



PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2025

L'excellence en mobilité

Table des matières

Mot des dirigeants	3
Mission	4
Chaîne de valeur et développement durable	4
Contribution de la STM au développement durable	5
Historique et reconnaissances	6
Politique corporative de développement durable	7
Les grandes réalisations de développement durable de la STM	8
Plan stratégique organisationnel 2025	9
Priorisation des enjeux	10
Les neuf chantiers du Plan de développement durable 2025	11
Chantier 1 : Décarboniser le transport collectif pour contribuer à la qualité de l'air et à la lutte contre les changements climatiques	12
Chantier 2 : Bâtir et opérer des bâtiments et infrastructures durables et résilients	13
Chantier 3 : Maintenir un positionnement d'employeur responsable	14
Chantier 4 : Réduire la consommation des ressources et la production de matières résiduelles	15
Chantier 5 : Prévenir et réduire la contamination de l'eau et des sols	16
Chantier 6 : Renforcer la démarche en approvisionnement responsable	17
Chantier 7 : Impliquer les parties prenantes externes et accroître les liens avec les collectivités locales	18
Chantier 8 : Accroître la contribution économique et sociale de la STM	19
Chantier 9 : Consolider la gouvernance de la STM en développement durable	20

Mot des dirigeants

Déoulant du Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO 2025), le Plan de développement durable 2025 (PDD 2025) est le troisième que produit l'entreprise. Il s'appuie sur plus de 10 ans de travail au cours desquels la Société de transport de Montréal (STM) a mis le développement durable au cœur de sa mission et de ses activités. Grâce à l'engagement soutenu de tout le personnel, des progrès significatifs ont été réalisés si bien que la STM est devenue un acteur incontournable du développement durable à Montréal et au Québec.

15^e entreprise au Québec, la STM est une force économique avec plus de 13 500 emplois directs et indirects et plus de 2 200 fournisseurs dans 13 régions. En 2016 c'est 363 M\$ en acquisition de biens et de services qui ont été injectés dans l'économie. Pour chacune de ses acquisitions, la STM s'assure de faire des choix durables et responsables.

La STM est également un outil de développement social et urbain. Elle est essentielle pour déplacer des centaines de milliers de personnes vers leurs lieux de travail ou d'étude chaque jour. En pointe du matin, 66 % des gens ayant pour destination le centre-ville choisissent le bus, le train ou le métro. Le transport collectif permet aussi à la région métropolitaine d'avoir une densité urbaine de 3 à 4 fois supérieure. Cette densité permet une utilisation plus efficace des infrastructures et services en plus d'être à la base d'un milieu de vie sain, diversifié et dynamique.

Soulignons également que pour chaque tonne de GES émise par la STM, 20 tonnes sont évitées pour la grande région de Montréal. Les déplacements effectués par nos clients permettent d'éviter la présence de 475 000 voitures sur le réseau routier et l'émission de 2,3 millions de tonnes de GES annuellement, soit l'équivalent de 20,7 % des émissions de GES de la collectivité montréalaise. Sachant que le secteur des transports représente à lui seul 41 % des émissions de gaz à effet de serre du Québec, l'atteinte des objectifs de réduction de la Ville de Montréal et du gouvernement du Québec passe inévitablement par un transfert modal des automobilistes vers les transports collectifs. L'augmentation du niveau de service et l'amélioration de l'expérience client comprises dans le PSO 2025 contribueront à augmenter la compétitivité des transports collectifs alors que le passage à l'électromobilité nous permettra de réduire notre empreinte carbone.

Pleinement consciente du rôle qu'elle joue, la STM s'est donnée, avec son PSO et son PDD 2025, les moyens d'aller encore plus loin pour contribuer à une métropole à échelle humaine plus verte, accessible et équitable.



Philippe Schnobb
Président du conseil
d'administration



Luc Tremblay, CPA, CA
Directeur général



Chaîne de valeur et développement durable

La STM emploie plus de 9 500 employés, dont plus de la moitié travaille directement avec la clientèle.

L'ensemble des activités de la STM créent de la valeur pour la collectivité. Pour chaque secteur d'activité, l'entreprise tient compte des principaux enjeux de développement durable et met en place une approche et des mesures appropriées. Pour ce faire, elle s'appuie sur une [gouvernance solide en matière de développement durable](#).

