 2010. La Société voit à ce que ces travaux puissent être complétés d'ici la mi-2011.



LES PRIORITÉS DU
PLAN STRATÉGIQUE 2020



PRIORITÉ 1

Développer
les services



PRIORITÉ 2

Améliorer l'expérience
client et la mise en
marché



PRIORITÉ 3

Attirer, développer et
mobiliser les talents



PRIORITÉ 4

Optimiser la gestion
des investissements



PRIORITÉ 5

Améliorer davantage
la performance



PRIORITÉ 6

Faire du développement
durable l'élément
central de toutes
les décisions

Pour en savoir plus sur le *Plan stratégique 2020*,
visitez le www.stm.info ou www.mouvementcollectif.org

Plan stratégique 2020

Dans le cadre de l'élaboration de son *Plan stratégique 2020*, la STM a effectué tout au cours de l'année 2010 une vaste tournée des parties prenantes. Au total, 35 rencontres ont eu lieu avec les milieux de la santé, de l'éducation, des affaires et de la culture pour partager la stratégie et ses objectifs.

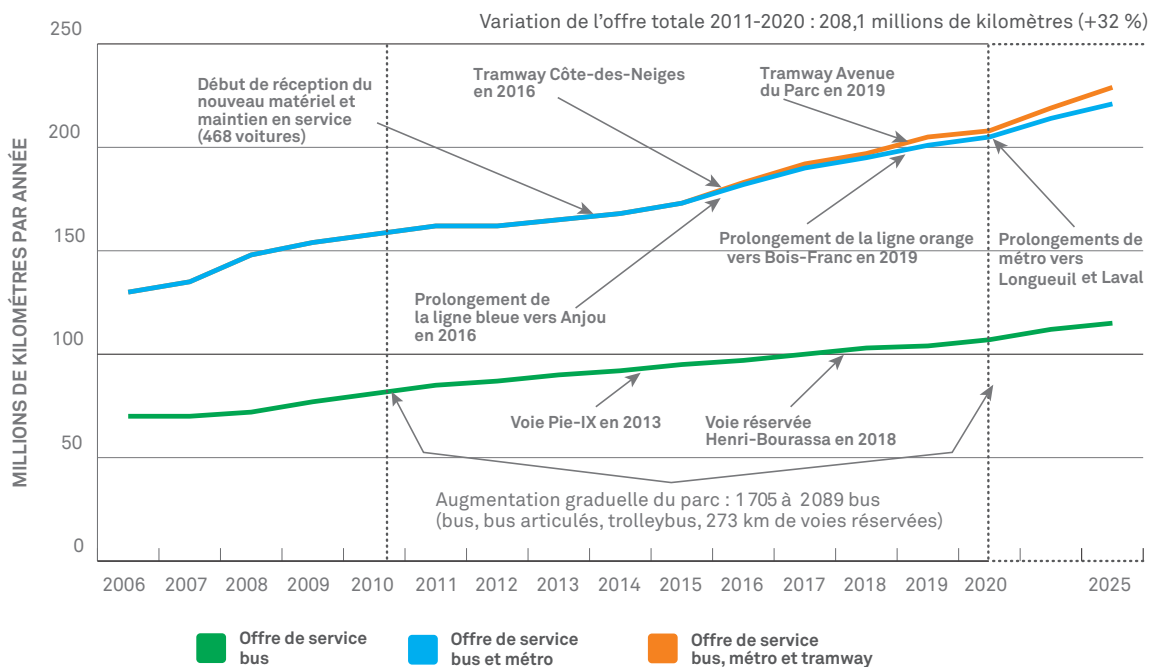
C'est en tenant compte des objectifs d'achalandage du *Plan de transport* de la Ville de Montréal et des cibles de réduction des gaz à effet de serre de 20 % et de 30 % (selon l'année de référence 1990) que le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal se sont respectivement fixées que la STM a analysé ce que pourrait être sa contribution et celle des transports collectifs à une ville plus verte. À la fin de l'année, la STM a dévoilé son projet de *Plan stratégique 2020*. Pour atteindre 540 millions de déplacements en 2020, elle compte bonifier son offre de service de 32 % et générer un transfert modal de 5 % des déplacements en auto-solo vers le transport collectif.

Le plan stratégique repose en grande partie sur le maintien et le développement des modes structurants valorisant l'alimentation électrique.

Concrètement, il prévoit l'arrivée de 468 nouvelles voitures de métro, le prolongement de ce dernier et le déploiement du réseau initial de tramway dans l'axe Côte-des-Neiges et centre-ville. La STM mise également sur le développement de son réseau de bus pour attirer de nouveaux clients avec la mise en place de services rapides par bus sur les boulevards Pie-IX et Henri-Bourassa, l'ajout de plus de 400 bus et l'aménagement de près de 300 kilomètres supplémentaires de voies réservées, portant le nombre total à 350 kilomètres.

Des efforts importants seront également consentis pour améliorer la fiabilité, la ponctualité, l'information à la clientèle, la sécurité et le confort. Pour y arriver, la STM compte notamment implanter iBus (système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs), plus de 850 nouveaux abribus et une technologie sans-fil dans l'ensemble du réseau du métro. Elle prévoit également offrir une plus grande fréquence au réseau des bus. Du côté des tarifs, la Société souhaite innover avec l'introduction de programmes de fidélisation et de produits tarifaires plus flexibles et mieux adaptés aux besoins de ses différentes clientèles.

Évolution de l'offre de service 2006-2020



PERFORMANCE



Indicateurs métro

Kilomètres parcourus

76,6 millions de km-voitures par rapport à 76,3 millions en 2009

Livraison du service planifié

99,7 % en 2009 et 99,8 % en 2010

Fiabilité

97,9 % des clients arrivent à l'heure (moins de cinq minutes de retard)

Stations les plus achalandées

(entrées)

1	Berri-UQAM	12 737 337
2	McGill	11 422 671
3	Guy-Concordia	7 975 146
4	Longueuil—Université-de-Sherbrooke	7 743 782
5	Bonaventure	7 435 734

Nombre de déplacements retardés de cinq minutes et plus

Causes	2009	2010
➤ Méfaits, personnes malades	1 971 345	2 133 295
➤ Matériel roulant	1 309 846	1 298 464
➤ Exploitation des trains	357 650	304 370
➤ Équipements fixes	356 459	356 343
➤ Causes externes	85 204	84 042
➤ Divers	285 896	245 333
TOTAL	4 366 400	4 421 847

*Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré 239,3 millions de déplacements en 2010 par rapport à 235,2 millions en 2009. Ce sont donc 1,85 % des déplacements qui ont été retardés de cinq minutes et plus en 2010 comparativement à 1,86 % en 2009.

Nombre d'incidents de cinq minutes et plus

Causes	2009	2010
➤ Méfaits, personnes malades	438	457
➤ Matériel roulant	223	215
➤ Exploitation des trains	79	81
➤ Équipements fixes	75	80
➤ Causes externes	11	13
➤ Divers	39	45
TOTAL	865	891

*Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a parcouru 300 000 km supplémentaires en 2010, en raison de la hausse de service de 0,4 %. En 2010, 50 % des incidents de cinq minutes et plus ont été causés par des méfaits ou des personnes malades.



Selon le balisage international effectué par le Collège Impérial de Londres en 2009 et 2010, le métro de Montréal est le plus productif au monde. La productivité de sa main-d'œuvre est la plus élevée en termes de kilomètres-voitures et ses coûts d'exploitation figurent parmi les plus bas.

