

exo

# Nous travaillons pour vous



Rapport annuel 2018



# Sommaire

Bien se définir pour mieux servir	4
Le transport collectif à l'heure des grands changements	5
Portrait d'exo	7

## SECTION 1

### **allo exo** **9**

---

➤ Pourquoi ce changement de nom ?	12
➤ Nos clients : deux cœurs de cible	13
➤ Un logo minimaliste, mais évocateur	14

## SECTION 2

### **exo : partenaire de développement des municipalités** **17**

---

➤ Nous préparons l'avenir	18
➤ Une jeune organisation en mode consolidation	19
➤ Viser une meilleure performance opérationnelle	20
➤ Ça bouge sur le terrain !	21
➤ Travaux routiers : faire partie de la solution	23
➤ L'hiver, c'est une autre affaire	24
➤ exo se prépare à l'arrivée du REM	28
➤ L'heure juste sur la ponctualité de nos trains	30
➤ Les indicateurs de performance 2018	31

## SECTION 3

### **Améliorer l'expérience de nos clients** **33**

---

➤ Des stationnements plus grands	34
➤ À l'abri des intempéries	35
➤ Bienvenue aux cyclistes !	36
➤ Vers un site web plus convivial	37
➤ Programme Connexion client	37
➤ Information aux voyageurs : uniformisation des systèmes	38
➤ Relever le défi de l'accessibilité	39
➤ Nous veillons à la sécurité de nos clients	40

## SECTION 4

### **Un modèle d'exploitation unique** **43**

---

➤ Au centre d'un écosystème de transport collectif	44
➤ Le transport collectif dans les couronnes	45
• La couronne nord à la croisée des chemins en matière de mobilité	46
• La couronne sud doit prendre le virage de l'intermodalité	48

## SECTION 5

### **La gouvernance** **51**

---

➤ Le conseil d'administration	52
• Les membres du CA	53
• Les comités	57
➤ L'équipe de direction	62
➤ Ressources humaines	63

### **États financiers** **64**

---

### **Annexe A**

---

Code d'éthique et de déontologie des membres du CA

# Bien se définir pour mieux servir

Créée il y a un peu moins de deux ans, exo est une jeune organisation issue du regroupement de 14 réseaux d'autobus, de transport adapté et de trains dont les services, les façons de faire et les cultures étaient fort différents. Deux ans, c'est très court dans le domaine du transport collectif. En effet, l'intégration des réseaux d'un si grand nombre d'organismes passe nécessairement par l'harmonisation des méthodes et des outils de gestion. Et ce travail d'harmonisation doit s'appuyer sur une planification rigoureuse de manière à maintenir un service optimal durant la transition.

Le regroupement des services d'autobus et de transport adapté des couronnes et du réseau de trains métropolitains de Montréal visait à rendre le transport collectif plus efficace, plus cohérent et plus attrayant sur les territoires desservis. En 2018, nous avons poursuivi le processus d'intégration. Entre autres, nous avons uniformisé la planification et la gestion opérationnelles, amorcé la standardisation de nos processus et commencé à développer notre offre de service de manière plus agile et flexible.

En pleine évolution, exo est en train de se donner les moyens de réussir le mandat qui lui a été confié. Nos employés ont à cœur de bâtir une organisation performante qui sera bien positionnée pour faire face aux grandes transformations que connaîtra le marché de la mobilité dans les prochaines années.

L'arrivée du REM sera l'occasion de repenser notre réseau de manière à bien arrimer l'offre de transport. Et nous comptons tirer pleinement parti de l'émergence de nouvelles formes de mobilité de manière à offrir un plus grand nombre d'options à notre clientèle.

Nous voulons faire d'exo un leader de la mobilité. Pour ce faire, nous continuerons à doter notre jeune organisation des fondations qui lui permettront d'atteindre l'excellence et de gagner la confiance de ses clients.



**Sylvain Yelle**

Directeur général



En pleine évolution,  
exo est en train de se  
donner les moyens  
de réussir le mandat  
qui lui a été confié.



# Le transport collectif à l'heure des grands changements

La carte du transport collectif s'est grandement transformée depuis deux ans dans le Grand Montréal. À la suite de la refonte de la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal, les services d'autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud ainsi que le réseau de trains métropolitains ont été regroupés sous la bannière exo afin d'assurer une meilleure cohésion de l'offre dans les communautés desservies.

À cet égard, 2018 a été une année charnière. Le conseil d'administration (CA), les membres de la direction et l'ensemble du personnel d'exo se sont consacrés à l'intégration des anciens réseaux afin de bâtir une organisation performante qui sera en mesure de desservir les usagers de manière efficace et sécuritaire.

Le secteur du transport collectif est en pleine effervescence dans la région métropolitaine de Montréal et l'offre de services sera bien différente dans quelques années. Cette transformation est déjà bien amorcée comme en font foi l'arrivée du REM et la multitude de projets en cours d'élaboration ou à l'étude. Ces changements augurent bien pour l'amélioration de la mobilité dans le Grand Montréal et exo s'y prépare déjà.

Exo est bel et bien engagé dans le renouvellement du transport collectif sur son territoire et à l'échelle métropolitaine. Au cours de la dernière année, le CA a appuyé la direction d'exo dans ses démarches pour créer une culture de collaboration avec ses partenaires municipaux. Nous continuerons à œuvrer de manière à solidifier ce partenariat et à faire d'exo un acteur incontournable de la mobilité dans la grande région métropolitaine.

Tout comme nos employés, le conseil d'administration d'exo est fier des réalisations des deux premières années. En leur nom et celui du CA, je vous invite à parcourir ce document pour prendre connaissance du travail que nos équipes ont accompli au cours de l'année 2018.



**Josée Bérubé**

Présidente du conseil d'administration



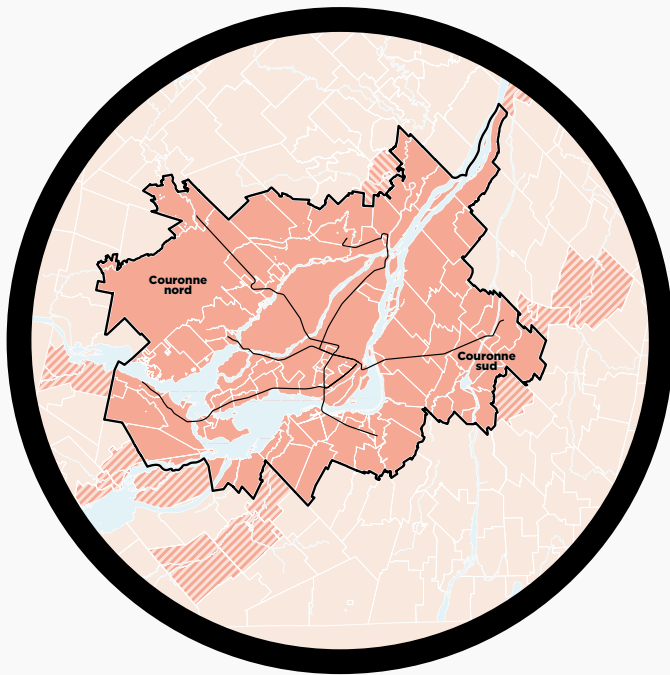
Le secteur du transport collectif est en pleine effervescence dans la région métropolitaine de Montréal et l'offre de services sera bien différente dans quelques années.



# Portrait d'exo

Deuxième plus important exploitant de transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal

Exo regroupe les activités de transport par autobus régulier et de transport adapté dans les couronnes nord et sud ainsi que l'exploitation des trains de la région métropolitaine de Montréal. Son territoire est constitué des 82 municipalités de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), de la réserve indienne de Kahnawake et de la ville de Saint-Jérôme.



## Autobus et taxibus

237 lignes d'autobus  
60 lignes de taxibus  
7 terminus<sup>1</sup>

## Trains

6 lignes de train  
62 gares  
234 km de voies ferrées  
264 voitures  
41 locomotives

## Transport adapté

Offert sur l'ensemble du territoire  
Service sur réservation

## Stationnements incitatifs

65 stationnements  
27 735 places  
350 places de covoiturage  
34 places avec borne électrique

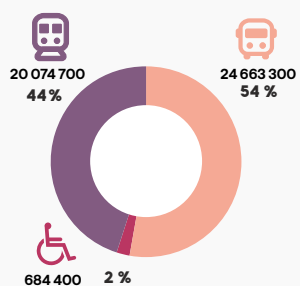
## Transport actif

3 527 places pour vélo  
2 vélostations

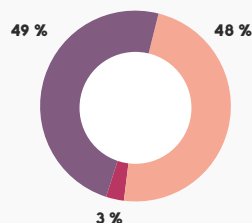
## Ressources humaines

Environ 560 employés

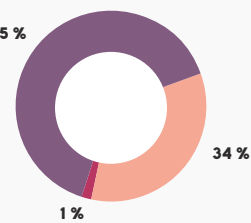
## Achalandage par service (2018)



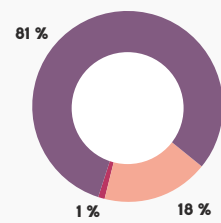
### Autobus – Couronne nord



### Autobus – Couronne sud



### Trains



Légende: ■ Travailleurs ■ Étudiants ■ Autres

Source: Données 2018, à moins d'indications contraires.

## Note

- Deux terminus sont aussi confiés en délégation de gestion par l'ARTM, à savoir les terminus Centre-ville et Mansfield. Pour ses premiers mois d'activités, exo a cependant géré tous les actifs anciennement sous la responsabilité de l'ex-AMT.
- Les données de répartition de la clientèle proviennent des enquêtes à bord 2018 d'exo.





# allo exo

Le 23 mai 2018, le Réseau de transport métropolitain (RTM) adoptait sa nouvelle identité de marque exo afin de faire sa place sur la carte du transport collectif métropolitain.

Intimement liée au territoire que nous desservons, elle porte en elle notre volonté de contribuer à la qualité de vie de nos clients en leur offrant des services qui répondent à leurs besoins.







# Pourquoi ce changement de nom ?

Rappelons qu'à titre d'exploitant des services de transport par autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud, ainsi que des trains de la région métropolitaine de Montréal, nous avons intégré les services de 14 organismes de transport collectif en un seul et unique réseau.

Or, ce regroupement de réseaux au sein d'une nouvelle organisation appelée RTM et la multiplication des sigles dans le paysage régional du transport collectif – STM, STL, RTL, RTM, ARTM – étaient source de confusion pour notre clientèle. Dans un contexte métropolitain en pleine mutation, il fallait bâtir une identité propre à cette nouvelle organisation. Comment pouvions-nous aider nos clients à s'y retrouver ? En créant une marque qui occuperait un territoire bien précis dans leur tête et dans leur cœur. Place à exo !

La création de la nouvelle marque s'appuyait sur une vaste réflexion liée à la mission et à la vision de notre jeune organisation. Le terme exo signifie « à l'extérieur ». La majorité de nos clients ayant fait le choix d'habiter à l'extérieur du centre de Montréal, il évoque de façon simple le territoire que nous desservons.

e  
X  
O

## Notre mission

Nous transportons les gens avec efficacité et convivialité.

## Notre vision

Nous visons l'excellence du service par la proactivité, l'innovation et la flexibilité.

## Nos valeurs

Collaboration – Innovation  
Excellence – Engagement – Respect





# Nos clients : deux cœurs de cible

Pour créer une marque pertinente, nous avons effectué un exercice d'analyse et de segmentation de notre clientèle à partir de différentes enquêtes (« Origine-Destination » et sondages à bord), d'une recherche sur le parcours client, d'une étude sur les usages et attitudes, ainsi que de groupes de discussion. Cette analyse a permis d'identifier **deux groupes principaux**. Ce type de segmentation sert non seulement à développer des produits et des services qui répondent aux besoins des clients, mais également à optimiser les communications qui leur sont destinées.



## 17-24 ans

- › 23% de notre clientèle
- › Surtout des étudiants
- › Se déplacent à toute heure
  - Plus de la moitié vers Montréal
  - Le quart dans les couronnes
- › Peu ont accès à une voiture



## 25-49 ans

- › 49% de notre clientèle
- › Travailleurs
- › Se déplacent aux heures de pointe
  - En grande majorité vers Montréal
- › Ils ont une voiture

## Traits communs

- › Ils ont un lien affectif avec leur lieu de résidence situé à l'extérieur du centre de Montréal : ils y trouvent une qualité de vie. Mais le temps qu'ils doivent consacrer à leurs déplacements a un impact sur leur quotidien.

## Ce que nous pouvons faire pour eux

- › Contribuer à leur qualité de vie en facilitant leurs déplacements.



## Bénéfices exo

- › Se déplacer avec convivialité
- › Avoir du temps pour soi
- › Faire sa part pour l'environnement

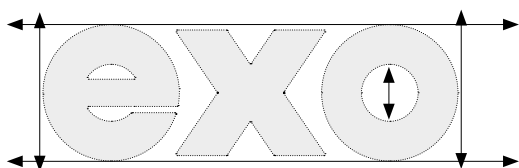
Dans un contexte de croissance démographique, de plein emploi et de congestion du réseau routier, la clientèle du transport collectif évolue. À moyen terme, la cueillette et l'analyse de données liées au parcours client viendront préciser ce portrait et nous aideront à développer notre offre de services et nos communications.

# Un logo minimaliste, mais évocateur

Nous voulions que notre logo représente qui nous sommes et qu'il reflète les bénéfices recherchés par nos clients. Le «**o**» d'exo représente le territoire où vivent la vaste majorité de nos clients, mais aussi la bulle dans laquelle ils aiment se retrouver lorsqu'ils se déplacent en transport collectif. Être dans sa bulle et avoir du temps pour soi figurent en effet parmi les bénéfices du transport collectif les plus prisés par nos clients.

Quant au «**x**», il évoque un passage à niveau, une image qui souligne l'un de nos traits distinctifs : seul exo offre des services de trains qui couvrent le sud et le nord dans la région métropolitaine de Montréal.

Enfin, les deux ronds du «**e**» et du «**o**» font penser à des roues en mouvement, un clin d'œil au fait que nous aidons les gens à se déplacer.

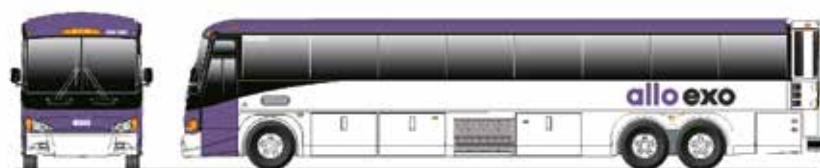


## Nos couleurs

Nous voulions créer une identité qui traversera le temps. Les couleurs principales de la marque sont le noir et le blanc. Classiques et indémodables, elles offrent un excellent contraste et sont visibles de tous. Un fin mélange de couleurs pastel et de couleurs toniques vient compléter la palette exo, les unes invitant au calme et à la détente, les autres évoquant le dynamisme et le mouvement.

## Déploiement de la nouvelle identité

Dans un souci de saine gestion, nous avons décidé de déployer la marque de manière graduelle. Il s'agit de saisir les occasions que présentent nos projets déjà planifiés afin de minimiser les coûts. Soixante autobus et une voiture de train ont été pelliculés aux couleurs d'exo en 2018. C'est pourquoi nos trains portent toujours les couleurs de l'ancienne Agence métropolitaine de transport (AMT). L'ensemble de notre parc d'autobus et de trains sera progressivement identifié à nos couleurs au cours des prochaines années.





**Nathalie Fortier,  
Conseillère – Communication  
marketing, Communication  
et affaires publiques**

« La marque exo, c'est plus qu'un nom et un logo. Notre marque a aussi une personnalité, des valeurs et des comportements. Elle a tous les atouts pour se tailler une place dans le cœur de nos clients et employés. C'est une marque évocatrice, distinctive et inspirante. »





## **exo : partenaire de développement des municipalités**

L'économie du Grand Montréal tourne à plein régime.  
La croissance et les emplois sont au rendez-vous.  
Plus les gens travaillent, plus ils sont nombreux  
à se déplacer.

Si l'on tient compte du fait que la région  
métropolitaine comptera 400 000 habitants  
de plus en 2031, on réalise que la mobilité  
sera un enjeu majeur de développement  
dans les prochaines années.

# Nous préparons l'avenir

Le 1<sup>er</sup> juin 2017, la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal* a été adoptée afin de favoriser la cohésion des services de transport collectif à l'échelle métropolitaine. Dans cette foulée, la création d'exo visait notamment à créer une meilleure synergie de l'offre et des modes de transport dans les couronnes nord et sud de Montréal afin de mieux desservir ce territoire.

Exo a regroupé les services des anciens organismes de transport régionaux des couronnes et les services de trains en une seule entité. Ce faisant, la région métropolitaine est passée de 17 exploitants à 4 : exo offre les services de trains métropolitains et les services d'autobus et de transport adapté des couronnes, la STM continuant à desservir l'île de Montréal, la STL l'île de Laval et le RTL l'agglomération de Longueuil.

Le contexte de croissance économique et démographique actuel représente un défi de taille pour les municipalités que nous desservons. Leur vitalité économique est étroitement liée à la fluidité des déplacements régionaux, interrégionaux et vers la ville centre. Le réseau routier étant déjà très sollicité, il est essentiel d'offrir un service de transport collectif fiable et efficace qui répond aux besoins des citoyens.

Résolument engagé dans le renouveau de son réseau de transport collectif et dans la création d'une véritable relation de partenariat avec les municipalités, exo met tout en œuvre pour bâtir une organisation performante qui sera en mesure de contribuer au développement du territoire qu'elle dessert.





# Une jeune organisation en mode consolidation

En 2018, exo a poursuivi l'intégration des anciens réseaux d'autobus et des services de transport adapté des couronnes nord et sud et de son réseau de trains. Fusionner 14 réseaux en une seule exploitation ne se fait pas du jour au lendemain. Entre autres, il faut consolider les opérations, harmoniser les horaires, uniformiser les méthodes de travail, définir les normes de service, former le personnel, établir des processus avec nos fournisseurs de transport et bâtir des liens avec les municipalités desservies. Le tout, en prenant soin d'informer les clients au fur et à mesure des changements, et ce, dans le respect des rôles de chacun des partenaires du transport collectif métropolitain, notamment celui de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) en matière de planification, de tarification et de financement.

Nos équipes ont travaillé sans relâche tout au long de l'année pour continuer à consolider le réseau d'autobus. En premier lieu, nous avons rapatrié à l'interne la gestion des opérations des anciens Conseils intermunicipaux de transport (CIT). En deuxième lieu, nous avons uniformisé les méthodes de gestion opérationnelle de tous les secteurs en transférant leurs affectations véhiculaires dans un seul progiciel de gestion du parc. La planification et la gestion des opérations des anciens CIT différaient d'un secteur à l'autre, qu'il s'agisse des outils de travail, des méthodes de calcul des temps de parcours ou même des termes utilisés. Grâce à cette uniformisation de nos systèmes, les processus sont maintenant en bonne voie de devenir les mêmes à l'échelle du réseau, ce qui permet de centraliser l'information pour une gestion plus efficace au bénéfice des clients.

De plus, nous avons amorcé une analyse des normes de service actuelles dans le but d'harmoniser les pratiques d'un secteur à l'autre tout en tenant compte de leurs particularités. Nous avons aussi recensé l'ensemble de nos 8 200 arrêts d'autobus afin d'avoir des données précises sur chacun d'entre eux : présence ou non d'un abribus, d'éclairage à proximité, d'un cadre horaire, d'un banc, d'une carte réseau, etc. L'accessibilité des arrêts a également été mesurée. Ces données nous aideront non seulement à standardiser nos arrêts, mais aussi à procéder à leur mise à niveau progressive en fonction des priorités qui auront été identifiées par nos équipes.



**Marc-André Taché,  
Chef – Planification,  
Opérations autobus  
et transport adapté**

« Le principal défi de 2018 a été de standardiser nos processus tout en assurant la continuité des opérations. Notre leitmotiv était de conserver notre agilité d'exécution malgré la disparité des données indispensables à la gestion de l'offre afin d'assurer une transition sans soucis pour nos clients. »



# Viser une meilleure performance opérationnelle



En novembre 2018, nous avons inauguré deux centres de contrôle opérationnels à Sainte-Thérèse et McMasterville, dans les couronnes nord et sud de Montréal, afin d'optimiser la gestion de nos opérations et les communications avec notre clientèle. Concrètement, la mise en place de ces centres de contrôle visait à se rapprocher des opérations sur le terrain et à informer plus rapidement les voyageurs.

Les centres de contrôle des couronnes (CCC) gèrent les opérations autobus. Ils agissent à titre d'interface entre les municipalités et nos transporteurs partenaires en matière de travaux publics, gèrent les changements liés aux entraves et aux détours routiers avec les transporteurs, informent la clientèle en cas de perturbation du service et demandent l'intervention de patrouilleurs au besoin. Ils sont en communication permanente avec notre centre de contrôle et de surveillance (COS), qui gère les opérations trains. En cas de besoin, le COS peut leur prêter main-forte en coordonnant le déploiement des services d'urgence et les communications. À l'inverse, les CCC peuvent aider à coordonner le déploiement de services alternatifs d'autobus en cas de perturbation sur le réseau de trains.



**Michel Labrosse,**  
**Chef – Opérations,**  
**Opérations autobus**  
**et transport adapté**

«La création des centres de contrôle a permis de centraliser l'ensemble de l'information opérationnelle autobus. Nous sommes maintenant mieux outillés pour intervenir en cas de perturbations de service et pour informer rapidement nos clients. Et ça, c'était très important pour nous.»



# Ça bouge sur le terrain !

Depuis l'intégration des services d'autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal sous sa bannière, exo dessert plus de clients aux horaires atypiques, notamment les étudiants. Pour mieux répondre aux besoins particuliers de ces clients, nous avons commencé à tirer parti des synergies de nos réseaux de trains et d'autobus afin de bonifier nos services. Il s'agit d'optimiser leur cohérence en attendant la refonte de l'ensemble du réseau d'autobus qui s'échelonne sur plusieurs années.

## › Secteur Vallée du Richelieu : arrivée d'exo duo

Le service « exo duo » est un bon exemple des avantages que l'on peut tirer de la synergie train-autobus. Afin de bonifier notre offre de services sur l'axe Montréal–Mont-Saint-Hilaire, nous avons ajouté six nouveaux départs hors pointe sur la ligne d'autobus exo 300. Ces ajouts viennent bonifier nos services d'autobus et ceux de notre ligne de trains exo3 Mont-Saint-Hilaire sur cet axe. Qui plus est, la gare de trains de Mont-Saint-Hilaire est désormais desservie par la ligne exo 300, ce qui n'était pas le cas auparavant. Ainsi, les usagers aux horaires atypiques peuvent maintenant se déplacer par train ou par autobus aux heures qui leur conviennent.

## › Mont-Saint-Hilaire : desserte locale gratuite

Grâce à une collaboration entre exo, la Ville de Mont-Saint-Hilaire et l'ARTM, notre ligne exo 11, qui relie localement les secteurs de la Pommeraie et de la gare de Mont-Saint-Hilaire au Mail Montenach, est gratuite depuis le mois de juillet. Aucune carte ou pièce justificative ne sont désormais requises pour monter à bord. En vertu de cette initiative, les citoyens de Mont-Saint-Hilaire peuvent profiter plus facilement des services de transport collectif dans leur municipalité.

## › Secteur Haut-Saint-Laurent : rehaussement de l'offre

Trente-cinq (35) départs par semaine ont été ajoutés sur la ligne d'autobus 111 afin d'augmenter l'offre de service. Ces nouveaux départs s'effectuent en contre-pointe du matin. Au lieu de revenir vides après avoir transporté des clients à Montréal, les autobus prennent maintenant des clients à Montréal pour le retour vers la couronne.

Ces ajouts permettent de mieux desservir le secteur Haut-Saint-Laurent à partir de la ville centre, de même que la Polyvalente Chateaugay Valley Regional, à

Ormstown, au début et à la fin des cours. Enfin, les temps de parcours ont été ajustés afin d'optimiser la fiabilité de l'horaire.

## › Secteur Sainte-Julie : lignes express bonifiées

Nous avons procédé à une révision complète des horaires des lignes d'autobus express 325, 330 et 350 vers Longueuil et 600 vers Montréal. Les temps de parcours et de battement ont été ajustés afin d'optimiser la fiabilité de l'horaire. Cette refonte a permis d'ajouter trois départs en après-midi sur l'axe de Longueuil (un dans le sens de la circulation de pointe et deux à contresens) et deux départs en après-midi sur l'axe Montréal (un dans le sens de la circulation de pointe et un à contresens). Ces nouveaux services ont débuté le 20 août.

## › Secteur La Presqu'île : arrimage train-bus

Voici un autre endroit où nous tirons parti de la complémentarité de nos réseaux trains et autobus. Les horaires des lignes d'autobus ont été modifiés de manière à optimiser leur arrimage avec nos trains de la ligne exo1 Vaudreuil-Hudson.

