



FAÇONNER AUJOURD'HUI LA MOBILITÉ DE DEMAIN

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

MONTRÉAL SERA L'HÔTE DU 62^E CONGRÈS DE L'UITP EN 2017 SUR LA MOBILITÉ ET LES TRANSPORTS URBAINS

Grâce aux efforts conjugués de la STM et de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), Montréal a été désignée ville-hôte du 62^e congrès international et de l'exposition sur la mobilité et les transports urbains de l'Union internationale des transports publics (UITP) qui se tiendront en 2017, à l'occasion du 375^e anniversaire de Montréal. Finaliste aux côtés de Brisbane, en Australie, et de Séoul, en Corée du Sud, Montréal a été retenue en tant que ville-hôte de ce congrès qui a lieu tous les deux ans dans des villes où la mobilité durable occupe une place importante. La nouvelle a été annoncée le 10 avril 2013 à Hambourg, en Allemagne, par le conseil exécutif de l'UITP.

Le congrès aura lieu du 13 au 17 mai 2017 et attirera une myriade d'acteurs majeurs de l'industrie du transport collectif dont plus de 9 500 délégués et visiteurs provenant de plus de 80 pays, de même que 350 exposants. D'envergure internationale, le congrès générera des retombées économiques évaluées à plus de 13 M\$.





TABLE DES MATIÈRES

Le rapport de développement durable en un coup d'œil	2
Message des dirigeants	3
Présentation de la STM	5
Le <i>Plan de développement durable 2020</i> : une nouvelle étape	10
Le centre de transport Stinson : Une réalisation concrète illustrant le <i>Plan de développement durable 2020</i>	11
À propos de ce rapport	13
Évolution du contenu des rapports de développement durable en fonction des attentes des parties prenantes	14
Les enjeux de développement durable pour la STM	15
CHANTIER 1 Bonifier l'offre de service pour maximiser les bénéfices du transport collectif	18
CHANTIER 2 Rendre le transport collectif accessible au plus grand nombre	22
CHANTIER 3 Contribuer à la planification du territoire	25
CHANTIER 4 Optimiser la contribution économique et la performance de la STM	27
CHANTIER 5 Réduire notre empreinte écologique	29
CHANTIER 6 Limiter nos émissions atmosphériques	31
CHANTIER 7 S'approvisionner de façon responsable	34
CHANTIER 8 Agir en employeur responsable	36
CHANTIER 9 Sensibiliser, former et outiller nos employés	38
CHANTIER 10 Engager nos parties prenantes	40
Certification de la GRI	44
Glossaire	45

LE RAPPORT DD EN UN COUP D'ŒIL

CHANTIERS DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2020	RÉALISATIONS	DÉFIS ET ENJEUX
Chantier 1 OFFRE DE SERVICE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Achalandage en hausse de 1 % à 416,5 millions ➤ Augmentation du parc de bus articulés de 8 % (220 bus articulés au total) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maintien de l'offre de service et financement du transport collectif ➤ Légère baisse du taux de satisfaction à 85 %
Chantier 2 ACCESSIBILITÉ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 95 % des lignes régulières accessibles aux clients en fauteuil roulant ➤ Augmentation des déplacements en transport adapté de 5,8 % ➤ Tarifs parmi les plus bas au Canada 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plafonnement de la contribution gouvernementale au transport adapté occasionnant un manque à gagner
Chantier 3 PLANIFICATION DU TERRITOIRE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réseau des mesures préférentielles pour bus en augmentation de 10 % ➤ Participation aux études du prolongement du métro, du système léger sur rail sur le nouveau pont Champlain, aux projets du train de l'Est et du Plan de mobilité de l'Ouest ➤ Contribution à l'élaboration des Plans locaux de déplacement de Rosemont – La Petite-Patrie, de Montréal-Nord et de Mercier – Hochelaga-Maisonneuve 	
Chantier 4 PERFORMANCE ET CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maintien des cotes de crédits A+ et Aa2 par les agences Standard & Poor's et Moody's ➤ Coûts d'exploitation par km inférieurs à la moyenne mondiale de 13 % pour le réseau des bus et de 16 % pour le réseau du métro ➤ 709 millions de \$ en acquisitions de biens et services dont 48 % ont été produits au Québec 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Déficit d'investissement d'environ 3 G \$
Chantier 5 EMPREINTE ÉCOLOGIQUE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 50 % d'implantation du SGE selon la norme ISO 14001 ➤ Implantation de la récupération des matières plastique-verre-métal dans l'ensemble des installations de surface 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diminution du taux de récupération des matières résiduelles de 7 points de pourcentage
Chantier 6 ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lancement du projet de démonstration Cité Mobilité ➤ Mise à l'essai d'un bus à propulsion électrique ➤ Acquisition de 25 petits véhicules de service éco-énergétiques 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Stabilisation des émissions de GES par passager-km ➤ Abandon du projet d'acquisition de midibus électriques
Chantier 7 APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 54 % de la valeur des contrats en cours octroyés en intégrant des critères de développement durable ➤ Adhésion de la STM au projet « L'économie sociale, j'achète » 	
Chantier 8 EMPLOYEUR RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indice de mobilisation des employés à + 27 (- 4 en 2006) ➤ Diminution du taux de fréquence des accidents avec perte de temps de travail de 14 % 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Taux de gravité des accidents de travail en légère augmentation (+4,5 %)
Chantier 9 SENSIBILISATION ET FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Animation d'un atelier sur le développement durable auprès de 165 gestionnaires ➤ Année record de la Campagne de générosité (1 109 164 dollars) 	
Chantier 10 PARTIES PRENANTES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vaste consultation des parties prenantes lors de l'élaboration du <i>Plan de développement durable 2020</i> ➤ Signature du « Sustainability Commitment » de l'American Public Transportation Association 	

MESSAGE DES DIRIGEANTS

Nous sommes fiers de rendre public notre sixième Rapport de développement durable. Dans la continuité des rapports de 2008 à 2012, ce rapport rend compte de la performance de la STM en matière de développement durable. Toutefois, il se distingue par sa structure qui s'articule autour des 10 chantiers du *Plan de développement durable 2020*.

Le Plan de développement durable 2020, une nouvelle étape

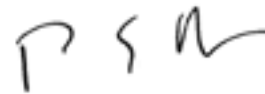
Depuis 2005, la STM a fait de grandes avancées en matière de développement durable. En 2013, l'entreprise a réaffirmé son engagement en adoptant son *Plan de développement durable 2020*. Doté de cibles aux horizons 2015 et 2020, le Plan vise à développer un contexte favorable au transport collectif, offrir un service qui contribue à un cadre de vie meilleur et améliorer la performance environnementale, économique et sociale de la STM.

Lutter contre les changements climatiques

La STM contribue pleinement à la lutte contre les changements climatiques en offrant une alternative à l'auto solo et en réduisant ses propres émissions de gaz à effet de serre (GES). C'est pourquoi nous apportons une attention particulière à bonifier notre offre de service afin d'accroître notre achalandage. En 2013, le service régulier et le transport adapté ont atteint de nouveaux records avec respectivement 416,5 et 3,2 millions de déplacements. La STM a poursuivi ses actions pour réduire ses émissions telles que l'utilisation du biodiesel et de véhicules à propulsion hybride diesel-électrique. Soulignons qu'en 2013, le réseau de mesures préférentielles pour bus a augmenté de 10%. Ces mesures permettent, entre autres, d'améliorer l'efficacité de l'offre de service et de réduire les émissions de GES.

Contribuer à façonner la mobilité durable

En 2013, la STM a par ailleurs contribué à de nombreux projets et études qui permettront, à terme, de façonner la mobilité de demain : projets de démonstration de nouvelles technologies, contribution aux études de transport métropolitaines et aux projets de développement urbain.



Philippe Schnobb
Président
du conseil d'administration



Carl Desrosiers
Directeur général



MESSAGE DES DIRIGEANTS (SUITE)

Saine gestion, financement des infrastructures et contribution économique

Depuis de nombreuses années, la STM se positionne parmi les sociétés de transport les mieux gérées d'Amérique du Nord. Toutefois, confrontée au vieillissement des équipements et des infrastructures, la STM doit investir massivement dans le maintien des actifs pour assurer leur pérennité. Malgré les efforts prévus à son *Plan triennal d'investissement 2014-2016*, le retard pris au cours des dernières années en matière de remplacement des actifs ne permettra pas de réduire son déficit d'investissement qui est estimé à 3 milliards de dollars au 31 décembre 2013. Dans ce contexte, de nouvelles sources de financement devront être identifiées et mises en place rapidement.

Le transport collectif participe à l'essor économique du Québec et de Montréal en générant de la richesse et en les rendant plus compétitifs. La STM réalise 97 % de ses dépenses au Québec, soutenant ainsi 1 800 fournisseurs établis dans 14 régions de la province. La Société porte une attention particulière à l'approvisionnement responsable. En 2013, plus de la moitié de la valeur des contrats en cours intégrait des critères de développement durable. Le transport collectif est clairement un investissement et non une dépense; nous avons donc collectivement intérêt à identifier des solutions pérennes pour assurer son financement.

Réduire notre empreinte écologique

Par ailleurs, la STM a poursuivi l'amélioration de son système de gestion environnementale. À la fin 2013, environ 50 % des éléments inspirés de la norme ISO 14001 avaient été mis en œuvre et une stratégie d'implantation à l'horizon 2015 a été adoptée. Ce système permettra à la STM d'aller plus loin dans la gestion de l'ensemble des aspects environnementaux. Le centre de transport Stinson construit en 2013 et visant la certification Or de LEED constitue un projet exemplaire illustrant l'engagement de la STM.

Une action partagée

En terminant, nous tenons à souligner la contribution de tous les secteurs de l'entreprise et des partenaires de la STM à l'élaboration et la mise en œuvre du *Plan de développement durable 2020*. Le dialogue avec les parties prenantes internes et externes et leur mobilisation constituent un facteur de succès majeur pour notre démarche de développement durable. Nous adressons, à l'ensemble de ces acteurs, des remerciements chaleureux en notre nom et en celui de tous les membres du conseil d'administration. Nous tenons d'ailleurs à rappeler la contribution exceptionnelle de M. Michel Labrecque durant cinq ans, l'engagement indéfectible de MM. Dominique Perri et Bernard Blanchet pendant plus de 10 ans de même que le travail assidu des autres membres sortants du conseil d'administration, M. Richard Bergeron, M^{mes} Elsie Lefebvre et Monica Ricourt.

PRÉSENTATION DE LA STM

La STM opère un service de transport collectif sur l'ensemble de l'agglomération montréalaise, soit un territoire de 500 km² comptant environ 1,7 million d'habitants. Les usagers du réseau résident dans toute la région métropolitaine de Montréal (environ 8 000 km² et 4 millions d'habitants).

QUELQUES CHIFFRES

15^e ENTREPRISE EN IMPORTANCE AU QUÉBEC	ACHALANDAGE ANNUEL TOTAL 416,5 MILLIONS DE DÉPLACEMENTS	9 374 EMPLOYÉS PERMANENTS	BUDGET ANNUEL DE 1 297 M\$
--	---	--	--------------------------------------



RÉSEAU DE SURFACE

Le parc de la STM compte 1 730 bus, dont 8 hybrides et 220 articulés, ainsi que 102 minibus, dont 86 pour le transport adapté et 16 urbains. L'âge moyen des bus est de 6 ans. Le réseau régulier compte 220 lignes de bus dont 23 sont dédiées au service de nuit. L'ensemble des véhicules est accessible aux personnes en fauteuil roulant à l'exception de ceux qui desservent les navettes Or et la ligne 212 – Sainte-Anne. Ainsi, 209 lignes sur les 220 sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant. En 2013, l'offre de service bus a atteint 89,7 millions de km parcourus offrant 4,1 milliards de places-km.



RÉSEAU DU MÉTRO

Le réseau du métro est composé de 4 lignes comptant 68 stations et totalisant 71 km. Le parc de véhicules compte 759 voitures soit 336 MR-63 et 423 MR-73. L'offre de service métro 2013 a atteint 78,0 millions de km parcourus offrant 8,5 milliards de places-km.



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, en 2013 près de 25 000 clients ont effectué plus de 3,2 millions de déplacements sur l'île de Montréal et en périphérie à l'aide de minibus de la STM et de 14 fournisseurs de services de taxis réguliers et accessibles.

PRÉSENTATION DE LA STM (SUITE)

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 est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et au développement durable. Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré de métro et de bus ainsi qu'un service de transport adapté. Elle assure des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables.

VALEURS

Les valeurs de la STM sont : le travail d'équipe, la rigueur, le respect, la responsabilisation, la transparence.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration de la STM est composé de dix membres. La Ville de Montréal, par l'entremise de son conseil d'agglomération, choisit huit membres parmi ceux de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités situées sur le territoire de l'agglomération. Elle choisit également deux membres parmi les résidents de l'agglomération, soit un représentant des usagers du transport collectif et un représentant des usagers du transport adapté, destiné aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. La représentante des usagers du transport collectif est âgée de moins de 35 ans.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et d'inclusion prônées par la STM. Les séances du conseil sont publiques, et la population et les parties intéressées peuvent y intervenir.



PRÉSENTATION DE LA STM (SUITE)

ENGAGEMENTS DE LA STM EN 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 de développement durable.

En 2010, la STM s'est dotée d'une politique corporative 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 et une seconde en 2013 portant principalement sur sa démarche.

