

DÉPLACER RÉALISER RÉUSSIR

Rapport de
développement durable
2012



DEUX PRIX MERCURIADES POUR LA STM!

La STM s'est particulièrement démarquée dans le cadre du 32^e concours Les Mercuriades de la Fédération des chambres de commerce du Québec. L'entreprise a reçu deux Mercures Administration publique dans les catégories *Accroissement de la productivité* et *Développement durable*.

Plus de 800 gens d'affaires étaient présents lors de la soirée de gala qui s'est tenue au Palais des congrès de Montréal, le 12 avril 2012, sous la présidence d'honneur de M^{me} Monique F. Leroux, présidente et chef de la direction du Mouvement Desjardins. M. Yves Devin, alors directeur général de la STM, a reçu ces prix prestigieux des mains de M. Alain Paquet, alors ministre délégué aux Finances.



TABLE DES MATIÈRES

Mot des dirigeants	4
➤ PREMIÈRE PARTIE : LA STM	6
Portrait de la STM	7
Gouvernance du développement durable	10
À propos de ce rapport	12
Les enjeux de développement durable de la STM	13
Dialogue avec les parties prenantes	16
➤ DEUXIÈME PARTIE : LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DE 2012	17
Achalandage et offre de service	18
Changements climatiques	20
Aménagement et urbanisme	23
Accessibilité	24
Retombées économiques et investissements	28
Des projets durables	29
Nos ressources humaines	33
Aspects environnementaux significatifs	37
Une société engagée	40
Tableau synthèse des indicateurs présentés dans le RDD 2012	43
Abréviations	45
Glossaire	46
ANNEXE I – Dialogue avec les parties prenantes	48



MOT DES DIRIGEANTS



Michel Labrecque
Président
du conseil d'administration



Carl Desrosiers
Directeur général

La Société de transport de Montréal a clairement annoncé sa volonté d'être un chef de file en matière de développement durable et de responsabilité sociale. Ce leadership s'appuie sur les efforts réels de l'ensemble des secteurs de l'entreprise en vue d'améliorer ses pratiques et de contribuer aux grands enjeux environnementaux, sociaux et économiques. Tel que stipulé dans notre Plan stratégique 2020, nous veillons surtout à ce que le développement durable devienne l'élément central de toutes les décisions, et ce, à tous les paliers de l'entreprise.

En 2012, les efforts de la STM ont retenu l'attention du milieu des affaires et d'associations qui lui ont décerné plusieurs prix et reconnaissances :

- Deux prix Mercuriades de la Fédération des chambres de commerce du Québec : « Accroissement de la productivité » et « Développement durable »
- PDG Vert de l'année 2012 à Monsieur Yves Devin, alors directeur général de la STM, dans la catégorie Société d'État
- Prix Mathieu Da Costa décerné à la STM par la Ligue des Noirs du Québec pour son programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE), sous le thème « Bâtir une société plus juste »
- Maintien des cotes de crédit des agences américaines Standard & Poor's (A+) et Moody's (Aa2)

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012 : LE REFLET D'UNE TRANSITION

Le Rapport de développement durable 2012, bien qu'il s'inscrive dans la continuité des rapports de 2008 à 2011, revêt un caractère spécial en devenant un élément de transition entre le Plan d'action de développement durable 2007-2011 et le Plan de développement durable 2020, qui a été approuvé le 3 avril 2013 par le conseil d'administration de la STM. Ce cinquième Rapport de développement durable couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012.

MOT DES DIRIGEANTS

NOS EFFORTS POUR LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

La STM joue un rôle prépondérant dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), en offrant une alternative viable à l'auto solo, mais également en réduisant sa propre empreinte carbone. C'est pourquoi nous accordons une grande importance à bonifier notre offre de service et à accroître notre achalandage. En 2012, l'achalandage a atteint 412,6 millions de déplacements, un record dans l'histoire du transport collectif à Montréal, tout en maintenant un taux de satisfaction de 88 %.

La STM a aussi poursuivi ses efforts pour diminuer ses propres émissions en utilisant des technologies de pointe et par l'électrification progressive de son réseau de surface. À cet égard, la STM a procédé, en 2012, à un appel d'offres pour 203 bus hybrides (biodiésel-électricité) ainsi qu'à l'acquisition de 7 midibus électriques.

Entre 2011 et 2012, les quantités de polluants émises sont demeurées stables bien que notre offre de service bus ait augmenté de 6,2 %. Il en est de même pour les émissions directes totales de GES.

DES ASPIRATIONS DE HAUT NIVEAU D'ICI 2020

Dans la perspective de diminuer ses émissions de GES, la STM effectuera, dès 2013, des tests sur les premiers bus électriques. Puis, à partir de 2014, elle intégrera progressivement des bus électriques à batteries rechargeables sur ses lignes régulières. Des projets d'électrification, tels que le bus et le midibus électriques, le trolleybus ainsi que l'optimisation du parc de véhicules de service seront également à l'ordre du jour au cours des prochaines années.

UNE SAINTE GESTION

Depuis de nombreuses années, la STM se positionne parmi le peloton de tête des sociétés de transport les mieux gérées en Amérique du Nord. Attestant cette saine et rigoureuse gestion, la société Moody's a maintenu, en 2012, la cote de crédit Aa2 pour la STM. La Société entend faire la preuve de sa bonne gestion interne et de ses choix stratégiques judicieux.

La STM a poursuivi, en 2012, la mise en place des pratiques de gestion en santé et sécurité au travail, basées sur des normes internationales reconnues. Mentionnons que la Société déplore, cette année, le décès d'un chauffeur d'autobus au cours d'un accident de la route. Néanmoins, le taux de fréquence des accidents du travail est en baisse constante depuis 2006, passant de 11,0 % à 6,1 %. C'est le reflet des nombreuses initiatives mises en place par la STM pour améliorer la santé et la sécurité de ses employés.

UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

L'un des défis de la STM consiste à maintenir un dialogue continu avec les parties prenantes susceptibles d'être concernées par ses activités. Dans le respect des meilleurs standards internationaux de reporting, la STM se fait un devoir de mentionner dans son rapport de développement durable les actions et les résultats découlant de son dialogue avec les parties prenantes.

La STM compte sur une équipe compétente et engagée sans laquelle il serait tout simplement impossible d'exercer une influence positive sur les comportements en matière de transport collectif. Le dialogue fructueux avec les parties prenantes a également orienté nos décisions et permis, dans la mesure du possible, de répondre plus adéquatement aux besoins de chacun.

À chacun d'entre eux, nous adressons des remerciements chaleureux, en notre nom et en celui de tous les membres du conseil d'administration et de la direction.



PREMIÈRE PARTIE
LA STM

PORTRAIT DE LA STM

La STM opère un service de transport collectif desservant toute l'agglomération de Montréal, soit un territoire de 500 km². Environ 1,7 million de personnes habitent dans l'agglomération, mais les usagers de la STM proviennent de toute la région métropolitaine de Montréal (environ 8 000 km² et 4 millions d'habitants).

Le siège social de la Société est situé au centre-ville de Montréal. Elle loue ou possède aussi une multitude de bâtiments répartis sur toute l'Île de Montréal (édifices à bureaux, huit centres de transport et installations d'entretien des bus et du métro).

QUELQUES CHIFFRES

14^e

ENTREPRISE EN IMPORTANCE AU QUÉBEC

9 409

EMPLOYÉS PERMANENTS

BUDGET ANNUEL

1 297 M\$

VALEUR DE REMPLACEMENT
DES ACTIFS

14,5 G\$

ACHALANDAGE ANNUEL TOTAL

412,6 M

RÉSEAU DE BUS



La STM possède un parc composé de 1 712 bus, incluant 8 hybrides et 202 articulés, et de 102 minibus urbains. Le réseau de surface compte 219 lignes, dont 161 sont accessibles aux fauteuils roulants et 23 sont réservées au service de nuit. De plus, 147,8 km de mesures préférentielles pour bus, incluant 130,9 km de voies réservées, permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus a atteint 90,1 millions de km en 2012.

RÉSEAU DE MÉTRO



Le métro comporte quatre lignes totalisant 71 km et desservant 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures, soit 336 MR-63 et 423 MR-73, qui ont parcouru 78,2 millions de km en 2012.

TRANSPORT ADAPTÉ



La STM offre un service de transport adapté porte à porte pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et qui respectent les exigences de la Politique québécoise d'admissibilité au transport adapté. Ainsi, près de 24 000 clients effectuent annuellement, à l'aide de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de services de taxis réguliers et accessibles, plus de 3,1 millions de déplacements sur l'Île de Montréal et en périphérie.

PORTRAIT DE LA STM

VISION

« Assurer les besoins de mobilité de la population, en offrant le réseau de transport collectif le plus performant en Amérique du Nord, afin de contribuer à faire de l'agglomération de Montréal un endroit reconnu pour sa qualité de vie ainsi qu'un pôle économique prospère et respectueux de l'environnement. »

MISSION

La STM a pour mission d'assurer la mobilité des personnes dans son territoire. Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré de métro et de bus ainsi qu'un service de transport adapté. Se trouvant au cœur du développement économique de la région de Montréal, elle assure des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables, contribuant ainsi à la qualité de vie des citoyens et au développement durable.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la Société est désigné par le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités dont le territoire est compris dans l'agglomération. Par ailleurs, trois membres du conseil sont choisis parmi les résidents de l'agglomération, dont deux clients des services de transport collectif et un client des services de transport adapté. La désignation de deux clients des services du transport collectif doit notamment permettre de faire accéder au conseil d'administration au moins une personne âgée de moins de 35 ans lors de sa nomination.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la Société. Il était composé en 2012 de six élus municipaux et de trois représentants des clientèles, regroupant trois femmes et six hommes.



PORTRAIT DE LA STM

ENGAGEMENTS DE LA STM EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2005, la Société signait l'engagement de la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP). Dès 2007, elle intégrait le développement durable à la mission de l'entreprise et faisait du développement durable la trame de fond de son plan d'affaires 2007-2011.

En 2008, elle attribuait la responsabilité du développement durable à la direction de la Planification stratégique et formait une équipe vouée à cet aspect. Elle mettait aussi en place un Comité de développement durable représentant l'ensemble des directions pour coordonner la mise en place et le suivi du Plan d'action de développement durable.

En 2010, la STM s'est dotée d'une Politique d'entreprise en la matière. Adoptée par le conseil d'administration, elle encadre l'approche préconisée par la STM alors que le Plan de développement durable vient en assurer la mise en œuvre.

La consultation des parties prenantes externes est un élément important de la démarche de développement durable de la STM. La Société a effectué une première consultation en 2009 portant principalement sur sa démarche.

En janvier 2013, elle a consulté 15 entreprises et organismes sur le Plan de développement durable 2020 alors en cours de préparation.

La STM est également engagée dans diverses démarches externes :

- partenaire actif et engagé du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise 2010-2015;
- partenaire du Plan de transport de la Ville de Montréal et du futur Plan de développement de Montréal « Demain Montréal »;
- membre du Comité de développement durable de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) : rôle de parrainage et de coordination.

Par ailleurs, même si elle n'y est pas assujettie, la STM s'inspire de la Loi québécoise sur le développement durable et de la Stratégie gouvernementale 2008-2013 qui en découle.

2005

- Signature de l'engagement de la Charte de développement durable de l'UITP

2006 et 2007

- Intégration du développement durable dans la mission et le Plan d'affaires 2007-2011

2008

- Responsabilité impartie à la Planification stratégique
- Mise en place du Comité de développement durable
- Plan d'action de développement durable 2007-2011

2009

- Premier rapport de développement durable 2008

2010

- Politique corporative de développement durable
- Rapport de développement durable 2009

2011

- Rapport de développement durable 2010

2012

- Plan stratégique 2020
- Rapport de développement durable 2011

2013

- Plan de développement durable 2020
- Rapport de développement durable 2012

GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable s'exerce à tous les niveaux, sous l'encadrement fourni par la Politique d'entreprise en développement durable, la Politique de gestion de l'environnement et le Plan de développement durable.

L'équipe développement durable et le Comité de développement durable fournissent, à la fois, une coordination d'ensemble, un rôle fonctionnel et l'expertise nécessaire. Il est important de souligner que l'une des responsabilités des membres du Comité de développement durable est d'assurer le suivi dans leur unité administrative respective et d'en informer la direction de l'entreprise.

Le Comité de direction de l'entreprise est composé du directeur général, de tous les directeurs exécutifs de la Société et du directeur principal Affaires publiques. Une fois par année, à l'occasion de la publication du Rapport de développement durable, le Comité de direction est appelé à porter un jugement sur la performance de l'entreprise en matière de développement durable et à approuver le rapport. C'est aussi le Comité de direction qui approuve, en première instance, le Plan de développement durable.

La STM a instauré, en 2012, une approche de gestion intégrée des risques d'affaires, où ont été identifiés les risques liés à l'environnement, à la société et à la gouvernance d'entreprise (les risques « ESG »).

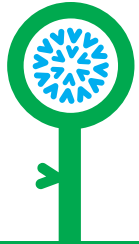
RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration exerce également une gouvernance de haut niveau sur les questions relatives au développement durable et à la responsabilité sociale. En voici les principales caractéristiques :

- le conseil approuve le Plan de développement durable de la STM;
- un Comité du conseil, le « Comité maintien des actifs, projets majeurs et environnement » (CMAPME), examine tous les projets et recommandations soumis au conseil en ces matières et exerce une surveillance quant aux aspects liés au développement durable avant la présentation de ces dossiers au conseil;
- le CMAPME reçoit, pour information et examen, le Rapport de développement durable annuel et fournit des commentaires avant son dépôt au conseil;
- le Comité de vérification du conseil reçoit et analyse les rapports des vérifications diligentes faits par la Vérification générale sur les questions environnementales et de développement durable.

À un niveau plus opérationnel, la STM a intégré des critères de développement durable dans les normes et critères de conception des bâtiments de surface, la réalisation des projets, les appels d'offres et la gestion d'événements.

Et, depuis 2012, toute recommandation présentée au conseil d'administration doit contenir les éléments d'information qui démontrent la conformité de la recommandation aux engagements de la Politique de développement durable.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

POLITIQUE CORPORATIVE

La Société de transport de Montréal contribue au développement durable et s'engage à mobiliser ses employés, ses clients et ses fournisseurs pour en faire une réalité

Comme partenaire du Plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise, préparé par la Ville de Montréal, la STM s'engage à :

- poursuivre ses efforts pour offrir des services de transport collectif fiables, sécuritaires, rapides et accessibles à toute la population;
- créer et maintenir un mouvement collectif visant à lutter contre les changements climatiques, à améliorer la compétitivité de l'agglomération montréalaise et à améliorer la qualité de vie de ses résidants;
- améliorer de façon continue sa performance sociale, économique et environnementale dans :
 - le traitement de son personnel et de ses clients;
 - l'exploitation de ses réseaux et de ses installations;
 - la planification, la conception et la réalisation de ses projets;
 - ses processus d'achats;
 - ses relations avec les parties prenantes¹ concernées par ses activités.
- informer et mobiliser son personnel, ses clients et ses fournisseurs dans l'application des principes de développement durable;
- travailler en partenariat avec les autres acteurs du développement durable à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale;
- respecter, voire dépasser lorsque c'est possible, les exigences de toutes les lois applicables et ses engagements.

