



NOTRE VISION

Un leader en mobilité durable

Plan stratégique
organisationnel 2030



Table des matières

Mot de la direction	03
Vision et mission	06
Valeurs	07
Ligne de départ	
Portrait de la STM	09
Horizon 2030	10
Les attentes de notre équipe, de notre clientèle et de nos partenaires	12
Offre de service	14
Les bénéfices du transport collectif	15
Les conditions de succès du PSO 2030	18
Ligne de conduite	
Les grandes lignes du PSO	20
Rehausser l'expérience employé dans une STM qui favorise l'engagement	
1.1 Attirer, développer et mobiliser des talents	22
1.2 Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif	24
1.3 Évoluer vers une STM plus humaine, plus performante et plus durable	26
Indicateurs	29

Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM

2.1 Accélérer le déploiement d'une culture centrée sur la clientèle	31
2.2 Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements	33
2.3 Fournir des services universellement accessibles et inclusifs	39
Indicateurs	41

Accroître la performance et l'agilité de nos activités

3.1 Améliorer la livraison du service	44
3.2 Livrer les projets pour transformer le service et moderniser nos actifs	49
3.3 Innover et viser l'efficacité et la performance	55
Indicateurs	58

Ligne d'horizon

Leviers transversaux	62
Faire vivre le PSO au quotidien	63
La suite des choses	64



Ensemble pour un leadership en mobilité durable

Le mot de la haute direction


C'est avec beaucoup d'enthousiasme que nous vous présentons notre Plan stratégique organisationnel 2030 (PSO 2030). Nous réitérons ainsi notre engagement à répondre aux besoins en mobilité durable de la communauté montréalaise, tout en contribuant à l'amélioration de sa qualité de vie et à la lutte contre les changements climatiques.

Avec ce nouveau plan, nous affirmons haut et fort notre rôle de leader en mobilité durable. Avec fierté, nous réalisons notre mission de développer et d'offrir un service public essentiel en livrant une expérience de mobilité à la fois sécuritaire, accessible, prévisible et fréquente. Nous avons la conviction de pouvoir faire du transport collectif un véritable mode de vie plus équitable et durable.

Bien que cela représente de grands défis, nous sommes confiants d'y arriver grâce à nos 10 500 employées et employés qui travaillent avec cœur et engagement tous les jours. Nous ne le dirons jamais assez : notre équipe

constitue l'actif le plus important de l'organisation et son expertise est essentielle pour offrir une STM plus humaine, plus performante et plus durable. Pour faciliter la réalisation de notre mission, nous nous engageons à offrir un milieu de travail accueillant et sécuritaire.

D'ici 2030, de nombreux projets de développement ainsi que des initiatives visant à moderniser nos infrastructures seront en cours. Toujours dans l'objectif d'optimiser l'expérience de la clientèle, nous compléterons le prolongement de la ligne bleue, nous améliorerons l'accessibilité universelle des stations de métro et ajouterons des mesures préférentielles pour bus. De plus, nous poursuivrons le projet de l'électrification du réseau de bus, un vaste chantier qui nous permettra d'atteindre la carboneutralité de nos opérations d'ici 2040, ce qui représente une contribution majeure dans la lutte contre les changements climatiques.



Afin de réaliser nos ambitions, le défi du financement devra être relevé avec le soutien des différents paliers de gouvernement. Nous sommes plus que jamais axés vers la performance et l'imputabilité. Malgré tout, en cette période de grandes transformations au niveau de la diversification de l'offre et des changements d'habitudes de la clientèle, l'accès à des sources de financement indexées, dédiées et récurrentes représente une condition de succès déterminante. Ici encore, nous aurons besoin de pouvoir compter sur nos différents partenaires pour atteindre nos objectifs.

Sur tous les plans, la collaboration sera la clé. Pour le bénéfice de la clientèle, nous croyons qu'il est essentiel de travailler avec l'ensemble des acteurs de la mobilité durable. Ainsi, nous comptons sur des partenariats privilégiés, notamment avec la Ville de Montréal, la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) et le gouvernement du Québec. Nous tendons la main à tous ces partenaires essentiels, ainsi qu'à tous ceux œuvrant en mobilité durable, pour faire de ce plan un succès sur toute la ligne.

Ensemble, donnons-nous les moyens de nos ambitions.

Ensemble, construisons un milieu de vie sain et équitable pour les générations à venir.



Marie-Claude Léonard
Directrice générale



Éric Alan Caldwell
Président du conseil d'administration

Vision

Un leader en mobilité durable.

Mission

La STM développe et offre un service public essentiel à la communauté montréalaise en livrant une expérience de mobilité à la fois sécuritaire, accessible, humaine et performante, tout en jouant un rôle clé dans la lutte contre les changements climatiques.





Valeurs



Engagement envers la clientèle et la communauté

Peu importe leur destination et leur identité, les citoyennes et les citoyens peuvent compter sur nous.



