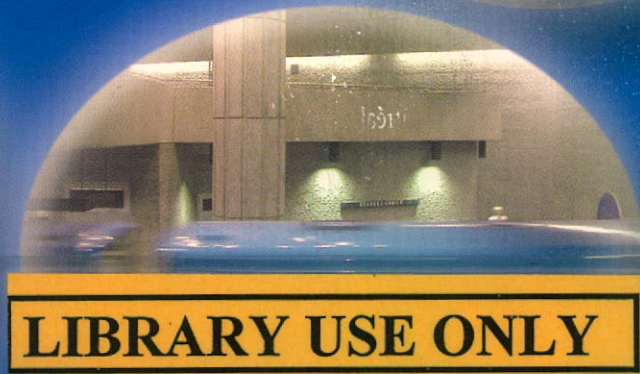


Société de transport de Montréal

Investing in our future

2004
ANNUAL REPORT



LIBRARY USE ONLY

OUR MISSION

As a public transit corporation, the STM is a key component to economic growth in the Montréal area, contributing to the quality of life of its citizens and protecting the urban environment.

The STM develops and operates an integrated transit network, courteously providing customers with fast and reliable, safe and comfortable transportation.

Its customers, employees, as well as its corporate and commercial partners are proud of this relationship, because the STM is known for delivering quality services at a fair price.

OUR VALUES

To carry out its mission, the STM promotes five corporate values that inspire and provide a framework for everyday actions.

- Teamwork
- Thoroughness
- Respect
- Accountability
- Perseverance

OUR GOAL

To become the best public transit corporation in North America.

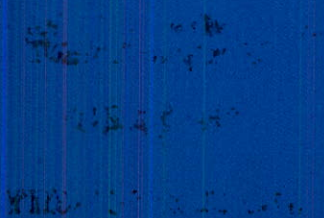
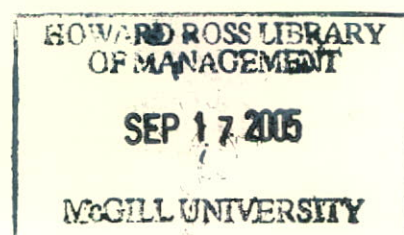


TABLE OF CONTENTS

Foreword by STM leaders	2
The Corporate structure	3
Highlights	8
The Bus Network	14
The Métro Network	20
Major Projects	24
Finances	26
Human resources	29
Customer information	33
A corporation involved in Montréal city life	35
Winning achievements	39
Financial statements	43
Statement of financial activities	44
Statement of investment activities	45
Balance sheet	46
Statement of accumulated deficit	47
Statement of reserved funds	48
Statement of net investment in long-term assets	49
Statement of changes in financial position	50
Notes to financial statements	51
Analysis of projects in progress	62



FOREWORD BY STM LEADERS

PUBLIC TRANSPORTATION, A DRIVING FORCE FOR DEVELOPMENT

The year 2004 was dedicated to implementing our 2004-2008 Business Plan, aimed at improving the STM's performance and the satisfaction of its customers. Our achievements, after only twelve months, show much promise and confirm that we are on the right track.

Indeed, the Bus Network delivered 99.5% of planned service, while the number of service-related complaints fell by nearly 25%. And although combined bus/métro ridership levels dipped slightly (1.3%), improvements to overall bus service in Rivière-des-Prairies brought in 850 new transit users. As for Paratransit, once the new ACCÈS 5 software package was implemented and their business processes were reviewed, the ratio for attempted versus answered calls improved by 65% and the number of trips increased by 6.5%.

Despite aging equipment, some 97.87% of métro users arrived on time, and service disruptions have decreased by 5%, if we exclude the numerous interventions required by the Réno-Systèmes project and the métro extension into Laval. That construction work forced us to close Henri-Bourassa métro station for 14 weeks, but transit users were spared the hellish summer predicted by most of the media, thanks to superior planning by our employees and partners. Finally, following the creation of Transgesco, a limited partnership, the installation inside Berri-UQAM station of the first giant Métrovision screens, indicating the time of the next train among other things, has generated several positive comments and will help increase autonomous revenue, while meeting one of the main expectations expressed by transit users.

Still, it is obvious that the STM cannot reach all the goals set out in its Business Plan without new sources of financing. To ensure the quality and reliability of services, we estimate that our network will need investments of some \$3.5 billion over the next ten years. The STM needs a new financial framework to meet its obligations, improve customer service and consolidate its ridership.

Although the 2004 Budget anticipated a \$20.4 M shortfall, the STM ended its fiscal year 2004 with a \$6.3 M deficit. Such a result was made possible thanks to tighter controls over spending, to the government of Canada's decision to fully refund our GST (\$4M), and to the additional \$2.4 M contribution by the Agence métropolitaine de transport. The rating firms of Standard & Poor's and DBRS have acknowledged the corporation's sound management by maintaining their respective A+ and A (high) ratings.

Despite these results, no one can deny that public transportation has been plagued by chronic underfinancing since the Québec government withdrew its financial support in 1992. The financing issue is now fully acknowledged by the ministère des Transports, who offered \$20 M to transit corporations for 2005, with \$13.2 M set aside for the STM, on condition that municipalities served by public transit contribute equivalent amounts.

Meanwhile, the subject of a new financial framework continues to be discussed. Last December, the publication of a document entitled *Le financement du transport en commun, une approche intégrée* (An integrated approach to funding public transportation) had led us to believe that the Québec government truly wants to provide public transit companies with the means to ensure consistent, predictable, sufficient and long-term funding. We see this as a first step towards discussing the real issues and solutions to curb the

problem once and for all. We can only hope these measures will be implemented in 2005.

So while governments are going green, public transit is increasingly short of breath. Yet it is at the core of any serious strategy for sustainable development. In fact, for every kilometre travelled, a transit user produces four times less air pollution, burns five times less energy and uses twenty times less space than a motorist. Such efficiency gains translate into several million dollars and add to the \$937 M of economic benefits generated by public transportation in the Montréal area. These numbers illustrate beyond a doubt that public transportation is a powerful engine of economic development, and that any investments will benefit the entire community.

Investing in public transportation... is investing in our future.

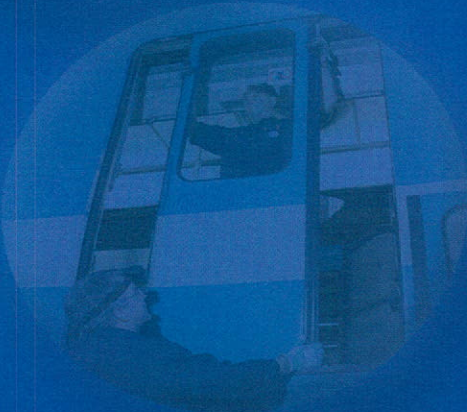
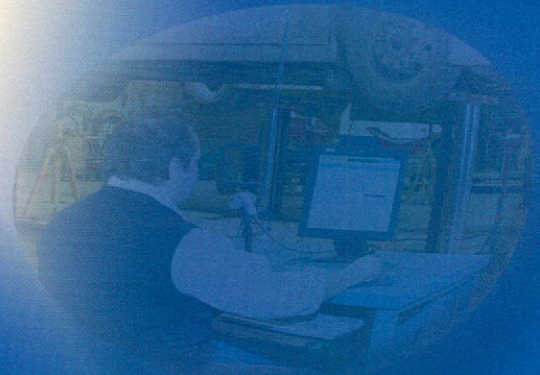
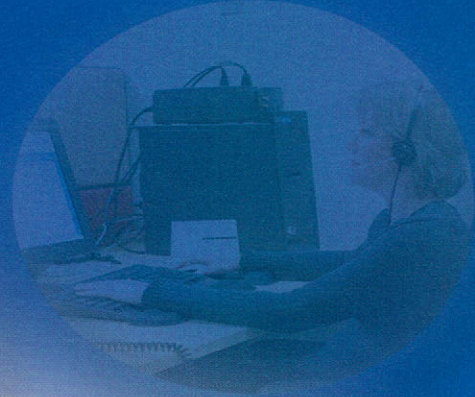
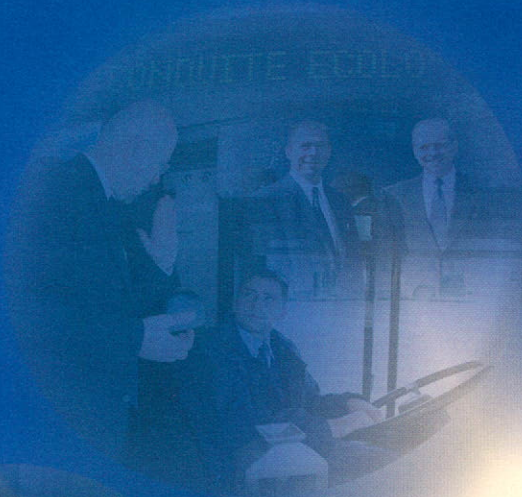


Claude Dauphin
Chairman of the Board of Directors



Pierre Vandelac
Director General

THE CORPORATE STRUCTURE



BOARD OF DIRECTORS

(DECEMBER 31, 2004)

M^c Claude Dauphin

Chairman
Montréal city councillor
Chairman of Lachine Borough



Marvin Rotrand

Vice-chairman
Montréal city councillor
Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce Borough



Yvette Bissonnet

Montréal city councillor
Saint-Léonard Borough



Bernard Blanchet

Borough councillor
Lachine Borough



Jacques Cardinal

Montréal city councillor
Chairman of Sainte-Geneviève/
Sainte-Anne-de-Bellevue/L'Île-Bizard Borough



Pierre Lapointe*

Montréal city councillor
Ahuntsic/Cartierville Borough



Dominic Perri

Montréal city councillor
Saint-Léonard Borough



Brenda Paris

Public transit users'
representative



Marie Turcotte

Paratransit users'
representative



* Nominated in January to replace John W. Meaney whose mandate had ended.

AUDIT COMMITTEE

(December 31, 2004)

Jacques Cardinal

Chairman
Montréal city councillor
Chairman of Sainte-Geneviève/Sainte-Anne-de-Bellevue/
L'Île-Bizard Borough

Pierre Lapointe

Vice-chairman
Montréal city councillor
Ahuntsic/Cartierville Borough

Pierre Vandelac

Director General
STM

Michel Bélanger, FCA

External Member
Financial Management Advisor

Robert Desforges, CA, Adm. A

External Member
Desforges, Germain, Gendron, CA

CUSTOMER SERVICE COMMITTEE

(December 31, 2004)

Marvin Rotrand

Chairman
Montréal city councillor
Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce Borough

Yvette Bissonnet

Montréal city councillor
Saint-Léonard Borough

Brenda Paris

Public transit users' representative

Marie Turcotte

Paratransit users' representative

Pierre Vandelac

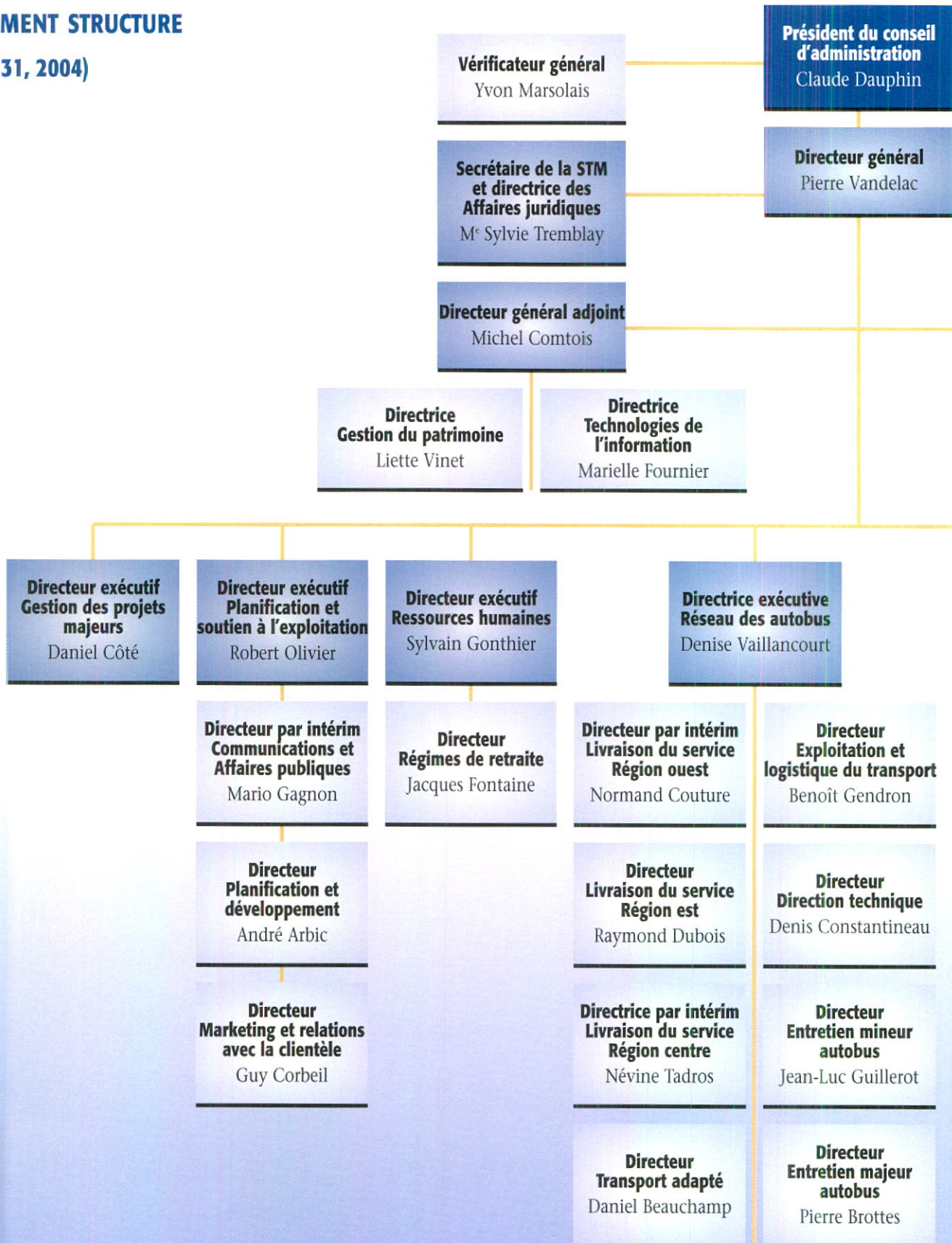
Director General

Robert Olivier

Coordinator
Executive Director
Planning and Operations Support

MANAGEMENT STRUCTURE

(DECEMBER 31, 2004)



**Adjoint au président et
au directeur général**
Jean-Michel Lévesque

**Adjointe au directeur
général**
Manon Desautels

**Protectrice de la
personne**
Lorraine Pilon

**Directeur exécutif
Réseau du métro**
Carl Desrosiers

**Trésorière et
Directrice exécutive
Finances et
approvisionnement**
Francine Gauthier

**Directeur
Exploitation des trains**
André Poisson

**Directeur
Exploitation des
stations et
Surveillance**
Serge Dupont

**Directeur
Approvisionnement**
Pierre Rocray

**Directeur
Entretien des
équipements fixes**
Sylvain Duquette

**Directeur
Entretien du matériel
roulant**
Claude Savage

**Directeur
Ingénierie métro**
Dominique Lemay



THE 2004-2008 BUSINESS PLAN

The STM adopted a 2004-2008 Business Plan that is aimed at securing a five-year financial commitment from the City of Montréal and its other partners. It has decided to go forward with this plan despite the persistent uncertainty surrounding public transportation's corporate and financial issues that affect the Metropolitan Montréal area. Such a commitment is a reflection of the ambitious goal embraced by the STM: to become the best public transit company in North America.

To accomplish this, the STM will fine-tune its offer of service to match the needs of transit users, invest in its asset base, reduce its operating costs, and renew its workforce, all in preparation for the upcoming changes.



The scope of these challenges and issues has led the STM to set out strategic corporate goals around which it can articulate projects and resources over the next five years:

- Improving customer satisfaction;
- Increasing autonomous revenue;
- Improving the performance of bus maintenance;
- Reducing the company's operating costs;
- Maintaining the métro's reliability;
- Optimizing change management and workforce adaptation measures.

Each one of these goals is supported by strategies for which specific plans of action have been developed, including performance indicators. For example, these would include deploying an integrated, multi-modal, rapid-transit network, improving the service offer in the Island of Montréal's east and west sectors, developing the corporation's commercial potential, reducing the cost of bus maintenance, optimizing both administrative and operational business processes, renewing the métro's infrastructure and stationary equipment, proceeding with the acquisition of new rolling stock, renovating second-generation (MR-73) métro cars, implementing strategies to renew the workforce and proposing a comprehensive training programme.

PROGRESS REPORT: YEAR ONE OF THE BUSINESS PLAN

The 2004-2008 Business Plan calls for the commitment of all employees to fully satisfying customer needs and demonstrating corporate performance. The amount of work accomplished, as well as the achievements of Year One, confirm the overall will to move forward.

Improving customer service

Efforts to improve customer service were numerous, as demonstrated by several large-scale projects. Among those that come to mind are the new transit information tools for customers and supporting activities promoting new and improved telephone systems and bus stop panels, as well as the updated TRAJET, TOUS AZIMUTS and HASTUS computer modules whose performance levels have been greatly enhanced.

With respect to operations, a comprehensive review was carried out of bus service in Rivière-des-Prairies and the eastern tip of the island in order to produce better transit options and direct links with the métro. The result: 850 new clients! At Côte-Vertu métro station, a brand new

bus terminus was built and the project's execution was successfully carried out thanks to precise planning. The acquisition of 107 buses went a long way to renewing the fleet of vehicles, while the installation of 57 new bus shelters and the upgrading of 50 others largely contributed to increasing the comfort of transit users. The accessible bus network gained an additional 25 bus routes, making it even easier for wheelchair users to ride the regular bus network. At Paratransit, teamwork and greater control of the new management tools have substantially improved results. Thus, ridership has increased 6.5%, the call centre has improved its performance and complaints have dropped by nearly 21%.



At the métro, the fight against graffiti and the various measures used to counteract the phenomenon are producing conclusive results. Now, the aim is to remove graffiti within 24 hours of their discovery. Modifications to crucial components on the MR-63 door mechanisms have had a direct impact on the reliability of doors, which has improved by 37%.

Increasing autonomous revenue

Developing the corporation's commercial potential is one of the proposed strategies for increasing commercial revenue by 50%. The creation of Transgesco, a subsidiary company wholly owned by the STM, will enable the transit corporation to form partnerships with private enterprise to ensure the strategic development of its full commercial potential. Moreover, these agreements must benefit transit users inasmuch as they must lead to improvements in the quality of transit services and generate revenue that will be reinvested into service improvements.

According to several studies, five areas of activity present interesting commercial potential and warrant further development: retail outlets in the métro, customer information, smart cards, wireless communications and marketing transit expertise. So far, Transgesco has reached two agreements with partners who will be investing between \$7 M and \$10 M in the STM's network to carry out their projects.

Among these business associations, the deployment of a new communications tool for métro stations, Métrovision, is a first in North America. Exploiting the commercial potential of métro stations through Métrocom will also enable the transit corporation to offer products and services adapted to the needs of transit users. With respect to revenues, it is worth noting that the increased presence of fare collectors at métro station booths has led to improved fare control.

The STCUM became the STM in January 2002 as a result of municipal mergers. In the wake of that change, the Québec government modified the incorporating act of transit companies, thereby making it possible for them to establish subsidiary companies.

Improving the performance of bus maintenance operations

Several changes to the Bus Network's approach to maintenance issues have produced results throughout the year. Owing to efficiency gains at the Crémazie shops, to a remarkable improvement in bus reliability, and to a sharp decline in the number of buses sidelined for lack of parts, the September 2004 back to school period went ahead smoothly without service cutbacks. Overall reliability has improved considerably, with the mean distance between failures jumping from 3,080 km to 3,537 km. The reliability of third-generation low-floor buses should also be emphasized, as their MDBF reaches 5,167 km. The maintainability and reliability of low-floor buses in the 16-000, 17-000 and 18-000 series is also on the right track: thanks to a programme set up with the financial support of the ministère des Transports du Québec (MTQ), solutions were found for several problems. The programme drew on the knowledge and experience of several maintenance employees and of the technical and operational planning departments, who spared no effort in implementing it.

Reducing operating costs

The STM carried out a major downward adjustment to its operating costs to ensure that every dollar spent provided maximum benefits to transit users. The company's performance-enhancing project called on the participation of over 200 of its managers.

In order to improve cost controls, management of the Crémazie shops developed a valuation system for produced parts, so that internal clients know the real cost of services. The warranty management programme, used in many of the corporation's sectors, enabled the recovery of some \$3.7M, by claiming parts and labour from suppliers. Of that amount, the Bus Network alone claimed \$3.6M. And to further reduce operating costs, the company also managed to maintain its acquisition costs at 2% below inflation.

In cooperation with Imperial College of London, the Bus Network has also helped establish a benchmarking group to create relationships with other public transit networks around the world. Their work will make it possible to draw comparisons between transit systems and to exchange about the industry's best practices.



Maintaining the métro's reliability

As part of Phase 2 of the Réno-Stations programme, work undertaken to maintain and upgrade the métro's infrastructure has continued in 12 auxiliary structures, including pumping stations, ventilation units and power sub-stations.

Phase 1 of the Réno-Systèmes programme was also initiated, thanks to a financial aid package of some \$309.4 M. After more than 37 years of service, the métro's stationary equipment has indeed reached the end of its service life and must absolutely be replaced. Escalator replacement work has begun in some stations and several worksites have been set up. As for the Guizot ventilation unit, its construction is just about completed. This technologically sophisticated equipment will not only make the métro more comfortable for transit users, but will also improve the efficiency of emergency ventilation.

Replacement of the public address system is also underway, and a prototype is currently being tested at Préfontaine station. Once installed, the new system will improve the sound quality and range of transit information being broadcast.

Managing change

In order to deal with the large number of anticipated retirements over the next few years, manpower requirements have been identified, taking into account the scarcity of candidates in some specialized trades. Renewing the labour force has begun with the hiring of 556 new employees in 2004 alone (236 drivers, 196 cleaners and 124 others in various job categories), instead of the 400 initially forecast. Thanks to an updated and improved recruitment process, the corporation is prepared to take on the challenge.

2004-2005 PREBUDGET CONSULTATIONS

THE STM SUBMITS A BRIEF

During the Québec Finance Minister's 2004-2005 Prebudget Consultations held in February, STM Chairman Claude Dauphin submitted a brief that emphasized the urgent need for investment in public transportation. The document reminded the government that public transit is an essential service and that the STM needs new sources of financing to maintain its assets in good working order, guarantee its existing services and develop new ones.

Montréal: a public transit city

Closely linked to the city's economic development and to improvements in the quality of life of all Montrealers, public transportation plays a major social role by providing, among other things, affordable access to places and services to low-income persons. Statistics show that one household out of three in Montréal does not own a car and that Montrealers are heavy users of public transportation. Indeed, according to the Canadian Urban Transit Association, Montréal has the highest annual rate of commutes per capita in Canada, with 200, compared to 169 in Toronto, 87 in Longueuil, and 51 in both Vancouver and Laval.

Managing transit development

Public transportation is going through a major financial crisis. Transit users have had fare increases of 20% imposed upon them within thirteen months, while the city – whose per capita contribution is the highest in Québec – has increased its share by 11%, from \$236 M to \$263 M since the municipal mergers. If nothing is done in the short term, the STM's \$6.3 M deficit for 2004 could reach some \$61.2 M by 2008, due to the pressing investments required in the métro to maintain its reliability.



THE HENRI-BOURASSA STATION CLOSING

A CHALLENGE HANDLED SUCCESSFULLY

One of the most important challenges facing the STM in 2004 was no doubt the temporary closing of Henri-Bourassa station from May 15 to August 22 to allow for major construction work to be carried out with respect to the métro's extension to Laval.

Transitional measures were worked out jointly with the STM's partners (AMT, STL, CIT des Moulins and des Basses Laurentides, and the Ahuntsic/Cartierville and Villeray/Saint-Michel/Parc-Extension boroughs) in order to maintain an adequate level of service for transit users, while minimizing the inconvenience to residents.

For the STM, this vast operation meant adding 30,000 hours of service, mobilizing 45 buses,

From the start, overwhelming praise by both commuters and the media proved that the STM had indeed risen to the challenge. During the entire station closing, clients expressed their satisfaction with the transitional measures introduced and few complaints were received. Thanks to meticulous planning and strong employee involvement, the nightmare predicted by some media outlets when the station closing was first announced actually turned out to be a great success.

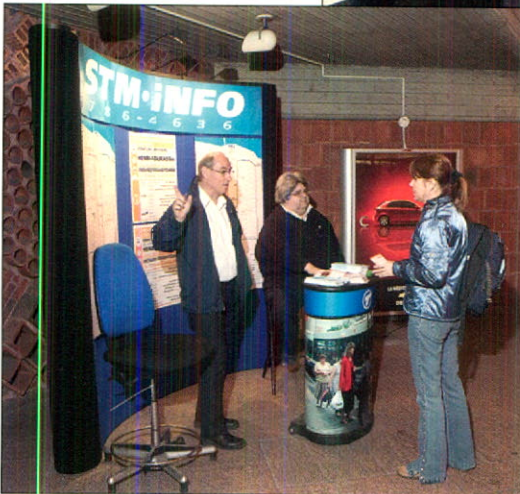
tiles along the edge of métro platforms and increasing the level of ambient lighting. Other demands by customers were integrated into the design specifications for future stations, such as escalators and elevators to ensure access at all levels. These new standards will apply to métro stations in Laval. Moreover, as part of the Fare Sales and Collection project, a committee was created specifically to oversee the needs of the mobility-impaired.



Bus Network

Adapting bus shelters for wheelchair users to improve their accessibility is another ongoing project. The main concern of disabled transit users, however, remains the reliability of the retractable boarding ramp on low-floor buses. One of the main causes of this problem is the presence of abrasive materials, such as sand, gravel and de-icing salt that jam the mechanism. A few modifica-

tions were made on some low-floor models to make the units particle-proof and the system more impact-resistant. Results were encouraging and all low-floor buses have been modified. Finally, since June 21, the 20 nighttime bus routes have been accessible to wheelchair users, in addition to the 98 daytime routes already part of the accessible network.



ACCESSING THE REGULAR TRANSIT NETWORK

THE POPULATION IS CONSULTED

Following public consultations held in June 2003, during which transit users submitted proposals to the Customer Service Committee about improving access to the regular transit network, a second public meeting was held on May 5, 2004, when the STM presented the various actions and measures it had since undertaken.

Métro Network

Several improvements were made inside the initial métro network and more are planned for phase 2 of the Réno-Stations programme, including the addition of full-length ramps and edge markings on staircase steps, the installation of raised

hiring 70 bus drivers and 20 security officers, as well as setting up a shuttle service between Crémazie and Henri-Bourassa stations. Everything was planned around providing customers with the most efficient transit solutions possible under the circumstances. Transit operations were supervised and closely monitored, and transit users could count on STM staff for information and directions at all times.

Lending an ear to transit users

People attending the consultation took the opportunity to share their comments regarding the regular network's accessibility. These discussions generated more improvement ideas, and the STM will continue to follow up on suggestions by mobility-impaired transit users.

The Customer Service Committee is mandated to serve as liaison between the transit corporation and its users. It must therefore keep abreast of how customer expectations and satisfaction levels are evolving and submit recommendations to the Board of Directors. To that end, the Committee meets with transit user representatives to gather their comments and suggestions, as well as their expectations.

CUTA'S CENTENNIAL CONFERENCE IS A SUCCESS!

From November 6 to 10, the STM played host to the Canadian Urban Transit Association (CUTA) Fall Conference 2004. This annual event took on a particularly special meaning as CUTA celebrated its 100th anniversary in 2004. In fact, the



first Canadian urban transit association was formed in Montréal in 1904. More than 400 delegates and some fifty speakers, including experts from the STM, participated in the conference themed «A Century of Moving Canada».

TRANSFERRING BACK PART OF THE FEDERAL TAX ON GAS

The STM welcomed the announcement on November 10 by federal Transport Minister, the Honourable Jean Lapierre, calling for a percentage of the tax on gas to be used to finance two of the government's main priorities: public transportation and water infrastructure. The minister acknowledged on the one hand that public transit is a priority for the Canadian government and, on the other, that transit requires more adequate financing.

According to Mr. Lapierre, the government intends to gradually remit 5¢/litre to the provinces to fund infrastructure work for both water and public transportation. About \$500 M would be remitted to public transit corporations in Québec over the next five years. The STM expects to receive some of that amount for its capital works expenses.

Pleased by the announcement, STM management hopes the Québec government will reach an

agreement with the government of Canada regarding the transfer of these sums in 2005. Public transit needs more adequate financing and such a measure would enable the STM to invest in

modernizing its infrastructure. These overdue upgrades would directly benefit the entire community and the millions of people who use STM services each year.

XVII ENTRETIENS JACQUES CARTIER THE STM HOSTS A CONFERENCE

On October 7 and 8, as part of the XVII Entretien Jacques Cartier, the STM hosted a conference dealing with the issues of financing in public transit. More than 300 people took part in this meeting that offered an opportunity to debate the necessity of establishing efficient, performance-driven public transit services and of supporting them with reliable and adequate financing. The conference also offered the opportunity to present some bold and original experiments that have been carried out in London, Paris, Stockholm and Vancouver.



THE BUS NETWORK



At the Bus Network, efforts by employees in all sectors, from operations to maintenance, made it possible to obtain very respectable results, such as a 25% reduction in the number of complaints related to service, an increase in service delivery (from 99.37% to 99.51%), an increase in on-time performance (from 81.60% to 82.64%), and a reduction in the number of road accidents (from 4.7 per 100,000 km to 4.5). As for the budget, overall savings exceeded three million dollars.

The implementation of transitional measures, including a shuttle service during the closing of Henri-Bourassa métro station, presented a huge challenge, one that was successfully carried out. Virtually no complaints were received and media coverage was extensive. The recently introduced *SmartDriver for Transit* programme should also prove to be a popular success, as it aims at reducing greenhouse gas emissions by the fleet of vehicles, which in turn will help the STM contribute to reaching Kyoto Accord objectives.

Changes in the approach to maintenance issues also produced results. Gains in efficiency at the Crémazie shops, improvements in the reliability and maintainability of low-floor buses and a sharp decline in the number of buses sidelined for lack of parts ensured, among other things, that the September back to school period went smoothly, without any service cutbacks.

Paratransit is also a factor behind the Bus Network's strong performance. Teamwork and the staff's growing proficiency with the new ACCES 5 system have indeed led to considerable improvements in results. During the year, ridership was up by 6%, the call centre's performance has increased and comments have dropped by nearly 20%.

To support those performance improvements, the Bus Network initiated the creation of a benchmarking group that includes transit authorities from London, New York, Paris, Berlin, Dublin, Madrid, Barcelona, Hong Kong and Moscow. By establishing relationships with sister transit companies, the STM can compare

its methods to others and review the industry's best practices. A similar group was formed with public transit companies in Québec, members of the *Association du transport urbain du Québec* (ATUQ).

REDESIGNED BUS SERVICE IN RIVIÈRE-DES-PRAIRIES

Following the Montréal Summit, the STM held public consultations in fall 2002, giving Rivière-des-Prairies residents an opportunity to express their transit needs and expectations. Based on that information, the STM reviewed its service offer in the area and created faster, more direct and efficient bus connections, better suited to the requirements of commuters. These sweeping changes came into effect on August 30.



Two new bus routes

Employees of businesses located along Henri-Bourassa boulevard now enjoy new rush hour service with the 40 – Henri-Bourassa Est. As for the 87 – Marien, it will make commuting easier between Rivière-des-Prairies and the industrial sectors of Pointe-aux-Trembles and Montréal-Est. The new bus route replaces the former 255 – Gouin/Notre-Dame minibus service, and its shorter route and improved frequency will save time for transit users.

Improved routes

Running in both directions along Rodolphe-Forget, the 48 – Perras and 49 – Maurice-Duplessis (the former 49 – Léger) routes will certainly accommodate residents living close to Perras and Maurice-Duplessis Boulevards by taking them directly to Henri-Bourassa métro station. The 33 – Langelier, 43 – Monselet, 183 – Gouin Est and 194 – Métrobus Rivière-des-Prairies routes were also modified to provide better alternatives for local travel in the sector. Moreover, the terminus for the 43 – Monselet has been relocated to Marie-Victorin CEGEP.

Four bus routes (the 44 – Armand-Bornbardier, 77 – Cécep-Marie-Victorin, 148 – Métrobus Maurice-Duplessis and 199 – Métrobus Lacordaire) will maintain their popular rapid service to stations on the métro's Green line.

Convincing results

The STM then measured the performance of these new routes to ensure they actually met the requirements expressed by local residents. Customer surveys also showed that overall ridership had grown by 23% in the sector, and that these new services had attracted some 850 new transit users. The direct routes to Henri-Bourassa métro station benefitted some 2,000 clients, while another 5,600 cut their commuting time by two to twenty minutes. These are very positive results, and they clearly indicate that additional investments in public transit make it possible to provide more service and significantly increase ridership.

Moreover, in response to demands by residents, the STM reviewed local service and agreed to create the 41 – Rivière-des-Prairies route. Following comments from parents of children attending a nearby elementary school, the 87 – Marien route was also modified to improve bus safety in the school zone. Lastly, vehicles were added on both the 48 – Perras and 49 – Maurice-Duplessis routes to meet the demands of increased ridership.

PARATRANSIT'S ACCÈS PROJECT

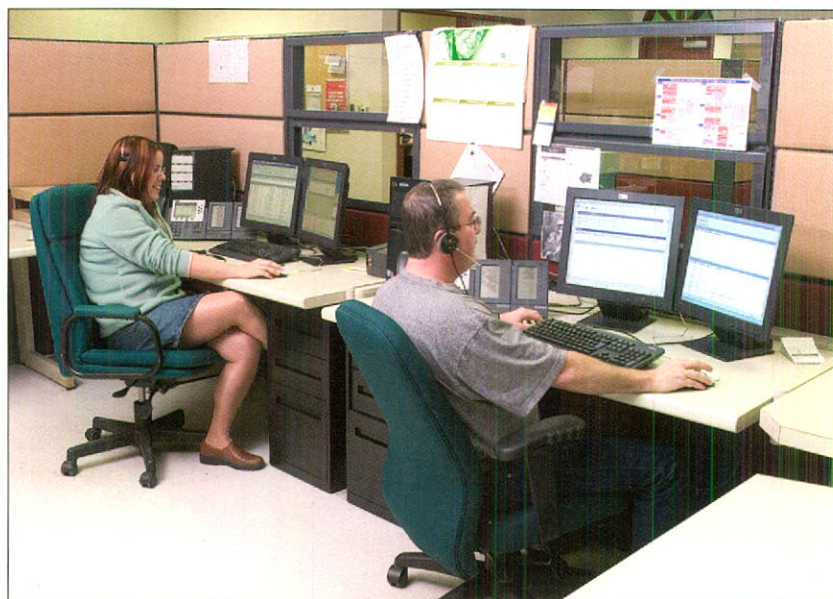
IT'S UP AND RUNNING!

The *Accès* project's main purpose was the replacement of the software used by Paratransit to process all trip requests, as the older version was no longer able to optimize the resources dedicated to service delivery. After analyzing and evaluating the various software products available on the market, the STM selected the ACCES 5 package by Giro.

The project was designed to provide better customer service in the short and long term and to lower the average cost per trip, and those goals have been met. Indeed, thanks to this project:

- 6.5% more trips were carried out, while call centre staff was reduced by 17.9%
- minibus productivity increased by 5.5%
- minibus mileage per trip decreased by 2.5%
- the unit cost of trips by accessible taxi was lowered by nearly 20% on average
- the number of trips by taxi has increased by 9.2%

These results clearly demonstrate that the project's challenges, including reorganizing the work environment, were successfully met. Mission accomplished!



In addition to the anticipated savings, the STM was aiming at:

- Reducing the time needed to reach an agent at the call centre and obtain confirmation of trip requests;
- Improving schedule adherence;
- Increasing the number of trips within the same budget allowance.

OUR DRIVERS ARE GOING GREEN

The Bus Network joined the *SmartDriver for Transit* programme introduced by *Natural Resources Canada*, as part of the overall efforts to reach the goals set out by the Kyoto Accord, aimed at reducing greenhouse gas emissions (GHG).

During the two-day training course, drivers will have the opportunity to learn the basics of fuel-efficient



driving techniques, as well as reviewing the checklist verification procedure required prior to operating the vehicle. Bus drivers are the experts of the road: they know their routes and how their vehicle reacts. It is a matter of fine-tuning their technique, of doing that *little extra* that will not only reduce emissions of greenhouse gases into the atmosphere, but also improve the comfort of passengers and decrease driver stress. The training course is based on defensive driving techniques.

