

La STM en 2008

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



 **STM**

Table des matières

Message des dirigeants	1
La Société de transport de Montréal en 2008	2
Le développement durable au Québec	3
Le transport collectif, un atout pour le développement durable des villes	3
Des facteurs d'influence favorables	4
La démarche de développement durable	6
Plan d'action de développement durable 2007-2011	10
▶ AXE 1 MOBILITÉ DURABLE	11
Orientation 1 Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie	12
Orientation 2 Appliquer des mesures d'accessibilité universelle	16
Orientation 3 Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial	17
Orientation 4 Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif	18
▶ AXE 2 GESTION DURABLE	20
Orientation 5 Gérer les impacts sur l'environnement	21
Orientation 6 Améliorer l'efficacité énergétique des actifs	24
Orientation 7 S'approvisionner de façon responsable	27
Orientation 8 Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'économie, l'environnement et la société	28
Orientation 9 Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi	30
▶ AXE 3 PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	33
Orientation 10 Sensibiliser le personnel au développement durable	34
Orientation 11 Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée	36
Orientation 12 Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques	38
Tableau des indicateurs	41

À propos du présent rapport

Ceci est le premier Rapport de développement durable de la STM. Il porte sur les années 2006 à 2008 et traite de l'ensemble des activités de la Société, à l'exception de sa seule filiale, la société en commandite Transgesco.

Le Rapport trace le bilan du Plan d'action de développement durable, qui est harmonisé avec le Plan d'affaires 2007-2011 de la STM. C'est pourquoi nous avons établi 2006 comme année de référence, puis présenté les résultats pour les deux premières années du Plan d'affaires.

Le Rapport de développement durable constitue un outil privilégié pour suivre la démarche de développement durable et les résultats de l'entreprise au fil des ans.

Message des dirigeants

Le Plan d'affaires 2007-2011 – Des actions durables reflète l'engagement de la Société de transport de Montréal envers le développement durable et traduit la ferme intention de celle-ci de devenir leader dans ce domaine.

En 2007, nous avons entrepris une démarche pour concrétiser notre volonté d'intégrer les principes du développement durable dans toutes nos pratiques et façons de faire.

D'abord, nous avons consolidé toutes nos actions de développement durable dans un plan d'action de développement durable à l'horizon 2011. Ce Plan d'action, qui s'inscrit dans l'esprit du Plan d'affaires, nous permet de regarder vers l'avenir et de commencer à poser les jalons de nos actions futures.

Ensuite, nous avons préparé notre premier Rapport de développement durable, maintenant que nous avons les outils pour mesurer les résultats de nos actions. Nous pensons que le présent rapport est un reflet fidèle de nos efforts pour intégrer les principes du développement durable tant dans nos décisions d'affaires que dans nos actions de tous les jours.

Nous sommes particulièrement satisfaits des résultats obtenus en ce qui a trait à l'augmentation de l'achalandage, qui a notamment eu pour effet d'éviter des émissions de gaz à effet de serre et d'améliorer la qualité du cadre de vie sur l'île de Montréal. Nous présentons également des résultats intéressants en matière d'environnement et nous publions pour la première fois une évaluation réaliste des retombées économiques de nos activités.

Les artisans du Plan d'action comme du Rapport de développement durable se sont inspirés de pratiques reconnues documentées, comme celles mises de l'avant par la *Global Reporting Initiative* dans ses lignes directrices ou par l'Union internationale des transports publics, dont nous avons signé l'engagement de la Charte de développement durable en 2005.

En unissant les forces vives du milieu, nous réussissons à positionner Montréal parmi les villes les plus performantes du monde en matière de mobilité urbaine. Plus que jamais le transport en commun a besoin d'appuis et d'efforts collectifs ainsi que de sources de financement dédiées, indexées et récurrentes. Notre défi est d'en faire un succès dont nous serons tous fiers.

Le directeur général,



Yves Devin

Le président du Conseil d'administration,



Michel Labrecque

La Société de transport de Montréal en 2008

Mission

Entreprise publique de transport collectif, la Société de transport de Montréal (STM) est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et au développement durable. Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré. Elle assure avec courtoisie des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables. Ses clients, ses employés et ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés, car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

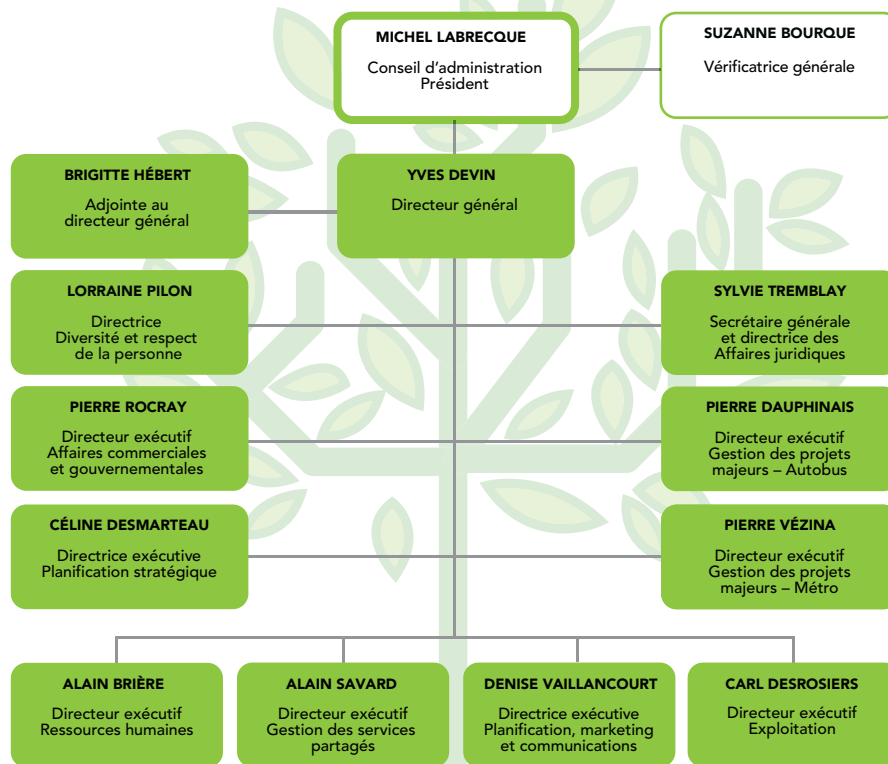
Conseil d'administration

La Ville de Montréal, agissant par son conseil d'agglomération, désigne les membres du conseil d'administration de la STM parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités dont le territoire est compris dans l'agglomération, à l'exception de deux membres. Ces derniers sont choisis parmi les résidents de l'agglomération, dont un usager des services de transport en commun et un usager des services adaptés à la clientèle ayant des limitations fonctionnelles.

Le conseil d'administration est un organisme indépendant composé de sept élus municipaux et de deux représentants des clientèles. Le président du conseil d'administration est nommé par le maire de la Ville de Montréal.

Le conseil d'administration tient des séances publiques au cours desquelles la population et les parties intéressées peuvent intervenir.

Structure organisationnelle



Quelques chiffres

- **8 398** employés • Revenus de **927,2 M\$** • **526,1 M\$** en acquisitions de biens et services
- Plus de **2 100** fournisseurs • **196** lignes de bus
- **4** lignes de métro totalisant **71** km de voies et desservant **68** stations
- **382,5** millions de déplacements • **2,3** millions de déplacements en transport adapté
- **72,8** millions de km parcourus en bus • **75,7** millions de km parcourus en métro
- **80** % des déplacements en transport collectif dans la région de Montréal
- **70** % des déplacements en transport collectif au Québec
- **13^e** entreprise en importance au Québec, selon le magazine Les Affaires

Le développement durable au Québec

La STM fait sienne la définition québécoise du développement durable :

« ... un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme prenant en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement. » (Source : *Loi sur le développement durable du Québec, L.R.Q., chapitre D-9.1.1*).

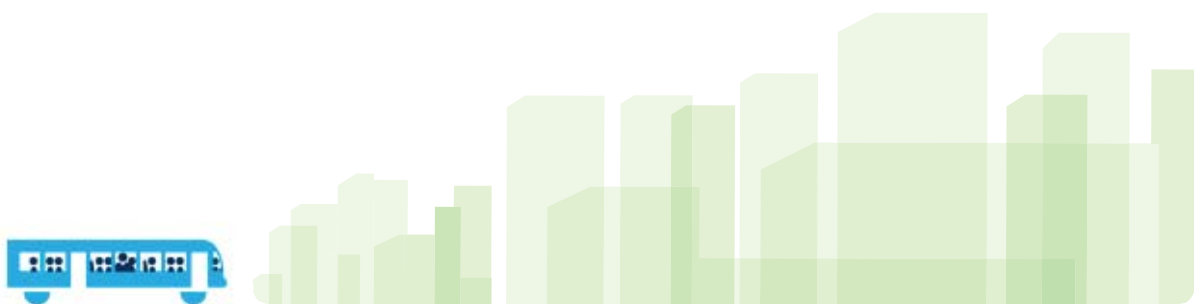
Cette définition s'inspire directement de celle déjà proposée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement. Elle la complète en mettant en évidence la complémentarité des actions qu'une entreprise responsable réalise dans une perspective de développement durable. Ainsi, par exemple, bien s'occuper de son personnel (action sociale) ou encore rendre compte de ses retombées économiques (action liée à l'économie locale et régionale) font autant partie d'une approche responsable que la diminution de l'empreinte écologique.

Le transport collectif, un atout pour le développement durable des villes

Le transport collectif est un mode de déplacement efficient et peu énergivore. Il joue un rôle social, occupe peu d'espace, est peu nocif pour l'environnement urbain et la santé, participe au transport actif (marche, vélo) et est l'élément clé de la mobilité durable. Ses avantages sont nombreux et de mieux en mieux inventoriés et documentés.

En voici un aperçu :

Domaine	Effets positifs
Économie territoriale et locale	R & D, création d'emplois, tourisme, valeur foncière
Économie des ménages	Dépenses réduites pour le transport, le carburant, la voiture
Réchauffement climatique	Émissions évitées de gaz à effet de serre, efficacité énergétique
Congestion urbaine	Réduction des coûts de la congestion urbaine, meilleure qualité de vie, plus de temps pour d'autres activités
Espace urbain	Grande capacité d'accueil, besoins réduits en stationnement et en infrastructures, frein à l'étalement urbain
Qualité de l'air	Réduction de la pollution de l'air et des impacts sur la santé
Sécurité	Sécurité accrue, risques routiers fortement diminués
Santé	Plus d'activité physique, diminution des coûts de santé
Société en général	Amélioration de la qualité de vie, meilleure autonomie des individus, atténuation des écarts sociaux, équité face à la mobilité, meilleure inclusion sociale



Des facteurs d'influence favorables

Une raison d'être liée au développement durable

La STM permet à la population de se déplacer de façon écologique, avec fiabilité, sécurité et rapidité, et donc de participer activement à la vie économique locale et régionale. Cette réalité est reflétée dans notre mission comme dans notre Plan d'affaires qui, tous deux, ont pour trame de fond le développement durable.

Des gouvernements engagés

En tant qu'entreprise de services publics, la STM tient compte des attentes de son principal bailleur de fonds, la Ville de Montréal, pour ce qui est du développement durable. Nous participons au Plan stratégique de développement durable de la Ville (2005). Et les choix stratégiques que nous faisons et qui améliorent notre contribution au développement durable de Montréal s'appuient sur le Plan de transport de la Ville (2008).

Le Québec s'est toujours montré à l'avant-garde dans le domaine du développement durable, à commencer par la protection de l'environnement. Que ce soit par ses choix énergétiques, sa loi sur le développement durable adoptée en 2006 ou ses politiques novatrices, son influence sur le rôle des sociétés publiques comme la STM est primordiale. À titre d'exemple, la Politique québécoise du transport collectif nous incite à augmenter notre offre de service de façon importante afin d'accroître notre achalandage. Le financement annuel de 100 M\$ nécessaire pour augmenter l'offre de service provient du Fonds Vert créé dans le cadre du Plan d'action sur les changements climatiques et auquel le ministère des Transports et les municipalités contribuent à parts égales. D'autres programmes québécois fournissent aussi des fonds au transport collectif [Société de financement des infrastructures locales (SOFIL), crédits et remboursements de taxes, etc.]. Ces sources de financement viennent bonifier le Programme d'aide au transport collectif des personnes du ministère des Transports du Québec pour les dépenses en immobilisations.

Au fédéral, le « Pacte pour les villes et collectivités » de 2005, constitué d'ententes bilatérales entre le gouvernement du Canada et les provinces, garantissait pour la première fois un montant spécifique pour les infrastructures de transport en commun, soit 504 M\$ pour le Québec pour les cinq années suivantes (2005 à 2010). De plus, différents programmes fédéraux en lien avec la protection de l'environnement profitent aussi à la STM. Par exemple : le Fonds de la taxe sur l'essence, les crédits d'impôts pour les titres de transport collectif et le Programme de démonstration du transport urbain.

En somme, après de nombreuses années de sous-financement du secteur, les différents paliers de gouvernement font preuve, depuis quelques années, d'une volonté indéniable de développer les transports collectifs et les considèrent maintenant comme un outil efficace pour promouvoir le développement durable.

LA STM COLLABORE ACTIVEMENT AU PREMIER PLAN STRATÉGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE MONTRÉAL

En 2003, la STM a figuré parmi les premiers signataires de la Déclaration de la collectivité montréalaise en matière de développement durable. Cette déclaration a donné lieu en 2005 au Plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise. Ce Plan stratégique de développement durable se concrétise aussi par 36 actions. La STM s'est engagée à participer activement aux actions suivantes :

- Éliminer la marche au ralenti;
- Accroître les infrastructures pour l'utilisation du vélo;
- Implanter un milieu de travail favorisant le transport durable;
- Mettre en œuvre des mesures de réduction des émissions de GES;
- Poursuivre le virage vert dans la gestion du matériel roulant;
- Favoriser des milieux de vie propres, calmes et paisibles;
- Implanter des mesures de réduction et de récupération des matières résiduelles dans les institutions, les commerces et les industries;
- Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments;
- Intégrer le développement durable aux pratiques de gestion;
- Participer aux grands événements à caractère environnemental.

Des employés mobilisés

Pour concrétiser notre vision et élargir la portée de nos actions de développement durable, nous comptons sur l'engagement de notre personnel. Bien au fait des aspects environnementaux et sociaux de leur travail, plusieurs de nos employés prolongent nos actions dans leur propre milieu de vie.

Des citoyens préoccupés par les questions environnementales

Des recherches récentes démontrent que la dégradation de la qualité de l'environnement préoccupe beaucoup les citoyens de Montréal. Toutefois, la population n'associe pas spontanément l'utilisation du transport collectif à un geste en faveur de l'environnement. La STM a donc l'intention de faire valoir les effets bénéfiques du transport en commun sur l'environnement et la société.

Une clientèle aux besoins variés

Nous nous efforçons d'être à l'écoute de la clientèle et de développer des services qui répondent à leurs besoins spécifiques. Par exemple, les personnes ayant de limitations fonctionnelles ont des besoins particuliers pour leurs déplacements en transport collectif. De plus, dans une conjoncture économique incertaine, l'accès au transport collectif peut contribuer à alléger le budget des ménages alloué au transport.

Des partenaires dynamiques

La STM est membre de l'Union internationale des transports publics, de l'*American Public Transit Association*, de l'Association canadienne du transport urbain et de l'Association du transport urbain du Québec. Chacune de ces associations incite ses membres à contribuer de différentes façons au développement durable des collectivités.

Plusieurs groupes environnementaux font aussi partie de nos partenaires. Que ce soit Équiterre, la Fondation David Suzuki ou le Conseil régional de l'environnement, tous soulignent l'importance du transport collectif pour le développement durable.