Un départ a été ajouté sur la ligne d'autobus 31 et un sur la ligne 33 en après-midi afin de desservir les clients qui arrivent à la gare Pincourt-Terrasse-Vaudreuil sur notre train n° 121 en provenance de Montréal. Grâce à ces ajouts, les horaires de nos autobus locaux de Pincourt sont maintenant arrimés aux arrivées de six trains de notre ligne exo1 Vaudreuil-Hudson en période de pointe de l'après-midi.

Nous avons aussi ajouté un départ en période de pointe du matin et un en période de pointe de l'après-midi sur la ligne 91, qui dessert les gares Vaudreuil et Île-Perrot. De plus, un parcours a été ajouté la fin de semaine en soirée sur la ligne 115 à Vaudreuil-Dorion.

À la demande de nos clients, nous avons inauguré une nouvelle ligne d'autobus entre Notre-Dame-de-l'Île-Perrot et le terminus MacDonald de la STM à Sainte-Anne-de-Bellevue. La ligne 45 offre deux parcours juste après la période de pointe du matin et deux juste avant celle de l'après-midi.

Enfin, à la demande des travailleurs du parc industriel Joseph-Carrier, nous avons ajouté un départ sur la ligne d'autobus 1 en période de pointe de l'après-midi. Cette ligne dessert le parc industriel et la gare Vaudreuil.

### ► Secteur Sud-Ouest : nouvelle desserte gratuite

Fruit d'une collaboration entre exo et la Ville de Mercier, la nouvelle ligne exo 140 inaugurée en juillet relie les principaux lieux d'intérêt de Mercier à la ville de Châteauguay 73 fois par semaine. Cette desserte a permis d'améliorer la mobilité des citoyens. Ce service est offert gratuitement grâce à la participation financière de la Ville de Mercier.

### ► Secteur Laurentides : desserte de la gare Rosemère améliorée

Nous avons reconfiguré la desserte de la gare Rosemère afin d'en améliorer l'accès par autobus. L'objectif était double : améliorer l'accès à la gare en desservant de nouveaux secteurs et améliorer la synchronisation entre nos autobus et nos trains de la ligne exo2 Saint-Jérôme.

Les tracés des lignes d'autobus exo 12, 15, 17 et 20 ont ainsi été modifiés dès le mois d'août. Ce faisant, trois nouveaux secteurs sont maintenant desservis : le secteur nord de Rosemère (rue Roland-Durand), le secteur ouest de Terrebonne (rang Saint-François, rue Johanne) et le secteur Lorraine/Bois-des-Filion (boulevard Vignory, avenue de l'Érablière, avenue des Bois-Francis). La desserte des nouveaux secteurs maximise le nombre de clients des trains qui résident à moins de 250 mètres d'un service d'autobus se rabattant vers le train.

Ces changements se fondaient sur une analyse des déplacements de la clientèle des trains à la gare Rosemère. Tous les anciens arrêts d'autobus ont été intégrés aux nouvelles dessertes. Nous avons également pris soin de ne pas rallonger les temps de parcours pour les clients qui empruntaient ces arrêts.

### ► Secteur Terrebonne-Mascouche : nouvelles lignes de taxibus

Exo a collaboré avec la Ville de Terrebonne afin de mettre en place un projet pilote qui vise à augmenter la mobilité des jeunes. Trois nouvelles lignes de taxibus ont été mises en place afin de mieux desservir les étudiants des secteurs Lachenaie et La Plaine qui fréquentent le Cégep régional de Lanaudière à Terrebonne. Grâce à ces nouveaux services, ils ont un accès sans correspondance plus rapide au cégep.

La ligne exo T12 Lachenaie – Hôpital Le Gardeur offre trois allers le matin et trois retours en après-midi. La ligne exo T13 Lachenaie – Montée Dumais offre trois allers le matin et trois retours en après-midi. Quant à la ligne exo T15 La Plaine, elle offre quatre allers le matin et quatre retours le soir.

Les clients réservent leurs déplacements vers le cégep de Terrebonne au plus tard 30 minutes avant le départ auprès de Taxi COOP Terrebonne en prenant soin d'indiquer le numéro de l'arrêt et l'horaire. Ils doivent présenter leur titre de transport mensuel au chauffeur ou payer un passage unique en espèces.

## zoom sur le taxibus

### C'est quoi ?

Un service de transport collectif par taxi offert dans des secteurs à plus faible densité où les coûts d'exploitation par autobus seraient trop élevés. Il est assuré par des compagnies de taxi partenaires au moyen de berlines ou de minifourgonnettes.

### Comment ça fonctionne ?

Deux types de services sont offerts :

#### Service à horaire fixe

Sauf exception, les trajets, les arrêts et les heures de passage sont prévus à l'horaire.

### Service avec réservation

Les clients doivent réserver leur déplacement. Les délais de réservation varient de douze (12) heures à une (1) heure avant le déplacement selon le service. Les déplacements à jours et heures fixes peuvent être réservés à l'avance.

### Combien ça coûte ?

On prend le taxi collectif comme on prend l'autobus : les tarifs et les titres de transport sont les mêmes, et les correspondances entre taxibus et autobus sont autorisées. Dans certains cas, il faut s'inscrire à l'avance au service.

## Nos taxibus

**Couronne nord :** 20 lignes de taxibus exo, dont 18 avec réservation

**Couronne sud :** 40 lignes de taxibus exo, dont 33 avec réservation



# Travaux routiers : faire partie de la solution

## Pont Honoré-Mercier

Des travaux majeurs du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (le ministère des Transports du Québec actuel) ont entraîné la fermeture d'une voie dans les deux directions sur le pont Honoré-Mercier de juin à août 2018.

En prévision des travaux, nous avons procédé à une révision complète des horaires et des temps de parcours de nos lignes des secteurs Sud-Ouest et Haut-Saint-Laurent qui empruntaient le pont à destination des terminus Mansfield et Angrignon sur l'île de Montréal. Les temps de parcours ont été ajustés pour tenir compte de l'augmentation de la congestion et des lignes ont été jumelées de manière à maximiser l'utilisation des véhicules. Ces changements temporaires sont demeurés en vigueur pendant la durée des travaux.

Nous avons aussi contribué aux efforts du ministère et de l'ARTM afin d'élaborer des mesures d'atténuation supplémentaires : deux semaines de gratuité temporaire sur les lignes d'autobus exo concernées, la ligne de trains exo4 Candiac et nos services de rabattement vers le train ; ouverture d'un stationnement incitatif temporaire à Châteauguay ; mise en service d'une navette aller-retour entre Châteauguay et le terminus Angrignon. Dans le cadre de ces mesures, le ministère a aussi prolongé les heures de service de la voie réservée menant au pont. Ainsi, nos autobus pouvaient l'emprunter toute la journée.

## Tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine

Une nouvelle voie réservée pour autobus est entrée en service en octobre sur un tronçon de la route 132 Est, à la hauteur de Boucherville. Sa construction financée par le Fonds pour l'infrastructure du transport en commun (FITC) a été priorisée en raison de l'augmentation de la circulation routière dans ce secteur et en prévision de la congestion que le chantier du pont-tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine risque d'engendrer à compter de 2019.

D'une longueur de 1,3 kilomètre, elle est située sur l'accotement de droite en direction Est entre la bretelle de sortie pour la rue Samuel-de-Champlain et l'intersection de la rue Montbrun. Empruntée par 8 lignes d'autobus exo, elle est en service aux heures de pointe de l'après-midi.

## zoom sur les voies réservées



Ce sont des voies dont l'utilisation est réservée aux services de transport collectif, aux taxis ou au covoiturage. Elles permettent de réduire la congestion routière et de raccourcir les temps de parcours des utilisateurs. La région métropolitaine de Montréal en compte plusieurs modèles.

### Voie standard

Elle peut être empruntée par les autobus en tout temps ou selon les plages horaires indiquées sur les panneaux routiers. Dans certains cas, les taxis peuvent l'utiliser.

### Voie en accotement

En général, elle est réservée aux autobus et selon une plage horaire limitée aux heures de pointe. La voie réservée de la route 132 Est entre dans cette catégorie.

### Voie sur demande

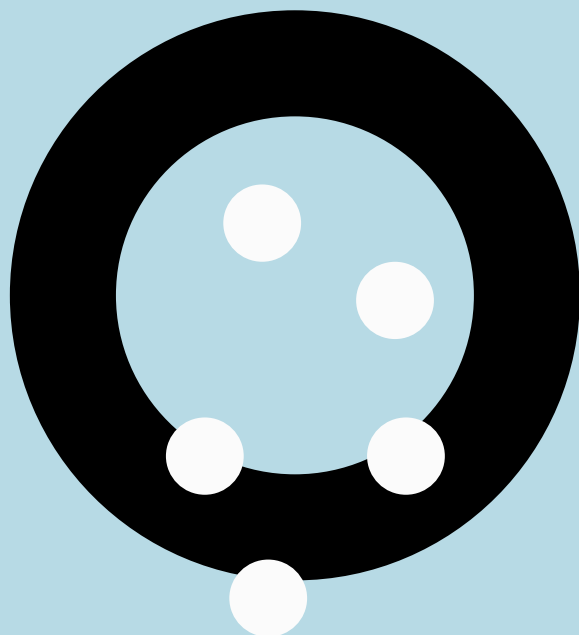
En période de congestion, des capteurs allument des signaux lumineux qui indiquent aux chauffeurs d'autobus qu'ils peuvent circuler sur l'accotement.

### Voie à contresens

Mise en place aux heures de pointe, elle est balisée manuellement avec des cônes, comme la voie du pont Champlain.

### Utilisation de l'accotement par les bus (UAB)

Il n'y a pas d'horaire, seulement des panneaux indiquant que les autobus peuvent circuler sur l'accotement de la voie sur certains tronçons. Comme son nom l'indique, l'UAB de l'autoroute 30 entre les autoroutes 10 et 20 en est un bon exemple. En période de congestion, les autobus peuvent circuler sur l'accotement en maintenant un écart de vitesse maximal de 20 km/h par rapport à la circulation sur la voie contigüe. La vitesse maximale est de 50 km/h sur l'accotement.



# L'hiver, c'est une autre affaire.

Verglas, tempêtes, grands froids,  
circulation ralentie, voies enneigées...  
Quel cocktail météo!

Nos équipes mettent tout en œuvre  
pour en limiter les impacts sur notre service.

**exo**

[exo.quebec/hiver](http://exo.quebec/hiver)

**Comme chacun sait, les hivers sont particulièrement rudes au Québec. Heureusement, les Québécois se sont si bien adaptés à la rigueur du climat que la vie peut suivre son cours de manière presque normale durant la saison froide. Il n'en demeure pas moins que nos habitations, nos véhicules et autres équipements mécaniques et électriques sont mis à rude épreuve en hiver.**

Les trains et les infrastructures ferroviaires ne font pas exception. À la suite d'un début d'année particulièrement difficile pour son réseau de trains, exo a pris des mesures sans précédent pour améliorer la fiabilité du service. Déjà bien amorcé, le **Plan d'action pour l'amélioration de la fiabilité et de la ponctualité du réseau de trains (PAFP)** prévoit des investissements de près de 400 M\$ sur une période de 5 ans pour les infrastructures, le matériel roulant, les opérations et la maintenance, de même que la bonification du plan d'opération hivernal.

## Des interventions ciblées

Nous avons réalisé de nombreux travaux, au cours de l'année 2018, afin d'améliorer la fiabilité de notre réseau de trains en hiver. Ces travaux s'inscrivaient dans une volonté de rehausser de manière durable la performance du réseau. Ils portaient à la fois sur les infrastructures ferroviaires et le matériel roulant. À ces interventions s'ajoutaient des mesures en matière d'opérations et de maintenance.

### Infrastructures

- Installation de 6 couvercles pour chauffe-aiguillages sur les voies appartenant à exo et de 50 couvercles sur celles du Canadien Pacifique (CP) empruntées par nos lignes exo1 Vaudreuil-Hudson, exo2 Saint-Jérôme et exo 4 Candiac. Le plan prévoit l'installation de 50 couvercles supplémentaires sur les voies du CP en 2019.
- Travaux de stabilisation de voie, remplacement de rails et de traverses, ainsi que nivellement de passages à niveau sur la ligne exo6 Deux-Montagnes
- Travaux de voies à la gare Lucien-L'Allier par le Canadien Pacifique : 5 voies sur 7 ont été rebâties à l'automne 2018. Les conditions climatiques ont forcé le report des travaux sur les 2 autres voies.
- Renforcement de deux ponts ferroviaires sur la ligne exo6 Deux-Montagnes afin de continuer à utiliser les voies sans restriction et maintenir une vitesse normale

### Matériel roulant

- Lancement du programme de mise à niveau des voitures MR-90 afin d'améliorer la fiabilité du service sur la ligne exo6 Deux-Montagnes. Plusieurs systèmes de ces voitures âgées de 23 ans ont été remis à niveau avant le début de l'hiver. Le programme se poursuivra au cours de l'année 2019.

### Opérations et maintenance

- Révision en profondeur et bonification du Plan d'opération hivernal trains pour l'année 2018-2019
- Amélioration des mécanismes de communication avec nos fournisseurs sur le terrain en cas de perturbation
- Formation additionnelle donnée aux équipes de trains et aux employés de première ligne afin d'améliorer la communication et les services aux utilisateurs
- Ajout de deux centres de contrôle dans les couronnes nord et sud pour optimiser les communications lors de perturbations trains nécessitant des mesures alternatives de transport par autobus
- Meilleur suivi de la flexibilité des équipes d'opération et d'entretien

## Un plan d'exploitation hivernale trains resserré

Le froid, la neige, l'humidité et le gel ne font pas toujours bon ménage avec les infrastructures ferroviaires et les trains. Les variations extrêmes des conditions météo encore moins. Pour mieux y faire face, nous avons révisé en profondeur les procédures d'entretien et d'opération de nos trains en période hivernale. Ce travail s'est fait en étroite collaboration avec nos fournisseurs.

### Vigilance au quotidien

Tout au long de l'hiver, un certain nombre de mesures préventives sont en place 24 heures sur 24 afin de réduire au maximum les risques de panne.

- Inspection en profondeur des trains au premier départ, en fin de service et entre les périodes de pointe
- Entretien préventif des trains par les équipes de nuit de notre fournisseur, Bombardier
- Nettoyage la nuit des aiguillages de la ligne exo6 Deux-Montagnes
- Entretien préventif des voies par nos fournisseurs, CP et CN
- Branchement électrique de nos trains la nuit dans nos garages
- Démarrage des locomotives à l'avance selon les prévisions météo
- Personnel et équipements supplémentaires affectés à des endroits stratégiques sur le réseau
- Collaboration étroite avec nos fournisseurs Bombardier, CP et CN afin de s'assurer qu'ils sont prêts à intervenir en tout temps



### Veille et coordination constantes

Notre plan hivernal établit des procédures claires en prévision d'une tempête. Dans une telle éventualité, nos équipes et celles de nos fournisseurs travaillent de concert afin d'assurer la qualité de leurs interventions sur nos sites.

- Téléconférence avec les fournisseurs de Bombardier, du CP et du CN pour planifier et mettre en œuvre les actions préventives nécessaires avant l'arrivée des précipitations (déneigement, ajout de ressources, points stratégiques à surveiller)
- Sortie de nuit des équipes afin d'identifier les sites à risque et coordonner les interventions avec nos fournisseurs d'entretien (déneigement et déglçage)
- Communication et coordination en continu avec les équipes terrain et les fournisseurs afin d'obtenir l'information sur l'état des sites
- Ajustement en continu des actions à entreprendre en périodes de pointe et hors pointe

### Se préparer au pire

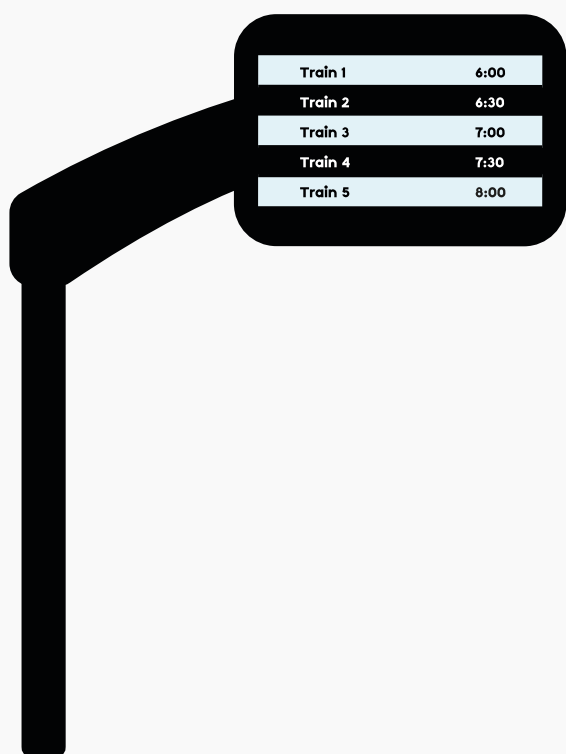
D'autres mesures sont prévues en cas de conditions climatiques plus difficiles, comme une tempête majeure ou des précipitations sous forme de verglas. En voici quelques-unes :

- Aller-retour d'un train sur la ligne exo6 Deux-Montagnes et sur la partie électrifiée de la ligne exo5 Mascouche pour prévenir la formation de glace sur la caténaire
- Attention spéciale aux entrées d'air des locomotives afin d'éviter l'accumulation de neige ou de glace
- Augmentation de la fréquence de nettoyage et de déglçage des portes latérales
- Déploiement de mesures de transport alternatives en cas d'urgence

### Et les autobus ?

L'exploitation hivernale d'un réseau d'autobus et de services de transport adapté comporte de nombreux défis. En effet, les déplacements en autobus peuvent être influencés à divers degrés par un simple changement des précipitations, de la visibilité ou même de l'état des routes. En revanche, l'exploitation des autobus est plus flexible que celles des trains. Au besoin, on peut délester le réseau d'autobus en le dégarnissant de façon méthodique afin de pallier les retards ou les restrictions de circulation. Les plans de délestage des divers secteurs priorisent ou combinent certaines lignes selon l'intensité des intempéries. Ce sont les dernières à être annulées en fonction des conditions routières.

Le plan hivernal autobus d'exo est inspiré des meilleures pratiques de plusieurs sociétés de transport collectif du Québec et de l'Ontario. En cas de précipitations, il se déploie selon quatre niveaux d'intervention opérationnelle. Chaque niveau prévoit des interventions spécifiques pour assurer la sécurité de nos clients et limiter les impacts sur le service.



Train 1	6:00
Train 2	6:30
Train 3	7:00
Train 4	7:30
Train 5	8:00

**Niveau 1****Moins de 5 cm de neige**

Des ralentissements de service sont à prévoir. Nos clients sont informés en continu de l'état du service.

Notre personnel suit l'évolution de la situation et nos transporteurs partenaires communiquent avec nous s'ils prévoient des retards.

**Niveau 2****Averses de 5 à 15 cm de neige en 24 h et verglas**

Les usagers de la route et nos chauffeurs doivent ajuster leur conduite en fonction des conditions routières, ce qui peut entraîner des retards ou certaines annulations si la situation se dégrade.

En plus des mesures prévues au Niveau 1, nous nous assurons à l'avance que nos transporteurs partenaires sont prêts à faire face aux intempéries : déglacage et démarrage anticipé des véhicules, personnel supplémentaire, etc. Au besoin, les plans de délestage sont mis à exécution. En cas de verglas, le service de transport adapté peut être annulé si les conditions l'exigent.

**Niveau 3****Tempêtes avec accumulations de 15 cm et plus**

Tempêtes avec accumulations considérables au sol. Les conditions routières sont difficiles. Les services de déneigement et de salage ne suffisent plus à la tâche.

Le service d'autobus est considérablement délesté pour prioriser les axes routiers principaux et le service de transport adapté est annulé.

**Niveau 4****Tempêtes majeures et conditions routières dangereuses**

Le quatrième niveau représente la plus importante dégradation possible des services, forçant l'arrêt complet des services d'autobus par secteur ou municipalité.

**Retour à la normale**

Dans tous les cas, il y a rétrogradation de niveau d'intervention au fur et à mesure que les conditions s'améliorent. Les procédures du plan hivernal demeurent en vigueur jusqu'au retour à la normale des services d'autobus et de transport adapté sur l'ensemble du réseau.

Bien entendu, ce retour à la normale est lié à la capacité des services des travaux publics et de nos fournisseurs à déneiger et saler les routes, les arrêts d'autobus et les stationnements.





## exo se prépare à l'arrivée du REM

Le Réseau express métropolitain (REM) est un projet de transport collectif de type métro léger de CDPQ Infra, filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec. Actuellement en construction, il comportera 26 stations et 67 km de voies. Les premiers départs sont prévus en 2021 sur l'antenne Rive-Sud. Les autres antennes seront inaugurées progressivement en 2022 et 2023. Ce projet d'envergure profitera à la région métropolitaine de Montréal et bonifiera l'offre globale de transport collectif.

L'arrivée du REM nécessitera plusieurs ajustements et changements pour exo.

- Dès 2020, notre ligne exo6 Deux-Montagnes fera place à une navette ferroviaire de transition entre les gares Deux-Montagnes et Bois-Franc avec rabattement par autobus vers le métro. La navette ferroviaire sera en opération jusqu'en juillet 2021. Elle sera par la suite remplacée par des services d'autobus appuyés par des mesures préférentielles vers le métro Côte-Vertu. À compter de 2022, l'arrivée du REM à la station Du Ruisseau permettra également l'utilisation de ce mode pour maintenir un service de transport collectif vers le centre-ville. Le REM sera complètement déployé sur l'antenne Deux-Montagnes à compter de la fin 2023.
- À compter de 2020, la ligne exo5 Mascouche circulera entre les gares Mascouche et Ahuntsic. À compter de 2022, elle s'arrêtera à la nouvelle gare intermodale A40 où notre clientèle pourra emprunter le REM vers le centre-ville de Montréal.
- Les services d'autobus exo de plusieurs secteurs devront aussi être reconfigurés de manière à offrir un rabattement vers le REM dès sa mise en service à la fin de 2021 sur son antenne Rive-Sud et à la fin 2023 sur son antenne Deux-Montagnes.

### Nos clients au cœur de nos préoccupations

En 2018, les travaux du REM ont pris de l'ampleur sur l'axe de la ligne exo6 Deux-Montagnes. Pour être en mesure d'offrir un service le plus longtemps possible à nos clients, nous avons collaboré avec l'ARTM, Projet REM (filiale de CDPQ Infra responsable de la gestion du projet REM) et le consortium responsable de la conception et de la construction pour faire cohabiter au mieux nos opérations ferroviaires avec le chantier du REM.

En avril, l'emprise de la ligne Deux-Montagnes a été vendue à CDPQ Infra. Ses voies sont empruntées sur toute sa longueur par les trains de la ligne exo6 Deux-Montagnes, et entre la gare Centrale et la jonction de l'Est à la hauteur de la rue Sauvé par ceux de la ligne exo5 Mascouche. Ce faisant, exo a conservé toutes les responsabilités relatives à l'exploitation de ses trains : opération, maintien des infrastructures ferroviaires et civiles, gestion des fournisseurs.

Toujours en avril, les départs de fin de semaine sur la ligne exo6 Deux-Montagnes et ceux des vendredis soir sur la même ligne et la ligne exo5 Mascouche ont été annulés afin de permettre l'avancée des travaux. Pour pallier cette situation, nous avons mis en place la navette exo 400, un service d'autobus express qui relie la station de métro Montmorency aux gares Deux-Montagnes et Grand-Moulin les vendredis soir et les fins de semaine.

Le 25 juin, une voie sur deux a été fermée entre un point au sud de la jonction de l'Est et la gare Canora. Dans les circonstances, nous avons modifié nos horaires et annulé des départs sur les lignes concernées afin d'ajuster, au meilleur des capacités d'exploitation, nos services à l'opération en voie





simple sur ce tronçon achalandé. Comme toute perturbation de service sur un train pouvait créer un effet domino sur les autres, et ce, dans les deux directions, nous avons annoncé que nous ne pouvions plus garantir la ponctualité à cette étape des travaux.

Ces contraintes incontournables ont eu un impact sur notre clientèle. Nos équipes ont travaillé sans relâche pour les minimiser au maximum. De plus, nous avons collaboré avec CDPQ Infra, l'ARTM et les sociétés partenaires de transport collectif de la région métropolitaine, à la mise en place de mesures d'atténuation et de processus de communication clairs pour tenir les utilisateurs informés.