SmartDriver for Transit is a nation-wide training programme gradually being adopted by the various transit authorities across the country. So far, fuel savings of about 8% have been observed, as well as lower stress levels among drivers who have attended the workshop.



THE ACCESSIBLE NETWORK IS EXPANDING

In 2004, another 25 bus routes were added to the network of routes available to wheelchair users, raising the total to 118

routes that can be used by the mobility-impaired. On January 5, the 535 - R-Bus Du Parc/Côte-des-Neiges, the network's busiest route, and the 106 - Newman were the first to be added, followed on March 29 by the 410 - Express Notre-Dame, 430 - Express Pointe-aux-Trembles and 506 - R-Bus Newman bus routes. Then, on June 21, the network was further expanded with the 20 night time routes. With the addition of routes providing fast service over longer distances and night travel,



wheelchair users enjoy increased autonomy and can now travel during periods when no Paratransit service was available to them.

With over 63% of its regular bus routes now providing public transportation service to persons in wheelchairs, the STM is a leader in terms of accessibility.

NEWLY INTRODUCED AND MODIFIED SERVICES

110 - Centrale

In Lachine Borough, the 110 - Centrale was re-routed to provide service on Saint-Antoine in both directions between 24th Avenue and 32nd Avenue, as well as to improve access to community halls and sports facilities. Buses now run south on 24th Avenue, between Provost and Saint-Antoine. The section of Provost Street between 25th Avenue and 32nd Avenue is no longer served by the 110 route, but transit users can take either 190 - Métrobus Lachine or 191 - Provost routes instead.

195 - Sherbrooke/Notre-Dame

In a bid to provide improved public transit services to businesses along Elmslie Street in LaSalle Borough, the 195 - Sherbrooke/Notre-Dame bus route was also modified. Inria Items, with a workforce of over 1,300 employees, had moved its operations to Elmslie Street. To encourage public transit use by these workers without penalizing current commuters, the STM decided to modify the 195 bus route to run along Elmslie and Dollard Avenue. Thus, LaSalle Borough agreed to open up Elmslie on land occupied by an STM bus garage, so that service could be provided along that street.



Shared taxi service in Lachine and in Saint-Laurent Boroughs

In February, the STM introduced a shared taxi service to improve public transit in Lachine Borough, thereby establishing a link between residential sectors west of 32nd Avenue and the commuter train station. Rush hour service is provided by the *Coopérative des propriétaires de taxi de l'Ouest*, Monday to Friday, heading to the Lachine train station in the morning and back to residential neighborhoods at the end of the day. Taxi trips are synchronized with train departures and arrivals.

Later, in May, the STM introduced another shared taxi service in Saint-Laurent Borough to create a link between Place Vertu and the Aldo shoe manufacturing facilities located on Poirier Boulevard. Service is provided at five-minute intervals, Monday to Friday, during rush hour. Moreover, evening service is also available, from Sunday to Thursday. The new shared taxi service thus ensures that workers can still reach Place Vertu — regardless of their work schedule — where the 121, 196 and 213 bus routes converge. It will also allow the STM to assess potential bus ridership in the area, for future service developments.

The STM already provides public taxi services between Lachine's industrial park and Dorval train station, in Île-Bizard, Senneville and in the Sainte-Marie sector of Sainte-Anne-de-Bellevue.

NEW BUS TERMINUS AT CÔTE-VERTU MÉTRO STATION

On October 26, following 25 weeks of construction, the Agence métropolitaine de transport (AMT), in cooperation with the City of Montréal, Saint-Laurent Borough, the STM and STL, officially opened the north side facilities of the new metropolitan bus terminus, adjacent to Côte-Vertu métro station. Installations on the south side should be ready by January 2005. Buses now operate in a separate area away from residential streets, providing transit users with a safe and efficient

Thirteen STM bus routes now converge on the new site and four others have moved their boarding zones away from the street. Every effort was expended to keep transit users informed of the work's progress. STM information squads were deployed and 20,000 transit notices were distributed. In addition, posters and road signs were installed to support the work of staff on hand.



boarding zone for transfers. They also enjoy spacious, safe and comfortable bus shelters. Ambient lighting was upgraded for additional security for both pedestrian and motor vehicle traffic, while surveillance cameras linked to the AMT's control centre ensure permanent monitoring of the area.

BUS NETWORK STATISTICS

186 BUS ROUTES (INCLUDING 20 FOR NIGHT TIME SERVICE)

11 RESERVED LANES COVERING A DISTANCE OF 45.5 KILOMETRES

BUS FLEET

Standard buses	665
Low-floor buses	898
Paratransit minibuses	94
Urban minibuses	4

ON-TIME PERFORMANCE (Expressed in %)

	2001	2002	2003	2004
Goal (-1 min. + 3 min.)	78.9	82.1	81.6	82.6

TOTAL DISTANCE TRAVELLED (KM)

Buses (planned schedules):	70,784,280
Paratransit minibuses:	3,073,589

ACCIDENTS WITH DAMAGES INVOLVING A BUS OR MINIBUS (per 100,000 km)

	2002	2003	2004
	4.23	4.70	4.64

MOST HEAVILY-USED BUS ROUTES (Average daily ridership – weekdays)

1. 80 – Avenue du Parc	14,900
165 – Côte-des-Neiges	20,700
535 – Voie réservée du Parc/Côte-des-Neiges	<u>34,600</u>
	70,200
2. 67 – Saint-Michel	41,400
3. 139 – Pie-IX	34,600
505 – Voie réservée Pie-IX*	<u>6,700</u>
	41,300
4. 121 – Sauvé/Côte-Vertu	34,400
5. 69 – Gouin	28,900

* Although buses have not used the reserved lane running opposite to traffic on Pie-IX since 2002, the 505 bus route continues to provide curb-side service.

DELIVERY OF PLANNED SERVICE

	2002	2003	2004
	99.31%	99.38%	99.51%

LOWER OPERATING COSTS

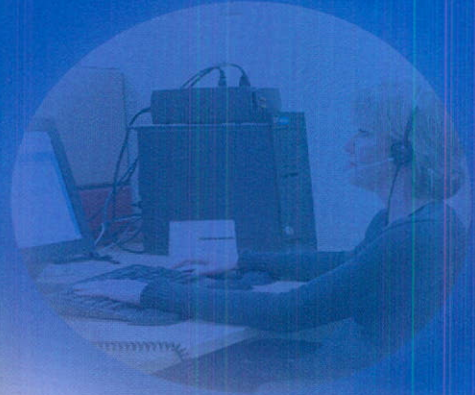
Cost per bus trip

- Goal: \$2.33
- Result: \$2.24 (by October 31)

Cost reductions

- Bus Network: **\$3 M**
- Paratransit: **\$0.8 M**

THE MÉTRO NETWORK



Even though our métro is almost 40 years old, it is as reliable as ever, thanks to the tireless efforts of métro staff each and every day. In 2004, the métro carried 217.2 million passengers, 1.5 million less than in 2003, and 97.87% of them arrived on time, up from 97.83% the previous year. The number of service disruptions lasting five minutes or more declined slightly with 862 such events, 20 less than in 2003. Over half of these disruptions were caused by outside factors or those beyond the STM's control. As for the métro's rolling stock, the mean distance between failures (MDBF) lasting five minutes or more increased by 27.6%, from 250,595 km to 319,772 km. The system's overall performance likely explains the 23% drop in complaints compared to 2003.

Along with the Bus Network, the Métro Network truly shone when the transitional measures surrounding the temporary closing of Henri-Bourassa station were implemented, as part of the work to extend the métro to Laval. The installation of new signalling stations and temporary work areas, as well as equipment modifications and signage inside the affected stations are only a few of the measures that made it easier for commuters during this period.

In April, the American Public Transit Association (APTA) carried out its third audit in eight years of the métro's programme for safety and security improvements. Their conclusions point to a healthy programme, one that surpasses the industry average. Nineteen best practices were identified, one of the highest numbers recorded by a public transit company within an audit cycle, further evidence of the scope and strength of the STM's operations security management programme.

The Métro Network is still facing huge challenges, including the replacement of first-generation (MR-63) rolling stock. The cost of that project alone is estimated at 1.2 billion dollars, and the STM is still waiting for the Québec government to approve funding. In the meantime, métro reliability must be maintained with rolling stock that runs an average of

200,000 km between breakdowns of five minutes or more. It is worth noting that the majority of public transporters around the world have set the useful life span of their métro cars at 40 years.

NEW INFORMATION MEDIA IN THE MÉTRO

A new urban television system, a first in North America, was launched in the Montréal métro on September 27. Métrovision introduced this novel communications media in collaboration with the STM, in response to the very real need for information expressed by transit users.

In the first phase of installation, Métrovision strategically positioned 22 giant screens along the platforms inside Berri-UQAM métro station, providing commuters with a pleasant experience while informing them about transit services. According to a survey of regular métro users by Descarie & Complice, nearly 80% of customers say that information in real-time in the métro is foremost among their expectations. Urban television is a direct response to that need, as it makes fast and efficient communications with transit users possible.



Useful and relevant information

Métrovision allows some 7.6 million passengers a month, at Berri-UQAM station alone, to receive useful and relevant information, in real-time, such as the current time, when to expect the next métro, and other information about the status of transit service.

Métrovision is a privately-owned company, established by Pierre Béland, Pierre Arcand and André Décarie, and by Transgesco, wholly-owned by the STM. As associates, they created a limited partnership, Montréal Super TV, operating under the trademark name of Métrovision.

STATION NAMES AUTOMATICALLY ANNOUNCED ABOARD MR-63 ROLLING STOCK

Train operators on the métro's Green line are responsible for announcing the name of the next station. This "human intervention", however, also curtails the consistency of public address messages. Indeed, doing it manually produces wide variations in speech, format, intonation and volume from one operator to the next. The broadcasting of clear, audible and standard messages aboard all trains will improve customer satisfaction in that respect.

As such, the installation of new signalling units will allow for new transit user information messages to be added or modified in future, while upgrading the display of information about the train's operating status, by replacing the older analog instruments with digital ones equipped with light-emitting diodes. These new systems will be integrated into the trains' control panels, which the STM will be installing at a rate of 40 to 50 a month until the end of July 2005.

ESCALATORS ON "STANDBY" MODE

The métro's escalators were the subject of a pilot project aimed at increasing the service life of the equipment, while saving on electricity and maintenance costs.

When the escalator is not used during a pre-determined period of time, it slows down automatically until it reaches its "standby speed", a feature that extends its service life and reduces operating costs. As soon as someone steps onto the escalator, their presence is automatically detected, and the escalator gradually quickens its pace until it again reaches its normal operating speed.



Between now and 2009, CNIM will gradually install the speed regulating system as the firm replaces the métro's 145 escalators, as well as the two moving sidewalks at Beaudry station. Escalators in the three stations in the Laval extension will also be equipped with the new device.

TRACK MAINTENANCE SHOP EXPANSION

In June, the STM laid the groundwork to expand the track maintenance shop located on Henri-Julien Street. Scheduled to be completed by March 2005, the construction work will make way for, among other things, an additional track for rail-mounted service vehicles for the three new Laval stations. Because the building extension construction site will be completely enclosed, the noise levels generated by moving vehicles should be considerably reduced, overall good news for residents living nearby.



WIRELESS TELEPHONES IN THE MÉTRO

A FIRST IN THE COUNTRY

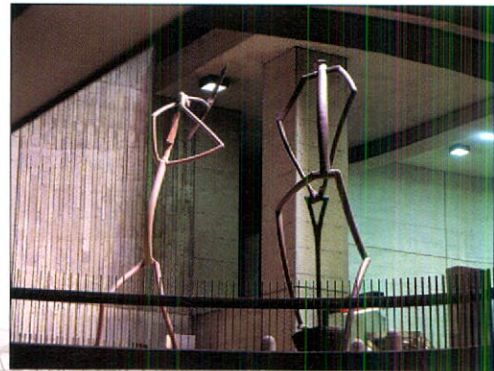
Bell Canada, the country's leading communications firm, became the first wireless service provider to expand its digital coverage inside the Montréal métro, as part of a pilot project carried out in the Berri-UQAM, Saint-Laurent, Place-des-Arts, McGill and Peel stations. Nearly 88% of all travellers transit through one or more of these stations, among the network's busiest. Bell customers are now able to use their cellphones in all indoor spaces, including aboard trains inside stations and tunnels. The initial project, whose costs were entirely borne by Bell Canada, will make it possible to assess the potential for providing coverage within underground métro lines in Montréal and elsewhere in Canada. Thanks to its partnership with Bell, the STM became the first public transit company to offer this value-added feature to métro users.

REPORT ON THE STATE OF THE ARTWORK IN THE MÉTRO

Last fall, as a first step in maintaining the integrity of its architectural and artistic assets, the STM initiated a study on the state of its artwork in the métro. Our underground network stands out among the majority of métro systems around the world thanks to the stations' diverse architectural styles and the rich collection of artwork that

includes sculptures, stained glass panels and murals, to name but a few. Regrettably, some of the artwork is showing signs of deterioration, mainly due to age and vandals.

Thus, the STM called upon specialists at the Québec Conservation Centre for their assistance in correcting the situation. The multidisciplinary team of professionals began by reviewing the state of some thirty works of art. Each one was closely examined and the experts' findings were detailed in a report that contained a full description of the artwork, its current state, and a list of measures to be taken in the short and medium term regarding its maintenance and eventual restoration, if needed. In addition, a maintenance checklist was prepared for each work of art, specifying which products should be used for regular upkeep, directions for using these products, and the frequency of use. A training session is also scheduled for métro maintenance workers to raise their awareness of the importance of this aspect of their work.



MÉTRO STATISTICS

4 LINES TOTALLING 66 KM OF TRACK AND SERVING 65 STATIONS

FLEET OF 759 CARS, OF WHICH 336 ARE MR-63 AND 423 ARE MR-73 MODELS

KILOMETRES TRAVELLED (WITH PASSENGERS): 58,837,694

BUSIEST STATIONS

1. McGill:	11,333,531
2. Berri-UQAM:	11,067,519
3. Longueuil—Université-de-Sherbrooke:	7,375,439
4. Guy-Concordia:	7,077,669
5. Atwater:	6,535,564

BUSIEST DAY

Thursday, February 5 with 811,880 entries.

RELIABILITY

Number of incidents lasting 5 minutes or more

CAUSES	2003	2004	%
Mischief, ill passengers	455	477	4.8
Rolling stock	234	184	-21.4
Train operations	82	70	-14.6
Stationary equipment	67	69	3.0
External causes	27	24	-11.1
Miscellaneous	17	38	123.5
Combined	882	862	-2.3

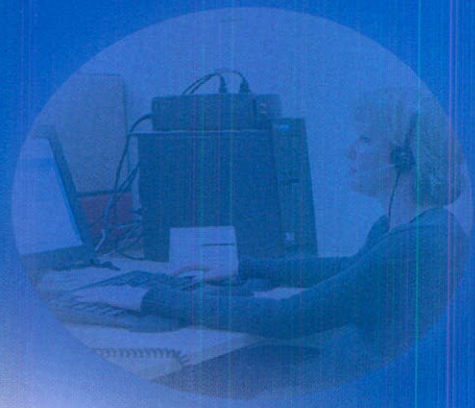
PUNCTUALITY: 97.9% OF TRANSIT USERS ARRIVE ON TIME (standard: under 5 minutes)

Number of trips delayed by 5 minutes or more*

CAUSES	2003	2004	%
Mischief, ill passengers	2,521,721	2,547,793	1.0
Rolling stock	1,420,812	1,179,077	-17.0
Train operations	336,040	301,490	-10.3
Stationary equipment	323,238	393,915	21.9
External causes	168,049	120,697	-28.2
Miscellaneous	63,906	223,049	249.0
Combined	4,833,766	4,776,021	-1.4

* It should be noted that the métro provided more than 217.2 million trips in 2004.

MAJOR PROJECTS



THE RÉNO-SYSTÈMES PROGRAMME GETS THE GREEN LIGHT

The agreement reached as part of the *Infrastructure Canada-Québec 2000* programme was officially announced on March 22. As a result, Transports Québec, *Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000* and the Agence métropolitaine de transport (AMT) will financially support Phase 1 of the Réno-Systèmes programme aimed at maintaining the reliability of the métro's stationary equipment, including the Control Centre, the escalators in the initial 26-station network, telecommunications equipment and power supply components that must absolutely be replaced, as most have reached the end of their service life.



improve the feeling of security among transit users, while helping to reduce the number of cases of mischief causing service disruptions.

The métro is one of the achievements for which Montrealers feel the most pride. The federal-provincial agreement clearly demonstrates the importance for both governments of investing in its infrastructure. It also shows that it is in their interest to ensure the next phases are also carried out, as they are crucial to maintaining the integrity and reliability of services.

Partnership with Dessau-Soprin

In November 2000, the STM reached a partnership agreement with the engineering firm Dessau-Soprin and created a project management office

to carry out studies and to plan and supervise construction work, while ensuring that budgets and deadlines are respected. The agreement also calls for sharing expertise and implementing innovative solutions.



Tangible improvements for transit users

The programme will also result in tangible improvements in the quality of service. Indeed, ventilation will be more powerful, yet quieter; the broadcasting of clear, audible messages will be made possible with the installation of an efficient public address system not only along the platforms but throughout each station; the reliability of escalators will increase as 41 of them will be replaced, as well as the two moving sidewalks in Beaudry station; the installation of 1,000 cameras and detection systems will help

The Réno-Systèmes programme consists of three phases, valued at nearly one billion dollars. The first phase extends to March 2006 and will be carried out without interrupting service, thus minimizing the impact on transit users. According to the Québec Statistics Bureau, 2,229 direct and indirect jobs will be created or maintained in the Montréal area, while generating combined tax revenues of over \$40 million, with \$27 million for Québec and \$13 million for Ottawa. The STM will contribute 12.5% of the total amount of the project's qualified expenditures and its \$38.9 million share will be financed by loan bylaws.

THE FARE SALES AND COLLECTION PROJECT

WORK IS PROGRESSING AT A STEADY CLIP

Launched in 2001, the Fare Sales and Collection Project will serve mainly to replace fare collection equipment, some of which dates back to the early 20th century! The partners include the STM, who is overseeing the project, the Agence métropolitaine de transport (AMT), the Société de transport de Laval (STL), the Réseau de transport de la capitale (RTC), the Réseau de transport de Longueuil (RTL) and the CIT for Sorel-Varennes.

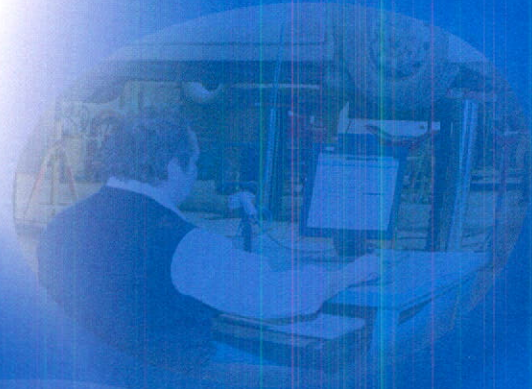
The main goals are to simplify the process for purchasing and using transit fares for clients, to improve fare control, and to safeguard collected money, while increasing financial performance and providing greater fare options. The purchased systems and equipment will make it easier to use city bus, métro and commuter train networks.

The partners are working closely together to pave the way for other upcoming changes. In 2004, several preliminary steps were completed, including:

- Equipment prototypes being tested aboard buses;
- Site work being undertaken in preparation for the installation of equipment in the métro;
- Project partners each being visited by equipment suppliers.

The numerous partners involved in this rather complex project are also fine-tuning the design phase to adapt equipment to everyone's needs, reviewing the implementation strategy, drawing up a training programme, planning the installation schedule, new work methods and procedures, and detailing business processes.





CREDIT RATINGS UPHELD

The firms of Standard & Poor's and DBRS have confirmed the quality of the STM's credit by maintaining their respective ratings of A + and A (high). Despite the increase in the Société's investment needs, the rating firms foresee a period of stability due to the strengthening local economy, the stabilization of municipal contributions and potential new sources of financing. In its report, Standard & Poor's underlined

A+ A(high)

the important role that the STM plays as an essential service provider in the largest metropolitan area in Québec.

On the other hand, DBRS stated that if nothing was done to ensure more stable sources of financing for public transit, there was a strong risk that the quality of service, affordable fares and, ultimately, the credit profile of the STM could suffer.

PARTNERSHIP WITH THE CITY OF MONTRÉAL

In a bid to reinforce its management practices, the director of Information Technology at the STM decided in the late 1990s to introduce a new operating environment, the Information Technology Infrastructure Library processes (ITIL), widely acknowledged to represent the industry's best practices. This new management approach quickly produced results, propelling the STM to the forefront of information technology in Montréal. In 2003, the head of IT for the City of Montréal learned of the results obtained by the STM and initiated discussions in order to learn from the STM's experience with ITIL. Both parties took the opportunity to exchange ideas on other areas of expertise in the field of Information Technology.

In the wake of these discussions, the City offered to provide STM staff with user support services in exchange for a transfer of STM expertise. The two parties found the proposal to be mutually beneficial

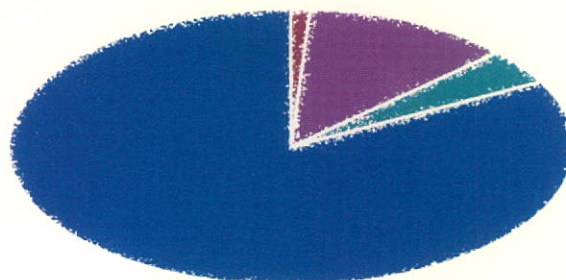
and signed a memorandum of understanding. Since February 1, 2004, the computer operations unit for the City of Montréal's police department, now an integral part of the City's IT department, provides assistance to STM computer users after regular business hours. This initiative made it possible to draw upon both the know-how of City employees and the STM's expertise, while generating savings of \$200,000 for Montréal taxpayers.

STM STATISTICS



REVENUE (IN THOUSANDS OF DOLLARS)

Passenger	368,176
Contribution by the City of Montréal	263,000
Québec government subsidies	69,570
Various contributions	62,951
Other revenue	<u>20,440</u>
	784,137



EXPENDITURES (IN THOUSANDS OF DOLLARS)

Bus and métro service	652,284
Paratransit service	32,157
Debt servicing and financial costs	95,519
Unforeseen expenditures	—
Asset maintenance	<u>10,488</u>
	790,448

DEFICIT (IN THOUSANDS OF DOLLARS)

(6,311)

FARES (IN DOLLARS)

	2000	2001	2002	2003 (janv.)	2003 (juil.)	2004
CAM						
Regular fare	47	48.50	50	52	54	59
Reduced fare	20	22.50	25	26	27	31
CAM hebdo						
Regular fare	12.50	13.50	14	15	16	18
Reduced fare	6.50	6.75	7	7.50	8	9.50
Strip of six tickets						
Regular fare	8.25	8.50	9	9.50	10	11
Reduced fare	4.25	4.25	4.50	4.75	5	5.50
Cash						
Regular fare	2	2	2.25	2.25	2.50	2.50
Reduced fare	1	1	1.25	1.25	1.25	1.25
Tourist Card						
1 day	7	7	7	7	7	8
3 days	14	14	14	14	14	16

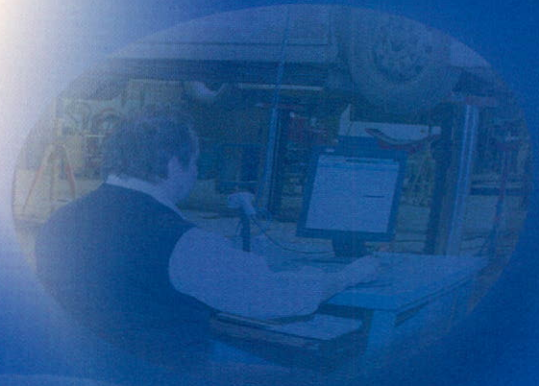
FARE SALES

Fare	Regular fare	Reduced fare
CAM	2.1 million	1.7 million
CAM hebdo	1.7 million	0.3 million
Strip of six tickets	36.5 million	13.3 million
Cash	19.2 million	2.5 million
Tourist Card		
1 day	59,087	
3 days	51,375	

RIDERSHIP (IN MILLIONS)

	2002	2003	2004
Bus and métro	363.2	363.20	358.40
Paratransit only	<u>1.5</u>	<u>1.43</u>	<u>1.52</u>
Total	364.55	364.63	359.92

HUMAN RESOURCES



Throughout the year, efforts were made by staff in the human resources sector to develop various ways and means to help tackle the challenges set out in the corporation's 2004-2008 Business Plan. In addition to preparing and implementing manpower planning guidelines for the replacement of retiring management and staff, HR personnel continued to support operations, in terms of change management as demanded by the various ongoing projects, and to advise management on a daily basis.

New computerized equipment was introduced to improve the efficiency of staff and information systems. Obsolete systems, such as GAT and SIMDUT, are being replaced, and new software to manage maintenance staff turnover and e-Recruitment are currently being developed. The company will reap the benefits of these new tools as early as 2005. Considerable effort was also put into the grievance conciliation process with the different unions, as well as the drafting of letters of agreement relative to contract negotiations.

JOURNEYMEN DRIVERS

A pilot project was initiated in June at the Mont-Royal garage pertaining to a buddy system for bus drivers. This training strategy allows a new driver to be coached by a more experienced driver. Such a buddy system is not new at the STM; indeed, a similar strategy had already been used for training métro operators and Paratransit drivers. However, this marks the first time it is being used with drivers working the regular bus network.

Information about the project was provided to drivers over a two-day period and some one hundred drivers turned up to find out more. Afterwards, the selection process produced fifteen candidates, and chosen drivers were given four days of training to become journeymen-drivers. New drivers were then teamed up with their designated coaches and work assignments.

Coaches ensure the operational supervision of new drivers for whom they are responsible and only intervene to correct a situation, if needed; of course, they answer questions from their apprentices and share their observations with training agents. Drivers are experts in their field, they are experienced and are in the best position to help new drivers master the various aspects of their work. They complement the initial training, providing a valuable addition to the training course.

A CONTEST TO HELP OUT NEW DRIVERS

As part of the bus driver recruitment campaign themed *Embarquez-vous?*, the STM and the *Caisse d'économie des employés* reached a 36-month partnership



agreement aimed at making it easier for new employees to finance their training costs.

In addition to granting loans to members for that purpose, the *Caisse d'économie des employés* organized a contest featuring a monthly draw for a full bursary among the new bus drivers hired the previous month.

Thanks to this agreement, selected candidates who do not yet have their crucial class 2 driver's permit and who must pay between \$800 and \$3000 to train in a specialized driving school can offset some of their outside training costs.



RECRUITMENT: CONCRETE STEPS TOWARD GREATER DIVERSITY

The STM has had an Equal Access Programme since 1987, designed to increase the number of women and ethnic and visible minorities hired as drivers, cleaners and security officers. In 2001, new legislation provided a framework for such initiatives, making them mandatory for all public corporations in Québec. The STM's goal consists of filling 25% of staff positions in these key areas with members of ethnic and visible minority groups. It is an ambitious goal, one that was almost reached in 2004, and the results achieved so far are the result of the numerous actions undertaken by the Human Resources department.

EQUAL ACCESS PROGRAMME*			
	2003	2004	GOAL
Women	28.7%	32.3%	40%
Minorities	20.4%	24.6%	25%

* Targeted positions: drivers, cleaning staff, security officers

Holding information campaigns

The first difficulty to overcome is finding a way to reach potential candidates. The recruitment strategy has therefore evolved to become more focused, with as many different images as there are different targeted groups. Indeed, we must diversify our approach if we are to reach our intended public. The strategy was reviewed, as well as the communication tools, and all in-house means available, including posters displayed on buses and inside the métro, on the website and on TéléCité screens, were used for the powerful *Embarquez-vous?* campaign. The STM also sought the support of organizations dedicated to education and relations with immigrants, such as CAMO *Personnes immigrantes*, *Hirondelle*, the *Centre des femmes de Montréal* and ALPA (orientation and integration services for immigrants) to inform the various cultural communities of the STM's manpower requirements.

Passing the entrance exams

Upon reviewing candidate applications, human resources staff in charge of recruitment observed that, despite resumé that initially appeared to comply with requirements, some people failed to qualify for a job. They identified a few cultural obstacles, such as not being used to time limits when answering questionnaires. As a result, ALPA developed a programme to reduce the stress levels of candidates and help them prepare for



entrance exams. This preparation has, in turn, resulted in an 80% increase in the success rate of candidates.

Adapted vocational training

Moreover, thanks to an arrangement with Marguerite-Bourgeoys vocational school, the « General building maintenance » training course was adapted to the STM's needs for a group of 22 ethnic and visible minority candidates preselected by the STM. Members of the group then worked a four-week internship in either the minor maintenance shops, métro stations or bus garages. Those who successfully completed their training and whose job performance evaluation was satisfactory were placed on waiting list for hiring by the STM. As they are already familiar with the company, their integration will only be easier.

VIRTUAL TOURS FOR YOUNG JOB SEEKERS

As part of its recruitment activities and in collaboration with *Carrefours jeunesse-emploi de l'Île de Montréal* (youth employment centres), the STM is appealing to 16- to 35-year olds seeking a job by promoting an electronic search tool that is increasingly popular among people in that age group. Thanks to the Internet, it is now possible to virtually tour the workplace of STM employees and those of other companies in Montréal.

In the STM's case, 15 job occupations are thus made available to young job seekers, who can find out more about the tasks inherent to each job, as well as the aptitudes and requirements needed to apply. Bus drivers, métro fare collectors, bus garage and métro station cleaning attendants, engineers, information agents and dispatching agents in the métro's Control centre are only a few of the job occupations available for virtual tours.

WORKFORCE BY DECEMBER 31, 2004

	2002	2003	2004
Employment category			
Operational supervisors and first-level managers	298	297	304
Foremen	118	128	129
Managers	185	185	194
Professionals and non-union staff	82	83	83
Unionized professionals	194	191	192
Divisional clerks	182	177	170
Security officers	153	152	151
Unionized administrative staff	606	613	598
Drivers, operators and related services workers	3,585	3,588	3,580
Maintenance workers	<u>1,902</u>	<u>1,916</u>	<u>1,918</u>
Total	7,305	7,330	7,319

Proportion of women

Women represent **19.5%** of the corporation's workforce.

Proportion of ethnic and visible minorities

The corporation's workforce includes **9.4%** ethnic and visible minorities.

Average age of employees

45.6 years

Average number of years of service

15 years

Recruitment

Of the **556** persons hired in 2004, some **247** were for permanent positions.

Retirement eligibility

936 employees were eligible for retirement by the end of 2004.

Unions and associations

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

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

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

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM – CSN

Fraternité des constables et agents de la paix de la STM

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM

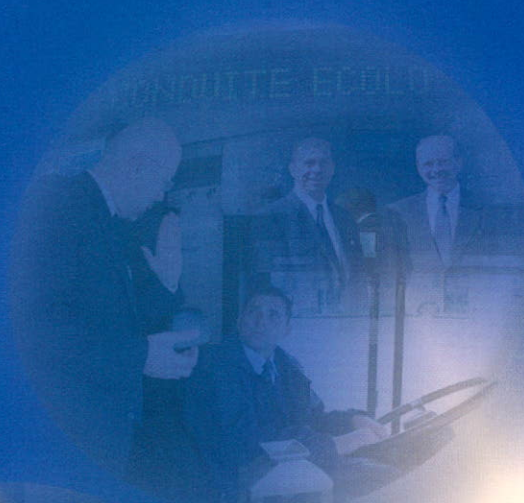
Association des chefs d'opérations – Réseau des autobus

Association des chefs d'opérations – Réseau du métro

Association des contremaîtres

Association des cadres et des professionnels de la STM

CUSTOMER INFORMATION



**NEW INFORMATION TOOLS
EMBRACED BY TRANSIT USERS**

On November 10, 2003, the STM launched its new generation of tools, improving the quality of information provided to customers planning their public transit trips. By means of a single telephone number, STM-INFO, customers can obtain travel directions, general information, contact the Lost and Found and express their comments or complaints. AUTOBUS, the automated information line replacing the older TELBUS system, provides direct access to bus timetables.

A year later, a telephone survey of some 1,000 transit users collected their impressions, assessed their level of usage of the new tools and measured their degree of satisfaction. The STM-INFO telephone system is particularly appreciated for its speedy access to detailed, accurate information. Although some menus are less frequently consulted, they are all perceived as very useful.

Moreover, 89% of surveyed customers expressed their satisfaction with the accuracy of information obtained and the quality of recorded messages. In 2001, only 67% felt that way. Indeed, 99% of transit users calling AUTOBUS today get through on their first try, while only 50% succeeded with the previous system.

MÉTRO MAINTAINS ITS EXCLUSIVITY

In August 2003, Sun Media Corporation inc. appealed a Superior Court decision regarding the exclusive rights granted by the STM to Publications Métropolitaines Inc., a joint partnership between Médias Transcontinental Inc., Metro International S.A. and Gesca ltée to distribute a free daily newspaper inside the métro. On July 14, 2004, three Québec Court of Appeals judges unanimously rejected Sun Media's motion. The August 8, 2003, decision was therefore upheld, finding once and for all in favour of the STM and Publications Métropolitaines.

Distributed for free inside all Montréal métro stations since March 2001, the *Métro* newspaper has steadily gained in popularity and is read by over 260,500 transit users on a daily basis, a 27% increase over 2003. Each day, the STM publishes its *Info STM* page, an excellent means of informing customers and promoting its services.

TRANSIT INFORMATION STATISTICS

Métro newspaper

250 *Info STM* pages were produced, with an overall satisfaction level of 85%.

Web Site

8,445,353 visitors (7,242,964 in 2003)

AUTOBUS

10,710,330 calls, an average of **29,683** calls each day.

STM-INFO

480,105 calls, of which **123,275** were transferred to AUTOBUS (included in total).

Planibus

1,300,000 distributed four times during the year for a total of **5,200,000**.

Infobus

4,500 timetables installed four times a year at strategic bus stops for a total of **18,000**.

• INFORMATION TRAJETS • RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX
 • COMMENTAIRES • OBJETS TROUVÉS • ÉVÈNEMENTS
STM-INFO 786-4636
 • HORAIRES D'AUTOBUS
AUTOBUS 288-6287
 Site Web : www.stm.info

Media relations

68 press releases were issued; **11** press conferences were held and over **1,270** interviews were granted.

Comments and complaints

	2002	2003	2004
	19,579	21,862	17,600

L'achalandage du métro en 2004
(le classement en 2003 est inscrit entre parenthèses)

1. McGill (1)	11 330 531
2. Brossard-LACOM (2)	11 887 519
3. Longueuil - Université de Sherbrooke (3)	7 375 439

Achalandage mensuel du métro (2004)

Départ	18 669 426
Arrivée	18 688 111
Avant	28 140 364
Après	18 152 294
Midi	17 867 996
Soir	17 463 779
Nuit	38 871 438
Séjour	16 939 794
Éclairage	18 517 680
Surveillance	15 539 630
Nettoyage	19 237 867
Discrétion	17 649 112

Achalandage du métro par ligne (2004)

Ligne 1 - vert	89 894 711
Ligne 2 - orange	79 939 238
Ligne 4 - jaune	4 585 976
Ligne 5 - bleu	20 719 157
Services de correspondance	23 113 894
Stationnements	238 442
ÉVALUATION 2004	237 475 967
ÉVALUATION 2004 vs 2003	138 795 854 (+32%)

TRAVAUX
UN INVESTISSEMENT DE **309,4 M\$**

A CORPORATION INVOLVED IN MONTRÉAL CITY LIFE



IN SPORTING EVENTS

The Canadian Grand Prix and Molson Indy

On the Saturday and Sunday of Grand Prix weekend, the métro registered 295,692 in-coming and out-going trips on the Yellow line. Although much lower than ridership levels recorded in previous years (427,956 in 2003), such a large number of trips in such a short time requires that transportation logistics run like a Swiss watch. Once again, STM employees demonstrated their expertise in meeting demand during these large-scale events. And they managed a successful encore during the Molson Indy event, when 168 564 trips were tallied on the Yellow line that weekend.

The Montréal Alouettes

Once again this year, the STM continued its partnership with the Montréal Alouettes, by providing a free shuttle service to take football fans to the Percival-Molson stadium. When evening games were played, over 6,500 people took advantage of this service running from Bonaventure, Square-Victoria and McGill métro stations.

The Défi sportif

Some 2,500 athletes took part in the 21st edition of the *Défi sportif*, held April 28 to May 2. The event allows persons with either hearing, visual, physical or intellectual disabilities to participate in sporting competitions. Once again, athletes could count on the STM for their transportation needs, with a shuttle service running between the three competition sites, their lodging accommodations and the airport.