Des impacts significatifs sur l'environnement

Par ailleurs, les activités de la STM génèrent des impacts significatifs sur l'environnement : émissions atmosphériques, risques de contamination du sol, rejets d'eaux usées, utilisation de produits dangereux, production de matières résiduelles, consommation d'énergie, de combustible et d'eau potable, etc. Depuis quelque 20 ans, nous traitons ces impacts avec diligence, en prenant des moyens qui vont souvent au-delà des exigences légales en vigueur.

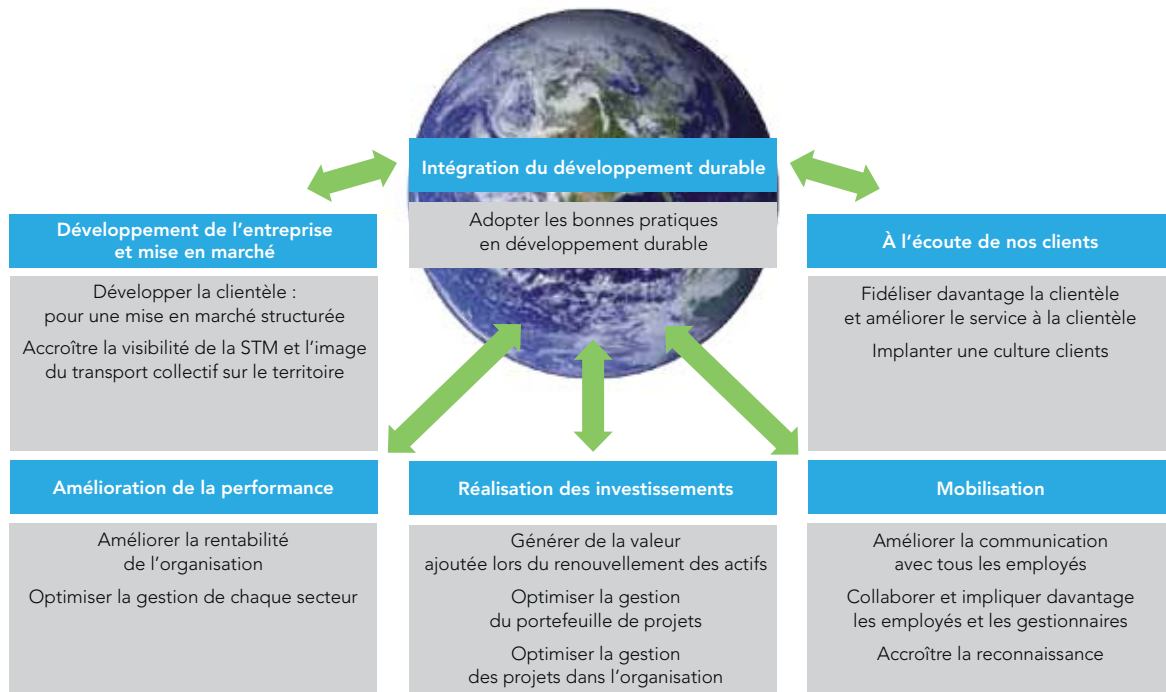


La démarche de développement durable

Le développement durable, trame de fond du Plan d'affaires

Voilà donc le contexte dans lequel la STM a réalisé son Plan d'affaires 2007-2011 – Des actions durables. C'est aussi le contexte dans lequel elle a élaboré une démarche structurée en vue d'adopter de façon systématique et rigoureuse de bonnes pratiques de développement durable.

Priorités et stratégies du Plan d'affaires



Le Plan d'affaires contient six priorités, la sixième portant spécifiquement sur le développement durable. Cette priorité se trouve au cœur du Plan et comporte une seule action :

Intégrer l'approche de développement durable dans nos façons de faire et nos pratiques.

En concluant ainsi son Plan d'affaires, la STM affirme sa volonté de se doter d'une véritable gestion intégrée du développement durable. Pour y arriver, elle a confié à sa direction exécutive Planification stratégique la responsabilité d'établir une approche de développement durable et de mettre en place les mécanismes appropriés.

DATES CLÉS

- 1999** Politique de protection de l'environnement
Premier bilan environnemental (produit annuellement)
- 2003** Premier Plan de protection de l'environnement 2003-2005
- 2004** Code d'éthique
- 2005** Signature de l'engagement de la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics
Partenaire du Plan stratégique de développement durable de Montréal
- 2007** Plan de développement des réseaux
Plan d'affaires 2007-2011 – Des actions durables
Mission renouvelée pour y intégrer l'engagement envers le développement durable
Deuxième plan de protection de l'environnement 2007-2011
Guide d'aménagement
- 2008** Comité de développement durable
Plan d'action de développement durable

Étant donné la place qu’occupait déjà le développement durable dans les activités courantes comme dans le Plan d’affaires, l’approche retenue, pragmatique, s’articule en trois phases.

Phase 1 – Consolider les acquis et préparer un plan d’action

En 2008, la Direction a officiellement lancé le processus et mis en place le Comité de développement durable (CDD). La première tâche du CDD a été de préparer un plan d’action de développement durable, harmonisé avec le Plan d’affaires 2007-2011.

Le Plan d’action de développement durable traduit les principaux éléments du Plan d’affaires en termes de développement durable. Il comporte trois axes d’intervention et douze orientations ainsi que des indicateurs et des cibles, permettant de suivre la performance de l’entreprise au fil des ans.

Phase 2 – Mesurer l’effet de nos actions

Les indicateurs et, le cas échéant, les cibles du Plan d’action de développement durable servent à mesurer l’état d’avancement des actions de développement durable. C’est ce qui nous permet aujourd’hui de présenter notre premier Rapport de développement durable.

Phase 3 – S’améliorer de façon continue

La STM compte atteindre l’objectif d’introduire les principes du développement durable dans ses façons de faire et ses pratiques à l’horizon 2011 en mettant en œuvre des éléments d’amélioration continue. Les résultats présentés dans le présent rapport aideront le CDD à améliorer le Plan d’action ainsi que la performance et les pratiques de gestion de développement durable.

La STM et la gestion du développement durable en 2008

L’approche de la STM permet d’abord et avant tout de capitaliser sur ses acquis dans le domaine du développement durable – un facteur de succès pour assurer la viabilité à long terme de la démarche.

Voici un aperçu de la situation de la STM relativement aux cinq grands principes de gestion du développement durable que sont l’inclusion des parties prenantes, la gouvernance, la gestion responsable, la capacité d’action et la transparence.

Inclusion des parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogue avec plusieurs groupes et organismes, pour tenir compte de leurs besoins et de leurs attentes dans le cours normal des affaires
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> - Mission renouvelée - Plan d’affaires 2007-2011 avec le développement durable en trame de fond - Conseil d’administration : <ul style="list-style-type: none"> Séances publiques du Conseil Huit comités <ul style="list-style-type: none"> Finances; Gouvernance et Éthique; Maintien des actifs, projets majeurs et environnement; Opérationnel; Ressources humaines; Service à la clientèle; Vérification; Arts et Patrimoine - Politique de protection de l’environnement - Projet de refonte des politiques de l’entreprise dans un esprit de développement durable
Gestion responsable	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de protection de l’environnement exhaustif - Pratiques d’approvisionnement responsable sectorielles - Évaluations environnementales et sociales pour plusieurs projets de développement - Promotion du transport collectif comme solution économique et écologique
Capacité d’action	<ul style="list-style-type: none"> - Budgets dédiés dans le Plan de protection de l’environnement - Certains programmes de formation et de sensibilisation - Responsabilité de la démarche attribuée
Transparence	<ul style="list-style-type: none"> - Rapport de développement durable 2008 - Rapports annuels d’activité - Bilan environnemental - Publications <ul style="list-style-type: none"> Journal Métro; Site Web; Etc.

CROISEMENT ENTRE LE PLAN D'AFFAIRES ET LE PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

PLAN D'AFFAIRES 2007-2011								
PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	PRIORITÉS		DÉVELOPPEMENT DE L'ENTREPRISE ET MISE EN MARCHÉ		À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS		MOBILISATION	
	AXES	STRATÉGIES	Développer la clientèle : faire une mise en marché structurée	Accroître la visibilité de la STM et l'image du transport collectif sur le territoire	Fidéliser davantage la clientèle et améliorer le service à la clientèle	Implanter une culture clients	Améliorer la communication avec tous les employés	Collaborer et impliquer davantage les employés et les gestionnaires
	ORIENTATIONS							
MOBILITÉ DURABLE	1	Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie	Augmenter l'offre de service. Adapter le service aux différentes clientèles et le réseau aux secteurs en développement. Fidéliser la clientèle avec une tarification flexible					
	2	Appliquer des mesures d'accessibilité universelle			Se doter d'une politique et d'une vision d'accessibilité universelle			
	3	Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial						
	4	Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif	Implanter des mesures préférentielles. Participer au plan de transport de Montréal. Diffuser le guide d'aménagement					
GESTION DURABLE	5	Gérer nos impacts sur l'environnement						
	6	Améliorer l'efficacité énergétique de nos actifs						
	7	S'approvisionner de façon responsable						
	8	Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leur impact sur l'économie, l'environnement et la société						
	9	Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi	Promouvoir la STM comme un employeur de choix				Promouvoir la santé. Mobiliser les employés Développer les compétences	
PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	10	Sensibiliser le personnel de la STM au développement durable						
	11	Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée	Positionner la STM sous le thème Mieux respirer					
	12	Agir en partenariat pour démontrer la contribution sociale et environnementale du transport collectif	Établir partenariats et alliances stratégiques. S'associer à des universités					

		RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS		AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE		INTÉGRATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
Accroître la reconnaissance	Générer de la valeur ajoutée lors du renouvellement des actifs	Optimiser la gestion du portefeuille de projets	Optimiser la gestion des projets dans l'organisation	Améliorer la rentabilité de l'organisation	Optimiser la gestion de chaque secteur	Adopter les bonnes pratiques en développement durable
						Valoriser les retombées économiques. Maintenir d'excellentes cotes de crédit
						Réaliser le plan de protection de l'environnement. Réduire les impacts environnementaux
	Assurer une veille technologique. Améliorer l'efficacité énergétique			Réduire la consommation de carburant		
						Établir des partenariats avec donneurs d'ordres
						Intégrer des critères DD dans les appels d'offres. Instaurer des pratiques d'approvisionnement responsable
						Atténuer les impacts négatifs sur l'environnement et la société
						Promouvoir la diversité. Assurer la santé-sécurité
	Mobiliser pour offrir un soutien à la communauté. Soutenir les initiatives du personnel					
						Entretenir un dialogue avec les parties prenantes. Contribuer à une prise de conscience collective
						Maintenir des relations étroites avec nos pairs. Assurer la concertation avec les instances gouvernementales

Plan d'action de développement durable 2007-2011

AXE 1 – MOBILITÉ DURABLE

Les actions courantes ou planifiées qui visent à améliorer la mobilité des personnes en offrant des services optimisés de transport collectif, à contribuer au développement de la communauté montréalaise et à améliorer l'environnement et le cadre de vie.

- 4 orientations**
- 1 Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie
 - 2 Appliquer des mesures d'accessibilité universelle
 - 3 Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial
 - 4 Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif

AXE 2 – GESTION DURABLE

Les actions que la STM accomplit ou entend accomplir pour réaliser toutes ses activités de façon responsable en prenant en compte leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie.

- 5 orientations**
- 5 Gérer les impacts sur l'environnement
 - 6 Améliorer l'efficacité énergétique des actifs
 - 7 S'approvisionner de façon responsable
 - 8 Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie
 - 9 Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi

AXE 3 – PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les actions que la STM réalise ou planifie pour assurer son leadership en matière de développement durable auprès de ses partenaires, et pour inciter son personnel, sa clientèle et la population en général à adopter des comportements de plus en plus responsables sur les plans environnemental, social et économique.

- 3 orientations**
- 10 Sensibiliser le personnel au développement durable
 - 11 Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée
 - 12 Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques

Les sections qui suivent comprennent, pour chacune des douze orientations du Plan d'action de développement durable, le contexte, les actions déjà en place, notre performance ainsi que notre vision d'avenir. Tous les indicateurs sont aussi présentés dans un tableau à la fin du rapport.

AXE 1 – MOBILITÉ DURABLE

Les actions courantes ou planifiées qui visent à améliorer la mobilité des personnes en offrant des services optimisés de transport collectif, à contribuer au développement de la communauté montréalaise et à améliorer l'environnement et le cadre de vie.

- 4 orientations**
- 1 Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie
 - 2 Appliquer des mesures d'accessibilité universelle
 - 3 Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial
 - 4 Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif

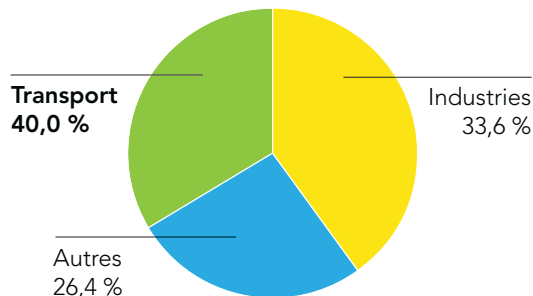


ORIENTATION 1 CONTRIBUTUER À LA LUTTE CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE ET À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT ET DU CADRE DE VIE

Sur le plan environnemental, le réchauffement climatique s'avère l'enjeu de l'heure, suivi de près par la qualité de l'air en raison de son impact sur la santé.

Au Québec, le transport terrestre est la principale source d'émissions de gaz à effet de serre (GES). En augmentant son offre de service et en développant différentes stratégies de fidélisation de sa clientèle, la STM positionne le transport collectif comme une solution attrayante, rapide et économique pour remplacer l'automobile en solo et qui permet d'éviter d'importantes émissions de GES.

Répartition des émissions de GES au Québec (%)



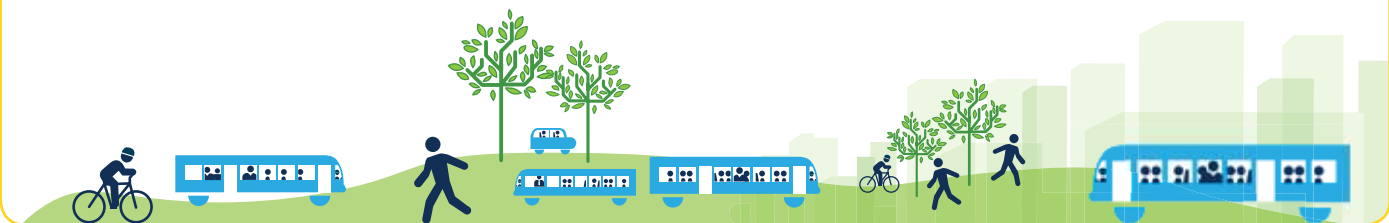
Source : Inventaire québécois des émissions de gaz à effet de serre en 2006 et leur évolution depuis 1990, Direction des politiques de la qualité de l'atmosphère, ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs.

Pour ce qui est de la protection de l'environnement, le transport collectif participe à une amélioration de la qualité de l'air et à une réduction des impacts négatifs sur la santé. Les automobiles émettent non seulement de grandes quantités de dioxyde de carbone (CO₂), principal gaz à effet de serre responsable du réchauffement climatique, mais également des particules fines, des oxydes de soufre (SO_x) et d'azote (NO_x) ainsi que des composés organiques volatils (COV) qui contribuent à la formation du smog urbain.

