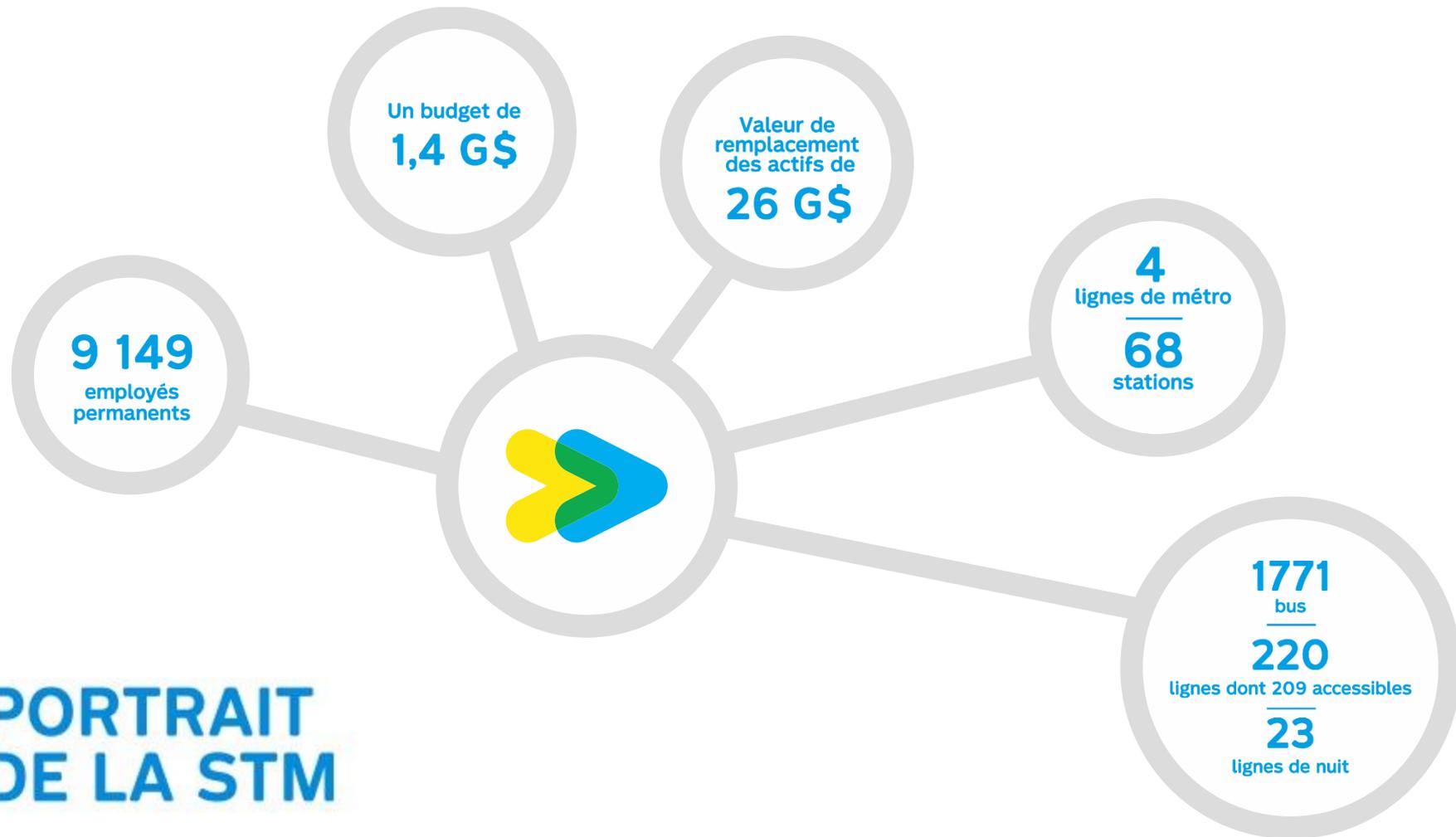


# INVESTIR DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT

---

**Philippe Schnobb**  
Président du conseil d'administration

# PORTRAIT DE LA STM



SQUARE-VICTORIA - OACI





**SQUARE-VICTORIA - OACI**

**VIRAGE  
STRATÉGIQUE :  
L'EXCELLENCE  
CLIENT AU CŒUR  
DE NOS PRIORITÉS**

SQUARE-VICTORIA - OACI

# QUELQUES CONSTATS SUR LES DERNIÈRES ANNÉES



## QUELQUES CONSTATS SUR LES DERNIÈRES ANNÉES

SQUARE-VICTORIA – OACI

- La hausse de l'achalandage était l'objectif central
- Les politiques, la planification et les actions allaient en ce sens
- Le virage entrepris en 2015 repose sur 4 piliers :
  - Améliorer l'expérience client
  - Assainir les finances
  - Intégrer une nouvelle gouvernance
  - Mobiliser les employés



A blurred photograph of people on an escalator, overlaid with a blue and green color cast. The image is used as a background for the text.