IN ITS CULTURAL ACTIVITIES

Montréal Museum Day

From one year to the next, Montréal Museum Day attracts more and more visitors. In 2004, organizers reported 120,000 entries into the various participating institutions, an astounding increase compared to the 95,000 visitors in 2003. The shuttle service offered by the STM is no doubt one of the reasons for this success, as estimates indicate that over half of those visitors used it to travel from one museum to the next.

A new Museums Pass

A few days prior to the event, the Board of Montréal Museum Directors introduced the new Museums Pass, a package giving access to 30 museums and major attractions in Montréal for three consecutive days. The deal includes an STM Tourist Pass, providing users with unlimited travel by bus and métro, also for three consecutive days. Like other large cities around the world, Montréal and some thirty cultural institutions can now count on a product that promotes both the development of cultural tourism and public transit use.

Poetry on wheels

For an entire month, from the end of April to the end of May, poetry rode the bus in Montréal. Indeed, the Métropolis bleu Foundation, in collaboration with the Conseil des arts de Montréal and the STM, presented *Poésie en mouvement/Poetry in motion*, a cultural event to mark National Poetry Month. Poems by 20 French- and English-speaking authors, travelled city-wide aboard 800 STM buses.



Ars Natura

On March 11, *Ars Natura*, a digital and interactive artistic work, was inaugurated in the rotunda of Square-Victoria métro station. Designed and produced by the *Société des arts technologiques et les institutions scientifiques*, this novel installation made the most of the magic in art and technology to offer passers-by a preview of Montréal's Biodôme, Insectarium, Botanical Gardens and Planetarium. Through sophisticated projection equipment, superb images of these four attractions were displayed against an immense circular panoramic screen. Below, an interactive terminal presented additional pictures and information. A soundtrack provided a background of nature sounds, including bird songs and animal calls, and fired the imagination, beckoning people to visit the featured locations. The STM sponsored the installation by generously offering the space inside Square-Victoria station, through which over 15,000 people pass each day.

Accessible cultural tours

For many disabled persons, social integration is achieved through taking an active part in cultural activities. For the past 25 years, Kéroul has been working closely with different public and private sector groups and institutions to increase accessibility to tourist and cultural institutions, as well as to improve the quality of facilities available for disabled visitors.

On September 25 and 26, five cultural organizations opened their doors and welcomed participants with functional disabilities by taking them behind the scenes. A number of artists, artisans and staff members of the *Atelier lyrique de l'Opéra de Montréal*, the Montréal Symphony Orchestra, TOHU – the Cité des arts du cirque –, the Théâtre du Nouveau Monde and Place des Arts delighted in sharing their passion for their work. These two days of cultural activities, accessible to persons with limited physical abilities, were made possible in part thanks to the STM, who

put several adapted vehicles at Kéroul's disposal, providing free transportation for these cultural tours.

WITH CULTURAL COMMUNITIES

Public consultation on ethnic diversity

On November 25, the Customer Service Committee hosted a public consultation on ethnic diversity. The purpose of the meeting was to provide senior management with customer feedback in this area. The 26 cultural communities in Montréal are currently represented by some 10% of the STM's workforce; the corporation's goal is to raise that proportion to 25%. Different measures were proposed to encourage cultural community members to seek out employment with the STM, such as holding a draw for bursaries to help finance driving courses for new bus drivers and recruitment drives among various cultural community groups, offering student internships, and taking an active part in many job career fairs.

The tasks performed by transit security officers were also reviewed, as well as the various partnerships established with cultural communities, schools and other Montréal organizations. Although the meeting focused primarily on ethnic diversity in the STM workforce, other subjects were broached, including the cleanliness of métro stations and employee courtesy. Brenda Paris, representing public transit users on the STM Board of Directors and president of the sub-committee on ethnic diversity, promised to review all comments received, while Pierre Vandelac, STM Director General, indicated that employee courtesy was on the transit corporation's list of priorities for 2005.

WITH HUMANITARIAN CAUSES

The generosity of active and retired employees...

For a ninth consecutive year, active and retired STM employees showed their overwhelming generosity during the corporation's annual fund-raising drive held November 1-30. Indeed, while the campaign's goal had been set at \$425,000, in the end, the four beneficiary organizations received some \$453,899.13. That sum was distributed as follows: \$96,777.17 to Centraide for the Greater Montréal area; \$77,257.90 to the Québec chapter of the Canadian Red Cross; \$66,934.87 to Partenairesanté-Québec, and \$212,929.19 to the STM Réchaud Bus.



... and of transit users

STM clients were also quite generous during the employees' annual fund raiser, *Les bonnes œuvres des employés*, now in its seventh year, held November 25, 26 and 27. For the occasion, some one hundred employees volunteered to collect money donations inside several métro stations to help out families in need.

This year, the public was as generous as ever, giving \$60,804.18, to which was added another \$9,944 collected from employees. The campaign netted a

total of \$70,248.18, which was used to purchase food to prepare Christmas baskets that were later distributed to 600 underprivileged families in various Montréal neighborhoods.

Saluting staff and clients

On June 29, as part of the corporation's recognition programme, the Director General, Pierre Vandelac, honoured several employees for deserving actions. Indeed, seven received a Certificate of Recognition for their civic-mindedness or bravery: Security officers Guylaine Lapointe and Véronique Mageren, who saved a woman about to commit suicide,

Although Mr. Berlinguet is not an STM employee, the Director felt his actions were worthy of public recognition.

IN THE CITY'S CELEBRATIONS

La Fête des Neiges

As the official carrier for *La Fête des neiges*, the STM again provided a free shuttle service, with both regular buses and adapted vehicles, between the Île Notre-Dame parking facilities and the winter festival site. Nearly 200,000 people visited the Parc Jean-Drapeau site during the three weekends of festivities.

La Fête des enfants de Montréal

During *La Fête des enfants de Montréal*, held August 14 and 15, hundreds of families took

again enchanted the little ones. Organizers estimated that some 255,000 people took part in the sixth edition of the children's festival.

En ville, sans ma voiture

On September 22, as part of World Car Free Day, the STM joined the Agence métropolitaine de transport (AMT) to celebrate *En ville, sans ma voiture*. For the occasion, the STM introduced its new promotional slogan, *Le transport en commun... naturellement*. A decorated bus was parked on Sainte-Catherine Street and served as an information booth for the STM cheering squad. Once again, **Urbain** was out and about, giving colouring books and stickers to the hundreds of children taking part in the day's activities. To promote the new slogan, a contest draw was also held, with one person winning a year's supply of monthly CAM passes worth over \$700, while nine others picked up a CAM pass valid for October, worth \$59 each.



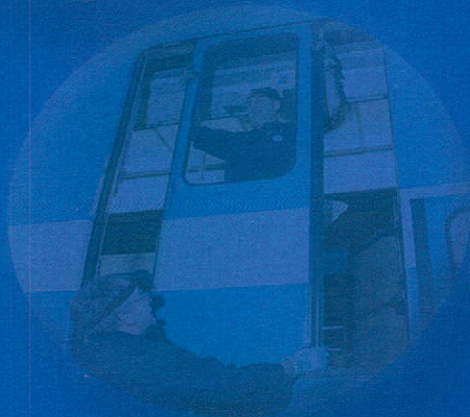
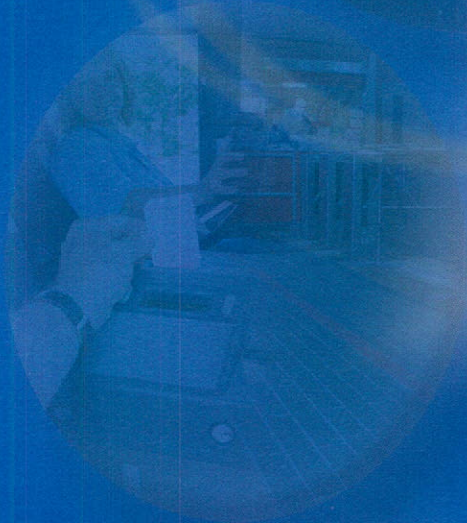
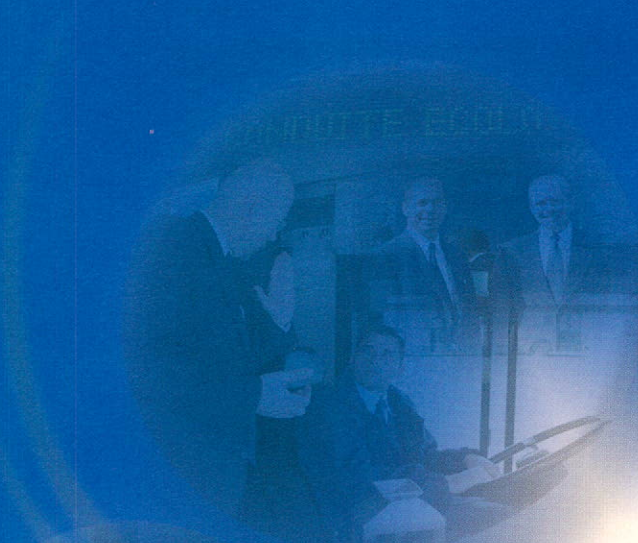
bus driver Sonny Thériault, who rushed to aid a young boy seriously injured in an accident, bus driver Michel Legault, whose alertness enabled a young autistic runaway to be reunited with his family, bus driver Sergio De Cubellis, who stayed by the side of a lost and confused old woman, inadequately dressed for the cold weather, bus driver Manon Rouleau, who convinced a woman who appeared to be ill to go to the hospital where she later underwent emergency surgery, and Paratransit driver Jean Tellier, who came to the rescue of victims in a three-car collision.

Mr. Vandelac also took the opportunity to award a Certificate of merit and altruism to a public transit user, Simon Berlinguet, who saved a man in cardiovascular distress by giving him first aid until the arrival of ambulance attendants.

advantage of the STM's special pass and travelled free of charge to Parc Maisonneuve. A free shuttle service running between the métro station and the site of the festivities was also available. STM representatives in attendance handed out colouring books and crayons, stickers and paper buses, while **Urbain**, the STM mascot, once



WINNING ACHIEVEMENTS



EQUAL ACCESS TO EMPLOYMENT PROGRAMME REWARDED

On June 14, the Minister of Citizen Relations and Immigration, Michelle Courchesne, presented citizenship awards to the winners of the sixth annual *Prix québécois de la citoyenneté*, honouring individuals and organizations, as well as public and private corporations, for their exceptional contribution to supporting democratic life and civic involvement in Québec. During the ceremony, the STM received the Maurice-Pollack Award in the area of equal access to employment, diversity management and adaptation of services in the "Public and private profit-making corporation" category.

The STM has had an equal access to employment programme since 1987, aimed at hiring more women and visible and ethnic minorities as bus drivers, cleaners and security officers. In 2001, legislation was passed making such provisions mandatory for all Québec-based companies.

THE STM SHINES AT THE COMPÉTENCES SANS FRONTIÈRES GALA

As part of the *Compétences sans frontières* competition, aiming at highlighting the contribution of organizations supporting the integration of immigrants, the CDEC Ahuntsic/Cartierville honoured the STM during a gala event held on November 25. Two of the corporation's projects appealed to the selection committee: the career-coaching programme for immigrant women in the STM's public call for bus driver candidates, and the customized training programme for immigrants leading to a job as a cleaner.

SPOTLIGHT ON THE STM AT CUTA'S ANNUAL MEETING

The STM was in the spotlight at the Canadian Urban Transit Association's annual meeting, held June 12-16 in St. John's (Newfoundland). Indeed, Robert Olivier, Executive Director - Planning and Operations Support, was elected Executive Committee Chairman. As a member of CUTA since 1977 and a strong advocate for the interests of public transit corporations at the different levels

of government, Mr. Olivier will lead CUTA over the next year, and his mandate could be carried over. In that role, he will be representing both the transit association and industry at the national level.

During that meeting, the STM also received a CUTA Recognition Award in the "Exceptional Performance or Outstanding Achievement" category for its programme aimed at enhancing and showcasing the artwork featured inside the Montréal métro. Jury members were impressed by the quality of the promotional objects presented by the STM, particularly the gift box entitled *L'Art du métro*, containing fourteen cards, each one highlighting one of the métro's distinguishing artworks, as well as the corporate brochure, *The Montréal métro, a source of pride*. Incidentally, an entire section of the corporation's website is now dedicated exclusively to the artworks in the métro, rightly considered to be one of the most important underground art galleries in the world.



THREE EMPLOYEE EXCELLENCE AWARDS

As part of the Fall Conference held in November, three STM employees received CUTA's Excellence Award for acts of heroism on duty: bus driver Daniel Richer and métro security officers Guylaine Lapointe and Véronique Mageren.



Employee Excellence Awards are presented upon the recommendation of individual employers in recognition of a major contribution or an outstanding achievement in the following areas: acts of heroism on duty, significant accomplishments on special projects, and outstanding volunteerism on behalf of the local transit system.

A STAMP COMMEMORATING THE MÉTRO

On March 30, 2004, Canada Post issued a set of four new stamps commemorating Canadian urban transit and light rail trains to mark the 50th anniversary of Canada's first subway system, inaugurated in Toronto on March 30, 1954.

The stamps accurately reproduce the trains, station names and transit corporation logos for the Toronto, Montréal, Calgary and Vancouver systems.

Each of the four stamps features three trains, one moving to the left, one moving to the right, and one showing people about

to board. The designers visited the track shops of each public transit company, where they took side view pictures of the trains, under similar lighting conditions. The impression of movement was digitally produced and when duplicate stamps are placed side by side, the full pane of 16 stamps on four rows offers a visually stunning impression of rapid movement.

This stamp is the first dedicated exclusively to the Montréal métro, but it is not the first to illustrate this theme. In fact, one of the two stamps issued in 1992



to mark the 350th anniversary of the City of Montréal already depicted métro trains running under the city.

FINANCIAL STATEMENTS

At December 31, 2004



STATEMENT OF FINANCIAL ACTIVITIES

FOR THE YEAR ENDED DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

	NOTE	BUDGET	2004	2003
Revenue				
Passengers	4	371,320	368,176	334,771
Contribution from the City of Montréal		263,000	263,000	263,000
Subsidies from the Government of Québec	5	79,379	69,570	70,766
Regional contributions	6	58,954	61,148	64,424
Contribution from the Government of Québec - Revision of financial framework		20,363	—	—
Contribution from the Réseau de transport de Longueuil	7	1,803	1,803	1,803
Other revenue	8	16,515	17,302	16,858
		811,334	780,999	751,622
Revenue from third parties relating to investment activities	11	54,033	60,752	3,472
Revenue from sinking fund investments		5,161	5,949	6,468
		870,528	847,700	761,562
Expenditures				
Bus and métro service		651,193	641,194	618,180
Paratransit service		30,708	32,058	29,836
Interest and financing costs	9	46,994	36,093	35,658
Unforeseen expenditures		5,204	—	36
Asset maintenance		13,750	9,639	9,966
		747,849	718,984	693,676
Other financial activities				
Repayment of long-term debt	10	70,402	66,710	55,574
Transfer to statement of investment activities	11	56,009	70,586	7,943
		126,411	137,296	63,517
		874,260	856,280	757,193
Surplus (deficit) from financial activities before appropriations		(3,732)	(8,580)	4,369
Appropriations				
Accumulated surplus from previous year carried forward to the current year		—	3,138	12,815
Reserved funds				
Contribution to sinking fund and working capital fund		(47,406)	(52,092)	(59,211)
Use of sinking fund		51,138	51,223	42,330
		3,732	(869)	(16,881)
Surplus (deficit) for year		—	(6,311)	303
Commitments (note 23)				
Contingencies (note 25)				

STATEMENT OF INVESTMENT ACTIVITIES

FOR THE YEAR ENDED DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

	NOTE	BUDGET	2004	2003
Sources of financing				
Long-term debt issued		250,000	189,195	75,000
Transfer from financial activities	11	56,009	70,586	7,943
working capital fund		—	2,630	—
		<u>306,009</u>	<u>262,411</u>	<u>82,943</u>
Investment expenditures				
Buildings		9,599	2,687	438
Original network and métro extensions		3,547	14,123	44
Improvements to métro infrastructure		37,531	12,002	9,515
Improvement to local infrastructure		5,556	—	—
Rolling stock - buses		36,771	55,762	63,685
Rolling stock - minibuses		1,956	561	1,312
Rolling stock - other		2,473	8,362	1,470
Office equipment and computer software		12,644	11,105	7,387
Machinery, tools and equipment		6,209	10,986	808
Capital assets in progress		234,966	70,653	35,967
Investment in a limited partnership		—	999	—
		<u>351,252</u>	^(b) <u>187,240</u>	<u>120,626</u>
Over-financing (under-financing) for year ^(a)		<u>(45,243)</u>	<u>75,171</u>	<u>(37,683)</u>

^(a) The over-financing (under-financing) for the year is carried over to the statement of reserved funds.

^(b) The Société was committed to various suppliers in the amount of \$393.4 million at December 31, 2004.

BALANCE SHEET

AT DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

	NOTE	2004	2003
ASSETS			
Current assets			
Cash		8,611	4,912
Restricted investments in the sinking fund	12	39,991	39,206
Contribution receivable from the City of Montréal		—	8,000
Subsidies receivable	13	23,482	14,016
Regional contributions receivable		28,538	29,765
Contribution receivable from the Réseau de transport de Longueuil		902	901
Other receivables	14	38,477	39,523
Inventories of supplies and replacement parts		20,998	15,300
Current portion of long-term debt	18	15,704	45,233
		<u>176,703</u>	<u>196,856</u>
Capital assets	15	1,103,218	997,597
Deferred charges	16	3,597	4,796
Restricted investments in the sinking fund	12	100,524	99,352
Long-term investments	17	1,951	486
Long-term debts	18	254,204	167,175
		<u>1,640,197</u>	<u>1,466,262</u>
LIABILITIES AND EQUITY			
Current liabilities			
Short-term loans	19	34,850	111,837
Accounts payable and accrued liabilities	20	125,365	107,313
Current portion of long-term debt	21	75,732	134,515
		<u>235,947</u>	<u>353,665</u>
Long-term debt	21	601,092	419,824
Deferred subsidies	15	392,323	262,550
		<u>1,229,362</u>	<u>1,036,039</u>
Equity			
Provision for future amounts	22	(19,393)	(21,347)
Accumulated surplus (deficit)		(6,311)	303
Reserved funds		131,561	58,151
Net investment in long-term assets		304,978	393,116
		<u>410,835</u>	<u>430,223</u>
		<u>1,640,197</u>	<u>1,466,262</u>

STATEMENT OF ACCUMULATED DEFICIT

FOR THE YEAR ENDED DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

	NOTE	2004	2003
Surplus at start of year		303	12,815
Adjustment to previous fiscal year	2	2,835	—
		<u>3,138</u>	<u>12,815</u>
Appropriation to financial activities		(3,138)	(12,815)
Surplus (deficit) for year		(6,311)	303
Surplus (deficit) at end of year		<u><u>(6,311)</u></u>	<u><u>303</u></u>

STATEMENT OF RESERVED FUNDS

FOR THE YEAR ENDED DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

2004

	Balance at start of year	Transfer from financial activities	Transfer to financial activities	Transfer to/from investment activities	Balance at end of year
Sinking fund	141,850	^(a) 49,888	(51,223)	—	140,515
working capital fund	2,446	2,204	—	(2,630)	2,020
Financing of projects in progress	(86,318)	—	—	75,171	(11,147)
Balances on hand from closed loan by-laws	173	—	—	^(b) —	173
	<u>58,151</u>	<u>52,092</u>	<u>(51,223)</u>	<u>72,541</u>	<u>131,561</u>

2003

	Balance at start of year	Transfer from financial activities	Transfer to financial activities	Transfer to/from investment activities	Balance at end of year
Sinking fund	127,322	^(a) 56,858	(42,330)	—	141,850
working capital fund	93	2,353	—	—	2,446
Financing of projects in progress	(48,774)	—	—	(37,544)	(86,318)
Balances on hand from closed loan by-laws	312	—	—	^(b) (139)	173
	<u>78,953</u>	<u>59,211</u>	<u>(42,330)</u>	<u>(37,683)</u>	<u>58,151</u>

	2004	2003
^(a) Contribution to sinking fund	39,991	50,390
Contribution to sinking fund (cancellation of refinancing in 2005)	3,948	—
Revenue from sinking fund investments	5,949	6,468
	<u>49,888</u>	<u>56,858</u>

	2004	2003
^(b) Balances on hand following closure of loan by-laws	—	81
Use of balances on hand for financing purposes	—	(220)
	<u>—</u>	<u>(139)</u>

STATEMENT OF NET INVESTMENT IN LONG-TERM ASSETS

FOR THE YEAR ENDED DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Balance at start of year	<u>393,116</u>	<u>404,310</u>
Plus		
Acquisition of capital assets	186,241	120,626
Issuance of long-term debt	97,794	37,367
Repayment of long-term debt	66,710	55,574
Amortization of deferred subsidies	21,943	14,459
Purchase of investment in a limited partnership	999	—
	<u>373,687</u>	<u>228,026</u>
Less		
Capital asset depreciation	79,034	74,521
Disposal of capital assets	1,586	—
Reduction in long-term debt	40,294	39,971
Issuance of long-term debt investment activities	189,195	75,000
Deferred subsidies	151,716	49,728
	<u>461,825</u>	<u>239,220</u>
Balance at end of year	<u>304,978</u>	<u>393,116</u>

STATEMENT OF CHANGES IN FINANCIAL POSITION

FOR THE YEAR ENDED DECEMBER 31, 2004

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Operating activities		
Surplus (deficit) for year	(6,311)	303
Transactions not affecting cash		
Carry forward of surplus from previous year	(3,138)	(12,815)
Share of profit (loss) from limited partnership	(967)	19
Amortization of deferred charges	1,199	1,199
Transfer to working capital fund	2,204	2,353
	<u>(7,013)</u>	<u>(8,941)</u>
Transactions not affecting operations		
Transfer to the statement of investment activities	9,834	4,471
Repayment of long-term debt	15,487	13,244
Contribution to the sinking fund	43,939	50,390
	<u>62,247</u>	<u>59,164</u>
Net change in non-cash components		
Subsidies and contributions receivable	(240)	(20,376)
Other receivables	1,046	(10,228)
Inventories of supplies and replacement parts	(2,863)	(2,051)
Accounts payable and accrued liabilities	18,052	11,946
Provision for future amounts	1,954	2,662
Cash flow from operating activities	<u>80,196</u>	<u>41,117</u>
Investment activities		
Acquisition of restricted investments	(1,172)	(4,938)
Acquisition of long-term investments	(498)	(505)
Acquisition of capital assets	(186,241)	(120,626)
Cash flow used for investment activities	<u>(187,911)</u>	<u>(126,069)</u>
Financing activities		
Issuance of long-term debt	189,195	75,000
Repayment of long-term debt	(66,710)	(55,574)
Capital asset expenditures financed by a third party	60,752	3,472
Revenue from sinking fund investments	5,949	6,468
Cash flow from financing activities	<u>189,186</u>	<u>29,366</u>
Increase (decrease) in cash flow	81,471	(55,586)
Cash position, start of year	(67,719)	(12,133)
Cash position, end of year	<u>13,752</u>	<u>(67,719)</u>

Cash consists of cash on hand, restricted investments and short-term loans.

NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

AT DECEMBER 31, 2004

1. GOVERNING STATUTES AND NATURE OF ACTIVITIES

The Société de transport de Montréal (hereinafter the Société) is incorporated under the *Loi sur les sociétés de transport en commun* (L. R. Q. chapter S-30.01) and is responsible for organizing and providing public transit, principally on the territory of the island of Montréal.

2. CHANGE IN ACCOUNTING POLICY

As of January 1, 2004, the Société lists internally manufactured parts as replacement parts and records them as expenditures as and when they are used.

Previously, all internally manufactured parts were recorded as expenses, regardless of whether or not they were used. This change in accounting policy was posted as a cumulative adjustment to the surplus in an amount of \$2.8 million. As a result, the data for the preceding year were not restated.

3. SIGNIFICANT ACCOUNTING POLICIES

Accounting principles

The financial statements are prepared in accordance with generally accepted municipal accounting principles in Québec as contained in the *Manuel de présentation de l'information financière municipale au Québec* published by the Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir.

Combined financial statements

The financial statements of the Société are produced on a combined basis so as to represent all its activities and transactions irrespective of its accounting structure.

Accounting projections

In order to prepare its financial statements in accordance with the generally accepted municipal accounting principles in Québec, the management of the Société must make projections and pose hypotheses that have an effect on the amounts presented in the financial statements and their accompanying notes. These projections are based on management's knowledge of the events in progress and on measures that the Société could take in the future. The actual results could differ from these projections.

Budget data

The budget data relating to the financial activities reflect the 2004 budget adopted by the Board of Directors of the Société in November 2003 and by the municipal council of the City of Montréal in December 2003. The budget data relating to the investment activities is derived from the 2004-2005-2006 capital expenditures program, also adopted by the Board of Directors of the Société in November 2003 and by the municipal council of the City of Montréal in December 2003.

Revenue and expenditures

The Société uses the accrual method of accounting under which revenue and expenditures are accounted for in the year in which events or transactions occur. Expenditures related to the employee pension plan, however, are recorded on a cash basis. Pension agreements over and above the employee pension plan obligations are not capitalized. A provision, calculated with the help of actuaries, is recorded to cover the value of accumulated services.

The expenditures presented in the statement of financial activities are itemized as follows:

«Bus and métro service» includes all activities relating to the operation and maintenance of the bus and métro networks as well as the support for these activities. The principal operations support functions are: finance and procurement, information technology, asset management, management of commercial activities, human resources, communications and public affairs, network planning and development, marketing and customer relations, general management, auditing, secretariat and legal affairs and management of major projects.

«Paratransit service» groups together all the activities required for the planning and provision of transportation for the disabled by minibus or taxi.

«Interest and financing costs» include short-term and long-term interest, but exclude short-term financing costs, which are allocated to the loan by-laws.

«Unforeseen expenditures» reflect expenditures that are not likely to be repeated frequently in future years, that are not typical of normal company activities and that do not result from management decisions or judgements.

«Asset maintenance» covers the costs of the periodic major maintenance program aimed at keeping the Société's infrastructure in good working order.

Inventories of supplies and replacement parts

The inventories of supplies and replacement parts are valued at the lesser of average cost or replacement cost.

Long-term investments

Long-term investments are recorded on an equity basis.

Reserved funds

Sinking fund

This fund is used to accumulate amounts to repay certain long-term debts.

working capital fund

The working capital fund, with a set limit of \$7.0 million, is used for the acquisition of capital assets. The sums used must be repaid over a maximum period of five years.

Capital assets

Capital assets are recorded at cost and are depreciated over their useful life using the straight-line method over the following periods:

Land	40 years
Buildings	40 years
Original network and métro extensions	40 and 100 years
Improvements to métro infrastructure	25, 40 and 100 years
Local infrastructure	20 and 40 years
Regional infrastructure	20 and 40 years
Rolling stock – buses	16 years
Rolling stock – minibuses	5 years
Rolling stock – other	5 and 10 years
Leasehold improvements	Length of lease
Office equipment and computer software	5 and 10 years
Machinery, tools and equipment	15 years

The depreciation expense is not recorded in the statement of financial activities. This expense is shown on the statement of net investment in long-term assets.

Deferred subsidies are amortized on the same basis as their related capital assets. The capital assets are depreciated as soon as they are put in service, irrespective of the loan by-law's closing date, as long as they are financed by long-term debt or by means of a cash subsidy.

Depreciation of long-term assets

As of January 1, 2004, the Société adopted the CICA's new recommendations regarding the depreciation of long-term assets. This standard states that a long-term asset must be submitted to a test of recoverability when events or changes in situation indicate that its carrying value might not be recoverable.

In accordance with this standard, the Société will proceed with a recoverability test of its long-term assets using the expected undiscounted future cash flows method. If it is deemed that the carrying value of the long-term asset is not recoverable, a write-down corresponding to the excess of the carrying value over the fair value will be recorded with a corresponding expenditure in the statement of financial activities.

Charging of the provision for future amounts to financial activities

The provision for a future amount for sick leaves and vacation days accrued prior to January 1, 2000, is charged to the statement of financial activities according to the higher of the straight-line depreciation of the balance over a period of 20 years or the annual disbursements.

4. PASSENGER REVENUE

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
Bus and métro service	344,436	340,268	308,403
Paratransit service	1,528	1,380	1,352
Regional revenue ^(a)	25,356	26,528	25,016
	<u>371,320</u>	<u>368,176</u>	<u>334,771</u>

^(a) The regional revenue attributable to the Société results from the sharing of revenue from the sale of city transportation fares.

5. Subsidies from the government of Québec

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
Capital assets ^(a)	54,758	45,689	48,337
Paratransit service ^(b)	24,621	23,803	22,429
Other	—	78	—
	<u>79,379</u>	<u>69,570</u>	<u>70,766</u>

^(a) Public transit assistance program:

In accordance with the Government of Québec's public transit assistance program and special agreements, the Société is eligible for subsidies at rates ranging from 50% to 75% for admissible expenses incurred during fiscal year 2004. Admissible expenses include bus purchases, construction of buildings, métro station renovations, métro car renovations and other specific expenses.

These subsidies are paid in the form of a contribution to debt servicing or as a cash payment in accordance with the terms of the assistance program and special agreements.

^(b) Adapted transit assistance program:

In accordance with powers conferred on the Transport Minister by order-in-council 1106 2002, the Société is eligible for a subsidy of up to a maximum of 75% of the costs deemed admissible by the Ministère des Transports.

6. REGIONAL CONTRIBUTIONS

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
For trips on the métro system ^(a)	43,950	43,480	46,842
For trips on city bus lines ^(a)	6,394	6,226	6,976
For equipment and infrastructure ^(b)	1,322	1,414	1,446
Share of surplus from the Agence métropolitaine de transport ^(c)	—	2,405	—
	51,666	53,525	55,264
Debt financing - commuter trains ^(d)	7,288	7,623	9,160
	<u>58,954</u>	<u>61,148</u>	<u>64,424</u>

^(a) Buses and métro:

The Société receives aid from the Agence métropolitaine for trips taken by métro or bus on the city transportation system.

^(b) Regional equipment and infrastructure:

The Agence must acquire from the Société the equipment and infrastructure necessary for the city bus transportation system. At December 31, 2004, the contract stipulating the date and terms for the transfer of these assets had not been signed. Despite the eventual transfer of this property, the Société remains responsible for the debt servicing related to its financing. However, the Agence reimburses the Société for the operating costs and debt servicing costs, net of any government subsidy.

^(c) Share of surplus from the Agence métropolitaine de transport:

The surplus from the Agence was distributed on a prorata basis for each of the transport organizing authorities (AOTs) from the amounts for city bus and métro aid as well as from the aid granted for reduced fares in 2004.

^(d) Commuter trains:

As of January 1, 1996, the Agence assumed the rights and obligations of the Société with regard to the commuter train system.

The track-based rolling stock and all other assets related to the operation of the commuter train system are the property of the Agence. However, the Société retains the long-term debt associated with this property. The Agence reimburses the Société for the principal and interest and, in the event of default, is guaranteed repayment of the debt servicing related to the commuter trains.

7. CONTRIBUTION FROM THE RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

On March 24, 2004, the Government of Québec adopted order-in-council 285-2004 dealing with the establishment of conditions of operation for the métro line linking the territories of the Société de transport de Montréal and the Réseau de transport de Longueuil. The contribution from the Réseau de transport de Longueuil was set at \$1.8 million for fiscal year 2004.

8. OTHER REVENUE

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
Advertising	9,885	9,916	8,971
Rentals	3,283	1,795	3,493
Incidental activities ^(a)	—	469	112
Share of profit (loss) from the limited partnership	—	967	(19)
Other	3,347	4,155	4,301
	<u>16,515</u>	<u>17,302</u>	<u>16,858</u>

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
^(a) Incidental activities			
Métro extension			
Revenue	—	11,289	5,911
Expenditures	—	(11,109)	(5,911)
	<u>—</u>	<u>180</u>	<u>—</u>
Other projects			
Revenue	—	1,356	1,066
Expenditures	—	(1,067)	(954)
	<u>—</u>	<u>289</u>	<u>112</u>
Surplus	<u>—</u>	<u>469</u>	<u>112</u>

9. INTEREST AND FINANCING COSTS

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
Interest on long-term debt	45,694	35,690	34,680
Financing costs			
short-term	2,339	2,006	2,364
allocated to loan by-laws	(1,039)	(1,603)	(1,386)
	<u>1,300</u>	<u>403</u>	<u>978</u>
	<u>46,994</u>	<u>36,093</u>	<u>35,658</u>

10. REPAYMENT OF THE LONG-TERM DEBT

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
Repayment of principal			
from financial activities	19,264	15,487	13,244
from sinking fund	51,138	51,223	42,330
	<u>70,402</u>	<u>66,710</u>	<u>55,574</u>

11. TRANSFER TO THE STATEMENT OF INVESTMENT ACTIVITIES

(in thousands of dollars)

	BUDGET	2004	2003
Capital asset expenditures financed by a third party			
Asset maintenance program for fixed equipment in the métro ^(a)	53,943	59,352	—
Replacement of an operating system	90	1,017	3,378
Disposal of a bus	—	342	50
Transfer of métro assets in accordance with legal requirements	—	41	44
	<u>54,033</u>	<u>60,752</u>	<u>3,472</u>
Capital asset expenditures financed from revenue			
Bus and métro service	250	8,886	3,078
Paratransit service	1,476	99	1,312
Asset maintenance	250	849	81
	<u>1,976</u>	<u>9,834</u>	<u>4,471</u>
	<u>56,009</u>	<u>70,586</u>	<u>7,943</u>

^(a) In accordance with order-in-council 737-2002 and agreement no. 527001 of July 16, 2004, covering the financial aid for the first phase of the asset maintenance program for fixed equipment in the métro, the federal government made a cash contribution of 33.3% of the admissible expenses under the 2000 Canada-Québec Infrastructure Program while the Agence métropolitaine de transport made a cash contribution of 12.5%. The contribution from the Government of Québec was set at 41.67% and was paid in the form of a subsidy for debt servicing.

12. RESTRICTED INVESTMENTS IN SINKING FUND

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Cash	929	29,792
Bonds and bond coupons, at unamortized cost (market value \$140,438, \$109,967 in 2003)	138,004	107,404
Interest receivable	1,582	1,362
	<u>140,515</u>	<u>138,558</u>
Short-term portion	(39,991)	(39,206)
	<u>100,524</u>	<u>99,352</u>

13. SUBSIDIES RECEIVABLE

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Government of Québec		
Capital assets	3,000	4,482
Paratransit	6,642	6,070
Other	1,153	2,432
	<u>10,795</u>	<u>12,984</u>
Government of Canada		
Capital assets	9,500	1,032
Agence métropolitaine de transport		
Capital assets	3,187	—
	<u>23,482</u>	<u>14,016</u>

14. OTHER RECEIVABLES

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Regional revenue receivable	12,003	11,013
Work accident payments recoverable	729	613
Tax claims submitted to governments	3,911	1,135
General accounts receivable	14,052	12,847
Deposit on bus purchase	4,892	10,043
Other	2,890	3,872
	<u>38,477</u>	<u>39,523</u>

15. CAPITAL ASSETS

(in thousands of dollars)

	2004			2003
	Cost	Depreciation	Net book value	Net book value
Land	7,352	6,021	1,331	1,402
Buildings	146,783	66,239	80,544	81,006
Original network and métro extensions	1,450,752	1,198,427	252,325	255,122
Improvements to métro infrastructure	212,857	49,388	163,469	157,770
Local infrastructure	11,702	2,668	9,034	9,365
Regional infrastructure	11,499	6,715	4,784	5,380
Rolling stock - buses	582,574	253,721	328,853	309,063
Rolling stock - minibuses	8,304	6,720	1,584	2,593
Rolling stock - other	38,159	23,394	14,765	9,313
Leasehold improvements	7,170	5,480	1,690	2,173
Office equipment and software	77,052	43,260	33,792	29,975
Machinery, tools and equipment	69,793	34,417	35,376	29,417
Capital assets in progress	175,671	—	175,671	105,018
	<u>2,799,668</u>	<u>1,696,450</u>	<u>1,103,218</u>	<u>997,597</u>

	2004			2003
	Opening balance	Change	Closing balance	Closing balance
Deferred subsidies	<u>262,550</u>	<u>129,773</u>	<u>392,323</u>	<u>262,550</u>

16. DEFERRED CHARGES

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Computer software licences	<u>3,597</u>	<u>4,796</u>

Computer software licences are charged to financial activities as and when they are allocated to users, over a maximum period of five years from 2003 to 2007.