Le transport collectif peut aussi aider à l'amélioration du cadre de vie, tant sur les plans social et sociétal que sur le plan économique. Il permet notamment de :

- réduire les coûts de la congestion urbaine, évalués à près de 1 400 M\$ pour la région de Montréal ;
- diminuer le temps passé à se déplacer ;
- réduire les besoins en stationnement et en infrastructures et améliorer l'espace urbain ;
- réduire le bruit dû à la circulation automobile ;
- améliorer la sécurité et réduire les risques de la route ;
- améliorer la santé au moyen de l'exercice physique et, partant, réduire les coûts sociaux de la santé ;
- améliorer le tissu social en favorisant l'inclusion sociale et en permettant aux individus d'être plus autonomes dans leurs déplacements.

Nous collaborons à une étude de l'Association du transport urbain du Québec pour bien documenter ces différents aspects.



ACTION – Augmenter l’offre de service afin d’accroître l’achalandage

En septembre 2007, la STM a préparé un Plan de développement des réseaux, cohérent avec son Plan d’affaires. Ce plan s’articule autour des six dimensions du transport collectif :

Rapidité • Fiabilité • Sécurité • Accessibilité • Convivialité • Visibilité

Dans son Plan de développement des réseaux, la STM préconise un ensemble de mesures regroupées sous les quatre stratégies suivantes :

- 1 Améliorer la rapidité et l’efficacité du transport collectif sur les axes à fort achalandage
- 2 Améliorer la desserte du centre-ville et de sa périphérie
- 3 Adapter le réseau et le service aux secteurs en développement
- 4 Adapter l’offre aux besoins de clientèles spécifiques

Par la suite, pour atteindre l’objectif fixé par la Politique québécoise du transport collectif d’augmenter l’offre de service de 16 % afin d’accroître l’achalandage de 8 %, la STM a précisé davantage ses actions dans le Plan d’amélioration du service de transport en commun 2007-2011.

Le principal résultat de la mise en œuvre de ces plans : l’offre de service, mesurée en kilomètres parcourus par les bus et le métro, a augmenté de 14,6 % entre 2006 et 2008, et l’achalandage, de 5,3 %.

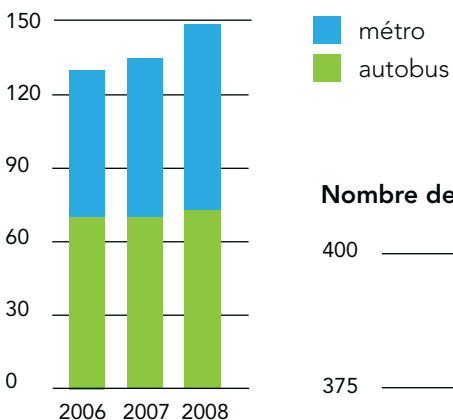
Nous avons appliqué des mesures qui, jusqu’à présent, ont porté surtout sur l’augmentation des fréquences aux heures de pointe, avant et après les heures de pointe ainsi qu’à d’autres moments de la journée. La poursuite des efforts requiert toutefois des investissements importants, tant pour les infrastructures (voies réservées, Système rapide par bus, mesures prioritaires aux arrêts et aux feux de circulation, programmes de modernisation du réseau de métro Réno-Systèmes et Réno-Stations, etc.) que pour les bus et les voitures de métro.

Entre autres projets, nous ferons l’acquisition de 202 bus articulés et de plus de 500 bus à plancher surbaissé, plus accessibles, entre 2009 et 2011. Du côté du métro, nous remplacerons au cours des prochaines années les voitures de première génération et nous avons réaménagé et modernisé celles de deuxième génération.

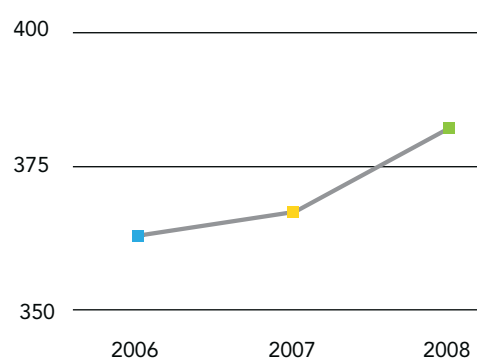
GOOGLE TRANSIT

En 2008, Google Maps a lancé un outil convivial de planification de déplacements en transport collectif. Cet outil a été mis au point avec la collaboration des différents transporteurs urbains de la région montréalaise. La STM a ainsi transmis à Google l’ensemble des informations permettant une intégration optimale.

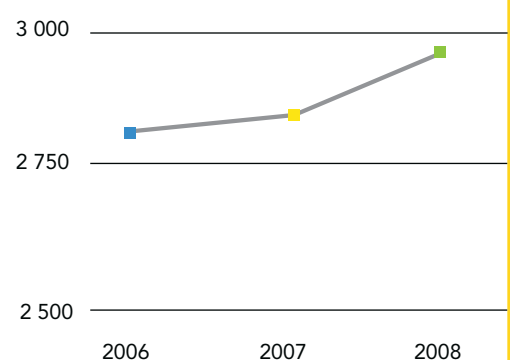
**Offre de service
(millions de km parcourus)**



Nombre de déplacements (millions)



Kilomètres-passagers (millions)

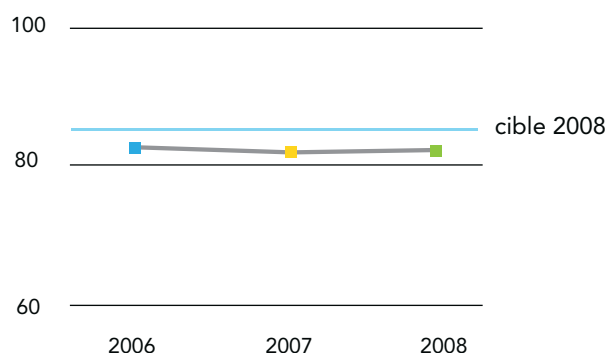


BIEN CONNAÎTRE LES DÉPLACEMENTS DANS LA RÉGION ET SUR L'ÎLE DE MONTRÉAL

Pour planifier les améliorations de son réseau et de son offre de service, la STM peut notamment compter sur les résultats des études Origines-Destinations réalisées tous les cinq ans par l'Agence métropolitaine de transport et plusieurs partenaires. La dernière enquête, réalisée en 2003, révèle qu'à l'heure de pointe du matin, 64 % des déplacements motorisés sur l'île de Montréal vers le centre-ville sont effectués en transport collectif. Les résultats de l'étude de 2008 seront disponibles à l'automne 2009.

L'ensemble de nos actions d'amélioration du service de transport en commun nous permet de maintenir un haut taux de satisfaction de notre clientèle.

Satisfaction de la clientèle (%)



ÉMISSIONS DE GES ÉVITÉES PAR LES CLIENTS DE LA STM

Le calcul des émissions de GES évitées est complexe. Cela nécessite d'avoir une connaissance fine des déplacements afin de tenir compte de façon précise des distances parcourues et des différents modes de transport utilisés. Ce sera possible avec les résultats de l'enquête Origines-Destinations de 2008 car nous disposerons alors d'informations de première main pour évaluer avec précision les émissions de GES évitées.

Pour illustrer comment le transport collectif participe à la lutte contre le réchauffement climatique, posons l'hypothèse que tous les déplacements supplémentaires effectués en 2007 et 2008 sur le réseau de la STM auraient autrement été faits en auto. Un calcul sommaire nous indique alors que la hausse de l'achalandage a permis d'éviter des émissions correspondant respectivement à environ 7 500 et 34 000 tonnes de gaz à effet de serre, soit l'équivalent des émissions de plus de 1 300 voitures en 2007 et 6 000 voitures en 2008.

ACTION – Adapter le réseau et le service aux besoins des secteurs en développement

Le réseau de la STM (autobus et métro combinés) rejoint presque toute la population du territoire desservi. Notre taux de couverture, exprimé en fonction du nombre de logis situés à moins de 500 m d'un arrêt de bus ou d'une station de métro, est de près de 99 %.

L'accessibilité aux réseaux de transport en commun doit être assurée pour les secteurs en développement et en transformation ou pour les zones à plus faible densité.

En participant à des projets d'aménagement urbain, et ce, dès l'étape de la planification, nous favorisons un accès au transport en commun et évitons des ajustements tardifs et possiblement coûteux. De plus, il devient avantageux d'offrir d'entrée de jeu des services de transport collectif plus attrayants et économiques que l'automobile.

Nous développons des partenariats avec des entreprises, particulièrement celles qui sont situées dans les secteurs industriels, afin de faciliter le recrutement de la main-d'œuvre et d'offrir aux employés une meilleure qualité de vie. À cet effet, nous prenons des mesures comme ajouter une ligne, implanter des services complémentaires tels que les minibus ou le transport collectif par taxi, ou encore modifier un parcours ou bonifier le service d'une ligne existante.

ACTION – Fidéliser certaines clientèles grâce à une stratégie de tarification flexible

La STM offre aux écoliers, aux étudiants à plein temps de 25 ans et moins et aux personnes de 65 ans et plus des tarifs préférentiels équivalant à un rabais de 46 % du tarif normal. En 2008, cette mesure a permis de soutenir jusqu'à 35 % des déplacements.

Afin de faciliter l'accès à nos services, nous désirons diversifier davantage notre structure tarifaire. Nous avons lancé en 2008 le programme Sorties en famille, qui permet à un adulte muni d'un titre de transport valide de voyager avec cinq enfants de moins de 12 ans sans frais supplémentaires les fins de semaine et les jours fériés.

Nous avons commencé en 2008 à déployer un important projet de Vente et perception avec cartes à puce (la carte OPUS), déploiement qui se terminera en 2009. La flexibilité qu'offre la carte à puce nous aidera à diversifier davantage notre stratégie tarifaire.

Les partenariats stratégiques présentés sous l'orientation 12, par exemple DUO auto + bus avec Communauto et la démarche allégo avec l'Agence métropolitaine de transport, participent aussi à la fidélisation de la clientèle.

ACTION – Élaborer des programmes adaptés aux besoins des différentes clientèles

Afin de faciliter l'accès à ses services, la STM a développé pour les besoins de clientèles spécifiques une série de programmes adaptés, dont :

- La Navette Or, qui dessert la clientèle des personnes âgées par minibus.
- Entre deux arrêts, qui permet aux femmes de descendre du bus entre deux arrêts après 19 h 30.
- Extra d'école, qui offre le service d'appoint aux heures de grande affluence dans les secteurs à forte densité scolaire. Nous pouvons ainsi répondre à un achalandage accru d'étudiants avant et après les classes ainsi qu'à l'heure du lunch sans pénaliser les clients habituels.
- Le développement de nouvelles lignes afin de mieux desservir la clientèle des cégeps.



LA NAVETTE OR

La disponibilité d'une place assise et la durée de l'attente à l'arrêt sont des conditions importantes de déplacement pour les personnes âgées. L'amélioration du réseau, particulièrement entre les périodes de pointe, est un bon moyen de répondre aux besoins d'une population vieillissante.

La STM a donc lancé en 2008 la Navette Or, un service par minibus réservé aux personnes âgées. Une concertation avec le milieu, notamment avec des associations de personnes âgées, a permis d'établir le trajet. Nous prévoyons ajouter d'autres circuits au cours des prochaines années afin de répondre à la forte demande des différents arrondissements pour ce service.

► POUR L'AVENIR

- **Poursuivre la réalisation du Plan d'amélioration du service de transport en commun**
- **Mettre en place un système d'information à la clientèle du réseau autobus en temps réel et accessible en tout temps**
- **Raffiner l'évaluation des émissions évitées de GES sur l'Île de Montréal**
- **Terminer, avec nos partenaires, l'étude portant sur la contribution du transport collectif au développement durable**

ORIENTATION 2 APPLIQUER DES MESURES D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

À titre de service public, le transport collectif doit devenir de plus en plus accessible à l'ensemble des citoyens pour tous leurs besoins de déplacements. L'accessibilité universelle assure dans un environnement urbain la satisfaction des besoins de tous, des personnes ayant des limitations fonctionnelles aux parents voyageant avec enfants en poussette. Lorsqu'elle multiplie les initiatives d'accessibilité universelle, la STM permet à chaque individu d'exercer pleinement sa citoyenneté.

ACTION – Se doter d'une politique et d'une vision intégrée de l'accessibilité universelle

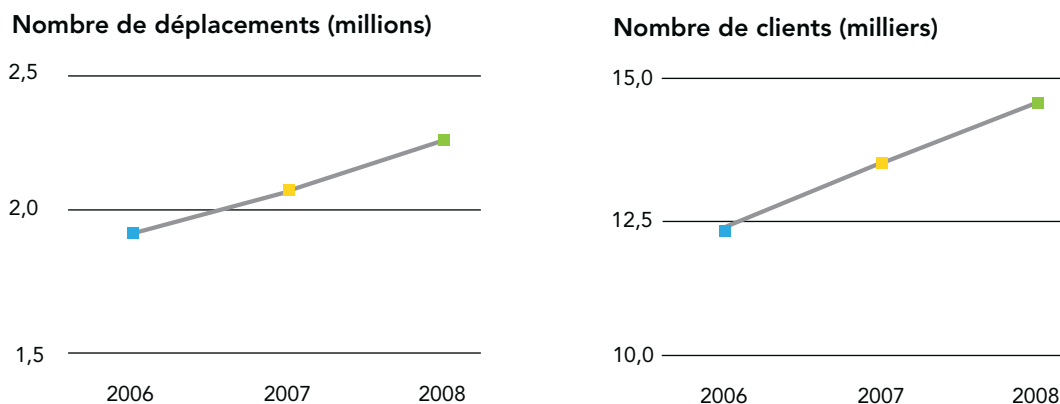
La STM prépare une politique visant à faciliter l'accès à ses services à un plus grand nombre de clients. À cet effet, avec l'aide du Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal, elle agit en collaboration avec des regroupements associatifs représentant l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Cette approche lui permet d'ajuster son offre de service en fonction des besoins exprimés.

En effet, nous nous efforçons d'offrir des services toujours plus accessibles. Par exemple, nous avons amélioré l'accès aux bus pour les personnes à mobilité réduite en introduisant en 1996 les premiers bus à plancher surbaissé et en y ajoutant en 1999 la rampe arrière qui facilite l'accès aux clients en fauteuil roulant. En 2008, 73 % du parc de bus était à plancher surbaissé, et les premiers modèles munis de rampes avant ont été mis à l'essai. De plus, on trouve des escaliers mobiles dans toutes les stations de métro et des ascenseurs sont graduellement installés dans les stations de la ligne orange.

Dans les voitures de métro et les bus, des sièges sont réservés en priorité aux femmes enceintes, aux personnes à mobilité réduite ou aux personnes âgées. Des bandes avertissantes sont progressivement installées le long des quais du métro afin d'améliorer la sécurité des personnes ayant des limitations visuelles. Ces mesures, combinées à une formation des chauffeurs, améliorent l'expérience des clients ayant des limitations fonctionnelles.

La demande pour le service de transport adapté (service sur demande par minibus et taxi) ne cesse de croître. Depuis 2006, le nombre de clients et de déplacements ont augmenté de 18 % et 16 % respectivement.

Service de transport adapté



L'implantation en 2003 du système de traitement informatique des demandes Accès 5 a servi à mieux répondre aux demandes de déplacements des clients, tout comme l'amélioration des processus et une meilleure formation du personnel. Ces facteurs, combinés à une augmentation de la contribution financière du ministère des Transports du Québec, ont permis d'atteindre l'objectif « zéro refus » pour les demandes individuelles de déplacements à plus de 24 heures de préavis dès 2007. La contribution du milieu associatif représentant les clients du transport adapté permet une amélioration continue de l'offre de service en regard des besoins exprimés.

DE NOUVELLES VOITURES DE MÉTRO UNIVERSELLEMENT ACCESSIBLES

Dans le cadre du projet de remplacement des voitures de métro de première génération, la STM a procédé à une large consultation de regroupements associatifs représentant l'ensemble des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Cela nous a permis de prévoir, dans les documents d'appel d'offres, 30 mesures pour assurer une plus grande accessibilité des nouvelles voitures. De plus, les concepteurs du projet ont profité de l'expérience de plusieurs sociétés de transport à travers le monde pour bonifier les mesures d'accessibilité du nouveau train.