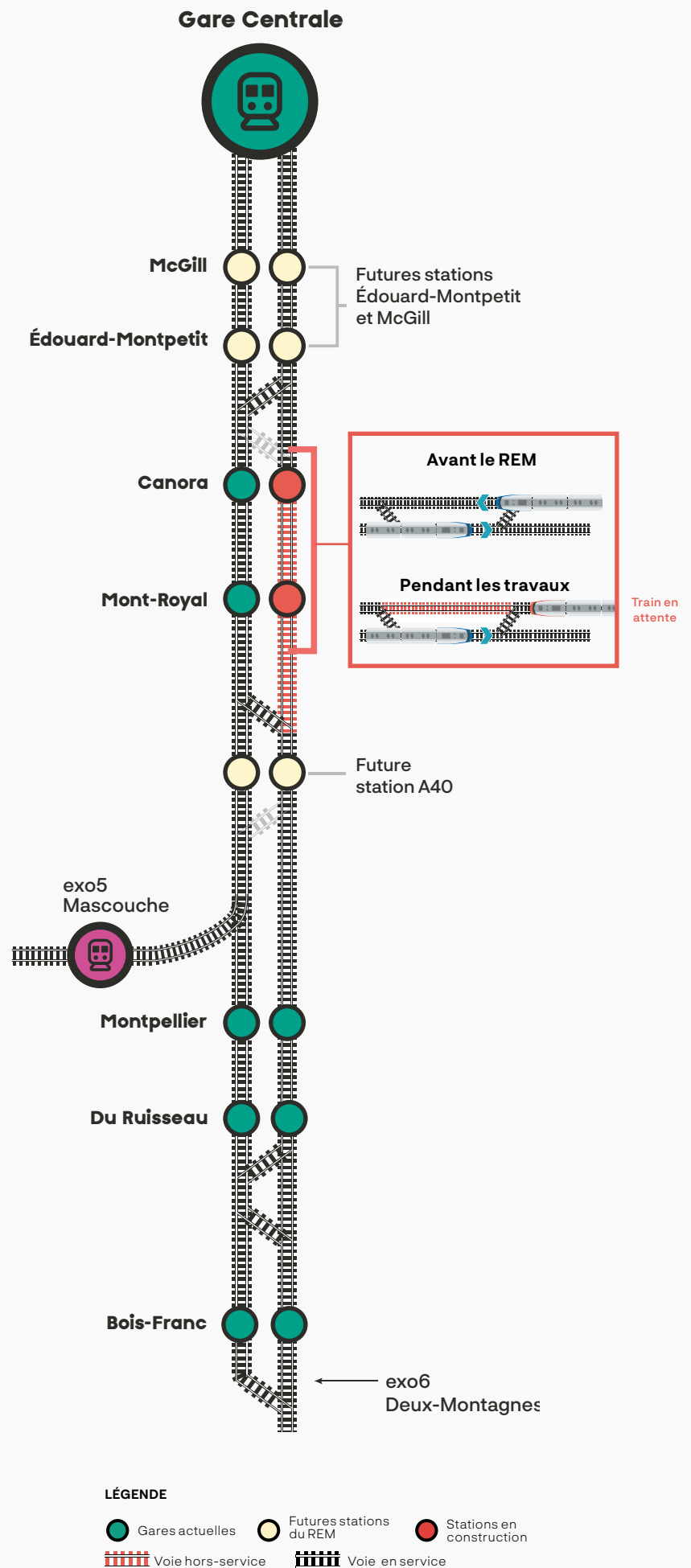
Enfin, des mesures d'atténuation tarifaire ont été offertes par l'ARTM et les partenaires de Mobilité Montréal, dont exo fait partie, à la clientèle de la ligne exo6 Deux-Montagnes pour pallier les diminutions de service sur cet axe. Dès le 25 avril 2018, une carte OPUS additionnelle encodée d'un titre « Opus week-ends illimités » multimois gratuit a été offerte à titre de compensation pour la fin du service de fin de semaine. Le 16 août, une réduction de 30% a été offerte à l'achat d'un titre mensuel, une mesure qui sera en vigueur jusqu'en décembre 2019.

## Un arrimage complexe à planifier

Le chantier du REM et l'arrivée d'un nouvel exploitant sur la carte du transport collectif métropolitain exigent une planification minutieuse de la part de nos équipes. En 2018, exo a affecté de nombreuses ressources à la coordination de ses opérations avec le chantier du REM, mais aussi à la planification de l'arrimage futur de ses services avec ceux du REM.

À chaque étape du chantier, nos équipes doivent évaluer, selon des échéanciers serrés, les propositions de travaux de Projet REM afin d'en minimiser les impacts sur notre exploitation et d'assurer la sécurité de nos clients et employés. Des comités internes évaluent les impacts des travaux et proposent des solutions au besoin. Ces experts des opérations trains, des opérations autobus, de la planification, de l'ingénierie, de l'approvisionnement et des technologies de l'information planifient aussi la refonte future de nos services d'autobus, la relocalisation de certaines activités de maintenance trains et autres changements devant être apportés pour s'ajuster à l'arrivée progressive du REM.

Bref, l'arrivée prochaine du REM transformera le visage du transport collectif métropolitain. Exo s'y prépare à tous les niveaux et voit dans ces changements une occasion à saisir pour renouveler et dynamiser son offre de services.



# L'heure juste sur la ponctualité de nos trains



L'année 2018 a entraîné son lot de défis en matière de ponctualité des trains. Les conditions météo hivernales particulièrement difficiles connues en début d'année ont eu un impact sur l'ensemble du réseau. En effet, les grandes variations de températures et de types de précipitations ont mis à rude épreuve les infrastructures ferroviaires de nos partenaires – exo n'est pas propriétaire de la majorité des voies sur lesquelles ses trains circulent – et notre matériel roulant.

Pour régulariser la situation, nous avons mis en place notre Plan d'action pour l'amélioration de la fiabilité et de la ponctualité des trains. En collaboration avec nos partenaires, nos équipes ont travaillé pour mener à bien les nombreuses initiatives du plan avant le début de l'hiver 2018-2019. Une amélioration significative de la ponctualité avait d'ailleurs été notée dès avril 2018.

Le chantier du REM, qui se développe alors que nos trains sont toujours en exploitation, fait également partie des défis et des facteurs qui ont eu une influence sur la ponctualité des trains des lignes exo5 Mascouche et exo6 Deux-Montagnes. Depuis le 25 juin dernier, ces trains doivent circuler sur une seule voie plutôt que deux sur un tronçon très achalandé. Dans ce contexte, nous avons annoncé que nous n'avions plus la marge de manœuvre pour garantir la ponctualité de nos trains sur ces lignes. Elles ne sont donc plus incluses dans le calcul du taux de ponctualité du réseau de trains depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018.

Malgré les défis qui ont jalonné la dernière année, les taux de ponctualité\* de nos quatre lignes non affectées par les travaux du REM frôlaient ou dépassaient l'objectif de 95 % pour l'année 2018.

Ligne	Taux de ponctualité 2018
exo1 Vaudreuil-Hudson	<b>94,8 %</b>
exo2 Saint-Jérôme	<b>94,8 %</b>
exo3 Mont-Saint-Hilaire	<b>95,3 %</b>
exo4 Candiac	<b>95,5 %</b>

Les résultats des lignes exo5 Mascouche et exo6 Deux-Montagnes reflètent le contexte opérationnel difficile dans lequel nous avons dû les exploiter en 2018. Ces lignes ont été affectées par les travaux du REM les six derniers mois de l'année.

Ligne	Taux de ponctualité 2018
exo5 Mascouche	<b>91,7 %</b>
exo6 Deux-Montagnes	<b>89,1 %</b>

La fiabilité du service est une préoccupation constante pour exo. Nous continuerons à déployer tous les efforts nécessaires afin d'optimiser la fiabilité de notre réseau.

\* Les données sont compilées conformément au standard ferroviaire nord-américain : un train est considéré en retard quand il dépasse son heure d'arrivée en bout de ligne d'au moins 5 min 59 s.















« Chaque jour, nos équipes sont en communication constante et travaillent en collaboration avec nos partenaires afin de déceler les problèmes potentiels qui pourraient affecter notre réseau et trouver des solutions. Nous mettons tout en œuvre pour offrir un service fiable et de qualité à nos clients. »

**David Laverdure, Chef, Exploitation ferroviaire**







# Les indicateurs de performance 2018







## Trains

En bref	Gares	Stationnements incitatifs						Achalantage (passagers train)	
		 2018	 2018	 2018	 2018	 2018	 2018	Résultats 2018	Variation 2018/2017
<b>► Lignes</b>									
exo1 Vaudreuil-Hudson	18	14	-	21	-	749	3 091	4 164 200	2,8%
exo2 Saint-Jérôme	10+3	8	80	27	8	508	3 748	3 261 600	1,2%
exo3 Mont-Saint-Hilaire	6+1	6	-	24	6	377	3 538	2 245 000	-0,4%
exo4 Candiac	6+3	5	-	17	-	184	1 772	1 267 500	5,2%
exo5 Mascouche	10+3	8	-	28	-	415	3 124	1 852 300	1,6%
exo6 Deux-Montagnes	12	8	382	185	10	574	5 973	7 284 100	-6,1%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>49</b>	<b>462</b>	<b>302</b>	<b>24</b>	<b>2 807</b>	<b>21 246</b>	<b>20 074 700</b>	<b>-1,2%</b>

 Stationnement     (projet-pilote)     Covoiturage     Borne électrique     Vélo     Automobile

## Autobus

Achalantage du réseau d'autobus*							Achalantage (passagers autobus)			
	 2018	 2018	 2018	 2018	 2018	 2018	Offres de service		Résultats 2018	Variation 2018/2017
							Ligne bus	Taxi bus		
<b>► Couronne nord</b>										
Secteur L'Assomption	1	-	2	2	14	291	13	2	2 043 300	-14,5%
Secteur Laurentides	2	-	1	-	44	162	37	10	6 798 500	12,1%
Secteur Terrebonne-Mascouche	2	84	10	2	115	1 458	34	8	3 840 200	-0,3%
<b>Sous-total couronne nord</b>	<b>5</b>	<b>84</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>173</b>	<b>1 911</b>	<b>84</b>	<b>20</b>	<b>12 682 000</b>	<b>3,1%</b>
<b>► Couronne sud</b>										
Secteur Chambly-Richelieu-Carignan	1	-	10	2	60	596	16	9	1 368 900	1,8%
Secteur Haut-Saint-Laurent	-	-	-	-	-	-	2	0	187 600	-8,9%
Secteur Le Richelain	2	-	14	2	219	1 104	22	10	1 983 600	3,1%
Secteur La Presqu'île	-	-	-	-	-	-	27	0	934 600	7,4%
Secteur Roussillon	1	-	2	-	47	589	14	5	1 344 800	2,8%
Secteur Sainte-Julie	1	-	10	2	172	953	12	3	720 100	-1,2%
Secteur Sorel-Varennes	4	-	-	4	27	679	15	2	1 336 200	4,3%
Secteur Sud-Ouest	2	-	5	2	22	657	16	6	1 889 500	-1,5%
Secteur Vallée du Richelieu	-	-	-	-	-	-	29	5	2 216 000	2,1%
<b>Sous-total couronne sud</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>12</b>	<b>547</b>	<b>4 578</b>	<b>153</b>	<b>40</b>	<b>11 981 300</b>	<b>1,9%</b>
<b>Total – réseau autobus</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>720</b>	<b>6 489</b>	<b>237</b>	<b>60</b>	<b>24 663 300</b>	<b>2,5%</b>

 Stationnement     (projet-pilote)     Covoiturage     Borne électrique     Vélo     Automobile

\* Données préliminaires

## Transport adapté

Achalantage du transport adapté	Achalantage	
	Résultats 2018	Variation 2018/2017
<b>► Couronne nord</b>		
Secteur L'Assomption	104 700	6,1%
Secteur Laurentides*	225 600	-1,3%
Secteur Terrebonne-Mascouche	85 900	6,4%
<b>Sous-total couronne nord</b>	<b>416 200</b>	<b>2,0%</b>
<b>► Couronne sud</b>		
Secteur Marguerite d'Youville	39 100	0,5%
Secteur Vallée du Richelieu	43 300	0,5%
Secteur Handi-bus	42 500	-0,7%
Secteur Tarso	45 800	6,0%
Secteur Transport Accès	54 600	-3,7%
Secteur Transport Soleil	42 900	1,7%
<b>Sous-total couronne sud</b>	<b>268 200</b>	<b>0,5%</b>
<b>Total – transport adapté</b>	<b>684 400</b>	<b>1,4%</b>

\* Achalandage préliminaire







## **Améliorer l'expérience de nos clients**

Chaque jour, notre travail est guidé par la volonté d'offrir des outils et des infrastructures qui répondent aux besoins de notre clientèle.

Qu'il s'agisse de notre site web, de nos outils d'aide à la planification des déplacements ou de nos infrastructures clientèle, nous mettons tout en œuvre pour améliorer l'expérience de nos clients au fur et à mesure que nous consolidons et développons notre réseau.



# Des stationnements plus grands



## Gare Vaudreuil : aménagement permanent du stationnement sud

Nous avons aménagé de façon permanente le stationnement incitatif sud de la gare Vaudreuil. Ouvert en 2003, il avait été agrandi de façon temporaire à plusieurs reprises afin de répondre à la demande.

En service depuis le 31 août 2018, le nouveau stationnement asphalté comprend quatre places de stationnement pour personnes à mobilité réduite, un débarcadère pour le transport adapté et une aire d'attente de courte durée. Il offre aussi deux espaces pour le covoiturage et deux cases réservées aux taxis.

La deuxième phase du projet prévoit l'agrandissement et l'aménagement permanent du stationnement nord de la gare, le réaménagement et l'agrandissement de la boucle d'autobus, ainsi que la construction d'un deuxième quai au nord de la voie ferrée et d'un point de vente et service. Les travaux devraient débuter en 2019 sous réserve de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires.

## Terminus La Prairie : agrandissement du stationnement

Nos travaux d'agrandissement du stationnement incitatif La Prairie ont pris fin le 27 août 2018. Le projet consistait à agrandir ce stationnement très achalandé en y ajoutant 220 places permanentes. La nouvelle section asphaltée venait remplacer 140 cases mises temporairement à la disposition de notre clientèle à proximité du terminus.

L'agrandissement du stationnement visait à répondre à l'augmentation de l'achalandage sur notre réseau d'autobus dans le secteur Le Richelain. Le projet prévoit aussi des améliorations aux boucles d'autobus. Ces travaux devraient être effectués en 2019.

Par ailleurs, 80 places de stationnement temporaires sont de nouveau proposées depuis le 3 décembre à proximité du terminus La Prairie, près du parc des Jésuites. Le terrain situé au sud de la boucle d'autobus est facilement accessible grâce à des feux de circulation et des passages protégés. Son utilisation a été rendue possible grâce à la collaboration de la ville de La Prairie, pour l'éclairage, et la reconduction d'une entente avec le groupe Trigone, propriétaire du terrain. Exo offre donc maintenant près de 710 places de stationnement à sa clientèle du secteur.

## Stationnement Georges-Gagné à Delson : nouvelle section temporaire

Nous avons ajouté une nouvelle section temporaire au stationnement incitatif Georges-Gagné. En service depuis le 19 octobre 2018, cette section sur gravier compte 92 places. Six places ont été retirées du premier stationnement afin d'y aménager un second accès. Cette configuration facilite la circulation à l'intérieur du stationnement.

L'ajout de ces nouvelles cases de stationnement visait notamment à alléger l'utilisation des places réservées dans le stationnement du centre commercial voisin. Rappelons qu'en vertu d'une entente avec la Plaza Delson, les clients du transport collectif ont accès à une zone de 90 places clairement identifiée à cet endroit.

Ce projet a été rendu possible grâce au soutien de la municipalité de Delson et de la MRC Roussillon, qui ont accéléré le processus d'autorisation. Le stationnement offre désormais 514 places à la clientèle de ce secteur.



« Le projet de réaménagement des stationnements de la gare Vaudreuil est un bel exemple de collaboration. Exo et la ville de Vaudreuil travaillent ensemble et tout le monde a à cœur d'offrir des infrastructures de qualité à la clientèle. »

**Monica Rodriguez, Chargée de projet, Ingénierie et construction**

# À l'abri des intempéries

## Nouveaux abribus plus spacieux

À la suite du regroupement des services d'autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal et du réseau de trains, nous avons effectué l'inventaire du parc d'abribus sur tout le territoire desservi par exo afin de prioriser nos actions futures en matière de remplacement et d'ajout. Sur les 8200 arrêts que compte notre réseau d'autobus, environ 1000 étaient dotés d'abribus.

Au cours de l'année 2018, nous avons procédé à l'installation de 44 nouveaux abribus : 27 d'entre eux étaient des ajouts et 17 des remplacements d'abris dont l'état général ne répondait plus à nos normes de service. Spacieux, modulables et faciles d'entretien, ces abribus universellement accessibles sont largement vitrés et dotés d'un banc. Leur déploiement vise à améliorer le confort de nos clients et à standardiser autant que possible notre mobilier sur l'ensemble du territoire que nous desservons. Notre parc d'abribus est appelé à grandir au cours des prochaines années en fonction des besoins et de notre capacité financière.

Les principaux critères pris en compte pour le déploiement d'abribus sont :

- L'achalandage à l'arrêt
- Les contraintes d'emprise et d'implantation physique
- L'exposition aux intempéries

- La présence d'un abribus à proximité
- Les conditions de sécurité à l'emplacement choisi

## Ajout d'abris sur les quais de gares

L'achalandage du réseau de trains ayant augmenté de manière importante depuis une dizaine d'années, le parc d'abris en place ne suffisait plus à la demande. Afin de rendre les déplacements en train plus agréables pour nos clients, nous avons mis en place un vaste programme d'amélioration des abris sur les quais de gares.

Le programme s'échelonne sur plusieurs années. Il consiste à installer de nouveaux abris sur cinq lignes de trains exo en augmentant la superficie des espaces de manière à améliorer le confort des clients.

En 2018, 21 abris ont été aménagés sur les quais des gares suivantes :

### Ligne exo2 Saint-Jérôme

- 7 abris à la gare Rosemère
- 4 abris à la gare Bois-de-Boulogne
- 4 abris à la gare Chabanel
- 2 abris à la gare Parc

### Ligne exo3 Mont-Saint-Hilaire

- 4 abris à la gare Longueuil-Saint-Hubert

## Déploiement 2018 : 44 abribus

(26 ajouts/17 remplacements dans 7 secteurs exo + 1 ajout hors territoire\*)

Secteur	Remplacement	Ajout
Sud-Ouest	4	5
La Presqu'île	3	3
Sorel-Varenes	7	3
Le Roussillon	2	10
Chambly-Richelieu-Carignan	0	2
Terrebonne-Mascouche	0	3
L'Assomption	1	0
Boucherville (* hors territoire en délégation de l'ARTM)	0	1

# Bienvenue aux cyclistes !



## **Gare Sainte-Thérèse : aménagement d'une vélostation**

Afin de faciliter la vie de nos clients amateurs de vélo et favoriser la mobilité intégrée, nous continuons à développer des infrastructures qui répondent à leurs besoins. En 2018, nous avons entamé la construction d'une nouvelle vélostation à la gare Sainte-Thérèse. Véritable stationnement intérieur pour cyclistes, elle devrait pouvoir accueillir 76 vélos à l'abri des intempéries dès le printemps 2019. Un lien cyclable sera ajouté entre la vélostation et la rue Turgeon dans le cadre de ce projet.

Le réseau d'exo compte déjà trois vélostations aux endroits suivants : terminus Sainte-Julie, terminus Longueuil et gare Deux-Montagnes. Nous prévoyons construire une cinquième vélostation en 2019, cette fois au terminus Terrebonne. Ces infrastructures visent à offrir un meilleur service aux cyclistes qui empruntent notre réseau et à encourager l'utilisation du vélo pour se rendre aux gares et aux terminus.

Par ailleurs, la plupart des stationnements incitatifs de nos gares offrent des supports à vélo. Nos clients ont

aussi la possibilité de transporter leur vélo en train ou en autobus. Les vélos sont acceptés sur l'ensemble de notre réseau de trains, sauf en période de pointe sur la ligne exo6 Deux-Montagnes. Les vélos peuvent également être transportés en été sur un grand nombre de nos lignes d'autobus. Il suffit de consulter notre site web [exo.quebec](http://exo.quebec) pour vérifier si une ligne offre le service ou non.

## **Ajout d'abris vélos sur le réseau de trains**

Deux abris vélos se sont ajoutés en 2018 aux infrastructures pour cyclistes sur le réseau de trains. Ces structures couvertes protègent les vélos des intempéries.

### **Ajouts 2018**

#### **Ligne exo2 Saint-Jérôme**

- 1 abri vélo à la gare Rosemère

#### **Ligne exo3 Mont-Saint-Hilaire**

- 1 abri vélo à la gare Saint-Lambert



# Vers un site web plus convivial

Le Réseau de transport métropolitain (devenu exo en mai 2018) a hérité du site web de l'ancienne Agence métropolitaine de transport (AMT), disparue en 2017, en même temps qu'il regroupait les services d'autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal et le réseau de trains.

Notre site web devait évoluer en fonction de notre offre élargie de services. L'objectif était double : intégrer et uniformiser l'information numérique trains, autobus et transport adapté pour mieux répondre aux besoins de l'ensemble de nos clients tout en déployant la nouvelle identité exo.

Après avoir intégré les informations relatives aux services des anciens organismes de transport collectif des couronnes et du réseau de trains, nous avons uniformisé les informations trains, autobus et transport adapté afin de simplifier la recherche des horaires et de l'état du service sur tous les supports : téléphone mobile, tablette et ordinateur. L'habillage des 87 000 pages du site web aux couleurs d'exo s'est fait de manière progressive. L'exercice s'est terminé en novembre avec l'adoption de la nouvelle adresse exo.quebec.

À l'écoute de nos clients, nous nous sommes inspirés des meilleures pratiques web pour simplifier leur transition des anciens contenus aux nouveaux. Nous les avons invités à évaluer une nouvelle page d'accueil épurée et de nouvelles maquettes d'horaires simplifiées. L'exercice a été fort populaire, quelque 2300 clients ayant pris le temps de répondre à un sondage pour nous faire part de leurs commentaires. Cette rétroaction clientèle nous aidera à apporter les ajustements qui répondront le mieux aux besoins de nos clients. Enfin, nous avons commencé à repenser l'architecture des pages les plus visitées en fonction du parcours web des utilisateurs. Il s'agit encore ici de simplifier la consultation de notre site et, conséquemment, les déplacements de nos clients.

# Programme Connexion client

Le programme «Connexion client» incarne notre engagement à mettre nos clients au cœur de nos priorités. Développé en 2017, il vise à améliorer la qualité des interactions avec la clientèle en offrant à tous nos employés de première ligne l'occasion de participer à des ateliers de perfectionnement.

Ces ateliers sont l'occasion de mieux comprendre ce que vivent nos clients au quotidien afin d'aller au-devant de leurs besoins. Quelque 132 employés de première ligne ont suivi l'ensemble des ateliers lors de la première phase. Le programme a été reconduit en 2018 à l'intention des nouveaux employés. Les activités se poursuivront en 2019 et un programme de suivi sera développé afin de maintenir l'engagement de l'ensemble de l'organisation en matière de service à la clientèle.

## zoom sur exo.quebec

Notre site web a connu une augmentation appréciable de son achalandage au cours de l'année 2018. L'intégration des anciens services d'autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal sous la bannière exo explique en partie cette augmentation.

Fréquentation au 31 déc. 2018	Augmentation vs 31 déc. 2017	
2 950 467 utilisateurs uniques	<b>+ 24,51 %</b>	
7 846 646 visites	<b>+ 39,74 %</b>	
28 544 591 pages vues	<b>+ 28,77 %</b>	
Supports utilisés	31 déc. 2017	31 déc. 2018
Téléphone intelligent/tablette	<b>58 %</b>	<b>63 %</b>
Ordinateur	<b>42 %</b>	<b>37 %</b>

On se sert de plus en plus de son téléphone intelligent pour visiter notre site web. Dans la mesure où un grand nombre de clients consultent exo.quebec lors de leurs déplacements, nous avons simplifié notre plateforme web et accéléré les temps de chargement des pages.

# Information aux voyageurs : uniformisation des systèmes

Partout dans le monde, les technologies numériques sont en train de révolutionner la façon dont les gens se déplacent en transport collectif. Dans de nombreuses villes, il suffit de se brancher pour obtenir un horaire, suivre un autobus ou être informé d'un retard en temps réel. Ces technologies sont regroupées dans un « Système d'aide à l'exploitation et à l'information aux voyageurs » (SAEIV), qui optimise la gestion de l'exploitation tout en améliorant l'information aux voyageurs.

## Qu'est-ce qu'un SAEIV ?

Constitué d'un système GPS de géolocalisation des véhicules, d'un ordinateur de bord et d'un système d'information aux voyageurs reliés à un centre de contrôle, le SAEIV permet de suivre les déplacements des autobus et des trains en temps réel. Ces informations peuvent être relayées aux voyageurs au moyen de panneaux à messages variables, de systèmes de diffusion vocale, d'une application mobile ou des réseaux sociaux.

