



# DES BÉNÉFICES POUR TOUS

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2016

MOUVEMENT COLLECTIF



## Le Rapport DD 2016 en un coup d'œil

Chantiers du <i>Plan de développement durable 2020</i>	Principales réalisations	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>• Augmentation de 1 % de l'offre de service en places-km</li> <li>• Augmentation de l'achalandage de 0,7 %</li> <li>• Satisfaction de la clientèle: gain de 3 points, de 85 % à 88 %</li> <li>• Étude GES évités : pour chaque tonne de CO<sub>2</sub> émise par la STM, 20 sont évitées à Montréal</li> <li>• Opus à l'année et Opus &amp; Cie : cap des 50 000 abonnés franchi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'utilisation des supports à vélo aux abords des stations à 46 %</li> <li>• Baisse de 2 % des places de stationnement pour vélos aux abords des stations</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>• 2 nouvelles stations munies d'ascenseurs (Snowdon et Rosemont) pour un total de 12 stations</li> <li>• Augmentation de 5 % des déplacements en transport adapté</li> <li>• Indexation tarifaire de 1 % en juillet, la plus faible depuis 1998</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>• Augmentation de 29 % des mesures préférentielles pour bus (MPB) pour un total de 287,5 km</li> <li>• Trois nouvelles voies réservées (Lacordaire, Pie-IX et Bonaventure)</li> <li>• 121 nouveaux feux prioritaires pour bus</li> <li>• Contributions aux grands projets de développement urbain et au Réseau électrique métropolitain (REM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif de 375 km de MPB pour la fin 2017</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>• Budget de 1,4 G\$</li> <li>• Maintien des cotes de crédit : Standard &amp; Poor's à AA- et Moody's à Aa2</li> <li>• 790 M\$ en acquisitions de biens et services dont 46 % produits au Québec</li> <li>• Taux de réalisation des projets de 93,7%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déficit de maintien des actifs évalué à 3,9 G\$, en baisse de 5 % par rapport à 2015</li> </ul>
<p><b>CHANTIER 5</b></p> <p>Réduire notre empreinte écologique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantation du système de gestion environnementale basé sur ISO 14001 à 80 %</li> <li>• Gain important du taux de détournement des matières résiduelles, passé de 64,3 % à 73 %</li> <li>• Taux de mise en valeur des voitures MR-63 au-delà de 85 %</li> <li>• Certifications visées : LEED pour un nouveau bâtiment et Envision pour quatre projets d'infrastructures métro</li> <li>• Trois prix et reconnaissances pour le Centre de transport Stinson LEED Or</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 non-conformités liées à des dépassements de normes pour les eaux usées</li> </ul>

Chantiers du <i>Plan de développement durable 2020</i>	Principales réalisations	Défis et enjeux
<p><b>CHANTIER 6</b></p> <p> limiter nos émissions atmosphériques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baisse des émissions totales de gaz à effet de serre (GES) de 0,3%</li> <li>Baisse importante de 76,7% des GES des procédés industriels</li> <li>Acquisition de 51 bus hybrides</li> <li>Avancement des travaux du projet d'électrification Cité Mobilité</li> <li>Octroi d'un contrat pour 17 locotracteurs électriques</li> <li>Déplacements ayant recours à l'électricité stables à 69,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmentation de 6,3 % de la consommation moyenne d'énergie des bâtiments de surface</li> </ul>
<p><b>CHANTIER 7</b></p> <p>S'approvisionner de façon responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>77 % de la valeur des contrats en cours intègrent des critères de développement durable</li> <li>Étude sur la priorisation des biens et services en approvisionnement responsable : identification de 19 types de biens et services à prioriser</li> <li>STM en tête de liste en approvisionnement responsable selon le Baromètre de l'achat responsable 2016</li> <li>3 partenariats avec des entreprises d'économie sociale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de contrats en cours avec des critères de développement durable à 41% alors que la cible 2020 est de 90%</li> </ul>
<p><b>CHANTIER 8</b></p> <p>Agir en employeur responsable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proportion d'effectif féminin à 24,3 %</li> <li>Proportion de minorités visibles et ethniques à 27 %</li> <li>Grand Prix santé et sécurité au travail de la CSST pour la Grande tournée SST</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'absentéisme à 8,6 %</li> </ul>
<p><b>CHANTIER 9</b></p> <p>Sensibiliser, former et outiller nos employés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 ateliers de développement durable offerts à quelque 200 professionnels et gestionnaires</li> <li>2 formations sur l'approvisionnement responsable</li> <li>658 310 \$ en dons amassés par la campagne de générosité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baisse de 24 % du montant récolté par la campagne de générosité</li> </ul>
<p><b>CHANTIER 10</b></p> <p>Engager nos parties prenantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarches d'acceptabilité sociale dans le cadre de nombreux projets d'infrastructures métro</li> <li>Pôle de services en itinérance : 1191 interventions psychosociales dans le métro</li> <li>Partenariat avec Juripop et journal L'Itinéraire</li> <li>Plusieurs prix et reconnaissances pour la démarche DD de la STM (ATUQ, Durabilys, Corporate Knights)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtention des permis et autorisations pour nos projets de bâtiments et infrastructures</li> </ul>

N. B. Les évolutions présentées dans le tableau ci-dessus sont une comparaison des années 2015 et 2016. Le [Tableau complet des indicateurs de développement durable](#) fournit ces informations pour la période 2011 à 2016.



# Mot du directeur général

G4-1

Depuis plusieurs années, la STM multiplie les efforts pour améliorer son expérience client et intégrer le développement durable à ses processus et ses projets. Nous sommes heureux de constater que les bénéfices environnementaux, sociaux et économiques qui en résultent sont bien réels et ont un véritable effet de levier pour toute notre collectivité.

Avec nos partenaires gouvernementaux et d'autres sociétés de transport, nous avons réussi à quantifier les émissions de gaz à effet de serre (GES) évitées par le transport collectif de la région métropolitaine de Montréal. L'étude démontre ainsi que pour chaque tonne de CO<sub>2</sub> émise par la STM, 20 sont évitées à Montréal. Grâce au transport collectif, ce sont 3,9 Mt éq CO<sub>2</sub> qui sont évitées chaque année, soit l'équivalent de 55 % des émissions totales du secteur du transport routier pour la région métropolitaine de Montréal. Il s'agit d'un bénéfice tangible et indéniable permettant à Montréal et Québec de contribuer à la lutte aux changements climatiques.

D'autre part, la STM contribue fortement au dynamisme économique de la région de Montréal et du Québec en favorisant une mobilité efficace, abordable et générant d'importantes retombées économiques. Fidèle à notre engagement en matière d'approvisionnement responsable, 77 % de la valeur des contrats en cours intègrent des critères de développement durable. Afin d'aller encore plus loin, nous avons également développé une méthodologie permettant de prioriser les catégories de biens et services acquis par la STM en fonction de leurs potentiels d'impacts environnementaux et sociaux sur l'ensemble de leur cycle de vie. Nous pourrions ainsi mieux cibler nos efforts afin de maximiser les bénéfices développement durable de nos achats.

Parmi les avancées marquantes de 2016, soulignons l'arrivée des voitures AZUR et des bus hybrides de nouvelle génération ainsi que le projet d'électrification Cité Mobilité. Ceux-ci contribueront à améliorer l'expérience client, augmenter la part des déplacements ayant recours à l'électricité et réduire nos émissions de GES.

L'arrivée progressive des nouvelles voitures AZUR entraîne inévitablement le retrait des voitures MR-63 qui ont plus de 50 ans. Beaucoup d'efforts ont été faits pour maximiser le taux de mise en valeur des MR-63, et celui-ci dépassera les 85 %. De plus, suite à l'appel d'intérêt pour des projets spéciaux, nous avons pu constater l'engouement pour leur donner une seconde vie et ainsi garder présentes dans le paysage montréalais et québécois ces voitures faisant partie de notre histoire.

Plusieurs reconnaissances ont souligné nos efforts en matière de développement durable en 2016. Notamment, la qualité de la démarche que nous avons mise en place au cours des dernières années nous a valu deux prix importants : l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) nous a remis la mention spéciale en développement durable, et le Conseil du bâtiment durable du Québec le Prix d'excellence Durabilys dans la catégorie Responsabilité sociale des entreprises et organismes.

Par ces différentes mesures, nous sommes fiers de pouvoir contribuer au développement durable de Montréal et du Québec afin que l'ensemble de la collectivité puisse en bénéficier.

**Luc Tremblay, CPA, CA**  
**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 2 millions 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 2015, le *Rapport de développement durable 2016* 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*.

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

Le présent rapport a été élaboré en conformité avec la Politique corporative de développement durable, le *Plan de développement durable 2020*, les lignes directrices G4 de la Global Reporting Initiative (« Conformité » Critères essentiels) et la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics. Son contenu est en lien avec l'exercice de pertinence mené en 2014 auprès de nos parties prenantes internes et externes.

Le *Rapport de développement durable 2016* porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2016. 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 de développement durable 2011-2016 qui l'accompagne ont été calculés selon une méthode documentée et ont fait l'objet d'un processus de collecte et de validation rigoureux conformément aux recommandations de la vérification générale de la STM. 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 2016.

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 de développement durable 2011-2016
- Index du contenu GRI G4
- *Plan de développement durable 2020*
- Historique de la démarche de développement durable
- Politique corporative de développement durable
- Analyse de pertinence
- Gouvernance en développement durable
- Glossaire

G4-31

Pour toute question concernant le *Rapport de développement durable 2016*, veuillez communiquer avec [dd@stm.info](mailto:dd@stm.info).