Collaboration et transparence

Nous sommes à l'écoute et ouverts à notre communauté. Sur le terrain et dans nos projets, nous unissons nos forces pour faire bouger et évoluer Montréal.



Fierté et imputabilité

Nous avons de grandes responsabilités que nous honorons chaque jour en misant sur l'efficacité dans toutes nos actions.



Sécurité et bien-être

Le sentiment de sécurité et le bien-être sont essentiels à l'expérience de notre personnel et de notre clientèle. Tous les jours, nous y travaillons ensemble.



Ligne de départ

Un contexte en évolution

Portrait de la STM (2022)

Une STM humaine

- Plus d'un million de déplacements par jour
- 8^e plus important employeur au Québec
- 10 500 employées et employés exerçant près de 300 métiers
- Près du quart des postes occupés par des femmes
- Plus de 38 % des membres appartiennent aux groupes des minorités ethniques, visibles et autochtones
- 0,4 % du personnel en situation de handicap (auto-identifié)
- L'un des réseaux de transport collectif des plus équitables au Canada

Une STM performante

- 4 lignes de métro qui comptent 68 stations sur 71 km
- 225 lignes de bus
- Plus de 470 km de mesures préférentielles pour bus (voies réservées et feux prioritaires)
- 237 millions de déplacements réalisés en 2022 sur le réseau régulier
- Plus de 3 millions de déplacements en transport adapté en 2022

Une STM durable

- 86 % des déplacements sur le réseau propulsés à l'électricité (incluant la propulsion hybride)
- Plus de 930 M \$ d'investissements dans le maintien des actifs et le développement
- Acquisitions de biens et services de 1 236 M\$, dont 59 % sont produits au Québec
- Réduction de près de 15 % des émissions de gaz à effet de serre (GES) de sources directes depuis 2015
- 26 stations dotées d'ascenseurs



Horizon 2030

Notre réseau de mobilité durable est un liant de la communauté montréalaise grâce à un service bien ancré. Plus que jamais, nous avons la détermination de transformer le transport collectif à Montréal en l’amenant encore plus loin et en le rendant plus humain, plus performant et plus durable.

À l’aube de ce nouveau cycle de planification stratégique, la reprise de l’achalandage sur notre réseau ne fait aucun doute, et ce, même si nous devons encore composer avec les impacts à long terme de la COVID-19 sur les habitudes de travail et de mobilité de la population montréalaise.

Le transport collectif et son électrification sont essentiels à la carboneutralité de la métropole. Avec l’augmentation de la congestion routière et l’intensification de la lutte contre les changements climatiques, nous gagnons inévitablement en pertinence en offrant une solution de mobilité efficace et durable.

Dans les prochaines années, nous intégrerons des bonifications appréciables à notre offre de services alors que de nouvelles phases du réseau express

métropolitain (REM) et le projet de prolongement de la ligne bleue entreront en fonction. La réalisation de ces projets confirme l’importance de développer un réseau de transport qui non seulement répond aux attentes de la population, mais intègre aussi les plus hauts critères en termes de développement durable.

Avec la croissance projetée de la population montréalaise, nous avons la conviction qu’il est primordial de consacrer des efforts pour favoriser un aménagement du territoire qui permet la densification et qui vise à réduire la dépendance à l’auto solo. Cette vision s’intègre à celle de la Communauté métropolitaine de Montréal, qui compte diriger 60 % des nouveaux ménages dans des quartiers pensés et développés en fonction d’une offre de transport collectif intégrée.

La pandémie a peut-être freiné notre élan de croissance, mais pas nos convictions. Nous sommes plus que jamais à l’avant-scène d’une importante transformation de la mobilité durable qui changera pour le mieux la vie des Montréalaises et des Montréalais dans la prochaine décennie.

Des attentes à concilier

Nous sommes à l'écoute des besoins de notre personnel, de notre clientèle et de nos partenaires.



Les attentes de notre équipe

Les employées et les employés ont à cœur notre mission de mobilité et partagent notre vision du transport collectif à Montréal. Ce sont des ambassadrices et des ambassadeurs de première ligne, qui incarnent au quotidien notre mission et nos valeurs. Comme nous sommes à l'écoute de leurs besoins, nous sommes engagés à leur fournir :

Un emploi au service de la communauté montréalaise

Travailler à la STM, c'est contribuer à la qualité de vie et au développement durable de la métropole en évoluant au sein d'une organisation qui transforme Montréal. Pour les équipes, c'est une fierté de faire partie de la grande famille STM.

Un environnement de travail bienveillant, ouvert et respectueux

Bénéficier d'un milieu de travail qui facilite la communication et la coordination entre les secteurs et qui favorise un apport commun est au cœur des attentes de notre équipe.

Une structure qui permet l'apprentissage et le développement

Évoluer tout au long d'un parcours qui encourage le développement des talents, favorise le perfectionnement, met à profit l'expertise du personnel dans des conditions sécuritaires et adaptées, et contribue à une expérience de travail positive.