En 2013, la STM a adopté le *Plan de développement durable 2020*. La même année, elle est devenue signataire du « Sustainability Commitment » de l'American Public Transportation Association (APTA).

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 *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;
- membre du conseil d'administration et contributeur de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable (ECPAR);
- membre des comités développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP) et de l'American Public Transportation Association (APTA).

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*
- Signature de l'engagement « Sustainability Commitment » de l'APTA

PRÉSENTATION DE LA STM (SUITE)

GOUVERNANCE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

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

L'équipe développement durable fournit, à la fois, une coordination d'ensemble, un rôle fonctionnel et l'expertise nécessaire à l'avancement des grands dossiers de développement durable.

Créé en 2008, le comité de développement durable (CDD) est une instance consultative interne où chaque direction exécutive de la STM est représentée par un membre. Le CDD soutient les travaux de l'équipe développement durable. 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.

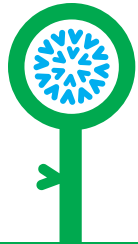
Le comité de direction de l'entreprise est composé du directeur général, de tous les directeurs exécutifs de la Société et du directeur principal Affaires publiques. Une fois par année, à l'occasion de la publication du rapport de développement durable, le comité de direction est appelé à porter un jugement 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.

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.

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

PRÉSENTATION DE LA STM (SUITE)



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 résidents;
- 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.*

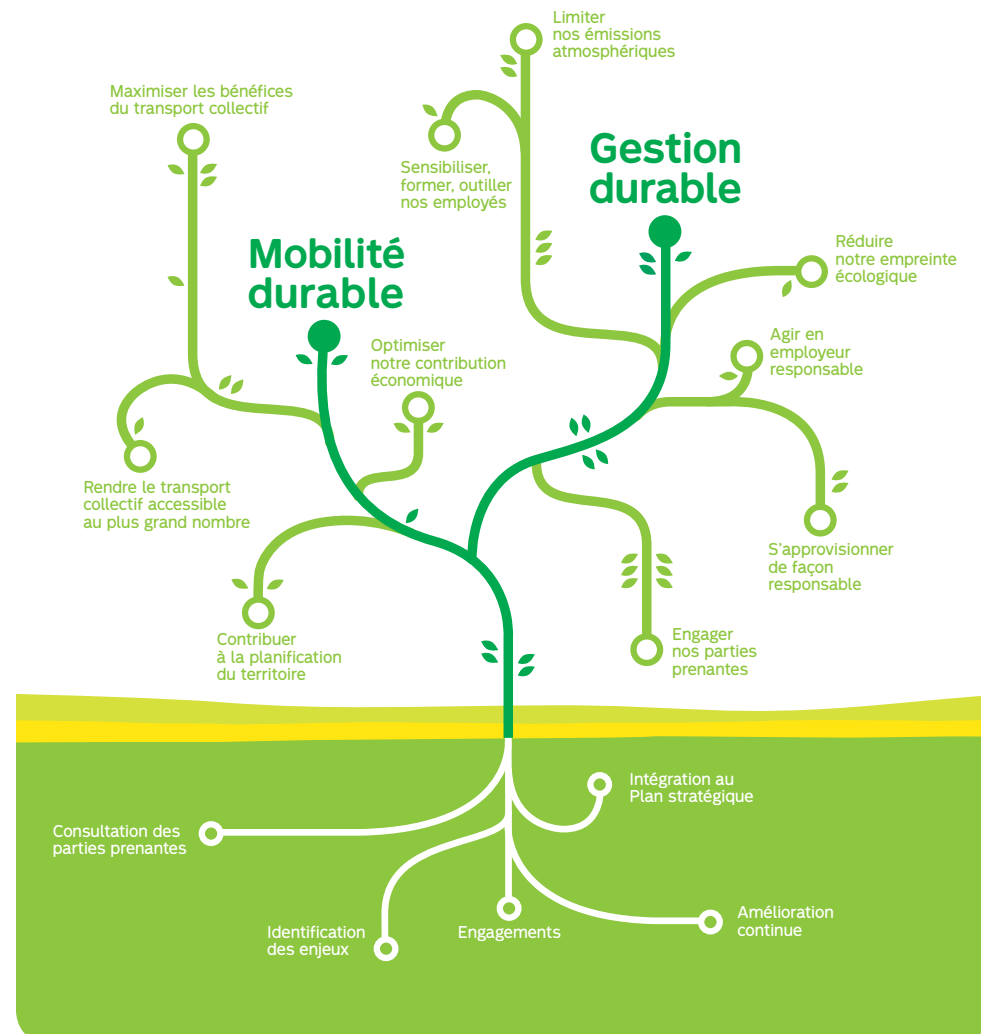
LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2020 : UNE NOUVELLE ÉTAPE

En 2013, la STM a réaffirmé son engagement en développement durable en publiant son *Plan de développement durable 2020*. Succédant au *Plan d'action de développement durable 2007-2011*, le Plan s'arrime au *Plan stratégique 2020* dont l'une des six priorités est de faire du développement durable l'élément central de toutes les décisions.

Une vaste consultation des parties prenantes internes et externes a permis d'identifier et de partager les enjeux de développement durable auxquels la STM devait répondre, notamment: sécurité, aménagement et urbanisation, accessibilité et convivialité des services, bon voisinage, financement, vieillissement de la population, changements climatiques, contamination de l'eau, de l'air et du sol, et consommation des ressources.

De nature stratégique plutôt qu'opérationnelle, le Plan est articulé autour de deux axes et de 10 chantiers prioritaires. **L'axe 1 - Mobilité durable** vise à développer un contexte favorable au transport collectif et offrir un service qui contribue à un cadre de vie meilleur. **L'axe 2 - Gestion durable** traite de l'intégration des considérations environnementales, sociales et économiques à l'ensemble des activités. Le Plan est doté de cibles aux horizons 2015 et 2020. Afin d'en assurer la mise en œuvre, le suivi du Plan est intégré au suivi quadrimestriel du *Plan stratégique 2020*.

Le Plan représente ainsi un avancement majeur de l'action de la STM en matière de développement durable.



LE CENTRE DE TRANSPORT STINSON : UNE RÉALISATION CONCRÈTE ILLUSTRANT LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2020

La STM a choisi de faire du nouveau centre de transport Stinson un projet exemplaire en matière de développement durable en visant la certification Or de LEED, du Conseil du bâtiment durable du Canada. Ce projet s'inscrit pleinement dans les différents chantiers du *Plan de développement durable 2020*.



Chantier 1 OFFRE DE SERVICE

- Capacité d'accueil de plus de 300 bus, dont 100 articulés

Chantier 2 ACCESSIBILITÉ

- Installations intégrant les normes STM d'accessibilité universelle

Chantier 3 PLANIFICATION DU TERRITOIRE

- Au cœur d'une stratégie de revitalisation urbaine
- Intégration urbaine
- Espaces boisés pour les employés et les citoyens (lutte contre les îlots de chaleur)

Chantier 4 PERFORMANCE ET CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE

- Économie d'énergie annuelle récurrente de près d'un million de \$ générée par la récupération de chaleur
- Puits de lumière permettant de minimiser l'éclairage artificiel
- Retombées économiques locales (utilisation de savoir-faire, main d'œuvre et matériaux régionaux)

Chantier 5 EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

- Réduction de la consommation d'énergie d'au moins 44 % par rapport à la référence du CMNÉB¹
- Réduction de la consommation d'eau potable de plus de 40 % par rapport aux exigences de LEED
- Détournement de l'enfouissement de 75 % des débris de construction
- Décontamination du site
- Toiture végétale de 8 000 m²

¹ Code modèle national de l'énergie pour les bâtiments

LE CENTRE DE TRANSPORT STINSON (SUITE)

Chantier 6 ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES

- Stationnement ombragé à 40 % et disposé de manière à réduire les déplacements et les émissions de GES
- Économies d'énergie permettant de réduire les émissions de GES
- Circulation interne des bus limitant le temps de déplacement véhiculaire

Chantier 7 APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE

- Appels d'offres intégrant de nombreux critères de développement durable
- Utilisation de matériaux durables, dont le bois et l'acier, et à faible COV

Chantier 8 EMPLOYEUR RESPONSABLE

- Qualité du cadre de travail (ex. : aires de détente à ciel ouvert, éclairage naturel, espaces verts)

Chantier 9 SENSIBILISATION ET FORMATION

- Projet source de fierté et de mobilisation des employés

Chantier 10 PARTIES PRENANTES

- Consultations publiques en collaboration avec l'arrondissement Saint-Laurent
- Circulation intérieure des bus pour limiter les nuisances pour les voisins



À PROPOS DE CE RAPPORT

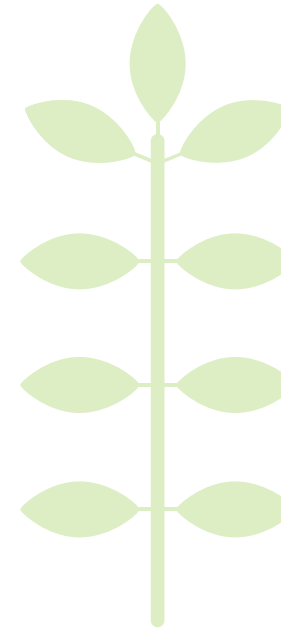
Le présent rapport a été élaboré en conformité avec la Politique de développement durable, le *Plan de développement durable 2020*, les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI) et la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics.

Tous les indicateurs présentés dans le rapport et dans le *Tableau complet des indicateurs* ont été calculés selon une méthode documentée et ont fait l'objet d'un processus de collecte et de validation rigoureux. Ces travaux assurent la traçabilité de l'ensemble des informations. Lorsque l'information est disponible, les différents indicateurs sont fournis pour les années 2006 à 2013.

Le rapport porte sur la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013. Il ne fait pas l'objet d'une vérification par une tierce partie externe. Sauf indication contraire, l'ensemble des sites et des secteurs d'activités de la STM sont couverts par le rapport. Durant cette période, aucun changement de taille, de structure ou de capital de l'organisme n'est survenu. Il est toutefois important de mentionner qu'en décembre 2013, à la suite des élections municipales, de nouveaux membres du conseil d'administration ont été désignés par la Ville de Montréal.

Dans la continuité des rapports de 2008 à 2012, le rapport 2013 rend compte de la performance environnementale, sociale et économique de la STM. Toutefois, il se distingue par sa structure qui s'articule autour des chantiers du *Plan de développement durable 2020*.

Le présent rapport s'adresse à l'ensemble des parties prenantes de la STM. En complément du rapport, une liste complète des indicateurs et un tableau de concordance avec la GRI sont disponibles dans la section développement durable du site Internet de la STM (<http://www.stm.info/fr/a-propos/informations-entreprise-et-financieres/developpement-durable>).



ÉVOLUTION DU CONTENU DES RAPPORTS EN FONCTION DES ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

La STM rend public un rapport annuel de développement durable (RDD) depuis 2008. Tous ces rapports sont disponibles sur le site Internet de la Société.

En 2008, la STM a adopté le *Plan d'action de développement durable 2007-2011* (PADD) qui s'articulait autour de 12 orientations reliées à trois axes d'intervention. Ces 12 orientations ont été établies par le comité de développement durable représentant l'ensemble des directions de l'entreprise et l'équipe développement durable afin d'arrimer celles-ci aux priorités et stratégies du *Plan d'affaires 2007-2011*.

En juin 2009, la STM a publié son premier RDD selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI), celui-ci portant sur les activités de la Société pour la période de 2006 à 2008. Le contenu du RDD était organisé selon le cadre du PADD 2007-2011 de façon à pouvoir dresser un bilan des actions réalisées et de la performance à l'aide de plusieurs indicateurs. Il constituait donc une reddition de compte officielle de la Société sur ses 12 orientations en matière de développement durable. Suite à la publication de ce premier rapport, une consultation des parties prenantes externes a été réalisée à la fin 2009. Cet exercice visait à obtenir les commentaires des parties sur le format du rapport, la démarche DD de la STM, le PADD et ses trois axes et 12 orientations ainsi que sur le choix des indicateurs. Au total, 38 personnes provenant du Canada, des États-Unis et de l'Europe ont été consultées, issues d'organisations environnementales, d'universités, d'entreprises, des gouvernements municipal, provincial et fédéral, d'autres sociétés de transport et d'associations sectorielles. De cette consultation sont ressortis plusieurs pistes d'amélioration et commentaires qui ont été analysés en collaboration avec une firme externe et dont une bonne partie a été intégrée aux rapports subséquents.

Les RDD de 2009 à 2011 sont demeurés articulés autour du PADD, et donc des trois axes et 12 orientations, afin de permettre aux parties prenantes de suivre l'évolution des engagements de la STM et de porter un jugement éclairé sur les actions entreprises dans le cadre de ce plan d'action.

Entretemps, l'équipe du développement durable a commencé à mettre la table pour établir le *Plan de développement durable 2020* qui serait harmonisé au *Plan stratégique 2020* de l'entreprise. C'est ainsi qu'à compter de 2011, une série de consultations auprès de parties prenantes internes et externes a été réalisée. De nombreuses rencontres de travail et présentations ont eu lieu avec les comités de gestion, différentes équipes et le comité de développement durable afin d'identifier les éléments de contexte, les enjeux et d'élaborer le nouveau Plan. En janvier 2013, 22 personnes de 15 entreprises et organismes externes (partenaires et experts, responsables du DD de grandes entreprises, membres de différents paliers de gouvernement et d'associations sectorielles, et sociétés de transport) ont été rencontrées pour une entrevue individuelle d'une heure où elles se sont prononcées sur la pertinence des enjeux, actions, indicateurs et cibles du *Plan de développement durable 2020* proposé. Chaque commentaire émis a été pris en compte par le comité de développement durable qui a apporté les modifications appropriées. Un rapport sur la façon dont les commentaires ont été pris en compte a été envoyé aux parties prenantes.