17. LONG-TERM INVESTMENTS

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Holding in limited partnership, at equity value	1,946	481
Other	5	5
	<u>1,951</u>	<u>486</u>

18. LONG-TERM DEBT

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Amount recoverable for the repayment of the long-term debt (note 21)		
Government of Québec	256,590	193,548
Agence métropolitaine de transport	13,318	18,860
	<u>269,908</u>	<u>212,408</u>
Current portion of long-term debt	(15,704)	(45,233)
	<u>254,204</u>	<u>167,175</u>

19. SHORT-TERM LOANS

The Société has a loan authorization to a limit of \$200 million for its current operating expenses and for expenditures incurred in accordance with a loan by-law. This sum can be borrowed, in whole or in part, through notes, bankers acceptances or other instruments that can be negotiated with the chartered banks or on the open short-term loan market, at a rate not to exceed the prime rate of the chartered banks. The repayment term for each of the notes, bankers acceptances or other instruments must not exceed one year from the date of their issuance. At December 31, 2004, the average rate on the short-term loans was 2.56%.

The Société also has an available line of credit of \$40 million in the form of demand notes, which is included in the short-term loan authorization of \$200 million. The interest rate on this line of credit is the banking institution's base rate calculated on a daily basis and payable on the last day of each month. The average rate for fiscal year 2004 was 4.50%.

20. ACCOUNTS PAYABLE AND ACCRUED LIABILITIES

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Suppliers and accrued liabilities	34,501	23,105
Wages and wage benefits	33,530	30,133
Sick leaves payable	7,626	8,349
Vacations payable	24,270	23,306
Holdbacks on contracts and security deposits	1,205	1,137
Accrued interest	8,359	7,716
Other	15,874	13,567
	<u>125,365</u>	<u>107,313</u>

21. LONG-TERM DEBT

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Bonds and bank loans, at interest rates varying from 2.40% to 9.10% (3.55% to 9.60% in 2003) due from February 2005 to October 2014	676,824	554,339
Current portion of long-term debt	(75,732)	(134,515)
	<u>601,092</u>	<u>419,824</u>

The long-term debt consists of bonds and bank loans that are a direct and general obligation of the City of Montréal. The City of Montréal stands as an unrestricted guarantor of the long-term debt contracted by the Société.

The estimated payments on the long-term debt for future years are as follows:

2005	75,732
2006	108,671
2007	78,000
2008	42,068
2009	80,255
2010 and subsequent years	292,098
Total minimum payments due	<u>676,824</u>

The apportionment of the long-term debt is as follows:

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Amounts accumulated in the sinking fund	140,515	141,850
Amounts recoverable for the repayment of the long-term debt		
From the City of Montréal	266,401	200,081
From the Government of Québec	256,590	193,548
From the Agence métropolitaine de transport	13,318	18,860
	<u>536,309</u>	<u>412,489</u>
	<u>676,824</u>	<u>554,339</u>

22. PROVISION FOR FUTURE AMOUNTS

(in thousands of dollars)

	2004	2003
Vacation benefits	(12,892)	(13,867)
Sick leaves	(6,501)	(7,480)
	<u>(19,393)</u>	<u>(21,347)</u>

The difference of \$2.0 million between December 31, 2003 and December 31, 2004 has been charged to the statement of financial activities.

23. COMMITMENTS

a) Long-term leases

The Société has entered into long-term leases for office space expiring from September 30, 2005 to July 31, 2023, calling for lease payments totalling \$88.2 million. The minimum payments for the next five years amount to \$1.7 million in 2005, \$4.5 million in 2006, \$4.8 million in 2007, \$4.9 million in 2008 and \$5.1 million in 2009.

b) Outsourcing of computer centre

The Société is committed to paying a total of \$3.8 million for the years 2005 to 2008 for the outsourcing of its computer centre. Future payments amount to \$1.2 million for the years 2005 to 2007 and \$0.2 million in 2008.

This contract includes a renewal option for an additional two-year period under the same terms and conditions.

c) Service contract for a communications solution integrator

The Société is committed to paying a maximum of \$10.8 million for the years 2005 to 2012. The two principal components of this contract are a company telephone system at a cost of \$9.2 million and Internet access services at a cost of \$1.4 million. The balance of \$0.2 million is to be used for various operations projects.

Future payments are scheduled as follows: \$1.4 million in 2005 and \$1.3 million for the years 2006 to 2012.

d) Contract for the supply of bus parts

The Société, as mandatary for the principal transit companies in Québec, awarded contracts for the supply of city bus parts within the framework of a group purchase.

These contracts are spread over periods from three to five years from 2002 to 2007. At December 31, 2004, the total value of these contracts for all the companies involved was \$17.7 million. The portion attributable to the Société de transport de Montréal was \$9.2 million, consisting of \$5.8 million for 2005 and \$1.7 million for the years 2006 and 2007.

Conversely, the Société mandated two Québec transit companies to proceed with a group purchase of city bus parts. These contracts totalling \$12.0 million are spread over periods from three to four years from 2004 to 2008. The portion attributable to the Société de transport de Montréal is \$3.5 million in 2005, \$4.2 million in 2006, \$3.6 million in 2007 and \$0.7 million in 2008.

e) Contract for the purchase of city buses

The Société has awarded a contract for the purchase of low-floor buses within the framework of a group purchase on behalf of the members of the Québec Urban Transit Association.

The contract runs from 2003 to 2007 and covers the purchase of low-floor buses for all the companies involved. Under this contract, the companies have the option of reducing the quantities ordered by 10% or increasing them by 20%. This contract also includes an indexation clause based on the consumer price index and the industry price index as well as on the variation in the American exchange rate (US) and the European exchange rate (EURO) for the portion of the cost of a bus with American or European content. As an indicator, the American content represents 29% of the base cost while the European content represents 9%. During the 2003 fiscal year, the bus purchases were revised downward for all the companies and now involve 773 buses at an estimated total cost of \$353.3 million.

The revised portion attributable to the Société covers 344 buses for a total estimated cost of \$156.5 million (including the 2003 and 2004 deliveries that amounted to \$18.0 million and \$45.8 million respectively). According to the bus delivery schedule, the 2005 deliveries will cost \$21.5 million, those in 2006, \$35.1 million, and those in 2007, \$36.1 million.

f) Asset maintenance program for fixed equipment in the métro

The Société signed a contract with an engineering firm for an approximate amount of \$62.7 million for the years 2001 to 2005 to set up and operate a project office responsible for carrying out the asset maintenance program for fixed equipment in the métro. At December 31, 2004, there remained approximately \$7.3 million in expenditures to be incurred between then and 2005.

g) Foreign currencies

The Société negotiated an agreement with a banking institution to buy \$3.3 million US on September 1, 2005 at the rate of 1.3693, equivalent to \$4.5 million CAN, and \$8.3 million US on December 15, 2005 at the rate of 1.3723, or \$11.4 million CAN, to cover the currency requirements of the contracts awarded for the fare sales and collection project.

h) Contracts for the acquisition of a fare sales and collection system

The Société awarded two major contracts within the framework of the project to upgrade the fare sales and collection system.

As mandatory for six transit operating authorities (AOTs), the Société awarded the first contract for a total amount of \$78.5 million, including \$61.0 million for the Société. This contract covers replacement of the centralized system and related equipment, the purchase of smart cards (the equivalent of tickets and passes in the new system) as well as the maintenance of software and equipment. The portion relating to the costs for software and equipment maintenance, which is entirely borne by the Société, is \$10.7 million. The annual payments in the amount of \$2.1 million will be spread out from 2006 to 2010.

As mandatory for another AOT, the Société awarded a second contract for a total of \$47.5 million, including \$42.2 million for the Société. This contract includes the replacement of the collection boxes in the buses as well as maintenance of the related software and equipment. The portion relating to the costs for software and equipment maintenance is \$0.9 million. The annual payments in the amount of \$0.2 million will be spread out from 2006 to 2010.

24. PENSION PLANS AND PENSION OBLIGATIONS

The Société's pension plans are contributory defined benefit plans. Actuarial valuations were carried out at December 31, 2002 in order to determine the present value of the benefits prorated to years of service. These valuations indicated a surplus in the order of \$151.5 million. Pension plan assets are based on the fair value with fluctuations spread over a three-year period.

At December 31, 2004, the value of the pension plan assets and the present value of the accrued pension benefits were not available. According to the financial statements for the pension plans for the fiscal year ended December 31, 2003, these values were \$2,499.5 million and \$2,319.1 million respectively at December 31, 2003. The expenditure for the year 2004 was \$30.8 million (\$28.7 million in 2003).

At December 31, 2004, the Société was committed in virtue of various pension agreements over and above the obligations under the above-mentioned pension plans. According to an actuarial valuation dated December 14, 2004, these commitments represent a sum of \$4.8 million and result primarily from a pension agreement put in place for the employees of the Société whose annual remuneration exceeds the ceiling for pension plan contributions set by the tax authorities. The Société made a provision of \$3.2 million at December 31, 2004, with regard to these commitments.

25. CONTINGENCIES

Amounts claimed by plaintiffs total \$126.2 million (\$126.3 million in 2003). These claims consist of an application for a class action suit in the amount of \$123.0 million involving the STM's pension plan as well as individual suits, bodily injuries, material damages and various other litigation. At December 31, 2004, the Société made a provision for an amount deemed sufficient for these claims.

26. OPINION OF THE AUDITORS

The opinion of the auditors does not cover the supplementary information.

ANALYSIS OF PROJECTS IN PROGRESS

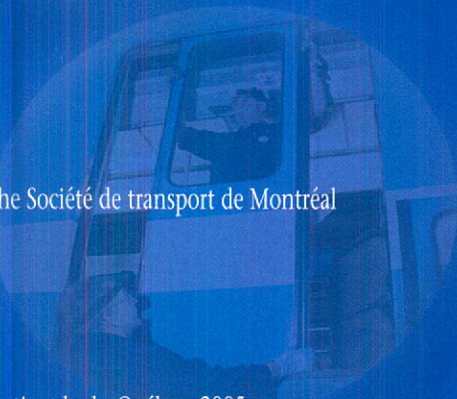
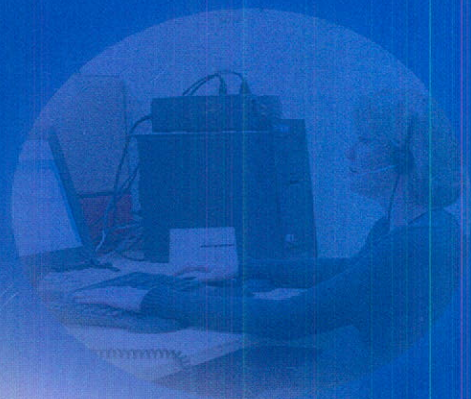
(in thousands of dollars)

By-law no	Authorization date	Description	Project amount	Authorized amount (L/B)	Balance at 01/01/2004		
					Loan	Cash	Total
CA-31	08/06/90	Renovation of métro cars	68,800	68,800	65,131	—	65,131
CA-52	11/12/02	Replacement and renovation of fixed equipment in the métro	8,970	8,970	4,352	—	4,352
CA-58	16/08/93	Purchase and installation of 79 escalators in the métro	38,900	38,900	34,362	—	34,362
CA-75	18/08/95	Various capital expenditures 1996	7,200	7,200	5,770	—	5,770
CA-89	01/05/97	Purchase of 96 low-floor buses (1998)	53,750	53,750	45,547	3,894	49,441
CA-95	16/06/97	Métro renovations	7,971	6,058	6,058	1,913	7,971
CA-97	04/05/98	Various capital expenditures 1998	4,100	4,100	3,159	—	3,159
CA-100	06/07/99	Various capital expenditures 1999	6,870	6,870	5,465	—	5,465
CA-101	12/07/99	Various capital expenditures	1,700	1,700	1,249	—	1,249
CA-102	28/05/99	Rail-based vacuum cleaner	1,945	1,945	—	—	—
CA-103	05/07/99	Purchase of 300 low-floor buses (2000-2002)	135,970	135,970	122,905	255	123,160
CA-104	05/01/00	Purchase of scrubbing-cleaning machines and service vehicles	1,410	1,410	1,270	—	1,270
CA-106	10/05/00	ACCÈS software replacement and paving repairs at St-Michel bus depot	9,939	9,265	1,092	4,956	6,048
CA-107	02/06/00	Various capital expenditures 2000	2,034	2,034	922	—	922
CA-108	02/06/00	Service vehicles	2,175	2,175	1,549	—	1,549
CA-109	09/09/02	Renovation program for fixed equipment in the métro	30,656	30,656	2,028	—	2,028
CA-110	29/03/01	SCAD and updating telecommunications services and equipment	3,991	3,991	1,313	—	1,313
CA-111	08/06/01	Capital asset improvements	5,000	5,000	3,168	—	3,168
CA-112	12/07/01	Capital asset expenditures	1,980	1,980	558	—	558
CA-113	01/03/02	Implementation of preferential measures and optimization of terminals	13,725	13,725	—	—	—
CA-114	06/07/01	Service vehicles	2,142	2,142	1,477	—	1,477
CA-116	26/04/02	Réno-Systèmes program	342,263	342,263	16,471	—	16,471
CA-117	28/02/02	Operations support and customer information system (S.A.E.I.C.)	18,028	18,028	—	—	—
CA-118	11/01/02	Purchase of 382 low-floor buses (2003-2007)	222,600	222,600	11,074	—	11,074
R-002	24/04/02	Lift replacement program	7,299	7,299	755	—	755
R-004	29/04/02	Purchase of rail-based vehicles and expansion of track equipment shop	13,171	13,171	—	—	—
R-005	29/04/02	Capital asset expenditures	23,333	23,333	4,286	—	4,286
R-006	03/06/02	Various work in the tunnel and at the Angrignon garage	1,919	1,919	—	—	—
R-007	03/06/02	Renovation of the Mont-Royal bus depot	12,150	12,150	—	—	—
R-010	18/06/02	Fare sales and collection	101,650	101,650	576	—	576
R-014	10/09/02	Service vehicles	2,055	2,055	—	—	—
R-015	09/09/02	Replacement of city minibuses	468	468	—	—	—
R-013	09/10/02	Acquisition and renovation of 2000 Berri	12,560	12,560	5,464	—	5,464
R-019	08/10/02	Renovation of Place d'Armes station	3,210	3,210	—	—	—
R-020	11/12/02	Capital asset expenditures	2,760	2,760	—	—	—
R-024	17/01/03	Réno-Métro phase II - emergency work	2,010	2,010	—	—	—
R-025	17/03/03	Acquisition and implementation of SAP/PM	7,000	7,000	—	—	—
R-027	22/04/03	Réno-Métro phase II	65,142	65,142	—	—	—
R-033	22/09/03	Service vehicles - Vehicle with pump-crane - Elevating platform	5,525	5,525	—	—	—
R-039	25/09/03	Renovation of fire equipment premises	834	834	—	—	—
R-040	24/09/03	Production equipment and tools (APS)	2,556	2,556	—	—	—
R-041	09/09/03	Bousquet ventilation unit	594	594	—	—	—
R-042	09/01/04	Cost for study, plan and estimate, engineering for purchase of MR-2005 métro rolling stock	15,888	15,888	—	—	—
R-043	09/02/04	Acquisition of 7 platforms and a switch broom	742	742	—	—	—
R-045	24/03/04	Re-design of MR-73 métro cars	34,463	34,463	—	—	—
R-046	08/03/04	Replacement of the work accident management system	1,173	1,173	—	—	—
R-047	06/04/04	Capital works projects	2,119	2,119	—	—	—
R-048	06/04/04	Urgent work at the St-Denis complex and the Crémazie shop	1,729	1,729	—	—	—
R-049	07/04/04	Replacement of valves for water supply points - tunnel	2,004	2,004	—	—	—
R-050	07/04/04	Addition of track B+ and refitting of new work areas	731	731	—	—	—
R-051	11/05/04	Re-design of the work vehicle maintenance shop - track 33	2,051	2,051	—	—	—
R-052	13/04/04	Gas/oil spill-proof filling system, buses	1,328	1,328	—	—	—
R-053	10/05/04	Ventilation units for the métro extensions	3,712	3,712	—	—	—
R-054	19/07/04	Modernization of O & K escalators	2,045	2,045	—	—	—
R-055	26/11/04	Relocation of bodyshop installation and re-design of Legendre bus depot	73,646	73,646	—	—	—
R-056	01/02/05	Replacement of service vehicles	3,146	3,146	—	—	—
			1,401,132	1,398,545	346,001	11,018	357,019
		Capital assets from 2004 revenue	8,875	—	—	—	—
		Capital assets financed from working capital fund	2,630	—	—	—	—
		Investment in a limited partnership	999	—	—	—	—
			<u>1,413,636</u>	<u>1,398,545</u>	<u>346,001</u>	<u>11,018</u>	<u>357,019</u>

Permanent financing

Expenditures

Financing during year			Balances available	Closed projects	Balance at 31/12/2004			Balance at 01/01/2004	Expenses for the year	Closed projects	Balance at 31/12/2004	Over-financing (under-financing)
Loan	Cash	Total			Loan	Cash	Total					
—	—	—	—	—	65,131	—	65,131	64,288	39	—	64,328	803
2,310	—	2,310	—	—	6,662	—	6,662	5,260	404	—	5,663	999
1,280	—	1,280	—	—	35,642	—	35,642	35,343	301	—	35,644	(2)
80	—	80	—	—	5,850	—	5,850	5,852	9	—	5,861	(11)
160	—	160	—	—	45,707	3,894	49,601	49,610	2	—	49,612	(11)
—	—	—	—	(7,971)	(1,913)	1,913	—	7,971	—	(7,971)	—	—
—	—	—	—	—	3,159	—	3,159	3,178	58	—	3,236	(77)
—	—	—	—	—	5,465	—	5,465	5,542	17	—	5,559	(94)
—	—	—	—	—	1,249	—	1,249	1,346	3	—	1,349	(100)
1,820	—	1,820	—	—	1,820	—	1,820	189	1,537	—	1,726	94
1,740	152	1,892	—	—	124,645	407	125,052	124,216	785	—	125,001	51
—	—	—	—	—	1,270	—	1,270	1,279	—	—	1,279	(9)
3,581	1,017	4,598	—	—	4,673	5,973	10,646	7,905	1,444	—	9,349	1,297
300	—	300	—	—	1,222	—	1,222	1,241	56	—	1,297	(75)
295	—	295	—	—	1,844	—	1,844	1,589	245	—	1,834	10
3,600	—	3,600	—	—	5,628	—	5,628	4,646	5,707	—	10,353	(4,725)
2,486	—	2,486	—	—	3,799	—	3,799	3,668	194	—	3,862	(63)
1,300	—	1,300	—	—	4,468	—	4,468	4,479	302	—	4,780	(312)
300	—	300	—	—	858	—	858	909	(89)	—	820	38
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
431	—	431	—	—	1,908	—	1,908	1,906	13	—	1,919	(11)
77,510	59,352	136,862	—	—	93,981	59,352	153,333	66,199	77,046	—	143,245	10,088
6,250	—	6,250	—	—	6,250	—	6,250	6,261	5,525	—	11,786	(5 536)
65,130	191	65,321	—	—	76,204	191	76,395	21,364	52,283	—	73,647	2,748
1,300	—	1,300	—	—	2,055	—	2,055	2,109	1,231	—	3,340	(1,285)
—	—	—	—	—	—	—	—	166	8,012	—	8,178	(8,178)
1,900	—	1,900	—	—	6,186	—	6,186	6,230	3,445	—	9,675	(3,489)
—	—	—	—	—	—	—	—	19	158	—	177	(177)
—	—	—	—	—	—	—	—	29	309	—	338	(338)
9,300	—	9,300	—	—	9,876	—	9,876	868	6,491	—	7,359	2,517
1,838	—	1,838	—	—	1,838	—	1,838	809	1,032	—	1,841	(3)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
400	—	400	—	—	5,864	—	5,864	5,902	1,472	—	7,374	(1,510)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	175	345	—	520	(520)
400	—	400	—	—	400	—	400	479	1,055	—	1,534	(1,134)
3,207	—	3,207	—	—	3,207	—	3,207	2,177	1,191	—	3,368	(161)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	507	—	507	(507)
2,277	—	2,277	—	—	2,277	—	2,277	19	791	—	810	1,467
—	—	—	—	—	—	—	—	—	552	—	552	(552)
—	—	—	—	—	—	—	—	38	480	—	518	(518)
—	—	—	—	—	—	—	—	36	250	—	286	(286)
—	—	—	—	—	—	—	—	39	215	—	255	(255)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	47	—	47	(47)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	177	—	177	(177)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	616	—	616	(616)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	133	—	133	(133)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	201	—	201	(201)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	13	—	13	(13)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	133	—	133	(133)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
189,195	60,712	249,907	—	(7,971)	527,225	71,730	598,955	443,337	174,736	(7,971)	610,102	(11,147)
—	8,875	8,875	—	(8,875)	—	—	—	—	8,875	(8,875)	—	—
—	2,630	2,630	—	(2,630)	—	—	—	—	2,630	(2,630)	—	—
—	999	999	—	(999)	—	—	—	—	999	(999)	—	—
189,195	73,216	262,411	—	(20,475)	527,225	71,730	598,955	443,337	187,240	(20,475)	610,102	(11,147)



Published by the Société de transport de Montréal
Public Affairs

www.stm.info

Legal deposit
Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Printed in Québec
Ce document est disponible en français.

Société de transport de Montréal

Investir dans notre avenir

RAPPORT ANNUEL
2004



LIBRARY USE ONLY

NOTRE MISSION

Entreprise publique de transport en commun, la STM est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et à la protection de l'environnement.

Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré. Elle assure avec courtoisie des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables.

Ses clients, ses employés et ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

NOS VALEURS

Pour accomplir sa mission, la STM préconise cinq valeurs qui doivent inspirer des attitudes et encadrer les actions au quotidien.

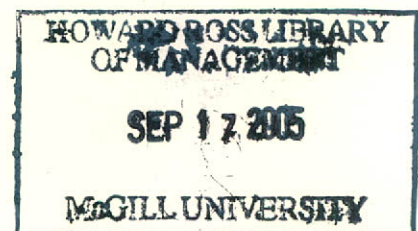
- Le travail d'équipe
- La rigueur
- Le respect
- La responsabilisation
- La persévérance

NOTRE AMBITION

Devenir la meilleure société de transport en Amérique du Nord.

TABLE DES MATIÈRES

Message des dirigeants	2
L'organisation	3
Faits saillants	8
Le Réseau des autobus	14
Le Réseau du métro	20
Les projets majeurs	24
Les finances	26
Les ressources humaines	29
L'information à la clientèle	33
Une entreprise qui s'investit dans la vie montréalaise	35
S'investir et... gagner	39
Les états financiers	43
État des activités financières	44
État des activités d'investissement	45
Bilan	46
État du déficit accumulé	47
État des fonds réservés	48
État de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme	49
État de l'évolution de la situation financière	50
Notes complémentaires	51
Analyse des projets en cours	62



MESSAGE DES DIRIGEANTS

LE TRANSPORT EN COMMUN, UN PUISSANT MOTEUR DE DÉVELOPPEMENT

L'année 2004 a été consacrée à la mise en œuvre de notre Plan d'affaires 2004-2008 qui vise à rendre la STM plus performante et à améliorer la satisfaction de la clientèle. Les réalisations, après douze mois seulement, sont plus que prometteuses et nous démontrent que nous sommes sur la bonne voie.

En effet, le taux de livraison du service planifié au Réseau des autobus a atteint 99,51 % et les plaintes sur le service ont diminué de près de 25 %. Quoique l'achalandage autobus-métro ait connu une légère baisse (1,3 %), l'amélioration de la desserte par autobus dans Rivière-des-Prairies s'est traduite par un gain de 850 nouveaux clients. Au Transport adapté, à la suite de l'implantation du nouveau progiciel ACCES 5 et de l'amélioration des processus, le ratio des tentatives/appels répondus s'est amélioré de 65 % et les déplacements ont augmenté de 6,5 %.

Malgré le vieillissement de nos équipements, 97,87 % des clients du métro sont arrivés à l'heure et les arrêts de service ont diminué de 5 %, si on exclut les nombreuses interventions que nous avons dû faire dans le cadre de Réno-Systèmes et des travaux de prolongement du métro à Laval. Ces derniers nous ont obligés à fermer la station Henri-Bourassa pendant 14 semaines mais la clientèle n'a pas vécu l'été d'enfer annoncé par certains médias, grâce à une excellente planification de la part de nos employés et de nos partenaires. Enfin, dans la foulée de la création de la société en commandite Transgesco, l'installation à la station Berri-UQAM des premiers écrans géants de Métrovision qui indiquent, entre autres, l'heure du prochain train, a suscité plusieurs commentaires positifs et, tout en répondant à l'une des principales attentes de la clientèle, contribuera à augmenter nos revenus autonomes.

Il est clair cependant que la STM ne pourra parvenir à atteindre tous les objectifs de son Plan d'affaires sans de nouvelles sources de financement. Pour assurer la fiabilité et la qualité des services, nous évaluons à plus de 3,5 milliards de dollars les investissements qu'il faudra faire dans notre réseau au cours des dix prochaines années. La STM a besoin d'un nouveau cadre financier pour remplir ses obligations, améliorer la satisfaction de la clientèle et consolider son achalandage.

Alors que le Budget 2004 prévoyait un manque à gagner de 20,4 M\$, c'est avec un déficit de 6,3 M\$ que la STM a bouclé l'année 2004. Ce résultat a été rendu possible grâce à une gestion serrée des dépenses, à la décision du gouvernement du Canada de rembourser en totalité la TPS (4 M\$) et à l'augmentation de 2,4 M\$ de la contribution de l'Agence métropolitaine de transport. Les firmes Standard & Poor's et DBRS ont d'ailleurs reconnu la qualité de la gestion de l'entreprise en maintenant leurs cotes respectives de A+ et A (high).

Malgré ces résultats, il est indéniable que le transport en commun souffre d'un problème de sous-financement chronique depuis le retrait de Québec en 1992. Cette problématique est maintenant reconnue par le ministère des Transports qui a proposé aux sociétés de transport une aide financière de 20 M\$ en 2005, dont 13,2 M\$ pour la STM, conditionnelle à l'octroi de contributions équivalentes par les municipalités desservies.

Durant ce temps, les discussions sur l'adoption d'un nouveau cadre financier se poursuivent. Ainsi, la publication, en décembre dernier, du document intitulé *Le financement du transport en commun, une approche intégrée*, nous permet de croire que le gouvernement du Québec souhaite vraiment doter les sociétés de transport de moyens qui leur assureraient un financement stable, prévisible, suffisant et à long terme. Nous voyons là une ouverture à parler des vrais enjeux et des

solutions pour endiguer le problème une fois pour toutes et espérons que les mesures pourront être mises en place en 2005.

Alors que les gouvernements empruntent le virage vert, le transport en commun manque d'air. Il est pourtant au cœur d'une véritable stratégie de développement durable. En effet, pour chaque kilomètre parcouru, un client pollue quatre fois moins l'atmosphère, consomme cinq fois moins d'énergie et utilise vingt fois moins d'espace qu'un automobiliste. Toutes ces économies représentent des gains de plusieurs millions de dollars et s'ajoutent aux bénéfices de plus de 937 M\$ que le transport collectif génère dans la région de Montréal. Ces arguments démontrent hors de tout doute que le transport en commun est un puissant moteur de développement économique et que les investissements qu'on y consent rapportent à toute la collectivité.

Investir dans le transport en commun...
c'est investir dans notre avenir.

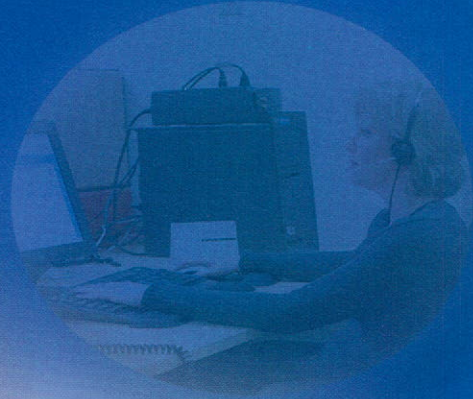
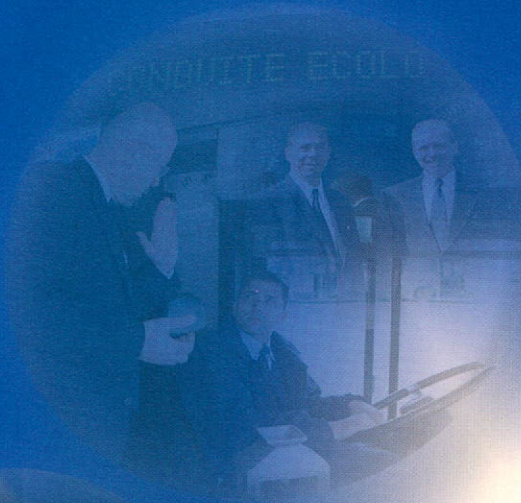


Claude Dauphin
Président du conseil d'administration



Pierre Vandelac
Directeur général

L'ORGANISATION



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

(AU 31 DÉCEMBRE 2004)

M^r Claude Dauphin

Président
Conseiller de la Ville de Montréal
Maire de l'arrondissement de Lachine



Monsieur Marvin Rotrand

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



Madame Yvette Bissonnet

Conseillère de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard



Monsieur Bernard Blanchet

Conseiller d'arrondissement
Arrondissement de Lachine



Monsieur Jacques Cardinal

Conseiller de la Ville de Montréal
Maire de l'arrondissement de Sainte-Geneviève/
Sainte-Anne-de-Bellevue/L'Île-Bizard



Monsieur Pierre Lapointe*

Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement d'Ahuentsic/Cartierville



Monsieur Dominic Perri

Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard



Madame Brenda Paris

Représentante des usagers
du transport en commun



Madame Marie Turcotte

Représentante des usagers
du transport adapté



* Nommé en janvier, en remplacement de M. John W. Meaney dont le mandat était terminé.

LE COMITÉ DE VÉRIFICATION

(Au 31 décembre 2004)

Monsieur Jacques Cardinal

Président
Conseiller de la Ville de Montréal
Maire de l'arrondissement de Sainte-Geneviève/Sainte-Anne-de-Bellevue/L'Île-Bizard

Monsieur Pierre Lapointe

Vice-président
Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement d'Ahuntsic/Cartierville

Monsieur Pierre Vandelac

Directeur général
STM

Monsieur Michel Bélanger, FCA

Membre externe
Conseiller en gestion financière

Monsieur Robert Desforges, CA, Adm. A

Membre externe
Desforges, Germain, Gendron, CA

LE COMITÉ DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

(Au 31 décembre 2004)

Monsieur Marvin Rotrand

Président
Conseiller de la Ville de Montréal
Arrondissement de Côte-des-Neiges/Notre-Dame-de-Grâce

Madame Yvette Bissonnet

Conseillère de la Ville de Montréal
Arrondissement de Saint-Léonard

Madame Brenda Paris

Représentante des usagers du transport en commun

Madame Marie Turcotte

Représentante des usagers du transport adapté

Monsieur Pierre Vandelac

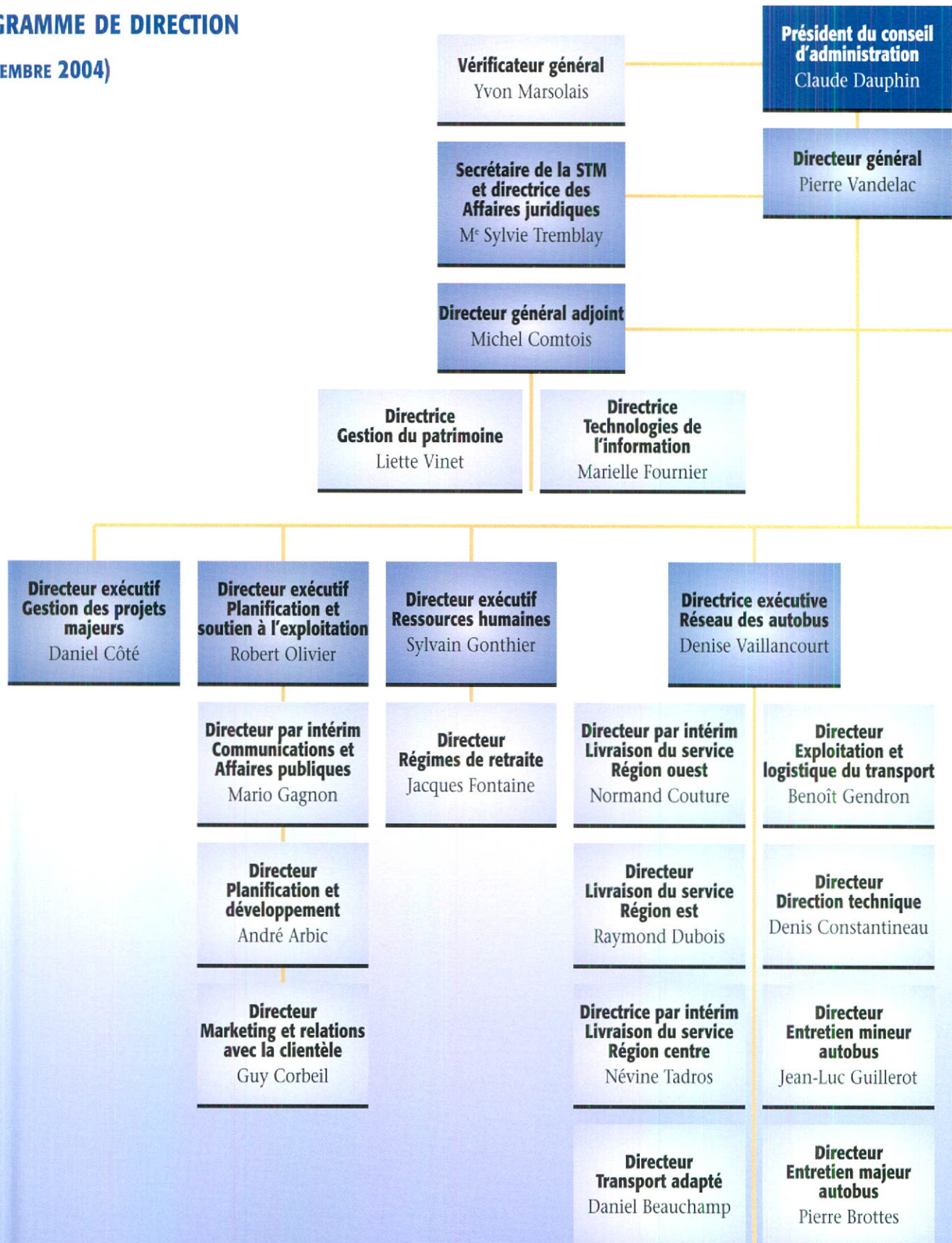
Directeur général

Monsieur Robert Olivier

Coordonnateur
Directeur exécutif
Planification et soutien à l'exploitation

ORGANIGRAMME DE DIRECTION

(AU 31 DÉCEMBRE 2004)



**Adjoint au président et
au directeur général**

Jean-Michel Lévesque

**Adjointe au directeur
général**

Manon Desautels

**Protectrice de la
personne**

Lorraine Pilon

**Directeur exécutif
Réseau du métro**

Carl Desrosiers

**Trésorière et
Directrice exécutive
Finances et
approvisionnement**

Francine Gauthier

**Directeur
Exploitation des trains**

André Poisson

**Directeur
Exploitation des
stations et
Surveillance**

Serge Dupont

**Directeur
Approvisionnement**

Pierre Rocray

**Directeur
Entretien des
équipements fixes**

Sylvain Duquette

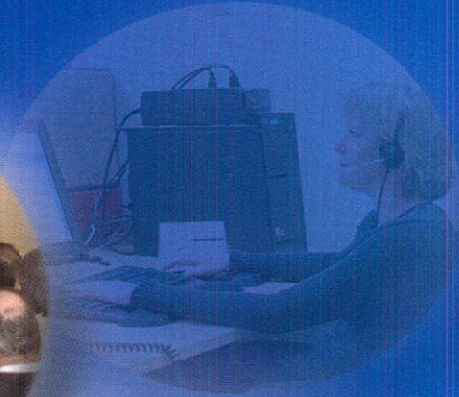
**Directeur
Entretien du matériel
roulant**

Claude Savage

**Directeur
Ingénierie métro**

Dominique Lemay

FAITS SAILLANTS



LE PLAN D'AFFAIRES 2004-2008

La STM s'est dotée d'un Plan d'affaires 2004-2008 qui vise à obtenir un engagement de financement sur cinq ans de la part de la Ville de Montréal et de ses autres partenaires. Elle a choisi d'aller de l'avant avec ce plan en dépit de l'incertitude persistante quant à plusieurs enjeux institutionnels et financiers du transport en commun qui affectent la région métropolitaine de Montréal. Cet engagement est le gage du succès de l'ambition que s'est donnée la STM : devenir la meilleure société de transport en Amérique du Nord. Pour ce faire, elle veillera à optimiser l'adéquation entre l'offre de service et les besoins de la clientèle, elle investira dans son patrimoine, elle réduira ses coûts de fonctionnement et s'assurera de renouveler sa main-d'œuvre pour faire face aux changements.



