

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015

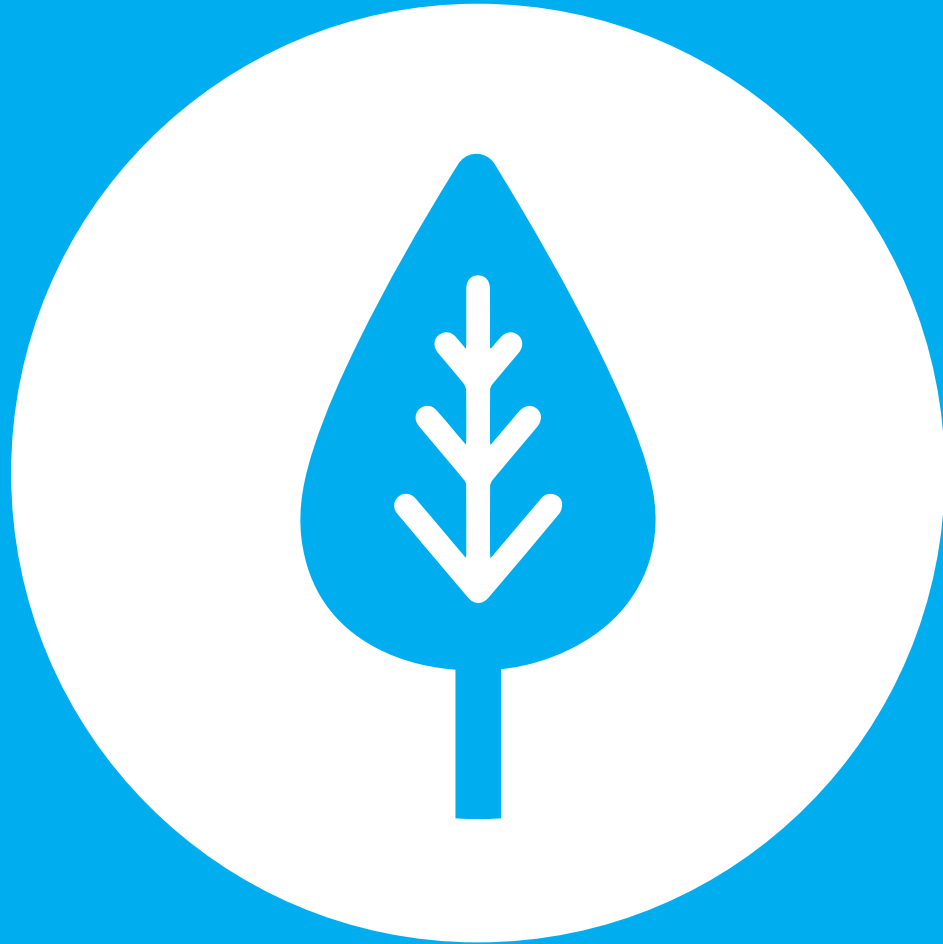
# Allier mobilité et gestion durables

## Le Rapport DD 2015 en un coup d'œil

| Chantiers du <i>Plan de développement durable 2020</i>  | Réalizations   | Défis et enjeux   |
|---|--|---|
| <p><b>CHANTIER 1</b></p> <p>Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentiment de sécurité de 94 % (bus et métro), en légère augmentation</li> <li>• Bonification des emplacements des bornes BIXI près des stations de métro (89 % à moins de 200 m)</li> <li>• Taux d'utilisation des supports à vélo aux abords des stations en hausse à 45 %</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Légère baisse de l'offre de service de 0,3 % en places-km</li> <li>• Recul de l'achalandage de 0,9 %</li> </ul>  |
| <p><b>CHANTIER 2</b></p> <p>Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dix stations munies d'ascenseurs (ajout de trois ascenseurs à la station Jean-Talon)</li> <li>• Début du déploiement de la nouvelle signalétique (station Beaubien)</li> <li>• Augmentation de 4,9 % des déplacements en transport adapté (TA)</li> <li>• Économies de 1,4 M \$ par une utilisation optimisée des ressources véhiculaires du TA</li> <li>• Tarifs mensuels les plus bas des grandes villes canadiennes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plafonnement de la contribution gouvernementale au transport adapté</li> </ul>   |
| <p><b>CHANTIER 3</b></p> <p>Contribuer à la planification du territoire</p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrimage de la planification du réseau de transport collectif aux grands projets de développement urbain et aux plans locaux de déplacements</li> <li>• Augmentation de 7 % des mesures préférentielles pour bus pour un total de 223,7 km</li> <li>• Projet pilote de voie réservée bus-vélo</li> </ul>  |   |
| <p><b>CHANTIER 4</b></p> <p>Optimiser la contribution économique et la performance de la STM</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotes de crédit : augmentation de Standard &amp; Poor's à AA- et maintien de Moody's à Aa2</li> <li>• 643 M\$ en acquisitions de biens et services dont 48 % produits au Québec</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déficit de maintien des actifs évalué à 4,1 G\$</li> </ul>   |
| <p><b>CHANTIER 5</b></p> <p>Réduire notre empreinte écologique</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtention de la certification Or de LEED pour le Centre de transport Stinson</li> <li>• Diminution de 3,4 % de la consommation moyenne d'énergie des bâtiments de surface</li> <li>• Avancées dans l'implantation d'un système de gestion environnementale (SGE) basé sur la norme ISO 14001</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retard dans l'implantation du SGE malgré de grandes avancées; 76 % comparativement à la cible de 100 % pour 2015</li> <li>• Taux de détournement de l'élimination des matières résiduelles à 64 %, 6 points en deçà de la cible</li> </ul> |

| Chantiers du Plan de développement durable 2020                               | Réalizations   | Défis et enjeux  |
|---|--|--|
| <p><b>CHANTIER 6</b></p> <p> limiter nos émissions atmosphériques</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminution des émissions totales de gaz à effet de serre (GES) de 3,5 %</li> <li>• Diminution des émissions de GES par passager-km de 2,6 %</li> <li>• Achat de 27 bus hybrides livrés en 2016</li> <li>• Avancement des travaux du projet d'électrification Cité Mobilité</li> <li>• Appel d'offres lancé pour des locotracteurs électriques</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Augmentation des coûts d'électricité (perte du tarif L d'Hydro-Québec en 2014 pour le métro de Montréal)</li> </ul>                             |
| <p><b>CHANTIER 7</b></p> <p>S'approvisionner de façon responsable</p>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 74 % de la valeur des contrats en cours intègrent des critères de développement durable alors que la cible 2015 était de 60 %</li> <li>• Prix du Gala reconnaissance en environnement et développement durable de Montréal pour notre démarche d'approvisionnement responsable</li> <li>• Deux ententes avec des entreprises d'économie sociale : Certex pour la récupération des uniformes et Insertech pour la récupération du matériel informatique</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de contrats en cours avec des critères de développement durable : 27 % comparativement à la cible 2015 de 50 %</li> </ul>                |
| <p><b>CHANTIER 8</b></p> <p>Agir en employeur responsable</p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plusieurs actions en soutien à la promotion d'un milieu de travail inclusif</li> <li>• Tenue d'un important forum sur la diversité intergénérationnelle</li> <li>• Activités de prévention en santé-sécurité intégrées à l'ensemble des secteurs</li> <li>• Grand Prix santé et sécurité au travail de la CSST et Prix Phare annuel de la Société québécoise de psychologie du travail et des organisations</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de fréquence des accidents de travail supérieur à la cible</li> <li>• Taux de gravité des accidents de travail en hausse de 8 %</li> </ul> |
| <p><b>CHANTIER 9</b></p> <p>Sensibiliser, former et outiller nos employés</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ateliers DD offerts à quelque 200 professionnels et gestionnaires</li> <li>• Lancement de l'<i>Aide-mémoire sur l'intégration du développement durable dans les projets</i></li> <li>• Prix coup de cœur des employés de Radio-Canada décerné au Réchaud-bus</li> </ul>   |  |
| <p><b>CHANTIER 10</b></p> <p>Engager nos parties prenantes</p>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoption d'une directive sectorielle et d'un cadre de référence sur l'acceptabilité sociale des projets</li> <li>• Quinzaine de présentations externes sur le DD et la mobilité durable</li> </ul>  |  |

N. B. Les évolutions présentées dans le tableau ci-dessus sont une comparaison des années 2014 et 2015. Le Tableau complet des indicateurs fournit ces informations pour la période 2011 à 2015.



# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Mot du directeur général Luc Tremblay   | 6  |
| À propos de ce rapport de développement durable   | 8  |
| Analyse de pertinence   | 9  |
| CHANTIER 1<br>Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif | 10 |
| CHANTIER 2 :<br>Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre                 | 13 |
| CHANTIER 3 :<br>Contribuer à la planification du territoire                                   | 16 |
| CHANTIER 4 :<br>Optimiser la contribution économique et la performance de la STM              | 18 |
| CHANTIER 5 :<br>Réduire notre empreinte écologique  | 20 |
| CHANTIER 6 :<br>Limiter nos émissions atmosphériques  | 26 |
| CHANTIER 7 :<br>S'approvisionner de façon responsable   | 30 |
| CHANTIER 8 :<br>Agir en employeur responsable   | 34 |
| CHANTIER 9 :<br>Sensibiliser, former et outiller nos employés                                 | 38 |
| CHANTIER 10 :<br>Engager nos parties prenantes  | 40 |



## Mot du directeur général



## Allier mobilité et gestion durables

GA-1

Voilà déjà plus de dix ans que la STM s'est engagée à mettre le développement durable au cœur de ses valeurs d'entreprise et de ses priorités. Les efforts consentis dans les dernières années par la direction et les employés ont permis de concrétiser cet engagement. Ainsi, les nombreuses mesures mises en place se sont traduites par une réelle amélioration de notre performance environnementale, sociale et économique. Nous sommes heureux de vous présenter notre huitième rapport de développement durable qui en rend compte.

Conscients du rôle névralgique que joue la STM dans la lutte contre les changements climatiques, nous avons poursuivi en 2015 nos efforts pour contribuer à la mobilité durable par l'amélioration de la qualité du service. Notamment, nous avons ajouté des mesures préférentielles pour bus. Celles-ci améliorent la fiabilité et la ponctualité du service tout en réduisant les émissions atmosphériques sur les axes où elles sont implantées.

Nous avons également fait de grandes avancées en matière de gestion durable en poursuivant l'intégration du développement durable à nos opérations et processus décisionnels. Résultat des efforts de tous les secteurs de l'entreprise pour diminuer nos émissions de gaz à effet de serre, nos émissions de GES par place-km ont baissé de 3,1 %, reflet d'une offre de service à plus faible empreinte carbone.

Nous sommes particulièrement fiers d'avoir obtenu la certification Or de LEED pour le Centre de transport Stinson, une première au Québec pour ce type de bâtiment. Cette grande réalisation démontre clairement les bénéfices environnementaux, sociaux et économiques d'une telle approche. Ce projet confirme que mener un projet selon les principes du développement durable est mobilisateur et rentable!

Grâce à notre démarche en approvisionnement responsable, 74 % de la valeur des contrats en cours en 2015 intégraient des critères de développement durable. De plus, nous avons établi deux partenariats avec des entreprises d'économie sociale, soit Certex pour la récupération des uniformes et Insertech pour la récupération du matériel informatique.

Nos initiatives en matière de développement durable ont été reconnues par sept prix et reconnaissances. La revue Corporate Knights a établi que la STM se classe au 3<sup>e</sup> rang des entreprises canadiennes de taille moyenne les plus responsables. La STM s'est également distinguée lors du Gala reconnaissance en développement durable de Montréal pour sa démarche d'approvisionnement responsable.

Forte de ces succès, la STM est plus que jamais déterminée à poursuivre ses efforts pour faire du développement durable un élément central de ses opérations et de ses projets et ainsi consolider sa position de leader de la gestion et de la mobilité durables.

**Luc Tremblay**  
Directeur général





# À propos de ce rapport de développement durable

---

G4-3, G4-5,  
G4-6, G4-8

La Société de transport de Montréal (STM) opère un service de transport collectif sur l'ensemble de l'agglomération montréalaise, soit un territoire de 500 km<sup>2</sup> comptant environ 1,7 million d'habitants. Les usagers du réseau résident dans toute la région métropolitaine de Montréal (environ 8 000 km<sup>2</sup> et 4 millions d'habitants).