# Table des matières

Mot du directeur général Luc Tremblay	5
À propos de ce rapport de développement durable	6
<b>CHANTIER 1</b> Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif	8
<b>CHANTIER 2</b> Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre	12
<b>CHANTIER 3</b> Contribuer à la planification du territoire	15
<b>CHANTIER 4</b> Optimiser la contribution économique et la performance de la STM	17
<b>CHANTIER 5</b> Réduire notre empreinte écologique	20
<b>CHANTIER 6</b> Limiter nos émissions atmosphériques	24
<b>CHANTIER 7</b> S'approvisionner de façon responsable	28
<b>CHANTIER 8</b> Agir en employeur responsable	32
<b>CHANTIER 9</b> Sensibiliser, former et outiller nos employés	34
<b>CHANTIER 10</b> Engager nos parties prenantes	36

## 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.

## Offre de service et expérience client

### Bus

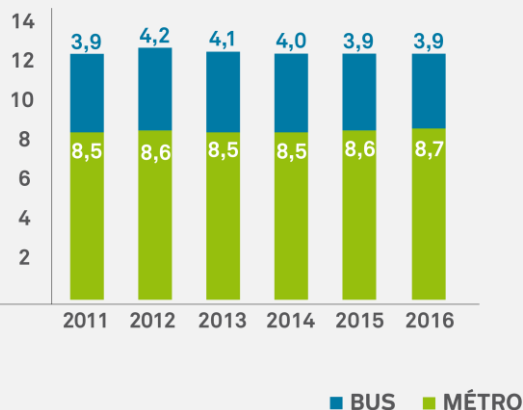
L'offre de service du réseau bus a augmenté de 0,4 % de places-km en 2016. Parmi les bonifications de l'offre de service, soulignons l'ajout de 130 passages sur 13 lignes de bus à titre de mesure d'atténuation en lien avec les chantiers majeurs de l'échangeur Turcot, l'autoroute Bonaventure et le pont Champlain.



La mise en place progressive du projet iBUS, système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs qui permet de mieux localiser les bus, de donner plus d'informations voyageur et éventuellement de diffuser l'heure réelle de passage des bus à chaque arrêt, s'est poursuivie. Les afficheurs et l'annonce sonore des arrêts sont maintenant en place dans tous les bus, des bornes d'information clientèle ont été installées à 26 arrêts de bus achalandés et dans 64 édicules de stations de métro, et une borne d'information clientèle visant à afficher l'heure de passage des bus a été testée.

En 2016, nous avons acquis 51 nouveaux bus hybrides pour un parc total de 1771 bus. Nous avons également lancé un projet pilote d'embarquement par toutes les portes sur la ligne 121 Sauvé/Côte-Vertu. Il s'agit d'une mesure visant à accélérer et faciliter l'embarquement de la clientèle en permettant aux clients détenteurs de certains titres de monter à bord du bus par toutes les portes des bus articulés. Compte tenu du fort taux d'appréciation de la clientèle et des chauffeurs, nous avons étendu le projet pilote sur les lignes 139 Pie-IX et 439 Express Pie-IX.

OFFRE DE SERVICE (MILLIARDS DE PLACES-KM)





## Méto

Au niveau du méto, l'offre de service a augmenté de 1,3 % de places-km en 2016. La mise en service de 12 trains AZUR, d'une capacité supérieure de 8 %, ainsi que l'ajout d'un train en heure de pointe sur la ligne verte en lien avec les chantiers Turcot, Bonaventure et Champlain ont contribué à cette augmentation.

Les premiers trains AZUR ont fait leur apparition en 2016. Fort appréciées de la clientèle, les nouvelles voitures de méto offrent une libre circulation d'une voiture à l'autre, une ventilation accrue, un éclairage amélioré, des portes plus larges pour plus de fluidité, et un aménagement optimal et ergonomique des sièges.



## Achalandage et satisfaction

Nos efforts pour améliorer l'expérience client commencent à porter fruit. L'achalandage a ainsi connu une hausse de 0,7 % par rapport à 2015 pour atteindre 416,2 millions de déplacements. La satisfaction de la clientèle a quant à elle fait un gain de 3 points, passant de 85 % en 2015 à 88 %.

Le sentiment de sécurité est resté relativement stable. Il s'est élevé à 94 % au réseau bus et à 92 % au niveau méto, alors qu'il était à 94 % pour les deux réseaux en 2015.

## Émissions de GES évitées

À l'initiative de la STM, plusieurs partenaires municipaux et provinciaux et des sociétés de transport ont collaboré à une étude ayant pour but de quantifier les émissions de GES évitées par le transport collectif de la région métropolitaine de Montréal.

Les émissions de GES évitées ont été quantifiées selon trois grandes catégories de réduction, soit

1. l'effet de la réduction de l'utilisation automobile
2. l'effet de l'allègement de la congestion
3. l'effet de la densification urbaine.

Ces trois catégories ont été évaluées sur la base des limites géographiques de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). Les approches méthodologiques qui ont servi à calculer les émissions de GES évitées sont cohérentes avec les méthodologies recommandées par l'American Public Transportation Association (APTA) et le Transit Cooperative Research Program (TCRP).

Les résultats obtenus et validés par la firme Golder démontrent des émissions de GES évitées totales de 3,9 Mt éq CO<sub>2</sub> par année, ce qui représente pour fin de comparaison environ 55 % des émissions totales attribuables au transport routier sur le territoire de la CMM. L'étude démontre ainsi que pour chaque tonne de CO<sub>2</sub> émise par la STM, 20 sont évitées à Montréal.

# 1x20

Une étude sur les émissions de GES évitées par le transport collectif démontre ainsi que pour chaque tonne de CO<sub>2</sub> émise par la STM, 20 sont évitées à Montréal.

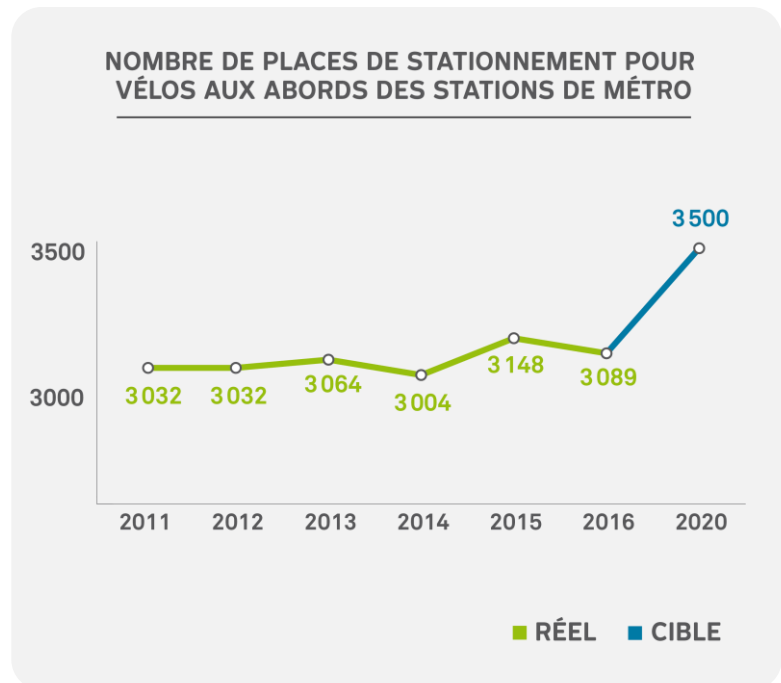
## Mobilité intégrée

En 2016, nous avons réalisé un travail de mise à niveau des supports à vélos aux abords des stations de métro par la remise en état des supports endommagés ainsi que par le retrait des vélos abandonnés.

Les travaux que nous avons effectués en 2016 aux abords de certaines stations nous ont forcés à retirer temporairement certains supports à vélos. Malgré nos efforts pour les relocaliser dans des endroits sécuritaires à proximité des stations, le nombre de places de stationnement pour vélos disponibles a diminué de 2 % en raison de manque d'espaces disponibles.

Le taux d'utilisation des supports à vélos est resté stable par rapport à 2015 et se situe à 46 % en 2016. Comme plusieurs supports à vélos sont sous-utilisés, nous allons poursuivre nos efforts pour en optimiser l'utilisation avant de déployer de nouveaux supports.

Notre partenariat avec BIXI a permis en 2016 la mise sur pied d'un projet pilote. Le but était de tester une solution technologique sur 15 bornes permettant aux clients occasionnels du vélo en libre-service d'utiliser leur carte OPUS pour prendre possession d'un BIXI. De plus, les détenteurs de titres mensuels de la STM obtenaient un rabais auprès de BIXI. Plus de 700 personnes ont participé, et le nombre d'utilisations a largement dépassé les prévisions; ce pilote concluant a aussi confirmé les possibilités qu'offre une carte OPUS plus polyvalente. La STM a remporté le Prix Best Innovation lors des Calypso Awards pour ce projet.



Nos clients détenteurs de titres mensuels et OPUS à l'année ont pu encore en 2016 profiter de rabais auprès de Communauto et BIXI. Au total près de 5 000 personnes ont profité de ces offres.

En 2016, plus de 90 % de tous les déplacements en véhicules Communauto ont été faits en utilisant la carte OPUS. De plus, pour tous les véhicules sans réservation (service Auto-mobile), la carte est obligatoire pour accéder au véhicule, déverrouiller les portes et désactiver l'antidémarrageur.

## Promotion du transport collectif

Nous avons avec nos différents partenaires mis en place plusieurs campagnes de promotion du transport collectif et d'incitatifs pour rendre Montréal plus durable. Ces partenariats ont permis la distribution de dizaines de milliers de titres à l'essai à des automobilistes :

- La STM et la Ville de Montréal ont distribué 10 000 cartes OPUS chargées de 10 passages à des automobilistes interceptés aux abords des chantiers Turcot, Bonaventure et Champlain.
- En marge du lancement de Montréal durable 2016-2020, le troisième plan de développement durable de la collectivité montréalaise, la STM a distribué 20 000 cartes de deux passages à des automobilistes les encourageant à utiliser le transport collectif, en tout temps mais notamment les jours de smog.
- En association avec le Jour de la terre et CAA-Québec, la STM a remis à 2 500 montréalais, dont 88 % ont indiqué utiliser majoritairement la voiture pour leurs déplacements quotidiens, une carte OPUS chargée de 10 passages. Cette initiative visait à leur permettre de faire l'essai du transport collectif et repenser leur mobilité.

Par ailleurs, le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (Transport Québec) ainsi que Mobilité Montréal ont reconduit pour une sixième année la promotion « un mois gratuit » aux nouveaux abonnés des programmes OPUS à l'année et OPUS & Cie. Cette promotion a permis à la STM d'atteindre le cap des 50 000 abonnés.



Dans le cadre de différents partenariats, nous avons déployé encore cette année plusieurs initiatives visant à encourager l'utilisation du transport collectif en distribuant des titres de transport spéciaux et/ou gratuits lors d'événements importants comme le Marathon de Montréal, la Coupe Rogers, Osheaga, le Grand Prix de Montréal, IglooFest, ou encore la Nuit blanche.