L'ampleur de ces défis et enjeux a amené l'entreprise à se fixer des objectifs stratégiques à partir desquels elle orientera ses travaux et ses ressources pour les cinq prochaines années :

- améliorer la satisfaction de la clientèle;
- augmenter les revenus autonomes;
- améliorer la performance de l'entretien des autobus;
- réduire les coûts de fonctionnement de l'entreprise;
- préserver la fiabilité du métro;
- gérer de façon optimale les changements et les mesures d'adaptation de la main-d'œuvre.

Chacun de ces objectifs se traduit en stratégies pour lesquelles des plans d'action spécifiques, accompagnés d'indicateurs, ont été développés. En guise d'exemple, il est question de déployer un réseau intégré multimodal de desserte rapide par transport en commun, d'améliorer la desserte de l'est et de l'ouest de l'île de Montréal, de développer le potentiel commercial de l'entreprise, de diminuer les coûts d'entretien des autobus, d'optimiser les processus d'affaires administratifs et d'exploitation, de renouveler les infrastructures et les équipements fixes du métro, de procéder à l'acquisition de nouvelles voitures de métro, de rénover les voitures de deuxième génération (MR-73), de mettre en place les stratégies de préparation de la relève et de proposer un plan directeur de formation.

BILAN DE L'AN 1 DU PLAN D'AFFAIRES

Le Plan d'affaires 2004-2008 engage tous les employés de la STM à donner entière satisfaction à la clientèle et à démontrer la performance de l'entreprise. La somme de travail déjà accomplie, de même que les réalisations de l'an 1, démontrent une nette volonté d'aller de l'avant.

Améliorer le service à la clientèle

Les efforts pour améliorer la satisfaction de la clientèle ont été nombreux et différents projets d'envergure en témoignent. Que l'on pense entre autres aux nouveaux outils d'information à la clientèle et aux activités tenues pour faire connaître nos systèmes téléphoniques revus et améliorés, aux nouveaux panneaux d'arrêt d'autobus et à la mise à jour des modules informatisés TRAJET, TOUS AZIMUTS et HASTUS qui permettent une plus grande performance pour bien renseigner la clientèle.

Du côté de l'exploitation, la desserte par autobus a été totalement repensée dans Rivière-des-Prairies et dans l'est de l'île afin d'offrir de meilleurs choix de

déplacement et des liens directs avec le métro. Résultat : 850 nouveaux clients! À la station de métro Côte-Vertu, un tout nouveau terminus d'autobus a été aménagé et son implantation a été réalisée avec succès grâce à une planification minutieuse. La mise en service de 107 nouveaux autobus a grandement contribué au renouvellement du parc de véhicules et l'ajout de 57 aribus ainsi que la rénovation de 50 autres ont contribué à augmenter le confort de la clientèle. L'ajout de 25 lignes d'autobus au réseau accessible permet par ailleurs à plus de personnes se déplaçant en fauteuil roulant d'utiliser le service régulier. Au Transport adapté, le travail d'équipe et la maîtrise croissante du nouveau progiciel



ACCÈS 5 ont permis d'améliorer substantiellement les résultats. Ainsi, l'achalandage a augmenté de 6,5 %, le centre d'appels a accru sa performance et les commentaires ont chuté de près de 21 %.

Au Réseau du métro, la lutte aux graffitis et les diverses mesures pour enrayer ce phénomène donnent des résultats concluants. Désormais, on vise à ce qu'un graffiti soit enlevé dans les 24 heures suivant son apparition. Les modifications apportées aux composants névralgiques des systèmes de portes des MR-63 ont quant à elles un impact direct sur la fiabilité des portes qui a augmenté de 37 %.

Augmenter les revenus autonomes

Le développement du potentiel commercial de l'entreprise est une des stratégies mises de l'avant pour augmenter de 50 % les revenus commerciaux. La création de la société en commandite Transgesco, une filiale dont la STM est l'actionnaire à 100 %, lui permet de former des associations avec des entreprises privées pour assurer le développement stratégique de son potentiel commercial. De plus, ces ententes doivent bénéficier aux clients en ce sens qu'elles doivent favoriser l'amélioration de la qualité des services offerts et générer des revenus qui seront réinvestis dans l'amélioration des services.

Selon les études qui ont été réalisées, cinq secteurs d'activités recèlent un potentiel commercial intéressant et méritent d'être développés, soit : les commerces dans le métro, l'information à la clientèle, la carte à puce, les télécommunications sans-fil et la vente d'expertise. Jusqu'à maintenant, Transgesco a conclu deux ententes avec des partenaires qui vont investir entre 7 M\$ et 10 M\$ dans le réseau de la STM pour réaliser leurs projets.

Parmi ces partenariats, le déploiement d'un nouvel outil de communication dans les stations de métro, Métrovision, constitue une première à l'échelle nord-américaine. L'exploitation du potentiel commercial des stations de métro par Métrocom permettra également d'offrir des produits et services mieux adaptés aux besoins de la clientèle. Au chapitre des revenus, il est intéressant de constater que l'augmentation de la présence en loge des changeurs a contribué à améliorer la perception.

Rappelons que la STCUM est devenue la STM en janvier 2002 dans le cadre de la fusion des municipalités. Dans la foulée de ce changement, le gouvernement du Québec a procédé à la modification de la loi constitutive des sociétés de transport et a créé une ouverture législative leur permettant de former des filiales.

Améliorer la performance de l'entretien des autobus

Plusieurs modifications à l'approche de l'entretien du Réseau des autobus ont porté fruit au cours de l'année. Grâce à l'amélioration de l'efficacité de l'usine Crémazie, à l'amélioration remarquable de la fiabilité des autobus et à la réduction du nombre de véhicules immobilisés pour manque de pièces, la rentrée de septembre s'est effectuée sans coupures. La fiabilité a pour sa part fait un bond appréciable puisque la moyenne de bon fonctionnement est passée de 3 080 km à 3 537 km; il faut d'ailleurs souligner la fiabilité des autobus à plancher surbaissé de troisième génération dont la moyenne de bon fonctionnement s'établit à 5 167 km. La fiabilité et la maintenabilité des autobus à plancher surbaissé des séries 16-000, 17-000 et 18-000 sont aussi sur la bonne voie puisque des solutions à plusieurs problèmes ont été trouvées grâce au programme mis en place avec l'aide financière du MTQ. Ce programme a mis à contribution le savoir-faire de plusieurs employés de l'entretien, des services techniques et de la planification opérationnelle, qui ont redoublé d'efforts pour sa mise en œuvre.

Réduire les coûts de fonctionnement

La STM a entrepris une vaste révision à la baisse de ses coûts de fonctionnement pour s'assurer que chaque dollar dépensé profitera au maximum aux clients. Ce projet d'amélioration de la performance de l'entreprise a mis à contribution plus de 200 gestionnaires.

Afin d'exercer un meilleur contrôle des coûts, la direction de l'usine Crémazie a développé une méthode de valorisation des pièces produites, permettant ainsi aux clients internes de connaître le coût réel des services utilisés. Le programme de gestion des garanties, qui s'applique à plusieurs secteurs de l'entreprise, a permis quant à lui de récupérer une somme de 3,7 M\$, grâce à la réclamation de pièces et de travaux de main-d'œuvre auprès des fournisseurs. De cette somme, 3,6 M\$ proviennent du Réseau des autobus. Afin de réduire ses coûts de fonctionnement, l'entreprise est également parvenue à maintenir ses coûts d'acquisition à 2 % sous l'inflation.

En collaboration avec l'Imperial College de Londres, le Réseau des autobus a formé un groupe d'étalonnage afin d'établir des liens avec d'autres sociétés de transport dans le monde. Il sera ainsi possible de se comparer et d'échanger sur les meilleures pratiques.



Préserver la fiabilité du métro

Les travaux de maintien et de modernisation des infrastructures du métro, amorcés dans le cadre de la phase 2 du programme Réno-Stations, se sont poursuivis dans 12 structures auxiliaires, soit des postes d'épuisement, de ventilation et de redressement.

Grâce à une aide financière de 309,4 M\$, la phase 1 du programme Réno-Systèmes a finalement pu être amorcée. Après plus de 37 ans de service, les équipements fixes ont en effet atteint la fin de leur vie utile et doivent absolument être remplacés. Les travaux de remplacement des escaliers mécaniques ont débuté dans certaines stations et plusieurs chantiers ont été aménagés. La construction du poste de ventilation Guizot tire quant à elle à sa fin. Cet équipement hautement technologique améliorera l'efficacité de la ventilation d'urgence et de confort dans le métro.

Le remplacement du système de sonorisation a débuté et un prototype a été testé à la station Préfontaine. L'installation du nouveau système améliorera la portée et la qualité sonore de l'information à la clientèle.

La gestion du changement

Pour faire face aux départs massifs à la retraite des prochaines années, les besoins en main-d'œuvre ont été identifiés en tenant compte de la rareté de candidats pour certains métiers spécialisés. Le renouvellement de la main-d'œuvre est déjà amorcé avec l'embauche de 556 personnes (236 chauffeurs, 196 employés d'entretien et 124 dans d'autres catégories) pour la seule année 2004, alors que la prévision était de 400. Grâce à des processus de dotation revus et améliorés, l'entreprise est bien outillée pour faire face à ce défi de taille.

CONSULTATIONS PRÉBUDGÉTAIRES 2004-2005

LA STM DÉPOSE UN MÉMOIRE

Lors des *Consultations prébudgétaires 2004-2005 du ministre des Finances du Québec*, qui se sont tenues en février, M. Claude Dauphin, président du conseil d'administration, a présenté un mémoire plaidant l'urgence d'investir dans le transport en commun. Ce document rappelait que le transport en commun est un service essentiel et que la STM a besoin de nouvelles sources de financement pour maintenir en bon état ses actifs, pour assurer ses services et en développer de nouveaux.

Montréal : une ville de transport en commun

Intimement lié au développement économique ainsi qu'à l'amélioration de la qualité de vie des Montréalais, le transport en commun joue un rôle social déterminant en permettant, entre autres, aux personnes à faible revenu d'avoir accès à des lieux ou à des services à un coût abordable. Les chiffres démontrent qu'un ménage sur trois ne possède pas de voiture à Montréal et que les Montréalais sont de grands utilisateurs du transport en commun. En effet, selon l'Association canadienne du transport urbain, Montréal détient le taux de déplacement annuel per capita le plus élevé au Canada, soit 200 comparativement à 169 pour Toronto, 87 pour Longueuil et 51 pour Vancouver et Laval.

Gérer le développement

Le transport en commun traverse une crise financière importante. Les usagers ont subi des hausses de tarifs de l'ordre de 20 % en treize mois et la Ville — dont la contribution per capita est la plus élevée au Québec — a augmenté sa part de 11 %, celle-ci étant passée de 236 M\$ à 263 M\$ depuis la fusion des municipalités. Si rien n'est fait à court terme, le déficit réel de la STM de 6,3 M\$ en 2004 pourrait s'élever à quelque 61,2 M\$ en 2008 et ce, en raison des investissements pressants qu'il faut réaliser dans le métro pour préserver sa fiabilité.



LA FERMETURE DE LA STATION HENRI-BOURASSA

UN DÉFI RELEVÉ AVEC BRIO

Un des plus importants défis qu'a eu à relever la STM en 2004 est certainement la fermeture temporaire de la station de métro Henri-Bourassa du 15 mai au 22 août, afin de permettre l'exécution de travaux majeurs reliés au prolongement du métro vers Laval.

Des mesures transitoires ont été développées conjointement avec les partenaires (AMT, STL, CIT des Moulins et des Basses Laurentides, arrondissements d'Ahuntsic/Cartierville et de Villeray/Saint-Michel/Parc-Extension) afin de maintenir un service adéquat à la clientèle tout en minimisant les inconvénients sur la vie quotidienne des citoyens. Pour la STM, cette vaste opération s'est traduite par l'ajout de 30 000 heures de service, la

Dès les premiers jours, les commentaires fort positifs de la clientèle et des médias ont démontré que la STM avait relevé le défi avec brio. Tout au long de la période de fermeture, la clientèle s'est déclarée très satisfaite des mesures mises en place et très peu de plaintes ont été enregistrées. Grâce à l'excellente planification et à l'implication des employés, le cauchemar annoncé par certains médias lors de l'annonce de la fermeture de la station Henri-Bourassa s'est transformé en grand succès.

demandes de la clientèle ont été intégrées aux normes de conception des nouvelles stations comme la présence d'escaliers mécaniques et d'ascenseurs afin d'assurer l'accessibilité à tous les niveaux. Ces normes seront appliquées aux stations de Laval. De plus, dans le cadre du projet Vente et perception, un comité spécifique aux besoins des personnes à mobilité réduite a été mis sur pied.



Réseau des autobus

Afin d'en améliorer l'accessibilité, le programme d'adaptation des autobus pour la clientèle en fauteuil roulant se poursuit. L'inquiétude principale de la clientèle demeure cependant le problème de fiabilité de la rampe d'accès des autobus à plancher surbaissé. L'une des causes majeures de cette situation est la présence d'abrasifs comme le sable, le gravier et le sel qui coincent le

mécanisme. Certains points ont été modifiés sur quelques modèles d'APS afin de rendre le boîtier plus étanche et le système plus résistant aux impacts. Les résultats se sont avérés encourageants et des modifications ont été apportées à l'ensemble du parc d'autobus. Enfin, depuis le 21 juin, les 20 lignes constituant le service de nuit sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Elles s'ajoutent aux 98 lignes de jour faisant déjà partie du réseau accessible.



ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER

LA POPULATION EST CONSULTÉE

Pour faire suite à la consultation publique de juin 2003, au cours de laquelle des clients étaient venus faire des propositions auprès du Comité de service à la clientèle pour l'amélioration de l'accessibilité au réseau

régulier, une autre consultation a eu lieu le 5 mai 2004 afin de présenter différentes actions entreprises par la STM.

Réseau du métro

Plusieurs améliorations ont été apportées au réseau initial du métro et sont prévues dans le programme Réno-Stations phase 2 dont : l'ajout de rampes continues et le marquage des escaliers fixes, l'installation de tuiles avertissantes le long des quais et l'amélioration de l'éclairage. D'autres

mobilisation de 45 autobus, l'embauche, entre autres, de 70 chauffeurs d'autobus et d'une vingtaine d'agents de surveillance et la mise en place d'un service de navette entre les stations Crémazie et Henri-Bourassa. Tout a été planifié dans le but d'offrir à la clientèle une solution de transport la plus efficace possible dans les circonstances. Les opérations ont été encadrées et suivies de près et la clientèle a pu compter en tout temps sur du personnel de la STM pour la guider et l'informer.

À l'écoute de la clientèle

Les personnes qui ont assisté à la consultation ont profité de l'occasion pour faire part de leurs commentaires au sujet de l'accessibilité du réseau régulier. Ces échanges ont permis de dégager d'autres pistes d'amélioration et la STM continuera de faire le suivi auprès de sa clientèle à mobilité réduite.

Le mandat du Comité de service à la clientèle est de maintenir une liaison entre le client et la Société. Il doit donc entre autres s'informer de l'évolution des attentes et de la satisfaction de la clientèle et proposer des recommandations au conseil d'administration. À ce titre, le Comité rencontre à sa convenance des représentants de la clientèle pour connaître leurs attentes et recueillir leurs commentaires et suggestions.

LE CONGRÈS DU CENTENAIRE DE L'ACTU : UN SUCCÈS!

Du 6 au 10 novembre, la STM était l'hôte du congrès de l'automne de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU). Cet événement annuel revêtait une



connotation toute spéciale, car l'ACTU fêtait en 2004 ses cent ans d'existence. En effet, c'est à Montréal, en 1904, qu'est née la première association canadienne de transport urbain. Plus de 400 délégués et une cinquantaine de conférenciers, dont certains experts de la STM, ont participé au congrès intitulé *L'ACTU, un siècle de mobilité*.

TRANSFERT D'UNE PARTIE DE LA TAXE FÉDÉRALE SUR L'ESSENCE

La STM a accueilli très favorablement l'idée lancée le 10 novembre par le ministre des Transports du Canada, l'Honorable Jean Lapierre, afin de dédier un pourcentage de la taxe sur l'essence au financement des deux grandes priorités du gouvernement : le transport en commun et l'eau. Ce faisant, le ministre a reconnu, d'une part, que le transport en commun représente une priorité pour le gouvernement canadien et, d'autre part, qu'il doit bénéficier d'un financement plus adéquat.

Selon M. Lapierre, l'intention du gouvernement serait de remettre progressivement aux provinces 5¢/litre pour financer les infrastructures de transport en commun et d'eau. Ainsi, environ 500 M\$ reviendraient aux sociétés de transport du Québec au cours des cinq prochaines années. De ce montant, une somme serait attribuée à la STM pour ses dépenses en immobilisations.

La direction de la STM s'est réjouie de cette annonce et espère que le gouvernement du Québec s'entendra avec le gouvernement du Canada pour que cette mesure soit concrétisée en 2005. Le transport en commun a besoin d'un financement plus adéquat et cette mesure permettrait d'investir dans la modernisation des infrastructures, ce qui profiterait à la collectivité et aux millions de personnes qui utilisent les services de la STM chaque année.

XVII^e ENTRETIENS JACQUES CARTIER LA STM HÔTE D'UN COLLOQUE

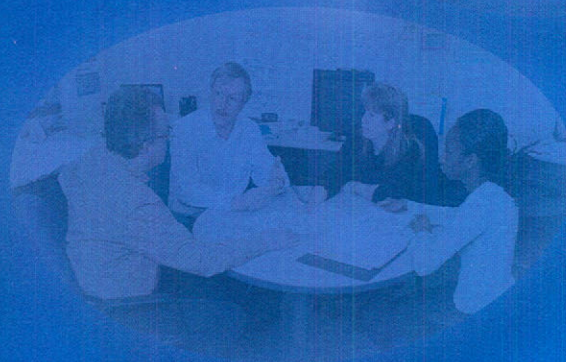
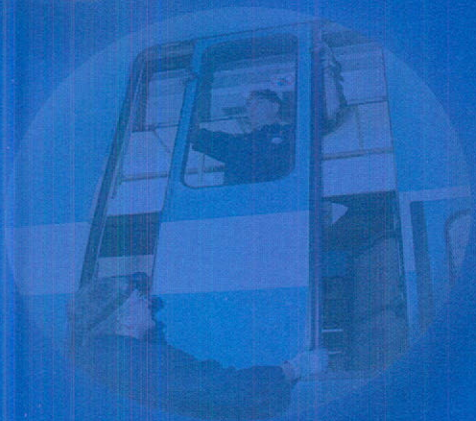
Dans le cadre des Dix-septièmes entretiens Jacques Cartier, la STM était l'hôte, les 7 et 8 octobre, d'un colloque portant sur les enjeux du financement du transport en commun. Plus de 300 personnes ont participé à cette rencontre qui se voulait une occasion de débattre de la nécessité de mettre en place des



transports collectifs efficaces et performants et de les soutenir par un financement prévisible et adéquat. Le colloque a aussi permis de présenter les expériences originales et audacieuses qui ont été menées, entre autres, à Londres, Paris, Stockholm et Vancouver.



LE RÉSEAU DES AUTOBUS



Au Réseau des autobus, les efforts des employés de tous les secteurs, tant du côté de l'exploitation que de celui de l'entretien, ont contribué à l'atteinte de résultats fort appréciables tels la diminution du nombre de plaintes sur le service de près de 25 %, la hausse du taux de livraison du service (de 99,37 % à 99,51 %), l'amélioration de la ponctualité (de 81,60 % à 82,64 %) et la réduction du nombre d'accidents sur la route (de 4,7 par 100 000 km à 4,5). Sur le plan budgétaire, ce sont des économies de plus de trois millions de dollars qui ont été réalisées.

La mise en place de mesures transitoires, incluant un service de navette lors de la fermeture de la station de métro Henri-Bourassa, a certes été un grand défi relevé avec brio. Les plaintes de la clientèle ont été à peu près inexistantes et la couverture médiatique excellente. L'implantation du programme *Conducteur averti/Conduite écologique*, devrait aussi engendrer un succès populaire puisqu'il vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre du parc de véhicules, permettant ainsi à la

STM de contribuer à l'atteinte des objectifs du protocole de Kyoto.

Des modifications à l'approche de l'entretien ont aussi porté fruit. L'amélioration de l'efficacité à l'usine Crémazie, les améliorations à la fiabilité et à la maintenabilité des autobus à plancher surbaissé et la réduction considérable de pièces ont permis, entre autres, une rentrée sans coupures en septembre.

Le Transport adapté n'est quant à lui pas étranger à la bonne performance du Réseau des autobus. Le travail d'équipe et une connaissance croissante du nouveau progiciel ACCES 5 ont en effet permis d'améliorer substantiellement les résultats. Au cours de l'année, l'achalandage a augmenté de 6 %, le centre d'appels est devenu de plus en plus performant et les commentaires ont chuté de près de 20 %.

Afin de continuer à améliorer sa performance, le Réseau des autobus a initié la mise sur pied d'un groupe d'analyse comparative composé des sociétés de transport de Montréal,

Londres, New York, Paris, Berlin, Dublin, Madrid, Barcelone, Hong Kong et Moscou. En établissant des liens avec ces sociétés, nous pourrions nous comparer et échanger sur les meilleures pratiques. Un groupe similaire a aussi été formé avec les sociétés de transport membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ).

DESSERTÉ REPENSÉE À RIVIÈRE-DES-PRAIRIES

À la suite du Sommet de Montréal, la STM a tenu, à l'automne 2002, une consultation publique dans Rivière-des-Prairies afin de donner la chance aux résidents de faire connaître leurs besoins et leurs attentes en ce qui concerne le transport en commun. À la lumière des informations recueillies, la STM a repensé l'offre de service de façon à proposer aux clients des liens par autobus plus rapides, plus directs et plus efficaces, encore mieux adaptés à leurs déplacements. Cette refonte de l'offre de service a été mise en place le 30 août.



Deux nouvelles lignes

Pour les travailleurs des entreprises situées aux abords du boulevard Henri-Bourassa, un nouveau service aux heures de pointe a vu le jour : la ligne 40 – Henri-Bourassa Est. La ligne 87 – Marien facilite quant à elle les déplacements de Rivière-des-Prairies vers les secteurs industriels de Pointe-aux-Trembles et de Montréal-Est. Cette ligne remplace le service de minibus 255 – Gouin/Notre-Dame; son trajet plus court et sa fréquence améliorée permettent aux clients de gagner du temps.

Des parcours améliorés

Les lignes 48 – Perras et 49 – Maurice-Duplessis (anciennement 49 – Léger) accommodent les résidents des boulevards Perras et Maurice-Duplessis, de part et d'autre de Rodolphe-Forget, en offrant un lien direct vers la station de métro Henri-Bourassa. Les parcours des lignes 33 – Langelier, 43 – Monselet, 183 – Gouin Est et 194 – Métrobus Rivière-des-Prairies ont pour leur part été modifiés afin d'offrir de meilleures alternatives pour les déplacements locaux dans le quartier. Le terminus de la ligne 43 a de plus été relocalisé au cégep Marie-Victorin.

Quatre lignes offrant des liens rapides vers des stations de la ligne verte du métro et qui connaissaient déjà une grande popularité continuent à offrir les mêmes services. Il s'agit des lignes 44 – Armand-Bombardier, 77 – Cégep-Marie-Victorin, 148 – Métrobus Maurice-Duplessis et 199 – Métrobus Lacordaire.

Des résultats probants

La STM a par la suite évalué la pertinence de la nouvelle desserte afin de s'assurer que les nouveaux services répondaient bien aux besoins de la population. Des sondages menés auprès de la clientèle ont révélé que l'achalandage a augmenté globalement de 23 % dans ce secteur et que ces services ont attiré 850 nouveaux clients. Les liens directs vers la station de métro Henri-Bourassa profitent à quelque 2 000 clients alors que des gains de temps de deux à vingt minutes avantagent 5 600 voyageurs. Ces résultats sont très

positifs et démontrent qu'en investissant davantage dans le transport en commun, il est possible d'offrir plus de service et d'augmenter de façon significative l'achalandage.

Afin de mieux répondre aux attentes des résidents, la STM a de plus réétudié la desserte locale et a décidé de créer la ligne 41 – Rivière-des-Prairies. La ligne 87 – Marien a quant à elle vu son parcours modifié à la suite de commentaires de parents d'élèves d'une école primaire située sur ce parcours, afin de le rendre plus sécuritaire aux abords de l'école. Enfin, des véhicules ont été ajoutés sur les parcours des lignes 48 – Perras et 49 – Maurice-Duplessis afin de satisfaire la demande engendrée par l'augmentation de l'achalandage.

LE PROJET ACCÈS AU TRANSPORT ADAPTÉ

ÇA ROULE!



Le projet Accès visait principalement le remplacement du logiciel de gestion des déplacements utilisé au Transport adapté, lequel n'était plus en mesure d'optimiser les ressources affectées à la livraison du service. À la suite de l'analyse et de l'évaluation des produits disponibles sur le marché, le choix s'est porté sur le système ACCES 5 de la firme Giro.

En plus des économies attendues, la STM visait les objectifs suivants :

- réduction du temps requis pour rejoindre un préposé du centre d'appels et obtenir une confirmation pour une demande de déplacement;
- amélioration du respect des horaires;
- augmentation du nombre de déplacements à l'intérieur d'une même enveloppe budgétaire.

Le projet visait à offrir, à court et à long termes, un meilleur service à la clientèle et à réduire les coûts moyens de déplacement, ce qui s'est pleinement réalisé. Ce projet a en effet permis :

- de réaliser 6,5 % de déplacements de plus et ce, avec une réduction de 17,9 % des commis au centre d'appels;
- d'augmenter de 5,5 % la productivité des minibus;

- de diminuer le kilométrage par déplacement de 2,5 % pour les minibus;
- de réduire le coût de déplacement par taxi accessible de près de 20 % en moyenne;
- d'augmenter le nombre de déplacements effectués en taxi de 9,2 %.

Ces résultats sont la preuve que les gros défis de ce projet, entre autres la réorganisation du travail, ont été relevés avec brio. Mission accomplie!

NOS CHAUFFEURS SE FONT ÉCOLOS

Au Réseau des autobus, on a mis au point la formation *Conducteur averti/Conduite écologique*. Élaborée par le ministère des Ressources naturelles du Canada, cette formation s'inscrit dans les efforts pour atteindre les objectifs du protocole de Kyoto, visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES).



Les chauffeurs auront l'occasion, au cours des deux journées de cette formation, de se familiariser, entre autres, avec des techniques permettant une conduite plus écologique ainsi qu'avec la procédure de mise en service du véhicule. Les chauffeurs sont des experts de la route; ils connaissent leurs lignes, les réactions de leur véhicule, etc. Il s'agit de peaufiner leur technique, d'aller chercher un *petit plus* qui non seulement diminuera le rejet de GES dans l'atmosphère, mais améliorera également le confort des passagers tout en diminuant le stress du chauffeur. Cette formation se base sur des techniques de conduite préventive.

Conducteur averti/Conduite écologique est un programme d'envergure nationale qui s'implante graduellement dans les différentes sociétés de transport à travers le pays. En général, on observe des économies d'environ 8 % de carburant et une diminution du stress chez les chauffeurs qui ont suivi la formation.

LE RÉSEAU ACCESSIBLE S'ÉTEND

En 2004, 25 lignes se sont ajoutées au réseau accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, ce qui porte à 118 le nombre de lignes que peut utiliser cette clientèle. Le 5 janvier, les lignes 535 – R-Bus Du Parc/Côte-des-Neiges, la plus achalandée du réseau, et 106 – Newman étaient intégrées au réseau accessible puis, le 29 mars, c'était au tour des lignes 410 – Express Notre-Dame, 430 – Express Pointeaux-Trembles et 506 – R-Bus Newman. Enfin, le 21 juin, les 20 lignes d'autobus constituant le service de nuit venaient grossir le réseau. Avec l'ajout de lignes offrant des



déplacements rapides sur de grandes distances et des lignes de nuit, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant bénéficient de plus d'autonomie et ont la possibilité de se déplacer à des heures où auparavant aucun service de transport en commun ne leur était offert.

Avec plus de 63 % de ses lignes d'autobus régulières offrant le service aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant, la STM fait figure de proue dans le domaine de l'accessibilité.

MODIFICATIONS ET AJOUTS AU SERVICE

Ligne 110 - Centrale

Dans l'arrondissement de Lachine, afin de desservir la rue Saint-Antoine dans les deux directions entre la 24^e Avenue et la 32^e Avenue et d'améliorer le service aux installations sportives et communautaires, le parcours de la ligne 110 – Centrale a été modifié. Les véhicules empruntent désormais la 24^e Avenue en direction sud, entre les rues Provost et Saint-Antoine. Le tronçon de la rue Provost situé entre la 25^e Avenue et la 32^e Avenue n'est plus desservi par la ligne 110 mais la clientèle de ce secteur peut emprunter les lignes 190 – Métrobus Lachine et 191 – Provost.

Ligne 195 – Sherbrooke/Notre-Dame

Afin d'offrir un meilleur service par transport en commun aux entreprises situées sur la rue Elmslie dans l'arrondissement de LaSalle, le parcours de la ligne 195 – Sherbrooke/Notre-Dame a été modifié. La firme Intria Items, qui compte plus de 1 300 employés, ayant déménagé ses opérations sur la rue Elmslie, la STM a décidé de modifier le parcours de cette ligne en lui faisant emprunter les rues Elmslie et Dollard, afin de favoriser l'utilisation du transport en commun par ces employés sans pénaliser les clients de la ligne 195. Pour ce faire, l'arrondissement de



LaSalle a accepté d'ouvrir la rue Elmslie sur le terrain du centre de transport LaSalle de la STM, permettant ainsi d'offrir le service sur cette rue.

Taxi collectif à Lachine et à Saint-Laurent

Afin d'améliorer la desserte par transport en commun dans l'arrondissement de Lachine, la STM a mis en place un service de transport collectif par taxi en février, assurant ainsi un lien entre les quartiers résidentiels situés à l'ouest de la 32^e Avenue et la gare de train de banlieue de Lachine. Le service est offert par la Coopérative des propriétaires de taxi de l'Ouest, du lundi au vendredi, aux heures de pointe, le matin vers la gare de Lachine et en fin d'après-midi vers les quartiers résidentiels. Il est synchronisé avec les départs et les arrivées des trains.

En mai, la STM a aussi mis en place un service de transport collectif par taxi dans l'arrondissement de Saint-Laurent afin d'assurer un lien entre la Place Vertu et les installations du manufacturier de chaussures Aldo, situées sur le boulevard Poirier. Le service est offert aux cinq minutes du lundi au vendredi aux heures de pointe. De plus, du dimanche au jeudi, le service est également offert en soirée. Ce nouveau service permet aux travailleurs d'avoir

accès facilement – et aux heures qui leur conviennent – à la Place Vertu, où transitent les autobus des lignes 121, 196 et 213. Il permettra de plus à la STM d'évaluer le potentiel d'achalandage dans ce secteur en vue de l'implantation d'un service par autobus.

La STM offre aussi des services de transport collectif par taxi entre le parc industriel de Lachine et la gare de Dorval, à L'Île-Bizard, à Senneville et dans le quartier Sainte-Marie à Sainte-Anne-de-Bellevue.

NOUVEAU TERMINUS D'AUTOBUS À LA STATION CÔTE-VERTU

Le 26 octobre, après 25 semaines de travaux, l'Agence métropolitaine de transport (AMT), en collaboration avec la Ville de Montréal, l'arrondissement de Saint-Laurent, la STM et la STL, mettait en service le site nord du nouveau terminus d'autobus métropolitain adjacent à la station Côte-Vertu. Le site sud devait quant à lui être mis en service en janvier 2005.

Les autobus disposent désormais d'une aire située entièrement en dehors des rues résidentielles, ce qui permet d'assurer aux clients un service d'embarquement, de débarquement et de correspondance plus efficace et sécuritaire. De plus, les clients ont à leur disposition des abribus confortables, spacieux et sécuritaires. Des

Treize lignes d'autobus de la STM ont basculé vers le nouveau site d'opérations et quatre autres lignes ont changé leurs points d'embarquement et de débarquement sur rue. Tous les efforts ont été mis de l'avant pour communiquer efficacement les changements à la clientèle. La brigade d'information de la STM a été mise à contribution et 20 000 feuillets ont été distribués. De plus, des affiches et des panneaux de signalisation ont été installés afin de faciliter le travail du personnel présent sur les lieux.



luminaires fournissent un éclairage sécuritaire des aires de circulation piétonnes et véhiculaires et des caméras reliées au centre de contrôle de l'AMT assurent une surveillance permanente des lieux.

LE RÉSEAU DES AUTOBUS EN CHIFFRES

186 LIGNES D'AUTOBUS (DONT 20 EN SERVICE DE NUIT)

11 VOIES RÉSERVÉES COUVRANT 45,5 KILOMÈTRES

PARC DE VÉHICULES

Autobus standards	665
Autobus à plancher surbaissé	898
Minibus de transport adapté	94
Minibus urbains	4

PONCTUALITÉ DES AUTOBUS (Performance exprimée en %)

	2001	2002	2003	2004
Objectif (- 1 min + 3 min)	78,9	82,1	81,6	82,6

KILOMÈTRES PARCOURUS

Autobus (planifiés aux horaires) :	70 784 280
Minibus de transport adapté :	3 073 589

ACCIDENTS AVEC DOMMAGES IMPLIQUANT UN AUTOBUS OU UN MINIBUS (aux 100 000 km)

	2002	2003	2004
	4,23	4,70	4,64

LIGNES LES PLUS ACHALANDÉES (Achalandage moyen quotidien un jour de semaine)

1.	80 – Avenue du Parc	14 900
	165 – Côte-des-Neiges	20 700
	535 – Voie réservée du Parc/Côte-des-Neiges	34 600
		70 200
2.	67 – Saint-Michel	41 400
3.	139 – Pie-IX	34 600
	505 – Voie réservée Pie-IX*	6 700
		41 300
4.	121 – Sauvé/Côte-Vertu	34 400
5.	69 – Gouin	28 900

* Même si la voie réservée à contresens sur le boulevard Pie-IX n'est pas en opération depuis 2002, la ligne 505 offre tout de même le service en bordure.

LIVRAISON DU SERVICE PLANIFIÉ

	2002	2003	2004
	99,31 %	99,38 %	99,51 %

RÉDUCTION DES COÛTS

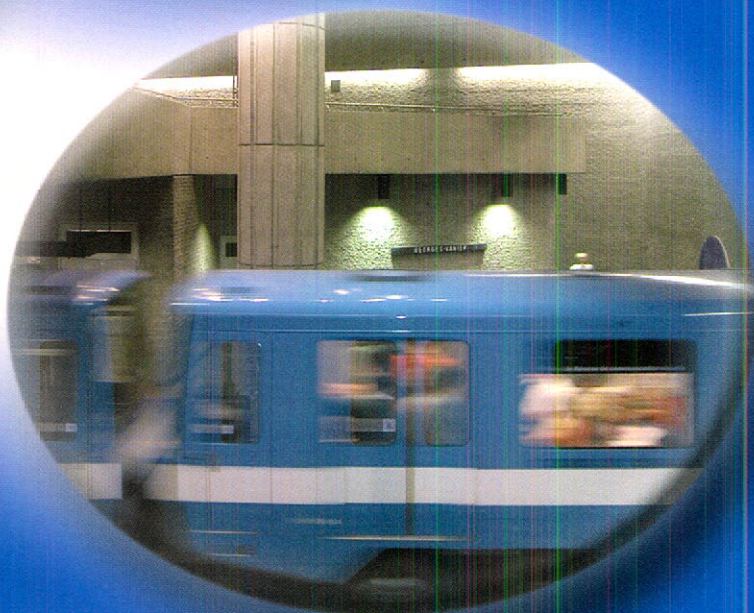
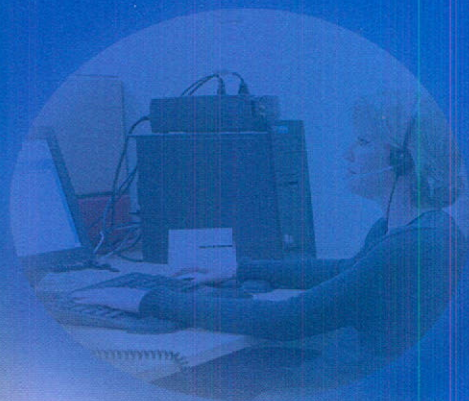
Coût par déplacement en autobus

- Objectif : 2,33 \$
- Résultat : 2,24 \$ (au 31 octobre)

Diminution des coûts

- Réseau des autobus : **3 M\$**
- Transport adapté : **0,8 M\$**

LE RÉSEAU DU MÉTRO



Même s'il atteindra bientôt ses 40 ans, notre métro n'en demeure pas moins fiable et ce, grâce aux efforts consentis quotidiennement par l'ensemble des employés. En 2004, il a accueilli 217,2 millions de voyageurs (1,5 million de moins qu'en 2003) dont 97,87 % sont arrivés à l'heure, comparativement à 97,83 % l'année précédente. Les arrêts de service de cinq minutes et plus étaient quant à eux à la baisse : 862 ont en effet été enregistrés, soit 20 de moins qu'en 2003. Plus de la moitié de ces arrêts ont été occasionnés par des causes externes ou difficilement contrôlables par la STM. Au niveau du matériel roulant, la moyenne de bon fonctionnement (MDBF) entre deux pannes de cinq minutes et plus est passée de 250 595 km à 319 772 km, une augmentation de 27,6 %. Cette performance explique probablement le fait que le nombre de commentaires et plaintes ait diminué de 23 % par rapport à 2003.