G4-29,  
G4-30

Dans la continuité des rapports de développement durable de 2008 à 2014, le *Rapport de développement durable 2015* rend compte de la performance environnementale, sociale et économique de la STM. Il s'articule autour des dix chantiers du *Plan de développement durable 2020*.

Le présent rapport a été élaboré en conformité avec la Politique corporative de développement durable, le *Plan de développement durable 2020*, les lignes directrices de la Global Reporting Initiative G4 (« Conformité » Critères essentiels) et la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics.

G4-13, G4-20, G4-21, G4-23,  
G4-28, G4-32, G4-33

Le *Rapport de développement durable 2015* porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015. Il ne fait pas l'objet d'une vérification par une tierce partie externe. Certains indicateurs de développement durable ont toutefois fait l'objet de travaux de vérification par la vérification générale de la STM en 2011 et en 2014. L'ensemble des sites et des secteurs d'activités de la STM sont couverts par le rapport, à l'exception de la filiale commerciale Transgesco. Durant cette période, aucun changement significatif de taille, de structure ou de capital de l'organisme n'est survenu.

Tous les indicateurs présentés dans ce rapport et dans le *Tableau complet des indicateurs* qui l'accompagne ont été calculés selon une méthode documentée et ont fait l'objet d'un processus de collecte et de validation rigoureux. Ces travaux assurent la véracité et la traçabilité de l'ensemble des informations. Lorsque l'information est disponible, les différents indicateurs sont fournis pour les années 2011 à 2015.

Le présent rapport s'adresse à l'ensemble des parties prenantes de la STM. En complément, les informations suivantes sont disponibles sur le site Internet de la STM à l'adresse [www.stm.info/dd](http://www.stm.info/dd).

- [Tableau complet des indicateurs 2011-2015](#)
- [Index du contenu GRI G4](#)
- [Plan de développement durable 2020](#)
- Historique de la démarche de développement durable
- Politique corporative de développement durable
- Gouvernance en développement durable
- Glossaire

G4-31

Pour toute question concernant le *Rapport de développement durable 2015*, communiquez avec [dd@stm.info](mailto:dd@stm.info).



# Analyse de pertinence

G4-27

La consultation des parties prenantes internes et externes, soit les groupes ou particuliers qui possèdent un intérêt pour la STM ou qui peuvent être touchés par nos décisions, est un élément important de notre démarche de développement durable. Nous avons effectué une première consultation externe en 2009 et une seconde en 2013 portant principalement sur notre démarche. En 2014, nous avons procédé à une nouvelle consultation de nos parties prenantes internes et externes sur les enjeux à prioriser dans notre reddition de compte en développement durable. Une liste de 27 enjeux validés par des parties prenantes internes et externes a alors été soumise à une vaste consultation. En tout, près de 300 parties prenantes internes et plus de 2 400 parties prenantes externes ont priorisé les enjeux au moyen d'un sondage électronique en janvier 2015. Pour plus de détails sur cette consultation, visitez le [www.stm.info/dd](http://www.stm.info/dd).

## Résultats de l'analyse de pertinence

Compte tenu du résultat de l'exercice de pertinence, il a été décidé d'aborder 25 des 27 enjeux dans le rapport de développement durable. Le résultat de l'exercice de pertinence nous a permis d'ajuster le contenu du rapport en fonction des priorités d'information identifiées par les parties prenantes internes et externes.

La figure suivante présente le résultat de l'exercice de pertinence. Les enjeux sont classés en fonction des dix chantiers du *Plan de développement durable 2020*.



## CHANTIER 1

# Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif

Le transport collectif offre de nombreux bénéfices environnementaux, sociaux et économiques en comparaison à l'auto solo, et ce pour l'ensemble de la société. Notre mission est d'offrir à nos clients un service fiable, rapide, sécuritaire et confortable et d'en améliorer la compétitivité et l'attractivité.

Dans un souci de favoriser le transfert modal de l'automobile vers les transports collectif et actif, nous travaillons également à faciliter l'intermodalité et la complémentarité avec les modes de transport durables tels que la marche, le vélo, le covoiturage, l'auto partage, le taxi et le train.



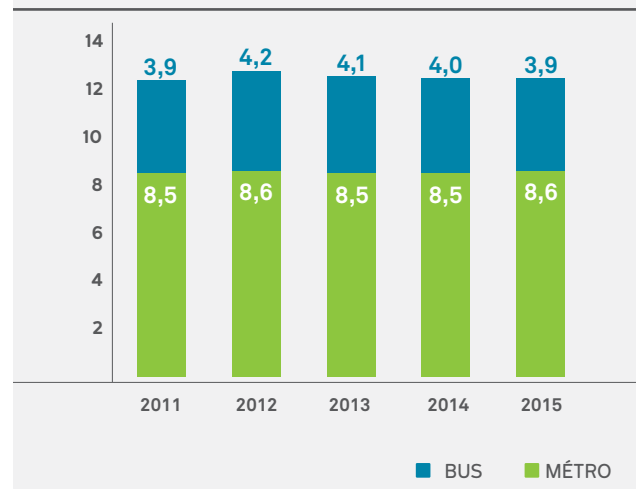
## Offre de service

L'offre de service du réseau métro a augmenté de 0,7 % en places-km en 2015. Une amélioration de l'entretien des voitures nous a permis d'augmenter la fréquence du service aux heures de pointe. Au cours de l'année, les tests hors service des nouvelles voitures de métro AZUR se sont poursuivis en vue d'une mise en service progressive dès le début de 2016. Les 52 nouveaux trains seront plus silencieux et plus confortables tout en ayant une capacité supérieure de 8 %, ce qui rendra possible une augmentation de l'offre de service.

En 2015, des lignes de bus ont été ajoutées ou bonifiées. Cependant, un hiver rigoureux ayant occasionné une augmentation des bris, des problèmes de fiabilité des bus et les travaux en cours dans certains ateliers d'entretien ont augmenté le nombre de bus immobilisés. Nous faisons également face à une pénurie de chauffeurs et 65 % des lignes de bus ont été touchées par l'un ou l'autre des quelque 400 chantiers de construction sur le réseau routier. L'offre de service bus a donc diminué de 2,7 % en places-km par rapport à 2014.

Ainsi, l'offre de service globale a subi une légère baisse de 0,3 % en places-km par rapport à 2014.

OFFRE DE SERVICE (MILLIARDS DE PLACES-KM)



## Achalandage

G4-9

L'achalandage pour l'année 2015 se situe à 413,3 millions de déplacements, soit un léger recul de 0,9 % par rapport à 2014, une tendance généralisée dans les sociétés de transport au pays.

Pour la STM, cette diminution s'explique notamment par certaines conditions économiques défavorables au transport collectif, dont la hausse du taux de chômage et la baisse du coût de l'essence. De plus, l'offre de modes de transport alternatifs à l'auto solo est de plus en plus diversifiée.

## Expérience client

Les travaux en vue de la mise en service du système de localisation et communication en temps réel iBUS se sont poursuivis en 2015 pour un déploiement prévu en 2016. Le client sera alors informé en continu et en temps réel sur l'heure précise de passage des bus, que ce soit sur son appareil mobile ou sur les bornes d'information et les abribus numériques.

En 2015, nous avons lancé la campagne « 100 % plus actif ». Celle-ci encourage les clients à augmenter l'exercice quotidien effectué en se déplaçant en transport collectif – par exemple en empruntant les marches.

**Nous contribuons activement à la réduction des émissions de GES en amenant plus de Montréalais à se déplacer en transport collectif, en réduisant nos propres émissions et en migrant vers les véhicules électriques.**

## Sécurité et sûreté d'exploitation

L'American Public Transportation Association (APTA) a remis à la direction Sûreté et contrôle le prix annuel Certificate of Merit for Security pour son programme de formation des inspecteurs, développé conjointement avec l'École nationale de police du Québec. L'APTA a souligné notamment l'accroissement du professionnalisme des inspecteurs, la reconnaissance et l'importance de leur rôle, ainsi que l'augmentation du sentiment de sécurité de la clientèle et des employés.

Le sentiment de sécurité évalué par sondage auprès des clients était de 94 % pour le réseau bus et le réseau métro, alors que la cible fixée pour 2015 était de 93 %. Le taux de satisfaction général de la clientèle est quant à lui revenu au niveau de 2013, passant de 87 à 85 %.

Face aux risques liés aux changements climatiques, nous avons pris différentes mesures afin de limiter la vulnérabilité du réseau, assurer la sécurité de la clientèle et maintenir le service en cas d'intempéries. Nous avons ainsi contribué à l'élaboration du *Plan d'adaptation aux changements climatiques de l'agglomération de Montréal 2015-2020*. Nous y présentons les mesures prises par la STM lors de canicules, pluies abondantes et tempêtes destructrices.

## Émissions de GES évitées

Le transport représentant 43 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) au Québec, la Ville de Montréal et le gouvernement du Québec ont fixé, d'ici 2020, des cibles de réduction de GES de 30 % et 25 % respectivement. Nous contribuons activement à ces objectifs en amenant plus de Montréalais à effectuer leurs déplacements en transport collectif, en réduisant nos propres émissions et en migrant vers les véhicules électriques.

Les 413,3 millions de déplacements en transport collectif réalisés en 2015 contribuent significativement à réduire les émissions de GES du transport de la Métropole. La quantification de ces émissions évitées par les usagers du transport collectif est toutefois complexe. Dans ce contexte, nous avons initié des travaux afin d'établir une méthodologie de calcul précise et reconnue en collaboration avec les acteurs concernés (MTQ, MDDELCC, ATUQ, AMT, Ville de Montréal, autres sociétés de transport). Les résultats de ces travaux seront connus au cours de l'année 2016.



## Mobilité intégrée

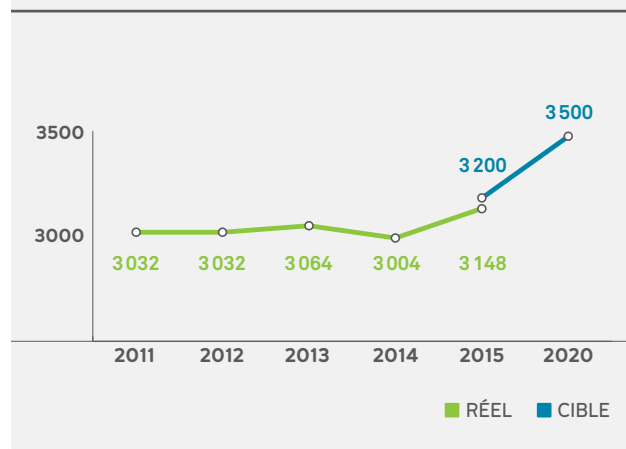
En améliorant l'intégration des modes de transport collectif et actif, les déplacements des clients sont facilités.

Un comité de travail conjoint BIXI-STM a été mis sur pied en 2015. Cela a permis un meilleur positionnement des bornes BIXI, notamment en fonction des grands travaux autour des édicules de métro. De plus, les bornes à proximité de six stations ont été rapprochées des édicules et le nombre d'ancrages à vélos BIXI a été augmenté près de quatre stations. Lors de la saison BIXI 2015, 100 % des stations de métro sur le territoire de BIXI comptaient une borne à moins de 400 m de marche, et 89 % à moins de 200 m.

Au cours de l'année 2015, nous avons travaillé de concert avec l'application pour téléphone intelligent Netlift (co-voiturage multimodal) afin d'améliorer l'intégration du réseau de la STM à son algorithme.

En 2015, des relevés terrain ont été réalisés afin d'inventorier les supports à vélo aux abords des stations du réseau, de déterminer leur taux d'utilisation et de l'améliorer. En incluant les supports à vélo de la ville de Montréal aux abords des stations de métro, le nombre de places de stationnement a atteint 3 148, soit près de 5 % de plus que l'année précédente et à 1,7% de la cible 2015 de 3 200 places. Le taux d'utilisation des supports à vélo sur l'ensemble du réseau est passé de 41 % en 2014 à 45 % en 2015.

**NOMBRE DE PLACES DE STATIONNEMENT POUR VÉLOS AUX ABORDS DES STATIONS DE MÉTRO**



**100 % des stations de métro sur le territoire de BIXI comptaient une borne à moins de 400 m de marche, et 89 % à moins de 200 m.**

## PERSPECTIVES 2016

- Optimisation de la répartition des supports à vélo pour améliorer leur taux d'utilisation
- Mise en service des nouvelles voitures de métro AZUR
- Déploiement d'iBUS, Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs
- Réception de 27 nouveaux bus à propulsion hybride
- Projet pilote d'embarquement par toutes les portes des bus
- Élaboration d'un plan d'action d'adaptation aux changements climatiques

## CHANTIER 2

# Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre

Pour jouer pleinement son rôle social, la STM vise à rendre son service accessible au plus grand nombre. Ainsi, elle améliore la capacité de chaque individu à contribuer à la vie sociale, économique et culturelle de la région métropolitaine.