À bord des autobus, une console indique au chauffeur s'il est en retard ou en avance par rapport à l'horaire planifié, ou même s'il doit faire un détour en raison d'une entrave routière. Ainsi, il peut ajuster sa conduite en fonction des informations affichées, ce qui améliore la fiabilité du service. Enfin, le stockage des données en temps réel aide à optimiser les services en fonction de la demande et à améliorer la ponctualité.

Équipements SAEIV requis dans chaque autobus :

- Un système de contrôle embarqué (ordinateur de bord)
- Une console chauffeur (reliée à l'ordinateur de bord)
- Un système de diffusion visuelle (afficheurs)
- Un système de diffusion vocale
- Un système de géolocalisation GPS
- Un système de compteur de passagers

## SAEIV d'exo : bientôt sur le réseau d'autobus

À la suite du regroupement des services d'autobus des couronnes nord et sud de Montréal et du réseau de trains, exo a hérité d'une multitude de SAEIV qui

n'offraient pas les mêmes fonctionnalités d'un secteur à l'autre, certains secteurs n'étant pas couverts. Leur uniformisation s'est imposée afin que nous puissions offrir la même information à tous nos clients.

Au cours de l'année, nos équipes ont terminé le processus d'appel d'offres pour l'acquisition des équipements et commencé leur installation dans plusieurs secteurs. Un maximum d'équipements en place a été récupéré, notamment les systèmes de diffusion visuelle et vocale. Par contre, les ordinateurs de bord et les compteurs de passagers devaient être changés pour assurer la compatibilité avec le SAEIV Chrono déjà en place sur le réseau de trains.

Notre SAEIV sera déployé de manière progressive au cours de l'année 2019 dans l'ensemble des secteurs de notre réseau d'autobus. Nos clients auront alors accès à de l'information précieuse qui les aidera à planifier leurs déplacements, notamment via l'application mobile Chrono de l'ARTM. Ce système nous aidera aussi à évaluer la performance de notre réseau et à mieux réagir en cas de perturbation de service.



**Damien Reynaud, Chargé de projet, STI, Technologies de l'information et systèmes de transport intelligents**

« L'implantation d'un SAEIV à l'échelle du réseau était prioritaire pour nous. Ce projet génère beaucoup d'enthousiasme au sein des équipes parce qu'il va grandement améliorer l'expérience de nos clients. Je suis très heureux de pouvoir y participer. »



# Relever le défi de l'accessibilité

## Plan de développement de l'accessibilité 2018-2022

Exo souhaite accroître l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap à son réseau. En vertu de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, exo a soumis au ministre des Transports du Québec un nouveau plan de développement visant à faciliter le transport en commun des personnes handicapées sur son territoire.

Proposé en 2018 et approuvé en début d'année 2019, notre « Plan de développement de l'accessibilité 2018-2022 » était le fruit d'une collaboration avec nos différents partenaires : municipalités, milieu associatif et ministère des Transports.

Les objectifs organisationnels dont nous sommes dotés pour mieux répondre aux besoins des clients à mobilité réduite et en situation de handicap sont les suivants :

- Permettre à tous les clients de se déplacer sans rupture dans la chaîne de déplacement.
- Maintenir et améliorer l'accessibilité des infrastructures et du matériel roulant pour l'ensemble des clients en éliminant les obstacles rencontrés lors des déplacements.
- Offrir à tous nos clients un accès égal aux systèmes d'information et d'orientation sur notre réseau.
- Offrir à tous nos clients un accès égal aux informations liées à nos services : tarification, trajets, horaires, infrastructures et toute autre information pertinente.
- Offrir à tous nos clients un environnement sécuritaire dans les gares, terminus, stationnements incitatifs, ainsi qu'aux arrêts d'autobus.

Notre « Plan de développement de l'accessibilité 2018-2022 » définit des projets d'amélioration de l'accessibilité qui tiennent compte à la fois des besoins identifiés et de notre capacité financière. Un certain nombre étaient en cours en 2018, notamment l'aménagement de nouveaux abris accessibles sur les quais des gares et la construction d'ascenseurs au terminus Centre-ville pour simplifier les correspondances autobus/métro. L'ensemble du plan sera publié sur notre site web au printemps 2019.

## Accessibilité au terminus Centre-ville

Les travaux d'installation de trois ascenseurs au terminus Centre-ville se sont poursuivis en 2018. Au cours de l'année, les équipes à l'œuvre ont construit les puits d'ascenseur, mis en place les structures d'acier et installé les rails d'ascenseur.

Une condition de sol inattendue et des infiltrations d'eau dans la fosse d'un ascenseur ont compliqué notre travail dans le cadre de ce projet de longue haleine effectué en délégation de l'ARTM. Toutefois, ces problèmes n'ont eu aucune incidence sur l'échéancier et le budget.

Le premier ascenseur reliera le rez-de-chaussée du 1000, rue De La Gauchetière Ouest au quai nord du terminus. Le deuxième ascenseur reliera les quais centre et sud du terminus au rez-de-chaussée du 1000, rue De La Gauchetière Ouest. Le troisième ascenseur reliera le niveau mezzanine du métro Bonaventure aux quais centre et sud du terminus. Ils seront opérationnels dès le printemps 2019.

## Optimisation des services de transport adapté

Nous avons amorcé le déploiement progressif d'un logiciel de gestion des déplacements en transport adapté à la fine pointe de la technologie afin d'optimiser nos services et améliorer l'expérience de notre clientèle. La solution Hastus On Demand (HoD) de la firme GIRO optimisera la confection des horaires des véhicules tout en offrant de nouveaux outils de réservation et de suivi à notre clientèle.

Une série de tests a été menée en 2018 dans le secteur Laurentides. Les services de transport adapté de ce secteur seront les premiers à profiter de cette technologie, qui sera déployée sur l'ensemble du territoire desservi par exo à compter de 2019.

À terme, nos clients pourront profiter des avantages suivants :

- Réservation ou annulation d'un ou de plusieurs déplacements en ligne
- Appel téléphonique automatisé la veille du déplacement pour confirmer l'heure
- Notification d'arrivée imminente du véhicule par texto ou téléphone environ 7 minutes à l'avance





# **Soyez prudents**

**Par sécurité, attendez d'être à bord  
avant de mettre vos écouteurs.**

**[exo.quebec/securite](https://exo.quebec/securite)**

**exo**

réseau de transport métropolitain

# Nous veillons à la sécurité de nos clients

La sécurité est une préoccupation constante chez exo. Déployée à l'occasion de la rentrée 2018, notre campagne de sécurité «Soyez prudents» insistait sur l'importance de demeurer vigilant près des voies ferrées et dans les terminus d'autobus.

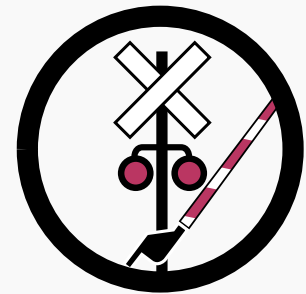
Une augmentation des comportements à risque dans les gares et les terminus, notamment de la part de notre clientèle adolescente, a été observée par notre personnel sur le terrain. Le manque d'attention lié à l'utilisation du téléphone cellulaire et au port d'écouteurs est particulièrement problématique. Dans les gares, les intrusions sur les voies ferrées et le non-respect des règles aux passages à niveau sont fréquents. Dans les terminus, de nombreuses personnes ne traversent pas aux passages piétonniers et s'aventurent dans les boucles d'autobus.

Notre campagne de sensibilisation s'est déclinée sur plusieurs plateformes afin de capter l'attention des clients là où elle se trouve : entre autres dans leur téléphone cellulaire via les médias sociaux et le web, dans leurs écouteurs via une plateforme musicale, et au sol pour ceux qui marchent tête baissée, les yeux fixés à leur appareil.

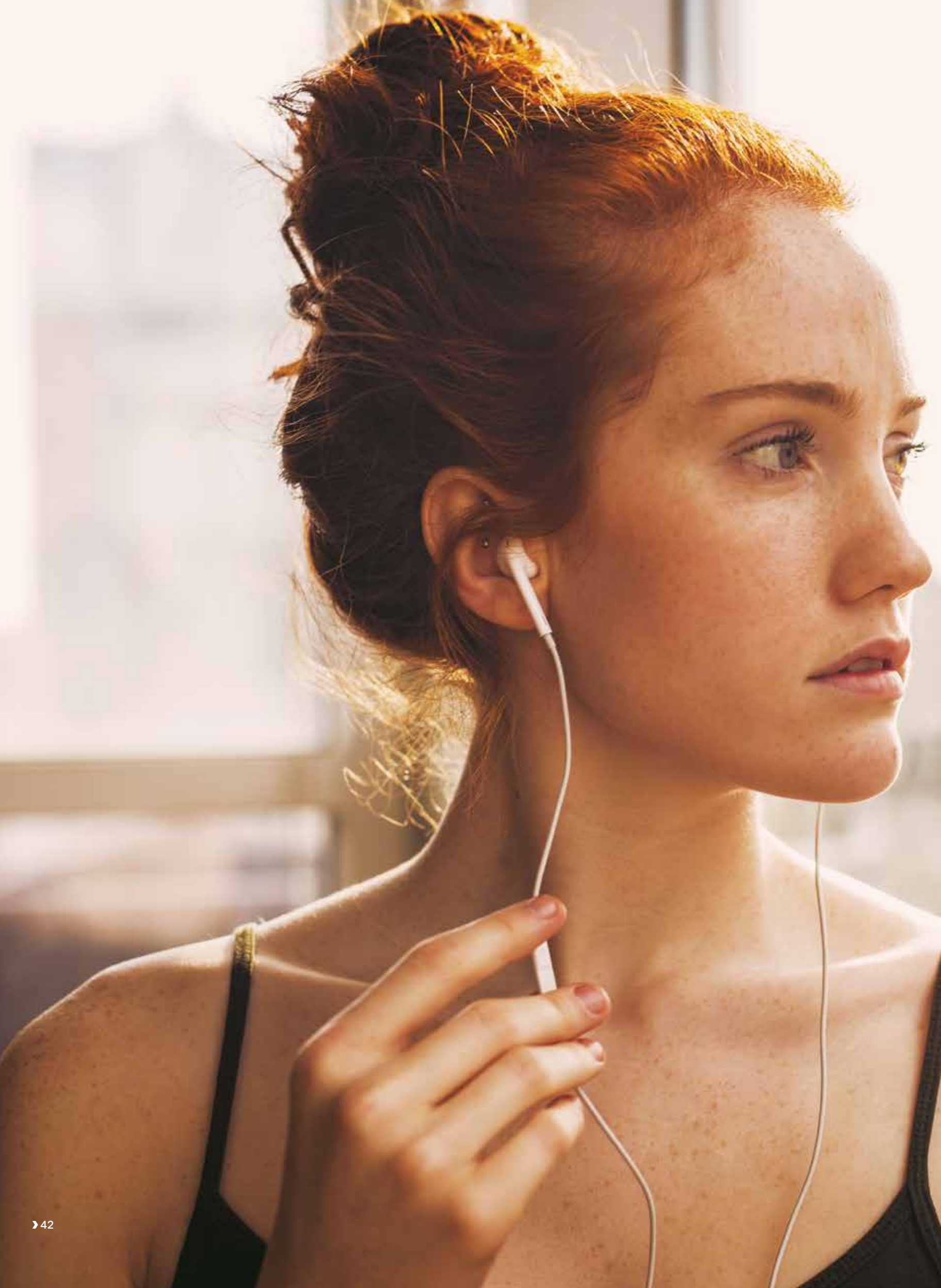
Un message de 30 secondes diffusé sur la plateforme de musique Spotify invitait nos clients à attendre d'être à bord du train ou de l'autobus avant de mettre leurs écouteurs pour écouter leur musique. Une vidéo humoristique sur le réseau YouTube rappelait les dangers liés à la distraction et invitait nos clients à attendre d'être à bord avant d'utiliser leurs cellulaires. Des pochoirs au sol martelant les mêmes messages ont été installés aux accès des quais de plusieurs gares afin d'attirer l'attention. Nos messages ont également été diffusés sur le web, dans les médias sociaux et en mode affichage dans les trains, autobus, gares et terminus.

Nos actions sont allées au-delà de la publicité. L'équipe Sûreté d'exo a mis tout en œuvre pour sensibiliser notre clientèle : distribution de feuillets, présence accrue dans les lieux plus à risque et visites dans des écoles secondaires à proximité des gares et des terminus. Des mesures opérationnelles ont été prises pour appuyer la démarche. Les conducteurs de train ont reçu la consigne de garder les phares avant de la locomotive à pleine intensité à l'approche d'une gare. Des liens interquais ont été retirés afin de réduire les interactions entre les clients et les voies ferrées, et la surveillance a été augmentée aux interquais restants. Enfin, des panneaux lumineux «ARRÊTEZ – ÉCOUTEZ – REGARDEZ» ont été installés aux abords des voies ferrées.

Les données relatives à la campagne ont confirmé qu'elle avait obtenu une grande visibilité et des taux d'engagement qui dépassaient largement les normes en ce qui a trait au volet numérique. Nous continuerons évidemment à sensibiliser notre clientèle en matière de sécurité.









# Un modèle d'exploitation unique

Deuxième plus grand exploitant de transport collectif de la région métropolitaine de Montréal, exo est le seul à offrir à la fois des services de trains, d'autobus et de transport adapté.

Nos services d'autobus et de transport adapté desservent les couronnes nord et sud de Montréal, et les relient à la ville centre. Nos trains desservent l'île de Montréal, Laval et les couronnes.

# Au centre d'un écosystème de transport collectif

Exo regroupe les services de transport collectif par autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud ainsi que les services de trains de la région métropolitaine de Montréal. Notre réseau régulier compte 6 lignes de trains, 237 lignes d'autobus et 60 lignes de taxibus.

Alors que les autres exploitants de transport collectif de la région métropolitaine desservent des territoires densément peuplés, le nôtre comprend des zones à faible densité de population. Cette réalité pose un certain nombre de défis en matière de desserte et nous collaborons avec les municipalités que nous desservons afin d'adapter notre offre à la demande, notamment en offrant des services de taxibus là où l'utilisation d'autobus ne serait pas justifiée.

Le déploiement de nos services se fonde sur un modèle d'impartition unique dans le paysage du transport collectif métropolitain. Nous travaillons en collaboration avec plusieurs partenaires qui ont fait leur marque dans leurs domaines respectifs :

- Nos trains nous appartiennent. Leur exploitation et leur maintenance sont assurées par Bombardier Transport.
- Nos services d'autobus et de transport adapté sont assurés à 100 % par des transporteurs privés propriétaires de leurs véhicules : Autobus Deux-Montagnes, Autobus Dufresne, Keolis Canada, Les Autobus Transcobec, Le Groupe Transbus, Robert Paquette Autobus et Fils, Transdev Québec et plusieurs sociétés de taxis.

À titre d'exploitant de transport collectif, nous collaborons également de manière continue avec la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), l'ARTM, les autres exploitants de la région (STM, STL et RTL) et le gouvernement du Québec en matière de planification et de développement du transport collectif métropolitain.





# Le transport collectif dans les couronnes



Le conseil d'administration (CA) d'exo est formé de 8 élus municipaux et de 7 membres indépendants. Les 8 membres élus sont nommés à parts égales par les municipalités des couronnes nord et sud de Montréal.

M. Richard Perreault, maire de la Ville de Blainville et Mme Suzanne Roy, mairesse de la Ville de Sainte-Julie, siègent au CA d'exo. Ils participent à différents comités du CA, M. Perreault agissant notamment à titre de président du Comité sur les services de transport en commun par autobus et de transport adapté aux personnes à mobilité réduite (couronne nord) et Mme Roy à titre de présidente du Comité sur les services de transport en commun par autobus et de transport adapté aux personnes à mobilité réduite (couronne sud). À ce titre, ils connaissent bien les enjeux de mobilité auxquels font face les municipalités des couronnes de Montréal. Ils ont accepté de nous faire part de leurs réflexions sur les besoins actuels et futurs de leurs couronnes respectives en matière de transport collectif et sur la façon dont les municipalités et exo travaillent ensemble.







Entretien avec M. Richard Perreault,  
maire de Blainville et membre  
du CA d'exo

## La couronne nord à la croisée des chemins en matière de mobilité

### Exo : Quels sont les enjeux liés au transport collectif dans la couronne nord ?

**Richard Perreault** ▶ J'en vois plusieurs. Comme vous le savez, la couronne nord a connu une forte augmentation de sa population. De plus en plus de gens viennent s'établir ici et on s'attend à ce que cette croissance se poursuive dans les prochaines années. Le réseau routier étant déjà engorgé, il faut être en mesure d'offrir des services de transport collectif efficaces aux citoyens de la région.

Le problème, c'est le manque de voies réservées. Pour être vraiment efficace, un service de transport collectif doit faire gagner du temps aux gens. La construction de voies réservées sur les grands axes nord-sud et est-ouest est donc essentielle. Je pense notamment aux autoroutes 15 et 640. Malheureusement, les investissements dans ce genre d'infrastructures n'ont pas suivi le rythme de la croissance démographique. Ce qui explique la situation dans laquelle on se retrouve aujourd'hui.

Il faut aussi développer les services de transport collectif intracouronne. Les dessertes est-ouest ont longtemps été le parent pauvre en matière de transport collectif. De plus en plus de citoyens se déplacent sur l'axe est-ouest. Ils vivent et travaillent dans la couronne. D'où l'importance de leur offrir des services qui répondent à leurs besoins.

Les travaux du REM constituent un autre enjeu de taille. Ces travaux vont obliger les gens à changer leurs habitudes de déplacement. Ils ont déjà un impact sur les clientèles des lignes de trains exo5 Mascouche et exo6 Deux-Montagnes. Des mesures d'atténuation seront donc nécessaires et exo contribue déjà aux efforts liés à la recherche de solutions initiés par l'ARTM et le gouvernement du Québec.

### Exo : Vous parlez de la nécessité de développer les services sur l'axe est-ouest. Quels sont les besoins ?

**Richard Perreault** ▶ Les réseaux de transport collectif se sont développés pendant des années sur l'axe nord-sud. Un grand nombre d'utilisateurs se déplacent entre la couronne et la ville centre, c'est évident. Mais des gens de Saint-Eustache travaillent à Terrebonne. Des gens de Terrebonne se déplacent vers Sainte-Thérèse. Il y a un cégep à Sainte-Thérèse, un à Terrebonne. Des parcs industriels importants à Terrebonne, Saint-Eustache, Deux-Montagnes. Les besoins

sont là. Encore une fois, le transport collectif fait partie de la solution. Et plus les services est-ouest seront efficaces, plus les gens les utiliseront.

### Exo : Le transport collectif peut-il contribuer au développement des municipalités ?

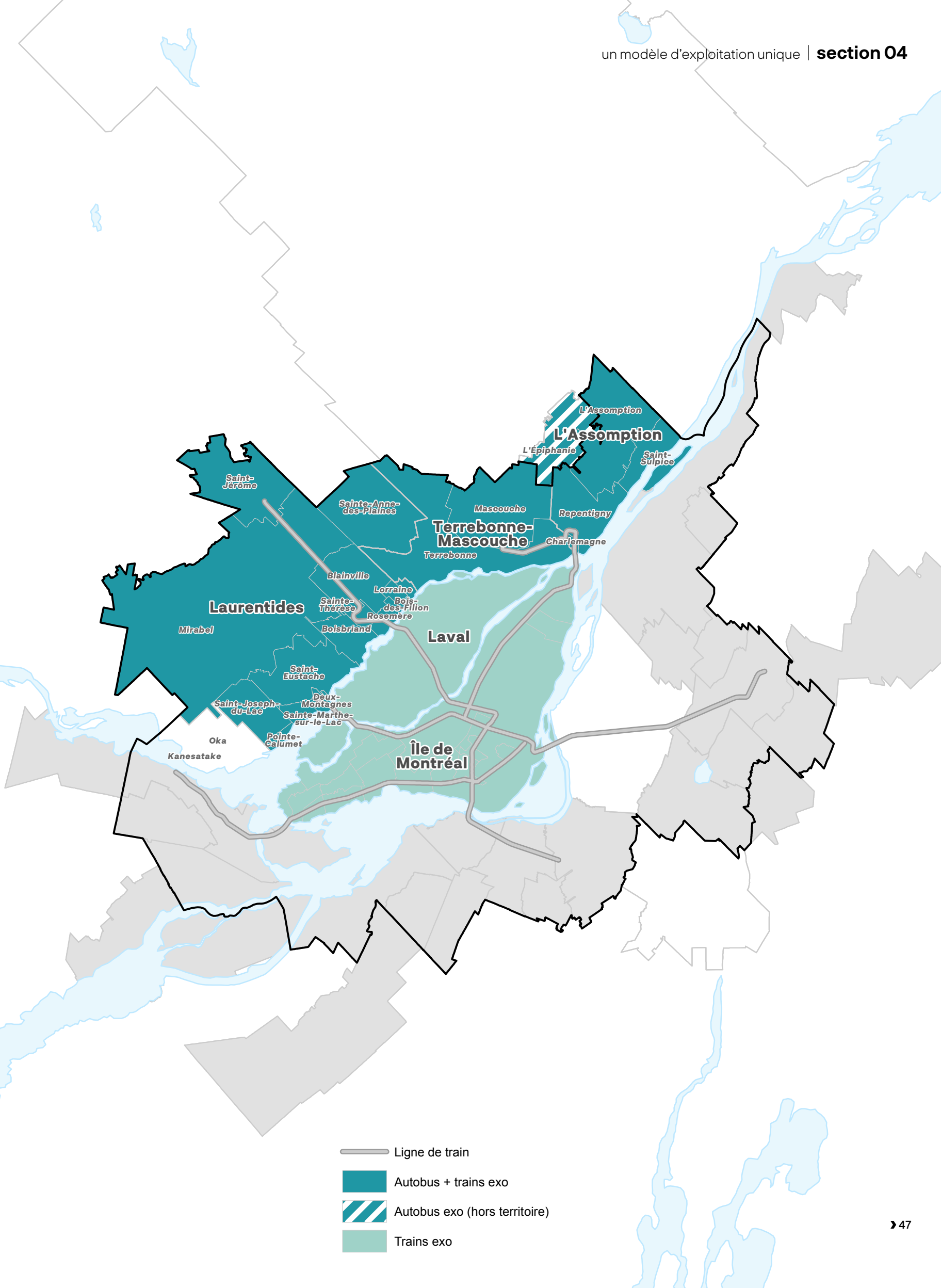
**Richard Perreault** ▶ Le transport collectif est essentiel à notre développement. On fait partie de la Communauté métropolitaine de Montréal. On a donc un plan d'aménagement qui exige de densifier le territoire. Pour être cohérent, il faut investir davantage dans le transport collectif. Il faut offrir des services efficaces si on veut attirer de nouveaux résidents. Les citoyens nous parlent de mobilité au quotidien. Ils sont prêts à faire le choix du transport collectif. À condition de ne pas être pris dans la congestion.

### Exo : Quel bilan faites-vous du regroupement des anciens réseaux de transport collectif sous la bannière exo ?

**Richard Perreault** ▶ Quand exo et l'ARTM sont arrivés, il y a eu une période de transition où les municipalités se sentaient un peu plus éloignées de leur opérateur de transport collectif. On craignait que l'intégration amène une réduction des services, ce qui n'a pas eu lieu.

Des efforts importants ont été faits au cours de la dernière année pour recréer une proximité, il faut le souligner. La situation se résorbe lentement. De plus en plus de municipalités nous disent qu'elles sont bien écoutées lorsqu'elles communiquent avec exo, que c'est facile d'accès. Ça, c'est très important. Exo travaille avec les municipalités, organise une rencontre annuelle dans chacune des couronnes. Et à partir de 2019, une séance publique du CA se tiendra aussi dans chacune des couronnes. Ce genre d'événement est très important, car il permet aux citoyens et aux élus de rencontrer les représentants d'exo et d'échanger avec eux sur les questions qui les préoccupent en matière de transport collectif.

Du côté des services, ça se passe bien aussi. Les circuits marchent, l'utilisateur est bien servi. Et plus l'offre se développera, plus l'impact sera positif. Je dirais qu'actuellement, la grande inquiétude est plutôt liée au financement, ce qui ne relève pas d'exo à titre d'exploitant.