**COMMENT  
CE VIRAGE SE  
CONCRÉTISE-T-IL  
POUR NOS CLIENTS ?**



# + mobilité intégrée





+

d'information  
en continu

+

d'affichage  
en temps réel  
du passage  
des bus aux  
arrêts

---



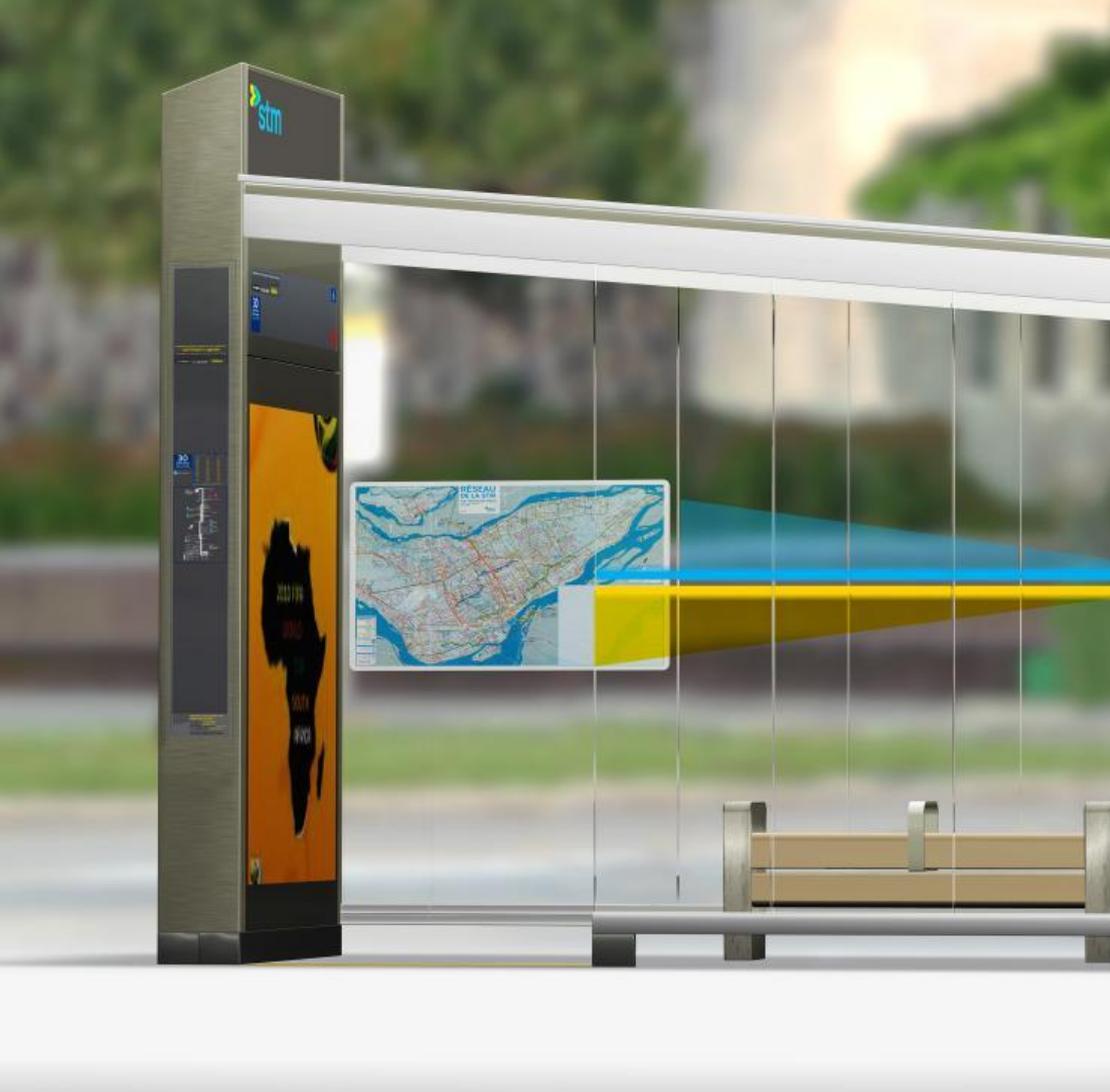
+

**nouvelles  
stations  
branchées**

---

**Réseau mobile**





+  
75  
abribus  
interactifs

---



**+**  
**de service de  
métro**

**+**  
dont AZUR :  
8 % de capacité de +, ventilation,  
meilleure sonorisation et  
fenestration haut de gamme





# électrification

---

- + bus hybrides
- + bus 100% électriques
- + locotracteurs électriques
- + véhicules de services hybrides ou électriques



# + fluidité

Embarquement toutes  
portes à l'essai





**+**  
**de solutions  
pour les  
chantiers  
routiers**

**+**  
**de service de bus dans  
le Grand Sud-Ouest**

**Campagne de valorisation  
dans la zone de travaux touchée**

---



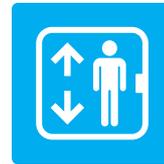
# + fiabilité

---

Mesures préférentielles  
pour bus



**+**  
**d'ascenseurs et  
d'accessibilité  
pour tous**





d'accompagnement  
client à l'entrée de  
stations de métro



Évolution du rôle  
des employés



d'entretien et de  
rénovation des  
infrastructures

---





21-251

WORLD  
CENTRAL  
BUSINESS DISTRICT

# LES EFFETS DU VIRAGE SE FONT DÉJÀ SENTIR





LES EFFETS  
DU VIRAGE  
SE FONT DÉJÀ  
SENTIR

- 97,5 % des clients du métro arrivent à l'heure
- 99,4 % de taux de livraison du service bus
- 88 % de taux de satisfaction
- 3,5 % de baisse des incidents (+5 minutes)