Les attentes de notre clientèle et de la communauté

Notre clientèle s'attend à un service sécuritaire, fiable, fréquent, universellement accessible et qui couvre les quatre coins de l'île. On s'attend à ce que nous soyons proactifs pour simplifier l'expérience de déplacement tout en la rendant davantage conviviale. C'est pourquoi nous plaçons l'écoute de nos clientes et de nos clients au cœur de nos stratégies afin de leur offrir un parcours agréable à chaque déplacement. Notre clientèle est à la recherche :

D'un service fiable, fréquent et prévisible

Notre clientèle souhaite pouvoir compter sur un service fréquent qui respecte les horaires de passage et qui puisse garantir une prévisibilité du temps de déplacement grâce à des outils mobiles accessibles en temps réel.

D'une expérience de déplacement sécuritaire

Face aux multiples problématiques sociales qui affligent notre communauté, nous travaillons à améliorer le sentiment de sécurité de tout le monde. Se déplacer dans des environnements sûrs et pouvoir compter sur un personnel de première ligne actif et bien formé pour intervenir en cas de besoin font parties des attentes de notre clientèle.

D'un environnement propre et confortable

Nous travaillons quotidiennement à assurer un environnement de déplacement accueillant dans lequel toutes et tous se sentent bien.

D'interactions efficaces et courtoises

Notre clientèle s'attend à recevoir un service courtois sur l'ensemble du réseau, en plus d'avoir accès à des outils libre-service utiles et pratiques.

Les attentes de nos partenaires

Nos partenaires et toute la collectivité comptent sur notre expertise et notre leadership pour assurer leurs besoins de mobilité et faire augmenter la part modale du transport collectif à Montréal. De plus, notre rôle essentiel dans la gestion et la réalisation de grands projets de transport structurants soutiendra la dynamisation et la densification de la métropole, dans l'objectif de la rendre plus verte.

Quelle que soit l'ampleur de nos chantiers ou de ceux de nos partenaires, nous nous engageons à collaborer et à contribuer à leur réalisation et à leur acceptabilité sociale. Ainsi, les Gouvernements fédéral et provincial, la Ville de Montréal, la CMM et l'ARTM s'attendent à :

Un engagement envers la mobilité de demain

Nous devons exercer notre leadership dans la mise en œuvre de projets majeurs de transport collectif comme le prolongement de la ligne bleue, l'électrification du transport collectif et le projet structurant de l'est de Montréal. Nous œuvrons également avec nos partenaires de la mobilité durable à développer des solutions novatrices pour préparer la mobilité de demain. En écho au Plan d'urbanisme et de mobilité de la Ville de Montréal, nous comptons collaborer aux études sur l'évolution potentielle de différents axes bus jusqu'à maturité vers des modes plus performants et structurants.

Une contribution à la lutte contre les changements climatiques et la pollution atmosphérique

Nos objectifs de réduction des GES contribueront à l'atteinte des cibles du Plan pour une économie verte, de la Politique de mobilité durable du gouvernement du Québec et au Plan climat de la Ville de Montréal.

Une implication dans la réalisation de la ville de demain

Nous travaillons de concert avec les acteurs de la vie de quartier, la CMM, la Ville de Montréal et l'ARTM pour élaborer des stratégies qui s'alignent sur le Plan métropolitain d'aménagement, le Plan d'urbanisme et de mobilité et le Plan stratégique de développement. Ensemble, nous pensons la ville de demain.



Offre de service

À la croisée des chemins

Au moment d'adopter ce plan stratégique organisationnel, nous sommes dans un contexte volatil, où l'achalandage cherche toujours à retrouver son point d'équilibre et où les engagements gouvernementaux face aux émissions des gaz à effet de serre appellent à un transfert modal vers la mobilité durable.

La mise en service de nouveaux modes structurants tels que le SRB Pie-IX et le REM, de même que le prolongement de la ligne bleue et la refonte du réseau bus, représentent une opportunité unique de développer une offre de service à la hauteur des attentes de la clientèle et de la communauté. Sachant qu'un service de transport collectif performant et fiable est un élément incontournable et déterminant dans la lutte aux changements climatiques, quels moyens concrets souhaitons-nous offrir à la population dans les prochaines années pour favoriser des choix de mobilité plus durable ? Quelle place doit occuper le transport collectif dans la transition énergétique du Québec ? Nous sommes à la croisée des chemins et notre capacité d'améliorer l'offre de service aura un grand impact sur ces questions importantes.

Plusieurs réponses possibles s'offrent à nous. Nous sommes confiants qu'un financement adéquat nous permettrait de participer activement à la concrétisation de nos engagements de réduction de gaz à effet de serre à l'horizon 2035 (courbe bleue-scénario d'atteinte des cibles GES de la CMM). Sans une volonté politique plus affirmée, les contraintes financières actuelles pourraient nous imposer une offre de service beaucoup plus modeste (courbe jaune-scénario de contraintes budgétaires). Entre les deux, la mise à profit d'infrastructures et de véhicules disponibles à la STM combinée à un financement plus soutenu pour en assurer l'exploitation permettrait de démarrer le scénario de bonification du service offert à la population (courbe verte-scénario d'optimisation des infrastructures/véhicules STM existants).