Entretien avec Mme Suzanne Roy,  
maire de Sainte-Julie et membre  
du CA d'exo

## La couronne sud doit prendre le virage de l'intermodalité

### Exo : Pouvez-vous nous faire un état des lieux du transport collectif dans la couronne sud ?

**Suzanne Roy** ▶ Il se passe beaucoup de choses en matière de transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal et la couronne sud n'y échappe pas. D'abord, les services régionaux de la couronne ont été regroupés au sein d'exo en 2017. Il a fallu un certain temps pour apprivoiser cette nouvelle façon de travailler, mais je dirais que le transfert des services des anciennes organisations vers exo s'est fait en douceur. Il reste encore un travail à faire pour harmoniser les services, mais on sent que les choses avancent et qu'à terme, nos citoyens profiteront de ce regroupement des réseaux

De gros changements sont encore à venir avec l'arrivée du REM. L'ajout de ce nouvel exploitant va modifier l'offre de transport collectif dans la couronne sud. Rappelons qu'il n'y aura pas de voie réservée sur le nouveau pont Champlain. C'est le REM qui passera par là. Il faudra donc optimiser l'interconnectivité entre les services d'exo et du REM dans la couronne sud afin de bien répondre aux besoins des utilisateurs.

### Exo : Quels sont les défis du transport collectif dans votre couronne ?

**Suzanne Roy** ▶ La planification liée à l'arrivée du REM en est un. Mais il va falloir aussi adapter les services en fonction des contraintes de cet immense chantier pendant la période des travaux.

Mentionnons aussi la congestion. C'est un problème majeur. Il faut investir davantage dans l'aménagement de voies réservées de manière à augmenter l'efficacité des services de transport collectif. Si les autobus sont pris dans le trafic, les gens ne les prendront pas. Mais si les services d'autobus font gagner du temps, ça devient intéressant. Il faut se donner les moyens d'offrir une alternative viable à l'auto solo.

Les travaux routiers posent un autre défi, notamment ceux sur les ponts. Le chantier du nouveau pont Champlain a eu des impacts sur la fluidité des déplacements en transport collectif. Et le tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine subira une réfection majeure sur plusieurs années. Les services de transport collectif doivent s'adapter pour minimiser les impacts de ces travaux pour la clientèle. Il faut aussi prendre les questions environnementales en considération. Les changements climatiques sont bien

réels et tout le monde s'entend sur le fait que nous devons réduire les émissions de gaz à effet de serre. Le transport collectif a un rôle important à jouer là aussi.

### Exo : À votre avis, l'offre de transport collectif influe-t-elle sur l'attractivité d'une ville ou d'une région ?

**Suzanne Roy** ▶ Certainement. J'en suis convaincue. La desserte en transport collectif est un facteur de décision pour s'établir quelque part. Les gens veulent pouvoir se rendre à leur travail de manière rapide et efficace. Même chose pour les étudiants. Il y a six ans, nous avons commencé à offrir le transport gratuit jusqu'au cégep de Saint-Hyacinthe. En six ans, le nombre d'inscriptions à ce service express est passé de 100 à 600. De leur côté, les entreprises doivent pouvoir attirer la main-d'œuvre dont elles ont besoin. Plus la région est bien desservie, plus elle est attrayante pour les entreprises.

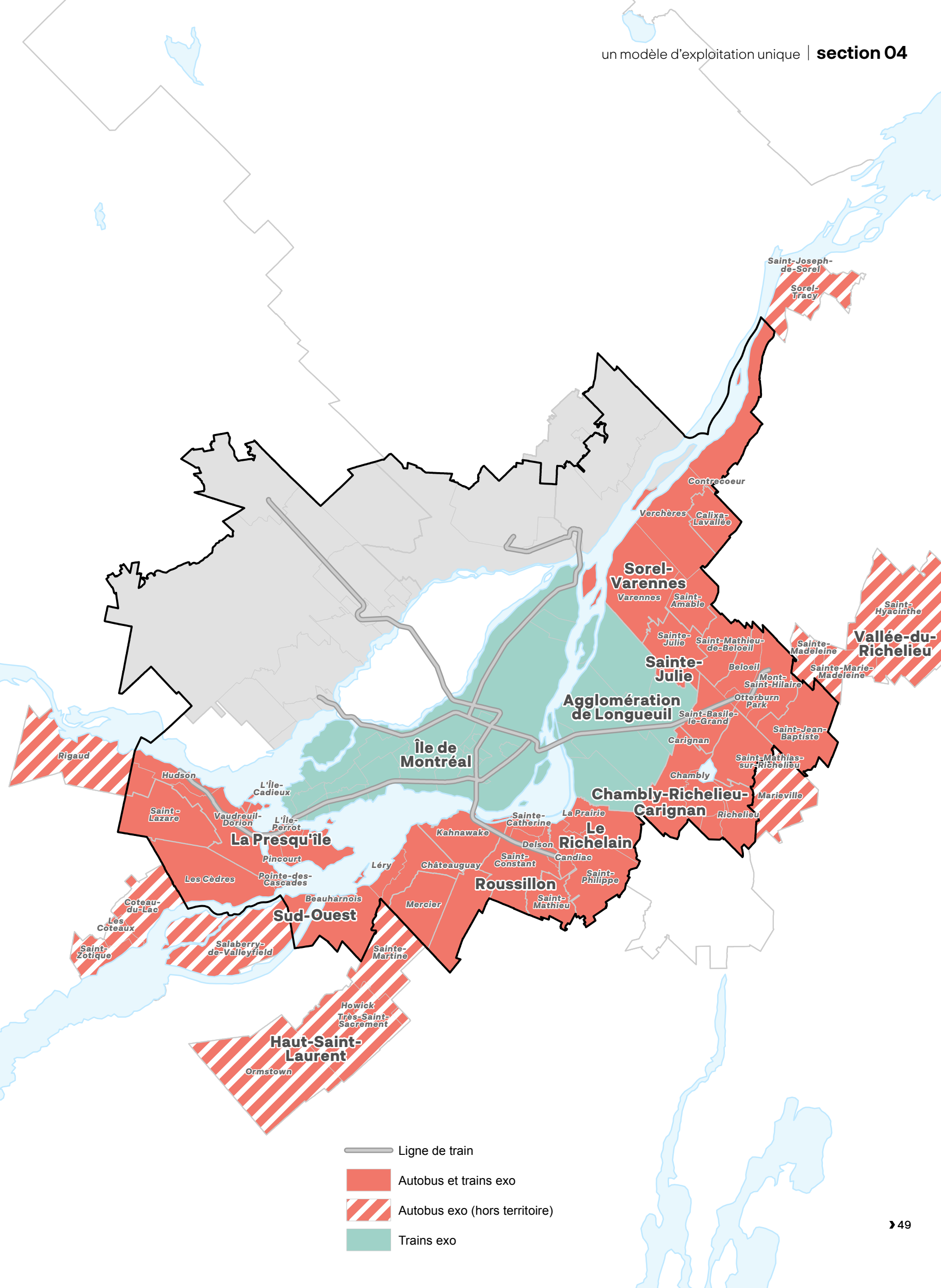
### Exo : Comment les municipalités et exo travaillent-ils ensemble ?

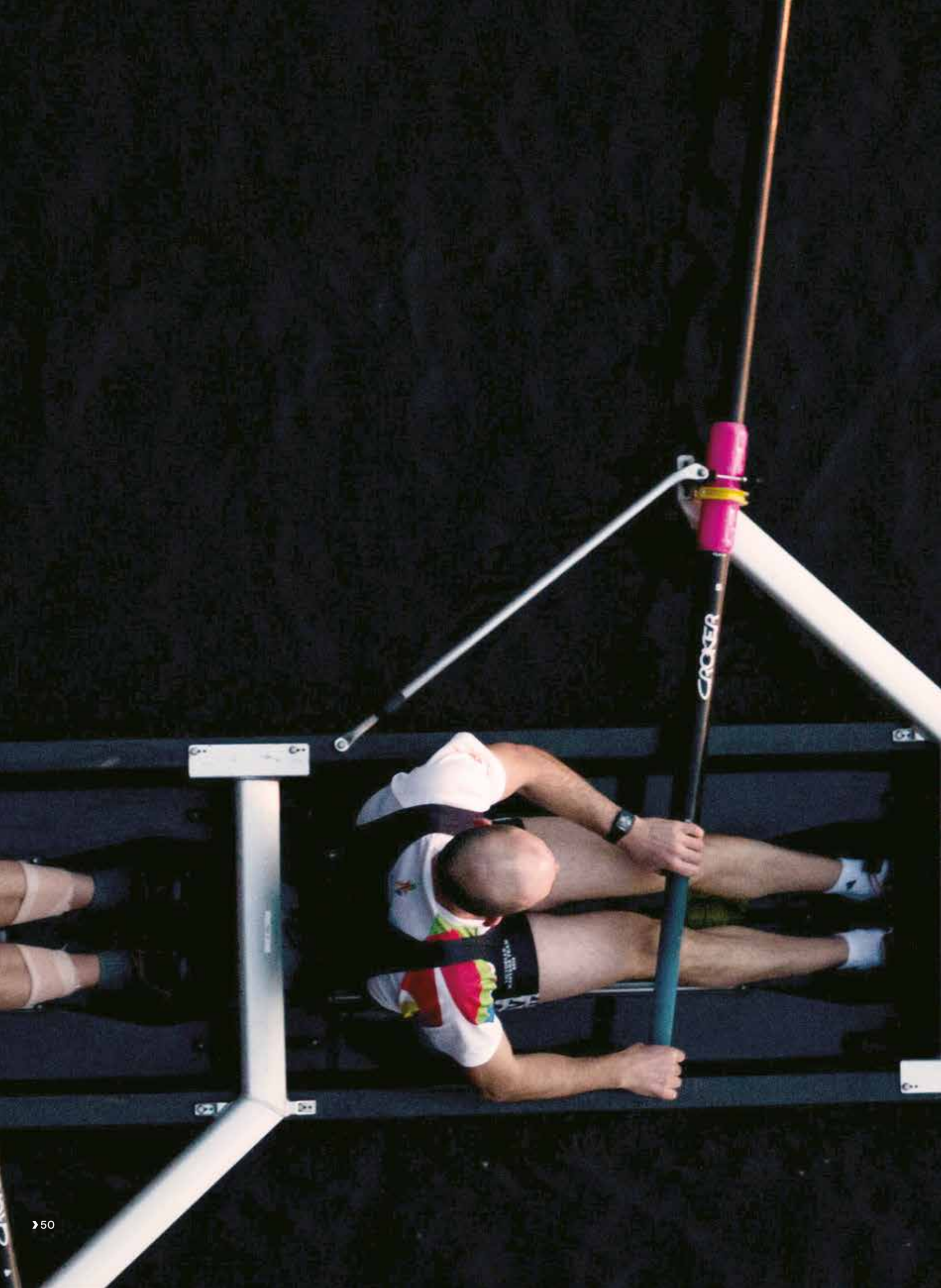
**Suzanne Roy** ▶ Quatre représentants élus de la couronne nord et quatre de la couronne sud siègent au conseil d'administration d'exo. Notre rôle consiste à appuyer le CA dans son obligation d'offrir des services d'autobus et de transport adapté qui tiennent compte des particularités des municipalités des couronnes. Les comités des couronnes nord et sud analysent les politiques et les stratégies soumises par la direction d'exo en matière de desserte et de services sur leurs territoires respectifs, et formulent des recommandations au CA.

Les villes et municipalités de la couronne sud sont représentées au CA d'exo par Diane Lavoie, mairesse de la Ville de Beloeil, M. Donat Serres, maire de la Ville de La Prairie, M. Bruno Tremblay, maire de la Ville de Beauharnois et moi-même. À ce titre, nous relayons l'ensemble de l'information aux maires et mairesses de la couronne. Nous le faisons notamment par l'entremise de la Table des préfets et élus de la couronne sud. C'est notre rôle de le faire et nous sommes bien soutenus par l'équipe d'exo dans cette démarche. À l'inverse, nous faisons part des besoins ou préoccupations des municipalités à exo.

Les rencontres biennuelles organisées par exo dans les couronnes alimentent aussi les échanges entre élus et représentants d'exo. Il faut continuer à cultiver cette proximité pour s'assurer que les services offerts répondent aux besoins et aux attentes des citoyens.











## La gouvernance

Chaque jour, nous travaillons à bâtir une organisation performante afin de répondre aux défis d'aujourd'hui et de demain en matière de transport collectif.

# Le conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) d'exo est formé de 15 membres, soit 8 membres choisis parmi les élus municipaux et 7 membres indépendants. Les membres ont été nommés comme suit :

- 8 membres élus, à parts égales, par les municipalités locales des couronnes nord et sud
- 5 membres indépendants par les agglomérations de Montréal (3) et de Longueuil (1) et la Ville de Laval (1)
- 2 membres indépendants par la CMM (soit un représentant des usagers du transport collectif et 1 représentant du transport adapté)

La Communauté métropolitaine de Montréal désigne en outre le président du conseil d'administration parmi ces membres indépendants. Tous les membres sont mandatés pour quatre ans, à l'exception du président, mandaté pour cinq ans.

## Son mandat

Le CA a la responsabilité finale de la gouvernance des affaires d'exo. Il retient les services d'un directeur général, à qui il délègue la responsabilité de la gestion de l'organisation et le leadership courant. Il a la responsabilité de superviser la conduite des activités et la gestion d'exo ; il doit aussi veiller à ce que toutes les questions importantes qui ont une incidence sur les activités et les affaires d'exo soient traitées. Dans l'exécution de ses fonctions, le CA est responsable de promouvoir le succès à long terme d'exo.

Ainsi, le CA a la responsabilité de prendre des décisions avec loyauté et honnêteté, dans le meilleur intérêt d'exo.

## Son code d'éthique

Tel que prévu dans la loi, le CA d'exo s'est doté d'un code d'éthique lors de sa première séance, dans lequel sont notamment définis les principes d'éthique et règles générales de déontologie, les devoirs et obligations des membres eu égard aux conflits d'intérêts, et les modalités quant à l'application dudit code.

Chaque membre doit agir dans le respect du droit avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

## Assiduité des membres aux séances du conseil d'administration d'exo en 2018

Membres	Assiduité
Josée Bérubé	13/14
Marie Elaine Farley	11/14
Manon Caron	14/14
Marc-André LeChasseur*	10/14
Pierre Fortin	14/14
Johanne Savard	13/14
Pierre Cardinal	13/14
Diane Lavoie	14/14
Suzanne Roy	12/14
Donat Serres	14/14
Jean Bouchard	14/14
Richard Perreault	13/14
Normand Grenier	13/14
Marc-André Plante	13/14
Bruno Tremblay	14/14

\* Membre démissionnaire depuis le 11 septembre 2018

# ➤ Les membres du CA

## Les membres indépendants



### Josée Bérubé, présidente

Architecte-urbaniste de la firme Provencher Roy et associés architectes inc.

*Nommée par la Ville de Montréal le 10 novembre 2016. Désignée présidente du conseil d'administration par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)*

Josée Bérubé est architecte-urbaniste et professionnelle accréditée LEED. Depuis 2015, elle pratique au sein de la firme Provencher Roy; elle est associée depuis 2017. Elle a à son actif plus de 30 ans d'expérience en pratique privée, dont plus de 10 ans à titre d'associée du Groupe Cardinal Hardy, premier cabinet canadien à offrir des services intégrés d'architecture, d'urbanisme, de design urbain et d'architecture de paysage. Elle a enseigné au programme de maîtrise de l'Institut d'urbanisme de l'Université de Montréal. Elle est actuellement professeure invitée au programme de maîtrise en architecture à l'Université de Montréal. Elle est invitée à plusieurs tables rondes et donne des conférences sur l'aménagement urbain, le développement durable et le patrimoine. Elle siège à titre de vice-présidente au Comité Jacques-Viger, une entité désignée par la Ville de Montréal qui a pour mission l'orientation et l'émission d'avis concernant les projets montréalais d'importance dans les domaines de l'architecture, de l'urbanisme, du design urbain et du développement durable. Elle est membre du conseil d'administration et du comité de développement économique de l'Institut de développement urbain de Montréal. Elle a représenté l'Ordre des architectes à titre de membre du comité d'organisation du Sommet mondial du design qui s'est tenu à Montréal en 2017, le premier sommet international qui regroupe les disciplines d'architecture, d'urbanisme, d'architecture de paysage, de design d'intérieur et de design industriel.



### Manon Caron, ASC, vice-présidente

Administratrice de sociétés certifiée

*Nommée par la Ville de Laval le 10 novembre 2016*

Administratrice de sociétés certifiée, Manon Caron cumule plus de 30 années d'expérience à titre de directrice générale et d'administratrice au sein d'organismes des secteurs péripublic, paramunicipal et communautaire. Bachelière en histoire et diplômée en science de l'éducation, elle a siégé à de nombreux CA, dont ceux de Centraide du Grand Montréal, de la Cité de la Biotech et du Centre des services sociaux du Montréal métropolitain. Durant les 20 dernières années, elle a mis en place et dirigé la Conférence régionale des élus de Laval, le Conseil régional de développement de Laval et le Centre local de développement de Laval. Elle agit maintenant à titre de consultante en gouvernance et en développement organisationnel.



### Johanne Savard

Directrice de l'Association de la Vallée-du-Richelieu pour la déficience intellectuelle/TSA

*Nommée par la CMM, à titre de représentante des usagers du transport adapté le 10 novembre 2016*

Johanne Savard est directrice générale de l'Association de la Vallée-du-Richelieu pour la déficience intellectuelle – Trouble du spectre de l'autisme. Présidente du conseil d'administration de la Corporation de développement communautaire de la Vallée-du-Richelieu, elle est également vice-présidente de Mission Divers-Cité (qui a pour mission de donner du travail aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle, un handicap physique, un trouble du spectre de l'autisme ou un problème de santé mentale) et vice-présidente d'Habitation Divers-Cité (qui a pour mission de bâtir des logements sociaux supervisés pour personnes vivant avec une déficience intellectuelle légère à moyenne ou un handicap physique ou trouble du spectre de l'autisme). Elle siège aussi depuis plus de 10 ans au comité d'admissibilité au transport adapté.





**Marie Elaine Farley, LL. B**

Présidente et chef de la direction de la Chambre de la sécurité financière et présidente du conseil d'administration de BIXI Montréal

*Nommée par la Ville de Montréal le 10 novembre 2016*

Marie Elaine Farley est présidente et chef de la direction de la Chambre de la sécurité financière, un organisme d'autoréglementation du secteur financier qui a pour mission d'assurer la protection du public en veillant à la formation, à la déontologie et à la discipline de près de 32 000 professionnels qui œuvrent dans le domaine des finances personnelles.

Membre du Barreau du Québec depuis plus de 20 ans, elle a acquis au fil des ans une grande connaissance du secteur financier, notamment de la distribution de produits et services financiers. Elle s'est particulièrement dévouée à la protection des consommateurs et a instauré plusieurs mesures qui ont contribué à l'évolution de l'éthique et des pratiques des professionnels.

Très engagée dans sa communauté, elle préside depuis 2014 le conseil d'administration de Bixi Montréal, l'organisme qui gère le système de vélo-partage, et elle siège aussi au conseil d'administration de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada.

Elle est récipiendaire de plusieurs distinctions. En 2018, elle a reçu le Prix étoile montante décerné par l'Association des femmes en finances du Québec et, en 2017, le Prix Femmes d'affaires du Québec dans la catégorie cadre et dirigeante.



**Pierre Fortin, CPA, CA**

Associé chez Raymond Chabot Grant Thornton s.e.n.c.r.l.

*Nommé par la Ville de Montréal le 10 novembre 2016*

Associé au sein du groupe Conseil en management de Raymond Chabot Grant Thornton s.e.n.c.r.l., Pierre Fortin est le leader du secteur municipal. Il possède plus de 25 ans d'expérience en gestion opérationnelle et financière ainsi qu'en planification stratégique. Il est membre de l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec depuis 1991. Il est également président du conseil d'administration de la Fondation Claude-Brunet.



**Pierre Cardinal**

Président d'Axel Stratégies Communication inc. et ex-administrateur de Transport 2000 Québec (maintenant Trajectoire Québec)

*Nommé par la CMM, à titre de représentant des usagers du transport collectif, le 10 novembre 2016*

Pierre Cardinal est président d'Axel Stratégies Communication inc., une firme-conseil en planification stratégique. De 2011 à 2016, il a été président et membre du conseil d'administration de Transport 2000 Québec (devenu Trajectoire Québec en 2017), un organisme qui contribue au développement global des transports collectifs ainsi qu'à l'amélioration des services offerts aux utilisateurs.



**Marc-André LeChasseur\*, LL.B, LL.M**

Associé principal, Bélanger Sauvé s.e.n.c.r.l.

*Nommé par la Ville de Longueuil le 17 novembre 2016*

*\* Membre démissionnaire depuis le 11 septembre 2018*

Marc-André LeChasseur est avocat et associé principal de la firme Bélanger Sauvé s.e.n.c.r.l. depuis plus de 20 ans. Il pratique le droit municipal et le droit immobilier et se spécialise notamment dans le conseil auprès des municipalités et leur représentation devant les tribunaux. Il est professeur adjoint en droit de l'aménagement du territoire à l'École d'urbanisme de l'Université McGill et a été chargé de cours en droit administratif à la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke. Il est également l'auteur de plusieurs ouvrages consacrés au droit de l'urbanisme et aux conflits d'intérêts. Ses ouvrages sont régulièrement cités par la Cour d'appel du Québec, la Cour supérieure du Québec et la Cour suprême du Canada. Il était le conseiller juridique de la Commission municipale du Québec lors de la mise en tutelle de la Ville de Laval et procureur de cette commission pour l'ensemble des plaintes en éthique et déontologie visant des élus municipaux. Il a agi comme procureur chef lors de l'enquête publique sur la mort de monsieur Alain Magloire. Il est également coroner pour le Gouvernement du Québec.



## Les membres élus représentant la couronne nord



### Jean Bouchard

Maire de la Ville de Mirabel

*Nommé par les municipalités de la couronne nord le 9 novembre 2016*

Maire de Mirabel depuis 2013 et préfet de la MRC de Mirabel, Jean Bouchard a été conseiller municipal de 2005 à 2013, directeur général de la MRC de Thérèse-De Blainville de 2003 à 2007, et directeur adjoint de la Ville de Saint-Colomban de 2011 à 2013. Membre du conseil d'administration de l'Union des municipalités du Québec (UMQ), il est président et vice-président de plusieurs organismes, dont la Commission de l'aménagement et des transports, de l'Office municipal d'habitation de Mirabel, du comité consultatif agricole de la CMM; il est aussi membre de la Table des préfets des Laurentides et de la Table des préfets de la couronne nord de la CMM. Urbaniste de formation, il pratique dans le domaine municipal depuis plus de 25 ans.



### Normand Grenier

Maire de la Ville de Charlemagne

*Nommé par les municipalités de la couronne nord le 9 novembre 2016*

Maire de Charlemagne depuis 2002, préfet suppléant à la MRC de L'Assomption et président de la Table des préfets de Lanaudière, Normand Grenier a été conseiller municipal de 1994 à 1998. Membre du conseil d'administration de l'UMQ et vice-président du Conseil régional des élus, il préside la Commission de transport de la MRC de L'Assomption et la Commission agricole. Il est également représentant à la Table des municipalités riveraines du Saint-Laurent, à la Table de la sécurité publique de l'UMQ et au conseil d'administration de Tricentris. Il est président-directeur général de la compagnie Plancher Grenier enr. depuis 1984.



### Richard Perreault

Maire de la Ville de Blainville

*Nommé par les municipalités de la couronne nord le 9 novembre 2016*

Maire de Blainville depuis 2013 et préfet de la MRC de Thérèse-De Blainville depuis 2017, Richard Perreault a été également conseiller municipal à Blainville de 2005 à 2013. Diplômé de l'UQAM en enseignement de l'éducation physique, il a été enseignant de 1984 à 2016. Il siège à différents conseils d'administration de la région des Basses-Laurentides. Il est notamment vice-président de la Régie intermunicipale d'assainissement des eaux usées de Sainte-Thérèse et Blainville, délégué à la Chambre de commerce et d'industrie Thérèse-De Blainville et membre d'organismes à caractère sportif tels que le Centre d'excellence sur glace et le stade d'athlétisme Richard-Garneau.

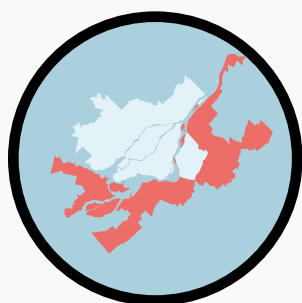


### Marc-André Plante

Maire de la Ville de Terrebonne

*Nommé par les municipalités de la couronne nord le 24 janvier 2018*

Maire de la Ville de Terrebonne et préfet suppléant de la MRC Les Moulins, Marc-André Plante fut directeur général du Carrefour action municipale et famille. Il termine une maîtrise en gestion urbaine à l'École nationale d'administration publique. Expert sur la scène nationale et internationale des enjeux de gouvernance locale en lien avec les politiques sociales, il est coauteur de trois livres sur les problématiques municipales en lien avec la famille et le vieillissement de la population. Il occupe la présidence de la Commission du logement social à la CMM et siège au conseil d'administration de l'UMQ depuis mai 2018.