PERFORMANCE



Indicateurs bus

Kilomètres parcourus (réel)

81,1 millions de km parcourus par rapport à 77,3 millions en 2009

Livraison du service

2009	2010
98,9 %	99,1 %

Ponctualité des bus (objectif 84 %)

2009	2010
83,6 %	83,3 %

Lignes les plus achalandées

	Achalandage par jour moyen de semaine	Achalandage annuel
1 Axe Du Parc/René-Lévesque/Côte-des-Neiges 80 - Avenue du Parc 165 - Côte-des-Neiges 535 - Voies réservées Du Parc/Côte-des-Neiges	64 199	19 487 583
2 Axe Pie-IX 139 - Pie-IX 505 - Voie réservée Pie-IX	41 535	12 524 061
3 Axe Saint-Michel 67 - Saint-Michel 467 - Express Saint-Michel	41 333	12 182 333
4 121 - Sauvé/Côte-Vertu	35 634	10 596 993
5 141 - Jean-Talon Est	29 285	8 890 350

Déplacements de porte à porte effectués par le transport adapté

2009	2010
2 438 722	2 684 717

La **satisfaction** globale des **clients du transport adapté** a atteint un sommet en 2010 : **94 %**, une progression de huit points par rapport à 2007.

Indicateurs entretien des bus

Avec l'arrivée de la première génération de bus à plancher surbaissé (APS 1) acquis en 1996, 1997 et 1998, l'optimisation de la performance à l'entretien des bus constituait un défi de taille. En effet, ces bus accusaient de sérieux problèmes de fiabilité, notamment en raison de défauts de conception. Bien que les bus acquis à partir de 1999 étaient plus fiables, les APS 1 ne cessaient de créer des difficultés sur le réseau, et ce, malgré les efforts consacrés.

Soucieuse d'offrir un service de qualité, la STM a entamé un virage pour rectifier la situation. Ainsi, à la fin de 2008, elle a eu le feu vert du gouvernement du Québec afin de remplacer les APS 1 avant la fin de leur vie utile de 16 ans. L'arrivée des nouveaux bus, à partir de 2009, a été un élément central pour l'amélioration de la performance, car elle a permis à la Société de revoir globalement l'organisation du travail en misant davantage sur la planification. Grâce à l'engagement et à la collaboration de ses employés d'entretien et de ses groupes support, la STM a pu relever le défi et obtenir d'excellents résultats comme en témoignent les indicateurs suivants.

<p>Disponibilité des bus en pointe (moyenne)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 327 bus</td> <td>1 381 bus</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	1 327 bus	1 381 bus	<p>Taux d'immobiles (% du parc de bus qui est en réparation)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20,4 %</td> <td>17,5 %</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	20,4 %	17,5 %
2009	2010										
1 327 bus	1 381 bus										
2009	2010										
20,4 %	17,5 %										
		<p>Fiabilité (distance moyenne parcourue entre deux pannes)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>2009</th> <th>2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 494 km</td> <td>4 023 km</td> </tr> </tbody> </table>		2009	2010	3 494 km	4 023 km				
2009	2010										
3 494 km	4 023 km										

Depuis 2006, la fiabilité moyenne des bus s'est accrue de 18,3 %.

EXPÉRIENCE CLIENT

Satisfaction de la clientèle : un sommet historique

Avec un taux moyen de 87 % en 2010, la satisfaction générale de la clientèle à l'égard de l'ensemble des services de la STM a atteint un sommet historique de 89 % à l'été. Ce niveau s'est maintenu à l'automne, ce qui représente une belle réussite quand on sait que la pression sur les services est plus forte à ce moment de l'année.

Le taux de satisfaction a connu une hausse significative notamment pour ce qui est de la courtoisie des préposés du métro, de la fréquence des bus et des trains aux heures de pointe, du temps d'attente au service téléphonique ainsi que de la propreté aux abords des stations de métro et à l'intérieur des bus. Par ailleurs, la satisfaction de la clientèle se maintient à des niveaux très élevés pour plusieurs éléments, par exemple le réseau du métro en général, la courtoisie des chauffeurs de bus, la sécurité à toutes les heures dans le métro, la courtoisie des préposés aux renseignements du service téléphonique et l'information sur le site Internet de la STM.

Quant au service de transport adapté, le taux de satisfaction de la clientèle atteint 94 %, un record jusqu'à présent.



L'abribus du 21^e siècle

Réalisés dans le cadre du concours de design d'abribus piloté par le bureau Design Montréal (Ville de Montréal) avec la participation de la STM, trois prototypes d'abribus ont fait leur apparition dans le paysage urbain en 2010.

Intégrant des éléments d'accessibilité universelle, ces prototypes sont issus d'un concept aux diverses possibilités de configurations de tailles selon l'achalandage aux arrêts et leur localisation. Le concept retenu se veut une solution modulaire et évolutive, permettant de relier plusieurs unités entre elles. De plus, un système d'énergie solaire est prévu pour éclairer les abribus aux endroits privés d'accès au réseau électrique.

En 2011, la STM fera des sondages auprès de sa clientèle régulière et du milieu associatif afin de connaître son appréciation. Elle procédera aussi à l'évaluation de ces prototypes sur le plan de l'entretien. La Société lancera l'appel d'offres public au printemps prochain pour la fabrication de

400 abribus pour l'ensemble de son réseau. Ainsi, elle bonifiera et remplacera progressivement son parc actuel pour répondre aux nouveaux besoins de sa clientèle en matière de confort, de propreté, d'accessibilité et de sécurité de ses installations.



Accessibilité universelle

La STM s'assure d'intégrer la notion d'accessibilité universelle à l'ensemble de ses projets, tout en respectant les ressources dont elle dispose. En 2010, elle a poursuivi ses activités pour atteindre son objectif d'améliorer l'accessibilité de son réseau, prévu à son *Plan d'affaires 2007-2011*.

La STM agit en collaboration avec des regroupements associatifs représentant l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles. En octobre, elle a organisé le forum *Accessibilité universelle 2020* afin de prendre connaissance des attentes de ces groupes en matière d'accessibilité. En partenariat avec eux, elle a aussi mis en place un projet d'amélioration de l'information clientèle sur la ligne 467 Express Saint-Michel, notamment par l'ajout d'écrans et d'annonces sonores des prochains arrêts, et a élaboré le réaménagement des voitures MR-63 afin d'augmenter leur capacité d'accueil et le nombre de sièges réservés aux personnes à mobilité réduite et d'améliorer la visibilité des barres de préhension.

Par ailleurs, les voitures MPM-10 qui feront leur arrivée à partir de 2014 représentent un pas de plus vers l'atteinte des objectifs d'accessibilité universelle de la STM, notamment en raison des aménagements intérieurs, de l'intercirculation entre les voitures et du projet de modification des quais pour donner accès aux personnes en fauteuil roulant. À chaque étape du projet, les groupes associatifs sont consultés et les préoccupations d'accessibilité universelle sont prises en compte.

Le journal *24 heures* dans le métro

À la suite d'un appel d'offres, la STM, par l'entremise de sa filiale Collectif Média, a conclu en décembre une entente avec la Corporation Sun Media pour l'exclusivité de la distribution, du lundi au vendredi, du journal *24 heures* dans le réseau du métro de Montréal, et ce, à partir de janvier 2011. Cette entente aura une durée de cinq ans et pourra être prolongée selon les termes du contrat.

En plus de générer des revenus importants, cette entente permettra à la STM d'optimiser ses communications, car elle aura accès aux différentes plates-formes médias de son partenaire pour promouvoir ses services et inciter un plus grand nombre de gens à utiliser le transport collectif. Évidemment, la Société maintient son lien privilégié de communication avec sa clientèle en disposant encore d'une page quotidienne de contenu dans la publication.



En 4 ans, le taux de **satisfaction** par rapport à la **sécurité** à toutes les heures dans le métro est passé de **87 %** à **93 %**.



SERVICE À LA CLIENTÈLE

La ligne téléphonique A-U-T-O-B-U-S donne les horaires de bus et la ligne STM.INFO offre des capsules pré-enregistrées d'information générale sur la STM ainsi qu'un accès au centre d'appels.

	2009	2010	Écart
Nombre d'appels			
A-U-T-O-B-U-S	9 727 175	8 660 985	- 11 %
STM.INFO	713 799	600 120	- 17 %
Total	10 440 974	9 261 105	- 11 %

Nombre de visites

Site Internet www.stm.info	16 689 013	17 526 298	5 %
-----------------------------------	------------	------------	-----

Note : on peut constater que les statistiques des centres d'appels sont en diminution, principalement en raison de la grande popularité des courriels depuis 2008 et de la mise en place des nouveaux services d'information, par exemple la fonctionnalité permettant d'obtenir les horaires et certains événements du service de bus par SMS, dont l'utilisation ne cesse d'augmenter.