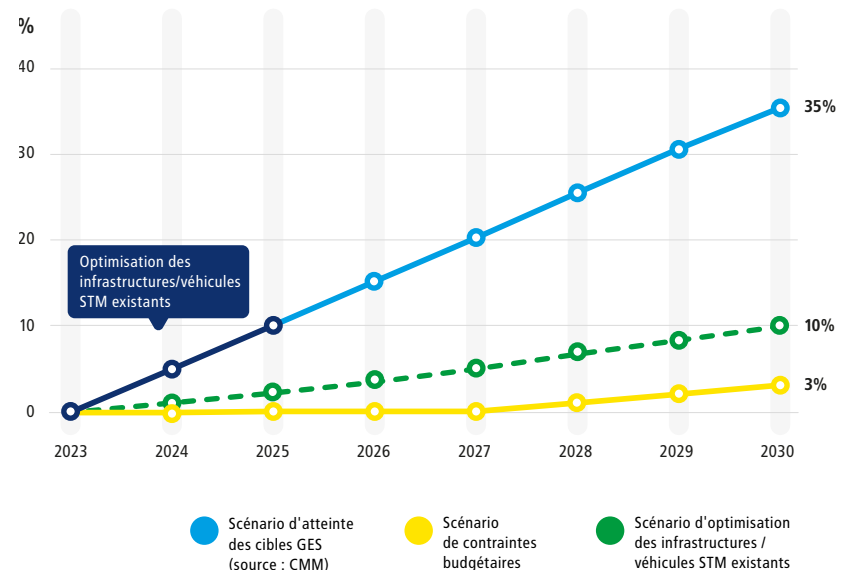
Notre ambition est claire : nous souhaitons offrir à la communauté montréalaise les moyens d'atteindre ses objectifs et de concrétiser ses engagements en ce qui a trait à la réduction des GES (scénario d'atteinte des cibles GES de la CMM).

Ce scénario implique nécessairement de nouvelles sources de financement pour bonifier notre offre de service. Nous tendons la main à nos partenaires pour définir la voie d'avenir en matière de mobilité et nous donner les moyens des ambitions qui s'y rattachent.

Nous demeurons optimistes et serons au rendez-vous pour poursuivre le travail et notre mission, et ainsi contribuer à la transition vers un avenir plus durable.

Scénarios d'offre de service

(% d'augmentation vs. 2023)





Les bénéfices

Ce plan est ambitieux, mais nous avons la conviction que le transport collectif est essentiel à l'essor économique de la métropole. C'est pourquoi nous nous engageons à offrir des choix de mobilité qui soient à la hauteur des attentes en matière d'accessibilité, d'efficacité et de convivialité. Nous aspirons à ce que le transport collectif s'instaure comme véritable mode de vie.

En misant sur une STM plus humaine, plus performante et plus durable, nous obtiendrons :

Des impacts sociaux positifs

En plaçant le transport collectif au centre d'une vision de l'aménagement à échelle humaine, nous contribuons à garder la population active et en santé, à réduire les inégalités à Montréal en offrant un réseau de bus et métro accessible à tous, à assurer des déplacements sécuritaires et à favoriser des milieux de vie plus sains. Nos services facilitent également l'accès à l'offre culturelle, sportive et de divertissement de Montréal.

Une ville plus en santé

Utiliser le transport collectif c'est opter pour un mode de déplacement actif impliquant minimalement une part de marche pour se rendre à l'arrêt de bus ou à la station de métro, puis de l'arrêt à la destination finale, soit en moyenne plus de 25 % de l'activité physique quotidienne recommandée. L'usage du transport collectif permet de réduire les émissions polluantes qui contribuent au smog urbain, une cause importante de maladies pulmonaires, de problèmes cardiovasculaires et de cancer du poumon.

Des impacts écologiques bénéfiques

Les émissions de GES du secteur des transports sont en hausse de 35 % depuis 1990 au Québec, malgré les engagements internationaux. En utilisant nos services, notre clientèle contribue à la lutte contre les changements climatiques : pour chaque tonne de GES émise par la STM, environ 20 tonnes peuvent être évitées pour la grande région de Montréal.

Le parc automobile augmente deux fois plus vite que la population dans la région de Montréal. Pour avoir un impact significatif dans la lutte contre les changements climatiques, il faut qu'encore plus de gens choisissent le transport collectif.



Des impacts économiques profitables

La congestion routière a des effets néfastes non seulement sur le plan écologique, mais aussi sur le transport de la main-d'œuvre et des marchandises, et engendre des pertes annuelles évaluées à plus de 4 milliards de dollars à l'économie de la région métropolitaine montréalaise. Les employeurs présents sur le territoire montréalais comptent donc sur nous pour assurer la continuité des affaires, en facilitant le recrutement de la main-d'œuvre, et en facilitant la rencontre de l'offre et de la demande d'emploi. La STM génère elle-même des emplois à travers tout le Québec, puisque 97 % de nos dépenses sont effectuées ici. Nous soutenons 1 800 prestataires de biens et de services à travers la province.