ORIENTATION 3 CONTRIBUTER À LA VITALITÉ ÉCONOMIQUE AUX NIVEAUX LOCAL, RÉGIONAL ET PROVINCIAL

Que ce soit en assurant l'accès au marché du travail ou en favorisant une réduction des coûts de congestion sur le territoire de l'île de Montréal, la STM contribue d'emblée à la vitalité économique du secteur. Mais c'est en tant qu'important employeur et donneur d'ordres que son rôle d'agent économique est le plus appréciable aux niveaux local, régional et provincial.

ACTION – Valoriser les retombées économiques locales en conformité avec les lois, règlements et ententes

La STM joue un rôle important dans l'économie de Montréal, de la région métropolitaine et du Québec. Ses dépenses en biens et services, chaque année, avoisinent les 400 millions de dollars, qui profitent à plus de 2100 fournisseurs. Les projets majeurs ont entraîné une augmentation importante des acquisitions de biens et services en 2008.

De plus, l'entreprise entretient un dialogue constant avec ses fournisseurs. Ainsi, ces derniers sont mieux préparés pour répondre aux besoins de la Société.

ACTION – Maintenir d'excellentes cotes de crédit

Tous les indicateurs financiers sont présentés dans le Rapport financier 2008 de la STM. Sur le plan du développement durable, il est important de mentionner que le maintien d'une bonne cote de crédit est au cœur de la réussite des projets. Les besoins en investissement représentent toujours un défi pour la STM, principalement pour le maintien et le renouvellement des infrastructures.

Au cours des dernières années, la bonne gestion de la STM a été reconnue par les agences Standard & Poor's et Moody's, qui lui ont attribué les cotes A+ et Aa2, respectivement, ce qui place la STM dans le peloton de tête des sociétés de transport en Amérique du Nord.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

Personnel et masse salariale de la STM	2006	2007	2008
Employés permanents au 31 décembre	7 495	7 606	8 036
Employés temporaires (incluant stagiaires et autres) au 31 décembre	437	390	362
Nombre total d'employés	7 932	7 996	8 398
Masse salariale	566,4 M\$	584,1 M\$	615,5 M\$
Acquisitions de biens et services	2006	2007	2008
À l'exploitation	171,0 M\$	177,3 M\$	212,6 M\$
Aux investissements	209,5 M\$	219,9 M\$	313,5 M\$
Total des acquisitions	380,5 M\$	397,2 M\$	526,1 M\$
Emplois soutenus	2 163	2 369	2 942
Acquisitions de biens et services au Québec (M\$)	169,9 M\$	178,1 M\$	294,1 M\$
Proportion des acquisitions faites auprès d'entreprises québécoises (selon la valeur monétaire)	44,7 %	44,8 %	55,9 %
Retombées fiscales	2006	2007	2008
Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services	31,7 M\$	31,1 M\$	35,8 M\$
Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés	119,5 M\$	116,6 M\$	113,3 M\$

Note : Les retombées économiques découlant des acquisitions de biens et services de la STM sont calculées à l'aide du modèle intersectoriel du Québec, sous la responsabilité de l'Institut de la statistique du Québec.



ORIENTATION 4 INFLUENCER LE DÉVELOPPEMENT URBAIN POUR MIEUX Y INTÉGRER LE TRANSPORT COLLECTIF

Les réseaux de transport collectif contribuent largement au développement durable des villes et des communautés. Or, l'efficacité des bus, en particulier, est tributaire de la circulation automobile et de la façon dont les voies de circulation sont aménagées. Par exemple, si les bus pouvaient se déplacer plus rapidement, la qualité du service augmenterait et les émissions polluantes diminueraient. Il importe donc que les voies de circulation soient aménagées en conséquence.

ACTION – Implanter des mesures préférentielles

Le Plan de développement des réseaux comprend plusieurs mesures préférentielles pour faciliter la circulation des bus sur l'île de Montréal et plus particulièrement sur les grandes artères de la ville. Voici un aperçu des mesures prévues dans ce plan en ce qui a trait au développement urbain :

- à court terme, sur les lignes à fort achalandage : mesures préférentielles légères, lignes à arrêts limités superposées à des lignes à vocation locale, intégration de bus articulés ;
- à plus long terme, sur les axes stratégiques : mesures prioritaires pour bus telles que la préemption des feux de circulation, l'établissement de voies réservées et éventuellement de voies en site propre ;
- pour les artères stratégiques, ces approches mèneront éventuellement à l'adoption de systèmes rapides par bus, et paveront la voie vers des modes de propulsion tout à l'électricité, comme le trolleybus et le tramway.

RÉSEAU D'AUTOBUS PASSANT SUR DES VOIES RÉSERVÉES (KM)

2006	2007	2008	Cible 2014
74,7	74,7	77,0	350



INCIDENCE DE LA VITESSE COMMERCIALE

Des études démontrent que, mis à part leur mode de propulsion, la façon dont nos bus sont utilisés a une incidence considérable sur les plans environnemental et financier. En implantant les mesures préférentielles prévues dans le Plan d'amélioration du service de transport en commun et le Plan de transport de la Ville de Montréal, nous serons en mesure d'augmenter la vitesse commerciale moyenne et, par le fait même, de réduire la consommation de carburant et les émissions atmosphériques. En augmentant la rapidité du service et faisant économiser temps et argent aux clients, ces mesures contribueront aussi à augmenter l'achalandage, diminuant encore davantage l'impact sur l'environnement.

ACTION – Participer à la réalisation du Plan de transport de Montréal – Réinventer Montréal

La STM est aussi partie prenante de la Ville de Montréal, pour son Plan de transport *Réinventer Montréal*, adopté en 2008. *Réinventer Montréal* comporte 21 chantiers ; certains interpellent directement la STM, mais tous ont une incidence sur ses activités.



No	Chantiers du Plan de transport de Montréal
1	Implanter un réseau de tramway au centre de l'agglomération
2	Réaliser la navette ferroviaire centre-ville/aéroport Montréal-Trudeau
3	Moderniser la réseau de métro de Montréal
4	Prolonger le métro vers l'est
5	Améliorer les services de la STM pour accroître l'achalandage de 8 % en cinq ans
6	Favoriser le covoiturage, l'autopartage et le taxi
7	Installer une plus grande capacité en transport en commun dans le corridor Pont Champlain-Bonaventure
8	Implanter un réseau de transport rapide par bus en site propre (SRB)
9	Implanter des mesures prioritaires pour bus sur 240 kilomètres d'artères
10	Élaborer la planification locale des déplacements
11	Moderniser la rue Notre-Dame
12	Réaliser le train de l'est
13	Doubler le réseau cyclable en sept ans
14	Mettre en œuvre la charte du piéton
15	Consolider le caractère piétonnier du centre-ville et des quartiers centraux
16	Redonner aux résidants des quartiers montréalais la qualité de vie qui leur revient
17	Accroître la sécurité des déplacements
18	Entretenir et compléter le réseau routier de l'île
19	Faciliter le transport des marchandises et les déplacements à vocation économique
20	Revoir la gouvernance
21	Se donner les moyens de nos ambitions
	Chantiers qui interpellent directement la STM
	Chantiers auxquels la STM participe
	Chantiers ayant un impact sur les services de la STM

ACTION – Diffuser le guide d'aménagement de la STM

L'intégration du transport collectif au processus d'aménagement des espaces urbains profite à l'ensemble des intervenants concernés. La STM a conçu un guide d'aménagement pour offrir aux municipalités, aux arrondissements, aux promoteurs, aux concepteurs urbains et aux groupes de citoyens des solutions d'aménagement qui favorisent le transport collectif.

► POUR L'AVENIR

- Poursuivre le Plan de développement des réseaux
- Contribuer à la réalisation du Plan de transport de Montréal
- Diffuser le Guide d'aménagement
- Développer davantage nos interventions dans ce domaine, notamment auprès des promoteurs immobiliers



AXE 2 – GESTION DURABLE

Les actions que la STM accomplit ou entend accomplir pour réaliser toutes ses activités de façon responsable en prenant en compte leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie.

- 5 orientations**
- 5** Gérer les impacts sur l'environnement
 - 6** Améliorer l'efficacité énergétique des actifs
 - 7** S'approvisionner de façon responsable
 - 8** Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie
 - 9** Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi



Nouveau Centre d'entretien de carrosserie Legendre de conception environnementale

ORIENTATION 5 GÉRER LES IMPACTS SUR L'ENVIRONNEMENT

En plus d'offrir un service qui participe à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'air et du cadre de vie, la STM doit s'assurer qu'elle réalise ses activités de façon responsable sur les plans environnemental et social.

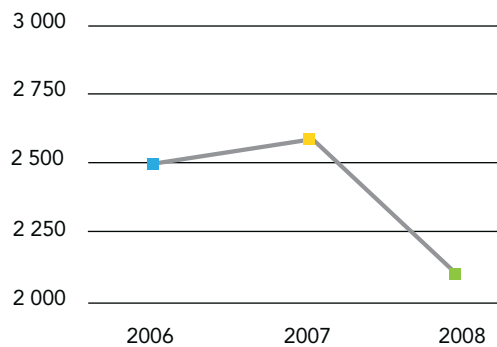
ACTION – Réaliser le Plan de protection de l'environnement 2007-2011

Le Plan de protection de l'environnement 2007-2011 est le deuxième plan de ce genre de la STM. Il vise à maîtriser les aspects environnementaux significatifs de ses bâtiments, équipements et infrastructures. Le Plan comporte cinq orientations :

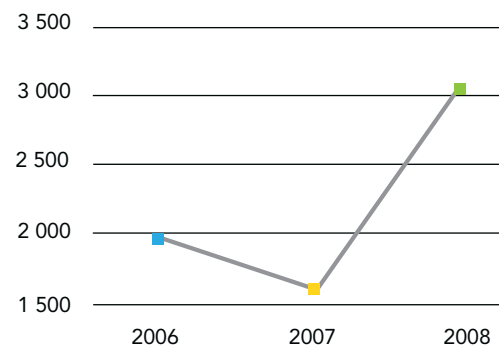
- La prévention et la réduction de la contamination de l'eau, de l'air et du sol
- L'utilisation judicieuse des ressources en eau et en énergie
- L'application du principe des 3RV-E
- L'amélioration de la gestion environnementale et de la capacité à réagir aux urgences environnementales
- La conception et l'exploitation écologiques des bâtiments

Ces cinq orientations sont déployées en 26 objectifs, 89 cibles et 433 activités. Le bilan environnemental, disponible sur le site web de la STM, présente les réalisations du Plan de protection de l'environnement.

Matières dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)



Matières résiduelles récupérées (tonnes)



Afin de s'assurer que les matières dangereuses résiduelles récupérées sont traitées de façon adéquate, la STM réalise deux vérifications par année chez les fournisseurs de services de collecte, de transport et d'élimination. Également, les permis et certificats qui leur sont délivrés par les autorités compétentes sont vérifiés.

Par ailleurs, nous entendons réduire à la source notre production de matières dangereuses résiduelles, notamment en diminuant la quantité de solutions détergentes utilisées dans les ateliers Villeray et Crémazie et l'utilisation de bombes aérosols dans les ateliers du Plateau Youville.

La variation 2007-2008 des données de récupération des matières résiduelles est en grande partie attribuable à la mise au rancart en 2008 de bus qui représentaient plus de 1 000 tonnes de métal. En 2008, le programme de récupération de papier et de carton qui touchait les bureaux a été étendu à la majorité des sites de la STM.

Au cours de l'année, nous avons réalisé une étude visant à relever les bonnes pratiques de gestion des matières résiduelles auprès de plusieurs réseaux de métro dans le monde. Cette étude nous permettra éventuellement de mettre en place les moyens les plus efficaces en cette matière.

D'ici la fin de 2011, nous allons mettre en œuvre un programme de gestion des matières résiduelles selon les principes des 3RV-E, dont une réduction de 10 % par rapport à 2007 des matières résiduelles destinées à l'élimination. Nous prévoyons également atteindre 60 % de récupération des matières putrescibles et 70 % de récupération des textiles d'ici la fin 2010.

Le tableau suivant présente les principales initiatives de protection de l’environnement de la STM.

Initiative	Bénéfice
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : CONSOMMATION D'ÉNERGIE	
<p><u>Chaufferie du Plateau Youville</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation de chaudières au gaz • Installation de chaudières à l'électricité 	<p>Augmentation de l'efficacité énergétique Réduction annuelle de GES de 6 000 t CO₂ éq</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : CONSOMMATION DE RESSOURCES NATURELLES	
<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement des photocopieurs et des imprimantes de bureau par des modèles multifonctions permettant l'impression recto-verso et l'utilisation d'un numériseur. Fin 2008, 60 % des photocopieurs étaient remplacés 	<p>Résultat d'un projet pilote : consommation de papier réduite de 34 %</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : CONSOMMATION D'EAU POTABLE	
<p><u>Centre de transport Legendre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un système de recyclage des eaux de lavage des bus 	<p>Économie annuelle d'eau potable prévue de quelque 15 millions de litres</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES	
<p><u>Atelier de carrosserie du centre de transport Legendre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Construction de salles polyvalentes avec systèmes de ventilation adaptés • Utilisation d'un nouveau type de peinture à haute teneur en solides avec isocyanates • Normalisation des méthodes de travail <p><u>Parc de bus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'un système de filtres à particules sur les moteurs. Fin 2008 : 175 bus équipés 	<p>Réduction des émissions de COV provenant de sources fixes</p> <p>Réduction de la quantité de gaz précurseurs à la formation du smog</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : CONTAMINATION DES SOLS ET DES EAUX SOUTERRAINES	
<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un répertoire de l'état de tous les terrains considérés à risque 	<p>Amélioration de la connaissance de l'état environnemental des terrains</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : CONTAMINATION DES EAUX	
<p><u>Réseau du métro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation sur tous les escaliers mécaniques de dispositifs de récupération d'huile • Modification des chemins d'huile des transmissions des voitures de métro de première génération • Remplacement des joints toriques des transmissions des voitures de métro de deuxième génération • Vidange des solides accumulés dans les postes d'épuisement du réseau • Entretien des fosses des grilles gratte-pieds des édicules 	<p>Réduction de la contamination des eaux d'infiltration par des hydrocarbures</p> <p>Réduction de la quantité de solides déversés dans les réseaux d'égouts</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : BRUIT	
<p><u>Postes de ventilation du réseau de métro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Restriction de l'utilisation de certains postes et installation de silencieux 	<p>Réduction du bruit</p>

Initiative	Bénéfice
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : DÉCHETS	
<p><u>Centres de transport</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Achat de balais récurveurs permettant la séparation des eaux et des solides <p>Rechapage des pneus de bus</p> <p>Pneus de métro dirigés vers des firmes de recyclage ou des cimenteries</p>	<p>Réduction de la quantité de solides accumulés dans les intercepteurs de solides</p> <p>Économie annuelle de quelque 170 000 litres de pétrole et prolongement de la vie utile des pneus</p> <p>Revalorisation de quelque 100 tonnes par année</p>
IMPACT ENVIRONNEMENTAL : DÉVERSEMENTS ACCIDENTELS DE CONTAMINANTS	
<ul style="list-style-type: none"> • Installation de bassins de rétention sous les réservoirs de matières dangereuses liquides • Formation des employés au fonctionnement du réseau de drainage et à l'utilisation des trousseaux antidéversements • Diffusion des mesures d'intervention en cas de déversement dans les installations et sur la voie publique 	<p>Réduction des risques de déversements et de la contamination associée</p>

ACTION – Respecter les lois et les règlements environnementaux

La STM prend les moyens nécessaires pour respecter les lois et les règlements environnementaux qui s'appliquent à ses activités.