Commentaires et plaintes

27 726, soit 24 282 plaintes et 3 444 commentaires (suggestions, compliments, autres)

15 561 faits par téléphone et 11 830 par courriel

17 026 concernent le réseau des bus et 3 021 concernent le réseau du métro

Note : malgré une hausse de l'achalandage de 1,5 % par rapport à 2009, le nombre de plaintes demeure au même niveau en 2010 (6,2 plaintes par 100 000 déplacements effectués).

Plaintes par catégories

Service livré	9 092
Employés	7 815
Équipements	3 132
Information à la clientèle	1 507
Autres	2 736

Depuis 2006, la fréquentation du www.stm.info a augmenté de **plus de 25 %**, ce qui se traduit par **3,6 millions de visites supplémentaires**.

LA STM FAIT SON ENTRÉE DANS LE WEB 2.0

Afin d'offrir à sa clientèle de nouveaux canaux de communication, la STM utilise depuis le mois de mars les outils du Web 2.0. Ainsi, elle a fait son entrée sur Twitter, où elle diffuse l'information sur les interruptions de service de 20 minutes et plus du métro. Elle utilise également le réseau social Facebook pour dialoguer avec sa clientèle et lui parler de services, de vision du transport collectif, d'implication et d'environnement. Les adeptes y réagissent, commentent et communiquent sur l'impact qu'a le transport collectif dans leur vie.

Toujours dans la perspective de dynamiser ses échanges avec ses clients, la STM est plus active que jamais sur son blogue Mouvement collectif (www.mouvementcollectif.org). La Société y partage ses gestes verts et grands projets, tout en permettant aux lecteurs de commenter les billets et de poser des questions.

Sur YouTube, la STM relaie ses vidéos sur une variété de sujets. Le président du conseil d'administration, Michel Labrecque, utilise d'ailleurs fréquemment cette tribune pour s'adresser aux utilisateurs et partenaires du transport collectif.

Des résultats surprenants en 2010!

Déjà plus de 5 000 personnes suivent la STM sur Twitter

Facebook compte près de 4 000 adeptes qui publient en moyenne 1 680 commentaires et questions par mois

Le blogue Mouvement collectif enregistre plus de 165 000 visites et près de 1 200 commentaires de visiteurs

Sur YouTube, la STM a diffusé une quarantaine de vidéos qui ont fait l'objet d'environ 43 000 visionnements

Avec plus de 197 000 visites en 2010, le nouveau site mobile m.stm.info (adapté pour la navigation sur téléphone mobile) connaît une popularité croissante. La fonctionnalité permettant d'obtenir les horaires et certains événements du service de bus par SMS est également très en demande, avec plus d'un million de requêtes, un chiffre qui pourrait tripler en 2011.

LE BLOGUE MOUVEMENT COLLECTIF



MOUVEMENT COLLECTIF

[Suggérer une idée](#) | [Nous joindre](#) | [English](#)

[Accueil](#) | [À propos](#) | [Projets d'avenir](#) | [FAQ](#)

Recherche

OK



Tous les articles



Carte vert



Grands projets



Mot du président



14 octobre 2010

SYSTÈME ANTIDÉVERSEMENT POUR LES BUS

Comment faire pour prévenir l'égouttement et le déversement accidentel de carburant lors du remplissage des bus? La STM a la solution.

Avez-vous déjà remarqué les gouttes qui tombent au sol de la station service lorsque vous avez terminé de faire le plein de votre voiture?

Afin d'éviter cette contamination, la majorité des bus de la STM sont munis d'un système d'alimentation en carburant antidéversement de pointe, et ce depuis 2005. Totalement étanche, son mécanisme permet d'éliminer l'égouttement répété et les déversements accidentels de carburant sur le sol.



Cette vaste modernisation permet ainsi le remplissage propre de quelque 1 000 bus qui, chaque jour, sont approvisionnés en carburant dans les 17 siles de remplissage des 7 centres de transport de la STM.

En évitant les égouttements répétés de carburant sur les surfaces bitumées des aires de ravitaillement, la STM réduit à la source le charge de contaminants à traiter par les séparateurs d'huile du garage avant le rejet des eaux usées aux égouts de la municipalité.

Un autre geste que la STM pose pour mieux protéger l'environnement.

Pour en savoir plus

[Le traitement des eaux usées à la STM](#) 

[Bilan environnemental de la STM](#) 

(8) COMMENTAIRES
PARTAGER CE LIEN

STM - Mouvement collectif sur Facebook

[J'aime](#)

5,123 personnes aiment STM - Mouvement collectif.












Module social Facebook

Sujets

> émissions de CO2 (2)

twitter

facebook

YouTube



En mars 2010, la STM a été citée par *Marketing Québec* comme l'une des dix marques québécoises qui se démarquent sur le Web et les médias sociaux.

RESSOURCES HUMAINES

2010 en chiffres :

1 044
embauches
(postes permanents,
temporaires et étudiants)

45 623
candidatures
reçues via le site Web

245 100
heures
de formation

Attirer et développer les talents



<p>CHAUFFEUR DE BUS</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la conduite Conduire de véhicules municipaux Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules 	<p>EMPLOIS DE L'INGÉNÉRIE</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à des projets innovants et d'avenir Travailler dans un environnement dynamique Participer à l'élaboration de projets 	<p>INSPECTEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> Assurer la sécurité des citoyens Participer à la planification des services Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules 	<p>SECRÉTAIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> Être l'agent nerveux de la gestion Travailler en équipe Participer à l'élaboration de projets Participer à la maintenance des véhicules
<p>SURINTENDANT, CONTREMAÎTRE ET CHEF D'OPÉRATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> Être le responsable de l'équipe Participer à la planification des services Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules 	<p>PRÉPOSÉ À L'ENTRETIEN</p> <ul style="list-style-type: none"> Travailler dans un environnement dynamique Participer à l'élaboration de projets Participer à la maintenance des véhicules 	<p>CONSEILLER</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la planification des services Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules 	<p>EMPLOIS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la planification des services Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules
<p>LES MÉTIERS QUALIFIÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la planification des services Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules 			<p>FAITES PARTIE DE L'ÉQUIPE!</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la planification des services Participer à l'entretien des véhicules Participer à la maintenance des véhicules

La STM connaît une période de croissance et c'est pourquoi elle déploie de nombreux efforts pour offrir à ses employés un milieu de travail stimulant mettant à contribution les compétences et l'expertise de chacun. En 2010, elle a élaboré plusieurs nouveaux outils pour communiquer avec les employés et les candidats. En matière de dotation, elle a mis en place une nouvelle stratégie pour recruter les meilleurs talents et a utilisé des médias comme Facebook et Zoom Média pour diffuser ses messages.

La STM offre des centaines de types d'emplois différents, de chauffeur à technicien en environnement en passant par avocat, cantonnier, opérateur de métro, électricien, infirmier, conseiller à la gestion des réseaux, machiniste, acheteur et vérificateur de pneus. Elle a donc avantage à faire connaître les opportunités de carrière qu'elle propose.

Par ailleurs, la communication, l'implication et la reconnaissance sont au centre de la stratégie adoptée par la STM afin de mobiliser pleinement l'ensemble de ses employés. Les bons coups et le travail soutenu de ceux-ci sont soulignés de plusieurs manières, notamment par des articles dans le bulletin interne et diverses activités de reconnaissance.