## Perspectives 2017

- Poursuite de la mise en service de trains AZUR
- Acquisition de 107 bus hybrides
- Ajout de 5,0 millions de km-voiture métro et 100 000 heures de service bus
- iBUS : déploiement graduel de l'information à la clientèle en temps réel dans tous les outils de communication
- Évaluation de l'étendue de l'embarquement par toutes les portes des bus sur d'autres lignes
- Poursuite de l'optimisation de la répartition des supports à vélos pour améliorer leur taux d'utilisation

## 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.

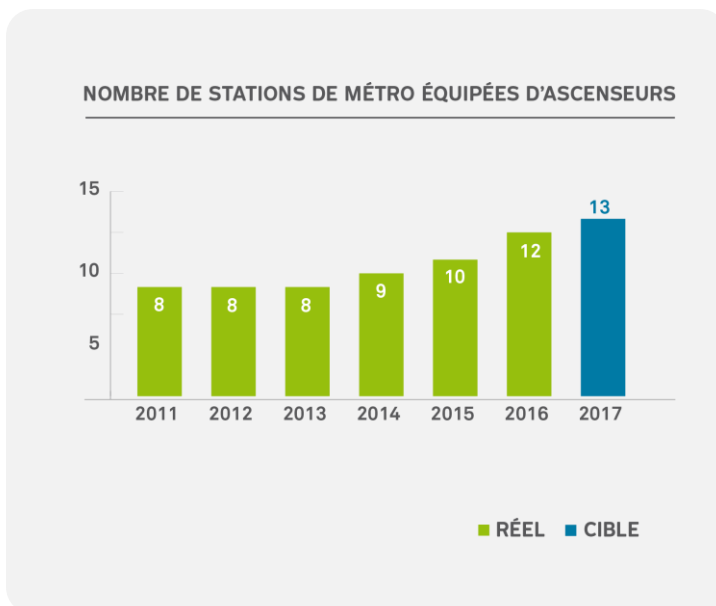
### Accessibilité universelle

Des ascenseurs ont été mis en service aux stations Snowdon et Rosemont, portant à 12 le nombre de stations équipées d'ascenseurs, et à 11 le nombre de stations accessibles. Les travaux d'accessibilité se sont également poursuivis dans les stations Place-d'Armes et Honoré-Beaugrand.

Outre les travaux déjà prévus, la Ville de Montréal et la STM ont annoncé des investissements supplémentaires de 213 M\$ pour installer des ascenseurs dans 14 stations de métro d'ici 2022. Il s'agit d'une première phase du Programme Accessibilité visant à rendre l'ensemble du réseau accessible en 2038. Ce programme est rendu possible grâce à l'entente entre le gouvernement fédéral et du Québec sur le Fonds pour l'infrastructure du transport en commun.

Les 14 stations ont été choisies notamment en fonction de leur contribution à l'accessibilité globale du réseau, de leur niveau de complexité technique à intégrer des ascenseurs ainsi que des projets de maintien d'actifs.

Le bilan du Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015 a été présenté et déposé auprès du Comité associatif en accessibilité universelle. Les consultations internes et externes sur le Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020 ont également été réalisées au cours de l'année.



## Transport adapté

En 2016, plus de 30 000 personnes ayant des limitations fonctionnelles ne leur permettant pas d'utiliser le réseau régulier ont utilisé notre service de transport adapté (TA) porte-à-porte. Ces clients ont effectué 3,8 millions de déplacements, soit une hausse de 5 % par rapport à 2015.

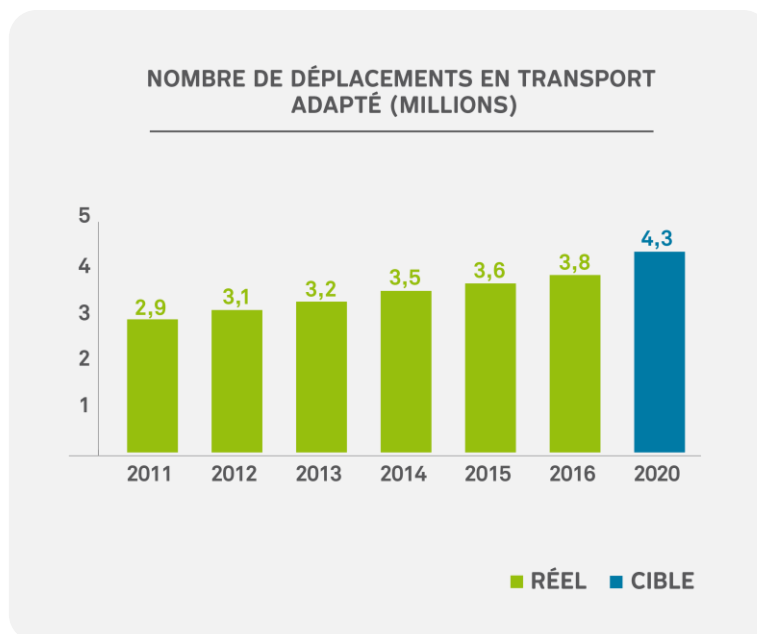
Notons que le Programme d'aide au transport adapté aux personnes handicapées du gouvernement du Québec est plafonné depuis 2012 et que la STM doit absorber seule le financement de la croissance importante des déplacements de la clientèle admise au transport adapté. En 2017, cela représentera 8,2 M\$ supplémentaires par rapport à l'année 2012, dont 1,6 M\$ de plus que le budget 2016. L'offre de service atteindra alors 4,0 millions de déplacements.

Dans le cadre du projet EXTRA qui vise une meilleure planification des déplacements en transport adapté, plus d'une centaine de clients ont participé à un projet pilote visant à tester l'efficacité d'un système de rappel automatique de réservation des déplacements. Envoyé par courriel, par messagerie texte et par message téléphonique la veille de la réservation, ce rappel vise à éviter de planifier le déplacement d'un véhicule non requis. Compte tenu du fort taux d'appréciation des clients ayant testé ce service, sa mise en place a été confirmée et 5 000 clients s'en sont prévalus en 2016.

Dans l'objectif d'optimiser le service de transport adapté, l'accueil des nouveaux clients a été revu en 2016. Déjà 350 d'entre eux ont profité de services améliorés d'activation du dossier, d'instructions fournies par un commis lors de la première réservation au centre d'appels ou d'accompagnement à l'embarquement lors du premier déplacement.

Dans le but de maximiser les options de déplacements, nous avons également débuté un projet pilote d'accompagnement des clients du TA pour des déplacements sur le réseau de bus régulier.

Une grande partie des déplacements en TA sont effectués par le biais de services de taxis adaptés. En 2016, nous avons implanté la facturation électronique des services taxi chez nos deux plus importants intermédiaires. Nous avons ainsi éliminé 47 % des 15 000 feuilles de route en papier utilisées chaque semaine pour la transmission des données de déplacements des clients. Cette intégration se poursuivra en 2017.



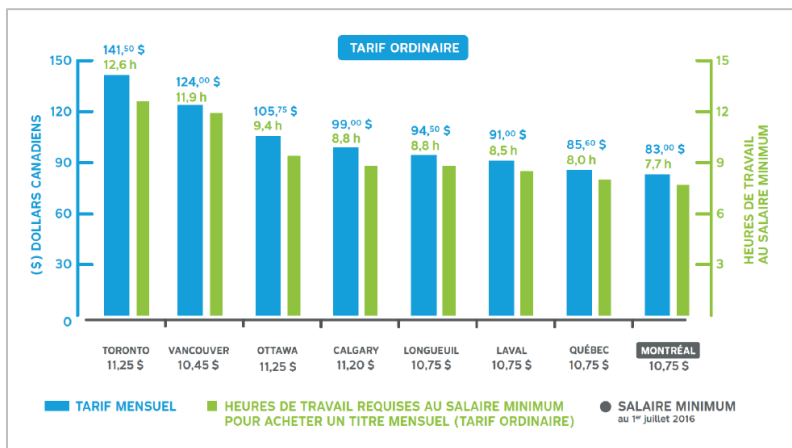
## Accessibilité tarifaire

Après avoir accordé un répit tarifaire de six mois en janvier 2016, nous avons indexé les tarifs de 1 % au 1<sup>er</sup> juillet. Il s'agit de l'ajustement tarifaire le plus faible depuis 1998.

En 2016, les étudiants et les personnes âgées qui ont bénéficié d'un tarif réduit ont généré 32,0 % de l'ensemble des déplacements sur le réseau de la STM.

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 ont encore été en 2016 les plus bas des grandes villes canadiennes.



## Perspectives 2017

- Accessibilité universelle :

Dépôt et adoption du Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020

Mise en service d'ascenseurs aux stations Place d'Armes et Honoré-Beaugrand

Ajout d'une 2e place pour les fauteuils roulants dans les nouveaux bus

- Transport adapté :

Début de l'implantation d'un Système d'aide à l'exploitation en temps réel dans les minibus et taxis offrant le service

Poursuite des discussions et rencontres avec Transport Québec dans le but de confirmer le financement de la phase 2 du projet EXTRA

Poursuite du projet pilote d'accompagnement sur le réseau de bus régulier

- Accessibilité tarifaire :

Tarif étudiant offert aux étudiants de plus de 25 ans

## CHANTIER 3

# Contribuer à la planification du territoire

La planification du territoire et la mobilité durable sont étroitement liées. 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 de transport métropolitain

En 2016, nous avons poursuivi notre participation à différentes démarches de planification en lien avec les grands projets de mobilité et de développement urbain sur l'île de Montréal.

Dans le cadre d'un exercice de dimensionnement des stations du projet de Réseau électrique métropolitain (REM), nous avons collaboré avec la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ Infra) afin d'analyser les possibilités d'ajustement de notre réseau bus en lien avec les stations du REM. Le but était de maximiser l'intermodalité entre les deux réseaux. Nous avons également apporté notre expertise pour l'intégration de l'accessibilité universelle aux stations du REM.