Tout comme le Réseau des autobus, le Réseau du métro s'est illustré lors des mesures transitoires entourant la fermeture temporaire de la station Henri-Bourassa dans le cadre des travaux de prolongement vers Laval. L'installation de nouveaux postes de signalisation, l'aménagement de locaux temporaires, les modifications aux équipements et à l'affichage dans les stations ne sont que quelques-unes des interventions qui ont contribué à rendre la vie plus facile aux clients pendant cette période.

En avril, l'American Public Transit Association (APTA) effectuait un troisième audit en huit ans sur le programme d'amélioration de la sécurité du métro. Les conclusions font foi d'un programme robuste qui surpasse la moyenne de l'industrie. Dix-neuf bonnes pratiques ont été identifiées, un chiffre parmi les plus élevés à l'intérieur d'un cycle d'audit pour une entreprise de transport en commun qui constitue une indication de la force et de l'ampleur du programme de gestion de la sécurité d'exploitation en vigueur à la STM.

D'immenses défis restent cependant à relever au Réseau du métro dont le

remplacement des voitures de première génération (MR-63). À lui seul, ce projet est estimé à 1,2 milliard de dollars et est toujours en attente d'approbation de financement par le gouvernement du Québec. La fiabilité du métro doit entre-temps être maintenue avec ces voitures qui franchissent en moyenne 200 000 km entre deux pannes de cinq minutes et plus. Il est ici important de préciser que la majorité des sociétés de transport à travers le monde ont fixé à 40 ans la durée de vie utile de leurs voitures de métro.

NOUVEAU MÉDIA D'INFORMATION DANS LE MÉTRO

C'est le 27 septembre qu'a été lancée en première nord-américaine la nouvelle télévision urbaine dans le métro de Montréal. Métrovision, en collaboration avec la STM, a inauguré ce média des plus innovateurs qui répond à un besoin concret d'information à la clientèle du transport en commun.

Dès sa première phase d'installation, Métrovision a positionné stratégiquement 22 écrans géants le long des quais de la station Berri-UQAM afin d'offrir à ses clients une expérience plus agréable tout en les informant sur le réseau de transport. Un sondage réalisé par Descarie & Complice auprès des habitués du



métro révèle que près de 80 % des clients ont placé l'information en temps réel dans le métro au premier rang de leurs attentes. La télévision urbaine répond directement à ce besoin, car elle offre la possibilité de communiquer rapidement et efficacement avec eux.

Des informations utiles et pertinentes

Métrovision permet aux quelque 7,6 millions de passagers par mois, à la seule station Berri-UQAM, de recevoir des informations utiles et pertinentes en temps réel, telles l'heure, le temps d'attente avant le prochain train et de l'information sur l'état du réseau.

Métrovision est une entreprise privée fondée par MM. Pierre Béliand, Pierre Arcand et André Décarie ainsi que par Transgesco, détenue à 100 % par la STM. Ces partenaires ont créé la société en commandite Montréal Super TV, qui agit sous la marque de commerce de Métrovision.

ANNONCE AUTOMATIQUE DES STATIONS DANS LES VOITURES MR-63

L'annonce des stations sur la ligne verte du métro est diffusée par l'opérateur du train. Cette façon de faire demande une intervention humaine qui restreint l'efficacité de diffusion à la clientèle. En effet, cette procédure engendre de grandes variations (texte, timbre, intonation et volume de la voix) d'un opérateur à l'autre. La diffusion d'un message clair, audible et uniforme d'un train à l'autre, a pour objectif l'augmentation du niveau de satisfaction de la clientèle. De plus, cette démarche apportera une amélioration de l'information des conditions du train à l'opérateur en permettant le remplacement d'instruments analogiques par de nouveaux instruments de type électronique, équipés de diodes électroluminescentes.

L'installation de ces blocs de signalisation permettra de plus, dans le futur, d'incorporer d'autres messages à la clientèle ou de les modifier. Ces systèmes seront intégrés dans les tableaux de bord des voitures de métro et leur installation sera effectuée par la STM au rythme de 40 à 50 par mois, jusqu'à la fin de juillet 2005.

ESCALIERS MÉCANIQUES EN « VITESSE DE VEILLE »

Les escaliers mécaniques du métro ont fait l'objet d'une expérience pilote visant à augmenter la durée de vie des équipements et à économiser des coûts d'entretien et d'électricité. Lorsque personne n'utilise un escalier mécanique pendant une période prédéterminée, la vitesse est réduite automatiquement pour atteindre une « vitesse de veille », ce qui permet de prolonger la durée de vie des équipements et de diminuer les coûts d'exploitation. Aussitôt que quelqu'un accède à un escalier mécanique, sa présence est détectée automatiquement et entraîne l'augmentation progressive de la vitesse de l'escalier jusqu'à l'atteinte de la vitesse régulière d'exploitation.

L'entreprise CNIM procédera à la mise en place graduelle de ce système lors du remplacement de 145 escaliers mécaniques du métro ainsi que sur les deux trottoirs roulants de la station Beaudry d'ici à 2009. Les escaliers mécaniques des trois stations du prolongement à Laval seront également munis de ce nouveau dispositif.

AGRANDISSEMENT DE L'ATELIER DE LA VOIE

En juin, la STM a entrepris des travaux d'agrandissement de l'atelier de la voie situé sur la rue Henri-Julien. Ces travaux qui devraient se terminer en mars 2005 permettront, entre autres, d'ajouter une voie pour les véhicules de service sur rails qui desserviront les trois nouvelles stations de métro lavalloises. Comme l'extension du bâtiment sera complètement fermée, le bruit occasionné par le déplacement des véhicules sera considérablement atténué, ce qui constitue une bonne nouvelle pour les résidents qui habitent à proximité de cet atelier.



TÉLÉPHONE SANS FIL DANS LE MÉTRO UNE PREMIÈRE AU PAYS

Bell Canada, chef de file des communications au pays, est devenu le premier fournisseur de services sans fil à étendre sa couverture numérique au métro de Montréal, dans le cadre d'un projet pilote mené dans les stations Berr-UQAM, Saint-Laurent, Place-des-Arts, McGill et Peel. Près de 88 % des utilisateurs du métro transitent par l'une ou l'autre de ces stations, qui figurent parmi les plus achalandées du métro de Montréal. Les abonnés de Bell ont pu utiliser leur téléphone sans fil dans toutes les aires intérieures, incluant les tunnels et les quais. Le projet initial, pour lequel Bell Canada a défrayé la totalité des coûts, permettra d'évaluer la possibilité d'offrir la couverture sur les lignes de métro souterraines à Montréal et ailleurs au Canada. Grâce à son partenariat avec Bell, la STM devenait la première société de transport au Canada à offrir cette valeur ajoutée à ses clients du métro.

ÉTUDE SUR L'ÉTAT DES ŒUVRES D'ART DU MÉTRO

Afin de maintenir l'intégralité de son patrimoine architectural et artistique, la STM a entrepris à l'automne une étude sur l'état des œuvres d'art du métro. Notre réseau se distingue de la majorité des autres réseaux du monde par la diversité architecturale de ses stations et la richesse de sa collection d'œuvres d'art qui

comprend, entre autres, des sculptures, des verrières et des murales. Malheureusement, certaines de ces œuvres présentent des signes de détérioration dus principalement au vandalisme et au vieillissement.

La STM a donc fait appel aux spécialistes du Centre de conservation du Québec afin de l'aider à corriger la situation. Cette équipe pluridisciplinaire de professionnels a dressé dans un premier temps un constat de l'état d'une trentaine d'œuvres. Chacune a été scrutée à la loupe et un rapport d'examen a été produit, établissant une description complète de l'œuvre, de son état ainsi que des actions à prendre, à court ou à moyen terme, pour l'entretien et éventuellement la restauration de celles qui en auraient besoin. De plus, une fiche d'entretien est produite pour chaque œuvre qui indique, par exemple, les produits à utiliser pour l'entretien régulier, les modes d'utilisation de ces produits, la fréquence des interventions, etc. Une session de formation est aussi prévue pour les employés d'entretien du métro afin de les sensibiliser à l'importance des soins à apporter à ce volet de leur travail.



LE RÉSEAU DU MÉTRO EN CHIFFRES

4 LIGNES TOTALISANT 66 KM DE VOIE ET DESSERVANT 65 STATIONS

PARC : 759 VOITURES DONT 336 MR-63 ET 423 MR-73

KILOMÈTRES PARCOURUS (EN SERVICE À LA CLIENTÈLE) : 58 837 694

STATIONS LES PLUS ACHALANDÉES

1. McGill :	11 333 531
2. Berri-UQAM :	11 067 519
3. Longueuil—Université-de-Sherbrooke :	7 375 439
4. Guy-Concordia :	7 077 669
5. Atwater :	6 535 564

JOURNÉE LA PLUS ACHALANDÉE

Le jeudi 5 février avec 811 880 entrées.

FIABILITÉ

Nombre d'incidents de 5 minutes et plus

CAUSES	2003	2004	%
Méfais, personnes malades	455	477	4,8
Matériel roulant	234	184	-21,4
Exploitation des trains	82	70	-14,6
Équipements fixes	67	69	3,0
Causes externes	27	24	-11,1
Divers	17	38	123,5
Toutes les causes	882	862	-2,3

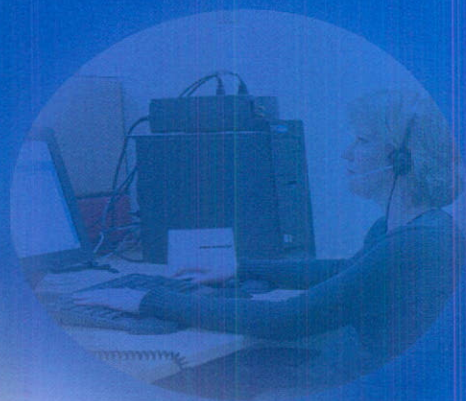
PONCTUALITÉ : 97,9 % DES CLIENTS ARRIVENT À L'HEURE (Norme : moins de 5 minutes de délai)

Nombre de déplacements retardés de 5 minutes et plus*

CAUSES	2003	2004	%
Méfais, personnes malades	2 521 721	2 547 793	1,0
Matériel roulant	1 420 812	1 179 077	-17,0
Exploitation des trains	336 040	301 490	-10,3
Équipements fixes	323 238	393 915	21,9
Causes externes	168 049	120 697	-28,2
Divers	63 906	223 049	249,0
Toutes les causes	4 833 766	4 776 021	-1,4

* Ce tableau doit être lu en considérant que le métro a assuré plus de 217,2 millions de déplacements en 2004.

LES PROJETS MAJEURS



FEU VERT AU PROGRAMME RÉNO-SYSTÈMES

C'est le 22 mars que l'entente intervenue dans le cadre des *Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000* a été annoncée officiellement. Ainsi, le ministère des Transports du Québec, *Travaux d'infrastructures Canada-Québec 2000* et l'Agence métropolitaine de transport soutiennent financièrement la phase 1 du programme Réno-Systèmes visant à maintenir la fiabilité des équipements fixes du métro, soit le Centre de contrôle, les escaliers mécaniques du réseau initial, les équipements de télécommunications et les composants d'énergie d'exploitation qui doivent absolument être remplacés puisque la majorité ont atteint la fin de leur durée de vie utile.



Des améliorations concrètes pour la clientèle

Ce programme apportera aussi des améliorations concrètes à la qualité du service. En effet, la ventilation sera moins bruyante quoique plus puissante; la diffusion de messages clairs et audibles sera enfin possible grâce à la mise en place d'un système de sonorisation efficace non seulement sur les quais mais partout en station; la fiabilité des escaliers mécaniques sera augmentée car 41 d'entre eux et les 2 trottoirs roulants à la station Beaudry seront remplacés; l'installation de 1 000 caméras et de systèmes de détection permettra enfin d'accroître le

sentiment de sécurité de la clientèle et de diminuer le nombre de méfaits donc, des arrêts de service dans le réseau.

Le métro figure parmi les réalisations dont les Montréalais sont les plus fiers. Cette entente démontre l'importance pour les deux gouvernements d'investir dans les infrastructures et témoigne de leur intérêt à s'engager dans la réalisation des autres phases toutes aussi essentielles pour préserver la fiabilité et l'intégralité des services.

Partenariat avec Dessau-Soprin

Pour réaliser les études, planifier et gérer les travaux dans le respect des budgets et de l'échéancier, la STM a conclu, en novembre 2000, un partenariat avec la firme Dessau-Soprin avec qui elle a monté un bureau de projet. Cette entente a aussi pour but de favoriser le partage d'expertises et la mise en place de solutions novatrices.

Le programme Réno-Systèmes compte trois phases et est évalué à près de un milliard de dollars. La première s'étalera jusqu'en mars 2006 et sera réalisée sans coupure de service et dans le souci de mini-

miser le plus possible les impacts auprès de la clientèle. Selon le Bureau de la statistique du Québec, elle permettra la création ou le maintien de 2 229 emplois directs et indirects dans la région de Montréal et générera des revenus fiscaux et parafiscaux de plus de 40 M\$ pour les gouvernements, soit 27 M\$ pour le provincial et 13 M\$ pour le fédéral. La STM contribue à la hauteur de 12,5 % du montant total des dépenses admissibles de ce projet et sa part de 38,9 M\$ est financée par règlement d'emprunt.

LE PROJET VENTE ET PERCEPTION

LES TRAVAUX VONT BON TRAIN

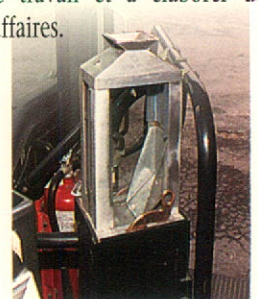
Entrepris en 2001, le projet Vente et perception vise principalement le remplacement des équipements de perception dont certains datent du début du siècle dernier. Les partenaires sont la STM, l'Agence métropolitaine de transport (AMT), la Société de transport de Laval (STL), le Réseau de transport de la capitale (RTC), le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et le CIT Sorel-Varennes. C'est la STM qui assure la gestion du projet.

Les objectifs principaux sont d'améliorer et de simplifier le processus d'achat et d'utilisation des titres pour la clientèle, d'améliorer la perception et la sécurité des recettes et d'accroître la performance financière et la flexibilité tarifaire. Les systèmes et équipements acquis permettront de faciliter l'utilisation des réseaux d'autobus urbains, du métro et des trains de banlieue.

Tous les partenaires travaillent de concert afin de faciliter les changements à venir. En 2004, d'autres étapes ont été franchies dont :

- des essais de prototypes d'équipements à bord des autobus;
- le début des travaux préparatoires à l'installation des équipements dans le métro;
- la visite des fournisseurs chez tous les partenaires du projet.

Les nombreux intervenants impliqués dans ce projet fort complexe s'affairent également à finaliser la phase de conception afin d'adapter les équipements aux besoins, à valider la stratégie d'implantation, à établir un plan de formation, à planifier les travaux d'installation et les nouvelles méthodes et processus de travail et à élaborer des processus d'affaires.



LES FINANCES



COTES DE CRÉDIT MAINTENUES

Les firmes Standard & Poor's et DBRS ont confirmé la qualité de crédit de la STM en maintenant leurs cotes respectives de A+ et A (high). En dépit de l'accroissement des besoins en investissement de la Société, les firmes prévoient une période de stabilité en raison du raffermissement de l'économie locale, de la stabilisation des contributions municipales et des nouvelles sources de financement potentielles.

A+ A(high)

Standard & Poor's a souligné dans son rapport le rôle important que joue la STM à titre de fournisseur d'un service essentiel dans la plus grande région métropolitaine du Québec.

Par ailleurs, la firme DBRS a tenu à préciser que si rien n'était fait pour assurer des sources de financement plus stables pour le transport en commun, la qualité du service, les tarifs abordables et, ultimement, le profil de crédit de la STM risquaient fort de se dégrader.

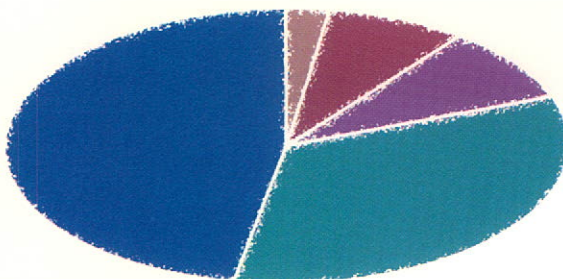
PARTENARIAT AVEC LA VILLE DE MONTRÉAL

À la fin des années 90, la direction des Technologies de l'information (TI) de la STM, désireuse de renforcer ses pratiques de gestion, décida de mettre en place un nouveau cadre d'exploitation informatique : les processus ITIL (Information Technology Infrastructure Library), reconnus à travers le monde comme étant les meilleures pratiques de l'industrie. Cette nouvelle approche de gestion produisit rapidement des résultats et propulsa la STM à l'avant-scène du monde des technologies de l'information à Montréal. En 2003, la direction des TI de la Ville de Montréal prit connaissance des

résultats obtenus à la STM et engagea des discussions avec cette dernière afin de profiter de l'expérience acquise du monde ITIL. Par la même occasion, il fut question de partager d'autres éléments d'expertise dans le domaine des TI.

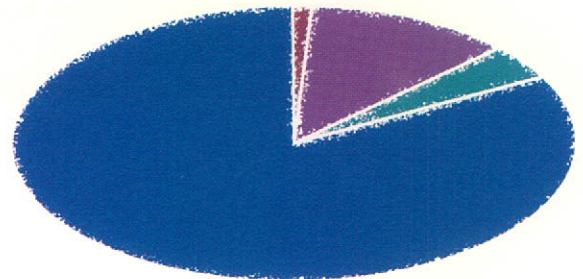
Ainsi, dans la foulée de ces échanges, la Ville offrit à la STM de lui fournir des services d'assistance aux utilisateurs de micro-informatique en contrepartie d'un transfert d'expertise de la part de la STM. Les deux organisations trouvèrent des bénéfices dans cette proposition et signèrent un protocole d'entente. Depuis le 1^{er} février 2004, le Centre d'opération des systèmes informatiques du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), maintenant partie intégrante de la direction des TI de la Ville de Montréal, assiste les utilisateurs de la STM en dehors des heures de bureau. Cette initiative a permis de mettre à contribution le savoir-faire du personnel de la Ville et l'expertise de la STM tout en générant une économie de 200 000 \$ aux citoyens de Montréal.

LA STM EN CHIFFRES



REVENUS (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Voyageurs	368 176
Contribution de la Ville de Montréal	263 000
Subventions du gouvernement du Québec	69 570
Contributions diverses	62 951
Autres	20 440
	784 137



DÉPENSES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Service autobus et métro	652 284
Service de transport adapté	32 157
Service de la dette et frais de financement	95 519
Dépenses imprévues	—
Maintien des actifs	10 488
	790 448

DÉFICIT (EN MILLIERS DE DOLLARS)

(6 311)

GRILLE TARIFAIRE

	2000	2001	2002	2003 (janv.)	2003 (juil.)	2004
CAM						
Tarif ordinaire	47 \$	48,50 \$	50 \$	52 \$	54 \$	59 \$
Tarif réduit	20 \$	22,50 \$	25 \$	26 \$	27 \$	31 \$
CAM hebdo						
Tarif ordinaire	12,50 \$	13,50 \$	14 \$	15 \$	16 \$	18 \$
Tarif réduit	6,50 \$	6,75 \$	7 \$	7,50 \$	8 \$	9,50 \$
Lisière de six billets						
Tarif ordinaire	8,25 \$	8,50 \$	9 \$	9,50 \$	10 \$	11 \$
Tarif réduit	4,25 \$	4,25 \$	4,50 \$	4,75 \$	5 \$	5,50 \$
Espèces						
Tarif ordinaire	2 \$	2 \$	2,25 \$	2,25 \$	2,50 \$	2,50 \$
Tarif réduit	1 \$	1 \$	1,25 \$	1,25 \$	1,25 \$	1,25 \$
Carte touristique						
1 jour	7 \$	7 \$	7 \$	7 \$	7 \$	8 \$
3 jours	14 \$	14 \$	14 \$	14 \$	14 \$	16 \$

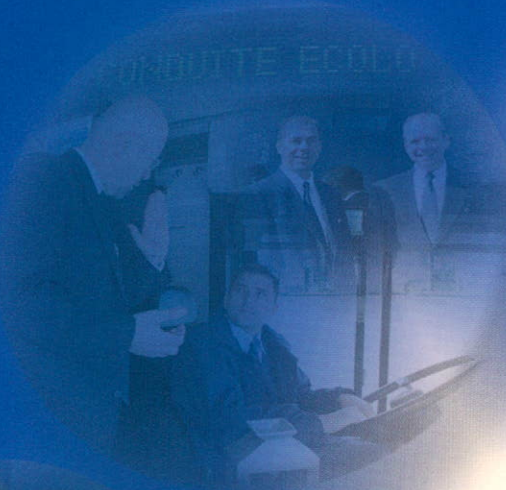
VENTE DE TITRES DE TRANSPORT

Titre	Tarif ordinaire	Tarif réduit
CAM	2,1 millions	1,7 million
CAM hebdo	1,7 million	0,3 million
Lisière de six billets	36,5 millions	13,3 millions
Espèces	19,2 millions	2,5 millions
Carte touristique		
1 jour	59 087	
3 jours	51 375	

ACHALANDAGE (EN MILLIONS)

	2002	2003	2004
Autobus et métro	363,2	363,2	358,4
Transport adapté seulement	1,35	1,43	1,52
Total	364,55	364,63	359,92

LES RESSOURCES HUMAINES



Tout au long de l'année, dans le secteur des ressources humaines, des efforts ont été déployés afin d'élaborer des moyens et des outils qui permettront de relever les défis du Plan d'affaires 2004-2008. Outre le développement et la mise en place d'outils de planification de la relève de la gestion et de la planification de la main-d'œuvre, le personnel des ressources humaines a continué à soutenir les secteurs de l'exploitation dans la gestion des changements occasionnés par les divers projets en cours dans l'entreprise et à conseiller les gestionnaires au quotidien.

Afin d'améliorer l'efficacité du personnel et des systèmes d'information, de nouveaux outils informatiques ont été implantés. On est ainsi à remplacer des systèmes désuets tels GAT et SIMDUT et à développer un logiciel servant à la gestion des mouvements de la main-d'œuvre à l'entretien ainsi que le e-Recrutement. Dès 2005, l'entreprise pourra profiter des retombées de ces nouveaux outils de travail. Des efforts significatifs ont aussi été consentis dans le cadre de la conciliation de griefs avec les différents syndicats et de l'élaboration de lettres d'entente découlant des dernières négociations.



DES CHAUFFEURS-COMPAGNONS

À partir du mois de juin, un projet pilote de compagnonnage a été lancé au Centre de transport Mont-Royal. Il s'agit d'une stratégie de formation permettant au nouveau chauffeur de bénéficier du support d'un chauffeur expérimenté. Le compagnonnage n'est pas une nouveauté à la STM puisque cette stratégie est déjà utilisée pour la formation des opérateurs de métro et des chauffeurs du Transport adapté, mais pour la première fois, celui-ci s'applique aux chauffeurs du réseau régulier.

Deux journées d'information ont été organisées et plus d'une centaine de chauffeurs sont venus chercher de l'information. Le processus de sélection a par la suite permis de retenir une quinzaine de candidatures.

Les chauffeurs sélectionnés ont reçu une formation de quatre jours pour devenir chauffeur-compagnon. Par la suite, le nouveau chauffeur a été affecté à la pièce de travail du chauffeur-compagnon, accompagné de ce dernier.

Le compagnon assure une gouverne opérationnelle sur le nouveau chauffeur dont il a la responsabilité et il intervient en vue d'apporter les correctifs si nécessaire; il répond bien sûr aux questions et transmet une grille d'observation à l'agent de formation. Les chauffeurs détiennent l'expertise dans leur domaine; ils ont toute une expérience et ils sont bien placés pour familiariser les débutants sur certains aspects du travail. Ils apportent donc un complément à la formation initiale, ce qui constitue une valeur ajoutée pour le programme de formation des nouveaux chauffeurs.

UN CONCOURS POUR AIDER LES NOUVEAUX CHAUFFEURS

Dans le cadre d'une campagne de recrutement de chauffeurs d'autobus intitulée *Embarquez-vous?*, la STM et la Caisse d'économie des employés ont



conclu une entente de partenariat d'une durée de 36 mois visant à faciliter le financement des coûts de formation.

En plus de consentir des prêts à cet effet à ses membres, la Caisse d'économie des employés a mis sur pied un concours pour le tirage mensuel d'une bourse destinée à tout nouveau chauffeur d'autobus embauché au cours du mois précédant le tirage.

Grâce à cette entente, les candidats retenus qui n'ont pas l'indispensable permis de conduire classe 2 et qui doivent suivre, à leur frais (entre 800 et 3 000 \$), une formation dans une école de conduite spécialisée peuvent amortir leurs coûts de formation externe.

EMBAUCHE : DES GESTES CONCRETS POUR LA DIVERSITÉ

Depuis 1987, la STM dispose d'un plan d'accès à l'égalité visant l'embauche de femmes et de personnes provenant des minorités visibles et culturelles pour les postes de chauffeur, de préposé à l'entretien et d'agent de surveillance. En 2001, une loi est venue rendre obligatoire et encadrer cette démarche pour l'ensemble des entreprises publiques québécoises. L'objectif de la STM d'embaucher 25 % d'employés issus des minorités visibles et culturelles pour les postes ciblés est ambitieux et a presque été atteint en 2004. Un résultat qui s'explique par les nombreuses actions menées par la Gestion des ressources humaines.

PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ*			
	2003	2004	OBJECTIF
Femmes	28,7 %	32,3 %	40 %
Minorités	20,4 %	24,6 %	25 %

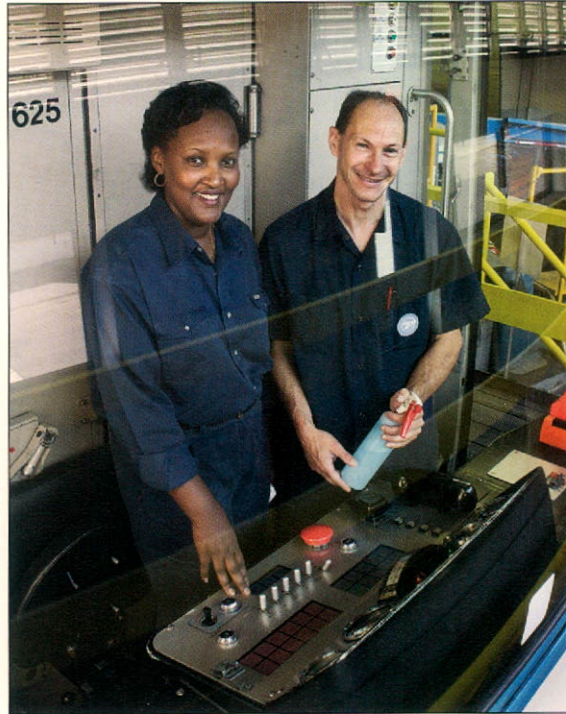
* Emplois ciblés : chauffeur, préposé à l'entretien, agent de surveillance

Mener des campagnes d'information

La première difficulté à résoudre est le moyen de rejoindre les candidats potentiels. La stratégie de recrutement a donc évolué pour être plus ciblée. Autant de clientèles visées, autant d'images différentes : il faut diversifier les approches pour rejoindre les publics cibles. La stratégie a été repensée et les outils de communication évalués. Les outils internes comme l'affichage sur les autobus, dans le métro, sur le site Internet, sur Télécité ont été exploités avec des campagnes percutantes comme *Embarquez-vous?* La STM a également fait connaître ses besoins de main-d'œuvre auprès des organismes spécialisés dans les relations avec les immigrants et d'éducation tels que CAMO Personnes immigrantes, l'Hirondelle, le Centre des femmes de Montréal et l'ALPA (Accueil liaison pour arrivants).

Réussir les examens d'embauche

À l'étude des dossiers de candidatures, les responsables des ressources humaines ont constaté que malgré un curriculum vitæ qui semblait conforme aux attentes, certaines personnes ne réussissaient pas à se qualifier pour un emploi. Ils ont identifié les écueils culturels, comme par exemple leur manque d'habitude d'être limité dans le temps pour répondre à un questionnaire, et l'ALPA a mis sur pied



une préparation à l'examen afin de faire baisser le niveau de stress de ces candidats. Cette préparation a permis d'augmenter de 80 % le taux de réussite de ces personnes.

Entente avec une école

Par ailleurs, une entente avec l'école Marguerite-Bourgeoys a permis d'adapter la formation « Entretien général d'immeubles » aux besoins de la STM auprès d'un groupe de 22 personnes issues des minorités visibles et présélectionnées par la STM. Ce groupe est venu accomplir un stage de quatre semaines, soit en Petite réparation, en station ou en garage. Ceux qui ont complété avec succès leur formation et dont l'évaluation était satisfaisante sont sur une liste d'attente pour être embauchés. Comme ils connaissent déjà l'entreprise, leur intégration n'en sera que plus facile.

DES VISITES VIRTUELLES POUR LES JEUNES CHERCHEURS D'EMPLOI

Dans le cadre de ses activités en matière de recrutement, la STM, en collaboration avec les Carrefours jeunesse-emploi de l'île de Montréal, s'adresse aux jeunes de 16 à 35 ans à la recherche d'un emploi en privilégiant un outil électronique de recherche de plus en plus populaire auprès de ce groupe. Grâce à Internet, il est en effet maintenant possible de visiter

virtuellement les lieux de travail d'employés de la STM ainsi que ceux d'autres entreprises montréalaises.

À la STM, ce sont 15 métiers qui sont mis à la portée des jeunes chercheurs qui peuvent ainsi prendre connaissance des tâches inhérentes à chacun de ces emplois et des exigences et aptitudes nécessaires pour les occuper. Parmi ces métiers, on retrouve ceux de chauffeur d'autobus, de changeur, de préposé à l'entretien des véhicules ou des stations, d'ingénieur, de préposé aux renseignements et d'agent répartiteur au Centre de contrôle du métro.

L'FFECTIF AU 31 DÉCEMBRE 2004

	2002	2003	2004
Domaine d'activités			
Gestionnaires de premier niveau affectés à l'exploitation	298	297	304
Contremaîtres	118	128	129
Gestionnaires	185	185	194
Professionnels et employés de bureau non syndiqués	82	83	83
Professionnels syndiqués	194	191	192
Commis divisionnaires	182	177	170
Agents de surveillance	153	152	151
Employés de bureau syndiqués	606	613	598
Chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes	3 585	3 588	3 580
Employés d'entretien	<u>1 902</u>	<u>1 916</u>	<u>1 918</u>
Total	7 305	7 330	7 319

Représentation des femmes

Les femmes forment **19,5 %** de l'effectif.

Représentation des minorités ethniques et visibles

L'entreprise compte **9,4 %** de représentants des minorités ethniques et visibles.

Moyenne d'âge des employés

45,6 ans

Moyenne d'années de service

15 années

Embauche

556 personnes ont été embauchées en 2004 dont **247** à des postes permanents.

Admissibilité à la retraite

936 employés étaient admissibles à la retraite à la fin de 2004.

Syndicats et associations

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

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

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

Syndicat des travailleuses et travailleurs de la STM – CSN

Fraternité des constables et agents de la paix de la STM

Syndicat des professionnelles et professionnels de la STM

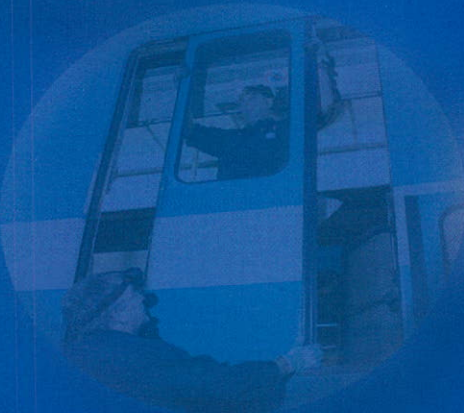
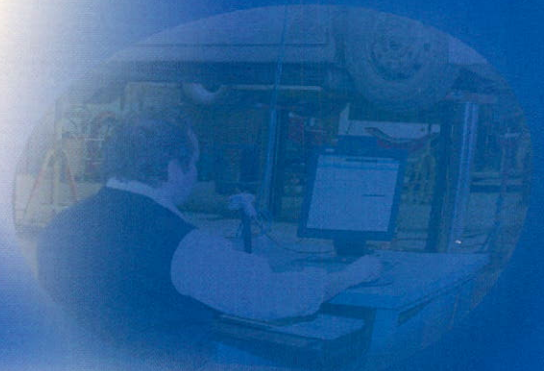
Association des chefs d'opérations – Réseau des autobus

Association des chefs d'opérations – Réseau du métro

Association des contremaîtres

Association des cadres et des professionnels de la STM

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE



LES NOUVEAUX OUTILS ADOPTÉS PAR LA CLIENTÈLE

Le 10 novembre 2003, la STM déployait une nouvelle génération d'outils pour offrir à la clientèle une meilleure qualité d'information afin de l'aider à mieux planifier ses déplacements. Le numéro de téléphone unique STM-INFO permet d'obtenir un trajet, d'accéder aux objets trouvés et aux renseignements généraux et de formuler un commentaire. La ligne d'information automatisée AUTOBUS, qui a remplacé le système TELBUS, permet quant à elle d'accéder directement aux horaires d'autobus.

Un an après l'implantation, un sondage téléphonique réalisé auprès de 1 000 clients a permis de recueillir les perceptions, de vérifier le niveau d'utilisation des nouveaux outils et de mesurer le degré de satisfaction des clients. Le système téléphonique STM-INFO est surtout apprécié pour le détail, la précision et la rapidité de l'information qui y est fournie. Bien que certains menus soient moins consultés, tous sont perçus comme utiles ou très utiles.

De plus, 89 % des personnes sondées ont exprimé leur satisfaction concernant l'exactitude de l'information reçue et la qualité des messages enregistrés. En 2001, ce taux se situait à 67 %. Il faut dire que 99 % des clients qui composent AUTOBUS obtiennent une ligne à la première tentative alors que seulement 50 % avaient cette chance avec l'ancien système.

MÉTRO DEMEURE EXCLUSIF

En août 2003, la Corporation Sun Media inc. avait porté en appel la décision rendue par la Cour supérieure sur l'exclusivité accordée par la STM à Publications Métropolitaines inc., un partenariat regroupant Médias Transcontinental inc., Métro International S.A. et Gesca ltée, pour la distribution d'un quotidien gratuit dans le métro. Le 14 juillet 2004, c'est à l'unanimité que les trois juges de la Cour d'appel du Québec ont rejeté la demande de Sun Media. La décision du 8 août 2003 est donc maintenue et donne définitivement gain de cause à la STM et à Publications Métropolitaines.

Distribué gratuitement dans toutes les stations du métro de Montréal depuis mars 2001, le journal *Métro* ne cesse de gagner en popularité et est lu quotidiennement par plus de 260 500 personnes, une augmentation de 27 % comparativement à 2003. La STM y dispose à chaque jour de la page *Info STM*, un excellent moyen d'informer la clientèle et de faire la promotion de ses services.

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE EN CHIFFRES

Journal Métro

250 pages *Info STM* ont été produites avec un taux de satisfaction moyen de 85 %.

Site Internet

8 445 353 visiteurs (en 2003 : 7 242 964)

AUTOBUS

10 710 330 appels, soit une moyenne de **29 683** appels par jour.

STM-INFO

480 105 appels, dont **123 275** ont été transférés à AUTOBUS et sont comptabilisés dans le total.

Planibus

5 200 000, soit **1 300 000** distribués quatre fois au cours de l'année.

Infobus

18 000, soit 4 500 horaires installés aux arrêts stratégiques quatre fois au cours de l'année.