Le développement durable à la Société de transport de Montréal s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, comprenant une revue de direction et une reddition de compte interne et externe annuelle.

Adoptée par le conseil d'administration en mai 2010

¹ *Partie prenante* : «Groupe ou particulier qui possède un intérêt plus ou moins direct dans la vie d'une organisation ou qui est susceptible d'être touché par des décisions prises par une organisation» (source: Grand dictionnaire terminologique de l'OQLF). Cette définition englobe donc non seulement les partenaires, mais aussi ceux qui, même sans être partenaires, peuvent avoir une influence sur les activités de la STM.

À PROPOS DE CE RAPPORT



Ce rapport est élaboré conformément à la Politique de développement durable de la STM, aux lignes directrices du Global Reporting Initiative (GRI) et à la charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP), dont la STM est signataire effectif.

Chacun des indicateurs fait l'objet d'un gabarit de collecte de données, lequel comporte un onglet expliquant la méthode de collecte des données de base et le processus d'assurance-qualité pour assurer la traçabilité des informations.

Le Rapport de développement durable 2012 couvre la période comprise entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2012. Il ne fait pas l'objet d'une vérification par une tierce partie externe. Au cours de cette période, aucun changement significatif concernant la taille, la structure et le capital de l'organisation n'est survenu. Toutefois, il est utile de mentionner que le 3 mai 2012, le conseil d'administration a nommé Monsieur Carl Desrosiers au poste de directeur général de la STM en remplacement de Monsieur Yves Devin qui a pris sa retraite.

PLAN STRATÉGIQUE 2020 : FAIRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE L'ÉLÉMENT CENTRAL DE TOUTES LES DÉCISIONS

Alors que le Plan d'affaires 2007-2011 de la STM avait pour trame de fond l'intégration du développement durable dans ses pratiques, le nouveau Plan stratégique 2020 fait du développement durable une des six priorités annoncées en le plaçant au cœur de toute décision d'affaires. Ce dernier s'inscrit dans la continuité du Plan d'affaires 2007-2011.

Un nouveau Plan de développement durable 2020 a été présenté publiquement en mai 2013, succédant au Plan d'action de développement durable 2007-2011. Approuvé le 3 avril 2013 par le CA, ce nouveau plan est arrimé au Plan stratégique 2020.

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012 : LE REFLET D'UNE TRANSITION

Le Rapport de développement durable 2012, bien qu'il s'inscrive dans la continuité des rapports de 2008 à 2011, revêt un caractère unique, en devenant un élément de transition entre le Plan d'action 2007-2011 et le Plan de développement durable 2020. En ce sens, il rend compte des actions en matière de protection de l'environnement, de responsabilité sociale et de retombées économiques en vertu du Plan d'action 2007-2011, mais il lui incombe également de mettre la table pour le prochain Rapport de développement durable (2013), dans la perspective du Plan de développement durable 2020.

Lorsque les données sont disponibles, l'évolution de la performance par rapport aux indicateurs est présentée pour les années 2006 à 2012. À moins d'une indication contraire, tous les sites et secteurs d'activité de la STM font l'objet de la performance décrite.

Fidèle à ses pratiques environnementales, la STM a choisi de publier son Rapport de développement durable uniquement en version électronique. Dans sa version complète, le rapport s'adresse d'abord aux parties prenantes de la STM, ainsi qu'à toute personne qui veut comprendre la démarche et la performance de la STM. Son site Web, www.stm.info, présente la liste complète des indicateurs de développement durable (pour un public spécialisé). Un feuillet synthèse est également disponible en version imprimée, mais à tirage limité.



LES ENJEUX

Les enjeux présentés dans cette section proviennent du Plan de développement durable 2020. Ils ont d'abord été identifiés à partir des éléments de contexte, des priorités du Plan stratégique 2020 de la STM et du bilan du Plan d'action de développement durable 2007-2011. Ils ont été discutés et validés dans le cadre de différentes rencontres avec les parties prenantes internes et externes ainsi que par l'observation des grandes tendances et actualités en lien avec le développement durable dans les entreprises de transport collectif.

Nous nous sommes ainsi assurés de la pertinence des enjeux retenus. De plus, étant donné que le présent rapport se veut le reflet de la transition entre l'ancien et le nouveau Plan de développement durable, nous avons utilisé ces enjeux pour établir le contenu et les indicateurs présentés dans la partie 2. Les enjeux pertinents sont identifiés au début de chaque section.

ENJEUX MONTRÉLAIS

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ D'EXPLOITATION

La sécurité des clients et des employés de la STM ainsi que des citoyens représente une préoccupation de premier ordre, même si, à Montréal, le fait de se déplacer en transport collectif représente des risques d'accident 20 fois moindres que de se déplacer en auto. La STM veut poursuivre l'optimisation de la sécurité dans ses véhicules et ses installations.

AMÉNAGEMENT ET URBANISATION

L'efficacité et l'efficience des services de transport collectif sont largement tributaires de la forme urbaine, de l'aménagement du territoire et de la gouvernance territoriale. Or, la STM œuvre dans un contexte nord-américain où l'expansion urbaine et suburbaine des dernières décennies a favorisé des densités et un cadre bâti créant une grande dépendance à l'automobile. La STM veut influencer les différentes instances de planification du territoire et contribuer à un aménagement favorisant le transport collectif. La STM veut aussi s'assurer que la mise en place de ses installations et son service visent une intégration harmonieuse au milieu urbain.

ACCESSIBILITÉ ET CONVIVIALITÉ DE NOS SERVICES

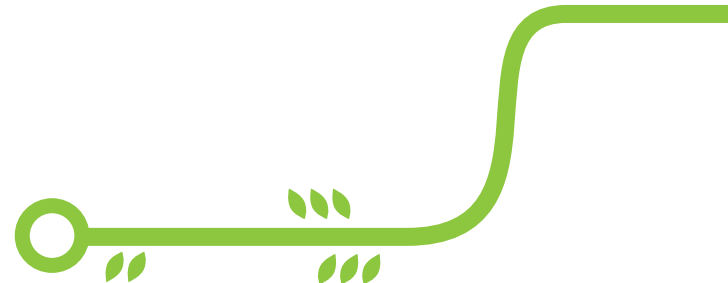
La STM fait en sorte que la grande majorité des citoyens puissent utiliser ses services. Cette volonté exige des investissements importants, que ce soit pour mettre en place des mesures d'accessibilité universelle, une tarification et des services adaptés à des clientèles spécifiques, ou encore pour assurer une fréquence de service et une couverture du réseau optimales. La STM doit aussi offrir un service convivial, confortable et efficace tout en devant maintenir un patrimoine bâti et des équipements vieillissants.

BON VOISINAGE

La STM étant présente partout sur l'île de Montréal, tant par ses installations que par ses véhicules, elle veut limiter les nuisances de ses activités telles que le bruit ou la contamination des sols. La STM veut diminuer les impacts de ses activités sur les clients, les riverains et la population en général par différentes mesures.

ÎLOTS DE CHALEUR

La préoccupation face aux îlots de chaleur prend de l'ampleur à Montréal. Les installations de la STM, nécessaires pour opérer son imposant parc de bus, représentent d'importantes surfaces minéralisées, souvent situées dans des zones d'îlots de chaleur reconnues. La STM prend diverses mesures pour diminuer ces îlots de chaleur, telles le verdissement et les surfaces blanches.



LES ENJEUX

PROVINCIAUX ET NATIONAUX

FINANCEMENT DÉDIÉ, INDEXÉ ET RÉCURRENT

Afin d'atteindre ses objectifs d'amélioration du service au cours des prochaines années, le Plan stratégique 2020 de la STM prévoit des investissements totaux de 11,5 G\$ en maintien des actifs ainsi qu'en optimisation et développement pour les secteurs métro, bus et tramway. Afin de réaliser son Plan, la STM compte sur le maintien des contributions de ses partenaires financiers ainsi que sur la mise en place de nouvelles sources de financement dédiées au transport collectif, indexées et récurrentes. Une bonne partie de ces sommes proviendra du Fonds vert établi en vertu du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques (PACC 2020).

Au niveau municipal, des sommes pourraient provenir, notamment, d'une tarification routière métropolitaine, d'une taxation du stationnement ou d'une captation de la valeur foncière. Au niveau fédéral, la STM a proposé au gouvernement du Canada de verser l'intégralité de la taxe fédérale d'accise sur l'essence (10 ¢/litre) au Fonds de la taxe sur l'essence.

PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE SPÉCIALISÉE

On observe au Québec une pénurie de main-d'œuvre en général. À Montréal, le recrutement de main-d'œuvre spécialisée est particulièrement problématique. Dans ce contexte, la STM veut développer des stratégies d'attraction et de rétention et se positionner à titre d'entreprise responsable et engagée.

VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Selon l'Institut de la statistique du Québec, la proportion des personnes de 65 ans et plus habitant sur l'Île de Montréal passerait de 15 à 21 % durant la période 2006-2031. Les besoins en matière de transport des aînés de demain seront bien au-delà de l'accessibilité, de la facilité et de la rapidité du transport en commun. Les prochaines générations de personnes âgées pourraient avoir des besoins plus variés en matière de mobilité et de déplacements où les critères d'autonomie et de diversité d'options primeront.

Pour faire face au vieillissement de la population, la STM devra continuer à être soucieuse des besoins de cette clientèle. Compte tenu des tendances de la démographie et de la mobilité, la demande de transport adapté devrait croître à un rythme annuel de 6,3 % pour atteindre 4,3 millions de déplacements en 2020.

PLANÉTAIRES

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

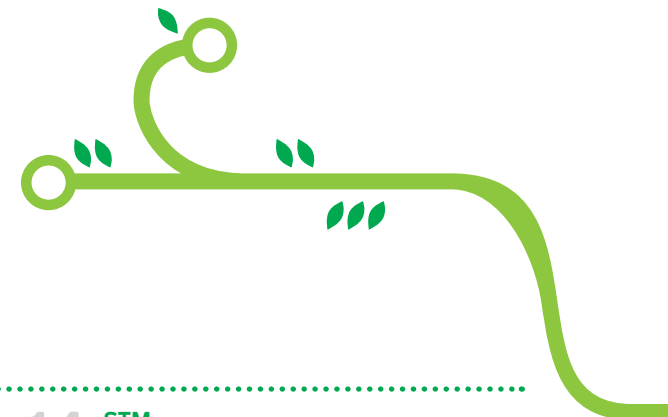
En augmentant l'offre de service de son réseau de bus et de métro, la STM peut convaincre un plus grand nombre de citoyens de choisir le transport collectif plutôt que l'auto, évitant ainsi l'émission d'une grande quantité de GES. En contrepartie, pour que cette augmentation de service ne se traduise pas par une trop forte augmentation de ses émissions de GES, elle doit optimiser son parc de bus et adopter des modes de propulsion et des carburants moins polluants. Elle doit aussi maximiser les mesures préférentielles pour bus (MPB) telles que les voies réservées qui diminuent la consommation de carburant et les émissions associées.

CONTAMINATION DE L'EAU, DE L'AIR ET DU SOL

Plusieurs activités de la STM pour opérer un réseau de bus et de métro en pleine croissance sont des sources d'impacts sur l'eau, l'air et le sol. La STM s'en préoccupe depuis de nombreuses années et s'assure qu'elles soient identifiées et gérées de façon rigoureuse. Les émissions atmosphériques (GES et principaux contaminants atmosphériques) représentent la principale source d'impact environnemental de la STM.

CONSOMMATION DE RESSOURCES

En tant qu'entreprise responsable, la STM se préoccupe de sa consommation des ressources nécessaires à l'ensemble de ses activités. La STM intègre cette préoccupation notamment dans ses achats, ses méthodes de travail et sa gestion de projets. Elle s'efforce également d'appliquer rigoureusement le principe des 3RV.





DIALOGUE

AVEC LES PARTIES PRENANTES

Dans le cours même de ses activités de planification et de mise en œuvre, la STM est constamment en dialogue avec ses parties prenantes. Pour la STM, chaque individu est susceptible d'être un client. À cet égard, toute personne est considérée comme étant partie prenante et, à ce titre, s'ajoute aux employés, aux fournisseurs, aux divers paliers gouvernementaux, à la société civile, aux partenaires institutionnels.

Le point de vue des parties prenantes est essentiel à la réussite des initiatives de la STM et lui permet de mieux cerner leurs préoccupations et leurs besoins. Dans la mesure des moyens disponibles, la STM peut donc répondre aux attentes de ses parties prenantes, comme le démontrent les quelques exemples présentés à l'annexe 1.

La STM utilise une grande variété de moyens pour d'une part identifier ses parties prenantes et, d'autre part, entretenir le dialogue avec elles. Dans le cours normal de ses activités, chaque unité administrative identifie les parties prenantes en utilisant les méthodes appropriées. Le tableau suivant dresse un portrait des moyens utilisés pour entretenir le dialogue avec les parties prenantes.

MOYENS DE COMMUNICATION	CATÉGORIES DE PARTIES PRENANTES EXTERNES					
	EMPLOYÉS ET GESTIONNAIRES	CLIENTS	GOUVERNEMENTS SUPÉRIEURS	MUNICIPALITÉS	SOCIÉTÉ CIVILE	AUTRES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS
Site Web de la STM		√			√	√
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	√		√	√		√
Mémoires			√	√	√	
Travail associatif					√	√
Partenariats		√		√	√	√

Dans une perspective d'amélioration continue, la STM a inscrit dans son Plan de développement durable 2020 (chantier 10) sa volonté de se doter d'un cadre de gestion pour mieux identifier les attentes des parties prenantes et mieux y répondre.