La STM a développé une architecture de ses processus liée à sa chaîne de valeur. Les principaux secteurs d'activité en lien avec les enjeux de développement durable sont :

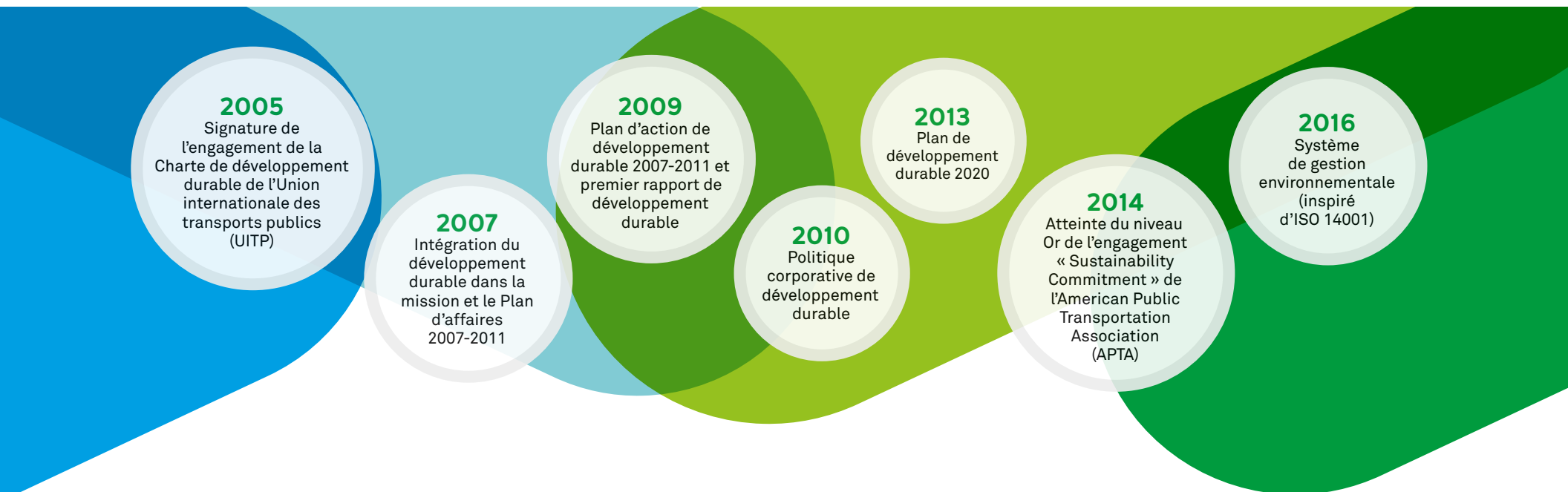
Contribution de la STM au développement durable

Les services de la STM génèrent de nombreux bénéfices environnementaux, sociaux et économiques pour la collectivité. En voici les principaux.





Historique



Reconnaisances

Les efforts de la STM pour intégrer le développement durable dans les projets et processus décisionnels ont été [maintes fois reconnus](#) dans les dernières années.



Corporate Knights



Politique corporative de développement durable

Énoncé

En raison de sa mission et de ses activités de transport collectif, la Société de transport de Montréal contribue directement aux efforts de la collectivité en matière de développement durable. Elle s'engage à mobiliser ses employés, ses clients et ses partenaires, afin de maximiser les retombées sociales, environnementales et économiques de ses activités.

Adoptée en mai 2010, révisée en octobre 2014

Principes

Comme acteur clé de la mobilité durable de Montréal et du Québec, la STM s'engage à :

- Poursuivre ses efforts pour offrir un service de transport collectif sécuritaire, fiable, rapide et accessible à toute la population;
- Mettre le développement durable au coeur des décisions;
- Améliorer de façon continue ses performances sociale, économique et environnementale dans:
 - ses relations avec son personnel et ses clients;
 - l'exploitation et l'entretien 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 prenantes, c'est-à-dire les individus, groupes ou organisations concernés par les activités de la Société.
- Informer et mobiliser son personnel, ses clients et ses fournisseurs afin qu'ils adhèrent aux principes du développement durable et en respectent les exigences;
- Poursuivre ses efforts afin de prévenir et de réduire la pollution, ainsi que de minimiser son empreinte écologique, notamment par son système de gestion environnementale;
- Respecter, voire dépasser, les exigences légales et autres engagements se rapportant aux aspects environnementaux, sociaux et économiques de ses activités, produits et services en fonction des ressources disponibles;
- Travailler en partenariat avec les autres acteurs du développement durable à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale;
- Créer et maintenir un mouvement collectif visant à lutter contre les changements climatiques, à améliorer la compétitivité de l'agglomération montréalaise, ainsi que la qualité de vie de ses résidents;
- Contribuer au développement socio-économique local et régional.

Les grandes réalisations de développement durable de la STM

Au cours des dernières années, la STM a mis en place plusieurs initiatives visant à limiter les impacts environnementaux et maximiser les bénéfices sociaux et économiques de ses activités.



Plan stratégique organisationnel 2025

Consciente du rôle clé qu'elle joue, la STM contribue activement au développement durable de sa collectivité et à la lutte contre les changements climatiques. [L'entreprise et ses clients permettent déjà d'éviter l'émission de 2,3 millions de tonnes de GES par année](#) et la présence de plus de plus de 475 000 véhicules routiers de la circulation.

À travers son [Plan stratégique organisationnel 2025 \(PSO 2025\)](#), la STM s'est engagée à consolider sa position de chef de file de la mobilité et du développement durables.