## Accessibilité universelle

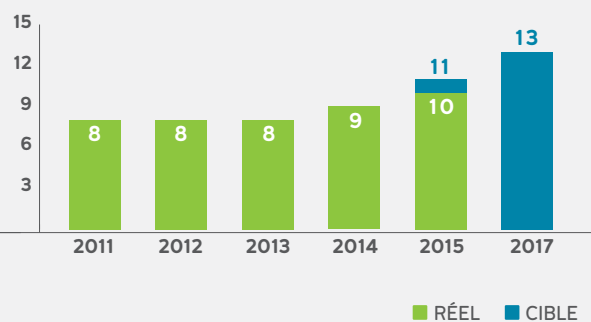
Le réseau du métro n'ayant pas été conçu initialement pour devenir universellement accessible, l'intégration d'ascenseurs en station présente une complexité technique accrue et nécessite des investissements importants. En 2015, trois ascenseurs ont été mis en service à la station Jean-Talon, portant à dix le nombre de stations munies d'ascenseurs, alors que la cible était de 11 stations pour 2015. Cette cible sera atteinte en 2016 avec l'ajout d'ascenseurs aux stations Rosemont et Snowdon, où les travaux sont toujours en cours. Notons toutefois que bien que la STM ait installé des ascenseurs à la station Bonaventure, celle-ci n'est pas complètement accessible.

La nouvelle signalétique à la station Beaubien a contribué à améliorer l'accessibilité universelle de la station pour les personnes avec des limitations visuelles ou cognitives. Cette implantation se poursuivra dans les stations où s'effectueront des travaux de réfection.

Afin de faciliter l'accès à nos bus pour les personnes à mobilité réduite, la procédure de déploiement de la rampe a été élargie à l'ensemble des clients ayant une aide à la mobilité (marchette, canne, etc.) qui en font la demande.

2015 a été une année de planification stratégique en accessibilité universelle. En plus des consultations internes, des rencontres du sous-comité du CA en accessibilité universelle, du comité associatif en accessibilité universelle et du comité technique en accessibilité universelle ont contribué à la réflexion. Au cours de l'année, nous avons notamment consulté le milieu associatif pour préciser les besoins des clients ayant des limitations fonctionnelles dans le cadre du projet «Évolution du rôle des changeurs». Ce projet vise à améliorer le service à la clientèle à l'extérieur de la loge en offrant un contact plus direct avec les clients.

NOMBRE DE STATIONS DE MÉTRO ÉQUIPÉES D'ASCENCEURS

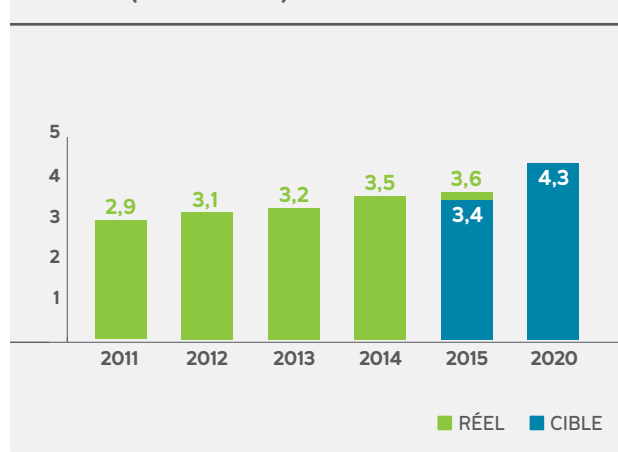


## Transport adapté

La STM offre un service de transport adapté porte-à-porte aux personnes ayant des limitations fonctionnelles ne leur permettant pas d'utiliser le réseau régulier. En 2015, près de 29 000 personnes ont utilisé ce service. Le vieillissement de la population et les besoins de mobilité amenant une demande grandissante de cette clientèle, les déplacements en transport adapté ont dépassé les prévisions avec une augmentation de 4,9 % par rapport à 2014 pour atteindre 3,63 millions de déplacements.

Le programme de subvention du gouvernement du Québec lié au transport adapté étant plafonné depuis 2012, la STM doit absorber seule la croissance importante des déplacements de cette clientèle, soit 3,5 M\$ supplémentaires en 2016. L'offre de service atteindra alors 3,8 millions de déplacements.

NOMBRE DE DÉPLACEMENTS EN TRANSPORT ADAPTÉ (EN MILLIONS)



Pour mieux absorber cette croissance de la demande, augmenter la performance du transport adapté et améliorer l'expérience client, nous poursuivons l'implantation du projet EXTRA. Celui-ci améliore la gestion de l'information clientèle tout en augmentant l'efficacité de la livraison du service par une meilleure planification des déplacements. Ce projet permet ainsi de diminuer le temps d'attente pour les clients, la consommation de carburant et les émissions atmosphériques (GES et polluants).

Déjà en 2015, la première phase d'EXTRA a permis des économies de plus de 1,4 M\$ par une utilisation optimisée des ressources véhiculaires.

Un appel d'offres a été lancé en 2015 afin d'équiper les minibus du transport adapté de terminaux véhiculaires. Ceux-ci sont nécessaires à l'implantation en 2017-2018 d'un système d'aide à l'exploitation (SAE) en temps réel pour les minibus et les taxis offrant le service de transport adapté.

## Accessibilité tarifaire

L'offre tarifaire est également un élément incontournable pour rendre notre réseau accessible au plus grand nombre. Nous octroyons des tarifs réduits notamment aux étudiants et aux personnes âgées. En 2015, les étudiants et les personnes âgées qui ont bénéficié d'un tarif réduit représentaient 32,2 % des déplacements.

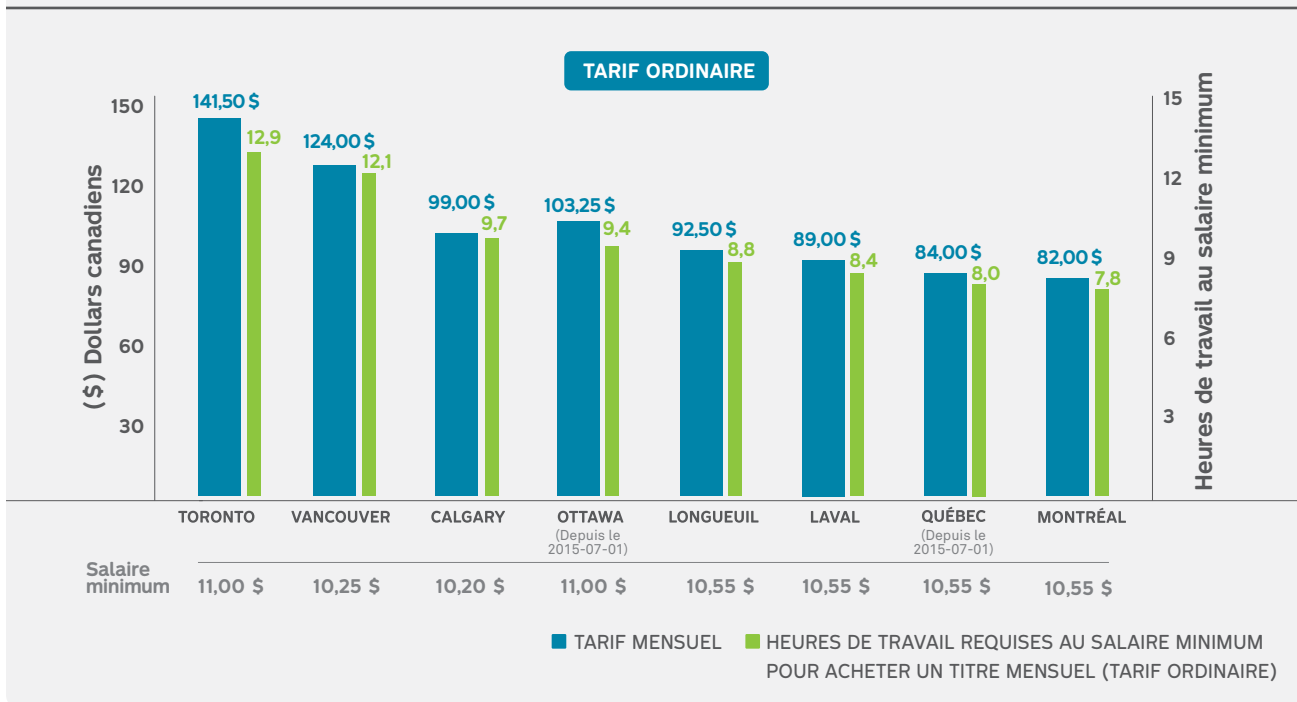
Par ailleurs, la gratuité de transport est offerte aux enfants de 5 ans et moins en tout temps ainsi qu'aux enfants de 6 à 11 ans selon les conditions du programme *Sorties en famille*.

Afin de refléter l'accessibilité tarifaire du réseau montréalais, nous comparons le nombre d'heures de travail au salaire minimum nécessaires pour se procurer un titre mensuel. Selon cette analyse, les tarifs ordinaire et réduit de la STM sont encore cette année les plus bas des grandes villes canadiennes.

Tenant compte du contexte économique et des difficultés de livraison du service bus en 2015, nous avons annoncé lors du lancement du budget 2016 un gel des tarifs au niveau de 2015 pour les six premiers mois de l'année.

En 2015, nous avons lancé le service Opus en ligne qui permet la recharge des titres de transport à distance et en facilite l'obtention pour la clientèle tant du réseau régulier que du transport adapté.

## COMPARATIF DU COÛT D'UN TITRE MENSUEL



## PERSPECTIVES 2016

- Identification de nouvelles sources de financement pour le transport adapté
- Projet de facturation électronique pour les déplacements en taxi du transport adapté
- Poursuite du projet EXTRA
  - Introduction d'un service de rappel au client la veille du déplacement
  - Appel au client en cas d'annulation hors de notre contrôle (par ex. rues barrées)
  - Confirmation du financement de la Phase 2 du projet EXTRA par le MTQ
- Amélioration de l'accueil des nouveaux clients du transport adapté
- Accessibilité universelle : Étude de faisabilité technique des équipements alternatifs aux ascenseurs dans une station de métro
- Poursuite de la planification stratégique et de l'élaboration du *Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020*
- Mise en service d'ascenseurs aux stations de métro Rosemont et Snowdon



## CHANTIER 3

# Contribuer à la planification du territoire

La planification du territoire est au cœur d'une mobilité durable. La STM joue donc un rôle de premier plan pour s'assurer que les grands projets d'aménagement du territoire et de développement urbain intègrent des conditions favorables au transport collectif.



## Contribution aux projets métropolitains

64-DMA COMMUNAUTÉS LOCALES

En 2015, nous avons contribué à l'élaboration de plusieurs documents clés en matière de planification et d'aménagement du territoire de Montréal, ainsi qu'aux plans locaux de déplacements de Saint-Léonard, LaSalle, St-Michel/Villeray/Parc-Extension, Ville-Marie et Montréal-Nord. De plus, la Ville de Montréal nous a mandatés pour faire une étude d'opportunité et de faisabilité d'une navette fluviale entre Pointe-aux-Trembles et le centre-ville.

Suite à l'acceptation du dossier d'opportunité du projet de service rapide pour bus (SRB) sur le boulevard Pie-IX, nous collaborons avec le bureau de projet qui a été mis en place pour préparer le dossier d'affaires.

Finalement, la STM siège au comité technique du Prolongement de la ligne bleue et au comité de la Caisse de dépôt et placement du Québec sur l'intégration du transport collectif au nouveau pont sur le Saint-Laurent (pour l'intermodalité et l'intégration des réseaux). Nous participons aussi aux grands projets de développement urbain, dont Royalmount, Griffintown et l'Hippodrome.

**En 2015, des voies réservées ont été implantées sur les boulevards Acadie et des Sources ainsi que sur la rue Beaubien. De plus, 25 nouveaux feux prioritaires ont été installés.**



## Mesures préférentielles pour bus

Nous misons sur l'implantation de mesures préférentielles pour bus (voies réservées et feux prioritaires) pour améliorer notre réseau de surface. Peu coûteuses à implanter, les MPB améliorent la fiabilité et la ponctualité du service des bus et permettent une réduction des temps de parcours de 10 à 20 %. Ces mesures permettent également de réduire les émissions atmosphériques des bus sur les axes où elles sont implantées. Elles rendent ainsi le bus encore plus concurrentiel par rapport à l'automobile.