DEUXIÈME PARTIE

**LES PRINCIPAUX
RÉSULTATS DE 2012**

ACHALANDAGE ET OFFRE DE SERVICE

ENJEUX :

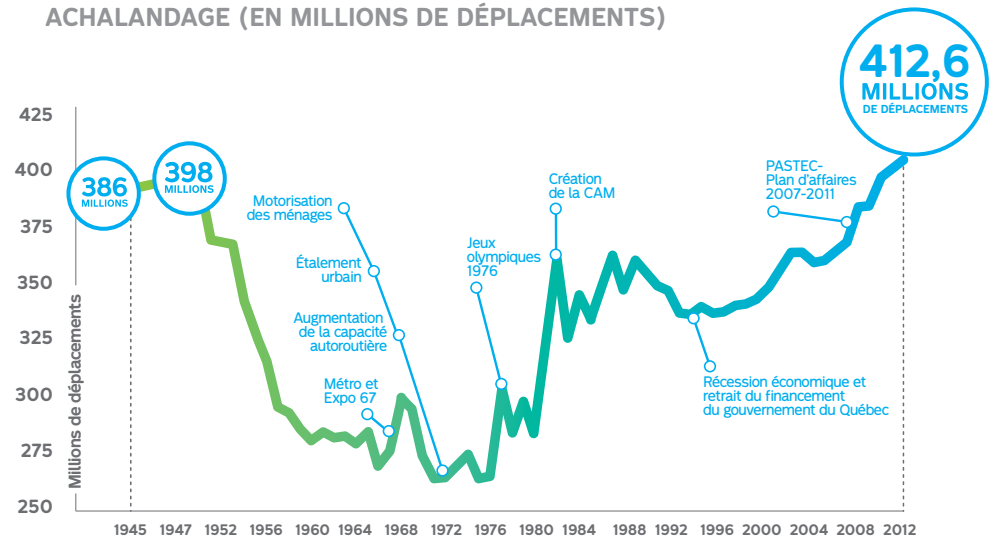
➤ CHANGEMENTS CLIMATIQUES ➤ SÉCURITÉ ET SÛRETÉ D'EXPLOITATION ➤ ACCESSIBILITÉ ET CONVIVIALITÉ DE NOS SERVICES

ACHALANDAGE

En 2012, l'achalandage a atteint 412,6 millions de déplacements, un record dans l'histoire du transport collectif à Montréal. Cet excellent résultat permet à la STM de présenter une croissance de 13,6 % par rapport au début du Programme d'amélioration des services de transport en commun (PASTEC), en 2007, et de 1,9 % par rapport à 2011.

- 1,3 million de déplacements par jour moyen de semaine dont 40 % par métro, 31 % par bus et 29 % par les deux modes de transport. Ainsi, le réseau de métro assure 895 000 déplacements par jour moyen de semaine et le réseau de bus, 784 000;
- 3,1 millions de déplacements effectués en transport adapté, une hausse de 6,9 % par rapport à 2011;
- De plus, le taux de satisfaction générale de la clientèle est passé de 84 % à 88 % entre 2006 et 2012.

ACHALANDAGE (EN MILLIONS DE DÉPLACEMENTS)



ACHALANDAGE ET OFFRE DE SERVICE

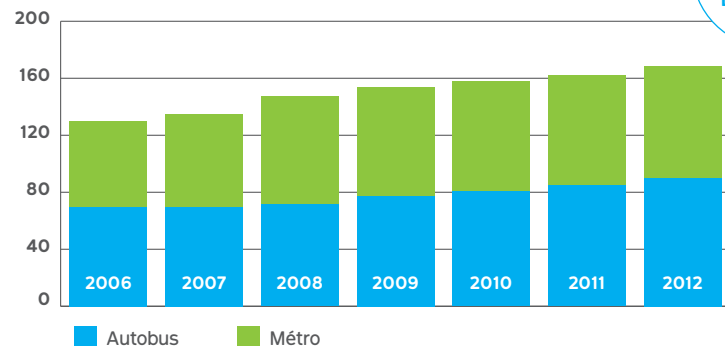
OFFRE DE SERVICE

En 2012, la STM a augmenté son offre de service de 4 % pour la faire passer de 162 à 168,2 millions de kilomètres. Par rapport à 2007, pour le réseau de bus, l'augmentation a été de 29,1 %, soit 20,3 millions de kilomètres de plus, alors que pour le réseau de métro, c'est une augmentation de 30,6 %, soit un ajout de 18,3 millions de kilomètres. Parmi les principales améliorations de service pour 2012, mentionnons la création des lignes suivantes :

- 71 Pointe Saint-Charles
- 405 Express Bord-du-Lac
- 425 Express Anse-à-l'Orme
- 485 Express Antoine-Faucon
- 475 Express Dollard-des-Ormeaux
- Taxi collectif pour les aînés à l'Île des Sœurs, Pointe-Claire et Dorval

Il est important de noter que la STM a réussi à augmenter l'offre de service métro, alors qu'elle avait planifié un plafonnement en 2012-2013 en attendant l'arrivée des nouvelles voitures de métro.

OFFRE DE SERVICE (EN MILLIONS DE KM)



168
MILLIONS
DE KM



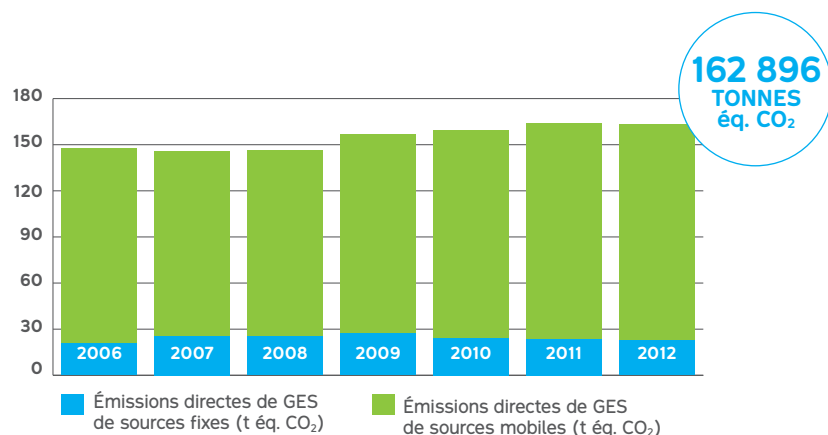
CHANGEMENTS CLIMATIQUES

ENJEU :
➤ CHANGEMENTS CLIMATIQUES

ÉMISSIONS DIRECTES DE GES DE LA STM

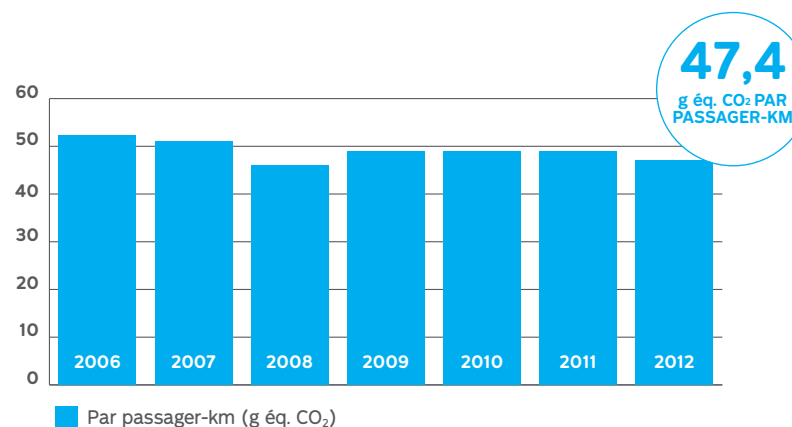
Le transport collectif est un moyen efficace pour lutter contre les changements climatiques puisqu'un déplacement en transport collectif émet moins de GES que le même déplacement effectué en automobile. Les activités de la STM génèrent, néanmoins, des émissions de gaz à effet de serre que la STM s'efforce de réduire graduellement par l'entremise de nouvelles technologies et de changements de comportements.

ÉMISSIONS DIRECTES TOTALES DE GES



En 2012, les émissions directes totales de GES montrent une légère diminution, passant de 163 979 à 162 896 tonnes éq. CO₂. Il est toutefois important de signaler que cette diminution n'est pas significative en raison des nombreux paramètres qui interviennent dans le calcul des émissions de GES. De ce fait, nous considérons que les émissions de GES, en 2012, sont relativement stables par rapport aux deux années précédentes.

ÉMISSIONS DE GES PAR PASSAGER-KM



En 2012, les émissions de GES par kilomètre parcouru et passager-kilomètre ont diminué d'environ 2,5 % par rapport à 2011. La diminution totale par rapport à l'année de référence (2006) est de 9,4 %, résultat des efforts faits pour réduire les émissions des bus et de la modernisation de la flotte. Ces résultats sont en ligne avec les cibles annoncées dans le Plan stratégique 2020 de la STM.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Émissions de GES par km parcouru (g éq. CO ₂)	1 139	1 083	992	1 021	1 012	1 012	968
Réductions d'émissions de GES attribuables à : (t éq. CO ₂)							
l'utilisation du biodiésel	0	99	3 536	4 513	4 555	4 601	4 763
l'utilisation de la propulsion hybride	n. d.	n. d.	300	300	300	260	183
l'installation de programmeur de transmission TopoDyn	n. d.	n. d.	40	70	125	600	11 376
l'utilisation des ventilateurs électriques EMP	n. d.	n. d.	20	20	125	600	5 511
nouveaux moteurs avec filtres à particules (obligation gouvernementale)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3 269

TABLEAU COMPLET DES INDICATEURS ➤

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

ÉMISSIONS ÉVITÉES PAR LE TRANSPORT COLLECTIF À MONTRÉAL

Bien qu'il n'existe pas de méthode de calcul précise pour déterminer les émissions de GES évitées par ses services, la STM est en mesure d'illustrer sa contribution en calculant les émissions qui seraient produites si tous les déplacements de la STM étaient faits en automobile, et en soustrayant ses propres émissions directes de GES. Pour 2012, ce calcul donne le résultat suivant : 555 000 tonnes de GES évitées.

ÉLECTRIFICATION

Le gouvernement du Québec encourage le développement d'une filière de transport électrique. Son Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques vise l'électrification des transports collectifs pour 95 % des déplacements d'ici 2030. La STM entend accroître ses efforts au cours des prochaines années pour électrifier son réseau. Elle s'est engagée, à partir de 2025, à ce que tous les nouveaux véhicules soient à propulsion électrique. Dans cette optique, la STM prévoit instaurer de nouveaux modes de transport électrifié, lesquels génèrent peu d'émissions de GES ou de contaminants atmosphériques. Il faut dire que l'électrification est, en partie, déjà une réalité alors que 50 % des déplacements en transport collectif au Québec sont déjà électriques, grâce au métro de Montréal.

BUS HYBRIDES

Dès 2011, la STM a amorcé la transition vers l'électrification de son réseau de bus en lançant un appel d'offres au nom des neuf sociétés de transport en commun du Québec pour l'acquisition de bus hybrides biodiésel-électriques. Dans le cadre du contrat qui a été octroyé en 2012, la STM en acquerra 203. Comparativement au bus diesel, les bus hybrides permettent des économies de carburant moyennes de 30 %.



MIDIBUS ÉLECTRIQUES

En mai 2012, la STM a octroyé un contrat au fabricant Design Line pour l'acquisition de sept midibus entièrement électriques. D'une grandeur de 9,8 mètres et pouvant accueillir jusqu'à 45 passagers (dont 22 places assises), ceux-ci seront en service clientèle à compter de 2014 sur l'axe Vieux-Montréal/Vieux-Port. Ces bus, à zéro émission atmosphérique et beaucoup plus silencieux, remplaceront les bus biodiésel qui circulent présentement dans le Vieux-Montréal. Les midibus seront munis d'une rampe à plancher surbaissé pour faciliter l'accès aux personnes à mobilité réduite. Ils permettront donc d'offrir à la clientèle un service de transport collectif encore plus vert et durable et, ainsi, ils contribueront à la protection du patrimoine historique de ce secteur très fréquenté par les Montréalais et les touristes. Ils seront également instrumentés pour faciliter l'évaluation de leur performance aux plans des opérations ainsi que de la satisfaction de la clientèle.

ÉTUDE D'IMPLANTATION D'UN RÉSEAU DE TROLLEYBUS

En 2012, la STM a entamé une étude en vue de l'implantation d'un réseau de trolleybus. Cette étude sera complétée et rendue publique en 2013. Le trolleybus est un bus propulsé par un moteur 100 % électrique. Il puise son énergie directement du réseau d'alimentation filaire via deux caténaires. Cette étude a pour objectif de définir le réseau optimal et les paramètres d'implantation en vue de mettre en place un réseau d'une centaine de trolleybus sur l'île de Montréal à l'horizon 2016-2017. Notons que plus de 370 villes dans 47 pays utilisent ce moyen de transport.

N.B. : les mots suivis d'un astérisque sont définis dans le glossaire à la fin du présent document.

CHANGEMENTS CLIMATIQUES

ÉNERGIE ÉCONOMISÉE GRÂCE À DES MESURES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LES BÂTIMENTS

Plusieurs projets ont été réalisés entre 2007 et 2011 où l'intégration de l'immotique a contribué à l'amélioration de l'efficacité énergétique, notamment l'optimisation et la surveillance des séquences de contrôle des nouveaux systèmes de chauffage, ventilation, air conditionné (CVAC) par un poste informatique centralisé.

Dans le but de gérer plus efficacement les équipements électromécaniques et, ainsi, d'améliorer les performances énergétiques, la division Infrastructures a recommandé l'instauration d'un plan directeur d'immotique à la STM. Ce plan directeur établit des critères de conception et d'utilisation en contrôle et en gestion centralisés. En plus d'assurer la compatibilité, l'interopérabilité et le partage des données entre les divers systèmes, ce plan pourra permettre des économies par l'utilisation d'infrastructures communes.

N.B. : les mots suivis d'un astérisque sont définis dans le glossaire à la fin du présent document.

UNE PREMIÈRE AU QUÉBEC POUR ENCOURAGER L'UTILISATION DE VÉHICULES ÉCO-ÉNERGÉTIQUES

La STM a intégré, en avril 2012, des clauses en lien avec le développement durable à ses contrats de location externe de véhicules. Le locateur doit ainsi faire la démonstration que les véhicules proposés ont une cote d'émission de GES égale ou inférieure à 3 000 kg/année-voiture. Cette cote sera réduite de 2,3 % par année subséquente pour atteindre en 2016, 2 733 kg/année-voiture.

Si les émissions de GES des véhicules de location dépassent la cote annuelle déterminée, le locateur devra alors acquérir des crédits de carbone compensatoires, établis selon le nombre de tonnes en dépassement. Les crédits seront achetés auprès d'organismes accrédités par la STM.

Basé sur le choix habituel de location d'un véhicule Dodge Caravan dont la cote d'émission de 2013 est de 4,640 kg /année, nous comptons réduire d'au moins 35 % nos émissions de GES des véhicules loués durant la période de 2012-2013.