Le transport collectif est aussi une solution avantageuse pour le portefeuille de la population, puisque les transports arrivent au 2^e rang des dépenses des ménages au Québec et au Canada. Nous contribuons à réduire ces dépenses en offrant des déplacements efficaces et à faible coût. Notre clientèle évite des coûts importants liés au transport automobile, que ce soit en utilisant moins sa voiture, ou en évitant l'achat d'un deuxième (voire premier) véhicule. Nous profitons même aux non-utilisateurs du transport collectif en réduisant leur retard et le carburant perdu dans la circulation !

En résumé : nous facilitons les déplacements de tous, pour leur permettre de contribuer au dynamisme de Montréal. Plus que jamais, nous nous positionnons comme un vecteur de changement pour le Montréal de demain.

La STM : Un transport collectif pour tous

Nos services visent à répondre aux besoins de mobilité de toutes et tous à Montréal, dans un objectif d'inclusion et de rapprochement des différents milieux de vie incluant les secteurs les plus vulnérables. Le réseau de la STM est reconnu comme étant parmi les plus équitables au Canada selon diverses études sur le sujet.

Le déploiement du SRB Pie-IX, du REM, du prolongement de la ligne bleue et de la refonte du réseau bus contribueront à améliorer l'accessibilité au transport de secteurs moins bien desservis et présentant un indice de vulnérabilité sociale élevé.





Conditions de succès

Notre Plan stratégique organisationnel 2030 propose des mesures ambitieuses pour une mobilité plus durable, tant pour Montréal que pour la région métropolitaine dans son ensemble. La réalisation de celui-ci et l'atteinte de ses cibles vont toutefois nécessiter un appui et des efforts provenant de l'environnement externe. Les principales conditions nécessaires à la réalisation du PSO 2030 sont :



1 Un cadre financier pluriannuel stable et prévisible qui nous permet de réaliser nos ambitions.

Avec des manques à gagner importants à l'échelle régionale, nous poursuivrons nos efforts qui permettront la mise en place de solutions structurantes et durables. Ainsi, avec un cadre financier à la hauteur des besoins, le développement de l'offre de service, les investissements en projets et la modernisation de nos actifs deviennent tangibles. Des efforts financiers et une volonté politique sont toutefois nécessaires aujourd'hui pour bien desservir les générations actuelles et futures.

2 Une gouvernance qui favorise la concertation et instaure une vision métropolitaine claire.

L'importance et la complexité que représentent les enjeux liés au transport et à l'aménagement du territoire nécessitent une planification à long terme et une gouvernance efficace. En ce sens, nous souhaitons collaborer à l'application et à l'évolution du cadre de gouvernance.

3 Un virage en matière d'aménagement du territoire et des mesures pour favoriser la densification urbaine.

Les choix d'aménagement du territoire et de développement des infrastructures de transport dans la région métropolitaine sont des déterminants névralgiques des choix de mobilités individuelles. C'est pourquoi nous allons promouvoir et collaborer à toutes les réflexions concernant les mesures de consolidation du territoire et les solutions permettant de limiter l'utilisation croissante de l'automobile, comme l'évolution de certains axes bus à maturité vers des modes plus performants et structurants.



Ligne de conduite

Un plan concret et ambitieux

Les grandes lignes du PSO





Rehausser l'expérience employé dans une STM qui favorise l'engagement

Travailler à la STM, c'est s'engager à l'accomplissement de sa mission et incarner ses valeurs.
Au quotidien, nous offrons un environnement de travail ouvert et accueillant dans lequel tout le monde est appelé à contribuer à l'avenir de la mobilité à Montréal.

1.1

Attirer, développer et mobiliser des talents

Notre personnel contribue activement à la réalisation de notre mission. Il représente la ressource la plus importante de l'organisation. Les bouleversements initiés par la pandémie, la pénurie de main-d'œuvre et la transformation organisationnelle sont autant de raisons pour renouveler l'expérience employé et bonifier notre marque employeur.

Pour y parvenir, nous sommes à l'écoute des attentes des membres de notre personnel actuels et futurs. Nous devons nous donner les moyens de développer et d'implanter davantage d'outils qui facilitent la communication interne et qui favorisent des liens entre le personnel et la gestion. Nous souhaitons contribuer au développement et à l'évolution de notre personnel selon ses besoins. De plus, nous voulons renouveler l'ensemble du parcours et de l'expérience employé afin d'accroître l'engagement, la fierté et le sentiment d'appartenance.

Dans cette optique, le développement et la mobilisation de notre main-d'œuvre sont des leviers primordiaux pour attirer et retenir nos talents à long terme. C'est grâce au savoir-faire et à l'expertise de nos équipes que nous mobiliserons nos employées et employés et développerons une STM plus performante.