En 2008, les trois non-conformités réglementaires qui ont été signalées concernaient :

- un dépassement de la concentration en huile et en graisse des eaux rejetées dans les égouts,
- une émission de fumée dans l'air,
- le dépassement du délai autorisé pour vidanger un réservoir de produit pétrolier.

Ces non-conformités ont fait l'objet d'actions correctives à la satisfaction des autorités compétentes.

► POUR L'AVENIR

- Améliorer notre système de gestion environnementale
- Établir et maintenir un processus de veille juridique systématique et dynamique



ORIENTATION 6 AMÉLIORER L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DES ACTIFS

En assurant une meilleure efficacité énergétique de ses installations et de ses véhicules, la STM réalise des économies substantielles et réduit ses propres émissions de gaz à effet de serre.

ACTION – Assurer une veille technologique et réaliser des projets de démonstration

La STM participe au développement des technologies les plus prometteuses tant pour les bus que pour le métro. Dans ce dernier cas, l'appel d'offres lancé en juillet 2008 pour le renouvellement des voitures de métro de première génération comportait des exigences élevées concernant des technologies liées à l'efficacité énergétique.

Par ailleurs, deux nouvelles technologies très prometteuses pour les bus sont à l'essai :

- le programmeur de transmission Topodyn, qui contrôle l'accélération du véhicule à la place du moteur ;
- le ventilateur électrique EMP, qui remplace le ventilateur hydraulique pour le refroidissement du moteur.

ESSAI DE BUS HYBRIDES

Dans le cadre du Programme de démonstration en transport urbain du gouvernement du Canada, la STM fait l'essai de huit bus hybrides diesel-électrique pendant une année entière. Les bus ont été développés et construits par un autre partenaire du projet, la firme Nova Bus (Volvo).

Le projet de démonstration consiste à comparer le comportement, la consommation et les émissions des bus hybrides à ceux de bus standards utilisés dans les mêmes conditions et sur les mêmes trajets. Ce sont plus de 30 paramètres qui sont ainsi mesurés. Nous désirons ainsi vérifier si la technologie de propulsion hybride se prête bien à l'environnement urbain et au climat montréalais et si elle contribue à réduire les émissions polluantes.

Des résultats préliminaires indiquent que l'économie de carburant pourrait être de près de 30 % sur des lignes à arrêts fréquents et à basse vitesse commerciale. En 2008, l'utilisation de ces bus a eu pour effet de réduire les émissions de GES de 300 tonnes.

Les essais se sont terminés en mars 2009. À la lumière des résultats, la STM déterminera si les hybrides feront partie de son plan d'acquisition de bus.

ACTION – Adopter des mesures pour réduire la consommation de carburant et les émissions de GES des véhicules

En 2005, la STM a commencé à former ses chauffeurs à la conduite écologique. En plus d'augmenter le confort et le sentiment de sécurité des passagers, la conduite écologique permet de diminuer la consommation de carburant et de réduire les émissions atmosphériques. D'avril 2005 à décembre 2008, la réduction de la consommation de carburant a dépassé les 2,5 millions de litres. Fin 2008, plus des trois quarts des chauffeurs avaient reçu la formation, et on prévoit qu'en 2009, tous les chauffeurs auront acquis cette compétence.

La STM a réalisé en 2005, en partenariat avec le Groupe pétrolier OLCO, un projet de démonstration et d'évaluation de biodiesel – du diesel auquel on ajoute du diester de méthyle, un biocarburant produit à partir de gras animal ou d'huiles de cuisson usées – pour ses bus et ses véhicules de service. En 2007, le pouvoir d'achat de la STM a permis la mise au point d'un réseau de distribution de ce carburant, ouvrant la porte à son utilisation par d'autres transporteurs du Québec ainsi que par certaines villes. Depuis juin 2008, l'ensemble du parc de bus de la STM est alimenté au biodiesel d'une concentration en biocarburant allant jusqu'à 5 %, celle-ci étant ajustée en fonction des rigueurs du climat. Le recours au biodiesel a permis de réduire les émissions de GES de plus de 3 500 tonnes en 2008.

Réduction des émissions de GES par nos véhicules (t CO₂ eq)

	2006	2007	2008
Conduite écologique	1 673	1 702	3 209
Utilisation du biodiesel		99	3 536
Bus hybrides			300
Réduction attribuable à ces trois initiatives	1 673	1 801	7 045

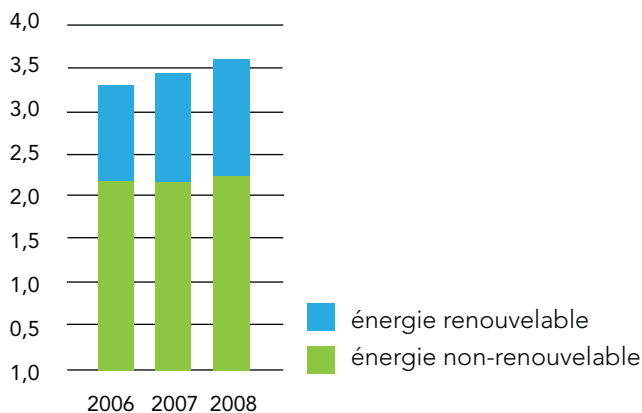
ACTION – Améliorer l'efficacité énergétique

Dans le cadre de son Plan de protection de l'environnement, la STM s'est donné comme objectif d'intégrer des critères de développement durable lors de la conception, de la réalisation et de l'exploitation d'installations (rénovées ou construites), en utilisant des crédits LEED (Leadership in Energy and Environmental Design de l'US Green Building Council). Bien que nous n'ayons encore réalisé aucun projet certifié LEED, nous sommes tout de même fiers de nos initiatives comme avoir posé une toiture et des murs végétaux dans notre nouveau Centre de carrosserie Legendre et chercher à obtenir la certification Visez vert de BOMA Québec d'ici la fin décembre 2011 pour l'exploitation de la Tour Grandes révisions.

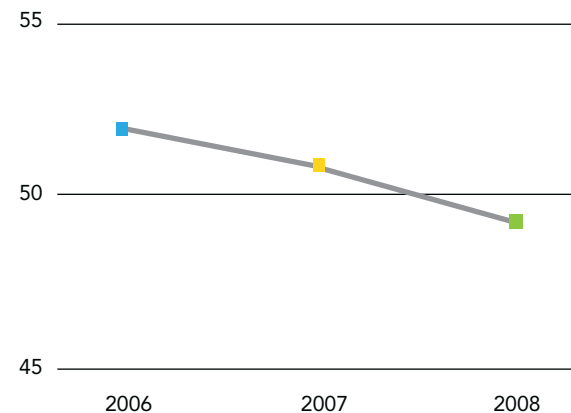
Par ailleurs, pour nos bâtiments faisant l'objet de travaux de modernisation des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, nous nous sommes donné le double objectif d'ici la fin 2011 de réduire nos émissions de GES ainsi que la consommation énergétique associée de 10 % par rapport à 2006.

La construction de nouvelles installations au cours des dernières années a entraîné une augmentation de la consommation d'énergie renouvelable (l'hydroélectricité, principalement), passant de 1,06 pétajoules (PJ) en 2006 à 1,36 PJ en 2008. En parallèle, nos efforts d'amélioration de l'efficacité énergétique ont permis de maintenir la consommation d'énergie non renouvelable (combustible pour le chauffage et carburant pour les véhicules) à peu près au même niveau entre 2006 et 2008. Au total, nous enregistrons une augmentation d'énergie de 10,2 % de 2006 à 2008, mais il s'agit essentiellement d'énergie renouvelable, non polluante.

**Consommation d'énergie
(Péta joules)**



**Émissions de GES
(g CO₂ éq par km-passager)**



Grâce à nos efforts d'amélioration de l'efficacité énergétique, nous avons maintenu nos émissions directes de GES à peu près au même niveau qu'en 2006, et ce, malgré l'augmentation de l'offre de service et de l'achalandage. Nos émissions par kilomètre-passager ont quant à elles diminué de 5,8 %.

CRÉDITS DE CARBONE

Étant donné les résultats obtenus avec ses projets de réduction de GES (la conduite écologique et l'utilisation du biodiesel), la STM examine la possibilité de participer au marché des crédits de carbone.

Actuellement, il n'y a pas au Canada de véritable marché du carbone basé sur un système de plafonnement et d'échange, étant donné que les émissions de GES n'y sont pas encore réglementées. Il existe par contre un marché non réglementé, où la valeur des crédits de carbone est beaucoup moindre que dans un marché réglementé.

Des initiatives comme la *Western Climate Initiative* ou la *Regional Greenhouse Gas Initiative* commencent à apparaître et à se déployer à l'échelle nord-américaine. Elles pourraient entraîner la création de marchés du carbone viables à long terme et plusieurs autorités gouvernementales prévoient déjà réglementer le secteur du transport au cours des prochaines années. La STM suit ce dossier avec intérêt et souhaite saisir toutes les occasions pouvant lui être offertes sur ces marchés.

EN ROUTE VERS DES MODES DE PROPULSION « ZÉRO ÉMISSION »

À l'heure actuelle, compte tenu de l'état d'avancement des différentes technologies non polluantes disponibles et compatibles avec son réseau de transport, la STM croit pouvoir acquérir à compter de 2025 uniquement des bus à « zéro émission ». Déjà, des projets de trolleybus sont à l'étude et les technologies de bus électriques avec piles rechargeables ou piles à combustible devraient être disponibles commercialement au courant de la prochaine décennie. En plus d'être beaucoup moins polluants, ces bus sont silencieux et plus confortables que les bus traditionnels.

Pour accueillir ces nouveaux véhicules, la STM doit aussi revoir et préparer ses infrastructures (centres de transport, distribution électrique, etc.) et s'assurer que le personnel technique possède les compétences requises pour les entretenir.

Entre temps, la STM s'appuiera sur des technologies de transition, telles que les bus hybrides, les biocarburants, les filtres à particules et les catalyseurs avec injection d'urée pour rendre son parc plus propre.

L'utilisation de trolleybus sur certains axes à très fort débit sera considérée de même que l'utilisation de minibus (6 m) ou de midibus (9 m) pour des dessertes spécifiques.

Pour atteindre notre objectif d'ici 2025, nous travaillerons en collaboration avec les fournisseurs, l'Association du transport urbain du Québec, le Centre national des technologies avancées ainsi qu'Hydro-Québec.

► POUR L'AVENIR

- **Intégrer une série de critères de conception liés au développement durable dans les appels d'offres pour la rénovation ou la construction de nouveaux bâtiments**
- **Améliorer la performance environnementale des bus grâce aux nouvelles technologies**



ORIENTATION 7 S'APPROVISIONNER DE FAÇON RESPONSABLE

Dans une perspective de gestion responsable, la STM se préoccupe des impacts environnementaux des biens et services qu'elle se procure. En intégrant des considérations sociales et environnementales dans son processus d'achats, elle minimise les impacts négatifs tant en amont qu'en aval de ses activités.

ACTION – Intégrer des critères de développement durable dans certains appels d'offres

Depuis plusieurs années, nous intégrons dans certains de nos appels d'offres des critères de développement durable. À cet effet, nous procédons à des évaluations de marchés afin de nous assurer que les exigences de nos appels d'offres s'arriment à la réalité de nos fournisseurs.

Nos services de transport adapté offerts par taxi font l'objet de contrats attribués à des intermédiaires en service de transport par taxi. Ces contrats prévoient la mise en place de comités d'amélioration continue afin d'examiner les types de véhicules à utiliser, notamment les véhicules hybrides, les meilleures pratiques de conduite écologique et l'installation de GPS à bord des véhicules afin d'optimiser les déplacements.

Pour ce qui est de l'achat de nouvelles voitures de métro, nous avons intégré des critères de développement durable dans notre appel d'offres, notamment en ce qui concerne l'analyse du cycle de vie complète des voitures; l'écoétiquetage; l'écoconception; la recyclabilité ou la réutilisation à 92,5% des voitures rendues à la fin de leur vie utile.

Nous exigeons que certains fournisseurs prennent en charge la gestion responsable des biens à la fin de leur vie utile et nous procédons à un suivi rigoureux à cet effet. Ces exigences s'appliquent notamment aux accumulateurs d'autobus et au matériel d'impression et de photocopie.

ACTION – Établir des partenariats avec d'autres grands donneurs d'ordres

La STM participe à l'émergence de l'approvisionnement responsable au Québec en se joignant à d'autres grands donneurs d'ordres. La concertation de plusieurs acteurs favorise le partage des apprentissages, la contribution à des projets communs et l'harmonisation dans une certaine mesure des critères d'approvisionnement imposés aux fournisseurs.

Nous jouons notamment un rôle de premier plan pour ce qui est des achats regroupés des membres de l'Association du transport urbain du Québec. Certains d'entre eux ont ainsi pu profiter de nos démarches pour approvisionner leurs bus au biodiesel.

En 2008, nous avons adhéré à l'Espace de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable, qui regroupe une vingtaine de donneurs d'ordres des secteurs privé et public.

ACTION – Développer et mettre en œuvre des pratiques d'approvisionnement responsable

Dans le cadre du Plan d'affaires 2007-2011, la division Approvisionnement stratégique a reçu le mandat de doter la STM d'une politique d'approvisionnement responsable. Au printemps 2008, elle a amorcé une démarche à cet effet.

Une fois réalisés un diagnostic, une revue des processus et un balisage, la STM pourra préparer un bilan de ses actions liées à l'approvisionnement responsable et découvrir les meilleures pratiques environnementales et sociales utilisées par d'autres entreprises. Elle pourra également établir une liste des critères de développement durable à privilégier.

Parallèlement, nous élaborerons un plan de communication et de formation afin de consulter nos parties prenantes et de susciter leur adhésion à une politique d'approvisionnement responsable. Nous visons d'abord les employés de la division Chaîne logistique ainsi que les fournisseurs actifs. Nous nous adresserons ensuite à l'ensemble des employés ainsi qu'aux autres fournisseurs.

La démarche comprend l'élaboration d'un guide des bonnes pratiques d'approvisionnement, d'un code de conduite des fournisseurs et d'une politique d'approvisionnement responsable. Des indicateurs seront sélectionnés et évalués afin de valider la performance de la politique d'approvisionnement responsable.

► POUR L'AVENIR

- **Se doter d'une politique d'approvisionnement responsable dès décembre 2009**

ORIENTATION 8 PLANIFIER, CONCEVOIR ET RÉALISER LES PROJETS EN TENANT COMPTE DE LEURS IMPACTS SUR L'ÉCONOMIE, L'ENVIRONNEMENT ET LA SOCIÉTÉ

Tout projet d'envergure génère des impacts sur l'environnement et la société. À chacune des phases d'un projet, la STM doit chercher à en atténuer les impacts négatifs et à en mettre en valeur les retombées positives.

ACTION – Atténuer les impacts négatifs des projets sur l'environnement et la société

Chaque année, la STM réalise plusieurs projets liés aux réseaux d'autobus et de métro ou aux infrastructures. Notre processus de gestion de projets comporte plusieurs étapes au cours desquelles nous prenons des mesures pour atténuer ou éviter les nuisances et les impacts sur l'environnement et mettre en valeur les retombées positives. Souvent, nos ingénieurs et nos architectes s'appuient sur des critères d'écoconception.

Chaque étape comporte des activités de communication, qui sont pour nous autant d'occasions de recueillir les préoccupations des parties prenantes afin d'en tenir compte durant la planification, la conception et la réalisation des projets.

Par ailleurs, nous prenons les mesures appropriées pour ne pas nuire aux activités qui se déroulent aux abords des chantiers.