À la lumière de cette vaste consultation, la STM a pu confirmer la pertinence des éléments de contexte et des différents enjeux de développement durable auxquels le Plan devait répondre. Le Plan de développement durable 2020 s'articule autour de 10 chantiers prioritaires qui constituent le cadre stratégique de développement durable de la STM à l'horizon 2020. Ces chantiers ont été établis en tenant compte des éléments de contexte et des 11 enjeux de développement durable découlant de la consultation des parties prenantes. Ces enjeux sont présentés dans les pages suivantes.

À compter de 2014, la STM prévoit établir et documenter une méthodologie spécifique qui lui permettra de mieux hiérarchiser ses enjeux. Cette démarche lui permettra en outre de répondre aux exigences de la version G4 de la *Global Reporting Initiative* qu'elle vise à rencontrer pour son exercice de reddition de compte 2014 à être publié en 2015.

LES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE POUR LA STM

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, les risques d'accident en transport collectif sont 20 fois moindres qu' 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 des services

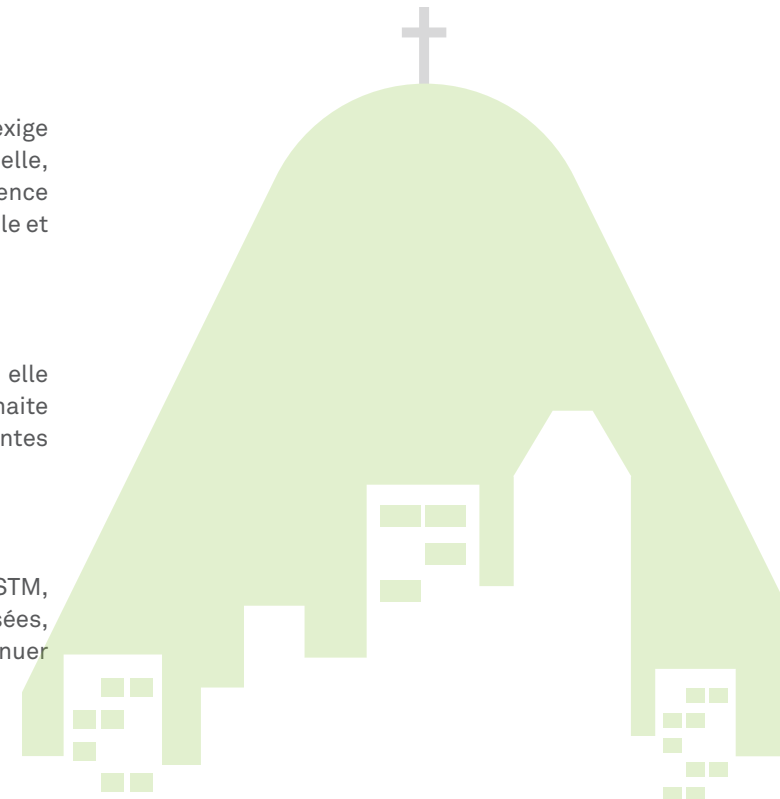
La STM fait en sorte que la grande majorité des citoyens puissent utiliser ses services. Cette volonté exige des investissements importants, que ce soit pour mettre en place des mesures d'accessibilité universelle, une tarification et des services adaptés à des clientèles spécifiques, ou encore pour 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 des bâtiments 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 souhaite 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, tels le verdissement et les surfaces blanches.



LES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE POUR LA STM (SUITE)

ENJEUX PROVINCIAUX ET NATIONAUX

Financement dédié, indexé et récurrent du transport collectif

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.

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.

Vieillessement 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 collectif. 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.



LES ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE POUR LA STM (SUITE)

ENJEUX 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 (gaz à effet de serre 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. Elle 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 (réduction à la source, réemploi, recyclage, valorisation) à la gestion des matières résiduelles.



CHANTIER 1

BONIFIER L'OFFRE DE SERVICE POUR MAXIMISER LES BÉNÉFICES DU TRANSPORT COLLECTIF

Le transport collectif offre de nombreux avantages environnementaux, sociaux et économiques en comparaison à l'auto solo. La mission de la STM est de fournir à ses clients un service fiable, rapide, sécuritaire et confortable. La Société doit également faciliter l'intermodalité avec les modes de transport complémentaires tels que la marche, le vélo, le covoiturage, l'auto partage ou le train. Consciente de son apport à la Métropole, la STM vise ainsi à constamment bonifier son offre de service afin de maximiser les bénéfices du transport collectif.



Évolution de l'offre de service et de l'achalandage

En 2013, l'achalandage de la STM a atteint un nouveau record de 416,5 millions de déplacements, soit une augmentation de 1 %.

Le déploiement de nouvelles lignes et les modifications d'horaires ont contribué à une hausse de l'achalandage, notamment pour les lignes :

Express Antoine-Faucon – 485

Express Saint-Joseph – 427

Express Bord-du-Lac – 405

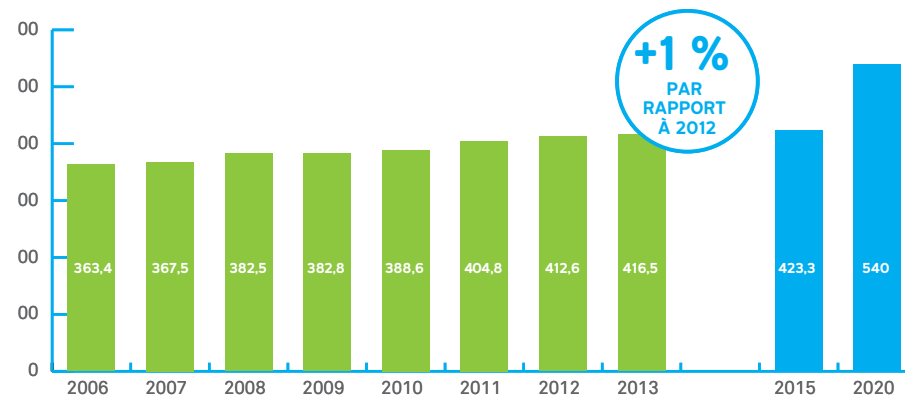
Express Victoria – 496

Mercier-Est – 26

Express Pie-IX – 439

Quartier Saint-Michel/Ahuntsic – 41

ACHALANDAGE (MILLIONS DE DÉPLACEMENTS)

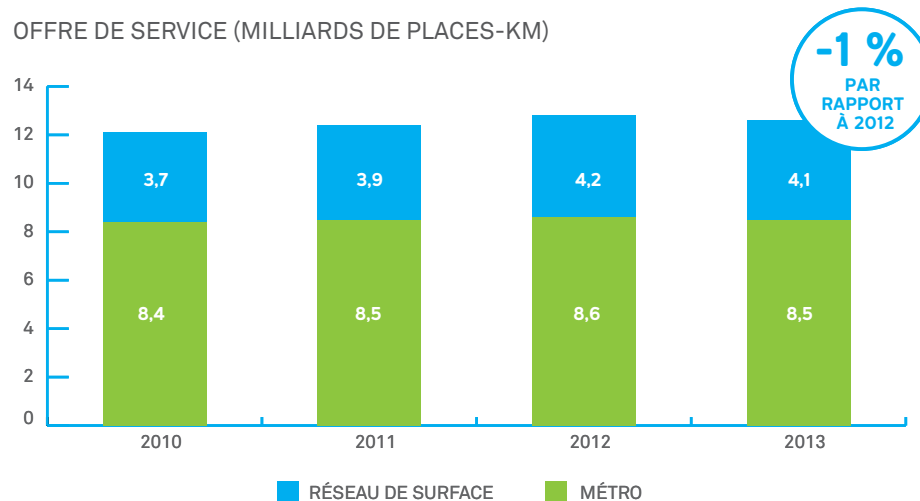


CHANTIER 1

BONIFIER L'OFFRE DE SERVICE POUR MAXIMISER LES BÉNÉFICES DU TRANSPORT COLLECTIF (SUITE)

Dans un contexte d'incertitude budgétaire, la STM a procédé à une optimisation de son **offre de service**, ce qui a résulté en une **légère baisse de 1,1 % en places-km en 2013**. Depuis plusieurs années, elle rappelle que le transport collectif nécessite un financement dédié, indexé et récurrent. Le programme d'amélioration du service du gouvernement du Québec demande une contribution de 50 % des villes alors qu'elles éprouvent beaucoup de difficultés à accroître leur financement via les sources existantes. Cette situation est préoccupante puisque le financement est étroitement lié à l'offre de service qui est le principal levier pour atteindre les cibles d'achalandage.

OFFRE DE SERVICE (MILLIARDS DE PLACES-KM)



Notons toutefois que le nombre de bus articulés a augmenté de 8 % en 2013 et représente 13 % du parc, soit 220 bus. Dans une perspective à long terme, les actions pour mettre en place de nouveaux systèmes se sont poursuivies. Ainsi, la STM a réalisé ou contribué à de nombreuses études, notamment :

- le prolongement de la ligne bleue
- l'électrobus sur le boulevard Saint-Michel
- le système rapide pour bus sur les boulevards Pie-IX et Côte-Vertu

Autant de projets qui permettront à terme de grandes avancées en mobilité durable.



CHANTIER 1

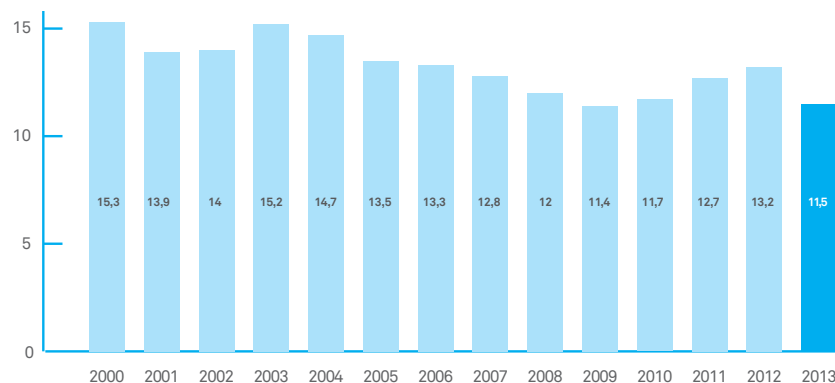
BONIFIER L'OFFRE DE SERVICE POUR MAXIMISER LES BÉNÉFICES DU TRANSPORT COLLECTIF (SUITE)

Expérience client

Afin de maintenir et d'accroître l'achalandage, la STM mise sur l'amélioration de l'expérience client et la communication auprès des usagers. Depuis 2010, la STM a lancé un programme sur l'amélioration de la qualité du service. Les indicateurs de suivi de la qualité de service ont été diffusés à la clientèle sur le nouveau site Internet en juillet 2013. L'année 2013 se termine avec des performances qui dépassent les objectifs fixés notamment pour l'accueil et l'information à la clientèle et la ponctualité des bus. Pour en savoir plus : <http://www.stm.info/fr/a-propos/informations-entreprise-et-financieres/ensemble-pour-la-qualite-de-service>.

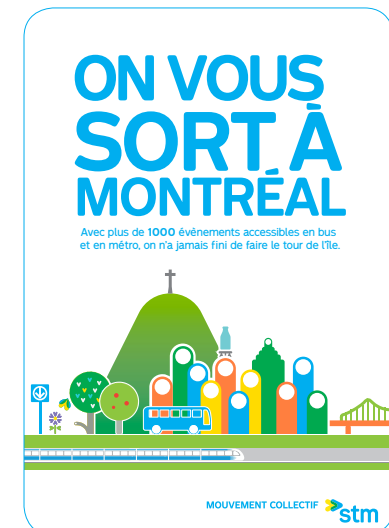
En ce qui a trait à la satisfaction générale de la clientèle, une baisse a été observée passant de 88 % en 2012 à 85 % en 2013. Cette baisse est liée aux interruptions majeures du service métro au printemps. Le retour à la normale de la fiabilité du métro, ainsi que les améliorations apportées à la diffusion de l'information clientèle lors des perturbations, ont contribué à la remontée du niveau de satisfaction en fin d'année. Dans les faits, il est à noter que le réseau métro a connu la deuxième meilleure année depuis 2010 au plan de la fiabilité avec une amélioration de 13 % du nombre d'arrêts par million de km parcourus.

NOMBRE D'INTERRUPTIONS PAR MILLION DE KM



Par ailleurs, des campagnes de motivation visant à favoriser l'utilisation du transport collectif ont été menées dont :

- le déploiement de la campagne « On vous sort à Montréal » incluant quatre chasses au trésor sous le thème *Débarre ta ville*
- la campagne « Gagnons avec le transport collectif de l'UITP »
- la diffusion de l'application *STM Merci*
- l'organisation d'activités culturelles (MétroArts et Beaux Dimanches)
- l'animation du site *Mouvement Collectif*



Afin d'inciter les participants à utiliser les transports collectifs, la STM s'est associée à 65 grands événements culturels et sportifs tels que la Journée des Musées, les Mosaïcultures, la Fête des enfants, la Fête des neiges, le Festival Nuit d'Afrique, la Nuit Blanche, Complètement cirque, les Piknik électroniques, Osheaga, la Féria du Vélo, l'Impact, les Alouettes, la Coupe Rogers, Igloofest, Art souterrain, Défi sportif.