Le PSO 2025 s'articule autour de quatre orientations stratégiques :

- 1 Améliorer l'expérience client
- 2 Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance
- 3 Maîtriser les finances
- 4 Attirer, développer et mobiliser les talents

Du point de vue du développement durable, la plus grande contribution de la STM est de permettre à ses clients d'effectuer leurs déplacements autrement qu'en auto-solo. À cet effet, le PSO 2025 prévoit un accroissement de l'offre de service global de 20 % d'ici 2025, ce qui devrait entraîner une augmentation d'achalandage de 6,5 % et faire passer la part modale de la STM à 28,1 %. L'augmentation des déplacements en transport adapté est quant à elle estimée à 53 % en 10 ans.

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Offre métro (km commercial)	77,9 M km	91,4 M km	99,1 M km*
Offre bus (km commercial)	66,8 M km	71,2 M km	74,8 M km
Achalandage STM (déplacements)	413,3 M	422,8 M	440,0 M
Part modale STM (24 heures)	27,2 %	27,4 %	28,1 %

La STM s'engage également à poursuivre ses efforts afin d'accroître les bénéfices économiques, sociaux et environnementaux de ses activités en se dotant d'un Plan de développement durable 2025.

Trois plans sont complémentaires au PSO 2025 : le [Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020](#), le [Plan d'accès à l'égalité en emploi 2015-2020](#) ainsi que le présent Plan de développement durable 2025.



« La STM poursuivra ses efforts pour faire du développement durable un élément central de ses opérations et de ses projets, et ainsi consolider sa position de chef de file en la matière. »
PSO 2025, page 29

Nouvelle gouvernance

La nouvelle gouvernance du transport collectif a entraîné, en 2017, la création de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM). Dans ce contexte, les rôles et responsabilités de la STM ont été revus et modifiés.

ARTM

- Établir l'offre de transport collectif en recourant aux services des exploitants
- Financer les services de transport collectif
- Établir le cadre tarifaire
- Élaborer un plan stratégique de développement du transport collectif

STM

- Planifier et fournir les services de transport collectif convenus avec l'ARTM
- Percevoir les recettes tarifaires
- Élaborer un plan stratégique organisationnel
- Réaliser les prolongements de métro



Priorisation des enjeux

La STM a procédé à une consultation de ses parties prenantes afin d'identifier les enjeux de développement durable prioritaires en lien avec le nouveau Plan de développement durable 2025.

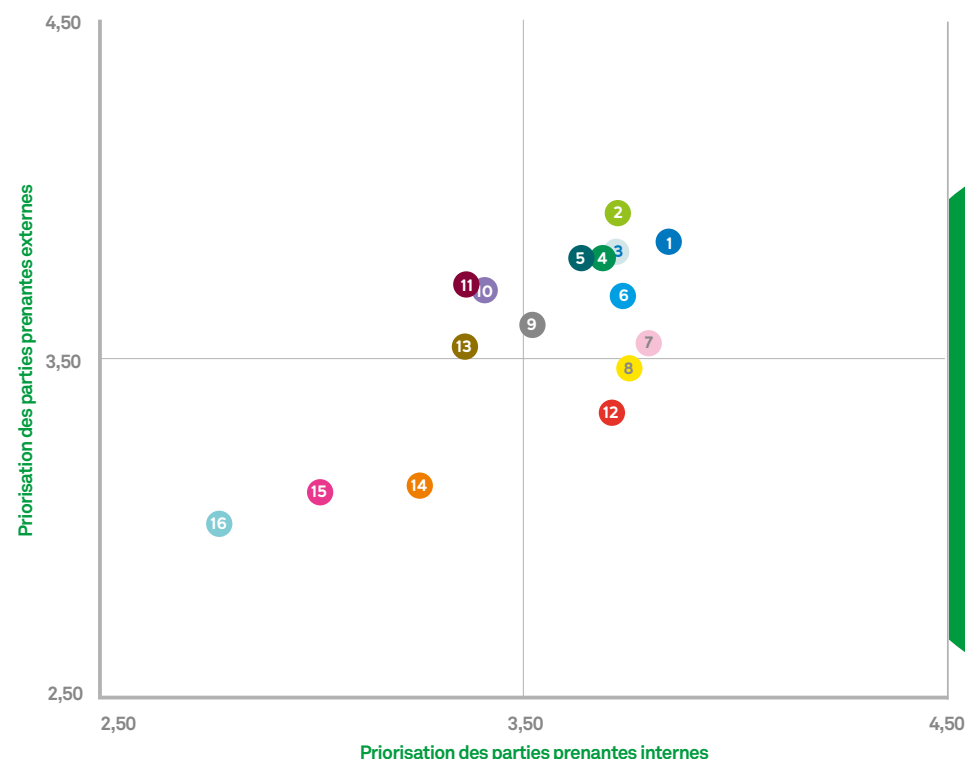
Dans un premier temps, une liste d'enjeux a été soumise à des parties prenantes internes et externes afin de valider leur pertinence, leur exhaustivité, et la clarté de leur formulation. Cette liste a été élaborée à partir du bilan du Plan de développement durable 2020, des tendances émergentes, et des référentiels en matière de développement durable.