Les différents paramètres environnementaux, sociaux et économiques de nos projets se retrouvent dans les documents d'appel d'offres et les contrats de biens et services attribués à des firmes-conseils et à des sous-traitants. Par exemple, nous intégrons dans les contrats des sous-traitants des exigences environnementales visant à atténuer les nuisances à l'égard des citoyens. Nous nous assurons tout au long du projet que les sous-traitants respectent ces exigences.

Le tableau suivant présente les résultats de l'application de ces mesures pour nos projets les plus importants des dernières années. Y est démontrée la portée de nos actions dans les grandes sphères du développement durable, soit l'environnement, la société et l'économie.

Nom et nature du projet	Intégration du développement durable 2006-2008
CENTRE DE TRANSPORT ET CENTRE D'ENTRETIEN DE CARROSSERIE LEGENDRE	
<p>Investissement : 105 M\$ Période des travaux : 2007-2009</p> <p>Agrandissement du centre de transport Legendre pour en augmenter la capacité d'entretien et de stationnement et pour contenir des bus articulés</p> <p>Construction d'un nouveau centre d'entretien de carrosserie pour y garer notamment des bus articulés et assurer l'entretien de la carrosserie du parc de bus en fibre de verre</p>	<p>Conception inspirée de LEED :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toiture végétale : augmentation de l'efficacité énergétique et diminution de l'effet d'îlot de chaleur urbaine • Mur solaire : réduction de la consommation de gaz naturel de 25 000 m³/an • Mur végétal : filtration des polluants atmosphériques et diminution de l'effet d'îlot de chaleur urbaine • Installation de chaudières à haute performance : augmentation de l'efficacité énergétique de 10 % • Recyclage des eaux de rinçage : réduction prévue de la consommation d'eau de 15 000 000 de litres/an • Aménagement paysager : séparation naturelle avec le secteur résidentiel et diminution de l'effet d'îlot de chaleur urbaine <p>Décontamination du terrain : accroissement de la qualité environnementale des lieux</p> <p>Construction d'un stationnement en béton compacté : prolongement de la vie utile et diminution de l'effet d'îlot de chaleur urbaine</p>

Nom et nature du projet	Intégration du développement durable 2006-2008
PROGRAMME RÉNO-SYSTÈMES PHASES 1 ET 2	
<p>Investissement : 965,3 M\$ Période des travaux : 2001-2011</p> <p>Le programme Réno-Systèmes consiste à maintenir fiabilité, maintenabilité, disponibilité et sécurité des équipements fixes du métro et donc celles du réseau</p>	<p>Amélioration de la sonorisation dans 13 stations, pour bonifier l'information aux clients et leur sécurité</p> <p>Installation de ballasts à haute efficacité énergétique</p> <p>Mise en service de 25 escaliers mécaniques équipés d'un système de vitesse de veille (efficacité énergétique)</p> <p>Installation de moteurs à haute performance énergétique sur les escaliers mécaniques</p> <p>Réalisation d'une étude d'impact sur l'environnement du poste de groupes électrogènes Providence</p> <p>Démarrage de projets d'accessibilité au réseau pour trois stations (installation d'ascenseurs)</p> <p>Création ou maintien d'emplois : 6 119 années-personnes</p>
PROGRAMME RÉNO-STATIONS PHASE 2	
<p>Investissement : 75,6 M\$ Période des travaux : 2005-2010</p> <p>Le programme Réno-Stations consiste à maintenir l'intégrité des bâtiments et à améliorer l'accessibilité ainsi que le sentiment de sécurité de la clientèle</p>	<p>Composants d'éclairage durables, plus efficaces et moins énergivores</p> <p>Récupération et recyclage des tubes fluorescents, des lampes DHI (décharge à haute intensité) et des ballasts. Valorisation des résidus.</p> <p>Accessibilité : travaux d'installation des tuiles avertissantes pour personnes avec limitations visuelles</p> <p>Accessibilité : travaux d'installation de bandes de signalisation jaunes aux escaliers fixes</p> <p>Début de travaux de restauration d'œuvres d'art dans trois stations</p> <p>Création ou maintien d'emplois : 835 années-personnes</p>

► **POUR L'AVENIR**

- Développer les critères de développement durable appropriés pour chaque étape décisionnelle du processus de gestion du portefeuille de projets
- Systématiser l'évaluation des projets sur le plan du développement durable



ORIENTATION 9 VISER À CE QUE LA STM SOIT RECONNUE COMME UN EMPLOYEUR DE CHOIX, TANT PAR SON PERSONNEL QUE PAR LES CHERCHEURS D'EMPLOI

Le fait de travailler pour un employeur qui place le développement durable au cœur de ses activités courantes et de ses projets gagne en importance, surtout chez les jeunes. Un engagement ferme de la haute direction envers le développement durable et, sur la tribune publique, un discours grandissant sur la contribution du transport collectif à l'amélioration du sort de la planète offrent aux employés le sentiment de faire partie de la solution.

Or, le développement durable se définit notamment par une gestion responsable et équitable du capital humain. Pour être durable, une entreprise doit pouvoir compter sur des employés mobilisés et compétents qui embrassent ses valeurs.

ACTION – Promouvoir la STM comme employeur de choix

Après une période de gel d'embauche et de financement très limité dans les années 1990, la STM a procédé à des embauches majeures au cours des dernières années. En 2008, elle a lancé un plan de visibilité, notamment dans des médias ciblés, et a intensifié ses activités de recrutement auprès des institutions d'enseignement. Fin 2008, près de 30 % des employés avaient moins de quatre ans d'ancienneté et les employés comptaient en moyenne douze années de service.

Le taux de roulement du personnel en 2008 s'est établi à 6,7 %, en hausse de près de 0,6 % sur 2006. En excluant les départs à la retraite, le taux de roulement se situait à 2 %. Le nombre moyen d'années de service des employés prenant leur retraite était de 27 ans.

Quelque 96 % des employés ont un statut permanent, bénéficiant ainsi d'une stabilité d'emploi, d'avantages sociaux et d'un fond de retraite. Six syndicats représentent plus de 90 % des employés.

La STM consacre près de 2 % de sa masse salariale à la formation. Elle s'engage à développer les compétences de ses employés et gestionnaires au moment de l'embauche, à l'arrivée de nouvelles technologies ou encore lors d'un changement organisationnel ou d'un mouvement de main-d'œuvre.

ACTION – Mobiliser les employés

La STM compte sur des employés mobilisés pour réaliser son Plan d'affaires et son Plan d'action de développement durable. Elle utilise la mesure Indice de mobilisation de l'entreprise de la firme SECOR pour connaître le taux de mobilisation de ses employés et cerner les actions porteuses en vue d'améliorer ce taux sur une base continue.

Une enquête menée auprès des employés en 2006 a attribué un résultat global de -4 sur une échelle de -100 à +100 pour ce qui est de la mobilisation. Ce résultat a permis de préciser les priorités à inclure dans le Plan d'affaires 2007-2011 en matière de mobilisation. Trois volets ont été mis de l'avant, soit la communication, l'implication et la reconnaissance.

Un sondage mené en 2008 sur le volet communication a démontré les gains importants réalisés à ce chapitre, avec un score de 40.

Une équipe de développement organisationnel est responsable d'accompagner les gestionnaires dans la mobilisation des employés et de les soutenir dans la gestion du changement. Le Plan d'affaires a été présenté à l'ensemble des employés, et un mécanisme de suivi a été mis en place afin de les tenir informés de l'évolution des activités. Le but est d'assurer la participation des employés à l'atteinte des objectifs d'entreprise.

Au cours des ans, la STM a instauré différents programmes de reconnaissance de ses employés. Acte méritoire, conduite des chauffeurs d'autobus sans accident évitable, quart de siècle de service ou départ à la retraite sont autant d'occasions de souligner la contribution remarquable des employés.



ACTION – Augmenter la représentativité des groupes cibles et promouvoir la gestion de la diversité au sein du personnel

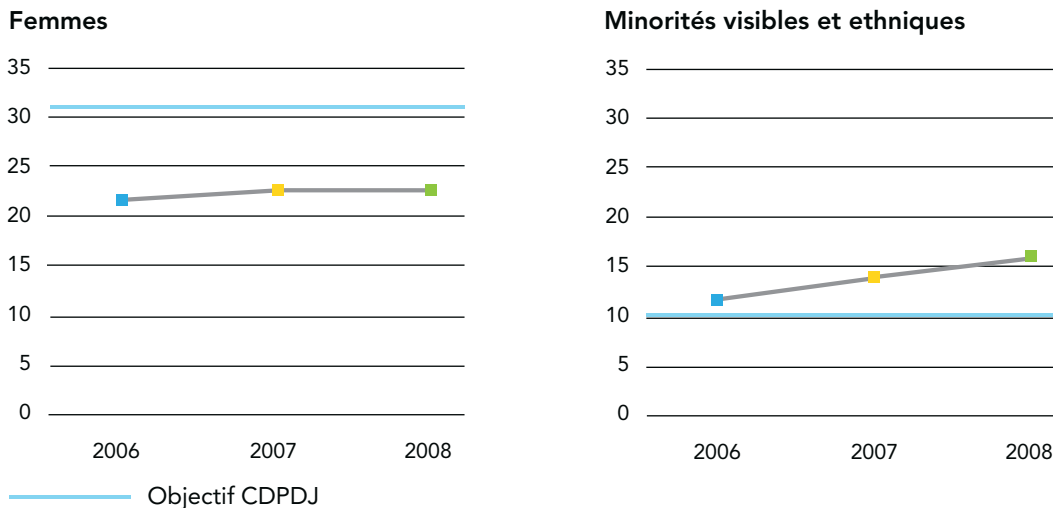
La STM a instauré en 1987 un programme d'accès à l'égalité pour certains groupes et types d'emplois. Depuis 2005, ce programme couvre tous les emplois de l'entreprise.

Nous détenons un bassin de plus de 450 professions réparties en 25 catégories d'emplois. Lors d'embauches ou de promotions, nous visons les objectifs de représentativité des groupes cibles fixés en 2001 par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) pour chacune de nos catégories d'emplois. Nous soumettrons d'ailleurs notre rapport triennal à la Commission en 2009.

La proportion des femmes a crû sensiblement au cours des dernières années dans plusieurs catégories d'emplois. Aujourd'hui, les femmes représentent 23 % de l'effectif total, occupant le quart des postes de haute direction.

À l'image de la population de Montréal, notre main-d'œuvre comporte une riche diversité culturelle. En effet, 16 % des employés sont issus de minorités visibles ou ethniques, de même que 5 % des hauts dirigeants.

Diversité de l'effectif total (%)



En 2008, nous avons déployé une campagne de recrutement dans plusieurs publications ethniques et avons mené des activités de recrutement ou de promotion dans des foires à l'emploi ou des salons à caractère ethnique, autochtone ou s'adressant aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Nous cherchons ainsi à faire connaître la STM comme un employeur de choix auprès de ces différents groupes cibles.

ACTION – Assurer la santé et la sécurité de l'ensemble des employés

La STM est grandement interpellée par la santé et la sécurité de ses employés et possède à ces égards des principes directeurs, des mécanismes et des mesures d'amélioration continue. Résultat, le taux de fréquence des accidents de travail a diminué de 12 % depuis 2006.

À nos yeux, la consultation et l'implication des employés sont primordiales en matière de santé-sécurité. Dans le cadre du projet de remplacement des voitures de métro, une équipe composée d'opérateurs de métro et de représentants syndicaux est présente à chacune des phases de conception du poste de conduite afin de s'assurer que celui-ci satisfait aux principes de l'ergonomie.

En 2008, nous avons créé un comité de travail sur la sécurité des chauffeurs d'autobus, composé de gestionnaires et de délégués syndicaux. Ce comité doit déterminer les enjeux, élaborer une vision et développer un plan d'action visant à réduire les risques inhérents aux agressions.

Également, nous avons procédé à une évaluation de risques associés à l'utilisation de plus de 400 machines dans nos ateliers. Des recommandations dépassant les normes les plus élevées sont en cours d'implantation.

ACTION – Faire la promotion de la santé auprès des employés

La STM a mis en place plusieurs programmes visant à contribuer au bien-être de ses employés.

Le Programme d'aide aux employés (PAE) offre un soutien gratuit et confidentiel pour des besoins d'ordre psychologique, juridique et financier. De 10 à 12 % du personnel s'en prévaut chaque année. Ce programme répond également à des demandes ponctuelles de certains groupes d'employés par du soutien ou des formations ciblées.

LES AIDANTS EMR

En 2008, la STM a reçu un prix de l'Association canadienne du transport urbain pour son programme Les aidants EMR. Lancé en 2001 par les employés du Centre d'entretien du matériel roulant du réseau du métro, avec le soutien de la Direction et du PAE, ce programme permet à des employés formés d'offrir à leurs collègues un soutien lors de situations difficiles, qu'elles soient liées au travail ou non.

Depuis 2008, les employés du siège social qui désirent se rendre au travail en vélo ou faire du jogging sur l'heure du midi ont accès aux vestiaires et aux douches de l'hôtel adjacent. La STM défraie la moitié des coûts. De plus, des ententes conclues avec quatre centres de conditionnement physique permettent aux employés de profiter de tarifs préférentiels.

Nous entendons poursuivre le développement d'initiatives liées au bien-être des employés, notamment en ce qui a trait au tabagisme.

POUR L'AVENIR

- Planifier la relève du personnel
- Consolider l'approche diversité et respect de la personne



AXE 3 – PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les actions que la STM réalise ou planifie pour assurer son leadership en matière de développement durable auprès de ses partenaires, et pour inciter son personnel, sa clientèle et la population en général à adopter des comportements de plus en plus responsables sur les plans environnemental, social et économique.

- 3 orientations**
- 10** Sensibiliser le personnel au développement durable
 - 11** Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée
 - 12** Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques



Le Funabus, vieux bus modifié à partir de matières recyclées, lors de la journée En ville sans ma voiture 2008

ORIENTATION 10 SENSIBILISER LE PERSONNEL AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

La STM est consciente que ses employés et dirigeants sont ses meilleurs ambassadeurs. En soutenant les nombreuses initiatives environnementales et sociales de ses employés et retraités et en informant son personnel sur les grands enjeux liés au développement durable, elle s'assure d'une cohérence interne qui aura un impact positif sur l'ensemble de ses activités.

ACTION – Soutenir les initiatives du personnel

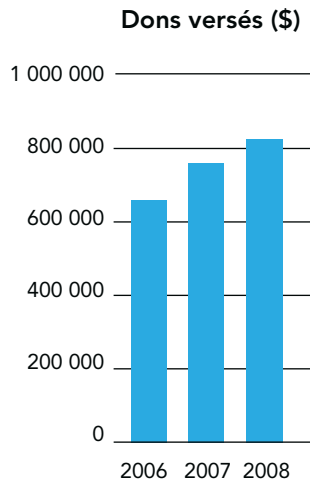
De nombreux employés sont très au fait des grands enjeux environnementaux et sociaux. Certains forment des comités bénévoles pour promouvoir l'adoption de petits gestes verts dans leur milieu de travail alors que d'autres se lancent de grands défis pour amasser des fonds dédiés à une cause qui leur tient à cœur.

Nous offrons un soutien aux employés qui le désirent, que ce soit par la publication d'un article dans le journal interne, une couverture dans le site intranet ou un encouragement à faire la promotion de leur initiative sur les lieux de travail.

ACTION – Mobiliser employés et retraités pour offrir un soutien à la communauté

Depuis des décennies, la STM sollicite la générosité de ses employés pour soutenir différentes causes. En 1995, elle a instauré *Le bonheur est dans le don*, une collecte de fonds annuelle unifiée pour soutenir les organismes suivants : Centraide du Grand Montréal, la Croix-Rouge canadienne – Division du Québec, Partenairesanté-Québec et Réchaud-bus. Une série d'activités, comme un tournoi de golf, se tiennent également au cours de l'année afin d'apporter une aide ponctuelle à ces organismes et à différentes associations.