CHANTIER 1

BONIFIER L'OFFRE DE SERVICE POUR MAXIMISER LES BÉNÉFICES DU TRANSPORT COLLECTIF (SUITE)

Intermodalité transport collectif et vélo

Considérant le vélo comme un mode de déplacement complémentaire faisant partie du cocktail transport, la STM encourage l'intermodalité vélo-transport collectif. Ainsi, la STM a :

- augmenté le nombre de stationnements vélo aux abords de son réseau de 32 places soit 1 %
- amélioré l'accès au métro à vélo selon certains horaires et conditions
- équipé progressivement les bus de supports à vélo sur certaines lignes

Dans le cadre du projet Turcot et des mesures de mitigation favorisant le transport actif, un abri à vélo à accès contrôlé d'une capacité de 32 places a été mis en service à la station Lionel-Groulx. Les clients peuvent y accéder à l'aide de leur carte OPUS. Ce projet pilote vise à assurer une meilleure combinaison du vélo et du transport collectif en permettant aux clients de protéger leur bicyclette des intempéries, du vol et du vandalisme. Cette initiative porte le nombre de places de stationnement vélo aux abords du réseau à 3 064. La STM souhaite porter cette capacité à 3 200 en 2015 puis à 3 500 en 2020.

Par ailleurs, le déploiement de supports à vélo sur les bus de certaines lignes s'est poursuivi. En 2013, les bus de six nouvelles lignes ont été équipés de supports (Sainte-Catherine – 34; D'Iberville – 94; Christophe-Colomb/Meilleur – 146; Sherbrooke – 185; Vieux-Montréal/Vieux-Port – 715 et La Ronde – 769), s'ajoutant aux deux lignes du projet pilote (Fleury – 140 et De Salaberry – 180).

Perspectives 2014

- Arrivée des nouvelles voitures de métro AZUR pour la réalisation de tests d'avant mise en service prévue en 2015
- Lancement d'iBus, Système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) pour le réseau de bus
- Identification de nouvelles sources de financement pour bonifier l'offre de service
- Mise en place d'un système de gestion de la maintenance pour l'entretien du matériel roulant



CHANTIER 2

RENDRE LE TRANSPORT COLLECTIF ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE

Pour optimiser les retombées sociales du transport collectif, la STM vise à rendre son service accessible au plus grand nombre. Ce chantier s'illustre par l'accessibilité universelle du réseau régulier, la disponibilité d'une offre de transport adapté pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles et par une offre tarifaire abordable pour l'ensemble des citoyens.



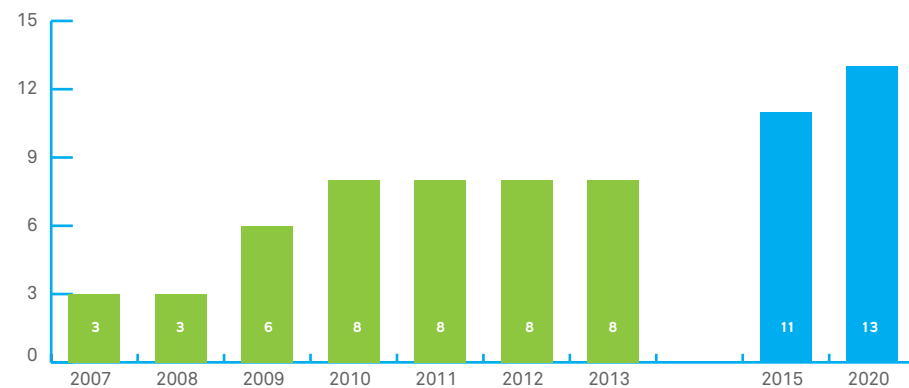
Accessibilité universelle

Suite à l'approbation par le ministère des Transports du Québec et la publication de son *Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015*, la STM a poursuivi les actions pour rendre son réseau régulier accessible à tous.

Au niveau du réseau des bus, le service pour la clientèle en fauteuil roulant a été bonifié : la répartition du parc de bus dotés d'une rampe avant a été repensée afin de garantir un minimum de passages de ces véhicules par ligne. Tous les outils de communication ont été revisités afin que la clientèle visée puisse mieux connaître cette nouvelle organisation du service. Enfin, le service accessible aux clients en fauteuil roulant sera dorénavant disponible en tout temps, même lors d'intempéries hivernales. Par ailleurs, une consultation des clients a été menée afin d'inclure des mesures d'accessibilité universelle aux nouveaux abribus dont 68 ont été implantés en 2013.

Au niveau du réseau du métro, les préoccupations d'accessibilité universelle sont intégrées dans tous les projets de rénovation. Les travaux d'installation des tuiles avertissantes sont terminés dans presque tout le réseau. Actuellement, huit stations sont équipées d'ascenseurs. Des travaux sont en cours pour installer des ascenseurs aux stations Champ-de-Mars, Jean-Talon et Snowdon. En complément, des études ont été lancées pour l'ajout d'ascenseurs aux stations Place-d'Armes, Rosemont et Mont-Royal.

NOMBRE DE STATIONS DE MÉTRO ÉQUIPÉES D'ASCENSEURS



CHANTIER 2

RENDRE LE TRANSPORT COLLECTIF ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE (SUITE)

Les terminaux de vente de titres des 68 stations du métro sont désormais accessibles aux clients ayant des limitations visuelles. Une fonction sonore a été intégrée; ainsi les clients peuvent brancher leur casque d'écoute au terminal, entendre les indications en français et en anglais et compléter leur transaction en toute autonomie.

Outre les équipements et les infrastructures, la STM mise sur la formation de son personnel pour améliorer l'accessibilité universelle du réseau. À l'aide de mises en situation, de vidéos, de présentations faites par des personnes ayant des limitations fonctionnelles, la STM a développé plusieurs programmes de formation (axés sur l'accessibilité universelle et la qualité du service à la clientèle) en collaboration avec ses partenaires du milieu associatif.

Le nouveau site Internet et sa version mobile ont été lancés en juillet 2013, remplaçant un site datant de 1997. La STM a ainsi travaillé à le rendre accessible à un plus large segment de sa clientèle. Des tests d'utilisabilité ont permis de constater des progrès notables bien que des améliorations restent à intégrer.

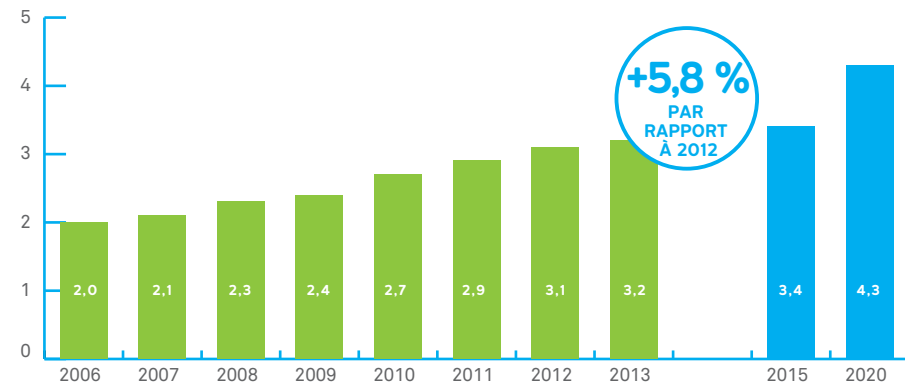
RECONNAISSANCE DE MARIE TURCOTTE

Mme Marie Turcotte, représentante du transport adapté au conseil d'administration de la STM depuis 2002, s'est vue remettre un prix *leadership des individus* par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) au congrès d'automne 2013 à Calgary. Ce prix souligne l'engagement indéfectible de Mme Turcotte envers l'accessibilité universelle du transport collectif.

Transport adapté

En complément de l'accessibilité universelle du réseau régulier, la STM offre un service de transport adapté porte-à-porte qui contribue à l'inclusion sociale, professionnelle et économique des personnes avec limitations fonctionnelles ayant un impact significatif et persistant sur leur mobilité. En 2013, plus de 25 000 personnes ont utilisé ce service. Répondant à une demande grandissante de cette clientèle, les déplacements en transport adapté ont augmenté de 5,8 % pour atteindre 3,2 millions. La STM a su répondre à cette demande croissante tout en maintenant un taux de satisfaction générale de ce service au niveau impressionnant de 94 %.

NOMBRE DE DÉPLACEMENTS EN TRANSPORT ADAPTÉ (EN MILLIONS)



CHANTIER 2

RENDRE LE TRANSPORT COLLECTIF ACCESSIBLE AU PLUS GRAND NOMBRE (SUITE)

Afin d'améliorer la performance du transport adapté et l'expérience client, la STM souhaite s'appuyer sur un système d'aide à l'exploitation et l'information aux voyageurs (SAEIV) à l'horizon 2016. En 2013, une amélioration des outils existants a été réalisée afin de permettre la mise en place du SAEIV.

La gestion rigoureuse de la STM se reflète notamment au niveau du service de transport adapté. Selon les études réalisées chaque année par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), le coût par déplacement en transport adapté de la STM se situe parmi les plus bas au Canada. Une étude comparative réalisée en 2012 par une firme externe arrive au même constat parmi les grandes villes des États-Unis. Toutefois, le contexte de croissance de la demande et de plafonnement de l'aide gouvernementale rend très difficile toute augmentation de l'offre de service. Malgré cette contrainte, la STM a décidé de répondre à la demande en bonifiant le budget de 4,2 % pour l'année 2014. Le transport adapté est ainsi marqué par de forts enjeux de financement. En 2014, la STM poursuivra ses démarches auprès du gouvernement pour identifier de nouvelles sources de financement.

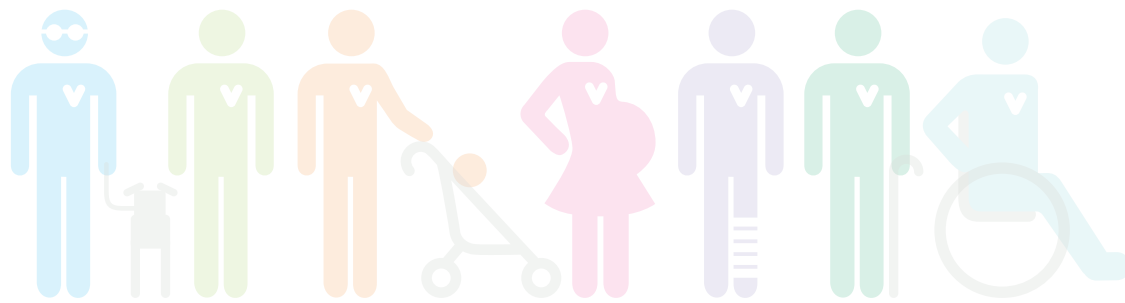
Accessibilité tarifaire

L'offre tarifaire est également un élément incontournable pour rendre le réseau de la STM accessible au plus grand nombre. La Société octroie des tarifs réduits notamment aux étudiants et aux personnes âgées. Par ailleurs, la gratuité de transport est offerte aux enfants de 5 ans et moins ainsi que dans le cadre de certains programmes dont *Sorties en famille*. En 2013, ces offres tarifaires et gratuites ont représenté 28,2 % des déplacements et une perte de revenus de 65 M\$.

Afin de refléter l'accessibilité tarifaire du réseau montréalais, la STM compare le nombre d'heures de travail au salaire minimum nécessaires pour se procurer un titre mensuel. Selon cette analyse, les tarifs réguliers et réduits de la Société sont toujours parmi les plus bas des grandes villes canadiennes.

Perspectives 2014

- Après un projet pilote auprès de 800 clients en 2013, déploiement de la recharge à distance de la carte OPUS auprès de l'ensemble des clients
- Poursuite des actions du *Plan de développement d'accessibilité universelle 2012-2015*
- Deux nouvelles stations de métro équipées d'ascenseurs
- Remplacement progressif de la signalétique en intégrant des critères d'accessibilité universelle (échelonné sur plusieurs années)
- Identification de nouvelles sources de financement pour le transport adapté



CHANTIER 3

CONTRIBUER À LA PLANIFICATION DU TERRITOIRE

Considérant l'aménagement du territoire comme une clé de succès de la mobilité durable, la STM a continué d'occuper un rôle stratégique dans la planification du territoire. Par sa participation aux grands projets de planification, elle y facilite, en amont, l'intégration du transport collectif et actif.



Contribution à la planification urbaine

Dans une perspective de planification intégrée des transports et de l'aménagement, la STM a poursuivi en 2013 le dialogue avec la Ville de Montréal, les arrondissements et les villes liées, et procédé à la mise à jour annuelle du suivi des projets de développement en cours et à venir sur l'île de Montréal. Cette mise à jour lui permet d'ajuster la planification de service en fonction de l'évolution des besoins des projets de développement. Par cette démarche, la STM développe une collaboration plus étroite avec ses partenaires municipaux pour une planification des transports collectifs en amont des projets.

Conformément au *Plan de transport 2008* de la Ville de Montréal, la STM a aussi contribué à l'élaboration des plans locaux de déplacement, notamment ceux de Rosemont–La Petite-Patrie, de Montréal-Nord et de Mercier-Hochelaga-Maisonneuve qui sont toujours en cours.

Par ailleurs, la STM a apporté son expertise à l'ensemble des études de transport métropolitaines ayant un lien avec l'île de Montréal tels que le système de transport léger sur rail sur le nouveau pont Champlain, le prolongement du métro, le train de l'Est et le plan de mobilité de l'Ouest.