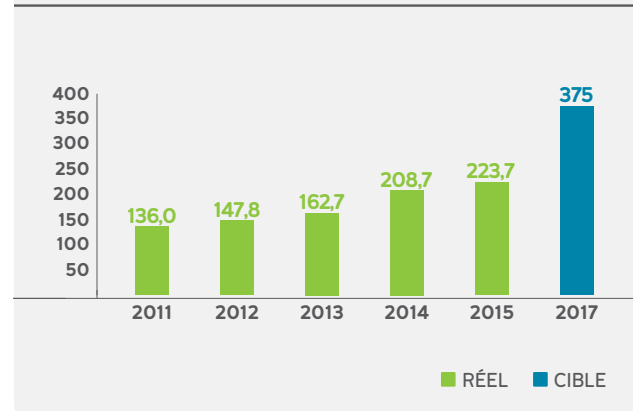
En 2015, des voies réservées ont été implantées sur les boulevards Acadie et des Sources ainsi que sur la rue Beaubien. De plus, 25 nouveaux feux prioritaires ont été installés.

En décembre 2015, le réseau comptait 223,7 kilomètres de mesures préférentielles, soit une augmentation de 7 % par rapport à 2014.

Il est estimé que les 4,3 km de voies réservées ajoutées sur la rue Beaubien avantageront 6 700 déplacements en transport collectif aux heures de pointe, soit plus que le nombre de déplacements faits en automobile pour les mêmes périodes et sur le même axe.

Suite au succès du projet pilote de la voie réservée bus-vélo sur Viau qui a démontré une cohabitation efficace de ces deux modes dans un aménagement sécuritaire, nous étudions la possibilité d'implanter deux autres projets pilotes en 2016.

MESURES PRÉFÉRENTIELLES POUR BUS (KM)



## PERSPECTIVES 2016

- Poursuite de l'étude d'opportunité de la navette fluviale
- Poursuite de la participation aux différents comités en lien avec le prolongement de la ligne bleue, le SRB Pie-IX et le SLR dans l'axe du nouveau pont sur le Saint-Laurent
- Contribution aux travaux du système léger sur rail (SLR) de l'ouest avec la Caisse de dépôt et placement du Québec
- Participation aux différentes démarches de planification en lien avec les grands projets de développement urbain sur l'île de Montréal
- Finalisation des études de mesures préférentielles pour bus sur 15 axes et démarrage d'études sur 12 nouveaux axes
- Implantation de nouvelles voies réservées et mise en service d'une centaine de feux prioritaires

## CHANTIER 4

# Optimiser la contribution économique et la performance de la STM

En offrant un service de transport collectif et en intégrant le développement durable à ses activités, la STM améliore les conditions économiques et sociales de Montréal et du Québec. Elle crée ainsi de la valeur partagée pour l'ensemble de la société. De plus, la STM s'efforce d'exercer une gestion rigoureuse afin de maintenir une bonne performance économique.



## Performance économique et efficience

G4 DMA – PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

En 2015, la gestion rigoureuse de la STM a été une nouvelle fois reconnue par l'obtention de très bonnes cotes de crédit. Moody's, qui évalue la qualité de la gestion des risques financiers, incluant les risques de refinancement, a accordé à la STM pour la 7<sup>e</sup> année consécutive la cote Aa2. De son côté, Standard & Poor's a souligné la gestion financière rigoureuse de la STM ainsi que le contrôle de ses dépenses d'exploitation en révisant la cote de crédit de la STM à la hausse pour atteindre le niveau AA-.

La STM a cumulé au cours des décennies passées un déficit de maintien des actifs évalué en 2015 à 4,1 G\$. C'est pourquoi 73 % des 2,8 G\$ de son Plan triennal d'immobilisation 2016-2018 seront investis dans le maintien et la mise à niveau de ses installations et équipements, condition de base à une offre de service de qualité.

La majorité des investissements toucheront le réseau du métro, dont une partie a été inaugurée en 1966. Cinq projets majeurs sont en cours de réalisation, soit le programme Réno-Systèmes, le programme Réno-Infrastructures, la réfection de la station Berri-UQAM, le remplacement des voitures de métro MR-63 et la reconstruction du Complexe Crémazie.

Bien que le déficit de maintien des actifs soit imposant et que les sources de financement soient limitées, plusieurs partenaires sont présents pour soutenir la STM malgré un contexte économique difficile. Actuellement, les projets autorisés sont majoritairement admissibles à une subvention (variant entre 50 % et 100 %). Ainsi, les gouvernements provincial et fédéral de même que l'agglomération de Montréal financeront, pour les trois prochaines années, plus de 2,2 G\$, soit 79 % des dépenses d'investissement en maintien d'actifs de la STM.

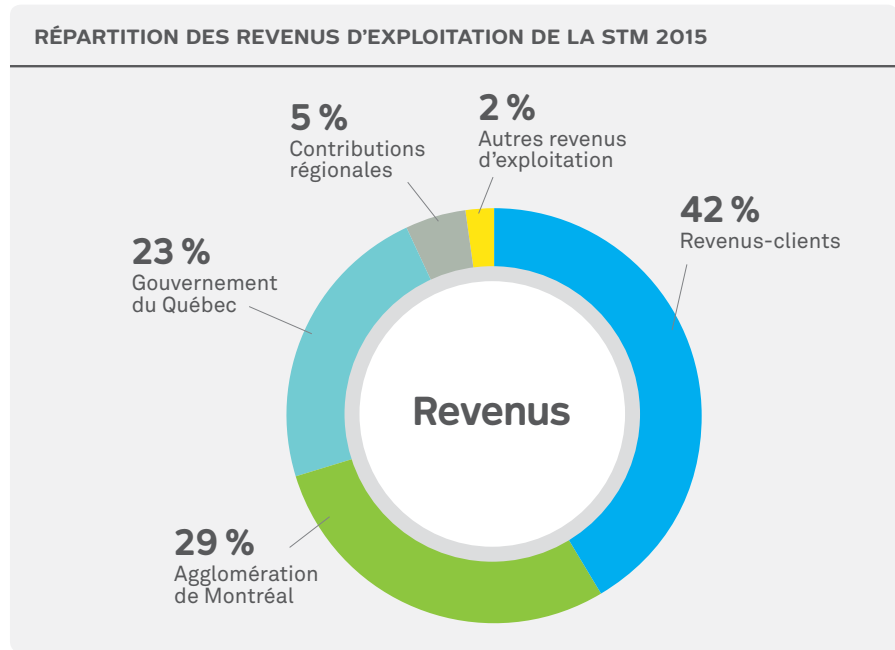
**48 % des biens et services acquis en 2015 ont été produits au Québec.**  
**Nos dépenses d'acquisition ont permis de soutenir 3 555 emplois s'ajoutant aux 9 506 emplois permanents et temporaires de la STM.**

CHANTIER 4

## Financement du transport collectif

L'agglomération de Montréal a maintenu son engagement envers le transport collectif en portant sa contribution de base à la STM à 409,1 M\$, soit une hausse de 6,5 % par rapport à l'année 2014.

Cependant, une source de financement dédiée, indexée et récurrente demeure nécessaire pour répondre à la demande grandissante en matière de transport collectif. À cet effet, nous avons déposé un mémoire dans le cadre des consultations prébudgétaires 2015-2016 du ministère des Finances du Québec.



Le Gouvernement du Québec a déposé à l'automne 2015 le projet de loi 76 modifiant l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal. Cette réforme devrait permettre la mise en place d'une nouvelle gouvernance et d'une politique de financement.

## Contribution économique

Les investissements en transport collectif contribuent à la création de richesse, d'emplois et stimulent l'économie du Québec. En 2015, les acquisitions en biens et services se sont élevées à 643 M\$ comparativement à 586 M\$ en 2014, soit une hausse de 10 %. Ce montant varie d'année en année notamment en fonction des grands projets. Parmi les principaux projets qui ont contribué cette année à l'augmentation des acquisitions, on compte les nouvelles voitures de métro AZUR, le système de localisation et communication en temps réel iBUS, la reconstruction du Complexe Crémazie et et le programme Réno-Infrastructures.

Afin de mesurer sa contribution à l'économie québécoise, la STM utilise le modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du Québec. Selon ce modèle, 48 % des biens et services acquis en 2015 ont été produits au Québec. Nos dépenses d'acquisition ont permis de soutenir 3 555 emplois s'ajoutant aux 9 506 emplois permanents et temporaires de la STM.

| INDICATEURS   | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| Acquisitions de biens et services (M\$)                                     | 665   | 578   | 709   | 586   | 643   |
| Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec (%)     | 43 %  | 47 %  | 48 %  | 50 %  | 48 %  |
| Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services         | 3 476 | 3 397 | 4 200 | 3 344 | 3 555 |
| Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$) | 76    | 73    | 94    | 76    | 85    |
| Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)             | 146   | 156   | 159   | 136   | 147   |

G4-DMA IMPACTS ÉCONOMIQUES INDIRECTS



## CHANTIER 5

# Réduire notre empreinte écologique

Bien que le transport collectif soit un moyen efficace de contribuer à la lutte contre les changements climatiques et de réduire la congestion, opérer un réseau de bus et de métro génère des impacts sur l'eau, l'air, le sol et les ressources. Consciente de cet enjeu, la STM a mis en place de nombreuses mesures afin de réduire ces impacts de manière responsable.



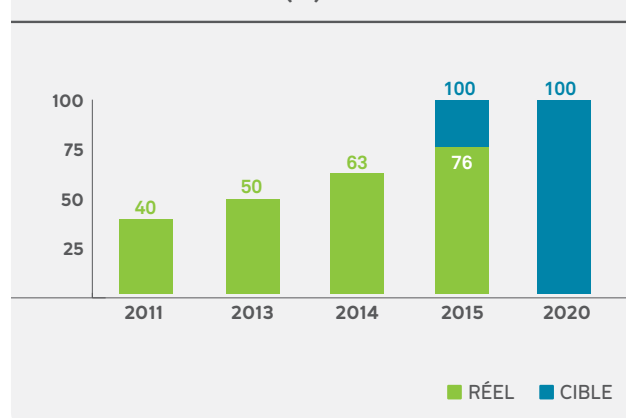
Toit vert du Centre de transport Stinson

## Amélioration du système de gestion environnementale

Nous avons poursuivi l'amélioration du système de gestion environnementale basé sur la norme ISO 14001. Au cours de l'année, les aspects environnementaux significatifs (AES) ont été identifiés pour l'ensemble de l'entreprise. La procédure et le registre des exigences légales et volontaires ont également été complétés. Des objectifs ont été identifiés pour les directions exécutives métro et bus et les directions transversales. La direction exécutive bus a également adopté son plan d'action.

En 2015, la proportion des éléments de la norme ISO 14001 implantés est passée de 63 à 76 % alors que la cible était de 100 %. Ceci s'explique par un retard dans le début des travaux en raison d'un manque de ressources et par l'ajout de la filiale commerciale Transgesco dans la portée du SGE.

PROPORTION DES ÉLÉMENTS DE LA NORME ISO 14001 IMPLANTÉS (%)



## Non-conformités légales en environnement

En 2015, nous avons reçu un avis de non-conformité légale en environnement concernant le dépassement de normes de rejets d'eaux usées dans un garage. Les actions correctives visant la révision de la fréquence d'entretien de l'intercepteur et du séparateur ont été implantées.

Sur les dix avis de non-conformités légales en environnement reçus en 2014, huit ont été réglés en 2015. Les deux non-conformités restantes seront réglées en 2016.

## Eau potable

Un projet d'installation de dispositifs anti-refoulement et de préparation à l'installation de compteurs d'eau a été priorisé en réponse aux règlements de la Ville de Montréal et de la Régie du bâtiment du Québec. Ce projet permettra à terme de dresser le portrait de la consommation d'eau potable pour l'ensemble des bâtiments et établir un plan de réduction.