Au-delà de leur contribution monétaire à la collecte de fonds annuelle, les employés et retraités bénévoles offrent leur temps aux *Bonnes œuvres des employés et retraités de la STM*, que ce soit pour solliciter des dons auprès de notre clientèle dans les stations de métro ou pour organiser des activités de financement au sein de leur unité administrative. Les dons recueillis servent à l'achat de denrées pour la préparation de paniers de Noël. En 2008, nos employés bénévoles ont livré des paniers de Noël à plus de 700 familles.



Une équipe est dédiée à la coordination et à la logistique des différentes activités de collecte de fonds et des *Bonnes œuvres des employés et retraités de la STM*. Nous offrons une visibilité et témoignons notre reconnaissance pour l'ensemble de ces activités tant à l'interne qu'auprès de notre clientèle. Nous en assumons également les frais afférents, dont les coûts de production du matériel promotionnel.



LE RÉCHAUD-BUS

En 1995, des employés ont eu l'idée de transformer un vieil autobus en cantine mobile. Ils voulaient contribuer à soulager la faim chez les jeunes Montréalais en préparant et en distribuant des repas et des collations. Cette initiative a donné le jour à un organisme appelé Réchaud-bus.

La STM a fait don de l'autobus, puis a ajouté Réchaud-bus aux bénéficiaires de sa collecte de fonds annuelle. Cet organisme est entièrement financé par les employés et les retraités et compte sur une cinquantaine de bénévoles.

LA CORVÉE DU CAMP PAPILLON

Depuis 17 ans, des employés s'impliquent auprès de la Société des enfants handicapés du Québec en participant à la corvée annuelle au Camp Papillon, situé dans la région de Lanaudière. Tous les étés, ce camp accueille des enfants handicapés physiquement et leur offre des activités selon leurs capacités. La journée de corvée rassemble environ 500 bénévoles de différentes organisations, et la STM est l'un des partenaires les plus importants avec la participation d'une cinquantaine de ses employés qui viennent, bon an mal an, nettoyer, repeindre, bricoler et entretenir le camp.

L'implication sociale des employés de la STM a été reconnue par l'Association canadienne du transport urbain à plusieurs reprises.

2008 Prix Bénévoles/intervenants pour la corvée annuelle au Camp Papillon

2007 Prix d'excellence Œuvre de toute une vie accordé à M. Daniel Côté, directeur exécutif – Gestion des projets majeurs

2006 Prix pour Bénévoles/intervenants remis aux chauffeurs Michel Bourassa et Ginette Meilleur pour la mise en place d'une collecte pour les paniers de Noël

Prix Bénévoles/intervenants remis aux employés Bobby Beaumier, Marco Mencaroni, Michel Delli Colli et Sabatino Lepore pour la collecte de fonds associée à l'organisation d'un tournoi de hockey pancanadien.

DÉFI CLIMAT

Pour la première édition du Défi Climat en 2008, la STM est arrivée bonne première parmi 132 entreprises de Montréal. Au nombre de ses employés, 1 465 se sont engagés à poser des gestes en faveur de l'environnement. Les chauffeurs d'autobus ont été particulièrement nombreux à participer.

► POUR L'AVENIR

- Préparer un programme de sensibilisation et de formation en matière de développement durable



ORIENTATION 11 POSITIONNER LA STM COMME UNE ENTREPRISE RESPONSABLE ET ENGAGÉE

Dans le cours normal de ses affaires, la STM entretient un dialogue avec plusieurs groupes et organismes, pour tenir compte de leurs besoins et de leurs attentes.

La STM tient également à faire sa part dans la prise de conscience collective sur le fait que l'utilisation du transport collectif constitue un geste pour la protection de l'environnement et pour la lutte contre le réchauffement climatique.

En plus d'offrir une occasion à tous de poser un geste pour l'environnement, la STM a à cœur de bien remplir son rôle d'entreprise responsable et d'informer ses parties prenantes sur la façon dont elle remplit ce rôle, tout en leur permettant de l'influencer dans sa démarche.

Ses actions en matière de développement durable lui ont mérité de nombreux prix et reconnaissances.

RIX ET RECONNAISSANCES

- 2008**
- Top 15 des entreprises citoyennes du Québec selon les magazines *Corporate Knights* et *Vision durable*
 - Prix de reconnaissance en environnement et développement durable de Montréal pour l'implantation du biodiesel, remis par le Conseil régional de l'environnement de Montréal
 - Prix Télécommunications et nouvelles technologies pour le prolongement du métro vers Laval, remis par le Grand Prix du génie-conseil québécois
 - Prix Entreprise de l'année, Championne de la diversité, remis par le Réseau des entrepreneurs et professionnels africains
 - Prix Arts-Affaires pour sa contribution à la Journée des musées montréalais et la Carte musées Montréal, remis par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain et le Conseil des arts de Montréal
 - Prix Services distingués pour son programme Les aidants EMR, remis par l'Association canadienne du transport urbain
- 2007**
- Prix de l'équité et de l'accès à l'égalité en emploi remis par la Table ronde du Mois de l'histoire des Noirs
 - Prix Réalisation exceptionnelle pour l'ouverture des trois stations de métro situées à Laval, remis par l'Association du transport urbain du Québec
 - Prix du directeur de l'année accordé à M. Yves Devin, directeur général, lors du Gala d'excellence du Service de police de la Ville de Montréal
 - Prix Gilles-Coutu pour l'amélioration des services de transport adapté et la défense des droits des personnes qui les utilisent, remis à M. Jacques Lussier, surintendant à la Livraison du service en minibus
 - Prix Guy-Chartrand décerné à M. Daniel Beauchamp pour la qualité de la gestion au Transport adapté, remis par Transport 2000 Québec
- 2006**
- Prix Rendement supérieur/réalisations exceptionnelles pour entreprises pour son programme d'accès à l'égalité, remis par l'Association canadienne du transport urbain
 - Prix Réalisation exceptionnelle pour les résultats de l'implantation du projet du transport adapté Accès 5, remis par l'Association du transport urbain du Québec

ACTION – Positionner l'entreprise sous le thème Mieux respirer

En 2007, la STM a adopté un positionnement d'entreprise dont l'axe principal est l'environnement. En voici les trois volets :

- Aider la population à prendre conscience de l'impact du transport collectif sur l'environnement et l'inciter à en faire un usage plus fréquent
- Améliorer l'offre de service afin que le transport collectif devienne une option attrayante pour tous
- S'engager sur des actions liées à l'environnement et les mettre de l'avant dans ses communications



ACTION – Entretenir un dialogue avec les parties prenantes

La STM s’efforce d’écouter, de s’inspirer et de collaborer avec un grand nombre de ses parties prenantes. Ainsi, elle est davantage en mesure d’exercer ses activités avec pertinence et efficacité. Le tableau suivant donne un aperçu des différents types de relations que la STM entretient avec ses parties prenantes.

Catégories de parties prenantes	Exemples de moyens utilisés par la STM
Clients	<ul style="list-style-type: none"> - Recherches quantitatives auprès des clients sur leurs besoins généraux et spécifiques - Système de traitement des commentaires et des plaintes - Séances publiques du conseil d’administration - Comité Service à la clientèle du conseil d’administration - Sondages de satisfaction - Groupes de discussion sur les attentes et les préoccupations des citoyens
Clients ayant des limitations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - Sous-comité sur l’accessibilité du comité Service à la clientèle du conseil d’administration - Comité des usagers du transport adapté - Groupe de travail sur l’accessibilité pour la déficience intellectuelle - Tables de concertation - Comité sur l’accessibilité du métro
Communautés culturelles et autochtones	<ul style="list-style-type: none"> - Sous-comité sur la diversité du comité Service à la clientèle du conseil d’administration - Foires à l’emploi - Affichage de postes dans des publications spécialisées
Collectivités sur le territoire de l’île de Montréal	<ul style="list-style-type: none"> - Participation au comité Développement durable de certains arrondissements - Participation à des projets d’aménagement urbain - Communication avec les communautés affectées par nos projets
Employés	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de rencontres avec le directeur général - Rencontres gestionnaires-employés - Soutien aux initiatives environnementales et sociales - Sondage sur la mobilisation - Communications au moyen de l’intranet et du journal interne <i>En Commun</i> - Relations patronales-syndicales
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de consultation sur les exigences des appels d’offres - Comité d’amélioration continue dans l’industrie du taxi (conduite écologique, véhicules verts, etc.)
Gouvernement du Québec	<ul style="list-style-type: none"> - Travail de concertation et d’optimisation des programmes et règlements avec différents ministères et agences
Gouvernement du Canada	<ul style="list-style-type: none"> - Représentations

ACTION – Contribuer à une prise de conscience collective de l’impact du transport collectif sur l’environnement

Les citoyens peuvent avoir une grande influence dans la lutte contre le réchauffement climatique et la pollution atmosphérique en adoptant le transport collectif.

Toutefois, des recherches auprès de clients habituels et occasionnels et de non-usagers des services de la STM ont démontré que les gens n’associent pas spontanément l’utilisation du transport collectif à un geste en faveur de l’environnement. Nous avons donc l’intention de faire connaître davantage les effets bénéfiques du transport collectif sur l’environnement et la société.

POUR L’AVENIR

- Accentuer les efforts de communication sur le développement durable et le dialogue avec les parties prenantes
- Mettre sur pied une table de partenaires avec le président du conseil de la STM

ORIENTATION 12 AGIR EN PARTENARIAT POUR DÉMONTRER LA CONTRIBUTION ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET ÉCONOMIQUE DU TRANSPORT COLLECTIF ET CRÉER DES ALLIANCES STRATÉGIQUES

Que ce soit pour partager les connaissances, reconnaître les bonnes pratiques ou encore obtenir du financement pour le transport collectif, il est essentiel dans une approche de développement durable de former et de maintenir des partenariats influents et efficaces.

ACTION – Maintenir des relations étroites avec nos pairs

La STM joue un rôle actif dans toutes les associations dont elle est membre. Elle contribue à l'avancement de plusieurs dossiers stratégiques qui renforcent la place qu'occupe le transport collectif aux niveaux local, régional, national et international.

Membre fondateur de l'Association du transport urbain du Québec, la STM participe activement à toutes les activités de celle-ci. Notamment, son directeur général est le parrain du Comité de développement durable de l'Association, dont la coordination est assurée conjointement avec la Société de transport de Laval. Mentionnons que ce comité est responsable d'une importante étude sur la contribution du transport collectif au développement durable.

La STM est membre de l'Association canadienne du transport urbain. La STM contribue notamment aux travaux en vue d'identifier les meilleurs indicateurs de performance du transport collectif, dont ceux liés au développement durable.

L'influence de la STM atteint les États-Unis, grâce à sa participation à l'American Public Transport Association. Cette dernière prépare à l'intention de ses membres un guide et des lignes directrices relativement au développement durable et à la responsabilité d'entreprise.

Enfin, la STM est membre de l'Union internationale des transports publics, dont elle a signé la Charte du développement durable en 2005. Cette dernière est une source d'informations de premier plan sur les actions de développement durable menées en Europe, notamment, par les opérateurs de transport public.

La STM participe activement aux travaux de balisage du Collège impérial de Londres, en Angleterre, menés auprès des grandes sociétés de transport à travers le monde. Chaque année, nous fournissons des données précises sur nos activités et notre productivité. Le Collège impérial effectue aussi des vérifications de ces informations. Ses conclusions à propos de la STM en 2007:

- le métro de Montréal compte parmi les trois plus efficaces du monde ;
- ses coûts d'exploitation sont parmi les plus bas ;
- la productivité de ses chauffeurs de bus figure parmi les meilleures.

ACTION – Assurer la concertation avec les différentes instances gouvernementales

Les gouvernements provincial et fédéral, ainsi que les ministères et organismes qui y sont reliés, sont des interlocuteurs importants de la STM. La Société travaille à assurer une concertation avec les instances gouvernementales de façon à favoriser la mise en place d'une réglementation optimale et le développement de programmes incitatifs en matière de transport durable.

En se positionnant comme un partenaire des pouvoirs publics, la STM souhaite partager son expertise et collaborer, notamment avec le ministère des Transports du Québec, à mettre en place des politiques et des programmes pour maintenir, améliorer et développer le réseau de transport collectif à Montréal.

La collaboration avec les gouvernements du Québec et du Canada vise aussi à favoriser l'intégration de technologies de pointe nécessaires à la modernisation et l'amélioration de l'efficacité du service de transport collectif.



ACTION – Établir des partenariats d'affaires profitables pour la STM et ses fournisseurs

La STM offre à certains fournisseurs stratégiques une vitrine permettant le développement de technologies plus avancées en matière environnementale. En agissant ainsi, la STM a notamment permis la réalisation du projet de démonstration du biodiesel et de l'essai de bus hybrides.

ACTION – Établir des alliances stratégiques avec le milieu des affaires

La STM développe également des partenariats stratégiques avec le milieu des affaires. Elle veut ainsi démontrer les avantages économiques qu'offre un réseau de transport collectif efficace, notamment en ce qui a trait à l'accès au travail pour tous et à la diminution de la congestion routière et à l'amélioration de la qualité de vie.

Nous voulons faire valoir auprès des entreprises les avantages que le transport collectif offre pour les déplacements d'affaires locaux, par exemple. Le transport collectif est aussi un moyen sûr de se rendre au travail, à l'heure prévue. En contrepartie, l'adoption d'horaires de travail plus flexibles de la part des employeurs nous permettrait de mieux fournir les services de transport aux heures de pointe, en permettant l'étalement. C'est en effet durant ces périodes que le réseau atteint sa pleine capacité, avec peu de marge de manœuvre en cas de panne ou d'incident. Ainsi, la gestion des horaires en entreprise aurait pour effet de réduire les risques tout en optimisant l'utilisation des réseaux à d'autres moments de la journée.

ACTION – Établir des partenariats lors d'événements à caractère culturel, sportif ou environnemental

Au cours des dernières années, la STM a intensifié sa participation à des événements à caractère culturel, sportif ou environnemental, lesquels ont été autant d'occasions d'augmenter son achalandage. En favorisant l'utilisation du transport collectif lors de grandes manifestations, elle cherche à attirer une nouvelle clientèle et à promouvoir l'aspect écologique du transport collectif. En 2008, elle s'est associée à plusieurs organismes, dont le Jour de la Terre, la Coupe Rogers, le Festival de musique Osheaga, la Journée des musées montréalais et le Salon national de l'environnement.

Pour illustrer de façon originale son engagement envers le développement durable et appuyer la préoccupation environnementale des événements auxquels elle s'associe, la STM a fait appel à un artiste récupérateur qui a modifié un vieux bus à partir de matières recyclées. Depuis 2008, le Funambus est présent sur les lieux de plusieurs événements dont la STM est partenaire.

Également en 2008, elle a lancé, de concert avec Communauto, le programme DUO auto + bus, qui offre aux détenteurs de douze titres mensuels de transport un abonnement à ce service d'autopartage à des frais minimes.

La STM est un des fournisseurs officiels des titres de transport offerts par l'Agence métropolitaine de transport dans le cadre de la démarche allégo. L'entreprise encourage ainsi l'utilisation d'autres moyens de transport que l'automobile en solo (transport en commun, covoiturage, vélo, marche, télétravail).

ACTION – S'associer à des universités dans des domaines importants pour le transport collectif et le développement des réseaux de la STM

La STM est partenaire de la Chaire en gestion de projets de l'Université du Québec à Montréal. Les autres partenaires sont l'Agence métropolitaine de transport, Hydro-Québec, la firme de génie-conseil Dessau et l'entreprise Ericsson.