Enfin, elle a poursuivi l'identification et la mise en œuvre de mesures de mitigation pour les grands chantiers urbains tels que le réaménagement de l'échangeur Pie IX / Henri-Bourassa ou le projet de réaménagement de l'échangeur Turcot.

CHANTIER 3

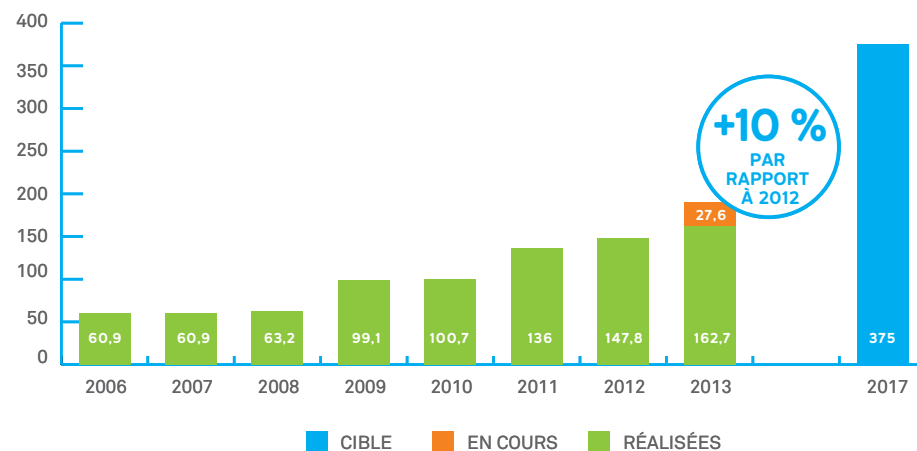
CONTRIBUER À LA PLANIFICATION DU TERRITOIRE (SUITE)

Mesures préférentielles pour bus (MPB)

Afin de limiter les impacts de la congestion routière et des travaux routiers sur la performance du réseau de surface, la STM mise sur l'implantation de mesures préférentielles pour bus (voies réservées et feux prioritaires). Les MPB ont fait leurs preuves pour améliorer l'efficacité, la ponctualité et la régularité du service des bus tout en permettant des économies financières et des réductions d'émissions atmosphériques.

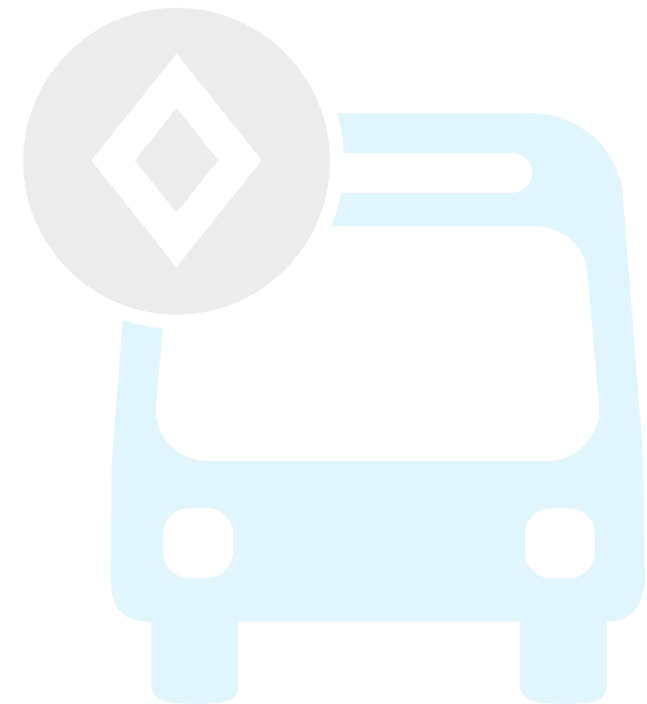
En 2013, quatre nouveaux tronçons de voies réservées (Côte de Liesse, Léger/Perras, Côte-Vertu, Sherbrooke centre-ville direction ouest) et 22 feux prioritaires ont été implantés. Ces actions ont permis d'ajouter **14,8 km de mesures préférentielles** au réseau qui en comptait 162,7 au 31 décembre. D'autre part, un projet pour l'utilisation de certains tronçons de l'accotement par les bus en cas de congestion était en cours d'implantation sur l'autoroute 40 fin 2013. Au total, 27,6 km de mesures préférentielles supplémentaires étaient en cours d'implantation au 31 décembre. Des études et des discussions avec les milieux sont en cours pour l'implantation de cinq nouvelles voies réservées en 2014.

RÉSEAU D'AUTOBUS PASSANT PAR DES VOIES DE MESURES PRÉFÉRENTIELLES



Perspectives 2014

- Implantation de 50 km de mesures préférentielles pour bus
- Projet pilote sur le boulevard Viau de partage vélo-bus de la voie réservée
- Mise en service de carrefours avec des feux prioritaires en collaboration avec la Ville de Montréal
- Participation à la mise à jour du *Plan de transport de Montréal*
- Poursuite de la contribution de la STM aux grands projets urbains



CHANTIER 4

OPTIMISER LA CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE ET LA PERFORMANCE DE LA STM

Performance économique de la STM

La STM se positionne parmi les sociétés de transport les mieux gérées en Amérique du Nord. Les agences Standard & Poor's et Moody's ont reconnu cette gestion rigoureuse en lui accordant une nouvelle fois les **cotes de crédit A+ et Aa2**.

Cette saine gestion a également été confirmée par le balisage international de sociétés de transport mené par le Collège impérial de Londres. Selon cette étude, les coûts d'exploitation par km de la STM sont inférieurs à la moyenne mondiale de 13 % pour le réseau des bus et de 16 % pour le réseau du métro.

L'Association canadienne du transport urbain (ACTU) et l'Union internationale des transports publics (UITP) ont par ailleurs souligné les résultats très probants générés par l'entente intervenue entre la STM et le syndicat des employés d'entretien. Pour cette initiative, la STM s'est vu décerner en 2013 le prix *North America—Grow Innovative with Public Transport* dans la catégorie Business Model. En 2009, les deux parties ont accepté de travailler conjointement à l'atteinte d'objectifs d'affaires et de profiter mutuellement des économies réalisées par la performance du réseau des bus. Cette volonté commune a contribué à l'augmentation de l'offre de service des bus de 29 % depuis 2006.

Défi du maintien des actifs

Malgré une gestion rigoureuse, la STM est confrontée à des enjeux de financement importants. En effet, elle est aux prises avec un déficit d'investissement, notamment en maintien des actifs. Le réseau initial du métro ayant été construit il y a près de 50 ans, la STM doit maintenant accélérer le remplacement des équipements en fin de vie utile. Le retard pris au cours des dernières années dans le remplacement des actifs explique le déficit d'investissement évalué à 3 milliards de dollars au 31 décembre 2013. La STM prévoit que le maintien des actifs va accaparer 77 % de son programme d'immobilisations d'ici 2016.

Bien que ces investissements soient en partie financés par divers programmes gouvernementaux, l'impact sera majeur sur le service de la dette. En effet, pour la période 2014-2016, la Société devra financer un montant de 471 millions de dollars. Cela se traduira par une hausse du service de la dette net qui passera de 77,5 millions en 2014 à 109,3 millions de dollars en 2016. Cet accroissement crée une pression supplémentaire sur l'équilibre budgétaire de la STM et explique en grande partie son déficit structurel.

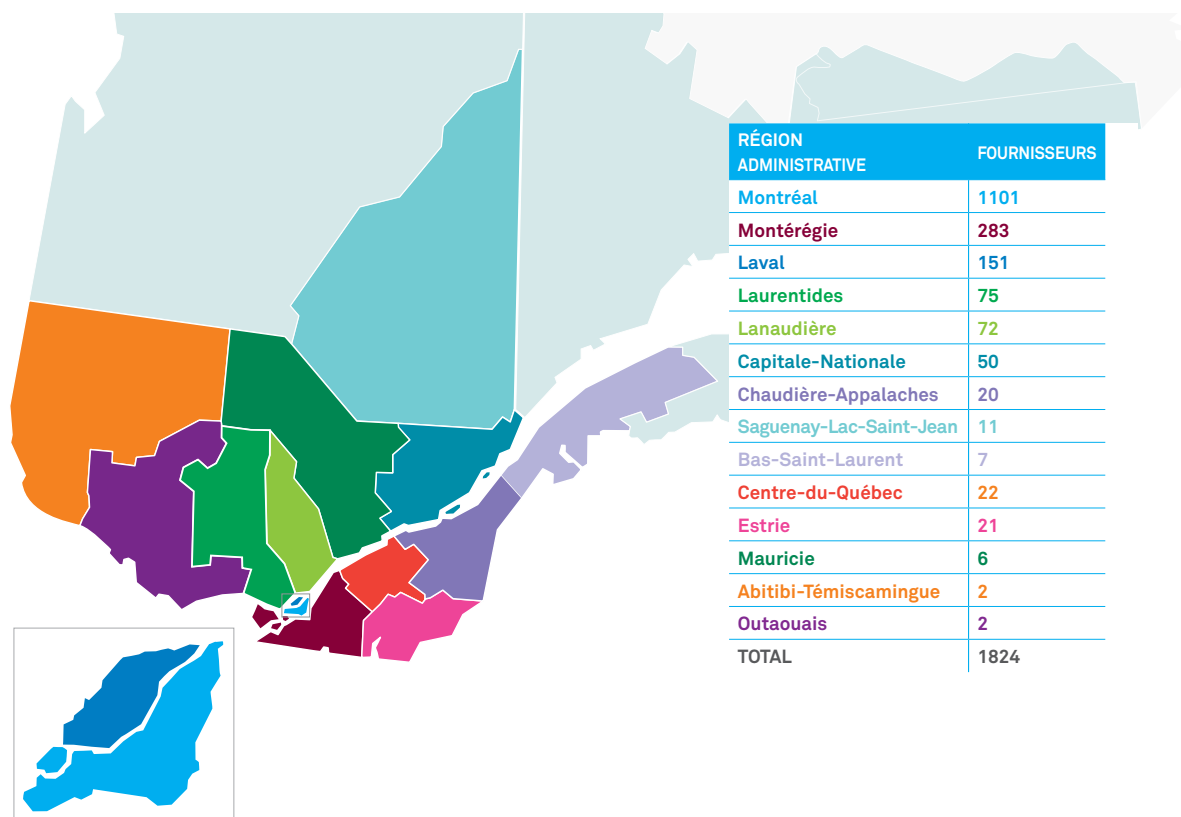
CHANTIER 4

OPTIMISER LA CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE ET LA PERFORMANCE DE LA STM (SUITE)

Contribution économique de la STM

Les activités de la STM créent de la valeur pour l'ensemble de la société québécoise. En effet, les investissements en transport collectif contribuent à la création de richesse, d'emplois et stimulent l'économie locale. La STM réalise 97 % de ses dépenses² au Québec, soutenant ainsi 1 800 fournisseurs établis dans 14 régions de la province.

En 2013, les acquisitions de biens et services s'élevaient à 709 millions de dollars, soit une augmentation de 22 % par rapport à 2012. Le montant des acquisitions varie d'année en année en fonction des projets et de la nature des activités réalisées. Cette augmentation est principalement associée aux grands projets tels que l'acquisition et l'intégration des nouvelles voitures de métro AZUR, la construction du centre de transport Stinson et le programme de rénovation des équipements fixes du métro. Afin de mesurer sa contribution à l'économie québécoise, la STM utilise le modèle intersectoriel de l'Institut de la statistique du gouvernement du Québec. Selon ce modèle, 48 % des biens et services acquis en 2013 ont été produits au Québec. Ces dépenses ont permis de soutenir 4 200 emplois s'ajoutant aux 9 800 employés de la STM.



Retombées économiques

Indicateurs	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Acquisition de biens et services (M\$)	380	397	526	622	796	665	578	709
Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec (%)	45 %	45 %	49 %	42 %	41 %	43 %	47 %	48 %
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	4 200
Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	46	45	57	61	82	76	73	94
Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)	120	117	113	116	134	146	156	159

² Acquisition de biens et services et Ressources humaines.

CHANTIER 5

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Opérer un réseau de transport collectif génère des impacts sur l'eau, l'air, le sol et les ressources. Consciente de cet enjeu fort, la STM a mis en place de nombreuses mesures afin de gérer ces impacts de manière responsable et rigoureuse.

Améliorer la gestion globale des aspects environnementaux

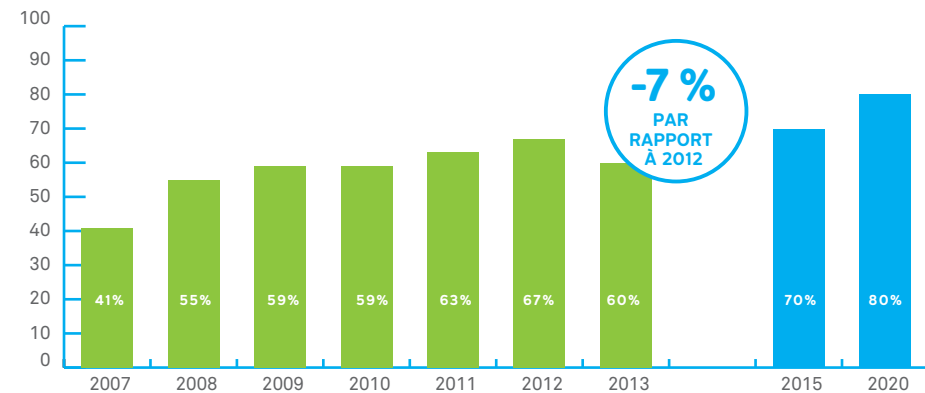
Par le passé, la STM s'est appuyée sur son *Plan de protection de l'environnement* pour traiter l'ensemble de ses aspects environnementaux. Le *Plan de développement durable 2020* prévoit d'améliorer le système de gestion environnementale déjà en place en s'inspirant de la norme ISO 14001. Une analyse d'écart, menée dans l'ensemble des secteurs de l'entreprise, a permis de définir la stratégie d'implantation à l'horizon 2015. À la fin 2013, environ **50 % des éléments inspirés de la norme ISO 14001 avaient été implantés**.