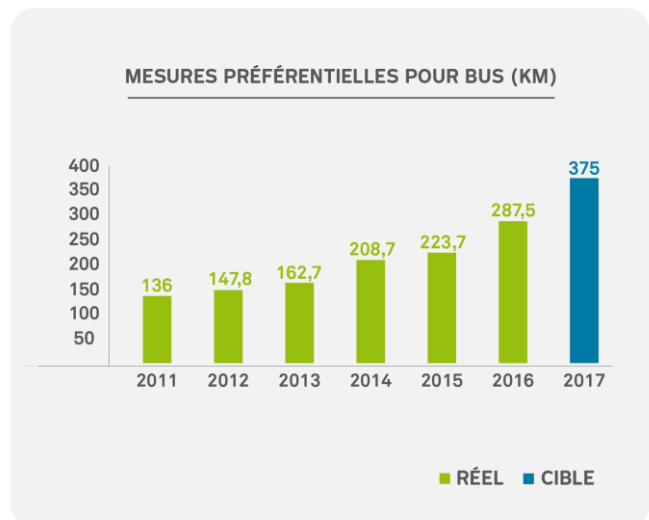
D'autre part, nous avons contribué à l'analyse coûts-bénéfices de la Ville de Montréal du projet de navette fluviale entre Pointe-aux-Trembles et le centre-ville. Nous avons aussi participé à plusieurs projets de développement urbain incluant l'Hippodrome, Cavendish, le triangle formé par Turcot, Champlain et Bonaventure, le secteur Royalmount (projet commercial au coin de l'A15 et l'A40) et Griffintown.

Finalement, nous avons participé à plusieurs plans locaux de déplacements, dont celui de Villeraie-Saint-Michel-Parc Extension, LaSalle, Saint-Laurent, et Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

### Mesures préférentielles pour bus

La STM mise sur l'implantation de mesures préférentielles pour bus (MPB) pour améliorer le service sur le réseau de surface et l'expérience client. Les MPB regroupent l'ensemble des mesures qui facilitent la circulation des bus, notamment les voies réservées et les feux prioritaires.

Rappelons que les MPB permettent à faible coût une réduction des temps de parcours de 10 à 20 %, ainsi qu'une diminution des émissions atmosphériques des bus sur les axes où elles sont implantées. Elles rendent le bus encore plus concurrentiel par rapport à l'automobile, favorisant ainsi le transfert modal de l'auto-solo vers le transport collectif.



En 2016, le réseau de MPB utilisé par la STM est passé de 223,7 à 287,5 km, soit une hausse de 63,8 km par rapport à 2015. Cette hausse de 29 % est la plus forte augmentation depuis la mise en place du Programme MPB en 2008. En 2016, trois voies réservées ont été ajoutées sur le réseau de la STM :

- Lacordaire : 7,2 km
- Corridor Bonaventure : 1,4 km
- Pie-IX (prolongement) : 1,6 km

Par ailleurs, en collaboration avec le bureau de projet STM/Ville de Montréal, des feux prioritaires pour bus ont été mis en place à 121 carrefours. Nos bus peuvent maintenant bénéficier de priorités de départ sur un total de 273 carrefours.

Nous collaborons également au projet de Système rapide par bus (SRB) Pie-IX piloté par l'Agence métropolitaine de transport (AMT), la Ville de Montréal et Transport Québec. En 2016, un tronçon de 500 m du SRB a été mis en opération dans l'arrondissement de Montréal-Nord. À terme, en 2022, le SRB Pie-IX comptera 11 km, de la station de métro Pie-IX jusqu'à Laval.

Un projet pilote de voie réservée mixte bus-vélo mené en 2015 sur Viau avait démontré une cohabitation efficace de ces deux modes sous certaines conditions d'aménagement. Nous avons poursuivi en 2016 la planification d'autres projets pilotes qui devraient se concrétiser en 2017.



Le réseau de MPB utilisé par la STM a augmenté de 29 % en 2016, ce qui est la plus forte augmentation depuis la mise en place du Programme MPB en 2008.



## Perspectives 2017

- Poursuite de la participation aux différents comités en lien avec le REM et le SRB Pie-IX
- Participation aux plans locaux de déplacement, dont Rivière-des-Prairies–Pointe-aux-Trembles et Verdun
- Suivi et participation aux différents projets de développement urbain sur l'île de Montréal
- Implantation de nouvelles voies réservées sur les axes Henri-Bourassa, Wellington, Notre-Dame Est et Galeries d'Anjou
- Poursuite des travaux de préparation pour le SRB Côte-Vertu
- Poursuite de l'implantation des feux prioritaires, dont les premiers feux prioritaires avec détection en temps réel en lien avec le projet iBUS
- Poursuite de projets pilotes de voies réservées bus-vélo



## CHANTIER 4

# Optimiser la contribution économique et la performance de la STM

En offrant un service de transport collectif abordable et en intégrant le développement durable à ses activités, la STM contribue au développement économique et social de Montréal et du Québec. Elle crée ainsi de la valeur partagée pour l'ensemble de la société. La STM vise également à améliorer son efficacité en exerçant une gestion rigoureuse de ses dépenses.

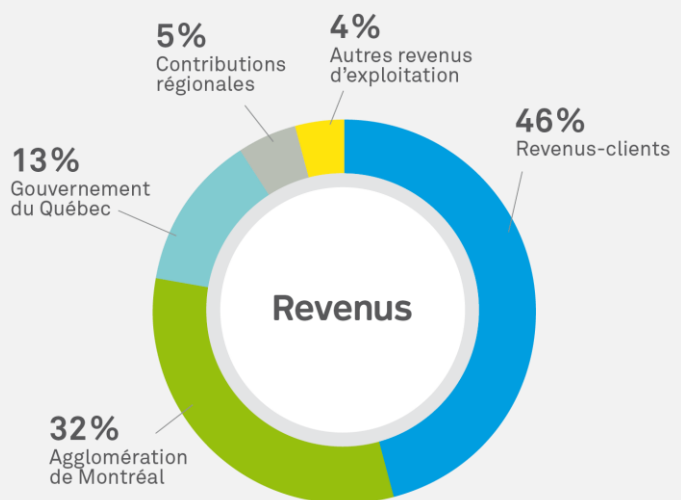
## Budget 2016

La STM a entamé l'année 2016 avec un budget équilibré de 1,4 G\$. En date du 31 décembre 2016, les résultats financiers montraient un léger surplus. Cet écart favorable est en partie attribuable aux efforts internes de réduction des dépenses.

Ces économies ont permis de réduire à seulement 1 % l'indexation des tarifs au 1er juillet 2016 et de compenser la diminution de la quote-part de la STM des revenus de la taxe régionale sur l'essence pour les années 2015 et 2016.

À plus long terme, l'agglomération de Montréal s'est engagée à bonifier de 100 M\$ sa contribution financière au transport collectif d'ici 2020. Cet engagement de l'agglomération et le nouveau cadre financier issu de la réforme de la gouvernance du transport collectif devraient amener une meilleure prévisibilité budgétaire.

### RÉPARTITION DES REVENUS D'EXPLOITATION DE LA STM 2016



## Performance économique et efficience

Encore une fois en 2016, la STM a su maintenir d'excellentes cotes de crédit. Moody's, qui évalue la qualité de la gestion des risques financiers, incluant les risques de refinancement, a confirmé pour la 8e année consécutive sa cote de Aa2. De son côté, Standard & Poor's a souligné la gestion financière rigoureuse ainsi que le contrôle des dépenses d'exploitation de la STM des six dernières années en confirmant la cote de crédit de la STM au niveau AA- pour une deuxième année consécutive.

## Investissements dans le maintien des actifs

Le déficit de maintien des actifs cumulé au cours des dernières décennies s'élevait à 3,9 G\$ en 2016, en baisse de 5 % par rapport à 2015. Avec l'appui financier de l'agglomération de Montréal, du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada, la STM a pu adopter son Programme des immobilisations 2017-2026, le tout premier portant sur une période de 10 ans. Ce programme repose sur des investissements massifs dans le maintien des infrastructures. Des investissements de plus de 8 G\$ y sont prévus, dont la moitié sont déjà autorisés.

En 2016, la STM a investi plus de 511 M\$<sup>1</sup> dans ses actifs et le taux de réalisation des projets a atteint 93,7 %. Les principaux investissements ont visé les projets suivants :

- Acquisition des voitures de métro AZUR
- Système de gestion et d'information en temps réel du réseau bus iBUS
- Acquisition de bus hybrides
- Réno-systèmes
- Réno-infrastructures
- Garage Côte-Vertu



Avec l'appui financier de l'agglomération de Montréal, du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada, la STM a pu adopter son Programme des immobilisations 2017-2026, le tout premier portant sur une période de 10 ans.

<sup>1</sup> Ce montant exclut les taxes et frais financiers

## Contribution économique

Les investissements en transport collectif génèrent de nombreuses retombées économiques pour le Québec. En 2016, les acquisitions en biens et services ont atteint 790 M\$, soit une augmentation de 23 % par rapport à 2015. Cette hausse significative est liée principalement à l'acquisition des voitures de métro AZUR et des bus hybrides.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Acquisitions de biens et services (M\$) <sup>1</sup>	665	578	709	586	643	790
Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec (%)	43 %	47 %	48 %	50 %	48 %	46 %
Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services	3 476	3 397	4 200	3 344	3 555	4003
Retombées fiscales pour les gouvernements attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	76	73	94	76	85	104
Retombées fiscales pour les gouvernements attribuables aux salaires des employés (M\$)	146	156	159	136	147	147



## Perspectives 2017

- Négociation de notre premier contrat de performance avec l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM)

<sup>1</sup> Ce montant exclut les taxes et frais financiers

## CHANTIER 5

# Réduire notre empreinte écologique

Bien que le transport collectif soit un moyen efficace de contribuer à la lutte aux 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.

### Amélioration du système de gestion environnementale

La mise en place du système de gestion environnementale (SGE) selon la norme ISO 14001 pour l'ensemble des sites et des activités de la STM est maintenant complétée à 80 %. Les différents travaux menés en 2016 ont permis l'adoption et la mise en œuvre des plans d'action pour les secteurs bus et métro et la préparation d'une vaste campagne de sensibilisation sur les bonnes pratiques de gestion environnementale.

Une première revue de direction sur le SGE a également été réalisée en 2016 avec le Comité de direction et le Comité Éthique, Gouvernance et Développement durable du CA.

### Eau potable

Le projet de remplacement des compresseurs d'air à l'atelier de grande révision des voitures de métro a été complété. Ce projet permet de supprimer la consommation annuelle de quelque 90 millions de litres d'eau potable qui servaient au refroidissement des anciens compresseurs.

**RÉCUPÉRER L'ANTIGEL C'EST ESSENTIEL**

Utiliser les équipements pour filtrer ou recycler l'antigel préserve la qualité de l'eau.

L'antigel non contaminé, une fois filtré, est propre à être réutilisé.