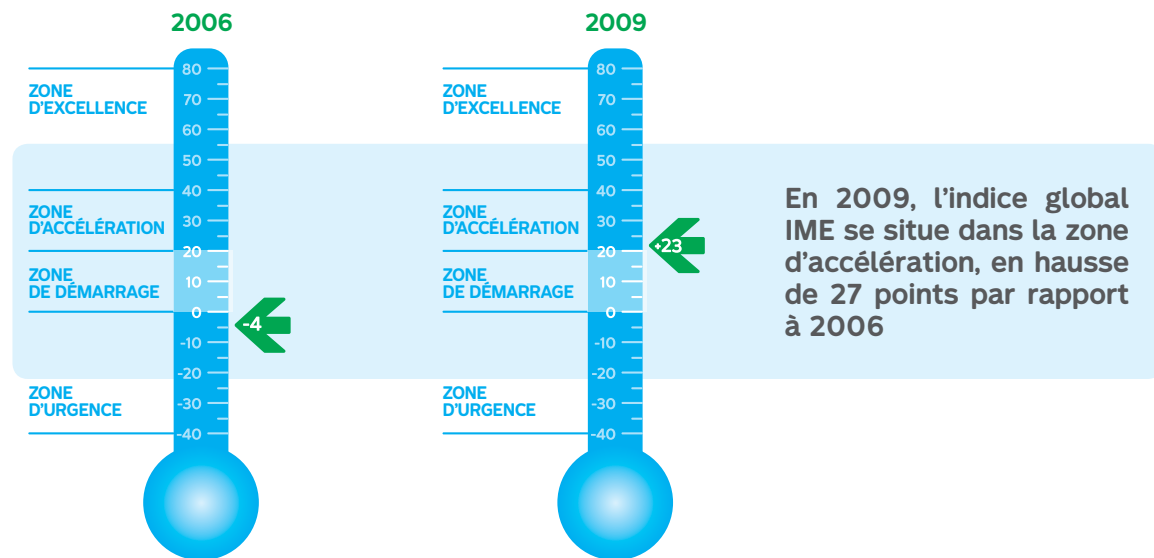
Croissance de l'indice de mobilisation des employés

La mobilisation du personnel est un levier important pour la réalisation des objectifs de la STM. En juin 2010, la firme SECOR déposait à la haute direction les résultats du deuxième sondage sur l'Indice de Mobilisation de l'Entreprise (IME). Réalisé aux trois ans, ce sondage permet de mesurer l'état du climat de travail (le baromètre) et le niveau d'engagement des employés envers l'organisation (l'IME global).

Selon SECOR, la STM a progressé de façon spectaculaire depuis 2006

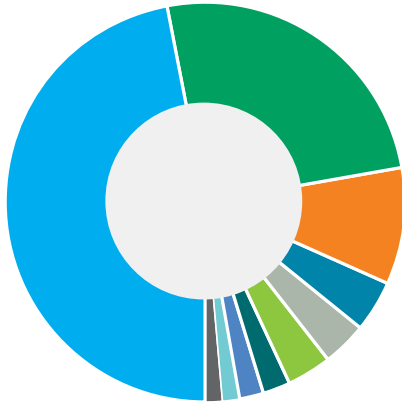
► 4 693 employés ont répondu au sondage 2009, ce qui représente un taux de réponse de 55 % (17 % supérieur par rapport à 2006) ► Les résultats démontrent que l'Indice du climat de travail (+59) est encore plus propice à la mobilisation qu'en 2006 (+41), ce qui favorise l'engagement des employés envers l'organisation ► La perspective la plus notable est la progression de la confiance en l'avenir, qui est passée de +9 à +61

L'IME global a atteint en 2009 ce qu'on appelle la zone d'accélération, ce que signifie qu'une proportion significative du personnel commence à être très mobilisée. Au cours des prochaines années, la STM poursuivra sa démarche d'amélioration afin d'atteindre la zone d'excellence.



Chaque année, la STM participe à une trentaine de salons de l'emploi pour promouvoir ses postes et attirer les talents.

Répartition de la main-d'œuvre (Effectif permanent au 31 décembre 2010)



4 088 Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes

Syndicat des chauffeurs d'autobus, opérateurs de métro et employés des services connexes au transport de la STM (section locale 1983 – SCFP)

2 195 Employés d'entretien

Syndicat du transport de Montréal (employés d'entretien – CSN)

825 Employés de bureau syndiqués

Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP 2850 – FTQ)

363 Cadres de l'exploitation

315 Professionnels syndiqués

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM

292 Gestionnaires

201 Commis divisionnaires

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM (CSN)

173 Contremaîtres

129 Constables et agents de la paix (inspecteurs)

99 Professionnels et employés de bureau non syndiqués



8 680 employés permanents

- Représentation des femmes : 23,9 %
- Représentation des minorités visibles et ethniques : 18,8 %
- Moyenne d'âge : 44,6 ans
- Nombre moyen d'années de service : 11,1 ans
- Admissibilité à la retraite : 1 054 employés
- Départs à la retraite : 316 employés

TITRES ET TARIFS

Vente de titres

	Revenus (milliers de \$)			Titres vendus		
	2010	2009	Écart 10/09	2010	2009	Écart 10/09
Tarif ordinaire						
CAM mensuelle	173 911 599 \$	171 284 892 \$	1,5 %	2 484 451	2 500 509	-0,6 %
CAM hebdo	30 009 060 \$	26 918 041 \$	11,5 %	1 463 857	1 398 340	4,7 %
6 passages ¹	32 890 573 \$	47 744 319 \$	-31,1 %	14 893 845	22 467 915	-33,7 %
10 passages ¹	39 973 600 \$	24 714 930 \$	61,7 %	19 035 048	12 357 465	54,0 %
Espèces (Mtl et Laval)	75 133 852 \$	66 060 768 \$	13,7 %	27 321 401	24 022 097	13,7 %
1 jour (24 h)	4 072 618 \$	790 922 \$	414,9 %	581 803	87 880	562,0 %
3 jours	3 619 661 \$	1 383 136 \$	161,7 %	258 547	81 361	217,8 %
Comptant 747	644 696 \$	0 \$	--	92 099	0	--
Tarif réduit						
CAM mensuelle	60 133 410 \$	58 631 200 \$	2,6 %	1 551 830	1 584 627	-2,1 %
CAM hebdo	1 549 199 \$	1 676 575 \$	-7,6 %	134 713	152 416	-11,6 %
CAM 4 mois (équivalent en mois)	1 565 433 \$	0 \$	--	42 309	0	--
6 passages ¹	2 796 456 \$	6 497 423 \$	-5,7 %	2 237 165	5 775 487	-61,3 %
10 passages ¹	8 568 242 \$	4 259 005 \$	101,2 %	7 140 201	3 961 865	80,2 %
Espèces (Mtl et Laval)	2 583 812 \$	3 015 987 \$	-14,3 %	1 476 464	1 723 421	-14,3 %
Titre de groupe	113 740 \$	0 \$	--	9 478	0	--
Autres titres ²	591 778 \$	1 302 802 \$	--	--	--	--

¹ Les ventes pour ces titres représentent la consommation réelle (par exemple, un 6 passages compte pour 6 ventes)

² Cette rubrique comprend les revenus associés à tous les autres titres tels les cartes événements, les titres promotionnels, les escomptes, etc.

Évolution des ventes de titres et des revenus 2009-2010

Alors que les ventes de CAM mensuelles ordinaires ont connu une diminution de 0,6 %, les ventes de CAM hebdo ont enregistré une croissance de 4,7 %. Ce phénomène est grandement attribuable à la reprise économique graduelle qui favorise la création d'emplois à temps partiel plutôt qu'à temps plein. Les titres 1 jour et 3 jours ont quant à eux connu des croissances fulgurantes en 2010 (562,0 % et 217,8 %) qui s'expliquent notamment par la diminution des tarifs, la distribution étendue à l'ensemble des stations, la reprise du tourisme à Montréal, l'arrivée de l'Express bus 747 et la flexibilité accrue du titre 1 jour qui est dorénavant un titre glissant 24 h plutôt qu'un titre calendaire.

Les ventes en espèces à tarif ordinaire ont connu une croissance de 13,7 % en partie liée à l'arrêt de la vente de titres 6 passages sur cartes magnétiques. Les usagers occasionnels sans carte Opus qui effectuent leur première montée sur le réseau des bus acquittent donc plus souvent leur droit de passage en argent comptant. Le titre 10 passages, créé en janvier 2009, a pour sa part trouvé sa niche auprès des utilisateurs Opus occasionnels grâce à son attrait tarifaire alors que le titre 6 passages a connu une baisse de plus de 30 % pour le titre ordinaire et plus de 60 % pour le titre réduit.