Depuis plusieurs années, la STM a mis en place des normes et critères de conception (NCC) qui constituent le cadre de référence des projets d'ingénierie en infrastructures. Elles décrivent l'ensemble des matériaux, produits, équipements, systèmes, procédures et manières de faire que les concepteurs, qu'ils soient employés de la STM ou consultants externes, doivent respecter dans le cadre d'un projet relié aux installations de la STM. Les NCC permettent d'intégrer de nombreux critères environnementaux (ex : choix d'équipement éco-énergétique, gestion des déchets de construction-rénovation-démolition, évaluation systématique du potentiel d'atteinte d'une certification LEED ou BOMA Best des projets de construction et de rénovation). En 2013, les NCC ont fait l'objet d'une mise à jour.

Augmenter le taux de récupération des matières résiduelles non dangereuses

En 2013, le taux de récupération des matières résiduelles a diminué de 7 points à 60 %. Cette variation s'explique en grande partie par une baisse marquée de la disposition des bus en fin de vie et des matières issues des projets de construction-rénovation-démolition.

TAUX DE RÉCUPÉRATION DES MATIÈRES NON DANGEREUSES RÉSIDUELLES (%)



La diminution de l'indicateur global masque les résultats probants de la stratégie de collecte du plastique-verre-métal (PVM) d'origine non industrielle. En 2013, des points de récupération du PVM ont été implantés dans l'ensemble des installations de surface (centres de transport et plateau Youville). En complément, une sensibilisation a été effectuée auprès du personnel de ces installations. Cette stratégie a permis de multiplier par 6 le poids des matières PVM récupérées.

CHANTIER 5

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE (SUITE)

Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments

La STM travaille à améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments. En 2013, des travaux de rénovation des systèmes de chauffage, ventilation et air climatisé (CVAC) ont été menés à l'atelier de la grande révision des voitures de métro. La consommation moyenne d'énergie des bâtiments de surface est de **598 kJ/m²/degré-jour de chauffage** en 2013, soit une diminution de 2,8 % par rapport à 2012. Toutefois, la complexité et les usages des sites de la STM ne permettent pas d'associer cette amélioration à des actions spécifiques. Afin d'améliorer la connaissance, le contrôle et la gestion de ses équipements, la STM mise sur l'intégration progressive de l'immotique³ lors de travaux de rénovation et de construction. Grâce à l'immotique, la STM pourra optimiser l'utilisation des différents systèmes afin de diminuer le plus possible sa consommation énergétique tout en assurant le confort des employés. Ainsi, des travaux d'optimisation des systèmes ont été initiés au centre de transport Legendre en 2013.

Gérer les sols contaminés

L'année 2013 est marquée par la fin du *Plan d'intervention globale 2009-2013 sur les terrains contaminés*. Les travaux du plan se sont poursuivis notamment avec des travaux de réhabilitation aux centres de transport Legendre et Frontenac et à l'ancien garage Saint-Henri. Dans le cadre du projet de construction du centre de transport Stinson, 4 980 tonnes de sols contaminés ont été acheminées dans un centre de traitement des sols contaminés.

Par ailleurs, en 2013, des caractérisations de terrains ont été menées aux centres de transport Anjou, Saint-Laurent, Saint-Michel et Legendre et à l'atelier de la Voie du Plateau Youville. À la fin 2013, les terrains contaminés représentaient environ 7 % de la superficie des terrains ayant fait l'objet d'une investigation. Enfin, l'élaboration du *Plan d'intervention globale 2013-2017 sur les terrains contaminés* a été initiée.

³ Immotique : synonyme de domotique (l'ensemble des techniques d'électronique, de physique du bâtiment, d'automatismes, d'informatique et de télécommunications utilisées dans les bâtiments) à l'échelle d'un grand bâtiment, immeuble ou grand site industriel ou tertiaire. (Source : Document interne, STM).

Économie d'eau

Comme précisé dans le *Plan de développement durable 2020*, la STM souhaite améliorer le portrait de la consommation d'eau potable en 2014 afin de se doter d'un plan de réduction en 2015. Consciente des enjeux associés à l'eau, des actions de réduction des consommations ont d'ores et déjà été entreprises. Les deux installations de lavage construites en 2013, soit le laveur des bus du centre de transport Stinson et le laveur pour les nouvelles voitures de métro du Plateau Youville, ont été équipées de systèmes d'utilisation d'eau de pluie et de recycleurs d'eau. En conditions optimales de fonctionnement, ces systèmes permettront de diminuer les consommations d'eau potable de 75 % par rapport à un laveur classique. Ces installations économes en eau viennent s'ajouter aux laveurs équipés de système de recyclage des eaux déjà présents aux centres de transport Legendre et Frontenac. Il est à noter que selon le « *Règlement relatif à certains usages de l'eau potable sur le territoire de l'agglomération de Montréal* », toutes les installations de lavage de la STM devront être équipées de système de récupération, de recyclage et de recirculation de l'eau en 2018.

Perspectives 2014

- ▶ Avancement du système de gestion environnementale inspiré d'ISO 14001
- ▶ Lancement du *Plan d'intervention globale 2013-2017 sur les terrains contaminés*
- ▶ Optimisation des systèmes CVAC du centre de transport Anjou
- ▶ Amélioration du portrait de consommation d'eau potable
- ▶ Bonification du programme de collecte sélective dans les bureaux de la STM

CHANTIER 6

LIMITER NOS ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES

Les émissions atmosphériques constituent la principale source d'impact environnemental de la STM. Malgré une faible empreinte carbone du transport collectif en comparaison de l'automobile, la Société poursuit ses efforts pour réduire ses émissions de GES et de contaminants atmosphériques. Participant à l'effort gouvernemental, elle s'est fixée un objectif ambitieux d'électrification des transports, soit de n'acquérir à partir de 2025 que des véhicules électriques. En 2013, 69 % des déplacements sur le réseau STM ont eu recours à l'électricité. L'objectif est de porter ce taux à 86 % à l'horizon 2020. Il est important de rappeler que le métro est alimenté à 100 % à l'hydroélectricité depuis son inauguration en 1966.



En route vers l'électrification

L'année devait être marquée par la mise en service de sept midibus entièrement électriques. Pour ce faire, en mai 2012, la STM avait octroyé un contrat à la société DesignLine. Ce projet a finalement dû être abandonné en 2013 en raison de la faillite du fournisseur.

Malgré ce revers, la STM poursuit les projets de démonstration visant à tester des nouvelles technologies dans les conditions d'opérations qui lui sont propres. Ces essais lui permettent d'évaluer les impacts sur la planification, les opérations, l'entretien et surtout l'amélioration du service à la clientèle. La STM s'assure ainsi d'une transition réfléchie et adaptée vers l'électrification des transports.

- En 2012, la STM avait mis à l'essai le Citelis Hybride, un bus articulé hybride diesel-électrique de la société européenne Iveco Irisbus, conjointement avec le Réseau de transport de Longueuil. Les résultats de cet essai, dévoilés en 2013, ont démontré que la technologie permet une réduction de carburant d'environ 37,5 % en milieu urbain par rapport à une propulsion standard et donc une diminution proportionnelle des émissions de GES.
- En juin, un bus pré-série de propulsion hybride biodiesel-électrique de l'entreprise Nova Bus a été testé en service pendant une période de 10 semaines. Ce type de bus fait partie du contrat signé en 2012 qui prévoit la livraison de 533 nouveaux bus hybrides aux neuf sociétés de transport du Québec. Les tests menés sur ce bus pré-série démontrent une réduction de consommation de 20 % par rapport à un bus classique.
- En décembre, un bus régulier à propulsion électrique prêté par l'entreprise chinoise BYD (Build Your Dreams) a été mis à l'essai hors service.

À plus long terme, Nova Bus et la STM ont conclu une entente en novembre concernant un projet d'électrification du transport collectif à Montréal. Le projet Cité Mobilité de Montréal vise notamment la mise en service à la fin 2015 par la STM de trois bus Nova LFSe 100 % électriques de type pré-production pour des essais hors service, puis en 2016-2018 pour des essais en service.

CHANTIER 6

LIMITER NOS ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES (SUITE)

Limiter nos émissions atmosphériques

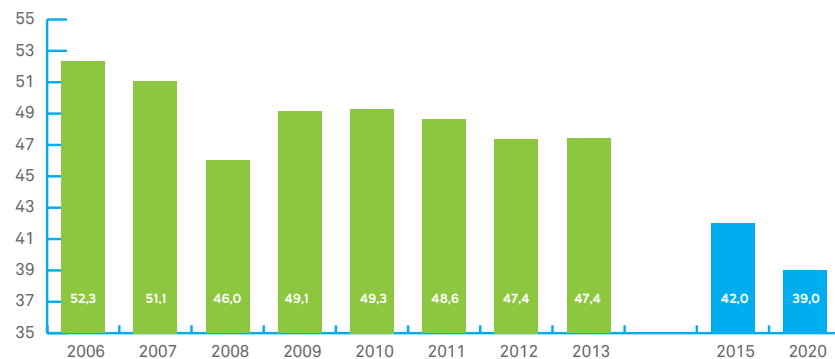
Outre les projets de recherche et de démonstration, la STM poursuit ses actions concrètes permettant de limiter ses émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques :

- Approvisionnement en biodiesel B5,
- Utilisation de la propulsion hybride-électrique sur huit bus,
- Installation de programmeurs de transmission TopoDyn,
- Utilisation de ventilateurs électriques EMP,
- Intégration de systèmes à l'urée (réduction des oxydes d'azote) pour l'ensemble des nouveaux bus et minibus.

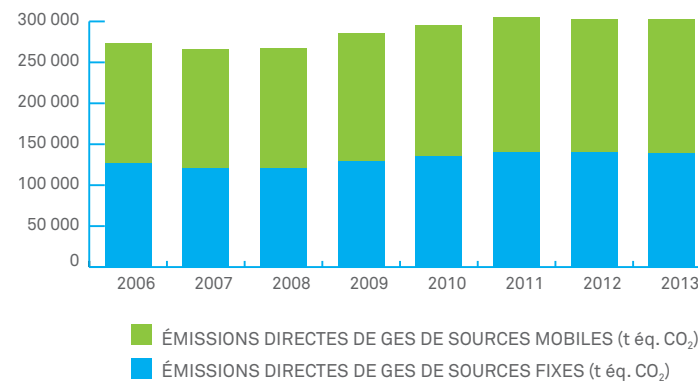
En 2013, les émissions directes totales de GES de la STM sont de 164 600 tonnes, soit une augmentation de 1 % par rapport à 2012. Compte tenu des nombreux paramètres qui interviennent dans l'estimation, cette évolution n'est pas considérée comme significative.

Les émissions de GES par passager-km se maintiennent à 47,4 g éq.CO₂. Par rapport à 2011, la STM vise à réduire ses émissions de 13 % d'ici 2015 et de 20 % d'ici 2020. Le remplacement progressif du parc de bus, notamment l'achat des 203 bus hybrides d'ici à 2016 et l'introduction de technologies électriques, contribueront à atteindre cet objectif.

ÉMISSIONS TOTALES DE GES PAR PASSAGER-KM (g éq. CO₂)



ÉMISSIONS DIRECTES TOTALES DE GES (t éq. CO₂)



CHANTIER 6

LIMITER NOS ÉMISSIONS ATMOSPHÉRIQUES (SUITE)

Véhicules de service

Outre ses bus, la STM possède un parc de véhicules de service destinés aux déplacements professionnels des employés et à divers travaux. Depuis 2007, le remplacement progressif des véhicules de service prend en compte les enjeux de réduction de consommation de carburants et d'émissions atmosphériques. En 2013, la STM a :

- Remplacé 25 petits véhicules de service par des modèles éco-énergétiques dont la mise en service de deux voitures à propulsion hybride-électrique avec branchement électrique de marque Ford C-Max Energi
- Intégré quatre fourgonnettes à toit surélevé de type Sprinter en remplacement de camions cubes, réduisant le poids à vide entre 21 % et 29 %.

Entre 2007 et 2013, l'intensité d'émissions des petits véhicules de service a diminué de 19 %. À la fin de 2013, 15 % de ces véhicules étaient hybrides ou électriques et 55 % présentaient une intensité d'émissions inférieure à 202 g éq.CO₂ par km parcouru.

Perspectives 2014

- Introduction de nouveaux bus articulés
- Mise à l'essai en clientèle du bus à propulsion électrique BYD
- Déploiement de la télémétrie pour les véhicules des chefs d'opération



CHANTIER 7

S'APPROVISIONNER DE FAÇON RESPONSABLE

La STM a pris l'engagement d'améliorer sa performance sociale, économique et environnementale à travers ses processus d'achat. Le *Plan de développement durable 2020* vise l'intégration de critères de développement durable dans 90 % des contrats à l'horizon 2020.