EXPLOITATION DE DEUX VÉHICULES ÉLECTRIQUES À AUTONOMIE PROLONGÉE

La STM fait figure de leader au Québec en ce qui a trait à l'utilisation de véhicules électriques. Elle fut l'une des premières entreprises à faire l'acquisition de Chevrolet Volt en 2011. Ces véhicules ont été pleinement utilisés, en 2012, par un large bassin d'employés-utilisateurs du Plateau Youville. Jusqu'ici, des calculs estiment les émissions annuelles à 0,82 tonnes de GES par véhicule.

L'expérience STM en matière de véhicules de service électriques attire l'attention du réseau québécois des gestionnaires de parcs de véhicules. Son approche en développement durable lui vaut la publication d'articles dans la presse spécialisée et des sollicitations afin de partager son expérience dans le cadre de présentations publiques sur le sujet.



AMÉNAGEMENT ET URBANISME

ENJEUX :

➤ AMÉNAGEMENT ET URBANISATION ➤ CHANGEMENTS CLIMATIQUES

La STM entend influencer les différentes instances concernées par la planification du territoire et veille à préconiser la création d'aménagements favorisant le transport collectif. Elle s'assure également que la mise en place de ses propres installations et de son service soient effectués en harmonie avec le milieu urbain.

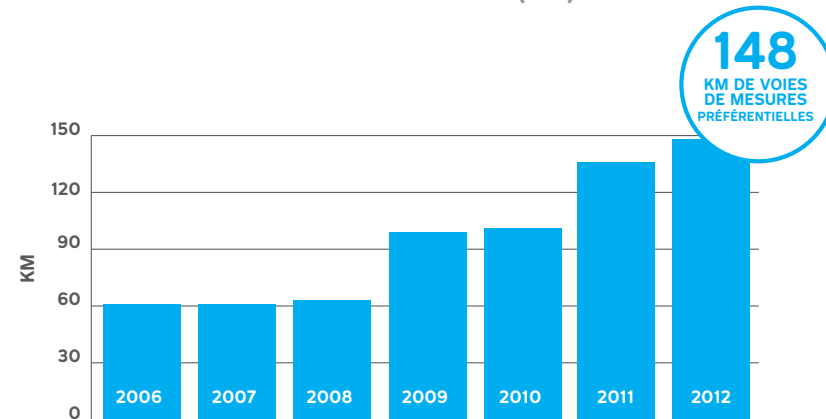
MESURES PRÉFÉRENTIELLES POUR BUS

La congestion routière croissante et les nombreux travaux routiers ont un impact significatif sur la performance du réseau bus de la STM, notamment sur la ponctualité et la vitesse commerciale. Actuellement, la vitesse commerciale moyenne du réseau de bus de la STM est de 18,2 km/h alors que certains tronçons de ligne sont à moins de 12 km/h (p. ex. : 121 Sauvé-Côte-Vertu, 45 Papineau).

Dans l'optique d'augmenter la fluidité du service, la vitesse de déplacement et de diminuer les émissions atmosphériques des bus, la STM a ajouté, au cours de la dernière année, 12 kilomètres de mesures préférentielles pour bus (MPB), soit des voies réservées et des feux de circulation prioritaires.

Quatre nouvelles voies réservées ont été aménagées sur les axes St-Jean, Sherbrooke Ouest, Pie-IX et Léger. Le réseau de MPB compte maintenant plus de 148 kilomètres sur l'Île de Montréal et l'objectif visé pour 2020 est de 370 km.

MESURES PRÉFÉRENTIELLES POUR BUS (KM)



La STM considère le vélo comme un mode de transport complémentaire au transport collectif et faisant partie d'un du cocktail transport. Elle compte présentement plus de 3000 places de stationnement pour vélo aux abords des stations de métro.

Elle veille aussi à augmenter le nombre de supports à vélos sur certains bus, facilitant ainsi l'intermodalité. En 2012, elle a ajouté le service de supports à vélo au circuit 146 – (déjà disponibles sur les circuits 140 et 180).

EXEMPLES DE GAINS RÉALISÉS SUR L'AXE DE DÉMONSTRATION SAINT-MICHEL :

- Plus de 40 000 déplacements par jour avantagés (jour de semaine, lignes 67 et 467)
- Gains de temps de 15 à 20 % selon la période de la journée, représentant une réduction des temps de déplacements de 6 à 8 minutes pour la clientèle
- Marge de manœuvre permettant de libérer 2 bus par jour
- Taux de ponctualité de 94,6 %
- Réduction de 45 tonnes de GES pour la STM

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Vitesse commerciale moyenne (km/h)	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	18,1	18,2
Autobus munis de supports à vélos	0	0	0	0	0	15	30
Stations de métro avec supports à vélos	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	56	59

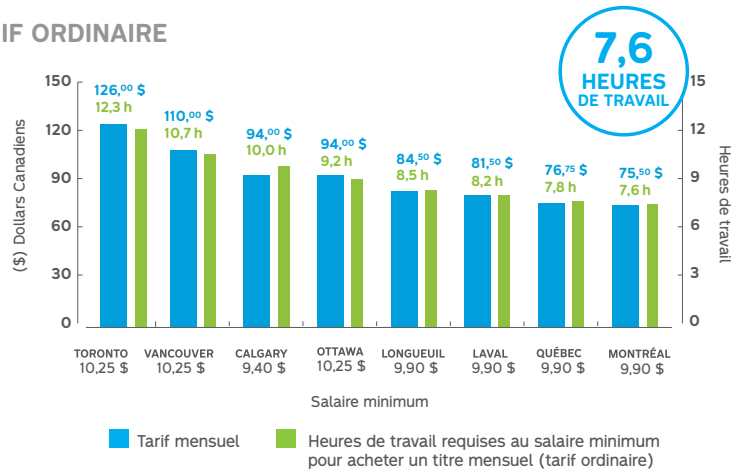
ACCESSIBILITÉ

ENJEUX :
 ► ACCESSIBILITÉ ET CONVIVIALITÉ DE NOS SERVICES ► VIELLISSEMENT DE LA POPULATION

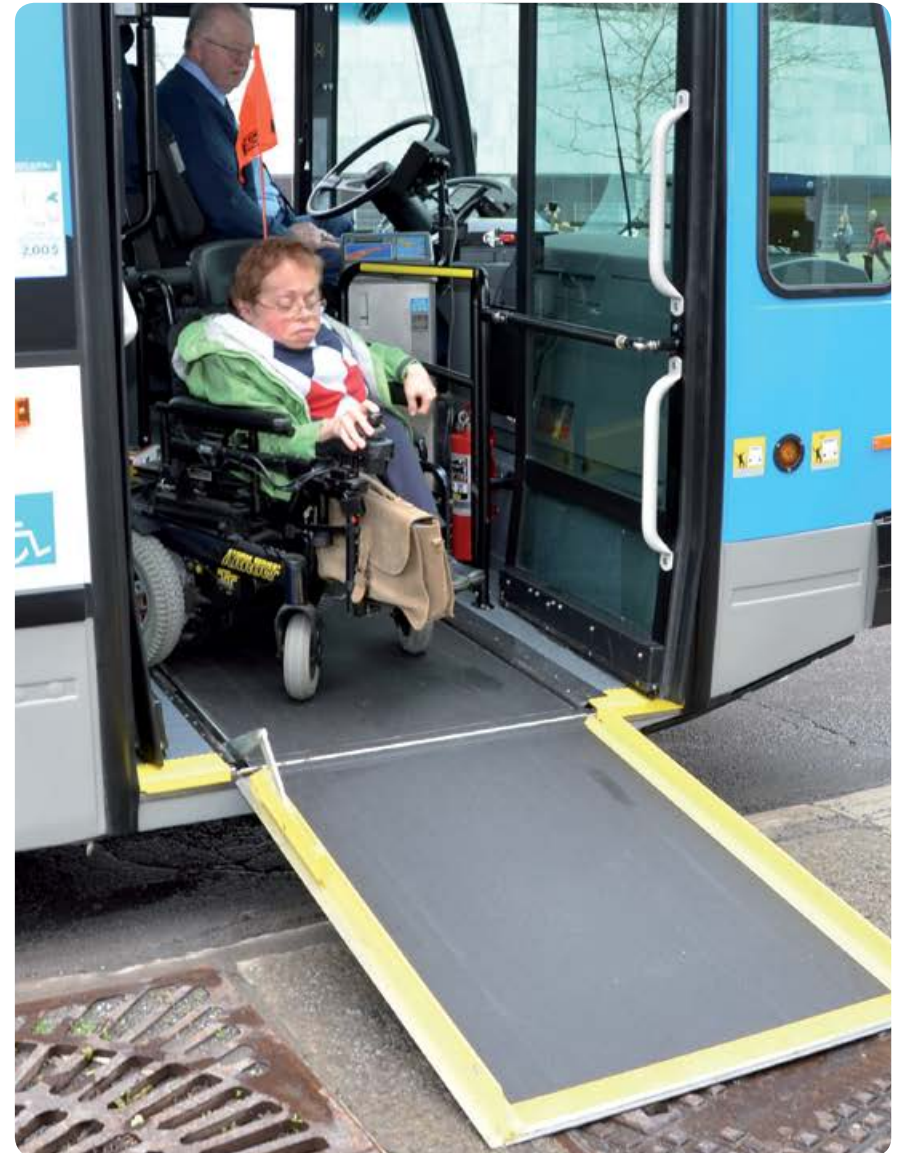
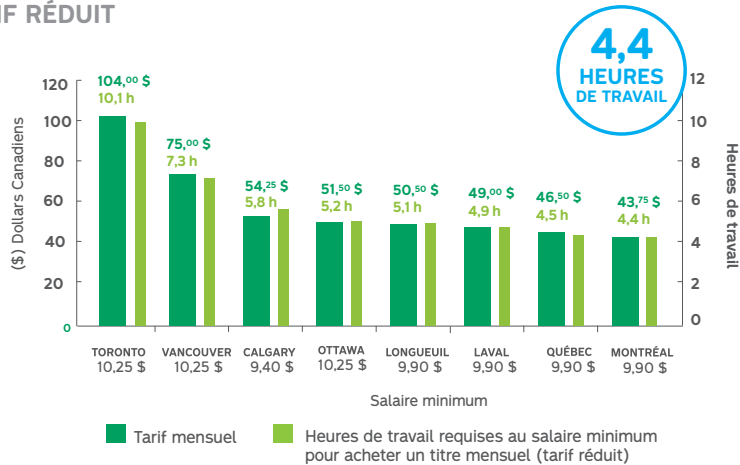
DES TARIFS BAS

Encore cette année, la STM affiche les tarifs réguliers et réduits parmi les plus bas des grandes villes canadiennes. C'est également à Montréal qu'il faut le moins d'heures travaillées au salaire minimum pour se procurer un titre de transport mensuel (7,6 heures pour le tarif ordinaire et 4,4 heures pour le tarif réduit).

TARIF ORDINAIRE



TARIF RÉDUIT



ACCESSIBILITÉ

DIVERSITÉ DE PRODUITS TARIFAIRES

Au cours de la dernière année, la STM a poursuivi ses efforts pour améliorer son offre tarifaire, en voici les principaux éléments :

LE PROGRAMME SORTIES EN FAMILLE



Ce programme a été bonifié en 2012, devenant valide lors de la semaine de relâche en mars et pour tout l'été, de la fête nationale à la fête du Travail, portant à 174 le nombre de journées où le programme est applicable. Rappelons que ce programme permet à un adulte muni d'un titre de transport valide de se déplacer avec cinq enfants de 11 ans et moins qui voyagent gratuitement à certaines périodes.

OPUS & CIE



Lancé à l'automne 2011, le programme OPUS & Cie vise les entreprises montréalaises qui veulent encourager l'utilisation du transport collectif auprès de leurs employés. Ce programme permet aux abonnés d'obtenir au minimum un mois gratuit, financé par l'employeur et la STM. La promotion de Transport Québec s'appliquant également à ces abonnés, le programme est devenu plus attrayant que jamais, permettant une augmentation du nombre d'abonnés qui a atteint 3 500 en 2012.

PROGRAMME CAMPUS



Le projet pilote CAMPUS s'est achevé en avril 2012 avec la fin du trimestre à l'Université de Montréal. Bien que la volonté des trois parties soit toujours présente, le calendrier universitaire avec les rentrées en deux temps en raison de la grève étudiante rendait impossible un programme CAMPUS pour l'année 2012-2013. Les efforts sont maintenant orientés vers l'optimisation des processus afin de donner vie à un projet permanent, simple du point de vue logistique et qui pourrait être étendu à d'autres institutions plus facilement.

DES TITRES DE TRANSPORT SUR MESURE POUR DES ÉVÉNEMENTS MAJEURS



Des cartes à puce occasionnelles aux couleurs du Grand Prix et d'Osheaga ont été produites en 2012, facilitant la sortie des clients lors de ces événements. En effet, les cartes à puce permettent une validation beaucoup plus rapide que les traditionnels passages sur carte magnétique et contribuent à assurer une meilleure fluidité ainsi qu'une gestion optimale de l'achalandage dans le métro. Notons également qu'un projet pilote novateur a permis d'intégrer des puces électroniques contenant des titres de transport à même les billets de grands événements. Quelques détenteurs de billets du Grand Prix et de la Coupe Rogers ont donc pu, avec un billet unique, valider leur titre de transport sur nos équipements et accéder au site de l'événement.

LE TRANSPORT COLLECTIF : UN RENDEZ-VOUS POUR LES CONGRESSISTES



Avec l'adoption, en février 2012, d'une grille tarifaire congrès comprenant des économies de volume et destinée aux organisateurs d'événements privés à Montréal, la STM contribue à positionner Montréal comme destination congrès verte, critère de plus en plus prisé par les organisateurs de congrès. Une carte à puce occasionnelle a été créée pour ces titres de transport et porte le nom évocateur de Rendez-vous Montréal.

PLUS GRANDE DISPONIBILITÉ DES TITRES DESTINÉS AUX CLIENTS OCCASIONNELS



Souhaitant offrir l'entièreté de sa gamme tarifaire dans tous ses points de vente, la STM a mis de l'avant un projet pilote, en juin 2012, dans quelque 24 points de vente situés dans l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal afin de permettre la vente de titres de transport sur les cartes L'Occasionnelle, des cartes à puce à usage unique. Forte de cette expérience, la STM a étendu le projet à l'ensemble de ses points de vente, en décembre 2012. Sachant que plus de 20 % de la clientèle n'utilise que le réseau de bus, il apparaît judicieux d'offrir une alternative au paiement comptant à bord pour les clients qui ne détiennent pas de carte OPUS.

ACCESSIBILITÉ

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

En 2012, dans la foulée de ses efforts pour rendre son réseau toujours plus accessible, la STM a adopté son Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015. Il vise à ce que les considérations d'accessibilité universelle fassent partie intégrante de tous les projets planifiés et du processus décisionnel de la STM et prévoit des investissements de l'ordre de 87 M\$ d'ici 2015 pour accroître l'accessibilité universelle. Il couvre l'ensemble de ses activités à titre de transporteur, d'employeur, de partenaire et d'acteur social.