Par ailleurs, le déploiement du système OPUS pour les bénéficiaires du tarif réduit s'est achevé en deuxième moitié d'année 2009 avec des modifications importantes aux procédures d'achat de titre, ce qui explique les variations des ventes et des revenus associés pour plusieurs titres.

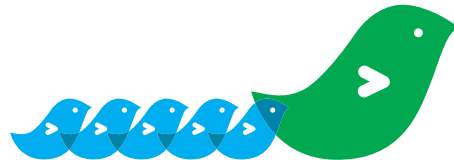
Grille tarifaire

	2009	2010	Rabais par rapport au tarif ordinaire
Tarif local ordinaire			
CAM (du premier à la fin du mois)	68,50 \$	70,00 \$	-
CAM hebdo (du lundi au dimanche)	20,00 \$	20,50 \$	-
6 passages	12,75 \$	13,25 \$	-
10 passages	20,00 \$	21,00 \$	-
Espèces	2,75 \$	2,75 \$	-
1 jour (24 h)	9,00 \$	7,00 \$	-
3 jours (consécutifs)	17,00 \$	14,00 \$	-
Comptant ligne 747	-	7,00 \$	-
Tarif réduit			
CAM	37,00 \$	38,75 \$	45 %
CAM hebdo	11,25 \$	11,50 \$	44 %
CAM 4 mois	-	148,00 \$	47 %
6 passages	6,75 \$	7,50 \$	43 %
10 passages	10,75 \$	12,00 \$	43 %
Espèces	1,75 \$	1,75 \$	36 %
Titre de groupe	-	12,00 \$	-

Offres tarifaires

Sorties en famille

L'offre Sorties en famille permet à un adulte détenteur d'un titre STM valide de voyager avec jusqu'à cinq enfants de moins de 12 ans gratuitement, les fins de semaine et les jours fériés. Par ailleurs, les clients de la STM peuvent profiter de rabais exclusifs auprès d'une vingtaine de partenaires, disponibles au www.stm.info, sur des activités pour toute la famille.



Opus à l'année

La STM offre le programme d'abonnement à la carte OPUS à la clientèle voyageant à tarif ordinaire qui souhaite éviter, à chaque début de mois, les files d'attente et les déplacements pour recharger leur carte. La carte OPUS à l'année est garantie et permet aux détenteurs de profiter d'un rabais avantageux pour les services BIXI et Communauto.



Tarif de groupe

Le titre de groupe facilite l'achat, la gestion des titres et la fluidité d'embarquement lors des déplacements avec un groupe d'enfants. Il permet le passage d'une personne à tarif ordinaire et d'un maximum de 10 enfants de 13 ans ou moins avec un seul et même titre de transport offert au tarif d'un titre 10 passages réduit. Il est disponible sur carte magnétique et vise notamment à offrir une solution facile aux commissions scolaires, aux écoles et aux camps de jour.

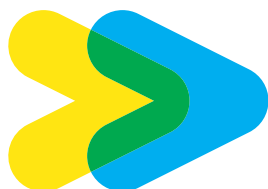


CAM 4 mois

La CAM 4 mois vise à fidéliser la clientèle étudiante ayant accès au tarif réduit pour un trimestre d'études complet en lui permettant de pré-payer et de charger un titre de transport pour quatre mois consécutifs. Elle répond aussi à la demande de parents d'écoliers qui ne veulent pas se déplacer à tous les mois pour charger la carte de leur enfant. La CAM 4 mois limite les impacts de la hausse tarifaire puisqu'elle est offerte au tarif mensuel de l'année précédente.



CAMPAGNES ET PROMOTION



Nouvelle identité visuelle

Depuis le mois de mai, la STM affiche une nouvelle identité visuelle. Elle a intégré dans son logo les populaires chevrons, qui avaient reçu un accueil très positif depuis leur déploiement dans les communications et sur les véhicules en 2009.

Cette initiative vise à inciter plus de gens à utiliser le transport collectif, que ce soit sur une base régulière ou occasionnelle. Ainsi, la STM (en bleu) et la population (en jaune) s'engagent (l'environnement en vert) à ouvrir le dialogue (les chevrons intégrant les trois couleurs). D'une part, la STM continue de bonifier son offre de service selon les différents besoins de sa clientèle, tout en posant des gestes environnementaux dans ses activités quotidiennes. D'autre part, elle invite la population à faire sa part pour l'environnement en choisissant le transport collectif pour se déplacer. En faisant ce choix, c'est la qualité de vie de tous les citoyens qui s'en trouve améliorée.



Une campagne qui sort des sentiers battus

Afin de sensibiliser les gens aux gestes verts posés par l'entreprise et à l'impact du transport collectif (TC) sur l'environnement, la STM a exposé de nouveaux messages dans le paysage montréalais. L'équation « TC = geste écolo » a été déclinée de multiples façons, notamment par des campagnes visant à convertir les clients occasionnels à une utilisation plus régulière du transport collectif et à reconnaître publiquement l'importance du geste écologique posé par les clients.

La STM a surpris les Montréalais en utilisant des supports inusités et percutants : visibilité sur plusieurs sites web, quiz sur le site du Mouvement collectif, abribus aux toits gazonnés et énormes ballons installés au sommet des édicules des stations Place-des-Arts, Jean-Drapeau, Langelier et Namur, pour illustrer la quantité de CO₂ évitée chaque jour par les clients du transport collectif.

Les campagnes de la STM performant au-delà des normes de l'industrie publicitaire.

En 2010, les sondages démontrent que les publicités améliorent ce que les gens pensent de la STM (80 %) et les incitent à utiliser le transport collectif (69 %).



Le Mouvement collectif est en marche

Les commerces représentent des alliés importants pour la STM. Afin d'encourager ceux-ci à soutenir et à promouvoir le transport collectif auprès de leurs clients, la Société leur offre des outils gratuits, par exemple l'autocollant du symbole du Mouvement collectif, qui avec son message « Merci de choisir le transport collectif », est un signe d'appui fort. Le fait de l'afficher rappelle à tous que le transport collectif est un choix ayant un impact direct sur la qualité de la vie en ville.

La STM met également à la disposition de ses partenaires un calculateur de trajet. L'insertion de ce bouton sur le site Web du commerçant fournit les trajets en bus et en métro entre un point de départ donné et l'adresse de celui-ci.

Faire ses courses en métro et en bus rapporte plus!

La STM a invité la population de Montréal à utiliser le métro et le bus pour le magasinage du temps des Fêtes sur les artères commerciales de plusieurs quartiers. Sous le thème « Faire ses courses en métro et en bus rapporte plus », l'opération s'est déroulée le 25 novembre grâce à la participation de 285 commerces affichant le symbole du Mouvement collectif dans leurs installations et sur leur site Web et offrant des rabais aux clients de la STM sur présentation d'une carte Opus, d'un titre de transport STM valide ou du sac réutilisable distribué pour l'occasion à différents endroits sur le réseau.



Promotion du Réseau 10 minutes max

À l'automne 2010, la STM a lancé une campagne promotionnelle pour faire connaître son nouveau Réseau 10 minutes max auprès de la clientèle et du grand public. Parmi les actions de communication mises de l'avant, soulignons que le plan de ce réseau, incluant toute l'information liée au nouveau service, a été distribué à plus d'un demi-million de foyers sur l'île de Montréal.

Le Réseau 10 minutes max vise à réduire le temps d'attente de quelque 568 000 clients utilisant les 31 lignes les plus achalandées. Le symbole du service a été ajouté sur les panneaux d'arrêts, identifiant la ligne et indiquant la plage horaire couverte.