À l'interne, l'approvisionnement responsable passe par une évolution des pratiques de gestion de contrats. En lien avec le *Plan stratégique 2020* et le *Plan de développement durable 2020*, la chaîne d'approvisionnement s'est dotée d'une vision à l'horizon 2020 qui vise notamment à « Intégrer l'approche de développement durable à nos pratiques » et à « S'approvisionner d'une façon responsable ». Dans ce contexte, un plan de mise en œuvre a été développé détaillant les grandes actions à mener pour atteindre ces objectifs. Les administrateurs de contrats ont ainsi été sensibilisés au concept et à la mise en place de la démarche. Il est à noter que les sommaires décisionnels des résolutions du conseil d'administration contiennent une analyse de développement durable. Enfin, un membre de l'équipe développement durable a pour mission d'accompagner la chaîne d'approvisionnement dans l'implantation de sa démarche.

ECPAR

La STM contribue 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. Ce partenariat permet à la Société de participer au développement et d'avoir accès à des outils qui favorisent la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et économiques selon une pensée cycle de vie pour l'approvisionnement en biens et services. En 2013, les travaux ont notamment porté sur l'élaboration d'un document visant à définir des principes et des lignes directrices sur l'approvisionnement responsable.

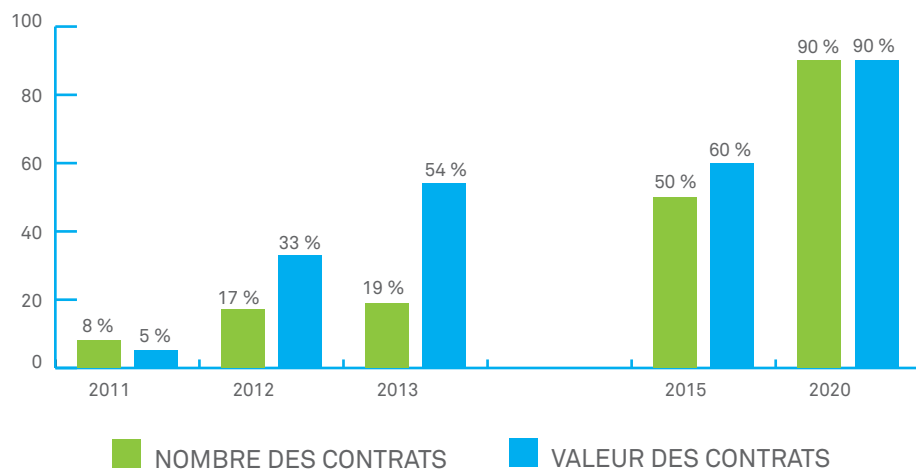
Réalisations 2013

À la fin 2013, 19 % des contrats en cours⁴ intégraient des critères de développement durable. Afin d'accroître la portée de l'action, les contrats les plus importants ont été visés ce qui porte à 54 % la valeur des contrats intégrant ce type de critères durables.

Parmi les réalisations 2013, le contrat octroyé pour l'achat de pneus des bus par les neuf sociétés de transport du Québec (contrat regroupé) comportait des clauses de garantie kilométrique visant à accroître la durée de vie des pneus et réduire les impacts sur l'environnement. Selon les analyses de cycle de vie, c'est lors de l'utilisation des pneus que les impacts sont les plus élevés.

Par ailleurs, un contrat a été octroyé afin de remplacer les produits destinés au nettoyage des infrastructures et du parc de véhicules par des solutions de nettoyage écologique certifiées EcoLogo et respectant la norme LEED.

CONTRATS⁴ EN COURS DANS L'ANNÉE AVEC DES CRITÈRES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



⁴ Des biens non en inventaire de 50 k\$ et plus, des biens en inventaire de 100 k\$ et plus et des services de 25 k\$ et plus.

CHANTIER 7

S'APPROVISIONNER DE FAÇON RESPONSABLE (SUITE)

Finalement, le projet de remplacement des uniformes des employés de la STM a été confié en 2010 à un designer québécois et une attention particulière a été portée à la qualité et la durabilité des matériaux. Le fournisseur sélectionné en 2013 détient un code d'éthique qui promeut les principes établis par l'Organisation internationale du travail (OIT) et la Déclaration universelle des droits de l'Homme (DUDH) à travers ses processus d'octroi de contrats. On y retrouve les principaux enjeux liés aux droits des travailleurs (travail des enfants, rémunération, heures travaillées, liberté d'association, etc.), à la santé et la sécurité et aux conditions de travail. Notre fournisseur s'engage également à effectuer des visites et inspections dans les usines pour s'assurer du respect de son code d'éthique. Notons, par ailleurs, que l'introduction des nouveaux uniformes se fera au rythme habituel de renouvellement des uniformes.

L'ÉCO-CONCEPTION DES NOUVELLES VOITURES DE MÉTRO AZUR

Le processus d'acquisition des nouvelles voitures de métro AZUR est un des exemples emblématiques des pratiques d'approvisionnement responsable de la STM. En 2013, les prototypes d'AZUR ont été conçus. Le contrat octroyé en 2010 pour les voitures qui seront livrées en 2014-2018 intègre des exigences en matière de développement durable telles que :

- Respect de la norme ISO 14001:2004 pour les lieux d'activités du Consortium Bombardier-Alstom et ses principaux sous-traitants;
- Analyse du cycle de vie du produit selon les normes ISO 14040 et ISO 14044 pour réduire l'empreinte environnementale;
- Rapport d'éco-conception selon la norme ISO 14062 pour réduire l'empreinte environnementale et obligation de réaliser la déclaration environnementale de Type III du produit ;
- Plan de gestion des composants résiduels en conformité avec le principe des 3RV-E. Les nouveaux trains devront afficher un taux de recyclabilité minimal de 92,5 %.

Sollicitation des entreprises de l'économie sociale

En 2013, la STM a conclu un contrat avec Formetal, une entreprise d'économie sociale⁵, pour le développement d'un prototype et la fourniture d'îlots de récupération des matières résiduelles dans le cadre du projet de collecte sélective dans les bureaux de la STM. L'entreprise, située à Montréal, a pour mission la formation et l'accompagnement de jeunes adultes éprouvant des difficultés d'intégration au marché du travail.

Pour aller plus loin, la STM s'est engagée⁶ dans le projet « *L'économie sociale, j'achète* » du Comité d'économie sociale de l'île de Montréal. Ce projet-pilote encourage les institutions publiques à s'approvisionner davantage auprès des entreprises collectives. Cela signifie qu'à qualité et prix égal, la STM souhaite favoriser des entreprises d'économie sociale.

Perspectives 2014

- Approbation et application d'une directive sectorielle d'approvisionnement responsable
- Élaboration d'un guide pour l'application de la directive sectorielle
- Formation des administrateurs de contrats à la mise en œuvre de la directive sectorielle
- Projet pilote et plan d'action pour l'intégration de l'économie sociale

⁵ L'économie sociale est une économie de transformation sociale. En plus d'offrir des produits ou services, ces entreprises ont plusieurs impacts positifs sur divers plans : environnement, insertion sociale, accès à la culture, revitalisation des quartiers, etc.

⁶ Bien que la signature de l'engagement politique ait eu lieu le 5 février 2014, l'ensemble des travaux ayant mené à cet engagement ont eu lieu en 2013.

CHANTIER 8

AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

La mobilisation des employés de la STM est un facteur clé du succès pour atteindre ses objectifs d'affaires. La Société souhaite poursuivre ses efforts pour améliorer constamment ses pratiques de gestion des ressources humaines, la qualité de vie au travail et sa performance en santé et sécurité au travail. Consciente que la diversité de son personnel est un atout indéniable, la STM poursuit, depuis 1987, des actions visant à valoriser la diversité et l'intégration harmonieuse de tous les employés. En 2012, la STM s'est dotée d'une Déclaration en matière de diversité et d'inclusion.



Diversité

En 2013, les actions de sensibilisation des gestionnaires et employés se sont poursuivies, notamment par la diffusion de documents et de capsules d'information et l'intégration d'un volet diversité dans certaines formations. Un comité de représentants des ressources humaines a été créé afin d'identifier des pistes d'amélioration visant à poursuivre les travaux pour assurer l'accès à l'égalité en emploi dans toutes les sphères d'activités de l'entreprise.

La STM poursuit la recherche de solutions innovantes, notamment via des partenariats et des rencontres d'échanges. Un colloque interne regroupant 75 professionnels en ressources humaines a eu lieu autour du thème de la diversité. En juin 2013, un Forum « Un univers de possibilités » portant sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées réunissant 75 intervenants du milieu des personnes handicapées, d'employeurs et d'intervenants en ressources humaines a été organisé par la STM.

Diversité du personnel	2011	2012	2013
Proportion de l'effectif féminin	24,10 %	24,30 %	24,40 %
Proportion de minorités visibles et ethniques	20,50 %	22,10 %	23,00 %
Proportion d'employés handicapés	0,50 %	0,50 %	0,50 %
Proportion d'employés d'origine autochtone	0,50 %	0,50 %	0,50 %

Pour en savoir plus :

<http://www.stm.info/fr/a-propos/informations-entreprise-et-financieres/diversite>

CHANTIER 8

AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE (SUITE)

Santé et sécurité

La STM est engagée à offrir des milieux de travail sécuritaires à l'ensemble de ses employés. Reflet des nombreuses initiatives locales pour améliorer la santé et assurer la sécurité de ses employés, le **taux de fréquence des accidents de travail** est en constante diminution depuis 2006 pour atteindre **5,2 en 2013**. En contrepartie, le **taux de gravité des accidents de travail** est en légère augmentation en 2013 et atteint **257,6**.

Depuis trois ans déjà, dans le cadre de la semaine de la santé et sécurité, des kiosques exposant des initiatives des employés et des bonnes pratiques visant à améliorer la sécurité et atteindre l'objectif zéro accident de travail ont été tenus sur différents lieux de travail. Il fut convenu de retenir un vecteur de sensibilisation innovant en faisant appel au théâtre pour aborder de façon dynamique les risques d'accident. Quelque 900 employés ont assisté à ces représentations dans les ateliers et garages de la STM.

RECONNAISSANCE DU PROGRAMME SÉCURIBUS

En mai 2013, l'APTA (American Public Transportation Association) décernait un Gold Award dans la catégorie Bus Safety & Security pour souligner l'excellence du programme Sécuribus. Ce dernier, mis en place en 2006, vise à prévenir les situations difficiles avec la clientèle du réseau des bus. Les axes sur lesquels mise ce programme, afin de réduire les accidents du travail en lien avec les agressions, sont la formation continue, les campagnes clientèles, les indicateurs, la mise en place de moyens dissuasifs, la présence accrue des agents et inspecteurs de l'équipe Sûreté et contrôle, des kiosques d'information et le soutien lors d'événements. Depuis sa mise en œuvre, le nombre d'agressions physiques a diminué de moitié.



**SANTÉ +
SÉCURITÉ**

Mobilisation des employés

Depuis 2006, la STM mesure le niveau de mobilisation de ses employés à partir d'un sondage réalisé aux deux ans. Afin d'accroître le niveau de mobilisation, des outils et du soutien ont été offerts à l'ensemble des gestionnaires pour améliorer la communication avec les employés, les impliquer davantage et accroître la reconnaissance. Grâce à ces efforts, **l'indice de mobilisation est passé de - 4 en 2006 à + 27 en 2013⁷**.

Pour aller plus loin suite à ce sondage, les gestionnaires se sont appropriés les résultats, les ont communiqués aux employés et ont déterminé des actions à mettre en place avec eux.

Perspective 2014

Diversité :

- Actualisation des mesures du programme d'accès à l'égalité à l'emploi
- Déploiement des mesures spécifiques visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Santé et sécurité :

- Mise en place des programmes de gestion par risque basés sur les meilleures pratiques internationalement reconnues

Mobilisation :

- Poursuite du programme de développement du leadership « leaders à bord » visant à renforcer le style de gestion
- Accompagnement des gestionnaires pour gérer les impacts humains des grands changements, notamment l'arrivée d'AZUR et du système iBus

⁷ Depuis 2006, nous utilisons un modèle élaboré par la firme SECOR-KPMG. Selon ce modèle, la zone d'excellence débute à + 40. Entre + 20 et + 30, il s'agit d'une zone d'accélération où la proportion d'employés mobilisés devient significative. Dans le plan stratégique de la STM, la cible est d'atteindre la zone d'excellence en 2020.

CHANTIER 9

SENSIBILISER, FORMER ET OUTILLER NOS EMPLOYÉS

La démarche de développement durable doit être soutenue par un accompagnement des employés. En les sensibilisant aux grands enjeux environnementaux, sociaux et économiques et en les outillant, la STM leur permet de mieux saisir les enjeux et d'intégrer le développement durable dans le cadre de leur travail.



Sensibilisation – formation

Un test sur les connaissances de l'ensemble des employés sur le développement durable conduit en 2012 a démontré que 99 % des répondants considèrent que la démarche de développement durable doit faire partie des priorités de la STM. Par contre, pour plusieurs, le développement durable est la responsabilité de la haute direction, et se résume aux préoccupations environnementales. À la lumière de ces résultats, un programme de sensibilisation a été élaboré et adopté en 2013. Le programme vise à mettre à niveau et établir des connaissances communes, susciter l'intérêt et un engagement à agir et reconnaître les bonnes pratiques.