La STM a également mis sur pied un comité associatif en accessibilité universelle. Composé de représentants de la STM et de personnes ayant des limitations fonctionnelles, du Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'Île de Montréal (RUTA) et de l'Office des personnes handicapées du Québec, ce comité assure le suivi des projets sur une base régulière et tient compte des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles.

La STM s'est jointe à la Ville de Montréal et au RUTA pour demander au gouvernement du Québec la mise en place d'un nouveau programme voué à l'accessibilité universelle pour le réseau régulier de transport collectif à Montréal.

ACCESSIBILITÉ DANS LE MÉTRO

La présence d'escaliers mécaniques et d'ascenseurs permet de maintenir et d'améliorer l'accessibilité aux stations de métro de Montréal. En 2012, sur les 68 stations de métro du réseau, 60 possèdent des escaliers mécaniques et 8 des ascenseurs.

En 2012, près de la moitié des 68 stations du réseau de métro ont des tuiles avertissantes aux abords des quais, en progression de 2 % par rapport à 2011. Toutes les stations sont maintenant dotées de bandes de signalisation sur les première et dernière marches des escaliers fixes. Un contrat a été octroyé, en 2012, pour l'installation de tuiles avertissantes dans les stations où il en manquait. Les travaux, en vertu de ce contrat, se poursuivront dans les autres stations jusqu'en 2013. Toutefois, à la station Berri-UQAM, des travaux sur les quais doivent être finalisés préalablement à l'installation des tuiles avertissantes, reportant ainsi l'installation après 2013.

ACCESSIBILITÉ DANS LES BUS

En 2012, la totalité des bus ont maintenant des planchers surbaissés, alors que 74 % des lignes sont accessibles aux personnes à fauteuils roulants. Le parc de bus accessibles est actuellement composé de véhicules dont la rampe d'accès est soit en avant (Flip, 46 %), soit en arrière (télescopique, 54 %). Les bus à planchers bas avec une rampe arrière ont été mis en service dès 1997, et compte tenu du niveau de fiabilité des rampes, la STM, depuis janvier 2009, met systématiquement en service des bus avec une rampe avant.

ÉTUDE DE FAISABILITÉ : ACCÈS UNIVERSEL À DEUX STATIONS DE MÉTRO SELON LES PRINCIPES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Pour la station Jean-Talon, l'étude visait à définir le concept optimal qui répondrait aux besoins de tous les types de clientèles pour accéder à l'édicule sud. Il s'agit d'un accès universel privilégié notamment grâce à l'installation d'ascenseurs vitrés.

Les principes du développement durable ont guidé tous les critères et les décisions liés à ce projet : choix des matériaux, éclairage à rendement énergétique optimal, signalisation universelle et aménagements sécuritaires, qualité de l'air, toiture à membrane blanche, aménagement paysager, etc.

Dans le cas de la station Snowdon, l'aspect social du développement durable s'est révélé de première importance dans ce projet visant à définir le concept optimal répondant aux besoins de tous les types de clientèles et ceux de l'exploitation de la STM. Cet accès universel comprend, entre autres choses, l'intégration d'ascenseurs facilement accessibles, un accès piétonnier sécuritaire, l'amélioration de la fluidité des déplacements des usagers, des façades entièrement vitrées, etc. Ces travaux ont été jumelés à ceux liés à la réfection du Poste de distribution Snowdon afin de permettre une meilleure gestion et de réduire la période de perturbation sur les sites exploités.

ACCESSIBILITÉ

SERVICES ADAPTÉS

TRANSPORT ADAPTÉ

La STM offre un service porte à porte, sur réservation, aux personnes admises au service de transport adapté. En 2012, la STM a franchi le cap des 3 millions de déplacements. Près de 24 000 clients effectuent annuellement leurs déplacements à l'aide de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de taxis réguliers. Le nombre de clients ayant utilisé le service de TA au moins une fois dans l'année a augmenté de 6 % en 2012 comparativement à 2011. Le taux de satisfaction générale de ce service se situe à 94 %.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de déplacements en transport adapté (k)	1 965	2 107	2 281	2 439	2 685	2 859	3 056



NAVETTES ET TAXIS OR, UN SERVICE ADAPTÉ AUX BESOINS DES PERSONNES ÂGÉES

Comme dans plusieurs communautés occidentales, la population de Montréal se fait vieillissante. Pour mieux servir sa clientèle, la STM a développé le concept de taxi Or et a implanté, en 2012, trois projets pilotes. Il s'agit d'un service de proximité où les aînés sont desservis par un taxi qui passe par les lieux importants de leur quartier. Les trois projets ont été inaugurés à l'Île des Sœurs, en février, et à Dorval et Pointe-Claire, en septembre. Au total, la STM offre maintenant 13 circuits de navettes ou taxis Or.



RETOMBÉES ÉCONOMIQUES ET INVESTISSEMENTS

ENJEU :
► FINANCEMENT DÉDIÉ, INDEXÉ ET RÉCURRENT

COTES DE CRÉDIT

Depuis de nombreuses années, la STM se positionne parmi le peloton de tête des sociétés de transport les mieux gérées en Amérique du Nord. Attestant cette saine et rigoureuse gestion, la société Moody's lui accorde d'ailleurs la cote de crédit Aa2. Pour 2012, les dépenses totales de la STM se sont élevées à plus de 1 345M\$ et la valeur de remplacement de ses actifs se situe à 14,5 G\$.

RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

La valeur des acquisitions de biens et services varie d'année en année, principalement en fonction des dépenses liées aux projets de la STM et de la nature même des activités réalisées. En 2012, les acquisitions de biens et services de la STM totalisent 578 M\$, représentant une baisse de 15 % par rapport aux deux années précédentes. Les niveaux atteints en 2009, 2010 et 2011 sont le résultat de l'acquisition d'une quantité importante de bus, ce qui a permis de renouveler une grande partie du parc et d'acquérir des bus articulés.

EMPLOIS SOUTENUS

Les fluctuations annuelles sont en relation avec la nature des biens et services acquis. Par exemple, les dépenses liées à la construction d'infrastructures et au maintien du patrimoine sont susceptibles de générer davantage d'emplois. Les projets d'acquisition des voitures AZUR permettent de créer des emplois et se reflètent dans l'augmentation de la proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec depuis 2010.

La méthode de calcul fait intervenir le modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du gouvernement du Québec. Les acquisitions de biens et services de 2012 ont permis de contribuer à soutenir 3 397 emplois. Lorsqu'on ajoute à ce nombre les données relatives à l'effectif de la STM, l'entreprise a permis de maintenir, en 2012, quelque 13 169 emplois.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Acquisition de biens et services (M\$)	380	397	526	622	796	665	578
Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec (%)	45	45	49	42	41	43	47
Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services	2 163	2 369	2 942	3 011	3 753	3 476	3 397
Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	46	45	57	61	82	76	73
Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)	120	117	113	116	134	146	156

APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

Les acheteurs et administrateurs de contrats de la STM préparent de plus en plus de documents contractuels en y intégrant des exigences liées au développement durable. Souvent inspirées des principes de l'analyse de cycle de vie, ces clauses visent aussi à s'assurer que les fournisseurs eux-mêmes agissent de façon responsable.

En 2012, cela a permis d'inclure de telles clauses dans 17 % des contrats en cours, représentant 33 % de la valeur totale des contrats octroyés par la STM. Ceci inclut notamment le contrat d'approvisionnement en carburant diesel et biodiesel, qui a été adjugé en octobre 2012 pour une durée de 3 ans.

Le succès de la démarche d'approvisionnement responsable nécessite un encadrement interne bien structuré, comprenant une directive, des guides et des outils. Ces différents outils sont en développement depuis plusieurs mois et la STM vise à les implanter au tournant de l'année 2014.

Enfin, la Société participe activement aux travaux de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR), notamment en tant que membre du conseil d'administration. Cette association lui donne accès notamment à différents outils comme des critères environnementaux, sociaux et économiques d'approvisionnement et des fiches techniques portant sur différentes familles de produits.

DES PROJETS DURABLES

ENJEUX :

- CHANGEMENTS CLIMATIQUES ➤ CONSOMMATION DE RESSOURCES ➤ FINANCEMENT DÉDIÉ, INDEXÉ ET RÉCURRENT
- BON VOISINAGE ➤ ÎLOTS DE CHALEUR ➤ ACCESSIBILITÉ ET CONVIVIALITÉ DE NOS SERVICES

Pour appuyer l'atteinte de ses objectifs d'offre de service et d'achalandage, la STM doit pouvoir compter sur des infrastructures performantes, tant celles qu'elle possède actuellement que celles dont elle a besoin pour accueillir et entretenir son nouveau matériel roulant. Elle doit donc réaliser une multitude de projets et vise à ce que tous ses projets soient réalisés dans un esprit de développement durable.

Le lecteur trouvera dans les Rapports de développement durable antérieurs un indicateur décrivant le nombre de projets en cours durant l'année qui ont fait l'objet d'une évaluation sur le plan du développement durable. En 2012, cet indicateur a atteint le maximum, soit 100 % des projets.

Les sections suivantes donnent des détails relativement aux activités réalisées en 2012 dans le cadre de quelques projets majeurs.

NOUVEAU CENTRE DE TRANSPORT STINSON

Le projet Stinson, c'est la construction d'un nouveau centre de transport pour accueillir et entretenir 200 bus réguliers et 100 bus articulés. Situé dans l'arrondissement de Saint-Laurent, ce bâtiment de deux étages a une superficie totale de 38 400 m² et pourra accueillir plus de 750 employés. C'est le seul centre de transport où la circulation des véhicules se fera entièrement à l'intérieur du bâtiment. C'est également le premier bâtiment de la STM où des principes d'accessibilité universelle sont intégrés dès la construction. La STM vise à obtenir l'accréditation LEED Or pour ce bâtiment, ce qui serait une première au Canada pour ce type de bâtiment.

Le projet se déroule en plusieurs phases. La première s'est terminée en 2012 selon les échéanciers et les budgets prévus. Elle consistait en la préparation et la décontamination du terrain et la construction des fondations. La deuxième phase a débuté vers la fin de 2012. Elle comprend la construction du bâtiment et son aménagement extérieur en vue d'une mise en service en janvier 2014.

Voici une liste des actions relatives au contrôle de la contamination de l'eau, de l'air et des sols réalisées en 2012 sur le chantier :

- décontamination du terrain;
- installation d'un conteneur de triage des déchets afin de récupérer les déchets de construction et de démolition; 87 % des matériaux des bâtiments déconstruits sont récupérés/réutilisés (recyclés), soit 15 078 tonnes récupérées sur 17 272 tonnes de déchets;
- transplantation temporaire de 113 arbres pour plantation future sur le site à la fin de la construction;

- pose de près de 2 km de conduites souterraines du bassin de rétention d'eau pluviale;
- propreté du site : le site est nettoyé et remis en état au fur et à mesure de l'avancement des travaux;
- installation de recouvrements de gravier et barrière géotextile pour éviter l'érosion et le soulèvement de poussières;
- protection des sols à des fins de réutilisation
- protection contre les poussières du chantier et nettoyage périodique des rues adjacentes avec balayeuse mécanique pour assurer la propreté de la chaussée;
- disposition de matières dangereuses en respectant les normes en vigueur;
- récupération des rebuts provenant du nettoyage des bétonnières sur le site;
- récupération du roc et du béton extraits lors de l'étape de concassage sur le site et de la déconstruction des anciens bâtiments en vue de leur réutilisation dans les fondations des futurs stationnements;
- contrôle des particules et des poussières émises lors du concassage;
- inspection des véhicules ayant accès au chantier pour les fuites;
- rédaction d'un rapport hebdomadaire de vérification du plan de contrôle de l'érosion.



DES PROJETS DURABLES

AZUR / MPM-10

Les nouvelles voitures du métro de Montréal sont attendues en 2014. Pour les accueillir, il faut effectuer plusieurs modifications aux infrastructures actuelles (ateliers, stations et tunnels). Tout comme cela avait été le cas pour l'acquisition des voitures elles-mêmes, les travaux d'amélioration de l'atelier d'entretien sont réalisés en tenant compte des considérations de développement durable appropriées. En 2012, les mesures suivantes ont été appliquées :

- rehaussement d'un quai de la station Snowdon pour faciliter l'embarquement dans AZUR des personnes à mobilité réduite;
- prise en compte des besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles lors de la présentation de la maquette finale du compartiment voyageur d'AZUR;
- intégration des principes de l'accessibilité universelle pour les employés;
- gestion des sols contaminés;
- intégration de critères environnementaux dans quatre contrats :
 - traverses de bois : produit de traitement environnemental;
 - construction et installation d'équipements : programme de protection de l'environnement;
 - système de lavage de voiture de métro : système de management environnemental;
 - laveur de voitures de métro : utilisation d'eau usée traitée et d'eau de pluie.



DES PROJETS DURABLES

RÉNO-INFRASTRUCTURE

La STM a entrepris, depuis plusieurs années, un vaste chantier pour réparer et maintenir le réseau de 71 km de tunnel et les 68 stations qui composent le réseau du métro de Montréal. Ce programme connu sous le nom de Réno-Infrastructure prévoit des investissements de 250 M\$ sur sept ans. Plusieurs mesures de développement durable sont intégrées aux divers travaux prévus dans ce programme. En voici quelques exemples pour l'année 2012 :

- réfection de l'éclairage de l'édicule St-Mathieu de la station Guy pour améliorer le sentiment de sécurité;
- retrait et récupération des tuiles de travertin de la station McGill, puis restauration (nettoyage et polissage) et réinstallation dans la station après les travaux;
- récupération et tri de matériaux lors des travaux de démolition lors du remplacement des escaliers fixes dans six stations.

RÉNO-SYSTÈMES

Le bureau de projets Équipements fixes du métro réalise plusieurs travaux de maintien et d'amélioration des équipements fixes nécessaires à l'exploitation du réseau souterrain. Voici les principales réalisations en développement durable pour 2012 :

- installation d'éclairage haute efficacité en tunnel;
- décontamination du terrain adjacent à la station Champ-de-Mars;
- étude de circulation visant à identifier les mesures d'atténuation à mettre en place contre l'impact des travaux de construction des postes de ventilation mécanique (PVM) Hermine et Snowdon.

Pour ce qui est des retombées économiques, le bureau de projets a calculé que ses activités ont permis de générer, depuis sa création en 2001, l'équivalent de quelque 9 600 personnes-années de travail.