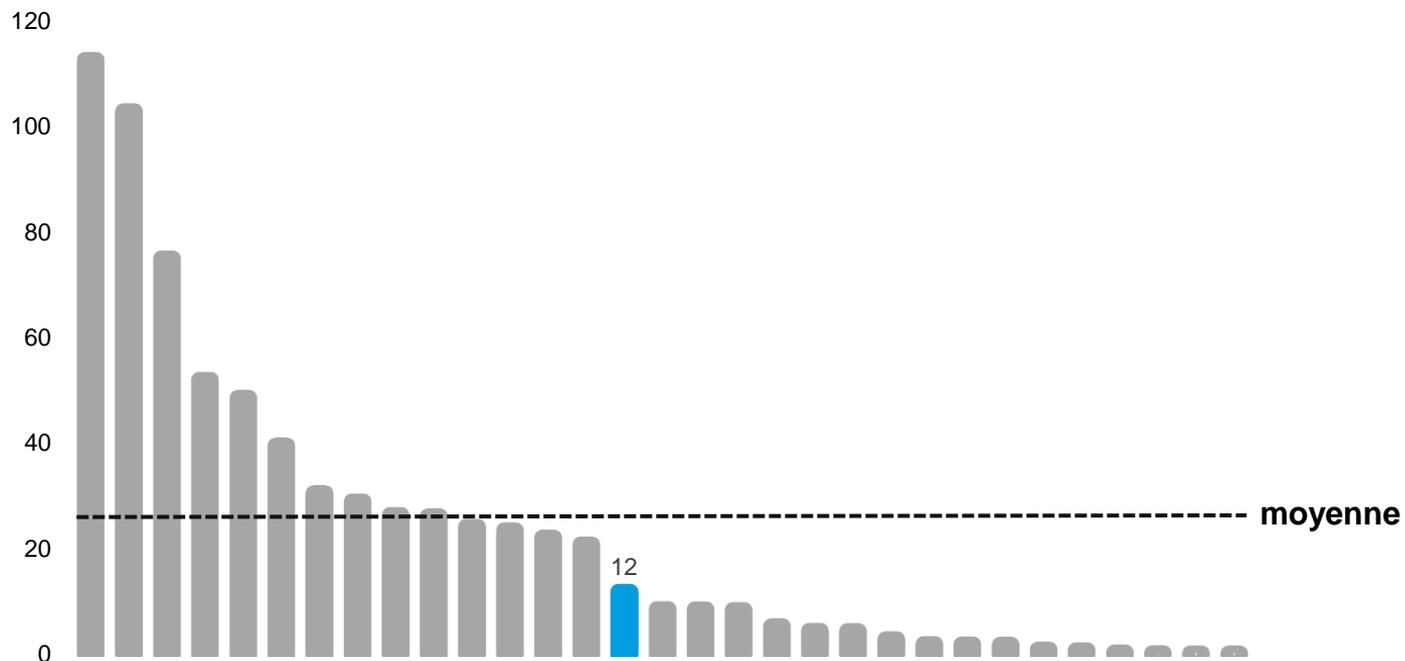


# UN MÉTRO PARMI LES + FIABLES

MALGRÉ SON ÂGE VÉNÉRABLE

Arrêts de service  
par million de kilomètres

Collège Impérial de Londres, 2014



# UN VIRAGE RENDU POSSIBLE GRÂCE AU SOUTIEN NOS PARTENAIRES

## Les partenaires sont au rendez-vous

- Augmentation de 25,8 M\$ (+6%) de la contribution de base de Montréal.
- Augmentation de 9,5 M\$ (+55%) de la contribution de Montréal dans le cadre du programme de la SOFIL.
- Financement de 11 M\$ par le MTMDET et Montréal pour les mesures d'atténuation liées aux grands chantiers (Turcot, Champlain, Bonaventure)

# 2017 : DES SERVICES AMÉLIORÉS POUR NOS CLIENTS

## Métro: du jamais vu depuis l'ouverture des stations de Laval

- Mise en service de 18 trains AZUR (pour un total de 30 trains)
- Ajout de 5 millions de km (+6,2%)
  - Ajout de trains en pointe et diminution des intervalles dans les épaules
  - Service bonifié en soirée (5 minutes max.) jusqu'à 22 h 30
  - Prolongation du service de 30 minutes sur la ligne bleue la semaine et d'une heure le samedi soir
- Ouverture du métro toute la nuit du 31 décembre