Nous sommes fiers d'offrir un milieu de travail attirant et nous nous engageons à poursuivre dans cette direction.



Stratégies et principaux chantiers

Actualiser la stratégie d'attraction des talents et améliorer l'expérience d'embauche et d'intégration

Déploiement d'une stratégie d'attraction de la main-d'œuvre

Évolution et mise en valeur de la marque employeur

Élaborer et appliquer une stratégie d'expérience employé visant à accroître l'engagement et la fierté

Intensification de l'engagement et du sentiment d'appartenance

Définition et mise en valeur de l'expérience employé visée selon les parcours d'emploi

Accélération du virage culturel vers un style de gestion bienveillant qui soutient l'expérience employé

Accroissement de la collaboration entre les gestionnaires et le personnel

Offrir un milieu de travail humain où tout le monde peut atteindre son plein potentiel

Valorisation du savoir-être et du savoir-faire de toutes et tous

Mise en place de programmes de développement des compétences et de gestion de carrière

Soutien au développement professionnel et de la relève

OBJECTIF

1.2

Faire de la STM un environnement de travail sain, sécuritaire et inclusif

Garantir à notre personnel un environnement de travail où règnent le respect physique et psychologique, la sécurité et le bien-être est une priorité de la plus haute importance. Nous tenons à offrir à nos employées et employés une STM humaine, où l'équité, la diversité et l'inclusion sont au cœur des pratiques quotidiennes.

Les effets de la pandémie nous ont sensibilisés à l'importance de la santé psychologique des membres de nos équipes et a entraîné un examen en profondeur de nos politiques de prévention et de promotion de la santé, de la sécurité et du bien-être, à tous les niveaux de notre organisation.

À l'aube d'une grande transformation liée à l'électrification du réseau de surface, la majorité de nos milieux de travail intégreront de nouveaux processus et technologies. Notre volonté est de mettre le bien-être du personnel au cœur de cette transformation.

Tous ces efforts comprennent aussi un positionnement d'employeur fort qui agit concrètement pour promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion. Nous ferons vivre cette intention à travers tous les niveaux de l'organisation en actualisant, entre autres, notre Plan d'inclusion et d'accès à l'égalité en emploi.

C'est ainsi que nous poursuivrons nos efforts pour offrir un milieu de travail mobilisant, une STM plus humaine.



Stratégies et principaux chantiers

Agir en chef de file sur les plans de l'équité, la diversité et l'inclusion

Adoption et réalisation d'un nouveau Plan d'accès à l'égalité en emploi et inclusion

Représentativité accrue de la diversité

Milieu de travail inclusif tout au long du parcours d'emploi

Mettre la santé, la sécurité et le mieux-être au cœur des priorités organisationnelles

Amélioration de l'offre de service en soutien psychologique

Bonification des mesures de lutte contre l'intimidation

Promotion de la prévention et de la santé et sécurité au travail

Actualisation du plan de présence au travail des ressources humaines



OBJECTIF

1.3

Évoluer vers une STM plus humaine, plus performante et plus durable

Nos employées et employés sont des figures clés de notre chaîne de valeur et contribuent quotidiennement à une offre de service fiable, sécuritaire et performante. Dans une STM humaine, nous consulterons et mettrons à contribution l'ensemble du personnel pour nous adapter à l'évolution rapide de nos milieux d'emploi et nous permettre d'intégrer à nos pratiques de nouvelles réalités.

Nous devons anticiper les enjeux liés à l'évolution de la mobilité et à la transformation de notre organisation. Les défis inhérents à l'électrification du réseau de surface auront une incidence déterminante sur nos processus et notre organisation du travail, ultimement sur le quotidien des talents qui poursuivent leur carrière chez nous.

Nous abordons ces défis avec la volonté de maintenir notre leadership en matière de développement durable et de responsabilité sociale tout en continuant de veiller à une saine administration de notre organisation.

Stratégies et principaux chantiers

Anticiper les nouvelles réalités, adapter l'organisation et accompagner le changement

- Ajustement du travail au mode hybride
- Collaboration avec les syndicats et renouvellement des conventions collectives
- Révision des modes opératoires en vue d'un service bus 100 % électrique
- Réalisation d'un virage culturel axé sur la performance à l'entretien
- Transformation de l'organisation notamment par l'électrification du réseau de surface
- Valorisation de l'anticipation et de la planification stratégique et opérationnelle

Miser sur les personnes et sur la responsabilisation, la flexibilité et l'autonomie des équipes

- Adoption et adaptation des pratiques agiles variant selon les réalités des secteurs
- Soutien des équipes pour renforcer les liens et leur fierté, et rendre les milieux de travail plus autonomes
- Imputabilité des équipes et de leurs membres

Stratégies et principaux chantiers (suite)

Maintenir une saine gouvernance organisationnelle et les meilleures pratiques éthiques