NOS RESSOURCES HUMAINES

ENJEUX :
 > PÉNURIE DE MAIN D'ŒUVRE SPÉCIALISÉE
 > VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

La STM doit pouvoir compter sur des ressources humaines compétentes et engagées. C'est pourquoi elle déploie des stratégies d'attraction, de rétention et de mobilisation et met tout en œuvre pour conserver sa position d'employeur recherché. Elle s'assure de conserver et d'améliorer ses pratiques de ressources humaines et de santé et sécurité au travail. Elle met en place des initiatives afin de créer un milieu de travail sécuritaire, inclusif, exempt de discrimination et de harcèlement.

DIVERSITÉ

En 2012, le conseil d'administration a adopté la déclaration de la STM en matière de diversité et d'inclusion. La STM s'engage ainsi, et notamment, à créer et maintenir un milieu de travail inclusif valorisant le travail d'équipe, le respect, la rigueur, la responsabilisation et la transparence, et à favoriser une juste représentativité de la diversité de la population à tous les niveaux de l'entreprise.

En 2012, l'effectif féminin est demeuré stable à 24 % de l'ensemble du personnel alors que la proportion d'employés provenant de minorités visibles et ethniques est passée à 23 %, par rapport à 21 % en 2011 et 12 % en 2006. Cette situation n'est pas étrangère au maintien et à l'amélioration du programme d'accès à l'égalité mis en place il y a quelques années. Il propose, notamment, des stratégies d'embauche novatrices ainsi que le développement des compétences des gestionnaires liées à la diversité. Par ailleurs, soulignons que le taux de roulement des employés est en constante diminution depuis 2008, passant de 6,7 % en 2008 à 4,3 % en 2012, alors que les employés de plus de 50 ans représentaient 30 % des effectifs à la fin de 2012.



LE PAÉE, UN PROGRAMME EFFICACE... ET RÉCOMPENSÉ

Pour que tous disposent du même accès à l'emploi, pour que les femmes, les minorités visibles et ethniques, les autochtones et les personnes handicapées puissent performer et s'intégrer professionnellement dans le cadre d'un emploi à la STM, la Société a mis sur pied, en 1987, son Plan d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE). Après 26 ans, il fait la fierté de tous et ses résultats sont probants. La Ligue des Noirs du Québec a d'ailleurs souligné l'apport de la STM à la promotion des droits de la personne, de la justice sociale et de l'intégration des communautés d'origine diverses dans la société montréalaise, en lui décernant le prix Mathieu Da Costa 2012 pour son PAÉE.

Bien qu'aujourd'hui toutes les catégories d'emplois sont incluses dans le PAÉE, en 1987, trois catégories d'emplois étaient alors particulièrement visées par le PAÉE, soit les chauffeurs, les préposés à l'entretien et les inspecteurs de la direction Sûreté et contrôle. En comparant la proportion de femmes et de minorités visibles et ethniques au sein du groupe des chauffeurs, nous observons qu'en 1987, 3,5 % des chauffeurs de bus étaient des femmes et 4,4 % faisaient partie de minorités ethniques ou visibles. En 2012, ce ratio s'élève à 25,7 % pour les femmes et à 24,6 % pour les minorités ethniques ou visibles.

CATÉGORIE D'EMPLOI	GROUPES CIBLES	1987	2012
Chauffeur	Femme	3,5 %	25,7 %
	MVE	4,6 %	24,6 %
Préposé entretien	Femme	5 %	33,6 %
	MVE	12,2 %	31,4 %
Inspecteur	Femme	3,7 %	13,7 %
	MVE	4,3 %	29,2 %

MVE : Minorités visibles et ethniques

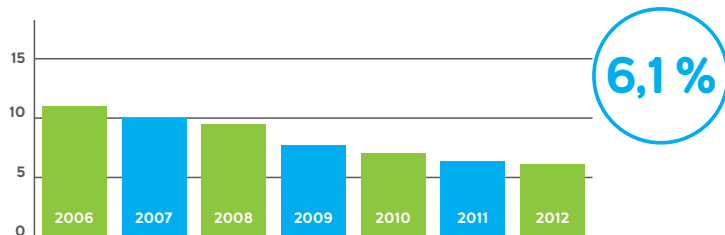
NOS RESSOURCES HUMAINES

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La STM met tous les efforts requis pour assurer la santé et sécurité de ses employés. L'absentéisme demeure un enjeu de tous les jours pour assurer une livraison efficace du service.

Le taux de fréquence des accidents du travail est en baisse constante depuis 2006, passant de 11,0 % à 6,1 %. C'est le reflet des nombreuses initiatives mises en place par la STM pour améliorer la santé et la sécurité de ses employés. Le taux de gravité est également en baisse depuis 2006 bien qu'il ait connu une hausse par rapport à 2011, année exceptionnelle à ce chapitre. Si le bilan global s'améliore, la STM a malheureusement dû déplorer, en 2012, le décès d'un de ses chauffeurs dans un accident de la route.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



FORMATION

La STM a inauguré, le 28 novembre 2011, son tout premier Centre d'apprentissage en ligne et de simulateurs de conduite du métro. Il accueille les apprentis opérateurs de métro depuis le mois de janvier 2012. Il s'agit d'une première puisque, jusqu'ici, jamais ces deux composantes n'ont été réunies dans un même site. Seules les villes de New-York et Toronto bénéficient d'une telle installation en Amérique du Nord.

L'installation permet de gagner en temps et en qualité de formation. Le temps requis pour former un opérateur de métro est ainsi réduit à vingt-deux jours plutôt que trente-six. Par ailleurs, l'efficacité des instruments disponibles permet aux opérateurs d'acquérir rapidement les compétences recherchées et d'être à pied d'œuvre dès la fin de leur formation. Les personnes en formation peuvent manier toutes les fonctionnalités des voitures de métro MR-73 et bientôt celles de l'AZUR.





HENRI - BOURASSA

9

2 HENRI - BOURASSA

8

73

NOS RESSOURCES HUMAINES

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Portrait de l'effectif							
Nombre d'employés	7 932	7 996	8 398	8 603	8 985	9 346	9 772
Proportion de l'effectif qui est permanent (%)	94	95	96	96	97	97	96
Proportion de l'effectif féminin (%)	22	23	23	23	24	24	24
Proportion de minorités visibles et ethniques (%)	12	14	16	18	19	21	23
Masse salariale (M\$)	502	510	548	574	598	639	691
Durée moyenne d'emploi pour l'ensemble des employés (années de service)	14	13	12	11	11	10	10
Taux de roulement du personnel (% d'employés qui quittent la STM)	6,1	6,6	6,7	5,6	5,4	5,0	4,3
Proportion d'employés syndiqués (%)	92	91	91	90	90	89	90
Taux de fréquence des accidents du travail	11,0	10,0	9,5	7,7	7,0	6,4	6,1
Taux de gravité des accidents du travail	316,0	341,5	339,7	281,2	254,5	212,2	251,2
Nombre de jours perdus à la suite d'un accident ou maladie professionnelle	20 564	22 251	23 094	19 534	18 225	16 294	20 325
Nombre de décès causés par des accidents du travail et des maladies professionnelles	0	0	0	0	0	0	1
Taux d'absentéisme	7,61	7,59	7,72	7,21	7,42	7,53	7,53
Formation des employés (heures-personnes)	180 187	217 619	239 284	215 861	248 847	241 382	232 586
Dépenses attribuées à la formation (M\$)	11	11	11	10	12	13	12
Proportion de la masse salariale consacrée à la formation (%)	2,2	2,2	2,0	1,8	2,1	2,0	1,8

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS

ENJEUX :

➤ CHANGEMENTS CLIMATIQUES ➤ CONTAMINATION DE L'EAU, DE L'AIR ET DU SOL ➤ CONSOMMATION DE RESSOURCES ➤ BON VOISINAGE

ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES

Les émissions atmosphériques représentent les principales sources d'impact environnemental de la STM. Cette dernière s'en préoccupe depuis de nombreuses années et s'assure qu'elles soient identifiées et gérées de façon rigoureuse. La STM, plus grand transporteur public au Québec, participe d'emblée à l'effort gouvernemental d'électrification des transports. Le recours graduel à l'électricité comme mode de propulsion permet de réduire grandement les émissions atmosphériques et le bruit générés par chaque véhicule. Par ailleurs, les fournisseurs de moteurs de la STM sont assujettis à une réglementation sévère en matière d'émission de contaminants atmosphériques.

La grande majorité des émissions de polluants atmosphériques provient de nos sources mobiles, soit les bus et, dans une moindre mesure, les véhicules de

service. Entre 2011 et 2012, les quantités de polluants émis sont demeurées à peu près stables bien que notre offre de service bus ait augmenté de 6,2 %. On peut attribuer aux nouveaux moteurs équipés de filtres à particules une bonne partie de cette performance.

L'écart important entre 2010 et 2011 s'explique notamment par les changements apportés aux facteurs d'émissions émis par Transport Canada. Ces facteurs d'émissions, propres à chacun des contaminants, interviennent dans le calcul du bilan d'émissions de contaminants atmosphériques. La révision de ces facteurs a lieu tous les 5 ans.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
NOx de sources mobiles (tonnes)	967,7	918,6	950,2	1 021,4	1 073,3	757,2	752,8
SO ₂ de sources mobiles (tonnes)	13,8	13,0	13,5	14,5	15,3	2,8	2,8
COV de sources mobiles (tonnes)	35,7	38,0	36,7	38,5	39,0	27,1	27,2
CO de sources mobiles (tonnes)	298,0	312,2	323,2	329,3	323,3	201,8	214,0
Particules totales (PM totaux) de sources mobiles (tonnes)	40,3	38,1	39,4	42,3	44,6	25,7	25,5
Superficie de terrains de la STM qui sont contaminés au-delà des critères d'usage (m ²)	n.a.	n.a.	n.a.	41 301	44 764	39 456	41 283
Quantité de sols qui sont traités durant l'année (Tm)	n.a.	n.a.	n.a.	5 724	315	3 760	18 516
Nombre de déversements	2	0	4	0	8	12	10
Taux de récupération des produits déversés (%)	98	0	100	0	98	43	74
Nombre de plaintes associées à l'environnement	n. d.	n. d.	n. d.	167	297	383	309
Nombre d'avis de non-conformité légale en environnement	0	1	3	0	5	1	2

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS

TERRAINS CONTAMINÉS

Le plan d'intervention global 2009-2013 sur les terrains contaminés s'est poursuivi en 2012. Il comprend une dizaine d'interventions sur huit importants sites appartenant à la STM. En 2012, la quantité des sols contaminés, excavés dans le cadre des projets de construction et traités dans un centre de traitement, était de 18 516 Tm, dont 18 425 ont été éliminées dans le cadre du projet Stinson, dont il est question auparavant dans ce rapport.

La superficie de terrains contaminés représente environ 7 % de la superficie totale des terrains appartenant à la STM et ayant fait l'objet d'une investigation.

Les produits déversés, rapportés en 2012, sont principalement du diesel, des huiles et de l'antigel. Sur les 587 litres de produit déversés, 74 % ont été récupérés et éliminés, 80 % des événements sont associés aux fluides mécaniques des bus (diesel, huiles et antigel) et 70 % des déversements sont de moins de 100 litres. Les incidents sont généralement causés par des bris de composantes de bus, des impacts de composantes de bus avec des objets sur la voie publique ou lors de manipulations. À cet effet, il faut souligner que, depuis cette année, tous les 1 712 bus du parc de la STM sont équipés de becs anti-déversement, limitant ainsi les risques de déversements lors du remplissage de carburant.

À la suite de la sensibilisation des intervenants à l'importance de rapporter les situations d'urgence environnementales, nous observons que plus d'événements sont déclarés et les incidents sont de mieux en mieux gérés. Les intervenants rapportent alors plus spontanément tout déversement, petit et grand. Chaque incident est pris en charge et les interventions font en sorte de minimiser l'impact sur l'environnement.

GESTION DE L'EAU

La STM ne possède pas actuellement de portrait précis de sa consommation d'eau potable. En 2011, des études ont été amorcées à cet effet, notamment, au Plateau Youville, dans deux centres de transport et une station de métro. Le Plan de développement durable 2020 prévoit que le portrait de la consommation d'eau potable pour l'ensemble de l'entreprise sera complété d'ici la fin de 2014. Puis, en 2015, la STM prévoit établir un plan de réduction de la consommation.

Malgré l'absence de portrait de la consommation d'eau potable, la STM n'a pas hésité à poser des gestes pour réduire sa consommation d'eau potable. Ainsi, le prochain laveur des voitures de métro AZUR utilisera de l'eau de pluie dans son cycle de lavage/rinçage. La STM envisage également de récupérer et d'utiliser de l'eau de pluie pour les installations au futur centre de transport Stinson.

PLAINTES EN ENVIRONNEMENT

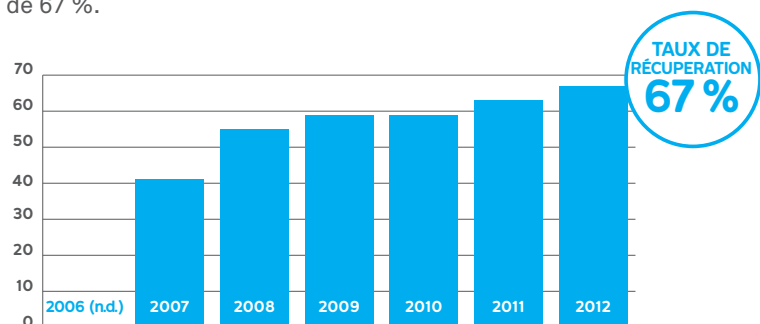
La majorité des plaintes concernant l'environnement est reliée aux moteurs laissés en marche lorsque les bus sont à l'arrêt. Pour tenter de contrer cette situation, la STM a mis à l'essai, sur un bus, un système d'arrêt moteur automatique faisant en sorte que celui-ci s'arrête si le bus est immobile plus de 3 minutes et que la température extérieure est supérieure à -10 degrés Celsius. Outre la réduction des plaintes, on estime le potentiel de réduction de consommation de carburant à 1 million de litres de diesel annuellement, si appliqué à l'ensemble des bus.

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX SIGNIFICATIFS

CONSOMMATION DE RESSOURCES

La STM se préoccupe de la quantité de ressources qu'elle utilise pour déployer ses activités. Ses achats, ses méthodes de travail ainsi que sa gestion de projet reflètent ce souci de consommer de manière responsable. En ce qui a trait à la récupération des matières résiduelles, la STM vise à atteindre les objectifs fixés par la Politique québécoise de gestion des matières résiduelles. Pour ce faire, elle améliore ses systèmes et ses pratiques visant la réduction à la source, la réutilisation, le recyclage et la valorisation (3RV).

En 2012, des 6 009 Tm de matières résiduelles générées, 4 026 Tm ont été récupérées et ainsi détournées de l'enfouissement, soit un taux de récupération de 67 %.