## Les membres élus représentant la couronne sud



### Diane Lavoie

Mairesse de la Ville de Belœil

*Nommée par les municipalités de la couronne sud le 25 octobre 2016*

Mairesse de Belœil depuis 2009, et préfète de la MRC de la Vallée-du-Richelieu, Diane Lavoie a été conseillère municipale de 2003 à 2009. Diplômée du Cégep du Vieux-Montréal en technique de l'architecture, elle a œuvré quelques années dans une firme d'architecture à Montréal. Elle est membre du comité exécutif de l'UMQ, de la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent et elle est porte-parole de la coalition pour la fluidité durable de l'autoroute 30.



### Suzanne Roy

Mairesse de la Ville de Sainte-Julie

*Nommée par les municipalités de la couronne sud le 25 octobre 2016*

Mairesse de la Ville de Sainte-Julie depuis 2005, et préfète de la MRC de Marguerite-d'Youville, Suzanne Roy a été conseillère municipale de 1996 à 2005. Membre de la Commission de l'aménagement de la CMM et de la Commission de l'aménagement et des transports de l'UMQ, présidente du Comité sur les changements climatiques ainsi que présidente d'office de l'UMQ, elle siège à de nombreux comités et conseils, dont le Conseil du patronat du Québec, la Régie intermunicipale de l'eau potable Sainte-Julie, Saint-Amable, Varennes, la Régie intermunicipale de police Richelieu-Saint-Laurent, et elle est porte-parole de la coalition pour la fluidité durable de l'autoroute 30.



### Donat Serres

Maire de la Ville de La Prairie

*Nommé par les municipalités de la couronne sud le 25 octobre 2016*

Maire de La Prairie depuis 2014 et vice-préfet de la MRC de Roussillon, Donat Serres a été conseiller municipal de 2005 à 2014. Ex-président du CIT Le Richelain, il est actuellement président de la Régie d'assainissement des eaux du bassin de La Prairie, membre de la MRC Roussillon et du conseil d'administration de la Régie intermunicipale de police Roussillon, administrateur au Caucus de la Montérégie au conseil d'administration de l'UMQ et porte-parole de la coalition pour la fluidité durable de l'autoroute 30. Il siège également au comité du Plan des initiatives de développement du transport collectif (PIDTC).



### Bruno Tremblay

Maire de la Ville de Beauharnois

*Nommé par les municipalités de la couronne sud le 25 janvier 2018*

Maire de Beauharnois depuis 2017, Bruno Tremblay a été conseiller municipal de 2005 à 2013. Il est président du Centre local de développement Beauharnois-Salaberry, président de la Régie intermunicipale de valorisation des matières organiques de Beauharnois-Salaberry et de Roussillon (BIOM), président de la Régie intermunicipale Sports et loisirs Beau-Château et membre de la Commission de formation de l'UMQ. Il a été conseiller syndical et a exercé la profession de technologue en automatisme chez Hydro-Québec.

# Les comités

Le CA examine les dossiers soumis et les approuve sur recommandation des différents comités, en fonction de leur champ d'expertise. Ces comités sont au nombre de six :

- le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines
- le comité de vérification
- le comité de suivi des projets
- le comité chargé de la qualité des services aux usagers des services de transport collectif
- les deux comités des services de transport en commun par autobus et de transport adapté aux personnes à mobilité réduite pour les municipalités locales des couronnes nord et sud

## Activités des comités en 2018

### Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

**MANDAT** ▶ Ce comité a pour principal objectif d'aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités en matière de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

Le comité soutient le conseil d'administration dans le développement d'une gouvernance fondée sur les principes d'efficacité, de transparence et d'imputabilité, lui propose l'adoption de nouvelles pratiques de gouvernance et évalue celles en vigueur. Il exerce aussi un rôle de vigie des dossiers d'exo en matière de gouvernance. Le comité exerce un rôle-conseil quant à l'application et à l'interprétation du code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration et du code d'éthique et de déontologie applicable aux dirigeants et aux employés d'exo. Il exerce aussi un rôle de vigie des dossiers d'exo en matière d'éthique. Le comité exerce un rôle de vigie par rapport aux principaux dossiers d'exo liés aux ressources humaines.

**ACTIVITÉS** ▶ Le Comité a présenté des recommandations au conseil d'administration visant l'adoption de plusieurs documents normatifs comme le Code d'éthique et de déontologie des employés, le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs du conseil d'administration, la Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels, la Politique environnementale, la Politique en matière de santé et sécurité du travail et la Directive sur les dénonciations d'irrégularités. De plus, il a recommandé l'approbation de la nomination de la secrétaire générale et directrice exécutive – Affaires corporatives et juridiques, du directeur exécutif – Finances et trésorerie, du directeur général et de la vice-présidente du conseil d'administration. Il a également procédé à l'évaluation du fonctionnement du conseil d'administration et à l'auto-évaluation des administrateurs.



## Comité de vérification

**MANDAT** > Ce comité joue un rôle essentiel dans la gouvernance financière d'exo. Sous réserve du mandat fixé par les lois applicables et le conseil d'administration, il s'intéresse principalement à l'intégrité de l'information financière, à la fonction d'audit, aux états financiers, aux budgets, aux mécanismes de contrôle interne, à la gestion des risques et à la gestion optimale des ressources financières.

**ACTIVITÉS** > Le comité a présenté des recommandations au conseil d'administration visant l'adoption de la Politique de gestion des actifs TI et de la Directive sur les dénonciations d'irrégularités. De plus, il a recommandé l'approbation des états financiers vérifiés pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017, du programme des immobilisations 2019-2028, des prévisions budgétaires 2019 et des mesures de couverture visant le carburant.

## Suivi des projets

**MANDAT** > Ce comité joue un rôle clé dans la gouvernance contractuelle d'exo. Il s'assure du respect de la politique de gestion contractuelle adoptée par exo et exerce également un rôle de vigie par rapport aux projets majeurs d'exo.

**ACTIVITÉS** > Le comité a présenté des recommandations au conseil d'administration visant l'approbation du programme des immobilisations 2019-2028. Il a procédé à l'évaluation des pratiques en matière de gestion de projets et de reddition de comptes et a effectué une revue du portefeuille de projets en fonction des objectifs stratégiques et de la Politique relative à la gestion du portefeuille de projets et de la gestion de projets.

## Qualité des services

**MANDAT** > Ce comité soutient le conseil d'administration dans sa mission visant à améliorer la qualité et l'efficacité des déplacements par transport collectif des usagers sur le territoire d'exo. Il a notamment pour fonctions d'élaborer des orientations concernant la qualité des services aux usagers, incluant ceux à mobilité réduite et les usagers handicapés, de soumettre ces orientations au CA et d'en assurer le suivi.

**ACTIVITÉS** > Le comité a effectué le suivi de la gestion de la qualité des services offerts aux usagers, du traitement des plaintes, des enquêtes à bord, de la satisfaction et du portrait de la clientèle, ainsi que de la gestion de la communication avec la clientèle. Il a également pris connaissance du portrait des stationnements incitatifs, de l'avancement de la refonte tarifaire et de l'élaboration du plan de développement de l'accessibilité.

## Couronnes nord et sud

**MANDAT** > Ces comités soutiennent le conseil d'administration dans son obligation d'assurer une prestation de services de transport en commun par autobus et de transport adapté aux personnes à mobilité réduite qui tient compte des particularités des municipalités locales des couronnes nord et sud. Ils ont notamment pour fonction de formuler des recommandations à ce sujet, incluant les plans de desserte, sur leurs territoires respectifs.

**ACTIVITÉS** > Les comités ont effectué le suivi de la gestion de la qualité des services offerts aux usagers, du traitement des plaintes, des enquêtes à bord, de la satisfaction et du portrait de la clientèle, ainsi que de la gestion de la communication avec la clientèle. Ils ont également pris connaissance des appels d'offres pour les services de transport régulier et de transport adapté, de la prise en charge des responsabilités liées à l'organisation des services de transport, du plan de développement de l'accessibilité et de la vision du développement du réseau des services de transport par autobus.

# Composition des comités du conseil d'administration

## Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

### Membres indépendants

- Manon Caron (présidente par intérim du comité)
- Marie Elaine Farley
- Poste vacant

### Membres élus

- Richard Perreault (couronne nord)
- Diane Lavoie (couronne sud)

## Comité de vérification

### Membres indépendants

- Pierre Fortin (président du comité)
- Marie Elaine Farley

### Membres élus

- Normand Grenier (couronne nord)
- Bruno Tremblay (couronne sud), membre invité

## Comité de suivi des projets

### Membres indépendants

- Manon Caron (présidente du comité)
- Pierre Cardinal
- Pierre Fortin

### Membres élus

- Marc-André Plante (couronne nord)
- Suzanne Roy (couronne sud)

## Comité chargé de la qualité des services aux usagers

### Membres indépendants

- Pierre Cardinal (président du comité)
- Johanne Savard
- Poste vacant

### Membres élus

- Jean Bouchard (couronne nord)
- Donat Serres (couronne sud)

## Comité couronne nord

### Membres élus

- Richard Perreault (président du comité)
- Normand Grenier
- Jean Bouchard
- Marc-André Plante
- Johanne Savard, membre invitée
- Pierre Cardinal, membre invité

## Comité couronne sud

### Membres élus

- Suzanne Roy (présidente du comité)
- Diane Lavoie
- Donat Serres
- Bruno Tremblay
- Johanne Savard, membre invitée
- Pierre Cardinal, membre invité

Conformément à ses documents normatifs, exo a procédé, pour l'année 2018, à l'évaluation du fonctionnement de son conseil d'administration et de ses comités. De façon générale, les résultats indiquent clairement la satisfaction générale des administrateurs quant à la préparation, le support et le déroulement des réunions du conseil d'administration et de ses comités. Par ailleurs, le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (le « CGERH ») a identifié des pistes d'amélioration qui ont été recommandées au Conseil et qui visent à rendre les réunions plus efficaces et davantage axées sur des questions stratégiques.

# Assiduité des membres des comités d'exo en 2018

## Comité de vérification

Membres	Assiduité
Pierre Fortin	7/7
Marie Elaine Farley	4/7
Bruno Tremblay	6/7
Normand Grenier	7/7

## Comité chargé de la qualité des services aux usagers des services de transport collectif

Membres	Assiduité
Pierre Cardinal	4/4
Marc-André LeChasseur*	3/4
Jean Bouchard	4/4
Donat Serres	4/4
Johanne Savard	4/4

\* Membre démissionnaire depuis le 11 septembre 2018

## Comité de Gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

Membres	Assiduité
Marc-André LeChasseur*	5/8
Manon Caron**	8/8
Marie Elaine Farley	7/8
Diane Lavoie	6/8
Richard Perreault	6/8

\* Président et membre démissionnaire depuis le 11 septembre 2018

\*\* Présidente par intérim depuis le 18 septembre 2018

## Comité sur les services de transport en commun par autobus et de transport adapté aux personnes à mobilité réduite (couronne nord)

Membres	Assiduité
Richard Perreault	4/4
Jean Bouchard	4/4
Marc-André Plante	3/4
Normand Grenier	4/4
Pierre Cardinal	4/4
Johanne Savard	4/4

## Comité sur les services de transport en commun par autobus et de transport adapté aux personnes à mobilité réduite (couronne sud)

Membres	Assiduité
Suzanne Roy	5/5
Diane Lavoie	4/5
Bruno Tremblay	5/5
Donat Serres	5/5
Pierre Cardinal	4/5
Johanne Savard	4/5

## Comité de suivi des projets

Membres	Assiduité
Manon Caron	6/6
Pierre Fortin	5/6
Pierre Cardinal	6/6
Suzanne Roy	6/6
Marc-André Plante	5/6

## Séances conjointes des comités de vérification et de suivi des projets

Membres	Assiduité
Manon Caron	3/3
Pierre Fortin	3/3
Pierre Cardinal	3/3
Suzanne Roy	2/3
Marc-André Plante	3/3
Marie Elaine Farley	1/3
Normand Grenier	3/3
Bruno Tremblay	3/3

# Rémunération des administrateurs du conseil d'administration 2018

Nom	Salaire	Jetons	Total
Jean Bouchard	10 000,00	11 000,00	21 000,00
Josée Berubé	30 000,00	18 250,00	48 250,00
Pierre Cardinal	13 000,00	19 000,00	32 000,00
Manon Caron	17 581,02	19 750,00	37 331,02
Marie Elaine Farley	10 000,00	12 000,00	22 000,00
Pierre Fortin	13 000,00	16 000,00	29 000,00
Normand Grenier	10 000,00	14 000,00	24 000,00
Diane Lavoie	10 000,00	12 000,00	22 000,00
Marc-André Lechasseur*	9 747,00	12 000,00	21 747,00
Richard Perreault	13 000,00	13 250,00	26 250,00
Suzanne Roy	13 000,00	14 750,00	27 750,00
Johanne Savard	10 000,00	12 500,00	22 500,00
Donat Serres	10 000,00	12 500,00	22 500,00
Marc-André Plante	10 000,00	12 500,00	22 500,00
Bruno Tremblay	10 000,00	15 000,00	25 000,00

\* Membre démissionnaire depuis le 11 septembre 2018

## Renseignements sur la rémunération des membres du conseil d'administration

La rémunération des membres du conseil d'administration d'exo est composée d'une rémunération forfaitaire annuelle de même que d'une allocation de présence pour chaque séance.

### Rémunération forfaitaire annuelle

Chaque membre reçoit une rémunération forfaitaire annuelle pour les fonctions qu'il occupe :

Fonctions	Rémunération forfaitaire annuelle
Président du conseil	30 000 \$
Vice-président du conseil	20 000 \$
Président de comité	13 000 \$
Vice-président de comité	11 500 \$
Autre administrateur	10 000 \$

### Allocation de présence

Chaque administrateur reçoit, en plus du montant de la rémunération forfaitaire annuelle à laquelle il a droit en vertu du *Règlement No.2 relatif à la rémunération des administrateurs*, un montant de cinq cents dollars (500 \$) à titre de jeton de présence pour chaque séance du conseil d'administration et des comités dont il est membre, comportant quorum, et à laquelle il assiste. Ce montant est réduit de moitié (250 \$) pour les séances exceptionnelles et de courte durée qui se tiennent par téléphone ou par tout autre moyen de communication à distance.



## ➤ L'équipe de direction



**Sylvain Yelle**  
Directeur général



**Lana Fiset**  
Secrétaire générale et Directrice exécutive, Affaires corporatives et juridiques



**Nancy Fréchette**  
Directrice exécutive, Opérations et directrice, Opérations autobus et transport adapté (intérim)



**Martine Guimond**  
Directrice exécutive, Approvisionnement et gestion immobilière



**Marc Laforge**  
Directeur exécutif, Communication et affaires publiques (intérim)



**Rémi Lafrance**  
Directeur exécutif, Technologies de l'information et systèmes de transport intelligents (TI/STI)



**Benoît Lavigne**  
Directeur exécutif, Performance et expérience client



**Tim Marinier**  
Directeur exécutif, Ingénierie et construction



**Mathieu Massé**  
Directeur exécutif, Ressources humaines



**Alain Parenteau**  
Directeur exécutif, Finances et trésorerie



**Gilline Pageau**  
Directrice exécutive, Planification stratégique et transformation

(membres en date du 31 décembre 2018)

# Ressources humaines

Fruit du regroupement de 14 réseaux il y a un peu moins de deux ans, exo est une jeune organisation en pleine évolution qui se prépare aux grands changements que vivra le marché de la mobilité dans les prochaines années. Nous croyons fondamentalement que pour bâtir l'organisation de demain, nos meilleurs atouts sont nos talents. Conscients des défis que présente le marché de l'emploi dans le milieu du transport collectif, nous avons amorcé en 2018 un virage pour devenir une organisation attrayante qui mise sur le développement du plein potentiel de ses talents, d'une culture de collaboration et d'un leadership fort et inspirant. C'est dans cet esprit qu'une série d'initiatives ont été déployées pour harmoniser nos façons de faire, aligner la contribution de nos talents sur des priorités communes et les mobiliser dans un contexte de grands changements. Œuvrer au sein d'exo est une occasion sans précédent de contribuer à définir le marché de la mobilité du futur.

Catégories d'emplois au 31 décembre 2018	
Dirigeants	12
Directeurs	35
Chefs	32
Professionnels	255
Techniciens	156
Soutien	74
<b>Total</b>	<b>564</b>

## Rémunération des cinq dirigeants les mieux rémunérés en 2018\*

Nom	Rémunération totale
Sylvain Yelle	200 873 \$
Timothy Marinier	199 018 \$
Gilline Pageau	175 340 \$
Alain Parenteau	170 853 \$
Benoît Lavigne	165 537 \$

\* Ce tableau présente la rémunération, incluant les autres avantages (contribution au régime de retraite, assurances collectives et autres), versée à chacun des cinq dirigeants les mieux rémunérés d'exo du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2018.

## Montant des honoraires payés aux vérificateurs externes en 2018

Montant total: **252 944,99 \$**

# États financiers

De l'exercice de douze mois clos  
le 31 décembre 2018

## Table des matières

État des résultats et de l'excédent cumulé	69
État de la situation financière	70
État de la variation de la dette nette	71
État des flux de trésorerie	72
Notes complémentaires aux états financiers	73

# Rapport de la direction

Les états financiers du Réseau de transport métropolitain (RTM), aussi connu sous le nom d'exo, ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris des estimations et des jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les Normes comptables canadiennes pour le secteur public. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activités concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Le RTM reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité d'audit, dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et la firme de vérification BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L. (BDO), examine les états financiers, et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

La firme BDO a procédé à l'audit des états financiers du RTM, conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, et son rapport de l'auditeur indépendant expose la nature et l'étendue de cet audit et l'expression de son opinion. BDO peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité d'audit pour discuter de tout élément qui concerne son audit.



**Sylvain Yelle**

Directeur général



**Alain Parenteau**

Directeur exécutif et trésorier  
Finances et trésorerie

Montréal, le 12 avril 2019





Tél./Tel: 514 931 0841  
Télec./Fax: 514 931 9491  
www.bdo.ca

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L./LLP  
1000, rue De La Gauchetière O. Bureau 200  
Montréal QC H3B 4W5 Canada

---

## Rapport de l'auditeur indépendant

---

### Aux membres du conseil d'administration du Réseau de Transport Métropolitain

#### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Réseau de Transport Métropolitain (« l'entité »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 décembre 2018 et les états des résultats et de l'excédent cumulé, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'entité au 31 décembre 2018, ainsi que le résultat de ses activités, de la variation de la dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

#### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section *Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers* du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'entité conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

#### Observation - Informations comparatives retraitées

Nous attirons l'attention sur la Note 3 des états financiers, qui explique que certaines informations comparatives présentées pour l'exercice terminé le 31 décembre 2017 ont été retraitées. Notre opinion n'est pas modifiée à l'égard de ce point.

#### Responsabilités de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

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

BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L., une société canadienne à responsabilité limitée/société en nom collectif à responsabilité limitée, est membre de BDO International Limited, société de droit anglais, et fait partie du réseau international de sociétés membres indépendantes BDO.

BDO Canada LLP, a Canadian limited liability partnership, is a member of BDO International Limited, a UK company limited by guarantee, and forms part of the international BDO network of independent member firms.

---

## Rapport de l'auditeur indépendant

---

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'entité ou de cesser son activité ou si aucune solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'entité.

### Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité;

---

## Rapport de l'auditeur indépendant

---

- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'entité à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'entité à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

*BDO Canada S.R.L./S.E.N.C.R.L./LLP*<sup>1</sup>

Montréal (Québec)  
Le 12 avril 2019

---

<sup>1</sup> CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A122867

# État des résultats et de l'excédent cumulé

de l'exercice clos le 31 décembre  
[en milliers de dollars]

	2018 Budget (12 mois)	2018 Réel (12 mois)	2017 Redressé [note 3] (7 mois)
<b>REVENUS</b>			
<b>Exploitation</b>			
Rémunération provenant de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM)	403 209	393 457	228 163
Délégations auprès d'OPTC	-	1 686	-
Autres (publicité, revenus commerciaux, intérêts)	-	11 306	5 162
	403 209	406 449	233 325
<b>Immobilisations</b>			
Rémunération provenant de l'ARTM	41 900	33 350	33 182
Subventions gouvernementales, portion relative aux coûts admissibles [note 6]	276 967	41 451	35 786
Subventions gouvernementales, portion relative aux intérêts et frais de financement [note 6]	42 921	37 367	22 084
Autres	-	34	71
	361 788	112 202	91 123
<b>TOTAL REVENUS</b>	<b>764 997</b>	<b>518 651</b>	<b>324 448</b>
<b>CHARGES</b>			
<b>Exploitation</b>			
Contrat d'exploitation	223 803	217 110	124 826
Entretien de la flotte et des équipements	60 651	61 737	30 746
Salaires et avantages sociaux	51 614	48 303	21 931
Autres dépenses d'exploitation	29 780	32 513	19 797
Services professionnels	13 826	12 671	7 713
Carburant	16 622	16 778	5 119
Frais immobiliers et assurances	9 615	9 004	5 307
Plan d'action pour l'amélioration de la fiabilité et de la ponctualité des trains (PAFP)	-	6 441	741
	405 911	404 557	216 180
<b>Immobilisations</b>			
Amortissement [note 10]	79 038	80 331	52 791
Intérêts et frais de financement	61 999	71 145	32 629
Frais d'études de faisabilité	-	2 361	1 296
Perte sur disposition d'actif	44 332	44 685	266
Autres	2 400	2 174	8 327
	187 769	200 696	95 309
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>593 680</b>	<b>605 253</b>	<b>311 489</b>
<b>(DÉFICIT) EXCÉDENT DE L'EXERCICE</b>	<b>171 317</b>	<b>(86 602)</b>	<b>12 959</b>
Excédent cumulé au début déjà établi	-	1 504 623	1 491 664
Redressement : correction des subventions à recevoir [note 3]	-	35 196	35 196
		<b>1 539 819</b>	<b>1 526 860</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ À LA FIN DE L'EXERCICE</b>		<b>1 453 217</b>	<b>1 539 819</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



# État de la situation financière

Au 31 décembre  
[en milliers de dollars]

	2018	2017 Redressé [note 3]
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>		
Trésorerie et équivalents de trésorerie	120 681	117 026
Créances [note 5]	24 203	119 221
Subventions à recevoir [notes 3 et 6]	1 285 955	1 319 636
	<b>1 430 839</b>	<b>1 555 883</b>
<b>PASSIFS</b>		
Emprunts à court terme [note 7]	-	121 222
Fournisseurs et frais courus [note 8]	95 173	104 883
Obligation découlant de contrats de location-acquisition [note 9]	1 206	1 389
Passif au titre de sites contaminés	2 615	1 621
Dette à long terme [note 9]	1 634 942	1 697 120
Subventions reportées	690	118
	<b>1 734 626</b>	<b>1 926 353</b>
<b>DETTE NETTE</b>	<b>(303 787)</b>	<b>(370 470)</b>
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>		
Charges payées d'avance	6 001	6 714
Pièces de rechange des trains (stocks)	14 473	16 571
Immobilisations corporelles [note 10]	1 736 530	1 887 004
	<b>1 757 004</b>	<b>1 910 289</b>
<b>EXCÉDENT CUMULÉ</b>	<b>1 453 217</b>	<b>1 539 819</b>

Obligations contractuelles [note 14]

Éventualités et événements postérieurs à la date des états financiers [notes 15 et 16]

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.*



Sylvain Yelle  
Directeur général



Josée Bérubé  
Présidente – Conseil d'administration

## État de la variation de la dette nette

de l'exercice clos le 31 décembre  
[en milliers de dollars]

	2018 Budget (12 mois)	2018 Réel (12 mois)	2017 Redressé [note 3] (7 mois)
(Déficit) Excédent de l'exercice	<b>171 317</b>	<b>(86 602)</b>	<b>12 959</b>
Variation des immobilisations corporelles :			
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(411 076)	(100 019)	(57 051)
Amortissement des immobilisations corporelles	79 038	80 331	52 791
Radiation et cession d'immobilisations corporelles	44 332	170 162	266
	<b>(287 706)</b>	<b>150 474</b>	<b>(3 994)</b>
Variation des pièces de rechange de train	-	2 098	(3 027)
Variation des charges payées d'avance	-	713	13 684
		<b>2 811</b>	<b>10 657</b>
<b>VARIATION DE LA DETTE NETTE</b>	<b>(116 388)</b>	<b>66 683</b>	<b>19 622</b>
<b>Dette nette au début de l'exercice déjà établi</b>		<b>(405 666)</b>	<b>(425 288)</b>
Redressement : correction des subventions à recevoir [note 3]		<b>35 196</b>	<b>35 196</b>
		<b>(370 470)</b>	<b>(390 092)</b>
<b>DETTE NETTE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>		<b>(303 787)</b>	<b>(370 470)</b>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## État des flux de trésorerie

de l'exercice clos le 31 décembre  
[en milliers de dollars]

	2018 (12 mois)	2017 (7 mois)
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
(Déficit) Excédent de l'exercice	(86 602)	12 959
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	80 331	52 791
Amortissement des frais d'émission reportés	62	751
Perte sur la radiation et cession d'immobilisations corporelles	44 685	266
	38 476	66 767
Variation des actifs et passifs reliés aux activités de fonctionnement [note 11]	131 479	(36 138)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement</b>	<b>169 955</b>	<b>30 629</b>
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(82 081)	(49 489)
Produit de disposition d'immobilisation	125 480	-
<b>Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations</b>	<b>43 399</b>	<b>(49 489)</b>
<b>ACTIVITÉS DE FINANCEMENT</b>		
Variation des emprunts à court terme	(121 222)	121 222
Augmentation de la dette à long terme	135 259	-
Remboursement de la dette à long terme	(223 553)	(71 178)
Remboursement de l'obligation découlant de contrats de location-acquisition	(183)	(29)
<b>Flux de trésorerie liés aux activités de financement</b>	<b>(209 699)</b>	<b>50 015</b>
<b>AUGMENTATION DE LA TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE</b>	<b>3 655</b>	<b>31 155</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE AU DÉBUT DE L'EXERCICE</b>	<b>117 026</b>	<b>85 871</b>
<b>TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA FIN DE L'EXERCICE</b>	<b>120 681</b>	<b>117 026</b>

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition et la disposition d'immobilisations corporelles par contrats de location-acquisition et par contrats de financement par partenariat public-privé [note 10].

*Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers*

# Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

## 1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Réseau de transport métropolitain, aussi connu sous le nom d'exo, est une personne morale de droit public, dûment instituée en vertu de la *Loi sur le Réseau de transport métropolitain, RLRQ, c. R-25.01*, ci-après la « Loi sur le RTM ». Le RTM a débuté ses activités le 1er juin 2017.

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

Le décret numéro 1025-2016 du 30 novembre 2016 du gouvernement du Québec a fixé, au 1<sup>er</sup> juin 2017, la date d'entrée en vigueur de certaines dispositions de la *Loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal, RLRQ, c. O-7,3* (ci-après la « Loi sur la gouvernance »), qui prévoient notamment l'institution du Réseau de transport métropolitain (ci-après le « RTM ») et de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ci-après l'« ARTM »).

La Loi sur la gouvernance confie au RTM, l'exploitation de services de transport collectif, incluant le transport adapté, sur tout ou une partie de son territoire de même que la compétence exclusive pour la desserte du territoire par des services de transport collectif par train.

Le RTM a été substitué à l'Agence métropolitaine de transport (ci-après l'« AMT ») et il a acquis les droits et les obligations de l'AMT en vertu de l'article 78 de la Loi sur le RTM. Le RTM a succédé également aux droits et obligations des conseils intermunicipaux de transport et du Conseil régional de transport de Lanaudière, constitués en vertu de la *Loi sur les conseils intermunicipaux de transport dans la région de Montréal (chapitre C-60.1)*, de la Municipalité régionale de comté de L'Assomption, de la Municipalité régionale de comté des Moulins et de la Ville de Sainte-Julie pour la continuation aux contrats en matière de transport collectif jusqu'à leur échéance en vertu de l'article 79 de la Loi sur le RTM.

En vertu du 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 41 de la Loi sur la gouvernance, le comité de transition a identifié et transféré les actifs et les passifs de toute autorité organisatrice de transport en commun visée aux termes de l'article 5 de la Loi sur la gouvernance, à l'ARTM et au RTM.

## 2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

Aux fins de la présentation de ses états financiers, le RTM utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de CPA Canada pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus est cohérente avec ce dernier.



## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

### UTILISATION D'ESTIMATIONS ET INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

La préparation des états financiers, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, exige que la direction établisse des estimations et des hypothèses qui influent sur les montants présentés pour l'actif et le passif ainsi que les revenus et les charges, et sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels.

Les évaluations les plus importantes impliquent les passifs éventuels et autres réclamations contre le RTM, ainsi que la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations et ces différences pourraient être importantes.

### REVENUS

La rémunération provenant de l'ARTM pour la livraison de l'offre de services de trains, d'autobus et de transport adapté, et pour le développement d'immobilisations, est constatée à l'état des résultats lorsque les services à l'ARTM ont été rendus.

Les subventions incluses dans les revenus d'immobilisations sont constatées à titre de revenus lors de l'enregistrement des charges et des coûts d'immobilisations auxquels ils se rapportent, dans la mesure où ils ont été autorisés par le cédant et que les critères d'admissibilité sont atteints, sauf si les stipulations dont sont assortis les transferts créent une obligation répondant à la définition d'un passif.

Les autres revenus comprennent essentiellement de la publicité, des revenus commerciaux, des droits afférents aux cartes à puce, ainsi que des revenus d'intérêt. Ils sont comptabilisés lorsque l'opération à l'origine de leur constatation a été réalisée.

### TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

La politique du RTM consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie, l'encaisse, les découverts bancaires qui fluctuent entre le solde disponible et le découvert, les placements très liquides, qui ont des échéances de trois mois ou moins à compter de leur date d'acquisition et dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

### FRAIS D'ÉMISSION DE LA DETTE À LONG TERME

Les frais d'émission de la dette à long terme sont amortis sur la durée des emprunts et sont présentés en diminution de la dette à long terme dans l'état de la situation financière. L'amortissement de ces frais est présenté dans l'état des résultats dans les charges, à titre d'intérêts et de frais de financement.

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

### CONVERSION DE DEVISES

Les éléments monétaires de l'état de la situation financière sont convertis au taux de change en vigueur à la fin de l'exercice. Les éléments non monétaires de l'état de la situation financière ainsi que les revenus et les charges en monnaie étrangère sont convertis au taux de change en vigueur à la date où les opérations ont été effectuées. Les gains et les pertes résultant de la variation du taux de change sont pris en compte dans l'état des résultats de l'exercice.

### PASSIF AU TITRE DES SITES CONTAMINÉS

Le RTM comptabilise un passif au titre de l'assainissement des sites contaminés lorsque la contamination dépasse une norme environnementale existante, que l'entité gouvernementale est : soit directement responsable, soit en accepte la responsabilité, qu'il est prévu que des avantages économiques futurs seront abandonnés et qu'il est possible de procéder à une estimation raisonnable du montant en cause. Le passif au titre des sites contaminés comprend les coûts estimatifs de la gestion et de la réhabilitation des sites contaminés. L'évaluation de ces coûts est établie à partir de la meilleure information disponible et est révisée annuellement.

### ACTIFS NON FINANCIERS

Par leur nature, les actifs non financiers sont généralement utilisés afin de rendre des services futurs.

### PIÈCES DE RECHANGE DES TRAINS (stocks)

Les pièces de rechange des trains comprennent principalement des pièces utilisées pour la maintenance du matériel roulant. Elles sont évaluées au moindre du coût moyen pondéré et de la valeur de réalisation nette, dans le cas des pièces désuètes celui-ci correspond au coût de remplacement. La moins-value est imputée directement aux résultats de l'exercice et aucune reprise de valeur n'est constatée.

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

### IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Les immobilisations corporelles, acquises lors de la création du RTM, ont été enregistrées à leur valeur comptable nette. Les acquisitions subséquentes sont enregistrées au coût. Lorsque des parties d'une immobilisation corporelle ont des durées d'utilité différentes, elles sont comptabilisées comme des parties distinctes (composantes principales) des immobilisations corporelles. Le coût d'acquisition comprend les matériaux, la main-d'œuvre et les autres frais directement contributifs aux activités de construction. Les coûts de remise en état et de réfection du matériel roulant ainsi que les coûts associés aux améliorations des autres immobilisations corporelles sont capitalisés s'ils sont engagés dans le but d'améliorer la valeur des services ou de prolonger la durée d'utilisation de ces immobilisations, sinon ces coûts sont imputés aux résultats lorsqu'ils sont engagés. Les immobilisations corporelles mises hors service sont dévaluées à leur valeur nette de réalisation. Les projets en voie de réalisation et les immobilisations corporelles mises hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé selon la méthode linéaire et, pour certaines immobilisations corporelles, est calculé par composantes, à des taux permettant d'amortir le coût de ces immobilisations, sur leur durée de vie utile estimative comme suit :

Structure ferroviaire	10-50 ans
Bâtiments	7-75 ans
Infrastructures	10-30 ans
Équipements	5-15 ans
Matériel roulant ferroviaire	5-40 ans
Pièces de rechange (capitalisables)	15-30 ans
Informatique et téléphonie	5-40 ans
Terrains	Aucun
Location-acquisition	10-63 ans
Actifs mis hors service	Aucun
Immobilisations en cours	Aucun

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

### DÉPRÉCIATION D'IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du RTM de fournir des services ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur nette comptable, son coût est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values nettes sur les immobilisations corporelles sont imputées aux résultats de l'exercice. Aucune reprise sur réduction de valeur n'est constatée.

### ENTENTE DE PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ

Une entente de partenariat public-privé se veut un contrat à long terme par lequel le RTM s'associe avec un partenaire privé, avec financement de la part de ce dernier, à la conception, à la construction et à l'exploitation du bien. Le bâtiment et la dette correspondante s'y rattachant sont comptabilisés à l'état de la situation financière lorsque les risques et avantages à la propriété du bien relatif à cette entente sont transférés au RTM, et ce, au fur et à mesure de l'avancement des travaux.

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 3. MODIFICATIONS COMPTABLES

#### 3.1. CORRECTION DES SUBVENTIONS À RECEVOIR

En 2018, suite aux résultats de la conciliation des auxiliaires des subventions à recevoir, le RTM a corrigé des erreurs dans l'évaluation des montants à recevoir au 1<sup>er</sup> juin 2017 en lien avec le programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes (PAGTCP). Le montant de la correction a été présenté rétroactivement. De plus, les états financiers de l'exercice antérieur ont été redressés aux fins de comparaison.

La modification comptable affecte le solde d'ouverture et de clôture des états financiers 2017 (du 1<sup>er</sup> juin au 31 décembre 2017). Les postes affectés sont les suivants :

Au 1<sup>er</sup> juin et  
31 décembre 2017

#### ACTIFS FINANCIERS

Subventions à recevoir [note 6]	35 196
	<b>35 196</b>

#### DETTE NETTE

**(35 196)**

#### (DÉFICIT) EXCÉDENT CUMULÉ

**35 196**

### 4. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

Le RTM a mis en place le 1<sup>er</sup> juin 2017 un régime de retraite à cotisations déterminées pour tous les employés, selon leur admissibilité. La cotisation de base de l'employeur est fixée à 5 % du traitement de l'employé. L'employeur verse également des cotisations supplémentaires de 50 % des cotisations volontaires des employés, jusqu'à un maximum qui varie en fonction de la catégorie d'emploi. Les cotisations du RTM aux résultats de l'exercice s'élèvent à 2 180 [1 180 au 31 décembre 2017].

### 5. CRÉANCES

	2018	2017
À recevoir de l'ARTM	-	86 933
Taxes à recevoir	11 187	19 029
Perception de recettes des usagers pour le compte de l'ARTM	6 763	5 676
À recevoir des municipalités	539	4 570
MTQ	897	897
Organismes publics de transport en commun (OPTC)	1 686	-
Organismes de transport adapté (OTA)	523	-
Autres comptes clients	2 608	2 116
	<b>24 203</b>	<b>119 221</b>



## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 6. SUBVENTIONS À RECEVOIR

	Solde d'ouverture Redressé [note 3]	Augmen- tation	Encaisse- ment	Solde de clôture
Subventions à recevoir provenant du ministère des Transports (MTQ) :				
À l'exploitation (A)	4 306	-	(3 674)	<b>632</b>
Aux immobilisations				
PAGTCP – Capital (A)	1 253 888	22 238	(69 331)	<b>1 206 795</b>
PAGTCP – Intérêts (A)	7 093	37 367	(36 490)	<b>7 970</b>
FITC (B)	-	7 487	(111)	<b>7 376</b>
Lettre d'autorisation du centre de maintenance Pointe-Saint-Charles	10 849	1 990	-	<b>12 839</b>
	<b>1 276 136</b>	<b>69 082</b>	<b>(109 606)</b>	<b>1 235 612</b>
Subventions à recevoir provenant du gouvernement fédéral :				
Aux immobilisations				
FITC (B)	-	9 736	(2 893)	<b>6 843</b>
Partenariat public-privé Centre de maintenance Pointe- Saint-Charles (C)	43 500	-	-	<b>43 500</b>
	<b>43 500</b>	<b>9 736</b>	<b>(2 893)</b>	<b>50 343</b>
	<b>1 319 636</b>	<b>78 818</b>	<b>(112 499)</b>	<b>1 285 955</b>

Le RTM a recours à des programmes de subventions auprès des gouvernements provincial et fédéral :

- A)** Le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes (PAGTCP), qui subventionne à l'exploitation selon des critères bien définis et aux immobilisations en transport en commun à un niveau de financement de 75 % des coûts admissibles engagés.
- B)** Le Fonds pour l'infrastructure de transport en commun (FITC) qui subventionne aux immobilisations en transport en commun à un niveau de financement de 90 % se divisant ainsi : 50 % subventionné par le fédéral et 40 % subventionné par le provincial (MTQ).
- C)** Contribution au financement de projets d'infrastructure publique au Canada par le Fonds PPP Canada à la hauteur de 25 % des coûts admissibles engagés.

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 7. EMPRUNTS À COURT TERME

Le RTM dispose d'une autorisation de son conseil d'administration de contracter des emprunts à court terme pour ses charges d'exploitation courantes et celles effectuées en vertu d'un régime d'emprunt jusqu'à concurrence de 996 728 [429 000 au 31 décembre 2017].

De ce montant, le RTM dispose des facilités de crédit suivantes :

- 1- Un crédit d'opération pour les dépenses autres que les dépenses d'administration courantes, payable à demande, jusqu'à concurrence de 150 000 sans, par ailleurs excéder les montants autorisés par les résolutions du Conseil d'administration ;
- 2- Un crédit d'opération pour les dépenses d'administration courantes, payable sur demande, jusqu'à concurrence de 100 000 sans, par ailleurs excéder les montants autorisés par les résolutions du Conseil d'administration ;

Ces facilités de crédit, non garanties, peuvent être utilisées selon les modes suivants :

- Avances à taux variables au taux de base canadien de la Banque Nationale du Canada, remboursable en tout temps, sans pénalité ;
- Avances à taux fixe (billet-grille) au taux CDOR majoré de 0,35 % (terme de 28 à 32 jours). Les avances à taux fixe ne peuvent être remboursées avant leur date d'échéance, à défaut de renouvellement par l'emprunteur à leur échéance, les avances à taux fixe deviennent des avances à taux variable. Les avances à taux variable au taux de base canadien de la banque peuvent en tout temps être remboursées sans pénalités ;
- Avances sous forme d'acceptations bancaires au taux d'intérêt fixe offert par la banque (terme de 7 à 27 jours et de 33 à 90 jours). Les acceptations bancaires ne peuvent pas être remboursées avant leur échéance, à défaut de renouvellement elles deviennent des avances à taux variable.

Des frais de 0,05 % l'an sont payés sur la portion non utilisée du crédit. Au 31 décembre 2018, le RTM n'avait aucun emprunt temporaire [121 222 au 31 décembre 2017].

### 8. FOURNISSEURS ET FRAIS COURUS

	2018	2017
Fournisseurs	31 101	41 938
Frais courus	48 081	52 922
Intérêts courus sur la dette à long terme	9 462	8 822
À payer à l'ARTM	3 231	-
Provision pour réclamations [note 15]	2 895	767
Autres	403	434
	<b>95 173</b>	<b>104 883</b>

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 9. DETTE À LONG TERME

Le RTM a contracté des emprunts auprès du ministère des Finances du Québec (MFQ). En vertu du PAGTCP, le MTQ s'est engagé à verser au RTM une subvention annuelle d'un montant correspondant en partie au remboursement de ces billets, capital et intérêts.

Les billets à payer suivants portent des intérêts à taux fixe :

Année de l'émission	Intervalle des taux d'intérêt émis	Intervalle de l'échéance	2018	2017
2005	5,261 %	2025	5 248	5 909
2008	4,422 % à 4,659 %	2018	-	36 626
2009	4,340 % à 4,542 %	2019	52 063	104 745
2010	3,652 % à 4,925 %	2019 à 2029	114 793	124 605
2011	3,294 % à 4,323 %	2021 à 2024	82 571	88 917
2012	2,911 % à 3,494 %	2022 à 2043	153 354	165 165
2013	3,07 % à 3,654 %	2023 à 2045	424 053	445 685
2014	2,904 % à 3,325 %	2024	84 121	223 398
2015	2,018 % à 3,489 %	2022 à 2048	170 446	180 072
2016	1,972 % à 3,245 %	2026 à 2036	68 501	73 044
2017	1,2 % à 2,886 %	2023 à 2036	94 317	99 312
2018	1,8 % à 3,35 %	2023 à 2038	248 819	-
			<b>1 498 286</b>	<b>1 547 478</b>
Moins : Frais d'émission de la dette à long terme reportés			19 536	19 598
			<b>1 478 751</b>	<b>1 527 880</b>
Dette à long terme, relative à l'entente de partenariat public-privé, avec taux d'intérêt à 3,155 % – Échéance en 2041			152 516	165 435
Allocation forfaitaire à rembourser pour amélioration locative, taux d'intérêt de 9,65 % - échéant en novembre 2031			3 488	3 618
			<b>1 634 756</b>	<b>1 696 933</b>
Frais d'émission financés à long terme			187	187
			<b>1 634 942</b>	<b>1 697 120</b>

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

Remboursements annuels en capital et intérêts des billets à payer :

	RTM		Assumés MTQ		Dette totale	
	Capital	Intérêts	Capital	Intérêts	Capital	Intérêts
2019	34 116	12 873	138 473	34 986	<b>172 589</b>	<b>47 859</b>
2020	19 093	11 770	93 190	29 971	<b>112 283</b>	<b>41 741</b>
2021	13 536	11 198	127 597	26 931	<b>141 133</b>	<b>38 129</b>
2022	51 609	10 777	134 374	22 518	<b>185 983</b>	<b>33 295</b>
2023	26 296	9 189	230 319	18 406	<b>256 615</b>	<b>27 595</b>
2024 et suivantes	251 018	85 419	378 665	43 838	<b>629 683</b>	<b>129 257</b>
	<b>395 668</b>	<b>141 226</b>	<b>1 102 618</b>	<b>176 650</b>	<b>1 498 286</b>	<b>317 876</b>

Remboursement annuel en capital et intérêts de la dette à long terme, relativement au PPP :

	Capital	Intérêts	Total
2019	3 254	4 765	<b>8 019</b>
2020	3 358	4 661	<b>8 019</b>
2021	3 466	4 553	<b>8 019</b>
2022	3 577	4 442	<b>8 019</b>
2023	3 691	4 328	<b>8 019</b>
2024 et suivantes	135 170	57 964	<b>193 134</b>
	<b>152 516</b>	<b>80 713</b>	<b>233 229</b>

Remboursements annuels en capital et intérêts de l'allocation forfaitaire à rembourser :

	Capital	Intérêts	Total
2019	143	330	<b>473</b>
2020	157	316	<b>473</b>
2021	173	300	<b>473</b>
2022	191	282	<b>473</b>
2023	210	263	<b>473</b>
2024 et suivantes	2 614	1 134	<b>3 748</b>
	<b>3 488</b>	<b>2 625</b>	<b>6 113</b>

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### CONTRATS DE LOCATION-ACQUISITION

	2018	2017
Obligations découlant d'un contrat de location-acquisition, avec taux d'intérêt de 7,80 % – Échéance en mars 2025	928	1 026
Obligations découlant d'un contrat de location-acquisition, avec taux d'intérêt de 2,88 % – Échéance en février 2022	278	363
	<b>1 206</b>	<b>1 389</b>

Paiements minimums futurs exigibles en vertu de l'obligation découlant de contrats de location-acquisition :

	Capital	Intérêts	Total
2019	192	79	<b>271</b>
2020	203	68	<b>271</b>
2021	214	57	<b>271</b>
2022	139	46	<b>185</b>
2023	141	36	<b>177</b>
2024 et suivantes	317	38	<b>355</b>
	<b>1 206</b>	<b>324</b>	<b>1 530</b>



## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

Classes d'actifs	Coût			Amortissements cumulés			Valeur comptable nette		
	Solde d'ouverture	Augmentation	Cession/Radiation	Solde de clôture	Solde d'ouverture	Augmentation	Cession/Radiation	Solde d'ouverture	Solde de clôture
Structure ferroviaire	562 325	12 351	(108 094)	<b>466 582</b>	(56 811)	(11 535)	9 801	505 514	<b>408 037</b>
Bâtiments	232 242	3 150	(2 783)	<b>232 609</b>	(31 320)	(7 088)	306	200 922	<b>194 507</b>
Infrastructures	396 832	1 377	(93 914)	<b>304 295</b>	(182 915)	(13 795)	82 506	213 917	<b>190 091</b>
Équipements	55 015	465	(3 784)	<b>51 696</b>	(32 050)	(4 297)	2 517	22 965	<b>17 866</b>
Matériel roulant ferroviaire	932 911	2 829		<b>935 740</b>	(450 552)	(36 333)		482 359	<b>448 855</b>
Pièces de rechange capitalisées	17 151	153		<b>17 304</b>	(355)	(749)		16 796	<b>16 200</b>
Informatique et téléphonie	65 697	4 381	(385)	<b>69 693</b>	(34 481)	(6 338)	131	31 216	<b>29 005</b>
Terrains	196 055	2 583	(56 463)	<b>142 175</b>	(740)	(196)		196 055	<b>142 175</b>
Locations-acquisitions	2 841			<b>2 841</b>				2 101	<b>1 905</b>
Immobilisations en cours	215 159	72 730		<b>287 889</b>				215 159	<b>287 889</b>
Immobilisations corporelles	2 676 228	100 019	(265 423)	<b>2 510 824</b>	(789 224)	(80 331)	95 261	1 887 004	<b>1 736 530</b>

La charge totale d'amortissement des immobilisations corporelles est de 80 331 [52 791 au 31 décembre 2017]. Cette charge est répartie entre différents postes.

Les acquisitions d'immobilisations corporelles incluses dans les fournisseurs et les frais courus représentent 9 188 [17 301 au 31 décembre 2017].

Au cours de l'exercice, le RTM a acquis des immobilisations en vertu d'une entente de financement par partenariat public-privé, ainsi que par un contrat de location-acquisition pour un montant de 26 051 [7 457 au 31 décembre 2017].

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 11. RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES À L'ÉTAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

	2018 (12 mois)	2017 (7 mois)
Créances	95 018	(55 766)
Remises du gouvernement du Québec à recevoir	-	110
Subventions à recevoir	33 681	53 806
Fournisseurs et frais courus	(1 597)	(43 275)
Passif au titre de sites contaminés	994	(1 406)
Subventions reportées	572	(264)
Charges payées d'avance	713	13 684
Pièces de rechange des trains (stocks)	2 098	(3 027)
	<b>131 479</b>	<b>(36 138)</b>

	2018 (12 mois)	2017 (7 mois)
Intérêts payés sur les emprunts à court terme	423	310
Intérêts payés sur la dette à long terme	56 943	45 079
	<b>57 366</b>	<b>45 389</b>

### 12. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES AUX RISQUES FINANCIERS

La direction a mis en place des procédés en matière de contrôle et de gestion qui l'assurent de gérer les risques inhérents aux instruments financiers et d'en minimiser les impacts potentiels.

#### RISQUE DE PRIX SUR COMMODITÉS

Afin d'atténuer les effets des fluctuations du prix du diesel, le RTM a une stratégie de couverture qui consiste à réaliser des opérations de swap sur l'huile à chauffage pour un pourcentage cible de la consommation future de carburant. Au 31 décembre 2018, aucun swap d'huile à chauffage n'était en cours. Une nouvelle opération a été réalisée en janvier 2019 [note 13].

#### RISQUE DE CHANGE

Bien que le RTM transige et reçoive ses revenus d'exploitation essentiellement en dollars canadiens (\$ CAN), une partie de ses charges, de son encaisse et de ses comptes à payer est libellée en devise américaine. Par conséquent, les résultats du RTM sont touchés par les fluctuations du taux de change entre ces devises.

L'équivalent en \$ CAN des éléments d'encaisse et de compte à payer libellés en devise américaine totalisait respectivement 610 et 1 108 au 31 décembre 2018 [453 et 2 470 au 31 décembre 2017].

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

### 13. INSTRUMENTS FINANCIERS

Le RTM utilise des instruments financiers dérivés, tels que des contrats de swap de commodités pour gérer les risques liés aux variations des prix du carburant. Ces instruments dérivés ne visent à effectuer ni des opérations sur valeurs ni des opérations spéculatives.