Maintien des meilleures pratiques éthiques

Recours aux meilleures pratiques en gouvernance organisationnelle

Consolider le leadership en développement durable et en responsabilité sociale

Intégration des meilleures pratiques en matière d'acceptabilité sociale

Mise en œuvre d'un nouveau Plan de développement durable

Rehausser l'expérience employé dans une STM qui favorise l'engagement

Indicateurs

	Résultats 2022	Cibles 2025	Cibles 2030																
Indice d'engagement*	<table border="1"> <tr> <td>Chauffeurs</td> <td>57,0 %</td> </tr> <tr> <td>Entretien</td> <td>78,0 %</td> </tr> <tr> <td>Personnel de soutien</td> <td>87,0 %</td> </tr> </table>	Chauffeurs	57,0 %	Entretien	78,0 %	Personnel de soutien	87,0 %	<table border="1"> <tr> <td>Chauffeurs</td> <td>59,0 %</td> </tr> <tr> <td>Entretien</td> <td>80,0 %</td> </tr> <tr> <td>Personnel de soutien</td> <td>89,0 %</td> </tr> </table>	Chauffeurs	59,0 %	Entretien	80,0 %	Personnel de soutien	89,0 %	<table border="1"> <tr> <td>Chauffeurs</td> <td rowspan="3">Cibles à venir</td> </tr> <tr> <td>Entretien</td> </tr> <tr> <td>Personnel de soutien</td> </tr> </table>	Chauffeurs	Cibles à venir	Entretien	Personnel de soutien
Chauffeurs	57,0 %																		
Entretien	78,0 %																		
Personnel de soutien	87,0 %																		
Chauffeurs	59,0 %																		
Entretien	80,0 %																		
Personnel de soutien	89,0 %																		
Chauffeurs	Cibles à venir																		
Entretien																			
Personnel de soutien																			
Indice d'attractivité*	51,0	52,0	54,0																
Taux d'absentéisme	10,4 %	10,0 %	9,0 %																
Taux de représentativité des minorités ethniques, visibles et autochtones, et des personnes en situation de handicap	38,6 %	40,7 %	45,2 %																
Indice de valorisation de l'inclusion et de la diversité*	n/d	Cible à venir	Cible à venir																
Taux de représentativité des femmes – à l'emploi	23,4 %	23,7 %	27,0 %																
Indice sur le style de gestion	n/d	Cible à venir	Cible à venir																

* La méthodologie sera revue et les cibles seront révisées ou identifiées.



Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM

Notre clientèle partage notre vision d'un Montréal plus vert.
C'est pourquoi nous nous engageons à lui offrir une expérience de mobilité accessible,
humaine, performante et sécuritaire.

OBJECTIF

2.1

Accélérer le déploiement d'une culture centrée sur la clientèle

Les habitudes de mobilité de la population montréalaise sont en pleine mutation. Déjà, le travail en mode hybride et le commerce en ligne ont gagné en popularité, tandis que les bouleversements démographiques annoncent davantage de changements qui feront encore évoluer les attentes de notre clientèle actuelle et future.

Nous voyons dans ce contexte particulier une opportunité sans précédent de se réinventer et de rehausser la qualité de nos services pour notre clientèle, actuelle et future.

Au cours des prochaines années, nous entendons opérer un virage organisationnel important pour être davantage à l'écoute de notre clientèle et mieux la comprendre. De nouvelles capacités en matière de collecte et d'interprétation de données ainsi que de nouveaux outils communicationnels personnalisés contribueront à rehausser l'expérience de mobilité.

En bref, nous continuerons de déployer une culture organisationnelle centrée sur les besoins de nos clientes et de nos clients.

Parce qu'une clientèle qui se sent comprise est une clientèle satisfaite.



Stratégies et principaux chantiers

Anticiper et mieux comprendre l'évolution des besoins de notre clientèle

- Mise à jour du profil de la clientèle incluant les nouvelles habitudes de déplacement
- Implantation d'outils d'analyse permettant le marketing prédictif
- Renforcement de l'expertise et des capacités en intelligence client au profit de nos activités courantes

Déployer une gouvernance interne autour des besoins de la clientèle

- Mise en place d'une gouvernance transversale en expérience client
- Priorisation des initiatives liées à l'expérience client

Outiller les employés et employés de première ligne pour mieux desservir la clientèle

- Communication bidirectionnelle et en temps réel grâce à de nouveaux outils technologiques
- Formation évolutive des équipes de première ligne dédiées à l'expérience de la clientèle
- Implantation d'un système de gestion de la relation client (de type CRM – Customer Relationship Management)
- Renouvellement du Programme d'excellence en qualité de service



OBJECTIF

2.2

Enrichir l'expérience de la clientèle avant, pendant et après ses déplacements

Notre clientèle s'attend à plus de nous que d'être transportée. Alors que la crise climatique exige un virage important vers des choix de mobilité durables, le transport collectif doit figurer au cœur des solutions de rechange à l'automobile.