Le classement des stations
(Le classement en 2003 est basé entre parenthèses)

1. McGill (3)	11 233 531	15. Avenue (15)	4 782 418	31. Saint-Jacques (14)	1 529 707
2. Berri-UQAM (2)	11 007 519	16. Centre (16)	4 759 077	32. Du Carrefour (12)	1 519 908
3. Longueuil - Université-de-Sherrinford (3)	7 375 439	17. Place-d'Armes (16)	4 482 093	33. Édouard-Montpetit (55)	1 391 870
4. Côte-Verte (4)	6 977 600	18. Saint-Royal (37)	4 239 809	34. Jean-Drapeau (14)	1 388 750
5. Suroît (5)	6 536 564	19. Saint-Hubert (19)	4 163 897	35. Jean-Drapeau (14)	1 315 943
6. Côte-Verte (7)	6 387 843	20. Saint-Jacques (14)	3 993 879	36. Jean-Drapeau (14)	1 281 541
7. Frontenac (7)	6 273 307	21. Saint-Jacques (14)	3 915 294	37. Jean-Drapeau (14)	1 189 832
8. Place-d'Armes (16)	6 210 896	22. Saint-Vincent (14)	3 877 833	38. Du Carrefour (12)	1 169 260
9. Frontenac (16)	6 137 341	23. Centre (16)	3 794 458	39. Jean-Drapeau (14)	1 112 863
10. Frontenac (16)	6 027 784	24. Place-d'Armes (16)	3 654 301	40. Du Carrefour (12)	1 109 460
11. Jean-Talbot (11)	5 921 175	25. Place-d'Armes (16)	3 607 580	41. Du Carrefour (12)	1 071 046
12. Centre (16)	5 829 533	26. Du Carrefour (12)	3 580 504	42. Du Carrefour (12)	973 851
13. Frontenac (16)	5 808 958	27. Frontenac (16)	3 242 595	43. Du Carrefour (12)	946 505
14. Frontenac (16)	5 752 418	28. Frontenac (16)	3 129 266	44. Du Carrefour (12)	895 825
15. Frontenac (16)	5 752 418	29. Frontenac (16)	3 087 830	45. Du Carrefour (12)	890 675
16. Centre (16)	5 659 077	30. Frontenac (16)	3 063 897		
17. Frontenac (16)	5 562 507				
18. Frontenac (16)	5 239 809				
19. Frontenac (16)	5 163 897				
20. Frontenac (16)	4 993 879				
21. Frontenac (16)	4 915 294				
22. Frontenac (16)	4 877 833				
23. Frontenac (16)	4 794 458				
24. Frontenac (16)	4 654 301				
25. Frontenac (16)	4 607 580				
26. Frontenac (16)	4 580 504				
27. Frontenac (16)	4 507 580				
28. Frontenac (16)	4 482 093				
29. Frontenac (16)	4 407 580				
30. Frontenac (16)	4 387 833				
31. Frontenac (16)	4 312 863				
32. Frontenac (16)	4 287 833				
33. Frontenac (16)	4 262 833				
34. Frontenac (16)	4 237 833				
35. Frontenac (16)	4 212 833				
36. Frontenac (16)	4 187 833				
37. Frontenac (16)	4 162 833				
38. Frontenac (16)	4 137 833				
39. Frontenac (16)	4 112 833				
40. Frontenac (16)	4 087 833				
41. Frontenac (16)	4 062 833				
42. Frontenac (16)	4 037 833				
43. Frontenac (16)	4 012 833				
44. Frontenac (16)	3 987 833				
45. Frontenac (16)	3 962 833				
46. Frontenac (16)	3 937 833				
47. Frontenac (16)	3 912 833				
48. Frontenac (16)	3 887 833				
49. Frontenac (16)	3 862 833				
50. Frontenac (16)	3 837 833				
51. Frontenac (16)	3 812 833				
52. Frontenac (16)	3 787 833				
53. Frontenac (16)	3 762 833				
54. Frontenac (16)	3 737 833				
55. Frontenac (16)	3 712 833				
56. Frontenac (16)	3 687 833				
57. Frontenac (16)	3 662 833				
58. Frontenac (16)	3 637 833				
59. Frontenac (16)	3 612 833				
60. Frontenac (16)	3 587 833				

Achalandage mensuel du métro (2004)

Janvier	14 409 428
Février	15 680 510
Mars	20 160 014
Avril	18 323 919
Mai	17 647 786
Juin	17 043 729
Juillet	16 871 729
Août	16 839 704
Septembre	18 547 866
Octobre	18 199 838
Novembre	19 419 687
Décembre	17 449 111

Achalandage du métro par ligne (2004)

Ligne 1 - orange	84 801 511
Ligne 2 - vert	79 999 330
Ligne 3 - rouge	9 146 674
Ligne 4 - bleu	30 713 817
Ligne 5 - blanc	21 133 894
Appareillages	218 012

FOURM 2004

FOURM 2004	237 478 957
FOURM 2003	218 794 876
Écart	18 684 081

LE MÉTRO SE MODERNISE
Un investissement de **309,4 M\$**

STM-INFO 786-4636
AUTOBUS 288-6287
Site Web : www.stm.info

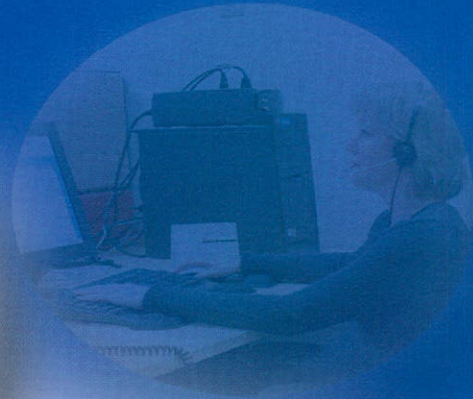
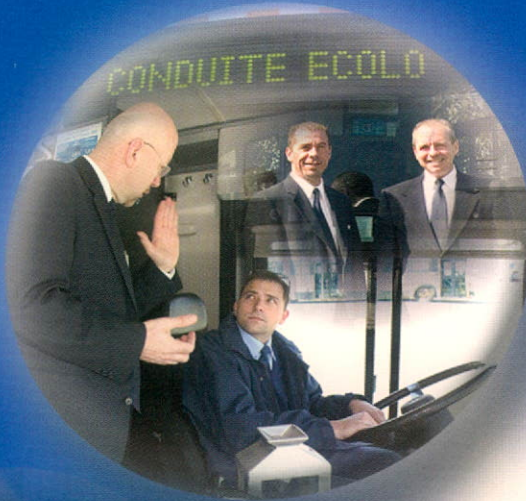
Relations avec les médias

68 communiqués de presse ont été émis;
11 conférences de presse ont été tenues et plus de **1 270** entrevues ont été accordées.

Commentaires et plaintes :

	2002	2003	2004
Commentaires	19 579	21 862	17 600

UNE ENTREPRISE QUI S'INVESTIT DANS LA VIE MONTRÉALAISE



DANS LES MANIFESTATIONS SPORTIVES

Le Grand prix du Canada et le Molson Indy

Le samedi et le dimanche de la fin de semaine du Grand Prix du Canada, le métro a assuré 295 692 déplacements sur la ligne jaune. Quoique nettement inférieur à l'achalandage des années antérieures (427 956 en 2003), un tel nombre de déplacements sur une si courte période nécessite la mise en place d'une logistique qui doit rouler au quart de tour. Encore une fois, les employés de la STM ont prouvé qu'ils possédaient l'expertise pour répondre à la demande lors de la tenue de tels événements. Et ils ont répété l'exploit lors de la tenue du Molson Indy alors que 168 564 déplacements étaient enregistrés sur la ligne jaune le samedi et le dimanche.

Les Alouettes de Montréal

Cette année encore, la STM a poursuivi son partenariat avec les Alouettes de Montréal en offrant un service de navette gratuit pour transporter les amateurs de football jusqu'au stade Percival-Molson. Les soirs de match, plus de 6 500 personnes profitent de ce service offert depuis les stations de métro Bonaventure, Square-Victoria et McGill.

Le Défi sportif

Quelque 2 500 athlètes ont pris part à la 21^e édition du Défi sportif du 28 avril au 2 mai, un événement qui permet aux personnes ayant une déficience auditive, visuelle, physique, psychique ou intellectuelle de participer à des compétitions sportives. Ils ont encore une fois pu compter sur la STM pour assurer leurs déplacements car cette dernière fournissait un service de navette pour les transporter entre les trois sites de compétitions, les lieux d'hébergement et l'aéroport.

DANS LES ACTIVITÉS CULTURELLES

La Journée des musées montréalais

D'année en année, la Journée des musées montréalais attire de plus en plus de visiteurs. Les organisateurs rapportent 120 000 entrées dans les différentes institutions participantes lors de la journée 2004, ce qui constitue un important dépassement de l'achalandage de l'année précédente, qui se chiffrait à 95 000. Le service de navettes mis en place par la STM n'est certes pas étranger à ce succès puisqu'on estime que plus de la moitié des participants l'utilisent pour se rendre dans les différents lieux.

Une toute nouvelle Carte musées

La Société des directeurs des musées montréalais introduisait d'ailleurs, quelques jours avant cette journée, la nouvelle Carte musées Montréal, un forfait donnant accès pendant trois jours consécutifs à 30 musées et attraits majeurs de Montréal. Cette carte est assortie d'une Carte touristique de la STM qui donne droit à un nombre illimité de déplacements en métro et en autobus durant trois jours consécutifs. À l'instar d'autres grandes villes dans le monde, Montréal et trente institutions muséales peuvent maintenant compter sur un produit qui favorise à la fois le développement touristique culturel et l'utilisation du transport en commun.

De la poésie dans les autobus

Pendant un mois, de la fin d'avril à la fin de mai, la poésie a pris l'autobus à Montréal. En effet, la Fondation Métropolis bleu, en collaboration avec le Conseil des arts de Montréal et la STM, a présenté *Poésie en mouvement/Poetry in motion*, un événement culturel qui soulignait le mois national de la poésie. Les poèmes de 20 auteurs, francophones et anglophones, ont alors sillonné la ville à bord de 800 autobus de la STM.



Ars Natura

Le 11 mars, l'œuvre numérique et interactive *Ars Natura* était inaugurée dans la rotonde de la station de métro Square-Victoria. Conçue et réalisée par la Société des arts technologiques et les institutions scientifiques, cette installation novatrice met à profit la magie des arts et de la technologie pour offrir aux passants un avant-goût du Biodôme, de l'Insectarium, du Jardin botanique et du Planétarium de Montréal. Grâce à des équipements de projection sophistiqués, de superbes images des quatre institutions sont projetées sur un vaste écran panoramique circulaire. Sous cet écran, une borne interactive offre un supplément d'images et d'information. Une trame sonore d'ambiance dispensant des sons de la nature, des chants d'oiseaux et des cris d'animaux, stimule aussi l'imaginaire, donnant envie de se rendre sur les lieux évoqués. La STM s'est associée à cette installation en offrant gratuitement l'espace de la rotonde de la station Square-Victoria où circulent chaque jour plus de 15 000 personnes.

Circuits culturels accessibles

Pour un grand nombre de personnes handicapées, l'intégration sociale passe par une participation active à la vie culturelle. Depuis 25 ans, Kéroul travaille en concertation avec les différents intervenants des secteurs privé et public afin d'accroître l'accessibilité des infrastructures touristiques et culturelles ainsi que la qualité de l'accueil offert à ces personnes.

Les 25 et 26 septembre, cinq organismes et diffuseurs culturels ont ouvert leurs portes et accueilli les participants avec des limitations fonctionnelles en leur faisant découvrir l'envers du décor. Les nombreux artistes, artisans et membres du personnel de l'Atelier lyrique de l'Opéra de Montréal, de l'Orchestre symphonique de Montréal, de la TOHU - Cité des arts du cirque, du Théâtre du Nouveau Monde et de la Place des Arts ont partagé avec beaucoup de bonheur leur passion pour leur métier. Ces deux journées de culture accessible aux personnes à capacité physique restreinte ont été rendues possibles grâce à la

collaboration de la STM. Des véhicules adaptés, mis à la disposition de Kéroul, ont en effet assuré gratuitement le transport des participants à ces circuits culturels.

AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS

Consultation publique sur la diversité ethnique

Le 25 novembre, le Comité de service à la clientèle a tenu une consultation publique sur la diversité ethnique. Cette rencontre avait pour but de permettre aux dirigeants de l'entreprise de prendre le pouls de la population sur cette question. Actuellement, 10 % des employés de la STM proviennent des 26 communautés du Grand Montréal et l'objectif est de porter à 25 % le nombre d'employés en provenant. Différents moyens ont déjà été mis de l'avant pour encourager les membres de ces communautés à postuler un emploi à la STM parmi lesquels on retrouve le tirage de bourses pour financer les cours des nouveaux chauffeurs, des visites dans diverses communautés, des stages pour les étudiants et la présence active de l'entreprise aux salons de l'emploi.

On a aussi abordé le travail des agents de surveillance et les différents partenariats mis en place avec les communautés, les écoles et les organismes de l'île de Montréal. Quoique la rencontre portait principalement sur la diversité ethnique au sein du personnel de l'entreprise, des sujets tels que la propreté des stations de métro et la courtoisie du personnel ont aussi fait l'objet de discussions. Mme Brenda Paris, représentante des usagers du transport en commun au conseil d'administration et présidente du sous-comité sur la diversité ethnique, s'est engagée à étudier l'ensemble des commentaires reçus et le directeur général, M. Pierre Vandelac, a précisé que la courtoisie du personnel représentait une priorité pour l'année 2005.

DANS LES CAUSES HUMANITAIRES

Des employés et des retraités généreux

Pour une neuvième année consécutive, les employés et les retraités ont fait preuve d'une grande générosité lors de la Collecte de fonds annuelle qui s'est déroulée du 1^{er} au 30 novembre. En effet, alors que l'objectif avait été fixé à 425 000 \$, c'est une somme de 453 899,13 \$ qui a été remise aux quatre organismes au profit desquels s'est tenue cette collecte. Cette somme a été partagée de la façon suivante : 96 777,17 \$ à Centraide du Grand Montréal; 77 257,90 \$ à la Croix-Rouge canadienne, division du Québec; 66 934,87 \$ à Partenairesanté-Québec et 212 929,19 \$ au Réchaud Bus.



Les clients font aussi leur part

La clientèle a fait preuve de générosité lors de la septième édition des *Bonnes œuvres des employés* qui s'est déroulée les 25, 26 et 27 novembre. À cette occasion, des bénévoles de l'entreprise ont amassé des fonds dans certaines stations de métro afin de venir en aide à des familles dans le besoin. Cette collecte a permis de récolter 60 804,18 \$ auprès des clients.

À cette somme se sont ajoutés les 9 944 \$ recueillis auprès des employés. C'est donc un total de 70 248,18 \$ qui a été consacré

à l'achat de denrées pour la confection de paniers de Noël remis à quelque 600 familles démunies de différents quartiers de Montréal.

Des employés et un client hors du commun

Le 29 juin, le directeur général, M. Pierre Vandelac, honorait des employés dans le cadre du programme de reconnaissance visant à souligner des actes méritoires. Sept employés ont alors pu témoigner de leur geste de civisme ou de bravoure et ont reçu un certificat de reconnaissance. Il s'agit de Mmes Guylaine Lapointe et Véronique Mageren, agentes de surveil-



lance, qui ont sauvé une dame lors d'une tentative de suicide; de M. Sonny Thériault, chauffeur d'autobus, qui a porté secours à un jeune garçon victime d'un grave accident; de M. Michel Legault, chauffeur d'autobus, dont la perspicacité a permis de ramener dans sa famille un jeune autiste en fugue; de M. Sergio De Cubellis, chauffeur d'autobus, qui a pris sous son aile une vieille dame confuse et trop peu vêtue pour le temps froid; de Mme Manon Rouleau, chauffeuse d'autobus, qui a convaincu une dame qui semblait malade de se rendre à l'hôpital où elle a finalement subi une intervention d'urgence; de M. Jean Tellier, chauffeur au Transport adapté, qui s'est porté au secours des victimes d'un accident de la circulation impliquant trois véhicules.

Le directeur général a profité de cette occasion pour remettre un certificat de mérite et

d'altruisme à un client du transport en commun, M. Simon Berlinguet, qui, à la station de métro Radisson, a sauvé la vie d'un homme en détresse cardiovasculaire en lui prodiguant les premiers soins jusqu'à l'arrivée des ambulanciers. Bien qu'il ne soit pas un employé de la STM, la direction a jugé que son geste méritait une reconnaissance publique.

EN ÉTANT DE LA FÊTE

La fête des Neiges

Pour une troisième année consécutive, la STM a agi à titre de transporteur officiel de la fête des Neiges en offrant un service gratuit de navette et de transport adapté

entre le stationnement de l'île Notre-Dame et le site des activités. Pendant les trois

jours de semaine qu'a duré cette célébration de l'hiver, près de 200 000 personnes ont visité le site au parc Jean-Drapeau.

La Fête des enfants de Montréal

Lors de La Fête des enfants de Montréal, les 14 et 15 août, de nombreuses familles ont profité du laissez-passer spécial de la STM pour se rendre gratuitement au parc Maisonneuve. Un service de navette a de

plus été mis en place afin d'emmener les participants de la station de métro au site de la fête. Des représentants de l'entreprise étaient sur place pour distribuer autocollants, livres à colorier et maquettes d'autobus et notre mascotte, Urbain, a encore une fois séduit les jeunes. Les organisateurs ont dénombré 255 000 participants à cette sixième édition de la Fête des enfants de Montréal.

En ville, sans ma voiture

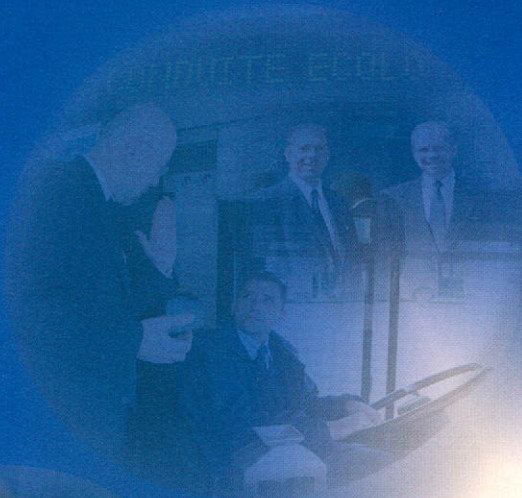
Le 22 septembre, la STM s'est jointe à l'Agence métropolitaine de transport (AMT) pour célébrer la journée *En ville, sans ma voiture*. Elle a profité de l'occasion pour lancer sa nouvelle signature promotionnelle, *Le transport en commun... naturellement*. Un autobus maquillé était sur place, rue Sainte-Catherine, et a servi de stand d'information à l'équipe qui a assuré l'animation. La mascotte Urbain



était aussi de la fête et a distribué des cahiers à colorier et des autocollants aux nombreux enfants qui ont assisté à cette journée. Dans le cadre du concours *Le transport en commun... naturellement*, une personne s'est méritée un abonnement annuel à la carte CAM (une valeur de plus de 708 \$) tandis que neuf autres ont gagné une carte CAM du mois d'octobre (valeur de 59 \$ chacune).



S'INVESTIR ET... GAGNER



LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ RÉCOMPENSÉ

La ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Mme Michelle Courchesne, a dévoilé le 14 juin les lauréats de la sixième édition des Prix québécois de la citoyenneté, qui visent à récompenser des personnes, des organismes ainsi que des entreprises publiques et privées pour leur contribution exceptionnelle au renforcement de la vie démocratique et de l'exercice de la citoyenneté au Québec. Lors de cette cérémonie, la STM a reçu le Prix Maurice-Pollaek pour l'accès à l'égalité en emploi, la gestion de la diversité et l'adaptation des services dans la catégorie « Entreprises publiques et entreprises privées à but lucratif ».

Depuis 1987, la STM dispose d'un plan d'accès à l'égalité visant l'embauche de femmes et de personnes provenant des minorités visibles et culturelles pour les postes de chauffeur d'autobus, de préposé à l'entretien et d'agent de surveillance. En 2001, une loi a rendu obligatoire ce genre de démarche pour l'ensemble des entreprises québécoises.

LA STM S'ILLUSTRE AU GALA COMPÉTENCES SANS FRONTIÈRES

Dans le cadre du concours *Compétences sans frontières*, visant à souligner la contribution d'organismes qui soutiennent l'intégration de nouveaux arrivants, la CDEC Ahuntsic/Cartierville a rendu hommage à la STM lors d'un gala tenu le 25 novembre. Deux projets de l'entreprise ont séduit les membres du comité de sélection : le programme d'accompagnement des femmes immigrantes dans les démarches du concours public de chauffeur d'autobus et le programme de formation sur mesure pour les nouveaux arrivants débouchant sur un emploi de préposé à l'entretien.

LA STM À L'HONNEUR LORS DU CONGRÈS ANNUEL DE L'ACTU

La STM était à l'honneur lors du congrès annuel de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) tenu du 12 au 16 juin à Saint-Jean (Terre-Neuve). En effet, M. Robert Olivier, directeur exécutif – Planification et soutien à l'exploitation, a été nommé président du conseil d'administration de l'association. Membre de l'ACTU depuis 1977 et ardent défenseur

des intérêts des sociétés de transport auprès des différents paliers de gouvernement, M. Olivier sera à la barre de l'ACTU pour un an et son mandat est renouvelable. Il représentera l'association et l'industrie à l'échelle nationale.

Lors de ce même congrès, la STM a reçu le Prix reconnaissance de l'ACTU dans la catégorie « Rendement supérieur – Réalisation exceptionnelle » pour son programme de valorisation des œuvres d'art du métro de Montréal. Les membres du jury ont été séduits par la qualité des objets promotionnels présentés par la STM, notamment le coffret *L'art du métro*, qui contient quatorze cartes consacrées à autant d'œuvres marquantes de la galerie d'art du métro, ainsi que la brochure *Le métro de Montréal, notre fierté*. D'ailleurs, une section complète du site Web de l'entreprise est maintenant consacrée exclusivement aux œuvres d'art du métro de Montréal, considéré à juste titre comme l'une des plus grandes galeries d'art souterraines au monde.



PRIX D'EXCELLENCE À TROIS EMPLOYÉS

Le 10 novembre, dans le cadre du congrès de l'automne de l'ACTU, trois employés de la STM se sont mérités un Prix d'excellence pour leurs actes d'héroïsme au travail : le chauffeur Daniel Richer et



les agentes de surveillance Guylaine Lapointe et Véronique Mageren. Les Prix d'excellence sont décernés sur la recommandation d'employeurs pour souligner une contribution importante ou une réalisation exceptionnelle dans l'un des domaines suivants : acte d'héroïsme au travail, réalisation importante dans le cadre d'un projet spécial ou travail de bénévolat exceptionnel pour le compte de la société de transport urbain locale.

UN TIMBRE À L'EFFIGIE DU MÉTRO

Postes Canada a émis le 30 mars 2004 un jeu de quatre timbres ayant pour thème le transport urbain au Canada. L'émission de ces quatre vignettes coïncidait avec le 50^e anniversaire du premier métro au pays, inauguré à Toronto le 30 mars 1954.

Ces vignettes reproduisent fidèlement les trains, le nom des stations et le logo des sociétés de transport en commun de Toronto, Montréal, Calgary et Vancouver.

Chacun des quatre timbres comporte trois bandes : deux qui illustrent des trains en

mouvement et une autre qui montre un train stationnaire et le va-et-vient de passagers qui montent et descendent. Les concepteurs se sont rendus aux ateliers de chacune des sociétés de transport, où ils ont pris des photos des voitures, de profil et avec un éclairage similaire. L'impression de mouvement a ensuite été créée numériquement. Cette sensation de déplacement est renforcée par l'agencement des timbres, présentés sur quatre rangées formant des feuillets de 16 vignettes.

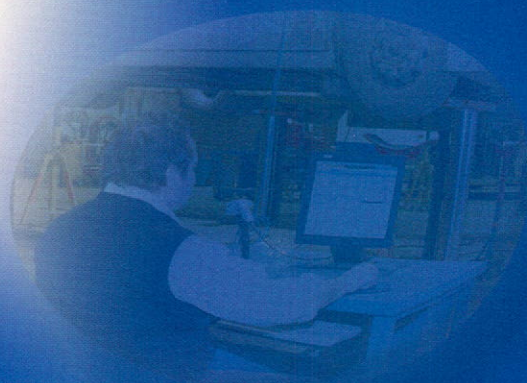
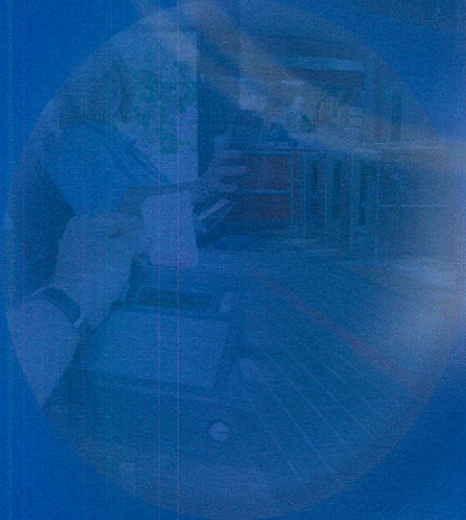
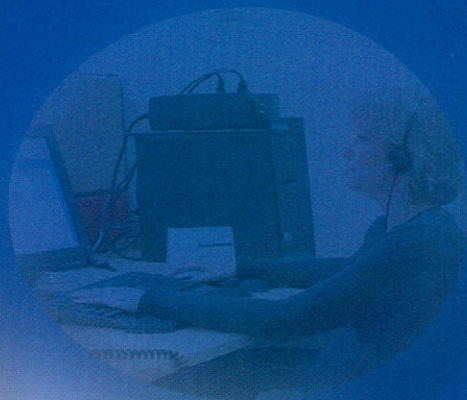
Ce timbre est le premier consacré exclusivement au métro de Montréal, mais il n'est pas le premier à aborder ce

thème. En effet, un des deux timbres émis en 1992 pour commémorer le 350^e anniversaire de Montréal montrait déjà quelques rames de métro circulant sous la ville.



ÉTATS FINANCIERS

Au 31 décembre 2004



ÉTAT DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	NOTE	BUDGET	2004	2003
Revenus				
Voyageurs	4	371 320	368 176	334 771
Contribution de la Ville de Montréal		263 000	263 000	263 000
Subventions du gouvernement du Québec	5	79 379	69 570	70 766
Contributions régionales	6	58 954	61 148	64 424
Contribution du gouvernement du Québec - Révision du cadre financier		20 363	—	—
Contribution du Réseau de transport de Longueuil	7	1 803	1 803	1 803
Autres revenus	8	16 515	17 302	16 858
		811 334	780 999	751 622
Revenus relatifs aux activités d'investissement provenant de tiers	11	54 033	60 752	3 472
Revenus de placements du fonds d'amortissement		5 161	5 949	6 468
		870 528	847 700	761 562
Dépenses				
Service autobus et métro		651 193	641 194	618 180
Service de transport adapté		30 708	32 058	29 836
Intérêts et frais de financement	9	46 994	36 093	35 658
Dépenses imprévues		5 204	—	36
Maintien des actifs		13 750	9 639	9 966
		747 849	718 984	693 676
Autres activités financières				
Remboursement de la dette à long terme	10	70 402	66 710	55 574
Transfert à l'état des activités d'investissement	11	56 009	70 586	7 943
		126 411	137 296	63 517
		874 260	856 280	757 193
Surplus (déficit) des activités financières avant affectations		(3 732)	(8 580)	4 369
Affectations				
Surplus accumulé de l'année précédente affecté à l'exercice en cours		—	3 138	12 815
Fonds réservés				
Contribution aux fonds d'amortissement et de roulement		(47 406)	(52 092)	(59 211)
Utilisation du fonds d'amortissement		51 138	51 223	42 330
		3 732	(869)	(16 881)
Surplus (déficit) de l'exercice		—	(6 311)	303

Engagements (note 23)

Éventualités (note 25)

ÉTAT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	NOTE	BUDGET	2004	2003
Sources de financement				
Emprunt à long terme émis		250 000	189 195	75 000
Transfert des activités financières	11	56 009	70 586	7 943
Fonds de roulement		—	2 630	—
		<u>306 009</u>	<u>262 411</u>	<u>82 943</u>
Dépenses d'investissement				
Immeubles		9 599	2 687	438
Réseau initial et prolongements du métro		3 547	14 123	44
Améliorations aux infrastructures du métro		37 531	12 002	9 515
Améliorations aux infrastructures locales		5 556	—	—
Matériel roulant - autobus		36 771	55 762	63 685
Matériel roulant - minibus		1 956	561	1 312
Matériel roulant - autres		2 473	8 362	1 470
Équipement de bureau et logiciels		12 644	11 105	7 387
Machinerie, outillage et équipement		6 209	10 986	808
Immobilisations en cours		234 966	70 653	35 967
Placement dans une société en commandite		—	999	—
		<u>351 252</u>	^(b)<u>187 240</u>	<u>120 626</u>
Surfinancement (sous-financement) de l'exercice ^(a)		<u>(45 243)</u>	<u>75 171</u>	<u>(37 683)</u>

^(a) Le surfinancement (sous-financement) de l'exercice est reporté à l'état des fonds réservés.

^(b) La Société s'est engagée pour un montant de 393,4 M\$ auprès de différents fournisseurs au 31 décembre 2004.

BILAN**AU 31 DÉCEMBRE 2004**

(en milliers de dollars)

	NOTE	2004	2003
ACTIF			
Actif à court terme			
Encaisse		8 611	4 912
Placements affectés au fonds d'amortissement	12	39 991	39 206
Contribution de la Ville de Montréal à recevoir		—	8 000
Subventions à recevoir	13	23 482	14 016
Contributions régionales à recevoir		28 538	29 765
Contribution du Réseau de transport de Longueuil à recevoir		902	901
Autres débiteurs	14	38 477	39 523
Stocks de fournitures et de pièces de rechange		20 998	15 300
Tranche exigible des créances à long terme	18	15 704	45 233
		<u>176 703</u>	<u>196 856</u>
Immobilisations	15	1 103 218	997 597
Frais reportés	16	3 597	4 796
Placements affectés au fonds d'amortissement	12	100 524	99 352
Placements à long terme	17	1 951	486
Créances à long terme	18	254 204	167 175
		<u>1 640 197</u>	<u>1 466 262</u>
PASSIF ET AVOIR			
Passif à court terme			
Emprunts temporaires	19	34 850	111 837
Créditeurs et frais courus	20	125 365	107 313
Versements exigibles sur la dette à long terme	21	75 732	134 515
		<u>235 947</u>	<u>353 665</u>
Dette à long terme	21	601 092	419 824
Subventions reportées	15	392 323	262 550
		<u>1 229 362</u>	<u>1 036 039</u>
Avoir			
Montants à pourvoir dans le futur	22	(19 393)	(21 347)
Surplus (déficit) accumulé		(6 311)	303
Fonds réservés		131 561	58 151
Investissement net dans les éléments d'actif à long terme		304 978	393 116
		<u>410 835</u>	<u>430 223</u>
		<u>1 640 197</u>	<u>1 466 262</u>

ÉTAT DU DÉFICIT ACCUMULÉ

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	NOTE	2004	2003
Surplus au début de l'exercice		303	12 815
Redressement à l'exercice antérieur	2	2 835	—
		<u>3 138</u>	<u>12 815</u>
Affectation aux activités financières		(3 138)	(12 815)
Surplus (déficit) de l'exercice		(6 311)	303
Surplus (déficit) à la fin de l'exercice		<u><u>(6 311)</u></u>	<u><u>303</u></u>

ÉTAT DES FONDS RÉSERVÉS

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

2004

	Solde au début	Contribution des activités financières	Utilisation aux activités financières	Contribution (utilisation) aux activités d'investissement	Solde à la fin
Fonds d'amortissement	141 850	^(a) 49 888	(51 223)	—	140 515
Fonds de roulement	2 446	2 204	—	(2 630)	2 020
Financement des projets en cours	(86 318)	—	—	75 171	(11 147)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	173	—	—	^(b) —	173
	58 151	52 092	(51 223)	72 541	131 561

2003

	Solde au début	Contribution des activités financières	Utilisation aux activités financières	Contribution (utilisation) aux activités d'investissement	Solde à la fin
Fonds d'amortissement	127 322	^(a) 56 858	(42 330)	—	141 850
Fonds de roulement	93	2 353	—	—	2 446
Financement des projets en cours	(48 774)	—	—	(37 544)	(86 318)
Soldes disponibles des règlements d'emprunt fermés	312	—	—	^(b) (139)	173
	78 953	59 211	(42 330)	(37 683)	58 151

	2004	2003
^(a) Contribution au fonds d'amortissement	39 991	50 390
Contribution au fonds d'amortissement (annulation de refinancements en 2005)	3 948	—
Revenus de placements du fonds d'amortissement	5 949	6 468
	49 888	56 858
	2004	2003
^(b) Soldes disponibles à la suite de la fermeture de règlements d'emprunt	—	81
Utilisation de soldes disponibles pour fins de financement	—	(220)
	—	(139)

ÉTAT DE L'INVESTISSEMENT NET DANS LES ÉLÉMENTS D'ACTIF À LONG TERME

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Solde au début de l'exercice	<u>393 116</u>	<u>404 310</u>
Ajouter		
Acquisitions d'immobilisations	186 241	120 626
Émission de créances à long terme	97 794	37 367
Remboursement de la dette à long terme	66 710	55 574
Amortissement des subventions reportées	21 943	14 459
Acquisition de placement dans une société en commandite	999	—
	<u>373 687</u>	<u>228 026</u>
Déduire		
Amortissement des immobilisations	79 034	74 521
Disposition d'immobilisations	1 586	—
Réduction des créances à long terme	40 294	39 971
Émission de dettes à long terme activités d'investissement	189 195	75 000
Subventions reportées	151 716	49 728
	<u>461 825</u>	<u>239 220</u>
Solde à la fin de l'exercice	<u>304 978</u>	<u>393 116</u>

ÉTAT DE L'ÉVOLUTION DE LA SITUATION FINANCIÈRE

DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Activités de fonctionnement		
Surplus (déficit) de l'exercice	(6 311)	303
Éléments n'impliquant aucun mouvement de liquidités		
Affectation du surplus de l'exercice précédent	(3 138)	(12 815)
Quote-part du bénéfice (de la perte) de la société en commandite	(967)	19
Amortissement des frais reportés	1 199	1 199
Virement au fonds de roulement	2 204	2 353
	<u>(7 013)</u>	<u>(8 941)</u>
Éléments n'affectant pas le fonctionnement		
Transfert à l'état des activités d'investissement	9 834	4 471
Remboursement de la dette à long terme	15 487	13 244
Contribution au fonds d'amortissement	43 939	50 390
	<u>62 247</u>	<u>59 164</u>
Variation nette des éléments hors caisse		
Subventions et contributions à recevoir	(240)	(20 376)
Autres débiteurs	1 046	(10 228)
Stocks de fournitures et de pièces de rechange	(2 863)	(2 051)
Créditeurs et frais courus	18 052	11 946
Montants à pourvoir dans le futur	1 954	2 662
Liquidités provenant des activités de fonctionnement	<u>80 196</u>	<u>41 117</u>
Activités d'investissement		
Acquisitions de placements affectés	(1 172)	(4 938)
Acquisitions de placement à long terme	(498)	(505)
Acquisitions d'immobilisations	(186 241)	(120 626)
Liquidités utilisées des activités d'investissement	<u>(187 911)</u>	<u>(126 069)</u>
Activités de financement		
Émission de dette à long terme	189 195	75 000
Remboursement de la dette à long terme	(66 710)	(55 574)
Dépenses en immobilisations financées par un tiers	60 752	3 472
Revenus de placements du fonds d'amortissement	5 949	6 468
Liquidités provenant des activités de financement	<u>189 186</u>	<u>29 366</u>
Augmentation (diminution) des liquidités	81 471	(55 586)
Situation des liquidités au début	(67 719)	(12 133)
Situation des liquidités à la fin	<u>13 752</u>	<u>(67 719)</u>

Les liquidités sont composées de l'encaisse, des placements affectés et des emprunts temporaires.

NOTES COMPLÉMENTAIRES

AU 31 DÉCEMBRE 2004

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* (L. R. Q. chapitre S-30.01) et a pour responsabilité d'organiser et de fournir le transport en commun, principalement sur le territoire de l'île de Montréal.

2. MODIFICATION DE CONVENTION COMPTABLE

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Société comptabilise les pièces fabriquées à l'interne à titre de pièces de rechange et les impute à titre de dépenses au fur et à mesure de leur utilisation.

Auparavant, toutes les pièces fabriquées à l'interne étaient comptabilisées à titre de dépenses, peu importe si elles étaient utilisées ou non. Cette modification de convention comptable a été comptabilisée à titre de redressement cumulatif au surplus pour un montant de 2,8 M\$. Par conséquent, les données de l'exercice précédent n'ont pas été redressées.

3. ÉNONCÉ DES PRINCIPALES CONVENTIONS COMPTABLES

Principes comptables

Les états financiers sont préparés selon les principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec contenus dans le *Manuel de présentation de l'information financière municipale au Québec* publié par le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir.