1	Efficacité énergétique et énergie renouvelable
2	Changements climatiques et pollution atmosphérique
3	Achalandage, offre de service, mobilité intégrée et expérience client (PSO 2025)
4	Accessibilité universelle (Plan AU 2016-2020)
5	Sécurité, résilience et adaptation aux changements climatiques
6	Santé-sécurité au travail, mobilisation, diversité
7	Ressources et matières résiduelles
8	Contamination des sols et des eaux souterraines
9	Efficience et performance économique (PSO 2025)
10	Impacts environnementaux, sociaux et économiques de la chaîne d'approvisionnement
11	Dialogue avec les parties prenantes externes et acceptabilité sociale
12	Consommation d'eau, gestion des eaux usées et des eaux pluviales
13	Retombées économiques et investissement responsable
14	Végétalisation, biodiversité et lutte aux îlots de chaleur
15	Implication dans la communauté et lutte contre l'itinérance
16	Mise en valeur des œuvres d'art et du patrimoine de la STM (non retenu)

Par la suite, plus de 3 600 personnes ont répondu à la question : « Selon vous, dans quelle mesure est-il pertinent que la STM se préoccupe des 16 enjeux de développement durable suivants? ». Les résultats obtenus illustrés ci-dessous démontrent une corrélation entre les parties prenantes internes et externes. Il est à noter que certains enjeux sont traités dans le Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO 2025) et le Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020 et ne font pas l'objet du présent Plan.

Cet exercice de priorisation des enjeux a contribué à l'élaboration et la priorisation des neuf chantiers du présent Plan.

Pour en savoir plus sur les [exercices de pertinence qui ont été menés par la STM](#).





Les neuf chantiers du Plan de développement durable 2025

Chantier 2

Bâtir et opérer des bâtiments et infrastructures durables et résilients



Chantier 3

Maintenir un positionnement d'employeur responsable



Chantier 4

Réduire la consommation des ressources et la production de matières résiduelles



Chantier 5

Prévenir et réduire la contamination de l'eau et des sols



Chantier 6

Renforcer la démarche en approvisionnement responsable



Chantier 7

Impliquer les parties prenantes externes et accroître les liens avec les collectivités locales



Chantier 8

Accroître la contribution économique et sociale de la STM



Chantier 9

Consolider la gouvernance de la STM en développement durable





Chantier 1 :

Décarboniser le transport collectif pour contribuer à la qualité de l'air et à la lutte contre les changements climatiques

La STM est un acteur majeur de la lutte contre les changements climatiques. Pour chaque tonne de GES émise par ses activités, elle permet d'en éviter 20 dans la région de Montréal. En plus de cette contribution régionale, la STM vise à être exemplaire en réduisant ses propres émissions et en étant un leader en électromobilité.

Grâce à son réseau de métro 100 % électrique et à un parc de bus hybrides en croissance, la STM affichait en 2015 un taux de déplacements ayant recours à l'électricité de 69,5 %, soit 287,4 millions de déplacements. Afin de contribuer aux objectifs de réduction de GES, la STM vise à augmenter cette proportion à 88,6 %. L'arrivée des voitures AZUR à la capacité de 8 % supérieure aux voitures actuelles, et l'ajout de 14 trains d'ici 2018, augmenteront l'offre de service du métro.

Du côté du réseau de bus, la STM entend poursuivre ses efforts d'électrification. Les bus diesel en fin de vie sont remplacés par des bus hybrides ou électriques jusqu'au plus tard en 2025, moment où la STM vise à n'acquérir que des bus 100 % électriques. La STM est la seule société de transport en Amérique du Nord à participer au projet Cité Mobilité. Ce projet met à l'essai trois bus électriques qui permettront chacun la réduction de 285 tonnes de GES annuellement. Ainsi, la STM vise un objectif zéro émission en 2040 pour ses bus.

D'ici là, diverses mesures réduisent la consommation de carburant de ses véhicules. L'entreprise vise également l'électrification des minibus du transport adapté et des véhicules servant aux travaux en tunnel.

Tous ces efforts auront un impact sur la qualité de l'air et contribueront à un milieu de vie plus sain.