CONFORMITÉ LÉGALE EN ENVIRONNEMENT

Au cours de 2012, deux avis de dépassement des normes de rejet d'eaux usées industrielles dans les ouvrages d'assainissement ont été émis par la Ville de Montréal. Les avis concernent un excès d'huiles et graisses minérales constaté aux centres de transport LaSalle et Mont-Royal.

Lorsque des avis de non-conformité sont transmis par la Ville ou que des dépassements sont relevés lors des programmes internes de surveillance, des mesures correctives sont apportées en vue d'éviter la répétition de tels événements. Les premières interventions sont effectuées dans un délai maximal de cinq jours et un registre des mesures correctives est tenu à jour. Ainsi, un plan d'action pour la normalisation de l'acquisition et de l'utilisation de détergents a été initié pour éviter la répétition des dépassements d'huiles et graisses minérales qui sont principalement attribuables à l'usage de détergent contenant des surfactants lors des opérations de lavage dans les centres de transport.



UNE SOCIÉTÉ ENGAGÉE

ENJEUX :

- ACCESSIBILITÉ ET CONVIVIALITÉ DE NOS SERVICES
- BON VOISINAGE

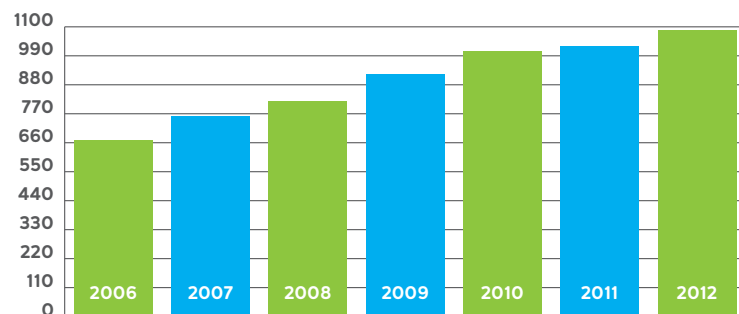
ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

La STM mène une campagne de sollicitation en milieu de travail depuis plus de 50 ans. Au fil des ans, la campagne enregistre une progression constante grâce à l'accroissement de la contribution des employés et des retraités et une programmation d'activités de collecte de fonds des plus variées. En 2012, la campagne de générosité a connu un vif succès, amassant 1 086 255 \$, soit 58 140 \$ de plus qu'en 2011. L'augmentation notable des dons de la Campagne 2012-2013 est grandement attribuable à des changements opérationnels apportés au mode de sollicitation combiné à une couverture communicationnelle soutenue. Les dons collectés auprès des employés et retraités sont remis aux organismes suivants : le Réchaud-bus, Centraide, la Croix-Rouge, Partenairesanté Québec.

Des centaines d'employés et retraités ont participé à la collecte en stations les 17, 22 et 23 novembre pour l'opération Paniers de Noël, permettant d'amasser 61 500 \$ auprès de notre clientèle. La vente de billets pour un grand tirage auprès des employés a aussi permis de récolter 12 660 \$. Nos équipes de bénévoles ont transformé ces précieuses sommes en denrées alimentaires qui ont été livrées chez 650 familles démunies de Montréal.

Au-delà du vif succès de la campagne de générosité 2012, soulignons les nouvelles façons de faire de la STM en respect avec les principes du développement durable. Ainsi, le dépliant imprimé qui accompagnait traditionnellement le formulaire d'inscription a été éliminé à la faveur d'information électronique. L'habituelle activité de lancement a cédé la place aux journées « Blitz de la générosité », une approche qui a permis de recueillir encore plus d'argent.

DONS DISTRIBUÉS À LA COMMUNAUTÉ PAR LES EMPLOYÉS (k\$)



POUR VENIR EN AIDE AUX PERSONNES ITINÉRANTES

2012 a marqué le début d'une collaboration de la STM avec la Société de développement social de Ville-Marie (SDSVM) et plusieurs intervenants du milieu montréalais de la santé et des services sociaux. L'ouverture en continu d'un centre de jour pour les personnes itinérantes est l'un des premiers résultats de cette collaboration. Situé sous le toit rouge de la Mission St-Michael (à l'intérieur de l'église St. John The Evangelist à proximité de la station Place-des-Arts), ce nouveau centre de services répondra aux besoins croissants des sans-abri qui se réfugient dans le métro de Montréal.

Avec l'aide de la STM et de ses partenaires, le centre de jour offrira désormais de nouveaux services comme une salle de consultation de spécialistes en soin de santé, la présence d'une intervenante sociale qui travaillera directement avec les inspecteurs de la station Place-des-Arts ainsi que la mise en place d'un programme d'art-thérapie.





52-125



OPÉRATION
paniers de Noël

OPÉRATION
paniers de Noël

UNE SOCIÉTÉ ENGAGÉE

RECONNAISSANCE : PRIX ET NOMINATIONS

➤ DEUX PRIX MERCURIADES : « ACCROISSEMENT DE LA PRODUCTIVITÉ » ET « DÉVELOPPEMENT DURABLE »

En 2012, dans le cadre du prestigieux concours Les Mercuriades de la Fédération des chambres du commerce du Québec, la STM s'est vue décerner deux trophées Mercure dans la catégorie Administration publique : « Accroissement de la productivité » et « Développement durable ». Les membres du comité de sélection, tous des hauts dirigeants de grandes entreprises, ont reconnu les façons de faire de la STM comme étant un modèle de performance dans un contexte d'augmentation de son offre de service en vue d'accroître l'achalandage. Ils ont également récompensé l'approche stratégique de la STM mettant le développement durable au cœur de son modèle d'affaires. Les diverses campagnes de sensibilisation au développement durable auprès de sa clientèle ainsi que les efforts déployés pour contribuer à la réduction des émissions de GES, lui ont valu cette reconnaissance convoitée par plusieurs grandes organisations québécoises.

➤ PDG VERT DE L'ANNÉE 2012

Monsieur Yves Devin, alors directeur général de la STM, a reçu le prix PDG VERT 2012, dans la catégorie Société d'État. Ce concours, organisé par *Les Affaires* et TREBORA Conseil, souligne l'engagement et l'excellence des dirigeants québécois dans la défense et la promotion des initiatives durables au sein de leur organisation. Ce prix met en valeur le leadership d'un dirigeant, sa vision claire, sa capacité à créer de la valeur au sein de son organisation et sa passion pour l'excellence.



GESTES VERTS DANS L'ORGANISATION DES ÉVÉNEMENTS

Tout au long de l'année, la STM et ses employés organisent plusieurs types d'événements et de rencontres. Selon le contexte, divers gestes et mesures sont posés pour réduire leur empreinte écologique et améliorer leur impact social :

- 1 éliminer le plus possible de papier : invitations par courriel, affiches de signalisation réutilisables, etc.;
- 2 gérer la nourriture et les boissons de façon écoresponsable : fournisseurs locaux, produits équitables et biologiques, pichets d'eau au lieu des bouteilles, surplus de nourriture acheminé à des organismes, réduction des emballages, location de vaisselle ou vaisselle compostable, bacs de recyclage sur les sites;
- 3 sélectionner des décors respectueux de l'environnement : nappes et serviettes en tissu, éclairage au DEL consommant moins d'énergie, location de décors plutôt que fabrication.

Ces mesures s'inscrivent comme un premier pas pour la STM vers une éventuelle certification selon la norme québécoise BNQ 9700-253, intitulée « Développement durable – gestion responsable d'événements ».



INDICATEURS

TABLEAU SYNTHÈSE DES INDICATEURS PRÉSENTÉS DANS LE RDD 2012

INDICATEUR DE LA GRI	INDICATEURS (UNITÉ DE MESURE)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE								
EC1	Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	46	45	57	61	82	76	73
EC1	Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)	120	117	113	116	134	146	156
EC1	Acquisition de biens et services (M\$)	380	397	526	622	796	665	578
EC6	Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec (%)	45	45	49	42	41	43	47
EC6	Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services	2 163	2 369	2 942	3 011	3 753	3 476	3 397
EC1	Masse salariale (M\$)	502	510	548	574	598	639	691
EC1	Dons (\$)	670 037	760 109	819 431	920 295	1 007 931	1 028 116	1 086 255
EC8	Nombre de déplacements en transport adapté	1 964 779	2 107 204	2 281 446	2 438 722	2 684 746	2 858 573	3 055 937
PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE								
EN11	Superficie de terrains investigués qui sont contaminés (m ²)	n.a.	n.a.	n.a.	41 301	44 764	39 456	41 283
EN11	Quantité de sols contaminés traités durant l'année (t.m.)	n.a.	n.a.	n.a.	5 724	315	3 760	18 516
EN16	Émissions directes de GES de sources fixes (t éq. CO ₂)	21 314	25 557	25 833	27 839	24 397	23 573	23 305
EN16	Émissions directes de GES de sources mobiles (t éq. CO ₂)	126 310	120 180	120 865	128 952	135 235	140 406	139 591
EN16	Émissions directes totales de GES (t éq. CO ₂)	147 624	145 737	146 698	156 791	159 632	163 979	162 896
EN16	Émissions directes de GES par km parcouru (g éq. CO ₂)	1 139	1 083	992	1 021	1 012	1 012	968
EN16	Émissions directes de GES par passager-km (g éq. CO ₂)	52,3	51,1	46,0	49,1	49,3	48,6	47,4
EN18	Initiatives pour réduire les émissions de GES et réductions obtenues							
EN18 / LT5	Grâce à l'utilisation du biodiesel (t éq. CO ₂)	0	99	3 536	4 513	4 555	4 601	4 763
EN18 / LT5	Grâce à l'utilisation des bus hybrides (t éq. CO ₂)	n. d.	n. d.	300	300	300	260	183
EN18 / LT5	Grâce au programmeur de transmission Topodyn (t éq. CO ₂)	n. d.	n. d.	40	70	125	600	11 376
EN18 / LT5	Grâce à l'utilisation des ventilateurs électriques EMP (t éq. CO ₂)	n. d.	n. d.	20	20	125	600	5 511
EN18 / LT5	Grâce aux nouveaux moteurs avec filtres à particules (t éq. CO ₂)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	3 269
EN18 / LT5	Total diverses initiatives (t éq. CO ₂)	0	99	3 896	4 903	5 105	6 061	25 102
EN20	NOx de sources mobiles	967,7	918,6	950,2	1 021,4	1 073,3	757,2	752,8
EN20	SO ₂ de sources mobiles	13,8	13,0	13,5	14,5	15,3	2,8	2,8
EN20	COV de sources mobiles	35,7	38,0	36,7	38,5	39,0	27,1	27,2
EN20	CO de sources mobiles	298,0	312,2	323,2	329,3	323,3	201,8	214,0
EN20	Particules totales (PM totaux) de sources mobiles	40,3	38,1	39,4	42,3	44,6	25,7	25,5
EN22	Taux de récupération des matières non dangereuses résiduelles (%)	n. d.	41	55	59	59	63	67
EN23	Nombre de déversements accidentels déclarés durant l'année	2	0	4	0	8	12	10
EN23	Taux de récupération des produits qui ont été déversés (%)	98	0	100	0	98	43	74
EN28	Nombre d'avis de non-conformité légale en environnement	0	1	3	0	5	1	2

INDICATEURS

TABLEAU SYNTHÈSE DES INDICATEURS PRÉSENTÉS DANS LE RDD 2012

INDICATEUR DE LA GRI	INDICATEURS (UNITÉ DE MESURE)	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SOCIAL : EMPLOI, RELATIONS SOCIALES ET TRAVAIL DÉCENT								
LA1	Effectif	7 932	7 996	8 398	8 603	8 985	9 346	9 772
LA1	Proportion de l'effectif permanent (%)	94	95	96	96	97	97	96
LA2	Durée moyenne d'emploi (années)	14	13	12	11	11	10	10
LA2	Taux de roulement du personnel (% d'employés qui quittent la STM)	6,1	6,6	6,7	5,6	5,4	5,0	4,3
LA4	Proportion d'employés syndiqués (%)	92	91	91	90	90	89	90
LA7	Taux de fréquence des accidents du travail	11,0	10,0	9,5	7,7	7,0	6,4	6,1
LA7	Taux de gravité des accidents du travail	316,0	341,5	339,7	281,2	254,5	212,2	251,2
LA7	Nombre de jours perdus suite à un accident ou maladie professionnelle	20 564	22 251	23 094	19 534	18 225	16 294	20 325
LA7	Nombre de décès causés par des accidents du travail et des maladies professionnelles	0	0	0	0	0	0	1
LA7	Taux d'absentéisme	7,61	7,59	7,72	7,21	7,42	7,53	7,53
LA10	Formation des employés (heures-personnes)	180 187	217 619	239 284	215 861	248 847	241 382	232 586
LA10	Dépenses consacrées à la formation (M\$)	11	11	11	10	12	13	12
LA10	Proportion de la masse salariale consacrée à la formation (%)	1,4	1,3	1,2	1,1	1,2	1,1	1,0
LA13	Proportion de l'effectif féminin (%)	22	23	23	23	24	24	24
LA13	Proportion de minorités visibles et ethniques (%)	12	14	16	18	19	21	23
SOCIAL : SOCIÉTÉ								
SO1	Nombre de circuits du service Navette Or ou Taxis Or	0	0	3	7	10	10	13
RESPONSABILITÉ DE FAIT DES PRODUITS								
PR1	Nombre d'autobus munis de supports à vélos	0	0	0	0	0	15	30
PR1	Nombre de stations de métro où des supports à vélos sont installés (sur 68 stations)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	56	59
PR5	Satisfaction de la clientèle (% des satisfaits et très satisfaits)	84	82	82	86	87	89	88
PR8	Nombre de plaintes associées à l'environnement	n.d.	n.d.	n.d.	167	297	383	309
SUPPLÉMENT SECTORIEL LOGISTIQUE ET TRANSPORT								
LT3	Offre de service (milliers de km parcourus)	129 629	134 513	147 860	153 587	157 690	162 007	168 278
LT3	Autobus	69 790	69 721	72 144	77 335	81 128	84 878	90 116
LT3	Métro	59 839	64 792	75 715	76 253	76 563	77 129	78 162
LT3	Vitesse commerciale moyenne (km/h)	17,8	17,8	17,8	17,8	17,8	18,1	18,2
LT6	Réseau d'autobus passant sur des voies de mesures préférentielles (km)	61	61	63	99	101	136	148

ABRÉVIATIONS

ACTU	Association canadienne du transport urbain
ATUQ	Association du transport urbain du Québec
CAM	Carte accès bus métro
CMAPME	Comité sur le maintien des actifs, les projets majeurs et l'environnement
CHUM	Centre hospitalier de l'Université de Montréal
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
CUSM	Centre universitaire de santé McGill
CVAC	Chauffage, ventilation et air conditionné
DD	Développement durable
ESG	Risques liés à l'environnement, à la société et à la gouvernance d'entreprise
G	Milliard
Gj	Gigajoule
GES	Gaz à effet de serre
GRI	Global Reporting Initiative
kWh	Kilowatt/heure
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
MDR	Matières dangereuses résiduelles
MPB	Mesures préférentielles pour bus
PAÉE	Programme d'accès à l'égalité en emploi
PDD2020	Plan de développement durable de la STM 2020
PGMR	Programme de gestion des matières résiduelles
PMAD	Plan métropolitain d'aménagement et de développement
PVM	Poste de ventilation mécanique
RUTA	Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal
TA	Transport adapté
Tm	Tonne métrique
UITP	Union internationale des transports publics

Certification de la GRI



Déclaration GRI Vérification du Niveau d'Application

GRI certifie par la présente que **Société de transport de Montréal** a présenté son rapport "Rapport de développement durable 2012" au Service Rapports du GRI qui en a conclu que le rapport remplit les critères correspondants au Niveau d'Application B.