L'ENVIRONNEMENT JE M'EN OCCUPE

stm

## Infrastructures durables

### Projets d'infrastructures du réseau métro

Les travaux portant sur la certification en développement durable Envision des projets du garage Côte-Vertu pour les voitures AZUR, du nouvel édicule à la station Vendôme et de la réfection du centre d'attache du métro à la station Viau se sont poursuivis. Rappelons que cette certification vise à améliorer la performance en développement durable des projets d'infrastructures. Elle s'articule autour de cinq grandes catégories de critères :

- amélioration de la qualité de vie (impacts du projet et contribution au bien-être de la communauté)
- leadership (engagement des parties prenantes, approche intégrée, vision à long terme)
- consommation de ressources
- impacts aux milieux naturels
- lutte aux changements climatiques et résilience du projet.

Dans le cadre de ces trois projets, nous avons poursuivi nos études en vue d'intégrer les meilleures pratiques en développement durable, notamment la réduction des consommations d'eau et d'énergie, la lutte aux îlots de chaleur et la gestion des eaux pluviales. Des travaux de recherche sur différents matériaux, dont les bétons plus écologiques, ont été menés afin d'évaluer si des approches utilisées ailleurs peuvent répondre aux contraintes techniques des infrastructures du réseau métro.

D'autre part, afin de combattre l'effet d'îlot de chaleur, une toiture blanche a été installée aux stations Beaubien et Laurier; les travaux de la station Viau prévus pour 2017 incluront également une toiture blanche.

### Complexe Crémazie

La conception des plans et devis a été complétée et l'appel d'offres pour la reconstruction du Complexe Crémazie a été lancé en novembre 2016. Plusieurs mesures de développement durable ont été incluses au projet qui vise une certification de niveau Or de LEED.

Les travaux devraient débuter au printemps 2017 et se poursuivront jusqu'en 2021. Ce nouveau bâtiment rassemblera diverses équipes de la STM, dont l'entretien bus.

### Centre de transport Stinson

Encore une fois cette année le Centre de transport Stinson, qui a obtenu la certification Or de LEED en 2015, a attiré l'attention.

Trois reconnaissances se sont ajoutées en 2016 :

- Prix Durabilys du Conseil du bâtiment durable du Québec : Prix toitures végétalisées dans la catégorie « Industrielle/commerciale »
- Prix Leadership des entreprises de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) dans la catégorie Environnement
- Mention spéciale du jury Energia



## Gestion des matières résiduelles

Le taux de détournement des matières résiduelles a fait un gain important en 2016, passant de 64,3 % à 73 %. Cet écart s'explique en grande partie par la mise en valeur des premières voitures de métro MR-63.

### Mise en valeur des voitures MR-63

Le contrat de mise en valeur des voitures de métro MR-63 a été octroyé et les premières voitures ont quitté nos installations pour être démantelées et mises en valeur selon le principe des 3RV-E. Une caractérisation a confirmé que le taux de mise en valeur des voitures sera au-delà de 85 %. Par ailleurs, plus d'une cinquantaine de types de pièces différentes seront réutilisées sur les MR-63 encore en service, les MR-73 et les locotracteurs de la STM.

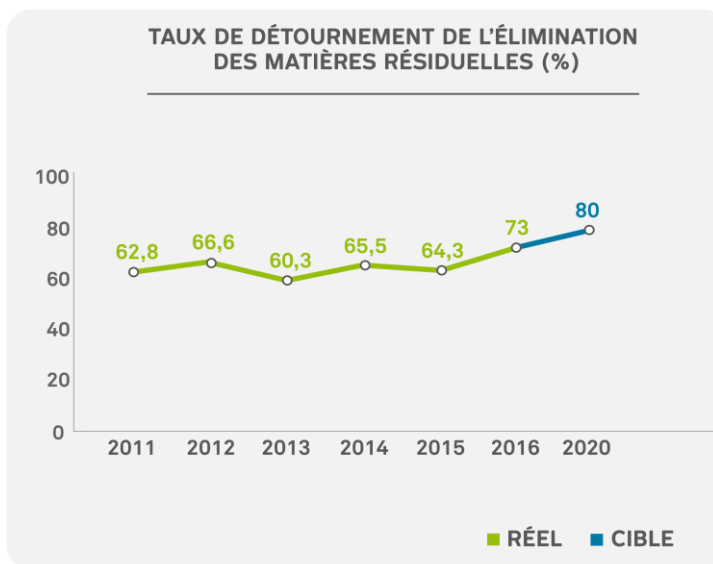
À la suite d'un appel d'intérêt lancé en mars 2016, nous avons reçu une trentaine de projets spéciaux visant à donner une seconde vie à des voitures MR-63. Le comité de sélection multidisciplinaire, dont deux experts externes, en a fait l'évaluation selon différents critères, dont le développement durable, la faisabilité du projet, et la mise en valeur des voitures d'un point de vue patrimonial. Les sept finalistes retenus ont jusqu'à l'été 2017 pour fournir leur montage financier, ou encore confirmer qu'un terrain est disponible pour réaliser leur projet. À terme, la STM se sera départie de 333 voitures MR-63 suivant le calendrier d'arrivée des voitures AZUR.

### Gestion des matières résiduelles dans le métro

Une étude de caractérisation des matières résiduelles a été réalisée en 2016 par NI Environnement dans les stations de métro. L'analyse des résultats démontre un taux moyen de récupération de 75,8 % en station. La qualité du tri à la source dans les bacs de récupération est excellente, malgré une légère hausse du taux de contamination, passant de 1,6 % en 2014 à 3,9 % en 2016. Ce taux demeure exceptionnel pour des lieux publics, ce qui signifie que notre clientèle est très réceptive à poser les bons gestes pour protéger l'environnement.

### Ici on recycle

Nous avons obtenu la certification niveau 2 ICI ON RECYCLE de Recyc-Québec pour trois bâtiments administratifs et nos neuf centres de transport. Cette reconnaissance nous a été attribuée en raison des activités d'information et de sensibilisation, ainsi que des mesures de réduction, réemploi, recyclage et valorisation mises en œuvre.



## Efficacité énergétique

Nos efforts en matière d'efficacité énergétique se sont poursuivis, notamment lors de la réalisation de grands travaux. Des mesures d'efficacité énergétique ont été intégrées lors des travaux de réfection de la station Berri-UQAM, où nous avons installé des variateurs de vitesse sur six unités de ventilation centralisée, ce qui permettra des économies d'énergie importantes. Notre consommation d'énergie (électricité et gaz) dans les bâtiments de surface s'est toutefois élevée à 630,3 kJ / m<sup>2</sup> / degré-jour de chauffage, en hausse de 6,3 % par rapport à 2015.

## Non-conformités légales en environnement

En 2016, nous avons reçu cinq avis de non-conformité légale en environnement. Quatre sont liés à des dépassements de normes de rejets d'eaux usées dans un atelier et trois centres de transport. Dans tous les cas, des actions immédiates ont été apportées pour corriger la situation et des mesures préventives ont été mises en œuvre afin d'éliminer les causes des dépassements. D'autre part, une omission au processus de communication lors du bris mécanique d'un bus et du déversement de son carburant sur la voie publique a aussi fait l'objet d'un avis. Un rappel de la procédure à suivre a été fait auprès des intervenants.

## Contamination des sols

Les travaux du Plan d'intervention environnementale 2014-2017 qui encadre l'ensemble des actions relatives aux sols contaminés se sont poursuivis en 2016 :

- Réalisation d'études sur la qualité de l'eau souterraine des centres de transport Anjou, St-Denis, LaSalle, Mont-Royal, Frontenac, Legendre, du terminus Elmhurst et du Plateau Youville
- Caractérisations complémentaires aux centres de transport St-Denis, St-Michel, St-Laurent, Frontenac et à Crémazie
- Caractérisation préliminaire au centre de transport Legendre
- Études environnementales phase I pour les centres de transport St-Denis et Frontenac et pour le garage Bellechasse
- Surveillance environnementale lors de projets de construction : réfection des vérins au centre de transport LaSalle; réfection des dalles, caniveaux et puisards au centre de transport Mont-Royal; réfection des dalles au centre de transport Legendre, installation des pantographes dans les futures stations de recharge rapide des bus dans le cadre du projet Cité mobilité (métro Square Victoria et Angrignon).



## Perspectives 2017

- Début de la reconstruction du Complexe Crémazie visant la certification Or de LEED
- Poursuite de l'élaboration des plans et devis en lien avec la certification Envision pour les projets Côte-Vertu, Vendôme, et Viau
- Poursuite du projet pilote d'éclairage DEL à la station de Castelnau
- Confirmation des projets spéciaux en lien avec les MR-63
- Campagne de communication interne sur le système de gestion environnementale

## CHANTIER 6

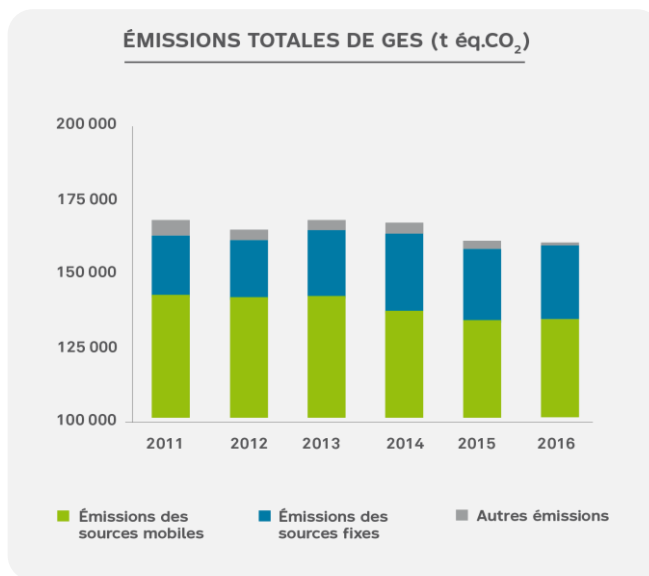
# Limiter nos émissions atmosphériques

Bien que chaque tonne de CO<sub>2</sub> émise par la STM permette d'en éviter 20 dans la région de Montréal, nous sommes déterminés à réduire nos émissions et être un leader en électromobilité. Nous contribuons ainsi aux objectifs de réduction de GES et d'électrification des transports de la Ville de Montréal et de la province de Québec.

### Émissions de GES de la STM<sup>1</sup>

Les émissions totales de la STM ont diminué de 0,3% en 2016 pour atteindre 160 044 t éq. CO<sub>2</sub>. Ce gain est attribuable en partie à une réduction des émissions de procédés industriels de 76,7% provenant du remplacement d'un produit dégraissant en aérosol par une solution de nettoyage écologique. L'augmentation de l'offre de service bus a quant à elle induit une augmentation des GES de sources mobiles de 0,9%.