# 2017 : DES SERVICES AMÉLIORÉS POUR NOS CLIENTS

## Bus: l'ajout de service le plus important depuis 2012

Ajout de 100 000 heures au service bus

- 50% de mitigation liées aux chantiers et 50% de bonification
- Cité Mobilité : mise en service de trois bus électriques (ligne 36 – Monk)
- Ajout de mesures préférentielles pour bus pour atteindre 375 km



# 2017 : DES SERVICES AMÉLIORÉS POUR NOS CLIENTS

## Des mesures concrètes pour nos clients

- Implantation complète d'iBUS
- Acquisition de 107 bus hybrides climatisés
- Installation de 310 abribus additionnels au design moderne
- Dix nouvelles stations branchées (total de 40)
- Déploiement de la Vision Changeur dans l'ensemble des stations

# 2017 : CADENCE ACCÉLÉRÉE POUR RÉDUIRE LE DÉFICIT DE MAINTIEN DES ACTIFS

## Investissement de 887M\$ dans les actifs

- Par rapport à 535 M\$ en 2016
- Investissement de 4,5 G\$ pour les 4 prochaines années, soit plus que les 10 années précédentes
- Exemples de projets :
  - Ascenseurs aux stations Place-d'Armes et Honoré-Beaugrand
  - Programmes Réno-Infrastructures et Réno-Systèmes
  - Remplacement de 24 escaliers mécaniques et réfection majeure de 39 autres d'ici 2020
  - Nouvelle signalétique dans 6 stations

**Merci!**