États financiers cumulés

Les états financiers de la Société sont présentés sur une base cumulative de façon à représenter l'ensemble de ses activités et transactions sans égard à sa structure comptable.

Estimations comptables

Pour dresser des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus en comptabilité municipale au Québec, la direction de la Société doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés aux états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que la Société pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

Données budgétaires

Les données budgétaires relatives aux activités financières reflètent le budget 2004 adopté par le conseil d'administration de la Société en novembre 2003 et par le conseil municipal de la Ville de Montréal en décembre 2003. Les données budgétaires relatives aux activités d'investissement proviennent du programme triennal d'immobilisations 2004-2005-2006 adopté également par le conseil d'administration de la Société en novembre 2003 ainsi que par le conseil municipal de la Ville de Montréal en décembre 2003.

Revenus et dépenses

La Société utilise la méthode de la comptabilité d'exercice selon laquelle les revenus et les dépenses sont comptabilisés de façon brute à l'exercice au cours duquel ont lieu les transactions ou les faits. Les dépenses liées aux Régimes de retraite des employés, quant à elles, sont enregistrées sur base de caisse. Les ententes de retraite en sus des obligations des Régimes de retraite ne sont pas capitalisées. Une provision déterminée avec l'aide d'actuaire est enregistrée afin de couvrir la valeur des services accumulés.

Les dépenses présentées à l'état des activités financières se détaillent comme suit :

Le « service autobus et métro » comprend l'ensemble des activités relatives à l'exploitation et à l'entretien des réseaux des autobus et du métro ainsi que le support à ces activités. Les principales fonctions de support aux opérations sont : finances et approvisionnement, technologies de l'information, gestion du patrimoine, gestion des affaires commerciales, ressources humaines, communications et affaires publiques, planification et développement des réseaux, marketing et relations avec la clientèle, direction générale, vérification générale, secrétariat et affaires juridiques ainsi que la gestion des projets majeurs.

Le « service de transport adapté » regroupe l'ensemble des activités nécessaires à la planification et à la livraison du transport des personnes handicapées par minibus ou par taxi.

Les « intérêts et frais de financement » incluent les intérêts à long terme et à court terme, déduction faite des frais financiers à court terme qui sont imputés aux règlements d'emprunt.

Les « dépenses imprévues » reflètent les dépenses qui ne sont pas susceptibles de se répéter fréquemment au cours des prochains exercices, qui ne sont pas typiques des activités normales de l'entreprise et qui ne découlent pas de décisions ou d'appréciations de la direction.

Le « maintien des actifs » englobe les coûts du programme d'entretien périodique majeur qui vise à maintenir en bon état de marche les infrastructures de la Société.

Stocks de fournitures et de pièces de rechange

Les stocks de fournitures et de pièces de rechange sont évalués au moindre du coût moyen et du coût de remplacement.

Placements à long terme

Les placements à long terme sont comptabilisés à la valeur de consolidation.

Fonds réservés

Fonds d'amortissement

Ce fonds sert à accumuler des sommes pour rembourser certaines dettes à long terme.

Fonds de roulement

Le fonds de roulement dont la limite a été établie à 7,0 M\$ sert à l'acquisition de dépenses en immobilisations. Les sommes utilisées devront être remboursées sur une période maximale de 5 ans.

Immobilisations

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

Terrains	40 ans
Immeubles	40 ans
Réseau initial et prolongements du métro	40 et 100 ans
Améliorations aux infrastructures du métro	25, 40 et 100 ans
Infrastructures locales	20 et 40 ans
Infrastructures régionales	20 et 40 ans
Matériel roulant – autobus	16 ans
Matériel roulant – minibus	5 ans
Matériel roulant – autres	5 et 10 ans
Améliorations locatives	Durée du bail
Équipement de bureau et logiciels	5 et 10 ans
Machinerie, outillage et équipement	15 ans

La dépense d'amortissement n'est pas comptabilisée à l'état des activités financières. Cette dépense est présentée à l'état de l'investissement net dans les éléments d'actif à long terme.

Les subventions reportées sont amorties au même rythme que les immobilisations auxquelles elles se rattachent. Les immobilisations sont amorties dès leur date de mise en service, sans égard à la date de fermeture du règlement d'emprunt pour autant qu'elles sont financées par dette à long terme ou par subvention au comptant.

Dépréciation des actifs à long terme

Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Société a adopté les nouvelles recommandations de l'ICCA concernant la dépréciation des actifs à long terme. Cette norme indique qu'un actif à long terme doit être soumis à un test de recouvrabilité lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Conformément à la norme, la Société procède à un test de recouvrabilité de ses actifs à long terme selon la méthode des flux de trésorerie futurs non actualisés. S'il est jugé que la valeur comptable des actifs à long terme n'est pas recouvrable, une dévaluation correspondant à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur sera inscrite avec une dépense correspondante à l'état des activités financières.

Imputation du montant à pourvoir dans le futur aux activités financières

Le montant à pourvoir dans le futur pour les congés de maladie et les bénéfices de vacances accumulés avant le 1^{er} janvier 2000 est imputé à l'état des activités financières selon le plus élevé de l'amortissement linéaire sur une période de 20 ans du solde ou des déboursés annuels.

4. REVENUS-VOYAGEURS

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Service autobus et métro	344 436	340 268	308 403
Service de transport adapté	1 528	1 380	1 352
Revenus régionaux ^(a)	25 356	26 528	25 016
	<u>371 320</u>	<u>368 176</u>	<u>334 771</u>

^(a) Les revenus régionaux attribuables à la Société proviennent du partage de la vente des titres de transport métropolitain.

5. Subventions du gouvernement du Québec

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Immobilisations ^(a)	54 758	45 689	48 337
Service de transport adapté ^(b)	24 621	23 803	22 429
Autres	—	78	—
	<u>79 379</u>	<u>69 570</u>	<u>70 766</u>

^(a) Programme d'aide au transport en commun :

En vertu du programme d'aide au transport en commun du gouvernement du Québec et d'ententes particulières, la Société est éligible à des subventions relatives aux dépenses admissibles (achat d'autobus, construction d'immeubles, rénovation des stations de métro, rénovation de voitures de métro et autres dépenses précises) qu'elle a encourues au cours de l'exercice 2004 à des taux variant de 50 % à 75 %.

Ces subventions sont versées sous la forme d'une contribution au service de la dette ou d'un paiement au comptant, selon les modalités prévues au programme d'aide et aux ententes particulières.

^(b) Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées :

En vertu des pouvoirs que confère au ministre des Transports le décret 1106-2002, la Société est éligible à une subvention pouvant atteindre un maximum de 75 % des coûts reconnus admissibles par le ministère des Transports.

6. CONTRIBUTIONS RÉGIONALES

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Reliée aux déplacements sur le réseau du métro ^(a)	43 950	43 480	46 842
Reliée aux déplacements sur les lignes d'autobus métropolitaines ^(a)	6 394	6 226	6 976
Reliée aux équipements et infrastructures ^(b)	1 322	1 414	1 446
Partage du surplus de l'Agence métropolitaine de transport ^(c)	—	2 405	—
	51 666	53 525	55 264
Financement de la dette - trains de banlieue ^(d)	7 288	7 623	9 160
	58 954	61 148	64 424

^(a) Autobus et métro :

La Société reçoit de l'Agence métropolitaine de transport une aide pour les déplacements effectués sur le réseau de transport métropolitain par métro et par autobus.

^(b) Équipements et infrastructures régionaux :

L'Agence doit acquérir de la Société les équipements et les infrastructures nécessaires au réseau de transport métropolitain par autobus. Au 31 décembre 2004, le contrat précisant la date et les modalités de transfert de ces actifs n'est pas signé. Malgré ce transfert de propriété éventuel, la Société demeure responsable du service de la dette afférent au financement de ces biens. Cependant, l'Agence rembourse à la Société les coûts d'exploitation de ceux-ci et le service de la dette, déduction faite de toute subvention gouvernementale.

^(c) Partage du surplus de l'Agence métropolitaine de transport :

Le surplus de l'Agence a été distribué au prorata de chacune des autorités organisatrices de transport en fonction des montants d'aide métropolitaine autobus et métro ainsi que de l'aide aux tarifs réduits attribués en 2004.

^(d) Trains de banlieue :

Depuis le 1^{er} janvier 1996, l'Agence succède aux droits et obligations de la Société à l'égard du réseau de trains de banlieue.

Le matériel roulant ferroviaire et tout autre actif relié à l'exploitation du réseau de trains de banlieue sont la propriété de l'Agence. Toutefois, la Société conserve la dette à long terme afférente à ces biens. L'Agence rembourse à la Société le capital et les intérêts, et est garante, en cas de défaut, du remboursement du service de la dette relatif aux trains de banlieue.

7. CONTRIBUTION DU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LONGUEUIL

Le 24 mars 2004, le gouvernement du Québec a adopté le décret 285-2004 concernant l'établissement des conditions d'exploitation de la ligne de métro reliant les territoires de la Société de transport de Montréal et du Réseau de transport de Longueuil. La contribution du Réseau de transport de Longueuil est fixée à 1,8 M\$ pour l'exercice financier 2004.

8. AUTRES REVENUS

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Publicité	9 885	9 916	8 971
Location	3 283	1 795	3 493
Activités accessoires ^(a)	—	469	112
Quote-part du bénéfice (de la perte) de la société en commandite	—	967	(19)
Autres	3 347	4 155	4 301
	<u>16 515</u>	<u>17 302</u>	<u>16 858</u>

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
^(a) Activités accessoires			
Prolongement du métro			
Revenus	—	11 289	5 911
Dépenses	—	(11 109)	(5 911)
	<u>—</u>	<u>180</u>	<u>—</u>
Autres projets			
Revenus	—	1 356	1 066
Dépenses	—	(1 067)	(954)
	<u>—</u>	<u>289</u>	<u>112</u>
Surplus	—	469	112

9. INTÉRÊTS ET FRAIS DE FINANCEMENT

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Intérêts sur la dette à long terme	45 694	35 690	34 680
Frais de financement			
à court terme	2 339	2 006	2 364
attribués aux règlements d'emprunt	(1 039)	(1 603)	(1 386)
	<u>1 300</u>	<u>403</u>	<u>978</u>
	<u>46 994</u>	<u>36 093</u>	<u>35 658</u>

10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Remboursement en capital			
à même les activités financières	19 264	15 487	13 244
à même le fonds d'amortissement	51 138	51 223	42 330
	<u>70 402</u>	<u>66 710</u>	<u>55 574</u>

11. TRANSFERT À L'ÉTAT DES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT

(en milliers de dollars)

	BUDGET	2004	2003
Dépenses en immobilisations financées par un tiers			
Programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro ^(a)	53 943	59 352	—
Remplacement d'un système d'exploitation	90	1 017	3 378
Disposition d'autobus	—	342	50
Transfert des actifs du métro selon les exigences légales	—	41	44
	<u>54 033</u>	<u>60 752</u>	<u>3 472</u>
Dépenses en immobilisations et placement financés à même les revenus			
Service autobus et métro	250	8 886	3 078
Service de transport adapté	1 476	99	1 312
Maintien des actifs	250	849	81
	<u>1 976</u>	<u>9 834</u>	<u>4 471</u>
	<u>56 009</u>	<u>70 586</u>	<u>7 943</u>

^(a) En vertu du décret 737-2002 et l'entente no 527001 du 16 juillet 2004 portant sur l'aide financière pour la première phase du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro, le gouvernement fédéral verse une contribution au comptant de 33,33 % des dépenses admissibles au « Programme TICQ 2000 » alors que l'Agence métropolitaine de transport verse une contribution au comptant de 12,5 %. La contribution du gouvernement du Québec a été fixée à 41,67 % et elle est versée sous la forme d'une subvention du service de dette.

12. PLACEMENTS AFFECTÉS AU FONDS D'AMORTISSEMENT

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Encaisse	929	29 792
Obligations et coupons d'obligations, au coût non amorti (valeur marchande 140 438 \$, 109 967 \$ en 2003)	138 004	107 404
Intérêts à recevoir	1 582	1 362
	140 515	138 558
Portion à court terme	(39 991)	(39 206)
	<u>100 524</u>	<u>99 352</u>

13. SUBVENTIONS À RECEVOIR

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Gouvernement du Québec		
Immobilisations	3 000	4 482
Service de transport adapté	6 642	6 070
Autres	1 153	2 432
	<u>10 795</u>	<u>12 984</u>
Gouvernement du Canada		
Immobilisations	9 500	1 032
Agence métropolitaine de transport		
Immobilisations	3 187	—
	<u>23 482</u>	<u>14 016</u>

14. AUTRES DÉBITEURS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Revenus régionaux à recevoir	12 003	11 013
Versements pour accidents de travail à récupérer	729	613
Réclamations de taxes aux gouvernements	3 911	1 135
Comptes-clients généraux	14 052	12 847
Dépôt pour l'achat d'autobus	4 892	10 043
Autres	2 890	3 872
	<u>38 477</u>	<u>39 523</u>

15. IMMOBILISATIONS

(en milliers de dollars)

	2004			2003
	Coût	Amortissement	Valeur nette	Valeur nette
Terrains	7 352	6 021	1 331	1 402
Immeubles	146 783	66 239	80 544	81 006
Réseau initial et prolongements du métro	1 450 752	1 198 427	252 325	255 122
Améliorations aux infrastructures du métro	212 857	49 388	163 469	157 770
Infrastructures locales	11 702	2 668	9 034	9 365
Infrastructures régionales	11 499	6 715	4 784	5 380
Matériel roulant - autobus	582 574	253 721	328 853	309 063
Matériel roulant - minibus	8 304	6 720	1 584	2 593
Matériel roulant - autres	38 159	23 394	14 765	9 313
Améliorations locatives	7 170	5 480	1 690	2 173
Équipement de bureau et logiciels	77 052	43 260	33 792	29 975
Machinerie, outillage et équipement	69 793	34 417	35 376	29 417
Immobilisations en cours	175 671	—	175 671	105 018
	<u>2 799 668</u>	<u>1 696 450</u>	<u>1 103 218</u>	<u>997 597</u>

	2004			2003
	Solde du début	Variation	Solde de fin	Solde de fin
Subventions reportées	<u>262 550</u>	<u>129 773</u>	<u>392 323</u>	<u>262 550</u>

16. FRAIS REPORTÉS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Licences informatiques	<u>3 597</u>	<u>4 796</u>

Les licences informatiques sont portées aux activités financières au fur et à mesure de leur attribution aux utilisateurs sur une période maximale de 5 ans, soit de 2003 à 2007.

17. PLACEMENTS À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Participation - société en commandite, à la valeur de consolidation	1 946	481
Autre	<u>5</u>	<u>5</u>
	<u>1 951</u>	<u>486</u>

18. CRÉANCES À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Montant à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme (note 21)		
Gouvernement du Québec	256 590	193 548
Agence métropolitaine de transport	<u>13 318</u>	<u>18 860</u>
	269 908	212 408
Tranche exigible des créances à long terme	<u>(15 704)</u>	<u>(45 233)</u>
	<u>254 204</u>	<u>167 175</u>

19. EMPRUNTS TEMPORAIRES

La Société dispose d'une autorisation d'emprunt pour ses dépenses d'exploitation courantes et celles effectuées en vertu d'un règlement d'emprunt jusqu'à concurrence de 200 M\$. Cette somme 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. 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 2004, le taux moyen sur les emprunts temporaires était de 2,56 %.

La Société dispose également d'une marge de crédit avec privilège d'utilisation sous forme de billets à demande de 40 M\$ (incluse dans le pouvoir d'emprunt temporaire de 200 M\$). Le taux d'intérêt accordé sur cette marge de crédit est le taux de base de l'institution bancaire calculé au jour le jour et payable le dernier jour de chaque mois. Le taux moyen pour l'exercice financier 2004 s'est élevé à 4,50 %.

20. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Fournisseurs et frais courus	34 501	23 105
Salaires et charges sociales	33 530	30 133
Congés de maladie à payer	7 626	8 349
Vacances à payer	24 270	23 306
Retenues sur contrats et dépôts de garantie	1 205	1 137
Intérêts courus	8 359	7 716
Autres	<u>15 874</u>	<u>13 567</u>
	<u>125 365</u>	<u>107 313</u>

21. DETTE À LONG TERME

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Obligations et emprunts bancaires, à des taux d'intérêt variant de 2,40 % à 9,10 % (3,55 % à 9,60 % en 2003) échéant de février 2005 à octobre 2014	676 824	554 339
Versements exigibles sur la dette à long terme	(75 732)	(134 515)
	<u>601 092</u>	<u>419 824</u>

La dette à long terme est constituée d'obligations et d'emprunts bancaires qui sont des obligations directes et générales de la Ville de Montréal. La Ville de Montréal s'est portée garante, sans réserve, de la dette à long terme contractée par la Société.

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

2005	75 732
2006	108 671
2007	78 000
2008	42 068
2009	80 255
2010 et suivants	292 098
Total des paiements minimums exigibles	<u>676 824</u>

La répartition de la dette à long terme s'établit de la façon suivante :

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Montants accumulés au fonds d'amortissement	140 515	141 850
Montants à recouvrer pour le remboursement de la dette à long terme		
De la Ville de Montréal	266 401	200 081
Du gouvernement du Québec	256 590	193 548
De l'Agence métropolitaine de transport	13 318	18 860
	<u>536 309</u>	<u>412 489</u>
	<u>676 824</u>	<u>554 339</u>

22. MONTANTS À POURVOIR DANS LE FUTUR

(en milliers de dollars)

	2004	2003
Bénéfices de vacances	(12 892)	(13 867)
Congés de maladie	(6 501)	(7 480)
	<u>(19 393)</u>	<u>(21 347)</u>

La variation de 2,0 M\$ entre les 31 décembre 2003 et 2004 a été imputée à l'état des activités financières.

23. ENGAGEMENTS

a) Baux à long terme

La Société s'est engagée à verser une somme de 88,2 M\$ pour des locaux, en vertu de baux à long terme échéant du 30 septembre 2005 au 31 juillet 2023. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 1,7 M\$ en 2005, 4,5 M\$ en 2006, 4,8 M\$ en 2007, 4,9 M\$ en 2008 et 5,1 M\$ en 2009.

b) Contrat d'impartition de la centrale informatique

La Société s'est engagée à verser une somme totale de 3,8 M\$ pour les années 2005 à 2008 pour l'impartition de sa centrale informatique. Les versements à venir s'élèvent à 1,2 M\$ pour les années 2005 à 2007 et 0,2 M\$ en 2008.

Ce contrat comporte une option de renouvellement pour une période additionnelle de deux ans aux mêmes termes et conditions.

c) Contrat de service d'un intégrateur en solutions de communication

La Société s'est engagée à verser un montant maximum de 10,8 M\$ pour les années 2005 à 2012. Les deux principaux volets de ce contrat sont composés du système téléphonique corporatif au montant de 9,2 M\$ et des services d'accès Internet au montant de 1,4 M\$. Le solde résiduel de 0,2 M\$ vise différents projets d'exploitation.

Les versements à venir s'échelonnent comme suit : 1,4 M\$ en 2005, et 1,3 M\$ pour les années 2006 à 2012.

d) Contrat d'approvisionnement en pièces d'autobus

La Société, mandataire pour les principales sociétés de transport du Québec, a adjudgé des contrats d'approvisionnement en pièces d'autobus urbains dans le cadre d'achats unifiés.

Ces contrats s'échelonnent sur des périodes de trois à cinq ans, soit de 2002 à 2007. Au 31 décembre 2004, la valeur totale de ces contrats pour l'ensemble des sociétés est de 17,7 M\$. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal est de 9,2 M\$, soit 5,8 M\$ pour 2005 et 1,7 M\$ pour les années 2006 et 2007.

Inversement, la Société a mandaté deux sociétés de transport du Québec pour procéder à des achats unifiés de pièces d'autobus urbains. Ces contrats totalisant 12,0 M\$ s'échelonnent sur des périodes de trois à quatre ans soit de 2004 à 2008. La portion attribuable à la Société de transport de Montréal est de 3,5 M\$ en 2005, 4,2 M\$ en 2006, 3,6 M\$ en 2007 et 0,7 M\$ en 2008.

e) Contrat d'acquisition d'autobus urbains

La Société a octroyé un contrat d'acquisition d'autobus urbains à plancher surbaissé dans le cadre d'un processus d'achat unifié regroupant les membres de l'Association du transport urbain du Québec.

Le contrat s'échelonne de 2003 à 2007 et vise l'acquisition d'autobus à plancher surbaissé pour l'ensemble des sociétés. En vertu de ce contrat, les sociétés ont la possibilité de diminuer les quantités commandées de 10 % ou de les augmenter de 20 %. Ce contrat prévoit également une clause d'indexation en fonction de l'indice des prix à la consommation et l'indice des prix de l'industrie ainsi que sur la variation du taux de change américain (US) et du taux de change européen (EURO) pour la portion du coût d'un autobus à contenu américain et européen. À titre indicatif, le contenu américain représente 29 % du coût de base alors que le contenu européen en représente 9 %. Au cours de l'exercice 2003, les acquisitions d'autobus ont été revues à la baisse pour l'ensemble des sociétés et se chiffrent à 773 autobus au coût total approximatif de 353,3 M\$.

La portion révisée attribuable à la Société comporte 344 autobus pour un montant total estimé de 156,5 M\$ (incluant les livraisons 2003 et 2004 qui se sont chiffrées à 18,0 M\$ et 45,8 M\$ respectivement). Selon le plan de livraison des autobus, les livraisons 2005 s'élèveront à 21,5 M\$, celles de 2006 à 35,1 M\$ et celles de 2007 à 36,1 M\$.

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

La Société a signé un contrat avec une firme d'ingénieurs pour un montant approximatif de 62,7 M\$ pour les exercices 2001 à 2005 afin d'établir et opérer un bureau de projets responsable de la réalisation du programme de maintien du patrimoine des équipements fixes du métro. Au 31 décembre 2004, il restait environ 7,3 M\$ de dépenses à encourir d'ici 2005.

g) Devises étrangères

La Société s'est engagée, auprès d'une institution bancaire, à acheter 3,3 M\$ US le 1^{er} septembre 2005 au taux de 1,3693, soit 4,5 M\$ CAN et 8,3 M\$ US le 15 décembre 2005 au taux de 1,3723, soit 11,4 M\$ CAN pour couvrir les besoins en devises dans le cadre des contrats octroyés pour le projet « Vente et perception ».

h) Contrats d'acquisition d'équipements et de système de vente et perception

La Société a adjugé deux contrats majeurs dans le cadre du projet de renouvellement du système et des équipements de vente et perception.

En tant que mandataire de six autorités organisatrices de transport (AOT), la Société a octroyé un premier contrat au montant total de 78,5 M\$, dont 61,0 M\$ pour la Société. Ce contrat couvre le remplacement du système centralisé et des équipements afférents, l'acquisition des cartes à puce (qui seront l'équivalent des titres de transport avec le nouveau système) ainsi que l'entretien des logiciels et des équipements. La portion relative aux frais d'entretien des logiciels et des équipements, qui est entièrement à la charge de la Société, représente 10,7 M\$. Les versements annuels, au montant de 2,1 M\$, s'échelonnent de 2006 à 2010.

En tant que mandataire d'une autre AOT, la Société a octroyé un deuxième contrat au montant total de 47,5 M\$, dont 42,2 M\$ pour la Société. Ce contrat inclut le remplacement des boîtes de perception dans les autobus, ainsi que l'entretien des logiciels et des équipements afférents. La portion relative aux frais d'entretien des logiciels et des équipements s'élève à 0,9 M\$. Les versements annuels, au montant de 0,2 M\$, s'échelonnent de 2006 à 2010.

24. RÉGIMES DE RETRAITE ET ENGAGEMENTS DE RETRAITE

Les Régimes de retraite de la Société sont des régimes contributifs à prestations déterminées. Des évaluations actuarielles ont été effectuées au 31 décembre 2002 afin de déterminer la valeur actualisée des prestations au prorata des années de service. Ces évaluations ont démontré des surplus de l'ordre de 151,5 M\$. L'actif des caisses de retraite est basé sur la juste valeur où les fluctuations sont étalées sur trois ans.

Au 31 décembre 2004, l'actif des caisses de retraite et la valeur actualisée des prestations de retraite constituées n'étaient pas disponibles. Selon les états financiers des régimes de retraite de l'exercice terminé le 31 décembre 2003, ces valeurs s'élèvent respectivement à 2 499,5 M\$ et 2 319,1 M\$ au 31 décembre 2003. La dépense de l'exercice 2004 a été de 30,8 M\$ (28,7 M\$ en 2003).

Au 31 décembre 2004, la Société était engagée en vertu de diverses ententes de retraite en sus des obligations découlant des Régimes de retraite ci-dessus. Ces engagements, selon une évaluation actuarielle datée du 14 décembre 2004, représentent une somme de 4,8 M\$ et découlent principalement d'une convention de retraite mise en place pour les employés de la Société dont la rémunération annuelle excède le plafond des cotisations au Régime de retraite fixé par les autorités fiscales. La Société a provisionné un montant de 3,2 M\$ relatif à ces engagements au 31 décembre 2004.

25. ÉVENTUALITÉS

Le total des montants réclamés par les parties demanderesse s'établit à 126,2 M\$ (126,3 M\$ en 2003). Ces réclamations sont constituées d'une requête en recours collectif touchant les Régimes de retraite de la STM pour un montant de 123,0 M\$ ainsi que de causes individuelles, de blessures corporelles, de dommages matériels et de divers autres litiges. Au 31 décembre 2004, la Société a provisionné un montant jugé suffisant relatif à ces réclamations.

26. OPINION DES VÉRIFICATEURS

L'opinion des vérificateurs ne porte pas sur les informations complémentaires.

ANALYSE DES PROJETS EN COURS

(en milliers de dollars)

Règlement no	Autorisation date	Description	Montant projet	Montant autorisé (R/E)	Solde au 01/01/2004		
					Emprunt	Comptant	Total
CA-31	08/06/90	Rénovation de voitures de métro	68 800	68 800	65 131	—	65 131
CA-52	11/12/02	Remplacement et remise à neuf d'équipements fixes du métro	8 970	8 970	4 352	—	4 352
CA-58	16/08/93	Achat et installation de 79 escaliers mécaniques dans le métro	38 900	38 900	34 362	—	34 362
CA-75	18/08/95	Diverses dépenses en immobilisations 1996	7 200	7 200	5 770	—	5 770
CA-89	01/05/97	Achat de 96 autobus à plancher surbaissé (1998)	53 750	53 750	45 547	3 894	49 441
CA-95	16/06/97	Rénovation du métro	7 971	6 058	6 058	1 913	7 971
CA-97	04/05/98	Diverses dépenses en immobilisations 1998	4 100	4 100	3 159	—	3 159
CA-100	06/07/99	Diverses dépenses en immobilisations 1999	6 870	6 870	5 465	—	5 465
CA-101	12/07/99	Diverses dépenses en immobilisations	1 700	1 700	1 249	—	1 249
CA-102	28/05/99	Aspirateurs sur rails	1 945	1 945	—	—	—
CA-103	05/07/99	Achat de 300 autobus à plancher surbaissé (2000-2002)	135 970	135 970	122 905	255	123 160
CA-104	05/01/00	Achat de récurers-aspirateurs et véhicules de service	1 410	1 410	1 270	—	1 270
CA-106	10/05/00	Remplacement du système Accès et réfection pavage au C.T. St-Michel	9 939	9 265	1 092	4 956	6 048
CA-107	02/06/00	Diverses dépenses en immobilisations 2000	2 034	2 034	922	—	922
CA-108	02/06/00	Véhicules de service	2 175	2 175	1 549	—	1 549
CA-109	09/09/02	Programme de rénovation des équipements fixes du métro	30 656	30 656	2 028	—	2 028
CA-110	29/03/01	SCAD et mise à jour des serveurs et équipement de télécommunication	3 991	3 991	1 313	—	1 313
CA-111	08/06/01	Amélioration du patrimoine immobilier	5 000	5 000	3 168	—	3 168
CA-112	12/07/01	Dépenses en immobilisations	1 980	1 980	558	—	558
CA-113	01/03/02	Implantation de mesures préférentielles et optimisation des terminus	13 725	13 725	—	—	—
CA-114	06/07/01	Véhicules de service	2 142	2 142	1 477	—	1 477
CA-116	26/04/02	Programme Réno-Systèmes	342 263	342 263	16 471	—	16 471
CA-117	28/02/02	Système d'aide à l'exploitation et information à la clientèle (S.A.E.I.C.)	18 028	18 028	—	—	—
CA-118	11/01/02	Achat de 382 autobus à plancher surbaissé (2003-2007)	222 600	222 600	11 074	—	11 074
R-002	24/04/02	Programme de remplacement des véris	7 299	7 299	755	—	755
R-004	29/04/02	Achat de véhicules sur rails et agrandissement de l'atelier de la voie	13 171	13 171	—	—	—
R-005	29/04/02	Dépenses en immobilisations	23 333	23 333	4 286	—	4 286
R-006	03/06/02	Divers travaux dans le tunnel et au garage Angrignon	1 919	1 919	—	—	—
R-007	03/06/02	Réhabilitation du C.T. Mont-Royal	12 150	12 150	—	—	—
R-010	18/06/02	Vente et perception	101 650	101 650	576	—	576
R-014	10/09/02	Véhicules de service	2 055	2 055	—	—	—
R-016	09/09/02	Remplacement des minibus urbains	468	468	—	—	—
R-018	09/10/02	Acquisition et rénovation du 2000 Berri	12 560	12 560	5 464	—	5 464
R-019	08/10/02	Rénovation de la station Place d'Armes	3 210	3 210	—	—	—
R-020	11/12/02	Dépenses en immobilisations	2 760	2 760	—	—	—
R-024	17/01/03	Réno-Métro phase II — Urgences	2 010	2 010	—	—	—
R-025	17/03/03	Acquisition et implantation de SAP/PM	7 000	7 000	—	—	—
R-027	22/04/03	Réno-Métro phase II	65 142	65 142	—	—	—
R-038	22/09/03	Véhicules de service — Véhicule à grue-pompe — Plate-forme élévatrice	5 525	5 525	—	—	—
R-039	25/09/03	Aménagement du local incendie	834	834	—	—	—
R-040	24/09/03	Équipement de production et outillage (APS)	2 556	2 556	—	—	—
R-041	09/09/03	Poste de ventilation Bousquet	594	594	—	—	—
R-042	09/01/04	Frais d'étude, plan et devis, ingénierie pour l'acquisition des MR-2005	15 888	15 888	—	—	—
R-043	09/02/04	Acquisition de 7 plates-formes et un balai d'aiguillage	742	742	—	—	—
R-045	24/03/04	Réaménagement des voitures de métro MR-73	34 463	34 463	—	—	—
R-046	08/03/04	Remplacement du système de gestion des accidents de travail	1 173	1 173	—	—	—
R-047	06/04/04	Immobilisation de nature capitalisable	2 119	2 119	—	—	—
R-048	06/04/04	Travaux urgents au complexe St-Denis et à l'atelier Crémazie	1 729	1 729	—	—	—
R-049	07/04/04	Remplacement des soupapes des points d'eau — tunnel	2 004	2 004	—	—	—
R-050	07/04/04	Ajout de la voie B+ et aménagement de nouveaux vestiaires	731	731	—	—	—
R-051	11/05/04	Réaménagement de l'atelier d'entretien des véhicules de travaux — voie 33	2 051	2 051	—	—	—
R-052	13/04/04	Système de remplissage antidéversement / gasoil, autobus	1 328	1 328	—	—	—
R-053	10/05/04	Postes de ventilation des prolongements	3 712	3 712	—	—	—
R-054	19/07/04	Modernisation des escaliers O & K	2 045	2 045	—	—	—
R-055	26/11/04	Reloc. des installations de la carrosserie et réaménagement CT Legendre	73 646	73 646	—	—	—
R-056	01/02/05	Remplacement des véhicules de service	3 146	3 146	—	—	—
			1 401 132	1 398 545	346 001	11 018	357 019
		Immobilisations à même les revenus 2004	8 875	—	—	—	—
		Immobilisations financées par le fonds de roulement	2 630	—	—	—	—
		Placement dans une société en commandite	999	—	—	—	—
			1 413 636	1 398 545	346 001	11 018	357 019

Financement permanent

Dépenses

Financement de l'exercice			Soldes disponibles	Projets fermés	Solde au 31/12/2004			Solde au 01/01/2004	Dépenses de l'exercice	Projets fermés	Solde au 31/12/2004	Surfinancement (sous-financement)
Emprunt	Comptant	Total			Emprunt	Comptant	Total					
—	—	—	—	—	65 131	—	65 131	64 288	39	—	64 328	803
2 310	—	2 310	—	—	6 662	—	6 662	5 260	404	—	5 663	999
1 280	—	1 280	—	—	35 642	—	35 642	35 343	301	—	35 644	(2)
80	—	80	—	—	5 850	—	5 850	5 852	9	—	5 861	(11)
160	—	160	—	—	45 707	3 894	49 601	49 610	2	—	49 612	(11)
—	—	—	—	(7 971)	(1 913)	1 913	—	7 971	—	(7 971)	—	—
—	—	—	—	—	3 159	—	3 159	3 178	58	—	3 236	(77)
—	—	—	—	—	5 465	—	5 465	5 542	17	—	5 559	(94)
—	—	—	—	—	1 249	—	1 249	1 346	3	—	1 349	(100)
1 820	—	1 820	—	—	1 820	—	1 820	189	1 537	—	1 726	94
1 740	152	1 892	—	—	124 645	407	125 052	124 216	785	—	125 001	51
—	—	—	—	—	1 270	—	1 270	1 279	—	—	1 279	(9)
3 581	1 017	4 598	—	—	4 673	5 973	10 646	7 905	1 444	—	9 349	1 297
300	—	300	—	—	1 222	—	1 222	1 241	56	—	1 297	(75)
295	—	295	—	—	1 844	—	1 844	1 589	245	—	1 834	10
3 600	—	3 600	—	—	5 628	—	5 628	4 646	5 707	—	10 353	(4 725)
2 486	—	2 486	—	—	3 799	—	3 799	3 668	194	—	3 862	(63)
1 300	—	1 300	—	—	4 468	—	4 468	4 479	302	—	4 780	(312)
300	—	300	—	—	858	—	858	909	(89)	—	820	38
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
431	—	431	—	—	1 908	—	1 908	1 906	13	—	1 919	(11)
77 510	59 352	136 862	—	—	93 981	59 352	153 333	66 199	77 046	—	143 245	10 088
6 250	—	6 250	—	—	6 250	—	6 250	6 261	5 525	—	11 786	(5 536)
65 130	191	65 321	—	—	76 204	191	76 395	21 364	52 283	—	73 647	2 748
1 300	—	1 300	—	—	2 055	—	2 055	2 109	1 231	—	3 340	(1 285)
—	—	—	—	—	—	—	—	166	8 012	—	8 178	(8 178)
1 900	—	1 900	—	—	6 186	—	6 186	6 230	3 445	—	9 675	(3 489)
—	—	—	—	—	—	—	—	19	158	—	177	(177)
—	—	—	—	—	—	—	—	29	309	—	338	(338)
9 300	—	9 300	—	—	9 876	—	9 876	868	6 491	—	7 359	2 517
1 838	—	1 838	—	—	1 838	—	1 838	809	1 032	—	1 841	(3)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
400	—	400	—	—	5 864	—	5 864	5 902	1 472	—	7 374	(1 510)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	175	345	—	520	(520)
400	—	400	—	—	400	—	400	479	1 055	—	1 534	(1 134)
3 207	—	3 207	—	—	3 207	—	3 207	2 177	1 191	—	3 368	(161)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	507	—	507	(507)
2 277	—	2 277	—	—	2 277	—	2 277	19	791	—	810	1 467
—	—	—	—	—	—	—	—	—	552	—	552	(552)
—	—	—	—	—	—	—	—	38	480	—	518	(518)
—	—	—	—	—	—	—	—	36	250	—	286	(286)
—	—	—	—	—	—	—	—	39	215	—	255	(255)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	47	—	47	(47)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	177	—	177	(177)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	616	—	616	(616)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	133	—	133	(133)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	201	—	201	(201)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	13	—	13	(13)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	133	—	133	(133)
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
189 195	60 712	249 907	—	(7 971)	527 225	71 730	598 955	443 337	174 736	(7 971)	610 102	(11 147)
—	8 875	8 875	—	(8 875)	—	—	—	—	8 875	(8 875)	—	—
—	2 630	2 630	—	(2 630)	—	—	—	—	2 630	(2 630)	—	—
—	999	999	—	(999)	—	—	—	—	999	(999)	—	—
189 195	73 216	262 411	—	(20 475)	527 225	71 730	598 955	443 337	187 240	(20 475)	610 102	(11 147)



Publié par la Société de transport de Montréal
Affaires publiques

www.stm.info

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2005

Imprimé au Québec
This report is available in English.