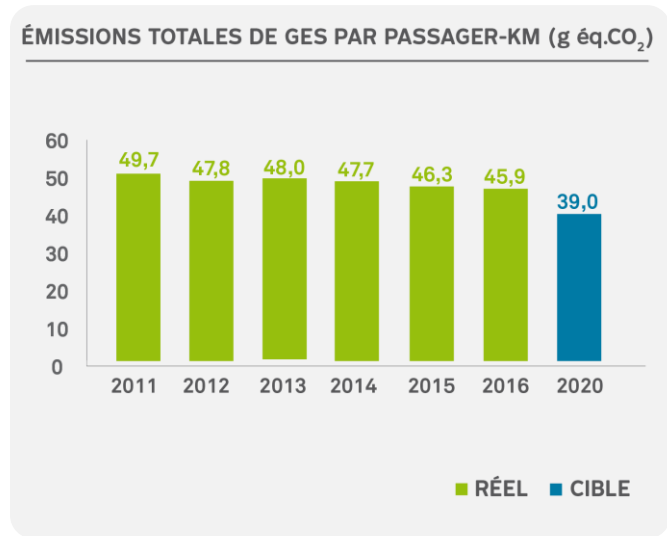
G4-DMA ÉMISSIONS, G4-EN15



<sup>1</sup>En 2016, nous avons révisé nos méthodes d'inventaire de GES (nouveaux facteurs d'émission, inclusion des émissions indirectes associées à l'électricité, etc.). Afin de divulguer des informations comparables, les inventaires des années précédentes ont également été corrigés. Pour plus d'information, voir le Tableau complet des indicateurs.



Les émissions de GES par passager-km, soit le ratio entre les émissions de GES de la STM et le cumul des distances parcourues par les clients sur le réseau dans l'année, ont diminué de 1 %.



Nous utilisons du biodiesel à base de gras animal et huiles usées (GAHU) pour nos bus depuis plusieurs années. En 2016, nous avons procédé à un nouvel appel d'offres pour le contrat de biodiesel. Contrairement aux appels d'offres précédents qui étaient ouverts à des biodiesels de première génération, mais où on avait donné une marge préférentielle au GAHU, celui de 2016 ne portait que sur du GAHU, signe de l'évolution du marché. En 2016, l'utilisation du biodiesel a permis d'éviter l'émission de 4 196 tonnes de GES.



Nous utilisons du biodiesel à base de gras animal et huiles usées (GAHU) pour nos bus depuis plusieurs années. En 2016, nous avons procédé à un nouvel appel d'offres portant uniquement sur le GAHU.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Variation 2015-2016	Variation 2011-2016
Émissions de GES totales par km parcouru (g éq. CO <sub>2</sub> )	1 032	977	1 000	1 022	993	980	-1 %	-5 %
Émissions de GES totales par place-km (g éq. CO <sub>2</sub> )	13,5	12,8	13,2	13,3	12,9	12,7	-1 %	-6 %

## Électrification des transports

En 2016, la proportion des déplacements ayant eu recours à l'électricité est restée stable à 69,5% par rapport à 2015. L'effet de l'arrivée graduelle des voitures AZUR et des bus hybrides sur cet indicateur devrait se faire sentir dès 2017.

### Cité Mobilité

Le projet Cité Mobilité est déployé dans neuf villes à travers le monde et Montréal est la seule ville nord-américaine à y prendre part. À Montréal, le projet comprend l'installation de deux stations de recharge rapide par conduction et la mise en service de trois bus Nova Bus 100 % électriques sur la ligne 36-Monk.

Plusieurs équipements ont été mis en place en 2016 en préparation des essais techniques :

- Un premier pantographe, qui s'apparente à un bras articulé et permet la recharge rapide des bus, a été installé au terminus Angrignon.
- Le deuxième pantographe ainsi que les équipements électriques de recharge ont été installés au square Victoria.
- Des bornes de recharge lente ont quant à elles été installées au Centre de transport LaSalle.

Rappelons que ce projet de démonstration est une initiative de Volvo et de sa division nord-américaine, Nova Bus. Le programme a pour objectif de regrouper l'expertise des acteurs publics et privés et d'évaluer en condition réelle d'exploitation l'impact de l'électrification sur la planification, la livraison du service, l'entretien, les infrastructures et l'expérience client.

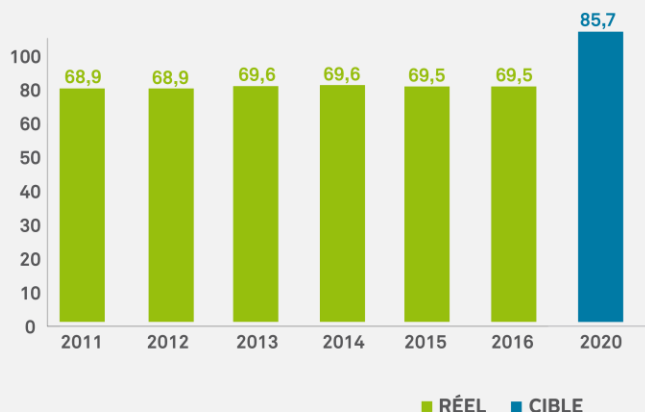
### Bornes de recharge pour employés

S'inspirant du Centre de transport Stinson qui compte déjà quatre bornes de recharge pour les véhicules électriques des employés, la STM a pris la décision de poursuivre l'installation de telles bornes. Ces travaux d'installation seront effectués dans les stationnements de la STM lors des réfections de pavage.

### Locotracteurs électriques

Le contrat d'acquisition de 17 locotracteurs électriques qui serviront aux travaux de nuit en tunnel a été octroyé et la conception du véhicule a débuté. On a aussi procédé à la définition, à la préparation et au début de la mise en œuvre des infrastructures d'électrification pour la recharge des locotracteurs. Rappelons qu'il s'agit de la conception des premiers véhicules électriques développés spécifiquement pour la STM.

DÉPLACEMENTS SUR LE RÉSEAU AYANT RECOURS À L'ÉLECTRICITÉ (%)



## Véhicules hybrides

En 2016, 51 bus hybrides de nouvelle génération du constructeur Nova Bus ont été acquis par la STM. Ces bus hybrides peuvent réduire la consommation de carburant et les émissions de GES jusqu'à 30 % par rapport à un bus standard, en plus d'offrir une conduite plus douce et plus silencieuse.

Tous sont équipés d'un arrêt automatique du moteur lorsque le bus est immobilisé plus de 3 minutes en bout de ligne et que la température est au-dessus de -10 degrés Celsius. Certains sont aussi dotés d'un arrêt moteur lorsque le bus est immobilisé et que les portes sont ouvertes.

Du côté des véhicules de services, nous avons fait l'acquisition de cinq véhicules hybrides et installé 8 bornes de recharge pour les véhicules de services en 2016, portant le nombre de bornes à 12. Le taux d'émission de GES moyen du parc de véhicules de services s'est amélioré de 3,2 % en 2016 par rapport à 2015 et de 21 % depuis 2011.



### Bus hybrides nouvelle génération

Contrairement aux bus hybrides de première génération (acquis en 2008), les bus hybrides de nouvelle génération sont à propulsion entièrement électrique. Le moteur diesel active une génératrice qui à son tour produit l'énergie requise pour alimenter le moteur électrique de propulsion et pour recharger la batterie haute-tension. Cette dernière emmagasine également l'énergie de freinage pour la réutiliser lors des départs et accélérations.

Ainsi, l'énergie de freinage habituellement dissipée sous forme de chaleur est récupérée par un générateur et emmagasinée dans les batteries sur le toit du véhicule. C'est aussi pourquoi ces premiers bus hybrides circulent sur le Plateau Mont-Royal, un secteur où les avantages du bus hybride sont maximisés par les arrêts fréquents.



## Perspectives 2017

- Mise en service de 107 nouveaux bus hybrides
- Cité Mobilité : poursuite des essais techniques et mise en service clientèle des trois bus électriques
- Réception et mise à l'essai de la tête de série des locotracteurs électriques

## CHANTIER 7

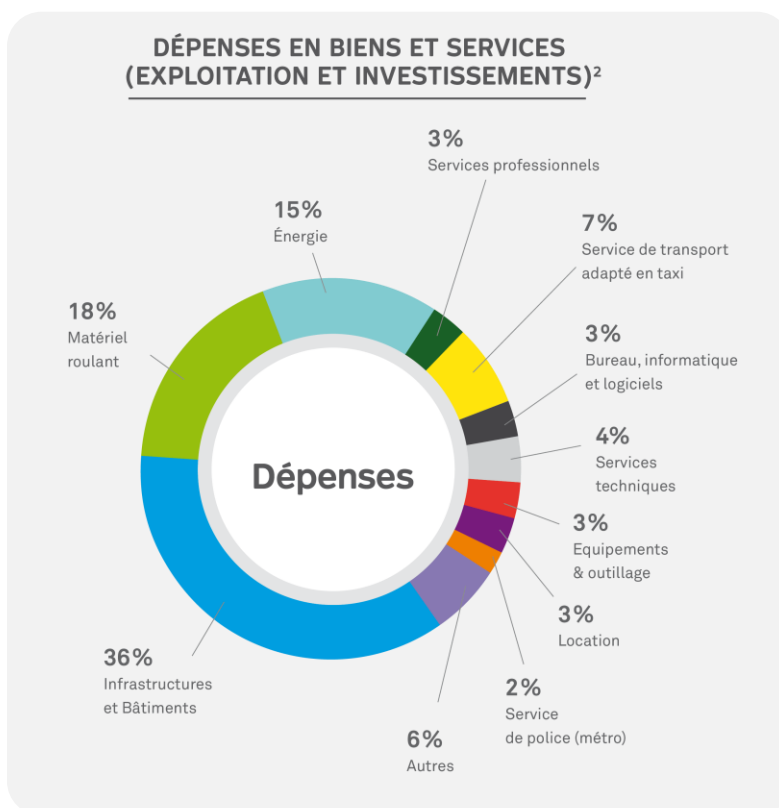
# S'approvisionner de façon responsable

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 de biens et services et de disposition.

### Description de la chaîne d'approvisionnement

La chaîne d'approvisionnement est responsable du processus d'acquisition de l'ensemble des biens et services de la STM. En 2016, les dépenses d'acquisition de biens et services se sont élevées à 790 M\$<sup>1</sup>.