Les Niveaux d'Application GRI indiquent dans quelle mesure le contenu des Lignes directrices G3 a été appliqué dans le rapport de développement durable soumis.

La Vérification confirme que le type et le nombre d'informations qui correspondent à ce Niveau d'Application ont été traités dans ce rapport et que l'Index du contenu GRI a démontré une représentation valable des informations requises, comme décrites dans les Lignes directrices G3 du GRI. Pour la méthodologie, voir www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Les Niveaux d'Application n'informent pas sur la performance développement durable du rédacteur, ni sur la qualité des informations contenues dans le rapport.

Amsterdam, 03 Juillet 2013

Neimara Arbex
Directrice générale adjointe
Global Reporting Initiative



Le Global Reporting Initiative (GRI) est une organisation basée sur un réseau, il était pionnier dans le développement du cadre de reporting développement durable le plus appliqué dans le monde, et il s'est engagé à l'améliorer en continu et à inciter son application dans le monde entier. Les Lignes directrices GRI détaillent les principes et les indicateurs que les organisations peuvent utiliser pour mesurer et rendre compte de leur performance économique, environnementale et sociale. www.globalreporting.org

Clause d'exclusion: Lorsque le rapport développement durable contient des liens externes, y compris du matériel audiovisuel, cette déclaration couvre uniquement le matériel soumis à GRI à la date de la vérification, 17 Juin 2013. GRI exclut explicitement tout changement qui a été apporté à ce type de matériel ultérieurement.

GLOSSAIRE

ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE :

le concept d'accessibilité universelle est avant tout un concept d'aménagement qui favorise, pour tous les usagers, une utilisation similaire des possibilités offertes par un bâtiment ou un lieu public. En pratique, l'accessibilité universelle permet d'accéder à un bâtiment ou à un lieu public, de s'y orienter, de s'y déplacer, d'en utiliser les services offerts à tous et de pouvoir y vivre les mêmes expériences que tous les usagers, et ce, en même temps et de la même manière. (Source : Définition développée par le Comité de Suivi – Chantier Accessibilité universelle du Sommet de Montréal, composé d'Altergo, du CRADI, du ROPMM, de Société Logique et de la Ville de Montréal, avril 2003).

CATÉNAIRE :

système de suspension du fil conducteur servant à l'alimentation des locomotives électriques, des tramways et des trolleybus.

DÉVELOPPEMENT DURABLE :

développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement (Loi sur le développement durable adoptée par le gouvernement du Québec - article 2 de la Loi sur le développement durable (Source : L.R.Q., chapitre D-8.1.1)).

DIVERSITÉ :

regroupement de toutes les différences visibles ou invisibles relatives au sexe, à l'âge, au milieu socioculturel, à la race, à l'aptitude physique (Source : Commission Européenne).

ÉDICULE :

entrée d'une station de métro, généralement située au niveau de la rue (Source : Office québécois de la langue française, 1997).

GOVERNANCE :

système par lequel une organisation prend des décisions et les applique en vue d'atteindre ses objectifs. La gouvernance de l'organisation est le facteur le plus important car il permet à une organisation d'assumer la responsabilité des impacts de ses décisions et activités, et d'intégrer la responsabilité sociétale en son sein et dans ses relations (Source : ISO 26000, 2010).

IMMOTIQUE :

synonyme de domotique (l'ensemble des techniques de l'électronique, de physique du bâtiment, d'automatismes, de l'informatique et des télécommunications utilisées dans les bâtiments) à l'échelle d'un grand bâtiment, immeuble ou grand site industriel ou tertiaire. (Source : Document interne, STM).

LIMITATIONS FONCTIONNELLES :

selon l'Office des personnes handicapées du Québec (O.P.H.Q.) ce sont des limites ou des manques d'habiletés dans l'exécution de certains mouvements, de certains gestes ou de certaines activités. Les limitations fonctionnelles peuvent être compensées par un appareillage spécifique ou des services palliatifs qui permettent à l'individu d'exécuter des activités de façon différente que les autres mais pour un même résultat (Source : O.P.H.Q.). Les clients du transport adapté peuvent avoir les limitations fonctionnelles suivantes : déficience intellectuelle, motrice, psychique ou visuelle (Source : Plan de développement d'accessibilité universelle de la STM 2012-2015).

PARTIE PRENANTE :

groupe ou particulier qui possède un intérêt plus ou moins direct dans la vie d'une organisation ou qui est susceptible d'être touché par des décisions prises par une organisation (Source : Grand dictionnaire terminologique de l'OQLF).

GLOSSAIRE

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE :

responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société; prend en compte les attentes des parties prenantes; respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement; est intégré dans l'organisation et mis en œuvre dans ses relations. (Source : BNQ, 2010).

TRANSPARENCE :

qualité d'une organisation qui informe sur son fonctionnement, ses pratiques, ses intentions, ses objectifs et ses résultats. La transparence renforce le lien de confiance avec les citoyens en leur permettant, en autres, de comprendre la logique qui commande les gestes administratifs (Office québécois de la langue française, 2003).

TRANSPORT ADAPTÉ :

transport des personnes ne pouvant utiliser les moyens de transport en commun habituels, notamment les personnes handicapées à mobilité réduite (Source : Office québécois de la langue française, 2000).

TRANSPORT DURABLE :

selon le Centre for Sustainable Transportation, le transport durable est un système de transport :

1. qui permet aux personnes et aux sociétés de satisfaire leurs principaux besoins de déplacement d'une manière sécuritaire et compatible avec la santé des personnes et des écosystèmes, et qui ne porte pas préjudice à la génération actuelle ou aux générations futures;
2. dont le coût est raisonnable et qui fonctionne efficacement, qui offre un choix de modes de transport et qui favorise une économie dynamique;
3. qui limite les émissions de GES et les déchets de manière à ce que ceux-ci ne dépassent pas les capacités de la planète à les absorber, qui réduit au minimum la consommation des ressources non renouvelables et qui limite la consommation des ressources renouvelables dans le respect des principes du développement durable;
4. qui réutilise et recycle ses composants et réduit au minimum le bruit et l'utilisation du sol (Source : Plan DD 2020, STM, 2013).

N.B. : les mots suivis d'un astérisque sont définis dans le glossaire à la fin du présent document.

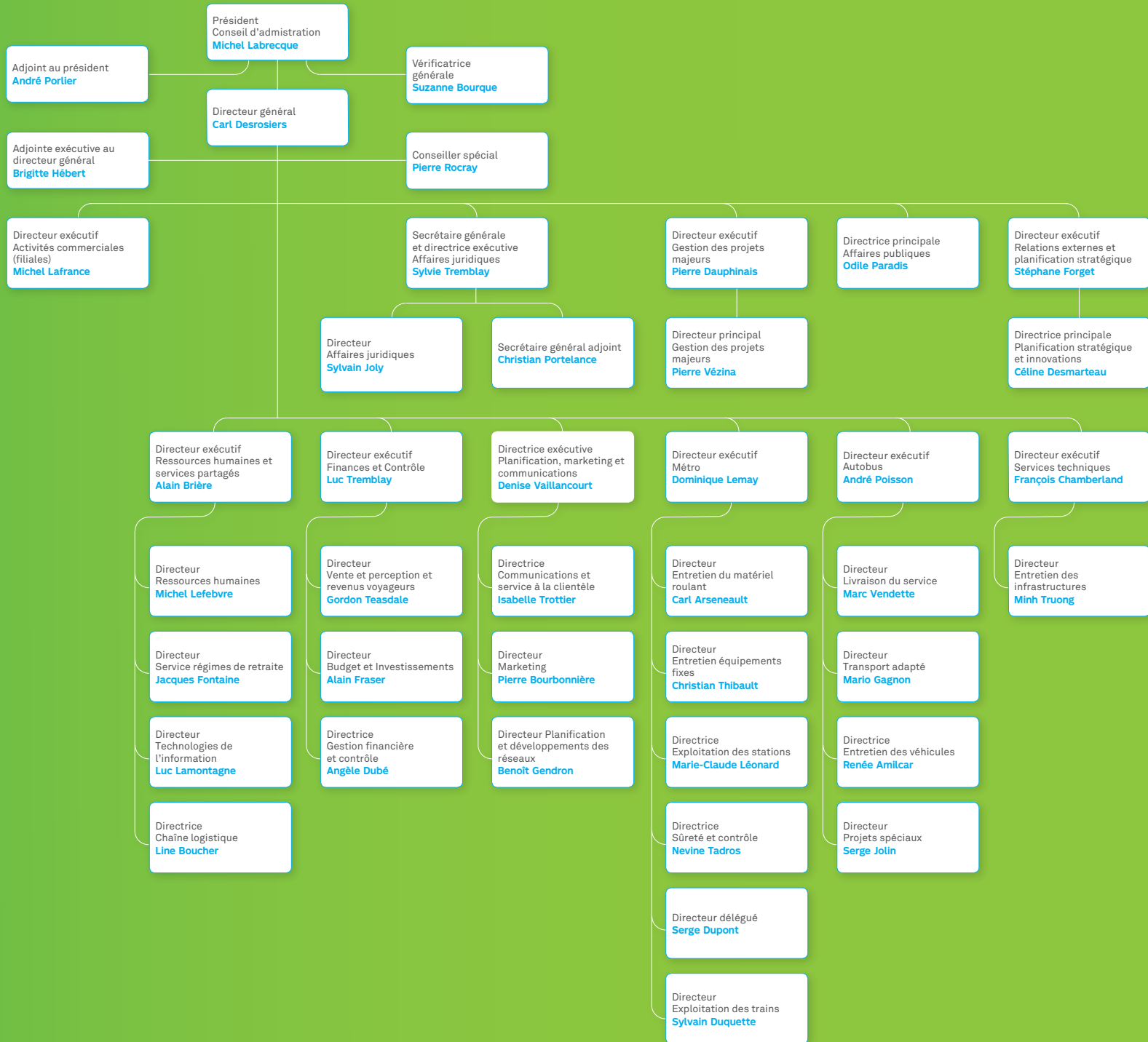
ANNEXE I

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES	PRINCIPALES PRÉOCCUPATIONS 2012	ACTIONS STM 2012
Clients	Ponctualité des bus, fiabilité du métro, information clientèle et propreté	Mise en place des nouvelles normes de qualité de service. Taux de satisfaction clientèle de 88 %
Employés	Nouvelles conventions collectives	Signature de conventions collectives d'une durée de 6 ans
Gouvernements supérieurs	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Baisse de 2,5% des émissions de GES par Km-parcours grâce notamment à une modernisation de la flotte bus
	Électrification des transports collectifs	Achat de 203 bus hybrides et 7 midibus électriques en conformité avec la stratégie d'électrification 2025 de la STM
	Mise en place de mesures de mitigation dans le cadre du réaménagement du Complexe Turcot	Mise en service de 4 nouvelles lignes expresses (405, 425, 485 475), de 4 voies réservées
Municipalités	Accessibilité universelle du réseau bus et métro	Adoption et mise en œuvre du plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015
	Reconstruction du complexe Crémazie	Intégration des préoccupations de l'arrondissement Ahuntsic-Cartierville au projet (zonage, stationnement et intégration urbaine)
	Développement des infrastructures vélos	30 autobus dotés de supports à vélo et élaboration d'un concept d'aménagement pour une voie réservée mixte Bus-Taxi et Vélo sur l'axe Viau.
Société civile	Accessibilité universelle du réseau bus et métro	Adoption et mise en œuvre du plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015
	Accessibilité tarifaire	Maintien des tarifs réguliers et réduits les plus bas dans les grandes villes nord-américaines. Bonification du programme Sorties en famille.
	Développement et amélioration du service du réseau bus	Analyse des demandes et suivi auprès des requérants
Autres partenaires institutionnels	Raccordement des nouveaux centres hospitaliers au réseau du métro	Début des travaux de raccordement du CHUM avec la station Champs-de-Mars et proposition d'un scénario de raccordement temporaire et permanent de la station Vendôme pour le CUSM
	Réaménagement de place Charles-Le Moyne à Longueuil	Réalisation du concept d'aménagement et validation auprès des partenaires
	Construction au-dessus de la station Côte-Des-Neiges	Réalisation d'une étude architecturale et patrimoniale et validation des concepts d'aménagement
	Intégration équipements STM au projet de la gare Outremont	Réalisation d'une étude de préféabilité pour l'intégration des équipements STM au projet du Campus Outremont
	Intégration urbaine et performance environnementale du nouveau centre de transport Stinson dans l'arrondissement Saint-Laurent	Début des travaux pour la construction du CT Stinson selon la certification LEED Or
	Projet de recherche et développement pour un bus électrique québécois	Participation au groupe de travail sur le développement d'un bus électrique
	Transport pour les camps de jour et les étudiants lors d'activités scolaires	Développement d'un programme de locations de navette pour les sorties de camp de jour et les activités scolaires

ORGANISATION DE LA STM

AU 31 DÉCEMBRE 2012



DOCUMENTS DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

Index de la GRI (2012)

Tableau complet des indicateurs de développement durable 2006 - 2012

Faits saillants — Rapport de développement durable 2012

Plan stratégique 2020

Plan de développement durable 2020

Rapport d'activités 2012

Rapport financier 2012

AUTRES PUBLICATIONS À CONSULTER

Plan de transport 2008 – Réinventer Montréal, Ville de Montréal

Plan de développement durable 2010-2015 de la collectivité montréalaise, Ville de Montréal

© Société de transport de Montréal

Division Développement durable,

Direction principale Planification stratégique et innovations

Seuls les faits saillants ont été imprimés en quantités limitées avec des encres végétales sur papier 100 % recyclé produit au Québec.

Pour obtenir une copie imprimée ou pour questions, commentaires et suggestions, contacter dd@stm.info.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2013

This report is also available in English.