Principales actions

- Augmenter les places disponibles dans l'offre de service du métro, notamment par l'ajout de 14 nouveaux trains AZUR
- Maximiser l'utilisation de biodiesel de 2e génération (tel gras animal et huiles usées) pour les bus
- Poursuivre des projets de démonstration en électrification
- Remplacer les bus diesel en fin de vie par des bus hybrides ou électriques
- Acquérir uniquement des bus 100 % électriques au plus tard en 2025 afin d'atteindre zéro émission en 2040
- Réduire les émissions de GES des déplacements du transport adapté, notamment en mettant sur pied un projet de démonstration pour éventuellement électrifier les minibus
- Remplacer les véhicules et équipements servant aux travaux en tunnel en fin de vie utile par des technologies électriques
- Réduire de 40 % la consommation moyenne des petits véhicules de services par rapport à 2015
- Privilégier l'utilisation de matériaux à faible empreinte carbone (bétons, acier, etc.) dans les grands projets

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Proportion des déplacements ayant recours à l'électricité	69,5 %	79,7 %	88,6 %
Émissions de GES des bus par place-km (g éq CO ₂)	33,0	32,3	31,0
Émissions de GES par passager-km (g éq CO ₂)	47,4	46,2	44,7
Moyenne des émissions de GES des petits véhicules de services (g éq CO ₂ /km)	216	155	130



Chantier 2:

Bâtir et opérer des bâtiments et infrastructures durables et résilients

Essentielles au maintien des actifs et au développement de l'offre de service, la rénovation et la construction d'infrastructures et de bâtiments génèrent d'importants impacts sur la collectivité et sur l'environnement.

Soucieuse de construire des installations de qualité, de réduire son impact sur l'environnement et de maximiser les bénéfices pour la collectivité, la STM a pris l'engagement de viser des certifications en développement durable reconnues (telles LEED, BOMA BEST et Envision) pour ses bâtiments et grands projets d'infrastructures.

Face aux risques liés aux changements climatiques, notamment les aléas pluies abondantes, crues, canicules et tempêtes destructrices, la STM prend différentes mesures afin de limiter la vulnérabilité de son réseau, assurer la sécurité de la clientèle et maintenir son service en cas d'intempéries.

Afin de lutter contre les îlots de chaleur, la STM intègre autant que possible des mesures de verdissement dans ses projets de construction ou de rénovation.

Principales actions

- Viser une certification LEED pour les nouveaux bâtiments et Envision pour les nouvelles infrastructures
- Obtenir une certification en développement durable liée à l'exploitation pour certains bâtiments existants (projet-pilote BOMA BEST pour un centre de transport et une station de métro d'ici 2020)
- Élaborer et mettre en oeuvre un plan d'adaptation aux changements climatiques pour les bâtiments et infrastructures
- Accroître les efforts pour améliorer l'efficacité énergétique des installations
- En tenant compte des contraintes techniques et d'entretien, maximiser le verdissement des installations

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Nombre des nouveaux bâtiments et infrastructures avec une certification en développement durable	1	3	8
Nombre de bâtiments (possédés ou loués) et infrastructures avec une certification en développement durable liée à l'exploitation	3	5	À déterminer après les projets pilotes
Proportion des stations vulnérables aux risques d'inondations	ND	Les cibles seront déterminées par un groupe de travail	
Consommation de gaz dans les bâtiments de surface (kWh/m ² /degré jour de chauffage)	108,2	101,8	73,0



Chantier 3 :

Maintenir un positionnement d'employeur responsable

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

La STM se démarque depuis 30 ans en matière de diversité et d'inclusion. Elle mise sur des stratégies de recrutement permettant de diversifier le bassin de candidats pour les différentes catégories d'emploi, sur la sensibilisation des employés et des gestionnaires, et sur le développement des compétences des gestionnaires liées à la diversité. Soucieuse de maintenir sa position de leader, l'entreprise poursuivra son engagement afin que la composition de sa main-d'œuvre soit le reflet de sa clientèle et de Montréal.

La STM se positionne également depuis 20 ans en matière de respect de la personne par ses interventions qui incorporent les meilleures pratiques de prévention. Par le biais de sensibilisation aux employés et aux gestionnaires, de service conseil, de médiation et d'analyse de climat, la STM fait la promotion d'un milieu de travail sain exempt de harcèlement, d'intimidation et de violence. L'entreprise maintiendra son soutien aux employés qui vivent des situations difficiles, en offrant un programme d'aide aux employés (PAE), en développant des groupes d'aidants en milieu de travail, en soutenant les employés en situation de dépendance et en collaborant à des initiatives en matière de santé psychologique au travail.

Finalement, la STM continuera à soutenir une culture de santé et sécurité au travail, et une prise en charge de cet aspect par les gestionnaires. Elle poursuivra à cet effet le développement de programmes de prévention.

Principales actions

- Maintenir les engagements de la Déclaration en matière de diversité et d'inclusion
- Déployer le programme de diversité incluant le Plan d'accès à l'égalité en emploi
- Offrir aux gestionnaires des stratégies variées favorisant le développement du leadership, plus particulièrement les compétences liées à la mobilisation
- Réaliser la démarche de mobilisation et mesurer la mobilisation de façon récurrente
- Poursuivre l'effort de prise en charge de la santé et sécurité par les gestionnaires et favoriser l'engagement des employés
- Déployer les plans d'action sectoriels de prévention SST
- Maintenir les engagements de la Politique de gestion portant sur le Respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne
- Promouvoir les meilleures pratiques en matière de respect de la personne

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Diversité du personnel*			
Proportion de l'effectif féminin	24,7 %	24,7 %	27 %**
Proportion de l'effectif provenant de minorités visibles ou ethniques	24,9 %	27,9 %	28,6 %
Proportion de l'effectif en situation de handicap	0,4 %	0,5 %	0,6 %
Proportion de l'effectif provenant de communautés autochtones	0,5 %	0,6 %	0,7 %
Taux de fréquence des accidents du travail	6,0	5,8	5,7
Taux de gravité des accidents du travail	339	300	275

* La STM a choisi de ne pas appliquer la mesure du taux de nomination préférentielle. Ses efforts de recrutement visent à attirer des bassins de candidats représentatifs du marché et de combler les postes en fonction uniquement de la compétence.