PARTENARIATS

La STM est un partenaire incontournable des grands événements montréalais et contribue à leur succès. En effet, le nombre croissant de partenariats démontre clairement que le transport collectif constitue un élément-clé de leur réussite. L'ensemble des démarches de la STM s'inscrit dans la volonté d'être plus visible et plus présente auprès des clients actuels et potentiels, et ce, pour favoriser l'utilisation du transport collectif et répondre aux besoins variés de sa clientèle. En 2010, plus de 77 partenariats ont été réalisés pour une visibilité évaluée à quelque 4,9 M\$. Parmi ceux-ci, mentionnons :

➤ Alouettes de Montréal ➤ Aires Libres ➤ Canadiens de Montréal ➤ Cirque du Soleil ➤ Défi sportif ➤ Défilé du Père Noël ➤ En ville sans ma voiture ➤ Fantasia ➤ Festival de musique Osheaga ➤ Festival Le goût des Caraïbes ➤ Festival Juste pour rire ➤ Festival Montréal en lumière – Nuit blanche ➤ Fête des neiges ➤ Fête des enfants de Montréal ➤ Festival du Monde Arabe ➤ Festival des Films du Monde ➤ Festival du film pour enfants ➤ Festival de films sur les droits de la personne de Montréal ➤ Festival du nouveau cinéma ➤ Les Francfolies de Montréal ➤ Grand Prix du Canada ➤ Grands voiliers (Société du Vieux-Port) ➤ Igloofest ➤ Jour de la Terre ➤ Journée des musées montréalais ➤ Journées de la culture ➤ Labatt (Bus de nuit) ➤ Le Montréal du futur ➤ Mutek ➤ Nuit Blanche sur Tableau Noir ➤ Paradis perdu ➤ Piknic Electronik ➤ Portes ouvertes Design Montréal ➤ Quartier des spectacles ➤ Salon national de l'environnement ➤ Salon national de l'habitation ➤ Tennis Canada (Coupe Rogers) ➤ Féria du vélo de Montréal (Tour de l'île)

Cocktail transport

Le cocktail transport se définit par un maillage entre les modes de transport collectif (métro, bus, trains de banlieue, minibus, taxis collectifs) et les transports actifs et privés tels que le vélo, la marche, le taxi, la location d'auto, l'autopartage et le covoiturage. Afin de contribuer à améliorer l'offre de mobilité urbaine, la STM a conclu plusieurs ententes de partenariat avec des intervenants en mobilité durable. Par exemple, les programmes DUO auto + bus avec Communauto et Bixi-bus avec la Société de vélo libre-service permettent aux clients de la STM d'obtenir des tarifs réduits pour ces services.

Partenaires :

➤ Communauto ➤ Vélo Québec ➤ BIXI ➤ Opus plus (programme employeur)
➤ Voyagez Futé ➤ Faites de l'air



TOUT UN SERVICE
DANS LE METRO!

12 AOUT, MIDI

COUPE
ROGERS

COUPE
ROGERS
BANQUE
NATIONALE

UN MÉTRO EN ART

Le métro de Montréal se distingue par l'architecture diversifiée de ses stations et possède une impressionnante collection d'œuvres d'art public. Une centaine de murales, vitraux et sculptures de toutes les couleurs et de toutes les formes agrémentent la plupart des 68 stations du réseau, au plus grand bénéfice des voyageurs. C'est à la STM que revient la responsabilité d'entretenir et de mettre en valeur ces œuvres qui font l'envie de plusieurs réseaux à travers le monde.

Ainsi, la Société a investi 372 000 \$ en 2010, notamment en procédant à la restauration des œuvres des stations Assomption (murales de Guy Montpetit, 1976), Cadillac (murales de Jean Cartier, 1976), Du Collège (verrières de Pierre Osterrath et Lyse Charland Favretti, 1984) et Outremont (murale de Gilbert Poissant, 1988), en plus de redonner à l'entourage Guimard de la station Square-Victoria, qui date d'environ 1900, tout son éclat et sa splendeur. La plupart des travaux ont été réalisés avec le soutien technique du Centre de conservation du Québec (CCQ) et la participation financière du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

La STM a également entrepris la restauration du mur-rideau qui supporte la verrière de Marcelle Ferron à la station Champ-de-Mars, entraînant le retrait et l'entreposage de l'œuvre pour la durée des travaux. D'immenses bannières ont été installées à l'extérieur et à l'intérieur de la station afin de rendre hommage à cette femme remarquable qui a marqué l'histoire de l'art au Québec. La STM a aussi réinstallé la murale des artistes Jean Cartier et George Juhasz à la station Papineau et les verrières des artistes Mario Merola et Pierre Osterrath à la station Charlevoix, celles-ci ayant été restaurées en 2009. Par ailleurs, à la suite des travaux d'accessibilité complétés en 2010, *L'Arbre de vie* de la station Lionel-Groulx a été déplacé et une nouvelle base permettant de camoufler ses ancrages a été installée, alors que les murales d'Yves Trudeau à la station Côte-Vertu ont été modifiées et réinstallées.

La Société a participé à l'événement *Montréal, ville de verre 2010* en invitant la population à découvrir les nombreuses œuvres de verre dans le métro, par exemple la verrière de Frédéric Back à la station Place-des-Arts et celle de Marcelle Ferron à la station Champ-de-Mars.

Enfin, dans le cadre d'une entente de coopération avec la Régie autonome des transports parisiens (RATP), la STM a lancé un concours pour léguer une œuvre d'art au métro de Paris. Des 37 propositions reçues, c'est finalement celle de l'artiste Geneviève Cadieux qui a été retenue par le jury. L'œuvre intitulée *La Voix lactée* sera dévoilée à la station Saint-Lazare à l'automne 2011, à l'occasion du 150^e anniversaire du transport collectif à Montréal et du 50^e anniversaire de la Délégation générale du Québec à Paris.

Les Métro-Arts

Les Métro-Arts sont des partenariats permettant à la STM de présenter à sa clientèle des spectacles de qualité dans le métro. Ils s'inscrivent dans la volonté de la Société de reconnaître l'effervescence artistique de nos créateurs et de s'associer de plus en plus étroitement au milieu culturel montréalais.

Partenaires Métro-Arts

- Orchestre Métropolitain
- Opéra de Montréal
- La Tohu
- Théâtre Jean-Duceppe
- ARTV
- Les Grands Ballets Canadiens



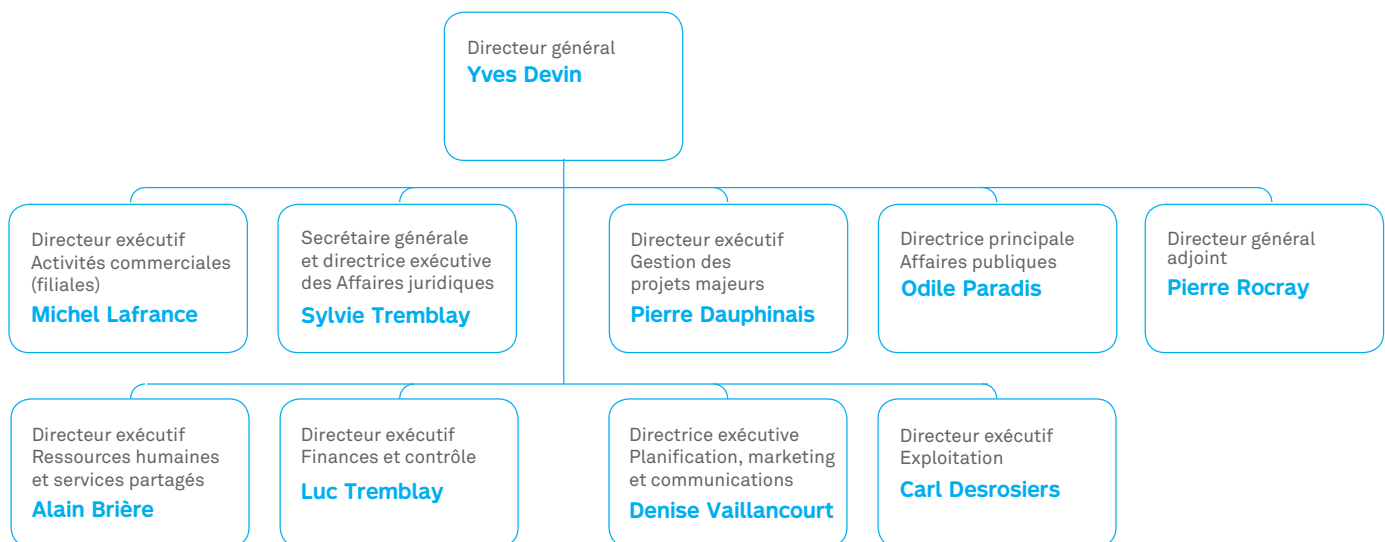


ORGANIGRAMME DU COMITÉ DE DIRECTION

Changements à la structure de direction de l'entreprise

Dans la foulée de sa croissance sans précédent au cours des dernières années, la Société aura investi quelque 2,2 G\$ dans ses immobilisations, alors que pour la période 2011-2013 seulement, un montant de 1,9 G\$ est prévu. C'est pourquoi la STM doit assurer une saine gestion des nombreux projets, faire preuve d'une efficacité accrue et poursuivre sa gestion des risques, notamment en y dédiant les ressources adéquates. C'est avec ces objectifs en tête qu'à la suite d'une recommandation de la direction générale, le conseil d'administration a approuvé en juillet 2010 des changements à la structure organisationnelle.