En 2013, plusieurs articles traitant de différents aspects du développement durable ont paru dans les publications internes de l'entreprise dont le blogue du directeur général. Certains portaient sur des projets exemplaires, tels que le centre de transport Stinson visant une certification Or de LEED et l'écoconception des nouvelles voitures de métro AZUR, vecteurs de fierté et de mobilisation pour l'ensemble des employés. Enfin, la STM souligne chaque année les initiatives d'employés, notamment des actions de développement durable. Ces textes variés permettent de sensibiliser les employés et de les mobiliser en s'appuyant sur des exemples concrets.

Le *Plan de développement durable 2020* appartient d'abord et avant tout aux employés de la STM. Lors de son lancement en mai 2013, il a été annoncé via différents outils internes : fil de nouvelles sur intranet, journal aux employés et retraités, publications sectorielles. Afin de s'assurer que tous puissent bien comprendre leur contribution, lors du lancement, le comité de gestion de chaque direction exécutive a été rencontré pour présenter le plan et les chantiers les concernant. Cette tournée concluait plusieurs rencontres de travail et a eu un effet mobilisant.

En octobre 2013, un atelier de formation a été mené auprès de la haute gestion (165 gestionnaires). En lien avec le *Plan de développement durable 2020*, un conférencier a présenté six thèmes du développement durable. Afin d'ancrer cette présentation dans la réalité de la STM, des capsules vidéo illustraient de façon concrète comment la STM intègre le développement durable. Cet événement a reçu un taux d'appréciation de 99 %.

Enfin, l'intégration progressive du développement durable dans le processus décisionnel de la STM permet à chacun de questionner, de manière appliquée, les enjeux associés à son métier et d'identifier les actions à entreprendre. À titre d'exemple, l'inclusion d'un volet de développement durable dans la gestion du portefeuille de projets ou dans les recommandations soumises au conseil d'administration sont autant d'occasions pour les employés de monter en compétence sur les enjeux de développement durable.

CHANTIER 9

SENSIBILISER, FORMER ET OUTILLER NOS EMPLOYÉS (SUITE)

Campagne de générosité

Encore une année record pour la campagne de générosité

La STM mène une campagne de sollicitation en milieu de travail depuis 51 ans (1962). La campagne annuelle de collecte de fonds menée en collaboration avec des employés et de retraités a atteint un nouveau record en 2013 de 1 109 164 dollars soit une augmentation de 2,1 % par rapport à 2012. Cette campagne a remporté deux prix de reconnaissance en 2013 : Coup de cœur des Prix Solidaires de Centraide et un prix Mérite de l'Association internationale des communicateurs d'entreprise.

Deux activités se distinguent par la collaboration de nombreux employés et retraités bénévoles soit l'Opération paniers de Noël qui a mobilisé plus de 600 personnes et la Corvée du Camp Papillon (près de 200 personnes). Par ailleurs, une collecte en station, organisée pour venir en aide aux sinistrés de Lac-Mégantic, a permis d'amasser près de 50 000 \$ en une seule journée.

Perspectives 2014

- Déploiement du programme de sensibilisation, de reconnaissance et d'intégration du développement durable aux formations
- Poursuivre le développement d'outils facilitant l'intégration du développement durable dans les processus décisionnels



CHANTIER 10

ENGAGER NOS PARTIES PRENANTES

La contribution des parties prenantes constitue un facteur de succès essentiel aux activités de la STM. En dialoguant avec celles-ci, la STM peut mieux saisir leurs besoins et en tenir compte. De la planification à la mise en œuvre, ce dialogue apporte une réelle valeur ajoutée aux initiatives de l'entreprise. La STM contribue aussi, avec ses partenaires, à l'avancement du développement durable.

Dialogue avec les parties prenantes

Afin d'améliorer le cadre de gestion des relations avec ses parties prenantes, la STM a réalisé en 2013 un balisage interne et externe afin d'élaborer un plan d'action.

Étant donné l'étendue des activités de la STM, ses parties prenantes sont extrêmement variées. Dans ce contexte, les outils de dialogue mis en œuvre sont également nombreux. Le premier tableau présente, pour l'année 2013, les principaux moyens d'échanges utilisés avec les différentes catégories de parties prenantes. Le second tableau présente, quant à lui, les principales préoccupations des parties prenantes et les actions mises en œuvre par la STM.

MOYENS DE COMMUNICATION

PARTIE PRENANTE	Site Internet de la STM	Médias (communiqués, relations de presse, tribunes)	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
Employés			X	X	X		X	X	X			
Clients	X	X		X	X	X	X	X				X
Gouvernements supérieurs		X			X			X	X	X		
Municipalités		X			X			X	X	X		X
Société Civile	X	X			X	X	X	X		X	X	X
Autres partenaires institutionnels	X	X			X	X		X	X		X	X

CHANTIER 10

ENGAGER NOS PARTIES PRENANTES (SUITE)

Parties prenantes	Principales préoccupations 2013	Actions STM 2013
Clients	Fiabilité, qualité et ponctualité du service Réduction des perturbations lors des travaux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Poursuite du programme qualité de service ➤ Diffusion des indicateurs de qualité de service sur le site Internet de la STM
	Information clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lancement du nouveau site Internet de la STM incluant une section relative à l'état du service en temps réel ➤ Lancement de l'application d'alerte sur téléphone mobile
Employés	Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Signature de la convention collective des commis
Gouvernements supérieurs et partenaires	Électrification des transports	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expérimentation de technologies hybrides et électriques ➤ Projet d'implantation d'électrobus sur le boulevard Saint-Michel ➤ Signature d'une entente pour le projet Cité Mobilité ➤ Centre de transport Stinson conçu en prévision de l'arrivée de bus électriques
	Mise en place de mesures de mitigation pour le réaménagement de l'échangeur Pie IX / Henri-Bourassa et le projet de réaménagement de l'échangeur Turcot	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en service de lignes express et de voies réservées
	Raccordement des nouveaux centres hospitaliers au réseau métro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Raccordement du CHUM à la station Champs-de-Mars ➤ Adoption d'un scénario transitoire de raccordement du CUSM à la station Vendôme
	Contribution aux grands chantiers	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux études du prolongement du métro, du système léger sur rail sur le nouveau pont Champlain, du train de l'Est et du Plan de mobilité de l'Ouest
Municipalités	Arrimage et communication avec le milieu en amont et lors de travaux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conception des travaux en partenariat avec les municipalités ➤ Information aux parties prenantes concernées, notamment aux riverains des chantiers sur la durée et l'impact des travaux ➤ Présentation des projets aux instances municipales et consultations publiques
	Emprise foncière des projets / utilisation du domaine public	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Consultation des instances municipales pour tous les nouveaux projets
	Intégration urbaine des installations de surface (centre de transport Stinson, futur centre de transport Saint-Denis, futur complexe Crémazie et terminus Lionel-Groulx)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aménagement paysagé et design exemplaire du centre de transport Stinson ➤ Consultation sur les concepts d'aménagement et plans d'implantation des futures installations ➤ Réaménagement du terminus Lionel-Groulx
Société civile	Accessibilité universelle du réseau bus et métro	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mise en œuvre du plan d'accessibilité universelle 2012-2015 ➤ 95 % des lignes d'autobus accessibles aux fauteuils roulants ➤ Intégration de critères d'accessibilité universelle aux projets de construction-rénovation
	Accessibilité tarifaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Maintien des tarifs réguliers et réduits les plus bas des grandes villes canadiennes
	Respect de la valeur patrimoniale des infrastructures lors des travaux de rénovation	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Restauration d'œuvres d'art et réfection d'infrastructures respectant la valeur patrimoniale

CHANTIER 10

ENGAGER NOS PARTIES PRENANTES (SUITE)

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES DANS LE CADRE DE L'ÉLABORATION DU *PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2020*

Parmi les nombreux échanges avec les parties prenantes, l'élaboration du *Plan de développement durable 2020* est emblématique. En 2013, une vaste consultation a permis d'identifier et de partager les enjeux de développement durable auxquels la STM devait répondre. La section « Évolution du contenu des rapports en fonction des attentes des parties prenantes » du présent rapport en présente les détails.

STRUCTURATION DES RELATIONS AVEC LES REPRÉSENTANTS DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

Les enjeux d'accessibilité universelle du réseau constituent un chantier essentiel pour la STM. Pour répondre à son engagement inscrit dans le Plan de développement de l'accessibilité universelle, la STM a mis sur pied le comité associatif en accessibilité universelle à la fin de l'année 2012. Né d'un besoin de consolider et structurer le dialogue sur cet enjeu spécifique, le comité comprend des représentants de la STM, des personnes ayant des limitations fonctionnelles, dont le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal, mais aussi l'Office des personnes handicapées du Québec. Le mandat du comité est de suivre l'avancement du Plan et de s'assurer que les milieux associatifs soient systématiquement impliqués dans l'intégration de l'accessibilité universelle à l'ensemble des projets. En 2013, les travaux du comité ont permis la participation des milieux associatifs à des dossiers aussi divers que : les Navettes Or, les mesures d'accessibilité du réseau de bus, l'intégration d'ascenseurs dans le métro, les communications accessibles, l'aménagement des terminus et l'accessibilité des agences de vente de titre.

Contribution de la STM à l'avancement du développement durable

Acteur majeur en la matière, la STM contribue depuis plusieurs années à l'avancement du développement durable. À ce titre, elle participe à la promotion des meilleures pratiques en collaboration avec des partenaires variés.

Au sein de l'Association de transport urbain du Québec (ATUQ), la STM contribue aux travaux du comité développement durable. Sur le volet spécifique de l'approvisionnement responsable, la démarche de la Société a été partagée avec les autres sociétés de transport du Québec dans le cadre du colloque annuel de l'ATUQ en octobre 2013.

Par ailleurs, la STM contribue de manière active à divers comités développement durable (Ville de Montréal, Union internationale des transports publics (UITP), American Public Transportation Association (APTA), Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable).

Signature de l'APTA « Sustainability Commitment »

En 2013, la STM est devenue signataire du « Sustainability Commitment » de l'APTA qui est un système de reconnaissance de l'action en développement durable des sociétés de transport. Devenir signataire constitue la première étape de cet engagement. Par la suite, la Société soumettra sa candidature pour obtenir un des niveaux de reconnaissance (bronze, argent, or ou platine). Chaque année subséquente, la Société rendra des comptes sur l'avancement de ses indicateurs, actions et objectifs.

CHANTIER 10

ENGAGER NOS PARTIES PRENANTES (SUITE)

Contribution à l'avancement du transport collectif et de la mobilité durable

La STM a également pour mission de faire la promotion et de contribuer à l'avancement du transport collectif et de la mobilité durable.

En 2013, elle a présenté les mémoires suivants :

► *La STM, un allié incontournable pour la mobilité durable et l'électrification des transports.*

Mémoire présenté à la Commission sur les enjeux énergétiques du Québec dans le cadre de la consultation portant sur la réduction des gaz à effet de serre et l'indépendance énergétique du Québec.

► *Répondre aux défis de la mobilité durable*

Mémoire de la STM dans le cadre de la consultation publique sur la Politique québécoise de mobilité durable.

► *Le transport collectif : Une solution de mobilité durable favorisant la sécurité piétonne à Montréal*

Mémoire présenté à la Commission sur le transport et les travaux publics dans le cadre de la consultation publique intitulée : *La traversée de la rue : Comment accroître la sécurité et le confort des piétons.*

PÔLE DE SERVICES EN ITINÉRANCE AVEC LA SOCIÉTÉ DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DE VILLE-MARIE

Les personnes en situation d'itinérance constituent des parties prenantes de la STM pour lesquelles la mise en œuvre d'actions est complexe. En décembre 2012, la Société de développement social de Ville-Marie, la STM, ainsi que divers partenaires se sont unis pour offrir une alternative novatrice aux personnes en situation d'itinérance à la station Place-des-Arts, notamment par la mise en place d'un pôle de services situé à la Mission St-Michael. Grâce à ce projet, une intervenante sociale, en collaboration avec les intervenants de la STM, vient à la rencontre des personnes en situation d'itinérance dans le métro afin de leur offrir du soutien, les amener à la Mission St-Michael pour des services de première ligne ou mieux, les orienter vers les ressources appropriées de soins sociaux, médicaux et psychologiques. En un an, 430 interventions ont été réalisées dans le métro, dont 140 ont mené à une consultation médicale ou sociale à la Mission St-Michael. Les résultats de ce projet pilote sont tellement concluants que la STM et la SDSVM ont décidé d'étendre le projet à quatre autres stations de métro du centre-ville (Berri-UQAM, Bonaventure, Atwater et McGill), et ce pour une durée de trois ans.

Perspectives 2014

- Adoption d'un cadre de gestion des relations avec les parties prenantes
- Obtenir une reconnaissance dans le cadre du « Sustainability Commitment » de l'APTA



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 2013" 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, 10 Juin 2014

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ásthildur Hjaltadóttir".

Ásthildur Hjaltadóttir
Directrice des services
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, 21 mai 2014. 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).

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).

Gouvernance :

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).

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.

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, entre 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.

DOCUMENTS DISPONIBLES SUR NOTRE SITE INTERNET

[Index des éléments d'information de la GRI \(2013\)](#)

[Tableau complet des indicateurs de développement durable 2006 - 2013](#)

[Plan de développement durable 2020](#)

[Rapport d'activité 2013](#)

[Rapport financier 2013](#)

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 Affaires corporatives et développement durable

Questions, commentaires et suggestions : dd@stm.info

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

This report is also available in English.