** Plusieurs emplois à la STM sont traditionnellement masculins. Ce taux reflètera la disponibilité des femmes sur le marché de l'emploi ayant les qualifications requises pour occuper ces emplois.



Chantier 4:

Réduire la consommation des ressources et la production de matières résiduelles

La STM désire promouvoir dans tous ses secteurs une culture de saine gestion des ressources qui tient compte du principe des 3RV-E (réduction à la source, réutilisation, recyclage, valorisation, et élimination). Elle veut ainsi contribuer à l'économie circulaire et limiter l'impact de ses projets et activités sur l'ensemble de leur cycle de vie.

Que ce soit pour les projets d'envergure ou dans l'exploitation de ses réseaux de bus et de métro, la gestion des ressources fait partie des préoccupations de l'entreprise. La STM met donc en place diverses mesures tant pour ses opérations que pour ses projets.

Au cours des prochaines années, elle compte notamment intensifier ses efforts afin de réduire sa consommation d'eau potable par la mise en place d'équipements à faible consommation d'eau, et par l'utilisation d'eau de pluie et d'eau recyclée pour ses laveurs de bus et de voitures de métro.

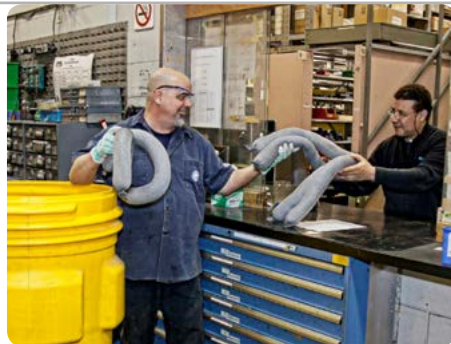
Principales actions

- Intégrer et appliquer le principe des 3RV-E dans les projets et opérations
- Optimiser la gestion des résidus de construction, rénovation, démolition (CRD)
- Utiliser l'analyse de cycle de vie dans le choix de certains matériaux, produits et équipements
- Maximiser la mise en valeur des biens en fin de vie, notamment des bus et voitures de métro
- Établir le portrait et réduire la consommation d'eau potable

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Taux de détournement de l'élimination	64,3 %	75 %	80 %
Taux de détournement de l'élimination des résidus CRD	ND	75 %	80 %
Proportion des compteurs d'eau installés dans nos bâtiments	8 %	100 %	100 %
Consommation moyenne d'eau potable par bus lavé (litres)	324	276	147



Chantier 5 :



Prévenir et réduire la contamination de l'eau et des sols

Les activités de la STM sont des sources potentielles de contamination de l'eau et des sols. C'est pourquoi celle-ci met en place plusieurs programmes et mesures pour prévenir et réduire cette contamination.

Le développement d'un système de gestion environnementale (SGE) inspiré de la norme ISO 14001 a permis de cibler les activités qui engendrent les plus grands risques et impacts environnementaux pour chaque secteur de la STM et d'instaurer une approche d'amélioration continue. Ainsi, tous les secteurs de l'entreprise seront appelés dans les prochaines années à mettre en place et maintenir différentes mesures pour prévenir et réduire la contamination de l'eau et des sols.

Dans le cadre de son SGE, la STM mène également différentes campagnes de sensibilisation de ses employés sur l'impact de leurs activités sur l'environnement et sur les bonnes pratiques à adopter pour minimiser ces impacts.

Enfin, la STM s'assure de respecter ses obligations et d'appliquer la réglementation en lien avec la gestion environnementale des terrains dont elle est responsable.

Principales actions

- Établir un plan d'action sur la gestion des matières dangereuses
- Poursuivre le plan d'action lié à la prévention et à la gestion des déversements de matières dangereuses
- Établir les lignes directrices pour la gestion environnementale des terrains
- Améliorer la récupération des eaux de lavage des radiers du métro

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Avis de non-conformités aux normes	4 *	Objectif zéro	Objectif zéro
Nombre de déversements accidentels de matières dangereuses	8	Objectif zéro	Objectif zéro
Proportion des terrains investigués présentant une contamination	7,3 %	7 %	7 %

*Un seul avis en 2015, ce qui est exceptionnel.
La moyenne des années 2012 à 2016 est de 4.