Le *swap* est lié à une commodité (huile à chauffage n° 2) pour laquelle les parties échangent des paiements en espèces basés sur des variations du prix des commodités ou l'indice du marché, ce qui permet de fixer le prix que les parties paient réellement pour les commodités.

À la fin de l'exercice, le RTM ne détenait aucun instrument financier dérivé, mais a négocié l'instrument financier dérivé suivant au début de l'année 2019 :

	Prix fixe	Quantité référence
Huile à chauffage, année 2019, 2020, 2021	0.6538 CAD/litre	37 106 327 litres

### 14. OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

#### BAUX À LONG TERME

Le RTM s'est engagé à verser une somme de 35 296 pour des locaux, en vertu de baux à long terme qui s'échelonnent jusqu'en 2031. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 3 918 pour 2019, 2 859 pour 2020, 2 697 pour 2021, 2 776 pour 2022 et 23 046 pour les années subséquentes à 2022.

#### CONTRATS D'ACCÈS ET D'ENTRETIEN DES VOIES

Le RTM a octroyé des contrats à des entreprises afin d'obtenir un droit d'accès aux voies qui comprend aussi l'entretien des voies. Les ententes contractuelles s'échelonnent jusqu'en 2025. Au 31 décembre 2018, le solde de l'engagement du RTM relativement à ces contrats s'élève à 285 641. Les versements prévus sont de 40 996 en 2019, 42 020 en 2020, 43 071 en 2021, 44 148 en 2022 et 115 406 pour les années subséquentes à 2022.

#### CONTRATS MAJEURS D'ENTRETIEN D'IMMOBILISATIONS ET D'OPÉRATION DES TRAINS

Le RTM a octroyé des contrats à des entreprises pour la conduite des trains et l'entretien préventif de certaines immobilisations. Les ententes contractuelles s'échelonnent jusqu'en 2048. Au 31 décembre 2018, le solde de l'engagement du RTM relativement à ces contrats s'élève à 483 531. Les versements prévus sont de 46 816 en 2019, 48 172 en 2020, 49 295 en 2021, 50 586 pour 2022 et 288 662 pour les années subséquentes à 2022.

## Notes complémentaires aux états financiers

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

### CONTRATS D'ACQUISITION D'ACTIF ET DE CONSTRUCTION

Le RTM s'est engagé en vertu d'ententes contractuelles à l'égard de différents projets de développement d'immobilisations totalisant 83 951. Les ententes contractuelles s'échelonnent jusqu'en 2020. Pour ces investissements en immobilisations, le MTQ s'est engagé auprès du RTM à les subventionner en partie en vertu du PAGTCP. Relativement à ces contrats de construction majeure, le RTM prévoit de verser 79 963 en 2019 et 3 988 en 2020.

### CONTRATS MAJEURS AUPRÈS DE TRANSPORTEURS

Le RTM a octroyé des contrats à des entreprises de transport collectif et adapté. Les ententes contractuelles s'échelonnent jusqu'en 2026. Au 31 décembre 2018, le solde de l'engagement du RTM relativement à ces contrats s'élève à 599 213. Les versements prévus estimés en fonction des heures de service sont de 155 406 en 2019, 138 651 en 2020, 113 506 en 2021, 91 829 en 2022 et 99 822 pour les années subséquentes à 2022.

### AUTRES

Le RTM a également d'autres ententes contractuelles avec certains fournisseurs, principalement constituées de contrats liés aux services de transport collectif et à la gestion des équipements métropolitains ainsi que d'autres contrats d'entretien majeur. Ces contrats s'échelonnent jusqu'en 2024. Au 31 décembre 2018, le solde de l'engagement du RTM relativement à ces autres contrats s'élève à 65 442. Les versements prévus sont de 52 549 en 2019, 8 296 en 2020, 2 430 en 2021, 1 505 en 2022 et 662 pour les années subséquentes à 2022.

## 15. ÉVENTUALITÉS

### POURSUITES

Le RTM fait l'objet de poursuites et la direction est d'avis qu'elle a établi des provisions adéquates pour couvrir toutes les pertes éventuelles et les montants non recouvrables des sociétés d'assurance, le cas échéant. Le montant des réclamations faisant l'objet d'une provision est de l'ordre de 4 010 et la direction a enregistré dans le regroupement de fournisseurs et frais courus un montant de 2 895 relativement à celles-ci.

Par ailleurs, un recours collectif de 1 500 000 est intenté par le Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec (RAPLIQ) envers l'ARTM, le RTM, la STM et la Ville de Montréal. À la date de préparation des états financiers, la direction estime que la perte potentielle relativement à cette poursuite est indéterminable. Par conséquent, aucun montant n'a été enregistré relativement à ce recours collectif.

## **Notes complémentaires aux états financiers**

Au 31 décembre 2018

(Les montants sont en milliers de dollars.)

---

### **16. ÉVÉNEMENTS POSTÉRIEURS À LA DATE DES ÉTATS FINANCIERS**

Conformément à un décret approuvé par le gouvernement le 20 mars 2019, le RTM recevra une subvention de 44 760 en compensation de la perte subie dans le cadre de la cession d'actifs de la ligne de Deux-Montagnes liés à la réalisation du Réseau express métropolitain (REM).

Aucun montant n'a été enregistré en 2018 à l'état de la situation financière et à l'état des résultats relativement à ce paiement de transfert.

### **17. CHIFFRES COMPARATIFS**

Certains chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée pour l'exercice courant



# **Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration**

**Adopté par le conseil d'administration  
du Réseau de transport métropolitain le 15 mars 2018  
par voie de résolution no 18-ca(rtm)-30  
et modifiant la version précédente adoptée le 5 décembre 2016**

**exo**

réseau de transport métropolitain

<b>TITRE :</b>					
Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration					
<b>Date de l'approbation initiale au conseil d'administration :</b>	05-12-2016	<b>Entrée en vigueur :</b>	05-12-2016	<b>N° de résolution :</b>	16-CA(RTM)-3
<b>Date de l'approbation de la mise à jour au conseil d'administration :</b>	15-03-2018	<b>Entrée en vigueur :</b>	15-03-2018	<b>N° de résolution :</b>	18-CA(RTM)-30
<b>Document de référence :</b>	<i>Loi sur le Réseau de transport métropolitain (RLRQ, chapitre R-25.01)</i>				
<b>Personnes assujetties :</b>	Les membres du conseil d'administration du Réseau de transport métropolitain				
<b>Sommaire exécutif :</b>	Il s'agit d'un guide de référence sur les principes, les valeurs d'éthique et sur les normes de déontologie que chaque membre du conseil d'administration doit appliquer, selon les circonstances, dans sa conduite professionnelle.				
<b>Responsable de l'émission et mise à jour :</b>	Secrétaire générale et directeur exécutif - Affaires corporatives et juridiques				
<b>Fréquence de révision :</b>	Annuelle				

# CODE D'ÉTHIQUE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

## INTERPRÉTATION ET APPLICATION

1. **Définition.** Dans le présent code, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

- a) « Membre » désigne un membre du conseil d'administration;
- b) « Organisation ou le RTM » désigne le Réseau de transport métropolitain;
- c) « Contrat » désigne tout contrat conclu par le conseil d'administration ou que le conseil d'administration projette de conclure;
- d) « Contrôle » désigne la détention directe ou indirecte de valeurs mobilières d'une personne ou entité, incluant des parts sociales, conférant plus de 50 % des droits de vote ou de participation, ou permettant d'élire la majorité des Membres ou Membres du conseil d'administration de cette personne ou entité;
- e) « Intérêt » inclut tout intérêt direct ou indirect qui peut raisonnablement être considéré comme étant susceptible d'influencer une prise de décision de la part d'un Membre;
- f) « Loi sur le RTM » signifie la *Loi sur le Réseau de transport métropolitain* (RLRLQ.,c. A-7.02);
- g) « Personne liée » une personne liée à un Membre désigne : 1° son conjoint, ses enfants et ceux de son conjoint, de même que ses parents et ceux de son conjoint; 2° son associé; 3° la succession ou la fiducie dans laquelle il a un droit appréciable de la nature de ceux d'un bénéficiaire ou à l'égard de laquelle il remplit des fonctions de liquidateur de succession, de fiduciaire ou autre membre du bien d'autrui, de mandataire ou de dépositaire; 4° la personne morale dont il détient des titres lui assurant plus de 10 % d'une catégorie d'actions comportant le droit de voter à toute assemblée des actionnaires, le droit de recevoir tout dividende déclaré ou celui de partager le reliquat de ses biens en cas de liquidation;
- h) « Règlement » Règlement sur l'éthique et la déontologie des membres publics (Décret 824-98 du 17 juin 1998 [1998] 130 G.O. II, 3474, pris en vertu des articles 3.01 et 3.02 de la *Loi sur le ministère du Comité exécutif*, L.R.Q., c. M -30), tel qu'amendé et modifié à l'occasion; et
- i) « Secrétaire » désigne le secrétaire général du Réseau.

2. **Tentative, participation et incitation.** Dans le présent code, l'interdiction de poser un geste inclut la tentative de poser ce geste et toute participation ou incitation à le poser.

3. **Application.** Le présent code s'applique aux Membres du conseil d'administration. Les Membres sont également assujettis au Règlement.

## PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

4. **Principe général.** Le Membre est nommé pour contribuer à la réalisation de la mission du conseil d'administration dans le meilleur intérêt du RTM. Dans ce cadre, il doit mettre à profit ses connaissances, ses aptitudes et son expérience de manière à favoriser l'accomplissement

efficient, équitable et efficace des objets assignés au Conseil par la loi et la bonne administration des biens que le RTM possède.

Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

5. **Devoir fiduciaire.** Les Membres sont soumis aux obligations auxquelles est assujéti tout membre d'une personne morale en vertu du Code civil du Québec. En conséquence, les Membres sont notamment tenus envers le RTM, dans l'exercice de leurs fonctions, d'agir avec prudence et diligence de même qu'avec honnêteté et loyauté. Un Membre assume ses fonctions en respectant le principe directeur et les valeurs qui sous-tendent l'action du RTM.
6. **Traitement équitable.** Dans l'exercice de ses fonctions, un Membre doit traiter de façon équitable les autres Membres du RTM ainsi que les employés, clients, partenaires d'affaires et fournisseurs du RTM. Un Membre ne doit en aucun temps entreprendre ou soutenir des activités ou des programmes discriminatoires fondés notamment sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, ou tout autre motif de discrimination prévu par la loi.
7. **Harcèlement et violence en milieu de travail :** Le RTM ne tolère pas le harcèlement sexuel ou psychologique ou toute autre forme de harcèlement sur les lieux de travail. Le harcèlement sexuel peut comprendre des avances sexuelles, des allusions ou des propositions déplacées, ou toute autre forme de plaisanterie ou comportement à connotation sexuelle, de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne. Le RTM proscrit, à titre d'exemple, les menaces, l'intimidation, l'humiliation et l'exclusion gratuite ainsi que la violence sous toutes ses formes.
8. **Respect des lois et règlements.** Un Membre se doit, dans l'exercice de ses fonctions, d'agir dans le respect et en conformité avec les lois provinciales et fédérales et leurs règlements. En outre, un Membre est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par le Règlement, ainsi que ceux établis par le présent code. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.
9. **Discrétion et confidentialité.** Un Membre est tenu à la discrétion sur ce dont il a eu connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Il doit à tout moment respecter le caractère confidentiel de l'information dont il a ainsi eu connaissance.

Ce principe général trouve notamment (mais non exclusivement) son application dans les situations suivantes :

- a) Le président du conseil d'administration et le premier dirigeant, soit le directeur général du RTM doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques;
- b) Le Membre qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant le RTM, ou un autre organisme ou

entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il est interdit au Membre qui cesse ses fonctions auprès du RTM, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle le RTM est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les Membres du RTM ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec un Membre qui a cessé ses fonctions auprès du RTM dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

10. **Biens du RTM et information.** Un Membre ne peut confondre les biens du RTM avec les siens. Il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les biens du RTM ni l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Ces obligations subsistent même après que le Membre ait cessé d'occuper ses fonctions.

11. **Obligation de dénonciation.** Un Membre a l'obligation de dénoncer tout manquement au présent code dont il est témoin dans l'exercice de ses fonctions. La dénonciation doit être rapportée promptement au secrétaire du RTM, qui évaluera la situation en assurant la confidentialité de la dénonciation, tel que prévu au présent code.

12. **Avantage et cadeaux.** Un Membre ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour une personne liée. Il ne peut notamment accepter ni solliciter un avantage d'une personne ou entité faisant affaire avec le RTM, si cet avantage est destiné à l'influencer ou susceptible de l'influencer dans l'exercice de ses fonctions, ou de générer des attentes en ce sens.

Un Membre ne peut accepter de cadeaux ou marques d'hospitalité autre que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau ou marque d'hospitalité doit être retourné au donateur ou au conseil d'administration du RTM.

13. **Cessation de l'exercice des fonctions.** Après avoir cessé d'exercer ses fonctions, un Membre ne doit pas divulguer une information confidentielle obtenue du RTM ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information qui n'est pas publique concernant le RTM.

14. **Candidature à une charge publique élective.** Un Membre indépendant qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le président du conseil d'administration, lequel informera le secrétaire du Comité exécutif du gouvernement du Québec lorsqu'il s'agit d'un titulaire d'une charge administrative prévue par la loi.

Si le président du conseil d'administration du RTM a pareille intention, il doit en informer le secrétaire du Comité exécutif du gouvernement du Québec et se démettre de ses fonctions.

15. **Temps et attention.** Les Membres doivent veiller à consacrer à leur fonction le temps et l'attention raisonnablement requis dans les circonstances.



## **DEVOIRS ET OBLIGATIONS DES MEMBRES EU ÉGARD AUX CONFLITS D'INTÉRÊTS**

16. **Situation de conflit.** Le président du conseil d'administration du RTM ainsi que tout Membre doivent éviter de se placer dans une situation de conflit entre leur intérêt personnel et les obligations de leurs fonctions.

Ce principe général trouve notamment (mais non exclusivement) son application dans les situations suivantes :

- a) Le Membre doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisans;
- b) Le Membre ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un Membre public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité;
- c) Le Membre doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi; et
- d) Le Membre qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service du RTM ou de l'entreprise.

17. **Intérêt dans une personne ou entité.** Un Membre qui exerce une fonction à temps plein au sein du conseil d'administration ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt dans une personne ou une entité mettant en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 18, 19 et 22 du présent code s'appliquent à ce Membre.

Tout autre Membre ayant un intérêt dans une personne ou une entité doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 18, 19 et 22 du présent code.

18. **Divulgarion.** Un Membre qui a un intérêt dans un contrat ou une opération avec le conseil d'administration doit divulguer par écrit au président du conseil d'administration la nature et l'étendue de son intérêt, sous peine de révocation.

Il en est de même du Membre qui a un intérêt dans toute autre question considérée par le conseil d'administration.

Un Membre doit s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question reliée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit également se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

19. **Moment de la divulgation.** La divulgation requise à l'article 18 du présent code se fait, le cas échéant, lors de la première séance :

- a) Au cours de laquelle le contrat, l'opération ou la question concernée est à l'étude;

- b) Suivant le moment où un Membre qui n'avait aucun intérêt dans le contrat, l'opération ou la question concernée en acquiert un; et
- c) Suivant le moment où devient Membre toute personne ayant un intérêt dans un contrat, une opération ou une question sous étude.

Un Membre doit effectuer la divulgation requise à l'article 18 du présent code dès qu'il a connaissance d'un contrat, d'une opération ou d'une question visée par cet article et qui, dans le cadre de l'activité commerciale normale du conseil d'administration, ne requiert pas l'approbation des Membres.

20. **Intérêt d'une personne liée.** Les articles 18 et 19 du présent code s'appliquent également à un intérêt du Membre à l'égard d'une personne liée.

21. **Droits contre le conseil d'administration.** Un Membre doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre le conseil d'administration, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

22. **Déclaration annuelle.** Un Membre doit remettre au président du conseil d'administration, dans les trente (30) jours de sa nomination, une déclaration en la forme prévue à l'Annexe 1 du Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration et contenant, au meilleur de sa connaissance, les informations suivantes :

- a) Le nom de toute personne ou entité, incluant son domaine d'activité et son lieu d'opération, dans laquelle il détient, directement ou indirectement des titres, incluant des parts sociales, lorsque la détention des titres est supérieure à 10 % de l'ensemble du capital émis et en circulation de la personne ou entité ou a une valeur de plus de 50 000 \$, en précisant la nature et la proportion des titres détenus ainsi que leur valeur;
- b) Le nom de toute personne ou entité pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et celui du conseil d'administration; et
- c) Tout autre fait, situation ou évènement dont il a connaissance qui pourrait le placer dans une situation de conflit d'intérêts avec le conseil d'administration.

La déclaration doit également couvrir, au meilleur de la connaissance du Membre, tout intérêt détenu par son conjoint et ses enfants mineurs.

Un Membre pour qui les dispositions des paragraphes 22a) à 22c) ne trouvent pas d'application doit remplir une déclaration à cet effet et la remettre au président du conseil d'administration.

Un Membre doit également produire une telle déclaration dans les trente (30) jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

23. **Rôle du secrétaire.** Le président du conseil d'administration remet les déclarations reçues en application des articles 18 à 21 du présent code au secrétaire du conseil d'administration, qui les tient à la disposition des Membres.

De plus, le secrétaire du conseil d'administration avise le président du conseil d'administration de tout manquement aux obligations prévues aux articles 18 à 21 du présent code, dès qu'il en a connaissance.

24. **Dispenses.** Pour les fins du présent code, un Membre sera présumé ne pas posséder un intérêt dans un contrat, une opération ou une question si cet intérêt se limite :

- a) À la détention d'intérêts dans un fonds commun de placement à la gestion duquel le Membre ne participe ni directement ni indirectement;
- b) À la détention d'intérêts par l'intermédiaire d'une fiducie sans droit de regard dont le bénéficiaire ne peut prendre connaissance de la composition;
- c) À un intérêt qui, de par sa nature et son étendue, est commun à la population en général ou à un secteur particulier dans lequel œuvre le Membre; ou
- d) À la détention de titres émis ou garantis par un gouvernement ou une municipalité à des conditions identiques pour tous.

#### **ATTESTATION**

25. **Attestation annuelle.** Dans les trente (30) jours de l'adoption du présent code par le conseil d'administration, chaque Membre doit produire au président du conseil d'administration et au secrétaire du conseil d'administration l'attestation contenue à l'Annexe 2 - AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION. Chaque nouveau Membre doit faire de même dans les trente (30) jours de sa nomination à ce poste.

#### **APPLICATION DU CODE**

##### **a) Autorités compétentes**

26. **Responsabilité quant à l'application du code.** Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente à l'égard des Membres.

Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par tous les Membres.

27. **Enquête.** Lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un Membre, le secrétaire du conseil d'administration est chargé de recueillir toute information pertinente requise selon le président du conseil d'administration. Il fait rapport de ses constatations au président du conseil d'administration et lui recommande les mesures appropriées, s'il y a lieu.

L'autorité compétente fait part au Membre des manquements reprochés et de la sanction dont il est passible.

28. **Avis.** Le secrétaire du conseil d'administration peut donner des avis aux Membres sur l'interprétation des dispositions du présent code et leur application à des cas particuliers, même hypothétiques. Il n'est pas tenu de limiter un avis aux termes contenus dans la demande.
29. **Conseillers externes.** Le président et/ou le secrétaire du conseil d'administration peuvent consulter et recevoir des avis de conseillers ou experts externes sur toute question qu'ils jugent à propos.
30. **Effet de l'obtention d'un avis.** Un Membre est présumé ne pas contrevenir aux dispositions du présent code s'il a préalablement obtenu un avis favorable du président et/ou du secrétaire du conseil d'administration, aux conditions suivantes :
- a) L'avis a été obtenu avant que les faits sur lesquels il se fonde ne se réalisent;
  - b) L'avis a été déposé auprès du conseil d'administration;
  - c) Les faits pertinents ont tous été intégralement dévoilés au conseil d'administration de façon exacte et complète; et
  - d) Le Membre s'est conformé à toutes les prescriptions de l'avis.
31. **Anonymat.** Le président et le secrétaire du conseil d'administration préservent l'anonymat des plaignants, requérants et informateurs à moins d'intention manifeste à l'effet contraire. Ils ne peuvent être contraints de révéler une information susceptible de dévoiler leur identité, sauf si la loi ou un tribunal l'exige.

#### **b) Processus disciplinaire et sanctions**

32. **Sanctions.** Sur conclusion d'une contravention par un Membre aux lois, règlements ou au présent code, l'autorité compétente impose une des sanctions suivantes : la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

L'autorité compétente fait part au Membre du conseil d'administration des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept (7) jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

Toute sanction imposée à un Membre de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

33. **Reddition de compte.** Un Membre doit rendre compte et restituer au conseil d'administration les profits qu'il a réalisés ou l'avantage qu'il a reçu en raison ou à l'occasion d'une contravention aux dispositions du présent code.
34. **Vote en contravention au code.** Le vote d'un Membre donné en contravention aux dispositions du présent code ou lié à une telle contravention, ou alors que le Membre est en défaut de produire la déclaration visée par l'article 22 du présent code, ne peut être déterminant dans le cadre d'une prise de décision par le conseil d'administration.

**Annexe 1 - AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE  
DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**DÉCLARATION D'INTÉRÊTS**

**AVERTISSEMENT**

Le déclarant, pour comprendre la portée de ses obligations, devrait se référer au Code d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration du RTM (le « code ») et, en particulier, à la notion d'intérêt décrite à son article 17, ainsi qu'aux articles 18 à 20 du présent code.

Nom :	
Adresse du domicile :	
Employeur :	
Poste occupé :	
Conjoint(e) :	
Employeur :	
Poste occupé :	
Nom des enfants mineurs :	

Je, \_\_\_\_\_, (membre du conseil d'administration du RTM), déclare, au meilleur de ma connaissance, les intérêts suivants à mon égard et à l'égard de mon (ma) conjoint(e) ou de mes enfants mineurs :

Personne ou entité, incluant son domaine d'activité et son lieu d'opération, dans laquelle je détiens ou mon (ma) conjoint(e) ou mes enfants mineurs détiennent, directement ou indirectement, des titres, incluant des parts sociales, lorsque la détention des titres est supérieure à 10 % de l'ensemble du capital émis et en circulation de la personne ou entité ou a une valeur de plus de 50 000 \$ :

Nature du lien ou de l'intérêt

Personne ou entité	Domaine d'activité et lieu d'opération	Actionnaire, détenteur ou propriétaire	% de participation et valeur des titres détenus

Ne s'applique pas (prière de cocher si ce n'est pas applicable)

Nom de toute personne ou entité pour laquelle moi-même ou mon (ma) conjoint(e) ou mes enfants mineurs exercent des fonctions ou dans laquelle l'un ou plusieurs d'entre nous a un intérêt sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial susceptible de me placer dans une situation de conflit entre mon intérêt personnel et celui du RTM :

Nature du lien ou de l'intérêt

Personne ou entité	Domaine d'activité et lieu d'opération	Fonction	Lien ou intérêt (ex. créancier)	Valeur de l'intérêt détenu

Ne s'applique pas (prière de cocher si ce n'est pas applicable)



Tout autre fait, situation ou évènement dont j'ai connaissance et qui serait susceptible de me placer dans une situation de conflit d'intérêts avec le RTM.

Ne s'applique pas (prière de cocher si ce n'est pas applicable)

Je demande un avis sur les questions suivantes et une recommandation sur les mesures appropriées afin d'assurer le respect du code :

Je reconnais que la présente déclaration constitue, au meilleur de ma connaissance, une dénonciation fidèle de mes intérêts, de ceux de mon (ma) conjoint(e) et de ceux de mes enfants mineurs. Je m'engage à m'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'entité dans laquelle mon (ma) conjoint(e), mes enfants mineurs ou moi-même avons un intérêt ou à toute partie du conseil d'administration au cours de laquelle un tel intérêt serait débattu.

Même si cette déclaration sera renouvelée à chaque année, je m'engage à la tenir à jour et à informer le président du conseil d'administration de toute situation qui pourrait me placer en situation de conflit d'intérêts avec le RTM.

En foi de quoi j'ai signé à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ 201\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature

**Annexe 2 - AU CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE  
DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

**ATTESTATION**

Je, soussigné, \_\_\_\_\_, déclare avoir pris connaissance du Code d'éthique et de déontologie des Membres adopté par le conseil d'administration le ●, tel que modifié de temps à autre, en comprendre sens et la portée et être lié par chacune de ses dispositions, tout comme s'il s'agissait d'un engagement contractuel de ma part envers le RTM.

En foi de quoi j'ai signé à \_\_\_\_\_ ce \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ 201\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature

# exo

700, rue De La Gauchetière Ouest, 26<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H3B 5M2

[exo.quebec](http://exo.quebec)