## Contamination des sols

Dans le cadre du *Plan d'intervention environnementale 2014-2017* qui encadre l'ensemble des actions relatives aux sols contaminés, plusieurs travaux se sont poursuivis en 2015 :

- Réalisation d'études sur le suivi de la qualité de l'eau souterraine des centres de transport Anjou, St-Denis, LaSalle, Mont-Royal, Frontenac, Legendre et du Plateau Youville
- Caractérisation préliminaire aux centres de transport St-Michel, Legendre, Anjou et Frontenac
- Caractérisation préliminaire et étude géotechnique dans le cadre des projets d'agrandissement des garages Angrignon et Honoré-Beaugrand
- Réalisation d'une étude géotechnique et caractérisation dans le cadre de la reconstruction du Complexe Crémazie, de l'agrandissement de l'atelier de la station Viau et du projet à la station Vendôme.

En 2015, nous avons établi un Programme de réfection périodique de nos équipements pétroliers et d'huiles usées. Nous réduisons ainsi de façon significative les risques de déversements et de contamination des sols par des réservoirs double paroi et des systèmes permettant de mesurer les niveaux de fluides et d'émettre une alerte en cas de fuite ou de déversement. De plus, les transformateurs à l'huile du poste de redressement Snowdon ont été remplacés par des modèles à sec, ce qui diminue les risques de contamination des sols.

## Infrastructures durables

G4-DMA ENERGIE

Nous poursuivons nos efforts pour améliorer la performance énergétique de nos infrastructures. En 2015, la consommation moyenne d'énergie des bâtiments de surface a été de 592,7 kJ/m<sup>2</sup>/degré-jour de chauffage, soit une diminution de 3,4% par rapport à 2014.

### Centre de transport Stinson

Le Centre de transport Stinson a reçu la certification Or de LEED, une première au Québec pour ce type de bâtiment. Ce projet est une initiative durable exemplaire qui trace la voie pour nos prochains bâtiments. Le système de récupération de chaleur, acquis au coût de 4,1 M\$, génère une économie d'énergie récurrente de près de 1 M\$ annuellement. Ceci représente une réduction de 60 % de la consommation énergétique par rapport à nos autres centres de transport. Son toit vert, d'une superficie de 800 m<sup>2</sup> – l'équivalent d'un terrain et demi de football – est un des plus grands du Québec, sinon le plus grand.

Maintes fois récompensé, ce projet a obtenu en 2015 deux autres reconnaissances :

- Projet de l'année aux Prix Elixir Construction et ingénierie du Project Management Institute
- Grand prix du Génie-conseil québécois / catégorie Bâtiment mécanique-électrique

**Le système de récupération de chaleur, acquis au coût de 4,1 M\$, génère une économie d'énergie récurrente de près de 1 M\$ annuellement.**



## Complexe Crémazie

G4-DMA ENERGIE

La conception des plans et devis pour la reconstruction du Complexe Crémazie a débuté afin de pouvoir lancer l'appel d'offres pour la construction en 2016. Les travaux se dérouleront de 2016 à 2019.

Ce nouveau bâtiment d'une superficie de 40 000 m<sup>2</sup> qui visera une certification de niveau Or de LEED rassemblera diverses équipes de l'Entretien bus, de la Chaîne d'approvisionnement, de la Formation, de l'Entretien des infrastructures et de l'Ingénierie bus.

## Projets d'infrastructures du réseau métro

Pour certains projets d'infrastructures liés au réseau métro, nous avons décidé d'utiliser la nouvelle certification en développement durable Envision. Développée par l'Institute for Sustainable Infrastructure – qui comprend notamment l'Association américaine des ingénieurs civils – et le programme Zofnass de l'Université Harvard, elle est plus appropriée aux projets d'infrastructures métro que la certification LEED. En 2015, nous avons pris l'engagement d'obtenir une certification Envision pour trois projets à Côte-Vertu, Vendôme, et Viau. Le projet de prolongement de la ligne bleue du métro, sous la gouverne de l'AMT, vise également une certification Envision.

## Efficacité énergétique

Le poste de ventilation mécanique Hermine a été mis en service en 2015. Les nouveaux équipements sont 250 % plus performants que les originaux datant de 1966. Malgré sa taille imposante, très peu de bruit se dégage du nouveau poste. Des silencieux acoustiques de haute performance permettent de réduire le niveau sonore en dessous de 50 décibels, soit l'équivalent d'un lave-vaisselle domestique. Les 80 postes de ventilation mécanique du réseau fournissent un apport d'air frais et régularisent la température ambiante du métro.



Poste de ventilation mécanique Hermine



D'autre part, nous avons entamé certains travaux d'efficacité énergétique pour nos bâtiments. L'optimisation du système de chauffage, ventilation et air conditionné (CVAC) du centre de transport Legendre a permis de réduire les consommations d'énergies de 300 000 kWh d'électricité et de 108 000 m<sup>3</sup> de gaz naturel, soit l'équivalent de 204 tonnes éq. CO<sub>2</sub>.

Lors des travaux de réfection à la station Berri-UQAM, 20 unités de ventilo-convecteurs ont été remplacées par trois unités de ventilation centralisées, diminuant les besoins d'entretien et offrant une meilleure performance du système.



## Gestion des matières résiduelles

G4-DMA EFFLUENTS ET DÉCHETS

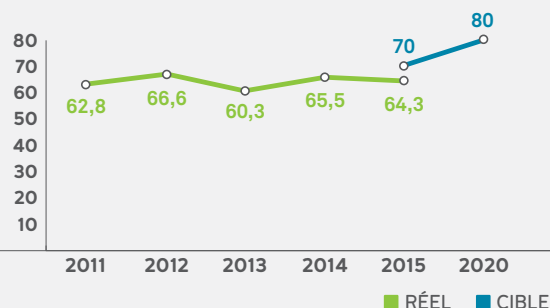
En 2015, le taux de détournement de l'élimination des matières résiduelles a été de 64% alors que nous visons une cible de 70%. La tendance de cet indicateur est relativement stable depuis 2011, son évolution étant en partie liée à certaines activités annuelles non récurrentes (disposition de matériel roulant en fin de vie, matières issues des projets de construction-rénovation-démolition, etc.) ainsi que de la fluctuation des quantités de matières résiduelles collectées auprès des clients du métro.

Les préparatifs du [plan de mise en valeur](#) des 333 voitures de métro MR-63, qui seront retirées progressivement du réseau à partir de 2016 pour être remplacées par les nouvelles voitures de métro AZUR, se sont poursuivis. Une étude nous a notamment permis de confirmer que certaines pièces des voitures MR-63 pourront être réutilisées pour l'entretien des voitures MR-73.

Un appel d'offres pour la mise en valeur des voitures MR-63 a été lancé en 2015. L'entreprise retenue assurera la collecte, le transport, le démantèlement et la mise en valeur (notamment par le recyclage) des matières résiduelles selon le principe des 3RV-E. Les soumissionnaires seront évalués par un comité de sélection en fonction de critères d'évaluation précis, dont le développement durable.

De plus, un appel de projets pour donner une seconde vie à certaines voitures MR-63 ou à certaines de ses composantes sera lancé en 2016.

TAUX DE DÉTOURNEMENT DE L'ÉLIMINATION DES MATIÈRES RÉSIDUELLES (%)



## Gestion des matières dangereuses résiduelles

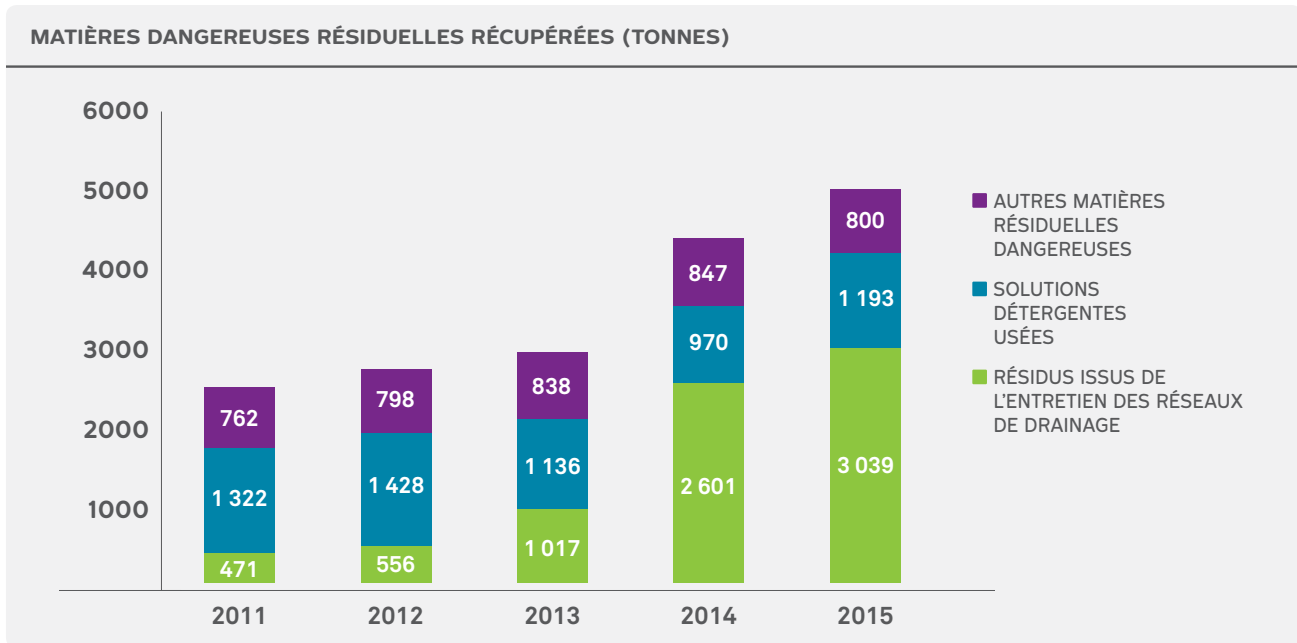
La quantité de matières dangereuses résiduelles récupérée a augmenté de 13,8 % par rapport à 2014.

Cette augmentation est attribuable à plusieurs facteurs. Notamment, depuis le milieu de l'année 2014, la décanation des résidus du réseau de drainage se fait chez le prestataire alors qu'elle se faisait auparavant sur place et que seuls les résidus solides étaient comptabilisés en tant que matières dangereuses résiduelles.

De plus, l'entretien du réseau de drainage du centre de transport Stinson a été réalisé après sa première année de fonctionnement, soit en 2015. Plus largement, dans le but de mieux contrôler la qualité des effluents, nous avons amélioré le processus d'entretien du réseau de drainage par un nettoyage plus rigoureux, ce qui explique la variation des volumes de résidus générés.

Par ailleurs, de nouvelles unités de lavage de pièces ont été installées à l'atelier de grande révision des voitures de métro en 2015 suite au retrait de certaines machines en 2013. Bien que les nouvelles machines soient plus performantes, l'augmentation des quantités de pièces lavées ainsi que la période de rodage des nouveaux équipements ont généré une plus grande quantité de solution détergente usée.





## PERSPECTIVES 2016

- Début de la reconstruction du Complexe Crémazie visant la certification Or de LEED
- Début de l'élaboration des plans et devis en lien avec la certification Envision pour les projets Côte-Vertu, Vendôme, et Viau
- Mise en œuvre de la Centralisation des compresseurs d'air à l'atelier de grande révision des voitures de métro visant à récupérer la chaleur dans le bâtiment et à supprimer les consommations d'eau
- Projet-pilote d'éclairage DEL à la station de Castelnau
- Poursuite des travaux d'amélioration du système de gestion environnementale et début de la mise en œuvre des plans d'action pour tous les secteurs



## CHANTIER 6

# limiter nos émissions atmosphériques

Les émissions atmosphériques constituent un impact environnemental important pour la STM. Bien qu'un déplacement en transport collectif ait moins d'impact qu'un déplacement en voiture, nous sommes déterminés à réduire nos émissions de GES et de contaminants atmosphériques. Nous contribuons ainsi aux objectifs de réduction de GES de la Ville de Montréal et de la province de Québec.