Parmi ceux-ci, on compte la création de la direction exécutive Finances et contrôle, laquelle, orientée vers la protection de l'entreprise en matière administrative et financière, répond aux attentes des administrateurs voulant resserrer la gestion des risques organisationnels, opérationnels et financiers. La direction exécutive Ressources humaines est devenue la direction exécutive Ressources humaines et services partagés. Elle regroupe les directions Diversité et respect de la personne, Régimes de retraite, Technologies de l'information, Chaîne logistique et Ressources humaines. Par ailleurs, les directions exécutives pour la gestion des projets majeurs Autobus et Métro ont été fusionnées pour assurer une meilleure intégration et la direction exécutive Activités commerciales (filiales) a été créée pour répondre aux besoins d'accroissement des revenus non tarifaires. Enfin, la direction principale Affaires publiques et la direction générale adjointe ont été créés, respectivement pour favoriser la cohésion des communications de la direction générale et du bureau du président et pour assurer la coordination des dossiers stratégiques.



GOUVERNANCE

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est désigné par le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités dont le territoire est compris dans l'agglomération. Par ailleurs, trois membres du conseil sont choisis parmi les résidents de l'agglomération, dont deux usagers des services de transport en commun et un usager des services adaptés. La désignation de deux usagers des services de transport en commun doit notamment permettre de faire accéder au conseil d'administration au moins une personne âgée de moins de 35 ans lors de sa nomination.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la Société. Il est actuellement composé de six élus municipaux et de deux représentants des clientèles et regroupe trois femmes et cinq hommes.

M. Michel Labrecque

Président du conseil d'administration
Représentant des clients du transport en commun

M. Marvin Rotrand

Vice-président
Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement de
Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce

M. Bernard Blanchet

Conseiller d'arrondissement
Ville de Montréal
Arrondissement de Lachine

M^{me} Jocelyn Ann Campbell

Conseillère de la Ville de Montréal
- district Saint-Sulpice
Arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville
Membre du conseil des arrondissements
d'Ahuntsic-Cartierville et de Ville-Marie

M. John W. Meaney

Maire de Kirkland

M. Dominic Perri

Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard

M^{me} Monica Ricourt

Conseillère d'arrondissement
- district Ovide-Clermont
Arrondissement de Montréal-Nord

M^{me} Marie Turcotte

Représentante des clients du transport adapté

Note : membres du conseil d'administration en date du 31 décembre 2010.

Rôle et responsabilités du conseil d'administration

Le conseil d'administration exerce les fonctions et les pouvoirs de la Société et en détermine les grandes orientations. Il adopte le plan stratégique de développement du transport collectif sur le territoire qu'elle dessert. Il adopte annuellement le budget, le plan d'effectif et les programmes triennaux d'immobilisations. Il établit les différents titres de transport et en fixe les tarifs. Il approuve, abolit ou remplace les lignes de transport collectif et approuve les modifications permanentes aux parcours.

- 31 assemblées du conseil d'administration
- 58 réunions des comités techniques du conseil d'administration
- 406 dossiers traités
- 23 règlements d'emprunt approuvés totalisant environ 1,9 G\$
- 83 contrats d'achat de biens et de services octroyés pour une valeur d'environ 2,2 G\$

Les comités du conseil d'administration et leur rôle

Afin de contribuer à la bonne gouvernance de la Société et pour l'assister dans l'exercice de ses fonctions, le conseil d'administration s'est doté de comités techniques dont chacun est dédié à un domaine d'intervention spécifique. Ces comités ont pour la plupart été créés entre 2006 et 2008, dans le cadre de la démarche de révision des règles de gouvernance, pour mener à bien les activités de la Société. Ils sont composés de membres du conseil d'administration et de membres externes indépendants.

Le président du conseil d'administration est membre d'office de tous les comités. La secrétaire générale assiste aux rencontres et agit comme secrétaire permanente de tous les comités sans toutefois en être membre.

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 en commun que la Société offre à ses usagers ainsi que de formuler au conseil les recommandations appropriées. Deux sous-comités ont été formés pour traiter plus spécifiquement des dossiers touchant l'accessibilité et la diversité. Pour prendre le pouls de la clientèle, le comité organise chaque année des consultations publiques.

Marvin Rotrand
Vice-président du conseil d'administration
Président du comité

Marie Turcotte
Membre du comité

Jocelyn Ann Campbell
Membre du comité

Denise Vaillancourt
Directrice exécutive – Planification, marketing et communications
Coordonnatrice du comité

Comité ressources humaines

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier en matière de gestion des ressources humaines de la Société 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 établis 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 fixe aussi, sur recommandation du directeur général, l'évaluation de rendement et la rémunération annuelle des membres du comité de direction selon les échelles salariales et les règles de régie interne ou, selon le cas, les paramètres établis par le conseil.

Marie Turcotte
Présidente du comité

Monica Ricourt
Membre du comité

John W. Meaney
Membre du comité

Gilles Dulude
Membre externe

Linda Gosselin
Membre externe

Alain Brière
Directeur exécutif - Ressources humaines et services partagés
Coordonnateur du comité

Rémunération des membres du comité de direction

Nom	Titre	Salaire annuel 2010	Remboursement des dépenses dans l'exercice des fonctions
Yves Devin	Directeur général	313 188 \$	2 105 \$
Carl Desrosiers	Directeur exécutif - Exploitation	248 292 \$	1 137 \$
Denise Vaillancourt	Directrice exécutive - Planification, marketing et communications	203 409 \$	816 \$
Pierre Rocray	Directeur général adjoint	197 359 \$	3 284 \$
Alain Brière	Directeur exécutif - Ressources humaines et services partagés	197 180 \$	1 426 \$
Pierre Dauphinais	Directeur exécutif - Gestion des projets majeurs	192 214 \$	2 533 \$
Sylvie Tremblay	Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques	190 176 \$	1 598 \$
Luc Tremblay	Directeur exécutif - Finances et contrôle	173 021 \$	1 176 \$
Michel Lafrance	Directeur exécutif - Activités commerciales	172 000 \$	0 \$
Odile Paradis	Directrice principale - Affaires publiques	147 599 \$	404 \$

Comité finances

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

Marvin Rotrand
Vice-président du conseil d'administration
Président du comité

Dominic Perri
Membre du comité

Jocelyn Ann Campbell
Membre du comité

Daniel Leclair
Membre externe

Yves Séguin
Membre externe

Luc Tremblay
Directeur exécutif – Finances et contrôle
Coordonnateur du comité

Comité gouvernance et éthique

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

Michel Labrecque
Président du conseil d'administration
Président du comité

Marvin Rotrand
Vice-président du conseil d'administration
Membre du comité

Monica Ricourt
Membre du comité

Diane Girard
Membre externe

Karin Marks
Membre externe

Sylvie Tremblay
Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques
Coordonnatrice du comité

Comité de vérification

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer le conseil d'administration de la conduite efficace et économique des affaires financières de la Société ainsi que de la disponibilité de l'information nécessaire pour en refléter fidèlement les activités et les résultats.