Nous faisons affaire avec près de 2500 fournisseurs, dont 88 % sont des fournisseurs québécois répartis dans 15 régions administratives du Québec.<sup>2</sup>

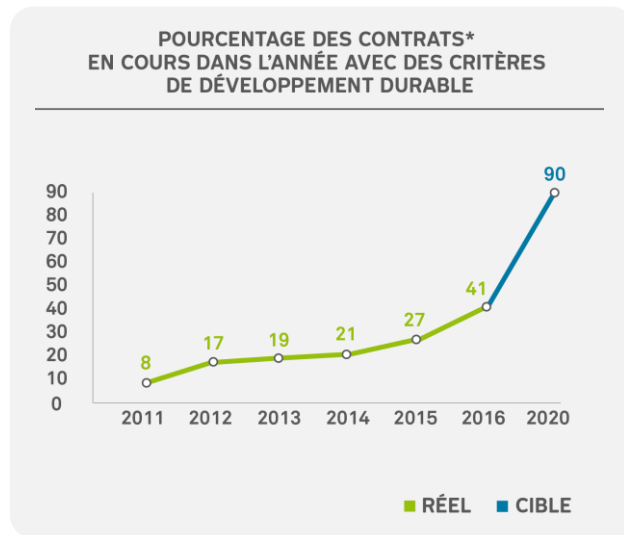
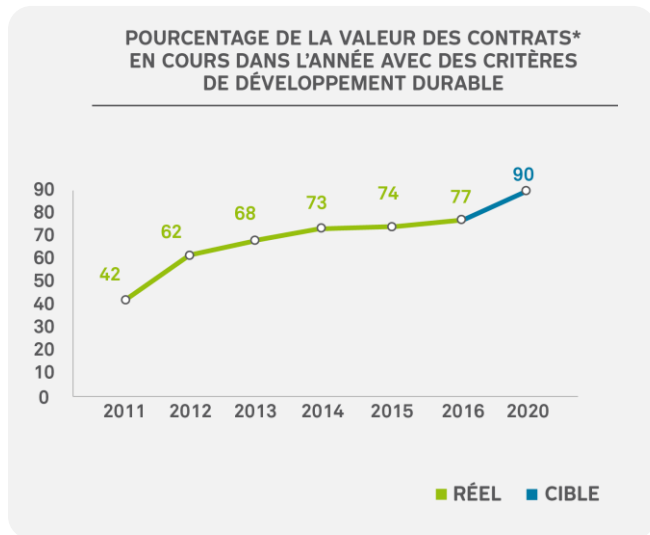


<sup>1</sup>Ce montant exclut les taxes et frais financiers

<sup>2</sup> 2015

## Évolution de l'indicateur d'approvisionnement responsable

La STM s'est doté en 2014 de lignes directrices en approvisionnement responsable. En 2016, soit seulement deux ans plus tard, la proportion de la valeur totale de tous les contrats en cours intégrant des critères de développement durable était de 77 %. D'autre part, nous avons également fait passer de 27 à 41 % entre 2015 et 2016 le nombre de contrats intégrant des critères de développement durable.



\*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.

## Soutenir l'économie sociale

En lien avec notre engagement dans l'initiative « L'économie sociale, j'achète! », nous avons poursuivi notre collaboration avec trois entreprises d'économie sociale :

- Certex pour la récupération et la mise en valeur des anciens uniformes et des vêtements personnels des employés
- Formetal pour la fabrication de nos îlots de récupération
- Insertech pour la récupération et la mise en valeur de notre matériel informatique.

### Des résultats probants

En 2016, 68 % de tout le matériel informatique dont nous nous sommes départi a été remis à neuf et revendu par les employés d'Insertech. Ce taux atteint 78 % pour les ordinateurs et écrans.



## Priorisation des biens et services en approvisionnement responsable

En 2016, nous avons travaillé avec la firme AGECO pour développer un outil permettant de prioriser les catégories de biens et services acquis par la STM en fonction de leurs potentiels d'impacts environnementaux et sociaux sur l'ensemble de leur cycle de vie. Cet outil fait appel aux bases de données Economic Input-Output Life Cycle Assessment (EIO-LCA) : US 2002 et Social Hotspot Database (SHDB), ajustées à la devise canadienne.

L'étude de priorisation a permis d'avoir un aperçu global des impacts environnementaux en ce qui a trait aux émissions de GES, à l'eau prélevée et à la qualité des écosystèmes. Les impacts sociaux évalués sont quant à eux en lien avec les droits du travail, la santé et sécurité et les droits humains.

En fonction des impacts identifiés pour les différents types de biens et services, la STM pourra intégrer des critères dans ses prochains appels d'offres.

### Catégories de biens et services STM à prioriser en approvisionnement responsable

La méthodologie employée par l'étude de priorisation a permis d'identifier 19 catégories de biens et services acquis par la STM à prioriser en raison des enjeux environnementaux et sociaux qui leur sont associés.

#### Volet environnemental

##### Biens

- Carburant pour les autobus et véhicules de services
- Équipements et outils d'entretien (matériel roulant)
- Matériel informatique et équipement de vente et perception
- Voitures de métro
- Pneus

##### Services

- Service de transport adapté en taxi
- Gestion des matières dangereuses en fin de vie
- Services informatiques
- Location immobilière (stationnement)
- Service de sécurité

##### Projets de construction

- Main-d'œuvre et services professionnels
- Ciment
- Dallage
- Composantes structurelles métalliques
- Luminaires et fournitures pour l'électricité

#### Volet social

##### Biens

- Vêtements de travail (uniformes)

##### Services

- Main-d'œuvre et services professionnels pour les infrastructures et bâtiments

##### Projets de construction

- Matériaux de construction (ciment, bois, et carrelage/céramique/pavé uni)

## Une démarche reconnue

La STM a su se démarquer parmi 76 organisations, majoritairement situées au Québec, engagées en approvisionnement responsable. Selon le Baromètre de l'achat responsable 2016, les pratiques de la STM ont obtenu un classement exemplaire selon plusieurs indicateurs portant sur la vision, les politiques et la gouvernance, l'opérationnalisation, et la mobilisation des parties prenantes. Le baromètre souligne toutefois que la STM devrait inclure les contrats de moins de 50 000 \$ dans son indicateur mesurant les contrats avec des clauses de développement durable et mieux mesurer les bénéfices environnementaux et sociaux de l'achat responsable.



BAROMÈTRE  
DE L'ACHAT RESPONSABLE 2016

## Solutions de nettoyage écologiques

Le projet de remplacement des produits nettoyants par des solutions de nettoyage écologiques pour tous les secteurs utilisant des produits de nettoyage et de dégraissage a été complété en 2016.

Une étude menée par la STM, le fabricant des produits Innu Sciences et l'Université de Sherbrooke a permis de quantifier les nombreux bénéfices environnementaux, sociaux et économiques du projet :

- les produits en vrac et en formule concentrée ont permis de diminuer de 37 % les matériaux d'emballage et de 62 % les émissions de GES liées au transport des produits.
- 17 500 unités de produits en aérosol ont été retirées, soit une diminution de 70 %.
- 77 % des composés organiques volatiles ont été éliminés, soit 14 tonnes par an, contribuant grandement au confort des employés.
- de nombreux produits présentant un risque pour la santé des travailleurs ont été éliminés.
- la réduction du nombre de produits différents utilisés et la simplification des processus d'approvisionnement et de logistique ont permis des économies récurrentes de 33 %.

Les employés des services d'entretien et de mécanique ont été formés sur la bonne utilisation des solutions de nettoyage écologiques. Les formations intégraient une sensibilisation sur les volets environnemental et de santé-sécurité.



## Perspectives 2017

- Analyse et intégration des clauses de développement durable dans les contrats liés aux catégories de produits qui présentent le plus d'impacts environnementaux et sociaux selon l'outil de priorisation.

## 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 en gestion du capital humain et santé et sécurité au travail. Elle fait de la mobilisation de ses employés une priorité.

## Diversité et accès à l'égalité en emploi

La STM est reconnue comme un leader en matière de diversité et accès à l'emploi. La Commission des droits de la personne et de la jeunesse a souligné que la STM est un modèle remarquable qui a fait ses preuves car au fil des ans, la direction s'est investie et a fait des programmes d'accès à l'égalité en emploi une priorité. Plusieurs médias ont cité la STM en exemple, et encore cette année, nos gestionnaires ont été invités à participer à des panels ou groupes de co-développement sur les questions de diversité.

Nos efforts pour faire connaître notre gestion de la diversité auprès d'employés potentiels portent fruit, la proportion d'employés issus de minorités visibles et ethniques étant passé de 24,7 à 27 % en 2016. Des communications internes ainsi que des outils pour les gestionnaires soutiennent la promotion de la diversité. En 2016, une soixantaine de professionnels des ressources humaines ont suivi une formation afin de mieux préparer les gestionnaires à la réalité des personnes vivant avec un handicap.

Diversité du personnel	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Proportion de l'effectif féminin (%)	24,1 %	24,3 %	24,4 %	24,6 %	24,7 %	24,3 %
Proportion de minorités visibles et ethniques (%)	20,5 %	22,1 %	23,0 %	23,6 %	24,0 %	27,0 %
Proportion d'employés en situation d'handicap (%)	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Proportion d'employés d'origine autochtone (%)	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,6 %

## Mobilisation

En 2016, nous avons consulté des représentants des employés et des gestionnaires afin de déterminer la nouvelle approche pour mesurer l'indice de mobilisation. Cette consultation portait tant sur le contenu du questionnaire, la façon dont les employés pouvaient y répondre, que sur la façon de traiter les résultats et y donner suite. Des kiosques sur les lieux de travail en présence des gestionnaires ont permis à tous les employés de participer à ce questionnaire en ligne. Au total, 58 % des employés y ont participé. Les résultats seront connus en 2017.

La Phase 2 du programme de formation en gestion des ressources humaines « Leader à bord » a été lancée sous forme de 13 ateliers offerts aux gestionnaires. Les thèmes portent tant sur la gestion dans un contexte de diversité que la présence au travail.

Du côté de l'absentéisme, les résultats 2016 ont démontré une légère diminution à 8,6 % par rapport 8,5 % en 2015.



## Santé-sécurité au travail

La culture santé et sécurité au travail à la STM est en constante évolution. En 2016, une belle avancée a été effectuée afin de mieux intégrer la santé et sécurité à la réalité des projets de construction.