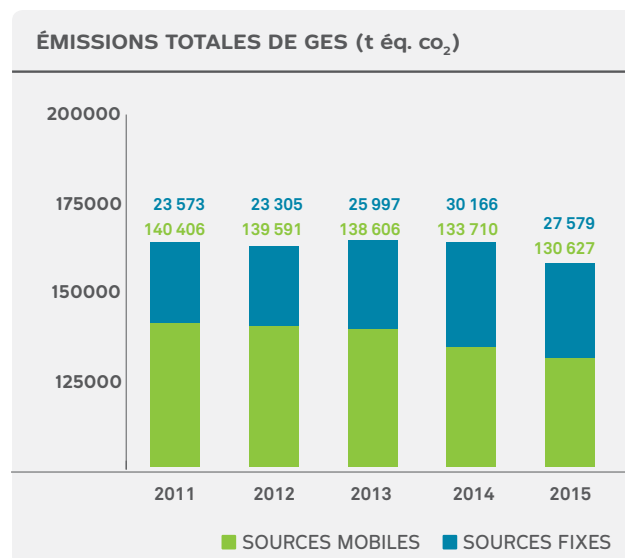


## Émissions de GES de la STM

### Émissions directes

G4-EN15

Nos émissions totales de GES ont diminué de 3,5 % entre 2014 et 2015. D'une part, les émissions de sources fixes ont diminué de 8,6 %. Cette évolution est associée à une réduction des consommations de gaz naturel et au remplacement partiel d'un produit dégraissant lié aux activités d'entretien mécanique par un produit écologique. D'autre part, la baisse des émissions de sources mobiles de 2,3 % s'explique par une réduction des kilomètres parcourus par les bus et une utilisation accrue du biodiesel par rapport à 2014.



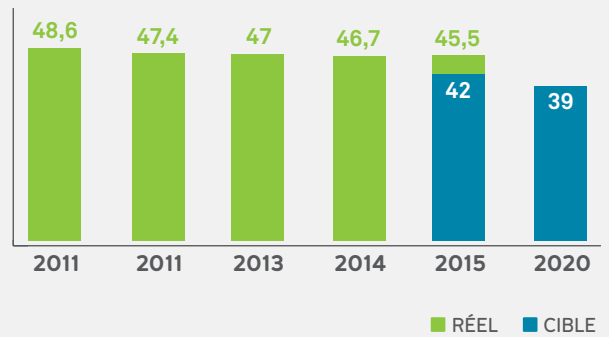
Nos émissions totales de GES ont diminué de 3,5 % entre 2014 et 2015 notamment en raison d'une réduction des consommations de gaz naturel, d'une réduction des kilomètres parcourus par les bus et d'une utilisation accrue du biodiesel.

### Intensité des émissions de GES

Il est clair que pour une entreprise de transport collectif, les émissions de GES sont fortement influencées par l'offre de service. Dans ce contexte, la STM s'est dotée d'indicateurs permettant de suivre l'évolution de ses émissions en les ramenant à des unités d'activités, à savoir :

- les kilomètres parcourus par les bus et les voitures de métro dans l'année;
- les places-km offertes aux clients, soit le nombre de places disponibles sur la distance parcourue par les bus et les voitures de métro dans l'année ;
- les passagers-km, soit le cumul des distances parcourues par les clients sur le réseau dans l'année.

ÉMISSIONS TOTALES DE GES PAR PASSAGER-KM (g éq.co<sub>2</sub>)



Les émissions de GES par passager-km ont diminué de 2,6 % par rapport à 2014. Cette amélioration s'explique notamment par la diminution des émissions totales de GES. Depuis 2006, cet indicateur est en constante amélioration avec une baisse globale de 13 % pour atteindre 45,5 g éq. CO<sub>2</sub>. Malgré ces résultats positifs, il n'a pas été possible d'atteindre la cible de réduction de GES pour 2015. Cet écart s'explique principalement par le décalage dans l'intégration des bus hybrides dans le parc de bus et d'un nombre de passagers-km en deçà des prévisions.

Les indicateurs par km parcouru et par place-km ont quant à eux diminué respectivement de 2,7 % et de 3,1 % par rapport à 2014. Cette évolution démontre une diminution de l'empreinte carbone pour offrir le service, résultat des efforts dans tous les secteurs de l'entreprise pour diminuer nos émissions de GES.

G4-EN15

|   | 2011  | 2012 | 2013 | 2014  | 2015 | Variation 2014-2015 | Variation 2011-2015 |
|---|-------|------|------|-------|------|---------------------|---------------------|
| Émissions totales de GES par km parcouru (g éq. CO <sub>2</sub> ) | 1 012 | 968  | 982  | 1 005 | 978  | -2,7 %              | -3,4 %              |
| Émissions totales de GES par place-km (g éq. CO <sub>2</sub> )    | 13,2  | 12,7 | 13,0 | 13,1  | 12,7 | -3,1 %              | -4,1 %              |



## Actions de réduction des émissions

G4-DMA ÉNERGIE, G4-DMA ÉMISSIONS

En 2015, nous avons travaillé avec notre fournisseur Nova Bus et d'autres sociétés de transport à l'optimisation des prochains bus hybrides.

Les 27 bus hybrides qui seront livrés en 2016 seront dotés des nouvelles technologies suivantes :

- Tous seront équipés d'un système d'arrêt automatique du moteur qui s'active lorsque le bus est en position de stationnement (attente en bout de ligne) plus de 3 minutes et que la température extérieure est au-dessus de -10 ° Celsius, ce qui permettra une réduction des émissions de GES de 2 %.
- Dix seront équipés de l'option série E permettant également un arrêt du moteur lorsque le bus est immobilisé et que les portes sont ouvertes (à un arrêt achalandé par exemple). Cela permettra une réduction supplémentaire des émissions de GES de 3 à 5 %. De plus, ces bus pourront rouler en mode tout électrique sur une distance de 1 km.
- Vingt d'entre eux seront climatisés afin que nous puissions en évaluer l'impact sur la satisfaction de la clientèle, les frais d'entretien et la consommation de carburant. Cet essai fait suite à un projet pilote de bus diesel climatisés mené de 2011 à 2013. La STM avait alors décidé de poursuivre l'étude sur d'autres types de systèmes qui pourraient permettre d'améliorer le confort de la clientèle tout en limitant l'impact environnemental et économique.

Enfin, nous poursuivons l'amélioration de notre parc de petits véhicules de service avec l'intégration en 2015 de trois Toyota Prius hybrides branchables et d'une Nissan Leaf entièrement électrique. Le taux d'émission de GES moyen du parc s'est amélioré de 3,6 % en 2015 par rapport à 2014.

## Électrification des transports

Souhaitant contribuer à l'effort gouvernemental d'électrification des transports, nous nous sommes fixé un objectif ambitieux, soit de n'acquiescer que des véhicules électriques à partir de 2025 et de viser l'objectif zéro émission pour nos véhicules pour 2040. Nous poursuivons ainsi plusieurs projets visant à accélérer la transition vers les véhicules électriques.

Cependant, en 2014, la STM a perdu l'accès au tarif L d'Hydro-Québec et nous sommes depuis soumis aux augmentations du bloc patrimonial. Cette accélération de l'augmentation du prix de l'électricité représente un fardeau supplémentaire croissant tant sur les coûts d'opération actuels du métro (700 k\$ de surcoût en 2016 et près de 2 M\$ en 2020) que pour la rentabilité des projets futurs d'électrification.

En 2015, 69,5 % des déplacements sur notre réseau ont eu recours à l'électricité alors que la cible était de 75 %. Cet écart s'explique par le décalage dans l'intégration de bus hybrides à notre parc de véhicules.

## Cité Mobilité

Le projet Cité Mobilité de Montréal est un partenariat entre le ministère des Transports du Québec, la STM et Nova Bus. Ce programme est déployé dans neuf villes à travers le monde afin de regrouper l'expertise des acteurs publics et privés dans un projet commun d'électrification des transports. Montréal est la première ville nord-américaine à y prendre part.

En 2015, nous avons complété la documentation contractuelle liée à l'acquisition des bus électriques, des bornes de recharge et autres équipements en collaboration avec Nova Bus. La préparation des plans et devis détaillés pour les travaux préparatoires à l'installation des équipements électriques a débuté. Nous avons annoncé l'installation de deux stations de recharge rapide sur la ligne 36 – Monk pour la mise en service de trois autobus Nova LFSe 100 % électriques. Les stations de recharge rapide seront livrées à l'automne 2016 pour une installation à Square Victoria et au terminus Angrignon. Les divers essais se feront de l'automne 2016 à la fin de l'année 2019.



## Locotracteurs électriques

Un appel d'offres a été lancé en 2015 pour le remplacement de certains locotracteurs diesel servant aux travaux de nuit en tunnel. Nous avons procédé à de nombreuses recherches et consultations qui ont confirmé qu'il était possible de développer un modèle autonome à propulsion entièrement électrique qui réponde à nos exigences opérationnelles. Ce modèle aura une durée de vie plus longue et diminuera les coûts d'exploitation tout en améliorant les conditions de travail en tunnel. De plus, nous stimulons ainsi l'innovation. Ce projet de locotracteurs électriques a été finaliste en 2015 aux Prix Novae de l'entreprise citoyenne.

## PERSPECTIVES 2016

- Projet Cité Mobilité : essais des bus électriques hors service en 2016 suivis d'une mise en service avec clientèle en début 2017
- Ajustement de la programmation des transmissions sur 600 bus; réduction estimée de 2 % de la consommation de carburant, soit 300 000 litres



## CHANTIER 7

# S'approvisionner de façon responsable

Conscients du levier que représentent les approvisionnements pour maximiser les bénéfices du développement durable, nous avons pris l'engagement d'améliorer notre performance sociale, économique et environnementale à travers nos processus d'acquisition.



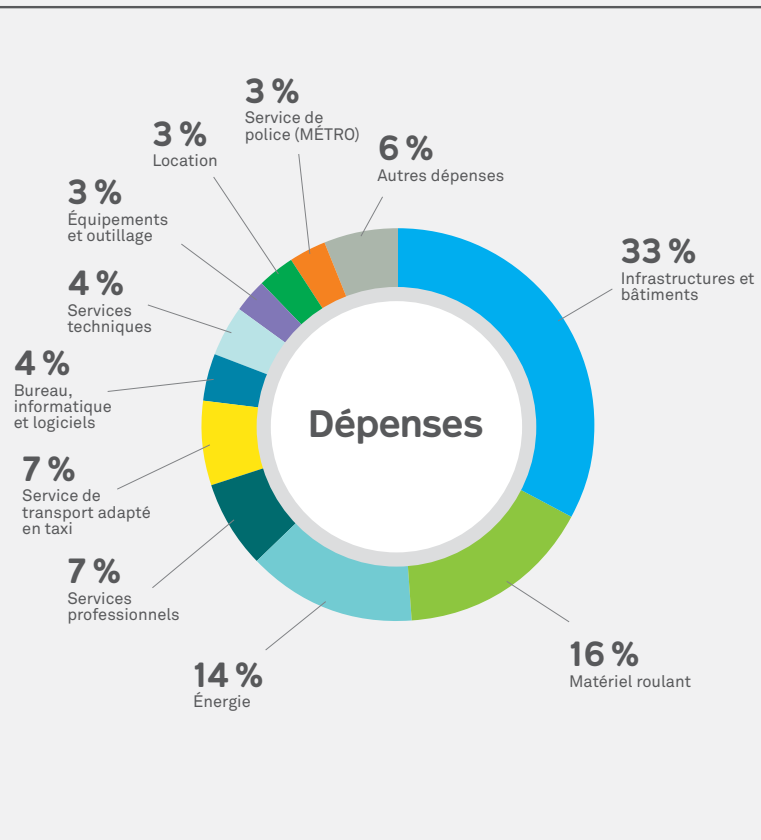
## Description de la chaîne d'approvisionnement

G4-12, G4-EC9

La chaîne d'approvisionnement est responsable du processus d'acquisition de l'ensemble des biens et services de la STM. En 2015, les dépenses d'acquisition de biens et services se sont élevées à 643 M\$.

Nous faisons affaire avec de nombreux fournisseurs répartis partout dans le monde, mais nous réalisons la majeure partie de nos achats au Québec, soutenant plus de 2 300 fournisseurs établis dans 13 régions de la province.<sup>2</sup>

### DÉPENSES EN BIENS ET SERVICES (EXPLOITATION ET INVESTISSEMENTS)<sup>1 2</sup>



<sup>1</sup> Dépenses de la STM excluant les frais financiers, les taxes et les dépenses de Transgesco, filiale commerciale de la STM

<sup>2</sup> 2014

## Évolution de l'indicateur d'approvisionnement responsable

Depuis 2014, nous nous sommes dotés de lignes directrices en approvisionnement responsable afin de maximiser la performance environnementale, sociale et économique de la STM et de ses fournisseurs.

La STM attribuant chaque année près de 500 contrats, notre démarche des dernières années s'est d'abord concentrée sur les contrats de plus grande valeur. En 2015, nous avons intensifié nos efforts sur l'augmentation du nombre de contrats intégrant des critères de développement durable. Ainsi, 27 % des contrats en cours dans l'année intégraient des critères de développement durable comparativement à 21 % en 2014.