La STM compte réaliser un grand nombre de projets au cours des dix prochaines années. Le fait de pouvoir compter sur un pôle d'excellence reconnu en recherche sur la gestion de projets, qui développe et diffuse les meilleures pratiques dans ce domaine, contribue à une saine gestion de nos budgets d'investissements.

D'autre part, deux centres de recherche sur le transport collectif verront le jour sous peu au Québec. Ils constitueront une référence importante pour la planification des activités de la STM.



En effet, la STM pourra bientôt compter sur les travaux de la future Chaire Mobilité de l'École Polytechnique de Montréal. Cette Chaire deviendra un lieu privilégié de recherche, d'expérimentation et de développement de connaissances et de méthodes d'analyse pour l'évaluation de la contribution du transport collectif au développement durable de la mobilité et du transport urbain. Appuyée par trois partenaires – la Ville de Montréal, l'Agence métropolitaine de transport et le ministère des Transports du Québec –, la Chaire Mobilité s'inscrit dans la réalisation du Plan de transport de Montréal.

En 2008, l'Association du transport urbain du Québec, l'Union des municipalités du Québec et la Ville de Montréal ont encouragé la création de l'Observatoire scientifique de la mobilité durable du Québec. Rattaché à la Faculté de l'aménagement de l'Université de Montréal, cet observatoire sera lancé officiellement au printemps 2009. Il servira à étudier la mobilité des personnes et des marchandises en regard des pratiques d'urbanisme. Les informations provenant de cet observatoire seront importantes pour le développement des réseaux de la STM.

► POUR L'AVENIR

- **Maintenir nos participations dans les associations dont nous sommes membre**
- **Sensibiliser davantage les entreprises et le milieu des affaires aux avantages du transport collectif**
- **Poursuivre dans la voie des partenariats à caractère commercial**
- **Profiter des occasions d'amélioration des connaissances et des pratiques offertes par les milieux de l'enseignement**



TABLEAU DES INDICATEURS

Ce rapport a été élaboré à l'aide des lignes directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*, incluant le supplément sectoriel Logistique et transport. La GRI compte six niveaux d'application. Le niveau d'un rapport est déterminé par le nombre d'éléments relatifs au profil de l'organisation et le nombre d'indicateurs de performance qu'il contient. La STM déclare que le présent rapport rencontre les exigences du niveau C.



Le choix des indicateurs a été établi en considérant les indicateurs propres au transport collectif, ceux suggérés par la *Global Reporting Initiative*, et ceux utilisés pour mesurer l'avancement du Plan d'affaires 2007-2011 de la STM. Les préoccupations de certaines de nos parties prenantes ont également été prises en compte.


INDICATEUR	Unité de mesure	Données de			Variation 06 à 08	Cible		Indicateur du GRI	Page du RDD
		2006	2007	2008		Valeur	Horizon		
AXE 1 MOBILITÉ DURABLE									
Orientation 1 - Contribuer à la lutte aux changements climatiques et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie									
Offre de service	Milliers de km parcourus	129 615	134 805	148 520	14,6 %	+ 16 %	2011		13
Offre de service autobus	Milliers de km parcourus	69 776	70 014	72 805	4,3 %				13
Offre de service métro	Milliers de km parcourus	53 839	64 792	75 715	26,5 %				13
Nombre de déplacements (achalandage)	Millions	363,3	367,5	382,5	5,3 %	+ 8 %	2011		13
Kilomètres-passagers	Millions	2 820	2 852	2 969	5,3 %				13
Taux de couverture du réseau									14
% du nombre de logis < 500 m – pointe du matin	%		99,0						14
% du nombre de logis < 500 m – jour	%		98,5						14
% du nombre de logis < 500 m – soir	%		98,4						14
% du nombre de logis < 500 m – samedi	%		98,4						14
% du nombre de logis < 500 m – dimanche	%		98,4						14
% du nombre de logis < 1 000 m – nuit	%		91,2						14
Part modale de la STM depuis 2003, pointe AM vers le centre-ville (selon O-D)	%		64,0					LT3	14
Proportion des déplacements effectués avec tarifs préférentiels	%	36,0	36,0	35,0	-1,0 %				15
Satisfaction de la clientèle (% des clients satisfaits et très satisfaits)	% de clients	83,8	81,8	82,3	-1,5 %	85 %	2008		14
Orientation 2 - Appliquer des mesures d'accessibilité universelle									
Nombre de stations de métro avec ascenseurs (sur 68 stations)	Unité	0	3	3	-	8	2010		16
Proportion de véhicules à plancher surbaissé	%	64,8	68,8	72,7	7,9 %			LT2	16
Service de transport adapté – profil des clients	Nbre de personnes	12 338	13 516	14 609	18,4 %				16
Déficience motrice	Nbre de personnes	8 684	9 716	10 617	22,3 %				16
Déficience intellectuelle	Nbre de personnes	2 110	2 111	2 152	2,0 %				16
Déficience psychique	Nbre de personnes	802	882	969	20,8 %				16
Déficience visuelle	Nbre de personnes	742	807	871	17,4 %				16
Service de transport adapté – profil des déplacements par déficience	Nbre de déplacements	1 940 066	2 084 745	2 257 424	16,4 %				16
Déficience motrice	Nbre de déplacements	1 063 612	1 208 368	1 342 082	26,2 %				16
Déficience intellectuelle	Nbre de déplacements	681 340	662 211	682 468	0,2 %				16
Déficience psychique	Nbre de déplacements	107 774	116 380	126 496	17,4 %				16
Déficience visuelle	Nbre de déplacements	87 340	97 786	106 378	21,8 %				16
Service de transport adapté – profil des déplacements par déficience									16
Minibus	Nbre de déplacements	403 631	393 607	400 157	-0,9 %				16
Taxi accessible	Nbre de déplacements	215 059	301 755	382 257	77,7 %				16
Taxi	Nbre de déplacements	1 321 376	1 389 383	1 475 010	11,6 %				16

INDICATEUR	Unité de mesure	Données de			Variation 06 à 08	Cible		Indicateur du GRI	Page du RDD
		2006	2007	2008		Valeur	Horizon		
Orientation 3 - Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial									
Acquisition de biens et services	M\$	380,5	397,2	526,1	38,3 %			EC6	17
À l'exploitation	M\$	171,0	177,3	212,6	24,3 %				17
Aux investissements	M\$	209,5	219,9	313,5	49,6 %				17
Emplois directs soutenus par les acquisitions de biens et services	Nbre d'emplois	2163	2369	2942	36,0 %				17
Acquisition de biens et services au Québec	M\$	169,9	178,1	294,1	73,1 %				17
Proportion des acquisitions faites auprès d'entreprises québécoises	% des acquisitions	44,7	44,8	55,9	11,2 %				17
Retombées fiscales totales attribuables aux acquisitions de biens et services de la STM	M\$	31,7	31,1	35,8	12,9 %			EC1	17
Retombées fiscales attribuables aux salaires payés par la STM aux employés	M\$	119,5	116,6	113,3	-5,2 %			EC1	17
Orientation 4 - Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif									
Réseau d'autobus passant sur des voies réservées	Km	74,7	74,7	77	3,1 %	350	2014	LT6	18
Vitesse commerciale moyenne	Km/hr	17,8	17,8	17,8	0,0 %				18
AXE 2 GESTION DURABLE									
Orientation 5 - Gérer les impacts sur l'environnement									
Nombre de cibles prévues dans le Plan de protection de l'environnement 2007-2011	Unité	-	9	22	n.a.	89	2011	EN26 LT7 - 8	21
Initiatives pour réduire les impacts environnementaux des produits et services	Texte							EN26 LT7 - 8	22
Matières dangereuses résiduelles récupérées	Tonne	2 487	2 583	2 113	-15,0 %			EN22	21
Solutions détergentes usées	Tonne	1 400	1 405	1 087	-22,4 %				21
Boues issues de l'entretien des réseaux de drainage	Tonne	520	507	361	-30,6 %				21
Huiles et solvants usés, eaux huileuses dans réservoirs	Tonne	305	363	348	14,1 %				21
MDR en contenants (solvants, antigels, peintures etc.)	Tonne	113	121	129	14,2 %				21
Batteries au plomb	Tonne	82	87	122	48,8 %				21
Filtres à l'huile et aérosols	Tonne	23	30	35	52,2 %				21
Fluorescents	Tonne	24	21	29	20,8 %				21
Électrolyte alcalin	Tonne	20	39	2	-90,0 %				21
Accumulateurs nickel-cadmium	Tonne	6	10	0	-100,0 %				21
Piles	Tonne	2	3	7	231,8 %				21
Matières résiduelles récupérées	Tonne	1 959	1 577	3 032	54,8 %			EN22	21
Plastique	Tonne	4	9	5	25,0 %				21
Papier	Tonne	30	43	46	53,3 %				21
Carton	Tonne	30	53	46	53,3 %				21
Métaux	Tonne	1 143	533	1 871	63,7 %				21
Pneus de métro	Tonne	82	119	97	18,3 %				21
Pneus autobus et automobiles	Tonne	170	170	170	0,0 %				21
Journaux dans le métro (Transgesco)	Tonne	500	650	797	59,4 %				21
Matières résiduelles enfouies	Tonne	n.d.	2 277	2 220	n.a.			EN22	21
Émissions directes de contaminants atmosphériques								EN20	24
NOx de source fixe	Tonne	19,55	21,15	21,4	9,5 %				24
NOx de source mobile	Tonne	967,66	918,6	950,17	-1,8 %				24
SOx de source fixe	Tonne	0,23	0,2	0,23	0,0 %				24
SOx de source mobile	Tonne	14,01	13,04	13,48	-3,8 %				24
COV de source fixe	Tonne	24	21,18	19,29	-19,6 %				24
COV de source mobile	Tonne	35,67	38,02	36,74	3,0 %				24
CO de source fixe	Tonne	14,93	16,85	16,9	13,2 %				24
CO de source mobile	Tonne	312,9	312,21	323,15	3,3 %				24
Particules totales (PM totaux) de source fixe	Tonne	0,49	0,47	0,49	0,0 %				24
Particules totales (PM totaux) de source mobile	Tonne	40,27	38,05	39,38	-2,2 %				24
Particules (PM10) de source fixe	Tonne	0,49	0,47	0,49	0,0 %				24
Particules (PM10) de source mobile	Tonne	40,18	38,04	39,37	-2,0 %				24
Particules (PM2,5) de source fixe	Tonne	0,49	0,47	0,49	0,0 %				24
Particules (PM2,5) de source mobile	Tonne	36,29	34,27	35,45	-2,3 %				24
Non-conformités légales en environnement	Nbre	0	1	3	n.a.			EN28	23

INDICATEUR	Unité de mesure	Données de			Variation 06 à 08	Cible		Indicateur du GRI	Page du RDD
		2006	2007	2008		Valeur	Horizon		
Orientation 6 - Améliorer l'efficacité énergétique des actifs									
Émissions directes de GES de source fixe	t CO ₂ éq	20 608	25 514	25 796	25,2 %			EN16	25
Émissions directes de GES de source mobile	t CO ₂ éq	126 310	120 180	120 865	-4,3 %			EN16	25
Émissions totales de GES	t CO ₂ éq	146 918	145 694	146 459	-0,3 %			EN16	25
par km parcouru	t CO ₂ éq	1 133	1 081	987	-12,9 %				25
par km-passager	g CO ₂ éq	52	51	49	-5,8 %				25
Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues								EN18 - LT5	24
Proportion de chauffeurs formés à la conduite écologique	% de chauffeurs	60	78	77	17,0 %				24
Réduction de GES grâce à la conduite écologique	t CO ₂ éq	1 673	1 702	3 209	91,8 %				24
Réduction de GES grâce au biodiesel	t CO ₂ éq		99	3 536	n.a.				24
Réduction de GES grâce aux bus hybrides	t CO ₂ éq			300	n.a.				24
Réduction de GES grâce au biodiesel, à la conduite écolo et aux hybrides	t CO ₂ éq	1 673	1 801	7 045	321,1 %				24
Consommation totale d'énergie	PJ (10 ¹⁵ joules)	3,28	3,44	3,61	10,2 %			EN3 - LT4	25
Consommation d'énergie de source renouvelable	PJ (10 ¹⁵ joules)	1,06	1,24	1,36	27,8 %				25
Consommation d'énergie de source non-renouvelable	PJ (10 ¹⁵ joules)	2,22	2,20	2,26	1,7 %				25
Par million de km parcourus	GJ (10 ⁹ joules)	25 283	25 475	24 330	-3,8 %				25
Par million de km-passagers	MJ (10 ⁶ joules)	1,16	1,20	1,22	5,2 %				24
Orientation 9 - Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi									
Effectifs totaux	Nbre de personnes	7 932	7 996	8 398	5,9 %			LA1	30
Effectifs permanents	Nbre de personnes	7 495	7 606	8 036	7,2 %			LA3	30
Effectifs temporaires	Nbre de personnes	437	390	362	-17,2 %			LA3	30
Employés ayant un statut permanent	%	94,5	95,1	95,7	1,3 %			LA3	30
Diversité du personnel								LA13	31
Femmes								LA13	
Effectif total	%	22	23	23	1,0 %	31			31
Membres de la direction	%	14	20	25	11,0 %	34			31
Gestionnaires	%	15	15	17	2,0 %	22			31
Ingénierie	%	13	13	15	2,0 %	16			31
Chauffeurs, opérateurs, changeurs	%	25	26	26	1,0 %	40			31
Employés d'entretien	%	2	3	3	1,0 %	4			31
Minorités visibles et ethniques								LA13	
Effectif total	%	12	14	16	4,0 %	10			31
Membres de la direction	%	4	5	5	1,0 %	0			31
Gestionnaires	%	6	7	8	2,0 %	4			31
Ingénierie	%	11	13	18	7,0 %	28			31
Chauffeurs, opérateurs, changeurs	%	12	15	17	5,0 %	10			31
Employés d'entretien	%	10	10	10	0,0 %	6			31
Masse salariale	M\$	566,4	584,1	615,5	8,7 %			EC1	30
Durée moyenne d'emploi	Années	13,71	13,29	12,4	-9,6 %			LA2	30
Taux de roulement du personnel	% employés qui quittent la STM	6,1	6,6	6,7	0,6 %			LA2	30
Pourcentage d'employés couverts par une convention collective	% des employés	91,6	91,3	91,1	-0,5 %			LA4	30
Santé et sécurité au travail (Taux de fréquence d'accidents au travail)	%	10,8	10,0	9,5	-12,0 %			LA7	31
Formation des employés	hres-personne	171 215	212 332	233 146	36,2 %			LA10	30
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation	%	1,91 %	1,86 %	1,75 %	-0,2 %			LA10	30
AXE 3 PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE									
Orientation 10 - Sensibiliser le personnel au développement durable									
Dons	\$	670 037	760 109	819 431	22,3 %			EC1	34

Plan du réseau de la STM



-  Métro
-  Autobus

Publications de la STM disponibles à la section « La STM en bref » de www.stm.info

Bilan environnemental 2007
 Plan d'affaires 2007-2011
 Rapport d'activités 2008
 Rapport financier 2008

Autres publications

Réinventer Montréal, le Plan de transport de Montréal
www.ville.montreal.qc.ca/plandetransport

Premier plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise
www.ville.montreal.qc.ca/developpementdurable

Ce rapport a été produit par l'équipe Développement durable de la direction exécutive Planification stratégique.

Dépôt légal
 Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2009

Pour tout commentaire ou suggestion, veuillez communiquer avec :
 Michel Bourbonnière
 Gestionnaire corporatif, Développement durable
 514 280-9761
dd@stm.info

Pour obtenir une copie :
 514 280-5648
affaires.publiques@stm.info

This report is available in English.

Imprimé au Québec avec encres végétales sur papier fait de fibres recyclées post-consommation à 100 %, certifié ÉcoLogo, Procédé sans chlore, et FSC recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.