Chantier 6:

Renforcer la démarche en approvisionnement responsable

Les approvisionnements constituent un puissant levier pour maximiser les bénéfices environnementaux, sociaux et économiques de la STM et de ses fournisseurs. L'entreprise compte s'appuyer sur la démarche d'approvisionnement responsable entreprise dès 2008 et l'adoption d'une directive sectorielle en 2014 pour aller encore plus loin.

Forte de ses nombreux appels d'offres intégrant des critères environnementaux, sociaux et économiques, la STM inspire d'autres organisations au sein de la collectivité montréalaise et de la société québécoise, ainsi que d'autres sociétés de transport à travers le monde.

La priorisation des catégories de biens et services en fonction de leurs impacts environnementaux et sociaux sur l'ensemble du cycle de vie lui permettra d'être encore plus stratégique dans l'intégration d'exigences dans ses appels d'offres. L'entreprise compte également s'assurer de la performance de ses fournisseurs en matière de responsabilité sociale par le biais d'un code de conduite.

Une démarche cohérente avec la norme ISO 20400 : 2017

La démarche entreprise par la STM depuis 2008 repose sur la réduction des impacts environnementaux, sociaux et économiques sur toute la durée de vie des biens acquis, sur le respect des droits de l'homme et des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT), sur les achats locaux et régionaux, sur l'engagement des fournisseurs envers le développement durable, et sur l'écoconception et l'innovation.

Cette approche reflète les principes et concepts mis de l'avant dans les lignes directrices sur l'achat responsable de la nouvelle norme internationale ISO 20400 : 2017.

Principales actions

- Intégrer des clauses de développement durable dans les contrats de biens et services priorités en fonction des impacts environnementaux et sociaux
- Renforcer l'approche fournisseurs
 - Intégrer à tous les nouveaux contrats le code de conduite fournisseurs de la STM
 - Évaluer la performance en développement durable des fournisseurs
- Poursuivre le programme de sensibilisation et formation en approvisionnement responsable
- Appliquer l'approche de coût total de propriété
- Promouvoir la tenue d'événements écoresponsables

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Proportion de la valeur des contrats en cours* dans l'année intégrant des critères de développement durable	74 %	80 %	85 %
Proportion des contrats en cours* dans l'année pour des biens et services priorités en fonction des impacts environnementaux et sociaux intégrant des critères de développement durable	27 %	45 %	50 %

* 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 :

Impliquer les parties prenantes externes et accroître les liens avec les collectivités locales

Soucieuse de pouvoir répondre aux besoins de mobilité et de réduire au maximum les impacts négatifs de ses activités, la STM a mis en place de nombreux mécanismes pour informer et consulter ses parties prenantes sur ses activités et ses projets. En tant qu'entreprise publique responsable, elle s'assure ainsi de bien saisir les besoins et préoccupations de sa clientèle et de ses parties prenantes et d'en tenir compte.

Pour faciliter la participation du public à la gouvernance de la STM, les citoyens peuvent assister et participer aux séances publiques du conseil d'administration ou suivre leur déroulement par webdiffusion. Des rencontres du comité Service à la clientèle du conseil d'administration sont également réalisées publiquement dans divers arrondissements.

Du point de vue de l'expérience client, la STM utilise de nombreux outils tels que les panels clients, les sondages et le service des plaintes et commentaires pour tester et adapter son offre de service aux besoins de sa clientèle.

Enfin, la STM s'est dotée de mécanismes d'information et de consultation de ses parties prenantes dans le cadre de ses projets. L'entreprise a ainsi adopté en 2015 une directive sectorielle d'acceptabilité sociale des projets ainsi qu'une politique de consultation publique pour les projets du secteur métro en 2012.

Principales actions

- Renforcer la mise en œuvre de la directive sectorielle d'acceptabilité sociale des projets
- Maintenir la participation du public à la gouvernance de la STM
- Réviser la politique de consultation publique des projets du secteur métro
- Poursuivre le développement des mécanismes d'information et de consultation des parties prenantes externes

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Proportion des projets de construction de plus de 15M\$ en cours dans l'année ayant fait l'objet d'une analyse et/ou d'une stratégie parties prenantes externes	75 %	90 %	100 %



Chantier 8 :

Accroître la contribution économique et sociale de la STM

En tant qu'entreprise publique, la STM a un rôle social important à jouer qui va au-delà d'offrir un service de transport collectif sécuritaire, fiable, rapide, convivial et accessible.

La STM gère ses ressources financières de façon rigoureuse, ce qui lui a permis d'obtenir une cote de crédit AA- de la firme Standard & Poor's et Aa2 de la firme Moody's en 2016. L'entreprise va poursuivre ses efforts d'optimisation des coûts et des processus, tout en étant soucieuse de maximiser la contribution économique et sociale de ses activités. C'est ainsi qu'elle compte notamment étendre le nombre de contrats et d'ententes avec des entreprises d'économie sociale. En plus d'offrir un excellent service, celles-ci génèrent des bénéfices sociaux et environnementaux significatifs.