Comme la STM octroie majoritairement des contrats de services, nous avons intensifié en 2015 l'intégration de critères de développement durable dans les grilles de pondération. La proportion de contrats de services en cours adjugés avec une marge préférentielle au développement durable est ainsi passée de 10 à 25 %.

Ces efforts ont amené le nombre de contrats en cours intégrant des critères de développement durable à progresser davantage que la valeur des contrats, qui elle est passée de 73 % en 2014 à 74 %. Notons que pour les biens, déjà 85 % de la valeur des contrats en cours incluaient des clauses de développement durable en 2015.

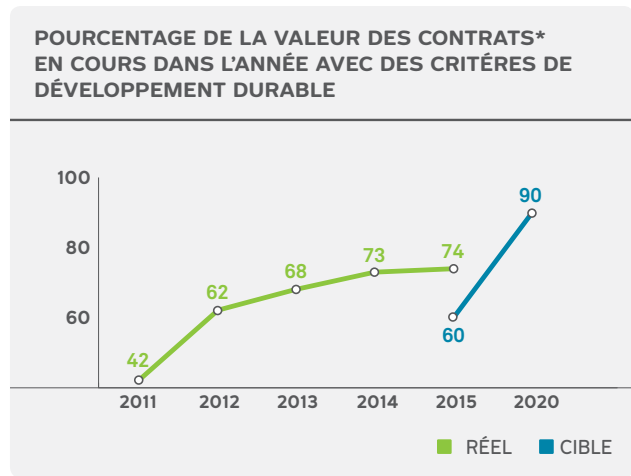
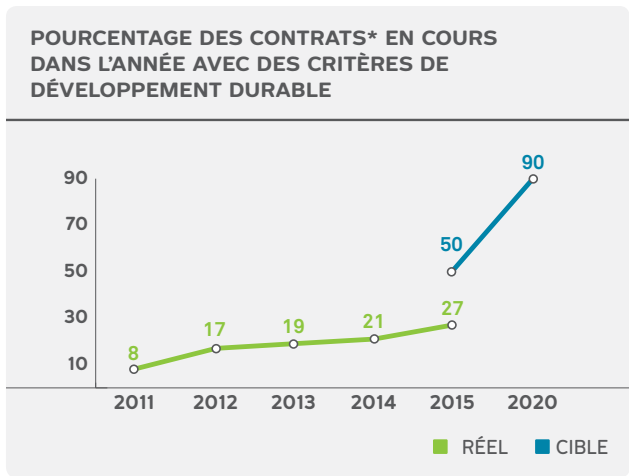
### Appel d'offres pour les appareils d'impression multifonctions

L'appel d'offres pour les appareils multifonctions lancé en 2015 incluait les exigences suivantes :

- Détenir la norme ISO 14001 et être signataire du Pacte mondial (en lien avec les normes internationales du travail)
- Fournir un rapport de recyclage des cartouches en Amérique du Nord et des anciens appareils multifonctions
- Fournir des appareils multifonctions:
  - détenant certaines certifications (EPEAT, Energy star, etc.)
  - fabriqués en respectant la norme européenne ROHS sur les substances nocives
  - faits à partir de matière recyclée
  - intégrant une fonction « impression écosécurisée » évitant les impressions non désirées, orphelines ou à modifier.

G4-DMA PRATIQUES D'ACHAT, G4-DMA ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE DES FOURNISSEURS, G4-DMA ÉVALUATION DES PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI CHEZ LES FOURNISSEURS, G4-DMA LIBERTÉ SYNDICALE ET DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE, G4-DMA ÉVALUATION DES IMPACTS DES FOURNISSEURS SUR LA SOCIÉTÉ

G4-ENT



\* Des biens non en inventaire de 50 k\$ et plus, des biens en inventaire de 100 k\$ et plus et des services de 25 k\$ et plus. Ces données excluent les dépenses de Transgesco.

## Une démarche récompensée

Grâce au travail et à la collaboration des équipes de la chaîne d'approvisionnement et du développement durable, la STM s'est distinguée au Gala reconnaissance en environnement et développement durable de Montréal pour sa démarche d'approvisionnement responsable. Ce projet a également été finaliste aux Prix Novae de l'entreprise citoyenne.

## Soutenir l'économie sociale

Pour la STM, s'approvisionner de façon responsable c'est aussi faire appel à des entreprises d'économie sociale. En 2015, nous avons mis de l'avant deux projets d'envergure avec Insertech et Certex.

### Disposer des déchets électroniques tout en aidant les jeunes

Les déchets électroniques contenant de nombreux métaux lourds, leur disposition est réglementée. Mais la STM a voulu faire plus en choisissant d'établir un partenariat avec Insertech, une entreprise d'économie sociale montréalaise établie au Technopole Angus depuis 1998.

Insertech offre un service professionnel de récupération, de destruction des données et de disposition écologique du matériel informatique. Mais l'entreprise vise d'abord la réutilisation en prolongeant la vie du matériel d'en moyenne trois ans et limitant ainsi les impacts sur l'environnement.

De plus, en tant qu'entreprise d'économie sociale, Insertech embauche et forme des jeunes adultes qui ont de la difficulté à intégrer le marché du travail. Depuis 1998 plus de 850 jeunes adultes y ont été formés.

Grâce au travail et à la collaboration des équipes de la chaîne d'approvisionnement et du développement durable, la STM s'est distinguée au Gala reconnaissance en environnement et développement durable de Montréal pour sa démarche d'approvisionnement responsable.



## Récupérer les anciens uniformes avec Certex

Des cloches colorées et à l'allure urbaine ont fait leur apparition à la STM en 2015 afin de recueillir les anciens uniformes et les vêtements personnels des employés.

Les vêtements amassés sont acheminés à Certex, une entreprise d'économie sociale de la région de Montréal qui procède à la récupération et au tri du textile. En plus de donner une seconde vie aux vêtements, Certex offre des emplois permanents à des personnes présentant différentes limitations. Selon la qualité des vêtements, ils peuvent être vendus au marché local, exportés ou transformés en chiffons. Grâce aux dons de vêtements, Certex détourne chaque année de l'élimination plus de 6 000 tonnes de matières textiles.

Les cloches de la STM sont habillées par Dose Culture, une entreprise d'économie sociale qui favorise l'expression légale des graffitis.



## PERSPECTIVES 2016

- Formation en approvisionnement responsable des acheteurs et administrateurs de contrats
- Mise en place d'un outil de priorisation des biens et services en approvisionnement responsable

## CHANTIER 8

# Agir en employeur responsable

Pour la STM, offrir à ses employés un milieu de travail sain, sécuritaire et inclusif est une priorité. En tant qu'entreprise responsable, elle désire améliorer constamment ses pratiques de ressources humaines et de santé et sécurité au travail.



## Diversité et accès à l'égalité en emploi

Le tout premier Plan d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) a vu le jour en 1987 à la STM, bien avant que le gouvernement exige que les entreprises publiques mettent en place de tels programmes. En 2015, 25 % des employés étaient des femmes ou étaient issus de minorités visibles et ethniques. Dans son rapport sectoriel sur les sociétés de transport du Québec publié septembre 2015, la Commission des droits de la personne et de la jeunesse a souligné que la STM fait figure de chef de file dans ce domaine. La Commission précise que la STM est la société de transport qui a connu la plus forte progression de la représentation de tous les groupes visés grâce à son approche proactive pour attirer et embaucher des membres de groupes visés.

G4-DMA EMPLOI, G4-DMA DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

| DIVERSITÉ DU PERSONNEL PERMANENT                   | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Proportion de l'effectif féminin (%)               | 24,1% | 24,3% | 24,4% | 24,7% | 24,8% |
| Proportion de minorités visibles et ethniques (%)  | 20,3% | 21,8% | 22,6% | 23,3% | 24,7% |
| Proportion d'employés en situation de handicap (%) | 0,5%  | 0,5%  | 0,4%  | 0,4%  | 0,4%  |
| Proportion d'employés d'origine autochtone (%)     | 0,4%  | 0,5%  | 0,5%  | 0,5%  | 0,5%  |



Salvator Birikundavyi, analyste à la STM, a reçu du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées une mention d'honneur dans le cadre des *Prix Mon parcours! Ma carrière!*. Cet événement souligne le parcours en emploi remarquable de personnes en situation de handicap.

Au cours de l'année, le programme d'activités 2015-2017 pour réaliser les engagements de la Déclaration en matière de diversité et d'inclusion a été adopté.

Plusieurs actions ont soutenu la promotion d'un milieu de travail inclusif.

- Diffusion dans la Zone de l'Intranet réservée aux gestionnaires de témoignages de gestionnaires ayant misé sur des équipes diversifiées.
- Tenue d'un kiosque lors de la Grande tournée SST dans le but de sensibiliser les employés aux différentes formes que peuvent prendre les handicaps en milieu de travail et d'inciter les personnes vivant avec un handicap à demander du soutien à l'entreprise.
- Rencontres avec une trentaine d'organismes qui aident les personnes issues de minorités à intégrer le marché du travail, afin de présenter la politique de diversité de la STM.
- Diffusion sur les médias sociaux des engagements de la STM en matière de diversité et d'inclusion.
- Participation d'une vingtaine de gestionnaires à diverses activités de sensibilisation à l'externe sur le thème de la diversité, par exemple les rencontres de co-développement organisées par Nexus, et diffusion des apprentissages auprès de leurs collègues.

En plus de notre programme d'activités internes, nous avons reçu 150 personnes issues de 57 entreprises de tous horizons lors d'un important forum sur la diversité intergénérationnelle. Plus de 90 % des participants ont dit que les conférences et ateliers leur ont permis de faire des liens importants avec leur contexte de travail et les enjeux auxquels ils font face. Quatre des six syndicats de la STM y étaient aussi représentés.

En 2015, 25 % des employés étaient des femmes ou issus de minorités visibles et ethniques. La Commission des droits de la personne et de la jeunesse a souligné que la STM fait figure de chef de file dans ce domaine. La Commission précise que la STM est la société de transport qui a connu la plus forte progression de la représentation de tous les groupes visés grâce à son approche proactive pour attirer et embaucher des membres de groupes visés.

## Mobilisation

En 2015, le programme de développement « Leader à bord » développé en collaboration avec le Centre universitaire de formation continue de l'Université de Sherbrooke s'est terminé. Au total, 767 gestionnaires ont bénéficié de ce programme visant à renforcer leurs aptitudes de gestion. Une étude sur les impacts du programme réalisée en collaboration avec HEC Montréal a démontré que 96 % des répondants ont réalisé des apprentissages et que 91 % ont constaté une amélioration de leurs pratiques de gestion. Fort de ce succès, le programme aura une suite qui débutera dès 2016. Ce programme a reçu le Prix Phare annuel de la Société québécoise de psychologie du travail et des organisations.

La direction de la STM et le Syndicat du transport (CSN – entretien) ont organisé de façon paritaire des conférences sur le thème de la prévention du harcèlement en milieu de travail. Le but était de sensibiliser et d'outiller certains intervenants, tant patronaux que syndicaux, afin de prévenir et reconnaître les conflits avant qu'ils ne dégénèrent en situation d'intimidation ou de harcèlement. Ils ont également tenu un kiosque sur la prévention du harcèlement psychologique lors de la semaine SST.

Précisons que nous n'avons pas mesuré l'indice de mobilisation des employés en 2015 en raison d'un changement de méthodologie. La nouvelle approche sera développée en 2016.

**Le programme  
« Leader à bord » a reçu  
le Prix Phare annuel de  
la Société québécoise de  
psychologie du travail  
et des organisations.**

## Santé-sécurité au travail

Les gestionnaires intègrent plus que jamais les activités de prévention des accidents à leur quotidien.

Nous avons tenu encore cette année la Grande tournée SST sur plus de 20 lieux de travail. Plusieurs kiosques animés par des employés fiers de leurs innovations et désireux de partager leur savoir et leur expérience au sein de l'entreprise ont été présentés. Les sujets abordés allaient du cheminement en tunnel à la manutention ergonomique, en passant par la prévention des incendies et le programme sécurité machine.

Un projet d'entretien d'équipements fixes a remporté le prix de Lauréat régional dans le cadre des Grands Prix santé et sécurité au travail de la CSST.