Michel Labrecque
Président du conseil d'administration
Président du comité

John W. Meaney
Vice-président du comité

Yves J. Beauchesne
Membre externe

Yves Gauthier
Membre externe

Suzanne Bourque
Vérificatrice générale
Coordonnatrice du comité

La STM a un vérificateur général depuis 1982.

Comité maintien des actifs, projets majeurs et environnement

Le comité a pour mandat d'étudier les besoins, les moyens et les solutions à privilégier pour assurer le maintien des actifs (équipements et systèmes d'exploitation, infrastructures et parc informatique), ainsi que la réalisation des projets majeurs appuyant la mise en œuvre de son plan d'affaires et la gestion de la politique environnementale de la Société. Il formule au conseil d'administration les recommandations appropriées.

Bernard Blanchet
Président du comité

Monica Ricourt
Membre du comité

Marie Turcotte
Membre du comité

Roland Gagnon
Membre externe

Jean-Guy René
Membre externe

Pierre Dauphinais
Directeur exécutif – Gestion des projets majeurs
Coordonnateur du comité

Comité opérationnel

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

Bernard Blanchet
Président du comité

Dominic Perri
Membre du comité

John W. Meaney
Membre du comité

Roland Gagnon
Membre externe

Jean-Guy René
Membre externe

Carl Desrosiers
Directeur exécutif - Exploitation
Coordonnateur du comité

Comité des arts et du patrimoine

Le comité a pour mandat de favoriser l'intégration de l'art dans le réseau de transport de la Société et de s'intéresser à la protection, à la conservation, au bon usage et à la mise en valeur des biens patrimoniaux artistiques détenus par la Société, ainsi que de formuler au conseil d'administration les recommandations appropriées.

Jocelyn Ann Campbell
Présidente du comité

Michel Labrecque
Président du conseil d'administration
Membre du comité

Marie Turcotte
Membre du comité

France Vanlaethem
Membre externe

Louise Desseault-Letocho
Membre externe

Odile Paradis
Directrice principale – Affaires publiques
Coordonnatrice du comité

Transgesco S.E.C. (activités commerciales)

Le conseil des associés de Transgesco S.E.C., auquel siègent trois membres du conseil d'administration de la Société, en détermine les orientations, en adopte le plan stratégique de développement, en nomme les vérificateurs externes et prend acte de ses états financiers.

Représentants du commanditaire

Dominic Perri
Président

Bernard Blanchet

Michel Labrecque

Représentants du commandité

Yves Devin
Administrateur

Sylvie Tremblay
Secrétaire

Pierre Rocray
Administrateur

Denise Vaillancourt
Administratrice

Alain Fraser
Trésorier

Alain Gauthier
Conseiller externe

Rencontres et principaux sujets des comités en 2010

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Service à la clientèle	8	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Améliorations de service dans le cadre de PASTEC ➤ Plan stratégique 2020 ➤ Navettes Or ➤ Satisfaction de la clientèle ➤ Plan de visibilité automne 2010 ➤ Partenariats 2010
Sous-comité d'accessibilité universelle	6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de développement accessibilité universelle ➤ Plan décennal pour personnes ayant des limitations fonctionnelles ➤ Guide du client en fauteuil roulant ➤ Plan 2020 en accessibilité universelle ➤ Plan décennal de transport adapté ➤ Forum Accessibilité universelle
Sous-comité diversité ethnique et sociale	3	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan d'accès à l'égalité – volet Personnes handicapées ➤ Préparation du Forum 2011
Ressources humaines	5	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan d'action ressources humaines ➤ Plan de relève ➤ Amélioration de la performance à l'entretien
Finances	7	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cadre financier 2011-2020 ➤ Politiques financières ➤ Processus budgétaire Ville de Montréal ➤ Situation financière au 31 août 2010 et prévisions budgétaires au 31 décembre 2010
Vérification	10	<ul style="list-style-type: none"> ➤ États financiers ➤ Rapport des vérificateurs externes ➤ Plan de protection de l'environnement 2007-2011 ➤ Commande centralisée ➤ Valorisation des inventaires ➤ Gestion des garanties

Rencontres et principaux sujets des comités en 2010 (suite)

Titre du comité	Nombre de rencontres	Principaux sujets
Gouvernance et éthique	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Code d'éthique ➤ Gouvernance (politiques, encadrement, délégation) ➤ Processus d'accueil des membres externes des comités techniques
Maintien des actifs, projets majeurs et environnement	9	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Développement durable ➤ Réno-Systèmes phases 1, 2 et 3 ➤ Réno-Infrastructures ➤ Réfection majeure de la station Berri-UQAM ➤ Commande centralisée ➤ Projets majeurs – Réseau des bus ➤ MPM-10
Opérationnel	4	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan d'action des nouvelles technologies de propulsion des autobus ➤ Midibus ➤ Augmentation de la capacité de transport au métro ➤ Projet Embelli-Stations ➤ Dossier climatisation ➤ Achat de minibus ➤ Indicateurs opérationnels ➤ Situation avec les nouveaux bus
Arts et patrimoine	2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Projet de don d'une œuvre d'art au métro de Paris ➤ 150^e anniversaire du transport collectif à Montréal

Rémunération des membres du conseil d'administration

La rémunération de tous les membres du conseil d'administration de la Société est fixée conformément aux dispositions de la *Loi sur le traitement des élus municipaux* et 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.

Rémunération des membres du conseil d'administration

Nom	Rémunération annuelle ^(a)	Jetons de présence ^(b)
Michel Labrecque	122 196 \$	0 \$
Marvin Rotrand	26 245 \$	4 725 \$
Bernard Blanchet	20 996 \$	3 950 \$
Jocelyn Ann Campbell	20 996 \$	3 075 \$
John W. Meaney	20 996 \$	1 925 \$
Dominic Perri	20 996 \$	2 350 \$
Monica Ricourt	20 996 \$	2 975 \$
Marie Turcotte	20 996 \$	5 150 \$

(a) Montants reçus à titre de membre du conseil d'administration

(b) Montants reçus pour la participation des membres aux comités techniques du conseil

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 d'organismes nationaux et internationaux de transport collectif. Des représentants de la direction et du conseil d'administration siègent donc sur différents comités politiques et techniques. Au cours de la dernière année, des représentants de la STM ont participé aux entretiens Jacques-Cartier, au colloque de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), au congrès et à des conférences de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) ainsi qu'aux congrès et aux comités techniques de l'American Public Transportation Association (APTA) et de l'Union internationale des transports publics (UITP). La STM a également signé à Bruxelles la *Charte de développement durable* de l'UITP tout en participant aux célébrations entourant le 125^e anniversaire de cette institution. La Société est par ailleurs membre du Collège Impérial de Londres et a signé un protocole d'échanges culturels et techniques avec la Régie autonome des transports parisiens (RATP) en mai dernier.

Dépenses pour les missions techniques

Nom	Fonction	Montant
Michel Labrecque	Président du conseil d'administration	11 601 \$
Marvin Rotrand	Vice-président du conseil d'administration	4 953 \$
Bernard Blanchet	Membre du conseil d'administration	9 428 \$
Yves Devin	Directeur général	8 343 \$
Carl Desrosiers	Directeur exécutif - Exploitation	9 022 \$
Denise Vaillancourt	Directrice exécutive - Planification, marketing et communications	4 715 \$
Pierre Rocray	Directeur général adjoint	6 040 \$
Sylvie Tremblay	Secrétaire générale et directrice exécutive - Affaires juridiques	683 \$
Alain Brière	Directeur exécutif - Ressources humaines et services partagés	2 609 \$
Luc Tremblay	Directeur exécutif - Finances et contrôle	2 016 \$
Odile Paradis	Directrice principale - Affaires publiques	5 060 \$

Vous pouvez également consulter le *Rapport de développement durable 2010*, le *Rapport financier 2010* ainsi que le *Budget et le Programme triennal d'immobilisations 2011-2013* sur le site Internet de la STM : www.stm.info