Les personnes en situation d'itinérance dans le métro font partie du quotidien des opérations de la STM. C'est pourquoi le Pôle de services en itinérance (PSI), en collaboration avec la Société de développement social, a été mis en opération en décembre 2012. Son modèle, par lequel des intervenants sociaux font des interventions d'accompagnement et de médiation dans cinq stations de métro du centre-ville, est devenu une référence pour d'autres réseaux de transport en Amérique du Nord. D'ailleurs, la STM désire jouer un rôle plus actif auprès des causes qui sont étroitement liées à ses activités, telles que l'itinérance dans le réseau du métro.

Akteur clé de la mobilité durable, la STM continuera à participer aux grands projets de transport collectif et d'aménagement et contribuera à l'atteinte de l'objectif de part modale du Schéma d'aménagement et de développement de l'agglomération de Montréal. Dans le cadre de la nouvelle gouvernance du transport collectif, elle sera maître d'oeuvre des travaux du prolongement de la ligne bleue.

Principales actions

- Intégrer des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans l'analyse des investissements des régimes de retraite
- Maintenir l'engagement de la STM envers l'économie sociale et locale
- Accroître la collaboration avec les services d'interventions psychosociales afin de maintenir une approche d'accompagnement et de médiation avec les personnes en situation d'itinérance dans le réseau de métro
- Poursuivre la réalisation de la campagne de générosité des employés
- Contribuer à la réalisation de grands projets de développement urbain et de transport collectif

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Valeur des contrats et ententes avec des entreprises d'économie sociale	20 000 \$	60 000 \$	100 000 \$
Montant des projets en cours financés via des obligations vertes du gouvernement du Québec	S.O.	1,0 G \$	1,2 G \$
Nombre d'interventions d'accompagnement et de médiation du programme de Pôle de services en itinérance	1 791	2 500	5 000
Coût d'exploitation moyen			
Coût par km commercial voiture de métro	5,78 \$	6,03 \$	6,50 \$
Coût par km commercial bus	10,71 \$	11,47 \$	12,88 \$
Coût par déplacement en transport adapté	21,68 \$	21,08 \$	22,90 \$



Chantier 9 :

Consolider la gouvernance de la STM en développement durable

Le succès de la démarche de développement durable de la STM est en grande partie lié à un engagement fort et clair de la haute direction depuis 2005. Cet engagement est essentiel pour mettre avec succès le développement durable au centre des décisions.

La STM s'appuie sur [une gouvernance en développement durable](#) forte et intégrée à tous les niveaux décisionnels.

L'approche retenue par l'entreprise est de bien cibler les processus décisionnels existants et d'y intégrer un volet de développement durable afin de permettre une responsabilisation par les gestionnaires et employés. En plus du système de gestion environnementale (SGE), la STM a ainsi intégré le développement durable au processus de priorisation des projets de plus de 1 M\$, aux normes et critères de conception, aux approvisionnements ainsi qu'aux recommandations au conseil d'administration et au directeur général. Des outils d'aide à l'identification des enjeux et de solutions de développement durable ont été développés en collaboration avec les parties prenantes internes.

Cette approche a aussi permis à la STM de contribuer à l'avancement du développement durable et d'obtenir de [nombreux prix et reconnaissances](#).

Dans les prochaines années, la STM compte consolider l'intégration des processus et outils de développement durable dans tous ses secteurs. Cette gouvernance est essentielle au maintien de sa position de chef de file en développement durable.

Principales actions

- Renforcer l'intégration du développement durable dans les processus décisionnels
- Maintenir la production d'un rapport de développement durable selon les lignes directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) et une revue de direction annuelle en développement durable
- Maintenir l'intégration du développement durable aux recommandations au DG et au CA
- Mettre en œuvre et maintenir le Système de gestion environnementale (inspiré d'ISO 14001)
- Maintenir le statut de signataire de la Charte de l'UITP, du Plan de développement durable de la collectivité montréalaise et du Sustainability Commitment de l'APTA
- Contribuer à l'avancement du développement durable en participant aux divers comités (APTA, UITP, ATUQ, ECPAR, Ville de Montréal, etc.)
- Poursuivre le programme de formation des employés en développement durable

Indicateur	2015	Cible 2020	Cible 2025
Proportion de projets de plus de 1 M\$ ayant fait l'objet d'une évaluation sur le plan du développement durable	100 %	100 %	100 %
Proportion des employés ayant suivi un atelier de sensibilisation ou une formation touchant au développement durable au cours des cinq dernières années	22 %	30 %	35 %
Taux de réalisation des plans d'action du SGE	S.O.	60 %	75 %

Plans de la STM

- Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO 2025)

Complémentaires au PSO 2025 :

- Plan de développement durable 2025
- Plan de développement d'accessibilité universelle 2016-2020
- Plan d'accès à l'égalité en emploi 2015-2020



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

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

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017

Commentaires ou suggestions
dd@stm.info