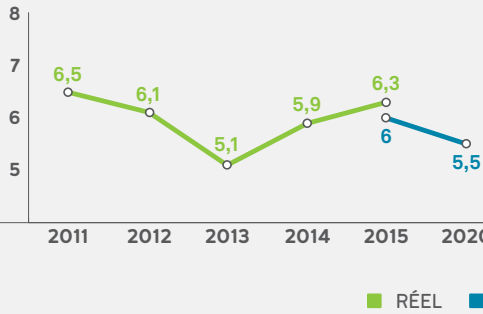
Les activités de prévention en santé-sécurité sont intégrées à l'ensemble des secteurs de la STM. Le programme de prévention s'est poursuivi en 2015 avec la rédaction des programmes de cadencage – en collaboration avec le Comité santé-sécurité de la CSN –, des risques électriques et de la protection respiratoire. Au niveau de la prévention des agressions pour les chauffeurs, la formation «Sécuribus 3» a été développée et validée paritairement.

Nos employés ont été invités à relever le Défi Santé 5/30 Équilibre. Cet événement d'une durée de six semaines vise trois objectifs : manger mieux, bouger plus et prendre une pause afin d'avoir un meilleur équilibre de vie.

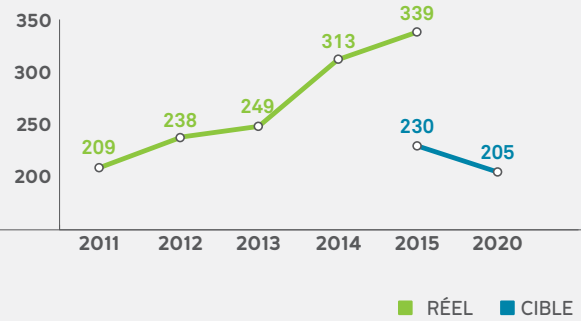
Malgré cela, le taux de fréquence des accidents de travail a atteint 6,3 en 2015 alors que la cible était de 6. Quant au taux de gravité des accidents de travail, il a atteint 338,8, alors que la cible 2015 était de 230. La majorité des accidents sont soit de nature ergonomique ou des chutes ou encore liés à des actes violents en lien avec la clientèle. La STM prend la situation au sérieux et met en place des actions appropriées pour y remédier.

## CHANTIER 8

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



## PERSPECTIVES 2016

- Lancement de la Phase 2 du Programme « Leader à bord »
- Développement d'une nouvelle méthodologie pour la mesure de l'indice de mobilisation des employés
- Poursuite de l'implantation du système de gestion en SST qui englobe l'engagement, la prise en charge, le respect des obligations légales et le calendrier des réalisations



## CHANTIER 9

# Sensibiliser, former et outiller nos employés

L'engagement en développement durable de la STM nécessite l'adhésion, la mobilisation et le développement des compétences des employés. En les sensibilisant aux grands enjeux environnementaux, sociaux et économiques et en les outillant, la STM leur permet d'intégrer les meilleures pratiques de développement durable dans le cadre de leur travail.



## Sensibilisation – Formation

En 2015, quelque 200 professionnels et gestionnaires ont suivi un atelier de trois heures sur le développement durable. Après une revue des grands concepts liés au développement durable, les engagements de la STM et les outils d'intégration du développement durable dans les processus décisionnels disponibles ont été présentés. Le taux de satisfaction a été de 95 %.

D'autre part, différentes équipes d'ingénierie et de projets majeurs ont participé à des rencontres de familiarisation à la certification en développement durable Envision pour les projets d'infrastructures. Cette nouvelle certification développée par l'ISI (Institute for Sustainable Infrastructure) est notamment visée pour les projets Vendôme, garage Côte-Vertu et Viau.

Au cours de l'année, une dizaine d'articles portant sur des initiatives de développement durable ont paru dans les publications internes de l'entreprise. De plus, l'aspect développement durable des différents articles publiés tout au cours de l'année est souvent souligné, rappelant la contribution de chaque secteur aux objectifs de développement durable de l'entreprise.

**Afin de faciliter l'intégration du développement durable dans les processus décisionnels, nous avons développé une série d'outils. En 2015, nous avons lancé un Aide-mémoire sur l'intégration du développement durable dans les projets.**

## Outils pour l'intégration du développement durable dans les pratiques

Afin de faciliter l'intégration du développement durable dans les processus décisionnels, nous avons développé une série d'outils. En 2015, nous avons lancé un *Aide-mémoire sur l'intégration du développement durable dans les projets*. Cinq questions accompagnées de pistes de solutions et d'exemples visent à susciter une réflexion sur les impacts environnementaux et sociaux potentiels dès la définition du projet. Une grille de notation permet également d'évaluer et de prioriser les projets en fonction de leur contribution au développement durable.

Afin d'assurer leur diffusion, ces outils ont fait l'objet d'une tournée des comités de gestion de différents secteurs de l'entreprise.

## Campagne de générosité

En 2015, la STM a tenu la 53<sup>e</sup> édition de sa Campagne de générosité en sollicitant des dons auprès de ses employés et retraités. En plus des contributions volontaires des employés, des activités de collecte auprès de la clientèle, dont l'opération paniers de Noël qui a mobilisé plus de 600 employés bénévoles, ont bonifié les sommes recueillies.

La campagne 2015 a permis d'amasser 860 759 \$ au profit de quatre organismes : Centraide, la Croix-Rouge, PartenaireSanté Québec et le Réchaud-bus, en plus de permettre la distribution de paniers de Noël. Malgré une hausse de 2 % du nombre d'employés effectuant un don, ces résultats représentent une baisse de 1,7 % de la valeur amassée par rapport à 2014.

Le Réchaud-bus, une initiative d'employés retraités de la STM, a fêté en 2015 ses 20 ans et a reçu le prix coup de cœur des employés de Radio-Canada dans le cadre du concours Gens de cœur.

De plus, une centaine de bénévoles ont participé à la 30<sup>e</sup> corvée annuelle du Camp Papillon pour enfants handicapés.

## PERSPECTIVES 2016

- Poursuite des ateliers sur le développement durable
- Poursuite des présentations sur la certification Envision
- Formation en approvisionnement responsable



## CHANTIER 10

# Engager nos parties prenantes

Les parties prenantes sont au cœur du succès de la STM. En travaillant avec celles-ci, nous pouvons mieux connaître leurs besoins et préoccupations. De la planification à la mise en œuvre, ce dialogue apporte une réelle valeur ajoutée aux initiatives de l'entreprise.

C'est également par le dialogue et la collaboration avec nos parties prenantes que nous contribuons à l'avancement du développement durable et de la mobilité durable.



## Parties prenantes et acceptabilité sociale des projets

Compte tenu de l'impact de nos projets sur la collectivité, il nous est important de tenir compte des besoins et préoccupations de nos parties prenantes. En 2015, nous avons émis une directive sectorielle et un cadre de référence sur l'acceptabilité sociale des projets. Ces documents constituent des outils pour structurer et faciliter la prise en compte des parties prenantes dans le cadre de nos projets.

## La STM, acteur-clé du développement social

Par la nature de ses opérations, la STM est un important acteur de développement social et d'inclusion. En offrant des services accessibles, elle permet aux citoyens de tous horizons de se déplacer afin de participer à la vie sociale, économique et culturelle. Sa contribution prend bien d'autres formes, dont l'intégration de critères environnementaux et sociaux à ses appels d'offres, son soutien à l'économie sociale et les campagnes de générosité de ses employés et retraités.

De plus, en 2015 :

- Nous avons mis en place, avec la clinique juridique Juripop, un service de consultations dans le métro où les citoyens ont eu accès à des séances gratuites de 15 minutes avec des avocats et des notaires pour tout type de questions du domaine du droit.
- Le 4 novembre 2015, le président et les membres du conseil d'administration de la STM ont vendu le journal *L'itinéraire* dans le métro. Dans le cadre de notre partenariat avec *L'itinéraire*, nous offrons également des titres de transport aux camelots pour se rendre aux points de vente.

**Par la nature de ses opérations, la STM est un important acteur de développement social et d'inclusion.**



## Dialogue avec les parties prenantes

G4-24, G4-26

En 2015, nous avons poursuivi nos échanges avec nos parties prenantes. Dans le cadre de la révision de notre Plan stratégique, nous avons fait appel à la clientèle afin d'alimenter la réflexion et de déterminer les actions prioritaires qui nous mèneront vers 2025. Que ce soit par l'entremise du panel *Ma voix Ma STM* ou directement sur le site Internet de la STM, les clients ont pu partager leurs idées pour le transport collectif de demain.

Étant donné l'étendue de nos activités, nos parties prenantes sont extrêmement variées. Dans ce contexte, nous faisons appel à plusieurs outils afin de maintenir le dialogue. Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2015, les principaux moyens d'échanges utilisés avec les différentes catégories de parties prenantes.

|                   |  | MOYENS DE COMMUNICATION |   |                    |                                 |  |  |   |                              |  |          |                    |              |
|-------------------|--|-------------------------|---|--------------------|---------------------------------|--|--|---|------------------------------|--|----------|--------------------|--------------|
|                   |  | Site Internet de la STM | Médias<br>(communiqués, relations<br>de presse, tribunes) | Intranet de la STM | Sondages sur<br>la satisfaction | Séances publiques du<br>conseil d'administration | Consultations formelles<br>(séances publiques, etc.) | Réseaux sociaux<br>(Facebook, Twitter,<br>LinkedIn) | Rencontres et<br>discussions | Comités et groupes<br>de travail internes<br>ou externes | Mémoires | Travail associatif | Partenariats |
| PARTIES PRENANTES | Employés                                 |                         |   | X                  |                                 | X  |  | X   | X                            | X  |          |                    |              |
|                   | Clients                                  | X                       | X   |                    | X                               | X  | X  | X   | X                            |  |          |                    |              |
|                   | Gouvernements<br>supérieurs              |                         | X   |                    |                                 | X  |  |   | X                            | X  | X        |                    |              |
|                   | Municipalités                            |                         | X   |                    |                                 | X  |  |   | X                            | X  | X        |                    | X            |
|                   | Société<br>Civile                        | X                       | X   |                    |                                 | X  | X  | X   | X                            | X  | X        | X                  | X            |
|                   | Autres<br>partenaires<br>institutionnels | X                       | X   |                    |                                 | X  | X  |   | X                            | X  |          | X                  | X            |



## Contribution à l'avancement du développement durable et de la mobilité durable

G4-15, G4-16

La STM contribue depuis plusieurs années à l'avancement du développement durable et de la mobilité durable en collaborant et en échangeant sur les meilleures pratiques avec différents partenaires.

En 2015, nous avons poursuivi notre collaboration à divers comités (Ville de Montréal, Union internationale des transports publics, American Public Transportation Association, Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable, Association du transport urbain du Québec, Conseil patronal de l'environnement du Québec, Association québécoise des transports(AQTr)).

Nous avons également partagé nos outils et notre expérience en matière d'intégration du développement durable et de mobilité durable dans le cadre d'une quinzaine de conférences ou de comités et présenté la contribution du transport collectif à la réduction des émissions de GES lors de la conférence URBA 2015.

Enfin, nous participons au comité de révision de la certification en développement durable Envision pour les projets d'infrastructures.

## Lutte contre l'itinérance

Le pôle de services en itinérance est en opération dans cinq stations de métro du centre-ville de Montréal afin de venir en aide aux personnes en situation d'itinérance. Dans le cadre de ses activités, le pôle assure des interventions psychosociales menées par une équipe de quatre intervenants issus de deux organismes communautaires. En 2015, les quatre intervenants ont fait 1 791 interventions dans les cinq stations visées, ce qui mène le nombre d'interventions depuis le début du projet en décembre 2012 à 3 588.

Pour la période hivernale 2014-2015, un service de navette à la station Bonaventure à la fermeture du métro a transporté 472 personnes en situation d'itinérance qui le désiraient vers des refuges pour y passer la nuit.

### Le pôle de services en itinérance est en opération dans cinq stations de métro du centre-ville de Montréal afin de venir en aide aux personnes en situation d'itinérance.

## PERSPECTIVE 2016

- Mise en place avec différents organismes du projet pilote de préemployabilité « Pair aidant », destiné aux personnes en situation d'itinérance fréquentant le métro de Montréal







**Publié par la Société  
de transport de Montréal**

800, rue de La Gauchetière Ouest, bureau 9800  
Montréal (Québec) H5A 1J6

Dépôt légal  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Ce document est disponible à l'adresse [www.stm.info/dd](http://www.stm.info/dd)

This plan is also available in English

Commentaires ou suggestions  
[dd@stm.info](mailto:dd@stm.info)