La sixième édition de la Grande tournée SST s'est tenue sur quatre semaines. Cet événement phare de prévention des accidents a permis à la STM de se distinguer parmi 58 finalistes auprès de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST, anciennement CSST). Lauréate d'un Grand Prix SST Innovation dans la région de Montréal, la STM se retrouve en lice pour le Gala national des Grands Prix santé et sécurité du travail, qui aura lieu à Québec au printemps 2017. Les thématiques abordées dans les kiosques de la tournée SST étaient variées dont : travail en hauteur, rôle de l'inspecteur, manipulation de fibre optique, et nouvelle loge de conduite ergonomique des voitures AZUR.



La STM a été lauréate d'un Grand Prix SST Innovation dans la région de Montréal pour sa Grande tournée SST.

Nous avons débuté en 2016 l'intégration d'un logiciel de gestion des fiches de cadenassage. Cette base de données permettra d'assurer la pérennité des fiches dans le temps.

Plusieurs efforts de sensibilisation ont été déployés à l'interne, dont une capsule sur les risques électriques. Nous avons aussi lancé la formation Sécuribus 3 qui vise à outiller les chauffeurs de bus sur les façons de désamorcer les situations difficiles qui peuvent parfois survenir avec la clientèle.



## Perspectives 2017

- À la demande d'Emploi Québec, organisation du 5e forum sur la diversité
- Poursuite des programmes suivants : protection respiratoire, gestion de l'amiante, cadenassage, travail en hauteur et risques électriques
- Diffusion de deux nouvelles capsules à l'embauche : gestion de l'amiante et risques électriques
- Négociation de quatre des six conventions collectives de la STM

## 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

Cette année, tous les administrateurs de contrats et acheteurs de la chaîne d'approvisionnement ont participé à une formation sur l'approvisionnement responsable. La formation d'une journée a permis aux 39 participants d'apprendre les différents concepts en approvisionnement responsable et de se familiariser avec les outils mis à leur disposition tels que des guides sur les principes et certifications, des fiches techniques, un aide-mémoire et des exemples de libellés de critères de développement durable.

D'autre part, les ateliers de trois heures sur le développement durable se sont poursuivis. Plus de 200 gestionnaires, professionnels et employés de bureau ont pu démystifier les principaux concepts liés au développement durable et découvrir les outils d'intégration du développement durable disponibles. Ces ateliers interactifs permettent aux participants d'échanger avec des collègues de différents secteurs et de mieux saisir les nombreuses facettes du développement durable à la STM.

Au cours de l'année, une quinzaine d'articles portant sur des initiatives de développement durable ont paru dans les publications internes de l'entreprise. De plus, la contribution au développement durable de différents projets est mise de l'avant dans nos communications internes.

La démarche de développement durable de la STM et son lien avec la vérification interne ont fait l'objet d'un article de fond dans une revue internationale « Audit, Risques & Contrôle », revue de référence en langue française dans ce domaine, produite par l'Union Francophone de l'Audit Interne (UFAI), et disponible auprès de plus de 10 000 professionnels dans environ 25 pays francophones.



Source : revue Audit, Risques & Contrôle, 3<sup>e</sup> trimestre 2016

## Campagne de générosité

En 2016, la STM a tenu la 54<sup>e</sup> édition de sa Campagne de générosité, une vaste opération de sollicitation auprès des employés et retraités. Les dons amassés soutiennent quatre organismes : Centraide, la Croix-Rouge, PartenaireSanté Québec et le Réchaud-bus.

Nous avons investi dans le développement d'une plate-forme numérique intégrée à l'Intranet pour l'administration de la Campagne de générosité. Bien que le mode numérique requière un certain temps d'adaptation, il en résulte des bénéfices récurrents comme l'élimination des formulaires papiers pour les employés, un allègement substantiel des ressources attirées au projet et une autonomie de gestion des dons pour les employés. Afin d'assurer un basculement progressif, nous avons maintenu dans un premier temps la sollicitation traditionnelle pour certains groupes d'employés.

Dans ce contexte, les sommes amassées se sont chiffrées à 658 310 \$, ce qui représente une diminution de 24 % par rapport à 2015. Pour relancer la Campagne et encourager les employés à contribuer, un concours sera organisé parmi tous les donateurs en 2017.

Pour une 19<sup>e</sup> année consécutive, une centaine d'employés et de retraités ont participé bénévolement à la Corvée du Camp Papillon pour enfants handicapés.



## Perspectives 2017

- Poursuite des ateliers sur le développement durable
- Formation en approvisionnement responsable des analystes en approvisionnement et des employés qui conçoivent les devis

## 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.

## Parties prenantes et acceptabilité sociale des projets

En 2016, nous avons réalisé des démarches d'acceptabilité sociale dans le cadre de nombreux projets d'infrastructure liés au réseau du métro. Qu'il s'agisse de réfections de stations de métro, de construction de postes de ventilation, de postes de redressement électrique ou du nouveau garage de métro Côte-Vertu, la STM planifie et réalise ses projets en impliquant ses parties prenantes.



Différentes rencontres ont eu lieu, où les partenaires ou riverains ont pu prendre connaissance du projet les touchant, obtenir des réponses à leurs questions et faire part de leurs suggestions et préoccupations pour assurer la meilleure intégration possible du projet dans son milieu. Notre démarche d'acceptabilité sociale des projets contribue également à faciliter l'obtention de permis et autorisations nécessaires au développement de nos projets.

En novembre 2016, le comité service à la clientèle du conseil d'administration de la STM a tenu une séance publique d'information où ont assisté une quarantaine de citoyens du secteur du sud-ouest de Montréal. On y a présenté les améliorations de service déployées dans ce secteur de la ville et les citoyens ont pu échanger directement avec le comité sur leur appréciation des services.



En lien avec le projet d'accessibilité universelle, le concept de la future station Mont-Royal a été dévoilé en 2016. Pour le développer, la STM s'est inspirée des discussions tenues dans le cadre de la démarche de réflexion collective de l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal visant à orienter la conception des aménagements futurs de la place Gérald-Godin où se trouve la station. La mise en œuvre du projet, qui vise une certification en développement durable Envision, devrait débuter en janvier 2018.

## La STM, acteur-clé du développement social

Au-delà de la mission de mobilité des personnes, la STM souhaite contribuer au développement social de la collectivité montréalaise en s'associant à différents partenaires :

- Suite au grand succès de la première clinique juridique dans le métro tenue en 2015, nous avons poursuivi notre partenariat avec Juripop. 620 clients ont rencontré gratuitement un avocat ou un notaire et obtenu de l'information juridique adaptée et personnalisée dans les espaces temporaires aménagés à la station Berri-UQAM.
- Par le biais de notre partenariat avec le journal L'Itinéraire, nous offrons des titres de transport pour que les camelots puissent se déplacer à l'année dans notre réseau pour se rendre aux points de vente.

## Stratégies d'actions en matière d'itinérance et d'inclusion sociale

Les inspecteurs de la STM adoptent une approche d'accompagnement et de médiation avec les personnes en situation d'itinérance dans le réseau du métro afin de faciliter la cohabitation avec les clients, employés et commerçants. C'est dans ce contexte que le Pôle de services en itinérance (PSI), en collaboration avec la Société de développement social, a été mis en opération dans cinq stations de métro du centre-ville. En place depuis 2012, il est devenu une référence pour d'autres réseaux de transport en Amérique du Nord.

En 2016, quatre intervenants ont fait 1191 interventions dans les cinq stations visées, ce qui mène le nombre d'interventions depuis le début du projet en décembre 2012 à 4779. Au printemps, le projet pilote de pré-employabilité Pair aidant a été lancé. Il a pour objectif de mettre à profit l'expérience de personnes ayant été en situation d'itinérance et de contribuer à leur réinsertion sociale. Le pair aidant du projet pilote a pu s'appuyer sur sa propre expérience pour venir en aide aux personnes en situation d'itinérance rencontrées dans le métro.

Depuis 2013, durant l'hiver, un service de navettes offert par la Mission Old Brewery permet aux personnes en situation d'itinérance de se rendre vers des refuges au moment de la fermeture de la station Bonaventure. Le nombre des stations desservies a été bonifié en 2016 grâce à la concertation de différents acteurs œuvrant dans le milieu. Nos inspecteurs accompagnent l'intervenant de la Mission Old Brewery pour encourager les personnes présentes en station à profiter du service offert. Pour la période hivernale 2015-2016, 372 personnes ont profité de ce service.



## Contribution à l'avancement du développement durable

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

En 2016, 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, et Association québécoise des transports (AQTr)).

Nous avons également partagé notre expérience en matière d'intégration du développement durable dans le cadre d'une dizaine de conférences ou de comités. Nous avons également produit avec le Conseil patronal de l'environnement du Québec une capsule vidéo sur la gouvernance du développement durable qui a été diffusée sur internet.

## Prix et reconnaissance

Plusieurs prix ont été remis à la STM pour souligner nos efforts d'intégration du développement durable dans les projets et processus décisionnels.

- L'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) a remis à la STM la mention spéciale en développement durable. Cette mention revêt un caractère bien spécial puisqu'elle ne vise pas un seul projet, mais plutôt l'ensemble de la démarche mise en place à la STM.
- La revue spécialisée en développement durable Corporate Knights a établi que la STM fait partie des entreprises canadiennes de taille moyenne les plus responsables. L'entreprise occupe le septième rang canadien et se classe deuxième au Québec. La STM se classe également au deuxième rang de l'industrie du transport (toutes catégories confondues) au Canada.
- Deux Prix Durabilys du Conseil du bâtiment durable du Québec ont été remis à la STM :
  - Prix d'excellence dans la catégorie Responsabilité sociale des entreprises et organismes pour la qualité de sa démarche de développement durable
  - Prix toitures végétalisées dans la catégorie « Industrielle/commerciale » pour le Centre de transport Stinson



## Dialogue avec les parties prenantes

Nous utilisons divers outils et approches pour maintenir un dialogue avec nos parties prenantes, car celles-ci sont extrêmement variées. Le tableau suivant représente les différents moyens de communication auxquels nous avons fait appel en 2016.

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



## Perspectives 2017

- Consultation des parties prenantes internes et externes sur
  - les enjeux de développement durable
  - le Plan de développement durable 2025
- Revue par les pairs de notre approche de développement durable lors du Congrès international de l'UITP

**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, 2017

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)