Pour que nos services demeurent attrayants et pour qu'encre plus de gens les utilisent, nous devons proposer une expérience de qualité. En garantissant des déplacements toujours plus efficaces dans des environnements conviviaux, où le sentiment de sécurité de toutes et de tous, la courtoisie et la propreté sont au rendez-vous, nous deviendrons une option de mobilité plus invitante. Considérant le vieillissement de la population, les besoins de mobilité des personnes âgées feront partie intégrante de nos réflexions en lien avec l'optimisation de l'expérience de notre clientèle.

Nous continuerons également à déployer tous nos efforts pour offrir des parcours et des connexions simplifiés afin de faciliter l'intégration de notre réseau aux autres modes structurants tels que le REM, et aux modes complémentaires de déplacements durables comme le transport actif, le covoiturage et l'autopartage. Cette vision globale du transport urbain contribue à nous positionner comme un service essentiel et une option incontournable pour lutter contre les émissions de GES.



Stratégies et principaux chantiers

Renforcer l'attractivité du service de la STM

- Accroissement du sentiment d'appartenance et d'engagement envers la STM
- Actualisation du positionnement de la marque
- Optimisation du parcours client
- Influence des habitudes de mobilité en faveur de comportements durables et écoresponsables

Fournir des informations fiables, personnalisées et en temps réel

- Numérisation des outils et personnalisation des communications en vue d'améliorer la prévisibilité
- Pérennisation et évolution du plan numérique, incluant la refonte du site Web
- Évolution des outils et optimisation de la plateforme iBUS – temps réel

Accroître le sentiment de sécurité et la perception de la clientèle envers la propreté

- Amélioration de la propreté et renforcement des normes sanitaires
- Bonification de l'éclairage et de l'attractivité des lieux
- Plan d'interventions adapté auprès des personnes en situation de crise
- Développement d'outils de communication permettant la rétroaction spontanée des clientes et des clients

Stratégies et principaux chantiers (suite)

Développer les activités commerciales en fonction des besoins de la clientèle et générer des revenus commerciaux

- Diversification et augmentation des revenus commerciaux
- Développement de mécanismes permettant de générer des revenus provenant de l'immobilier
- Renouvellement de l'offre commerciale de la filiale Transgesco

Contribuer à l'essor de la mobilité intégrée et de la transformation urbaine

- Bonification des aménagements périphériques et amélioration des points d'accès au réseau
- Augmentation de l'offre de service à la demande
- Collaboration avec les partenaires pour la mise en service du projet numérique de mobilité
- Déploiement d'une approche de mobilité intégrée en favorisant notamment les modes de transport actifs, dont les vélos en libre-service, et les autres modes de transport collectif
- Études liées à l'intégration de micromobilité complémentaire à l'offre de service STM (pour les premiers et derniers kilomètres)

Accélérer le déploiement de la stratégie de refonte du réseau bus

- Réalisation de la refonte du réseau bus
- Prolongement du SRB Pie-IX jusqu'à Notre-Dame
- Études et projets pour des SRB additionnels
- Bonification de la desserte des pôles d'emplois actuels et émergents

La refonte du réseau bus : vers un réseau plus attrayant et performant

La refonte du réseau bus vise à repenser et à adapter le réseau de surface afin de le rendre plus attrayant et compétitif vis à vis la voiture en offrant un meilleur équilibre entre la performance et la couverture géographique. Elle vise également à contribuer aux principes d'inclusion et de rapprochement des différents quartiers incluant les secteurs les plus vulnérables au moyen de cinq principes :

RENDRE LE RÉSEAU PLUS ATTRAYANT

- 1 Favoriser l'accès à des services fréquents
- 2 Offrir des correspondances efficaces
- 3 Privilégier des parcours linéaires et directs

MAINTENIR L'ACCESSIBILITÉ AU RÉSEAU

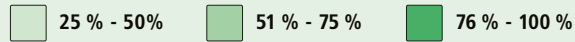
- 4 Utiliser le bon véhicule au bon endroit au bon moment
- 5 Maintenir des trajets vers des destinations de quartier

La refonte du réseau se déploiera progressivement, en fonction des grands projets urbains, de la mise en service du REM et du prolongement de la ligne bleue.

Améliorer la part modale du transport collectif grâce à la refonte du réseau bus

PART MODALE AUTOMOBILE (DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS 24H)

Source : Autorité régionale de transport métropolitain (22 juin 2020). Enquête origine-destination 2018



Implantations projetées de la refonte bus

2023: PHASE 1 DU REM

- Île-des-Sœurs

2024

- Secteur Lachine / LaSalle
- Secteur Sud-Ouest / Verdun / Ville-Marie (sud)

FIN 2024 OU SELON LA MISE EN SERVICE DE LA PHASE 2 DU REM

- Secteur Pointe-Claire / Kirkland / Beaconsfield
- Secteur Dollard-des-Ormeaux / Pierrefonds-Roxboro / Île-Bizard-Sainte-Genève
- Secteur Baie-d'Urfé / Sainte-Anne-de-Bellevue / Senneville
- Secteur Mont-Royal / Outremont / Côte-des-Neiges
- Secteur Saint-Laurent (est) / Ahuntsic-Cartierville

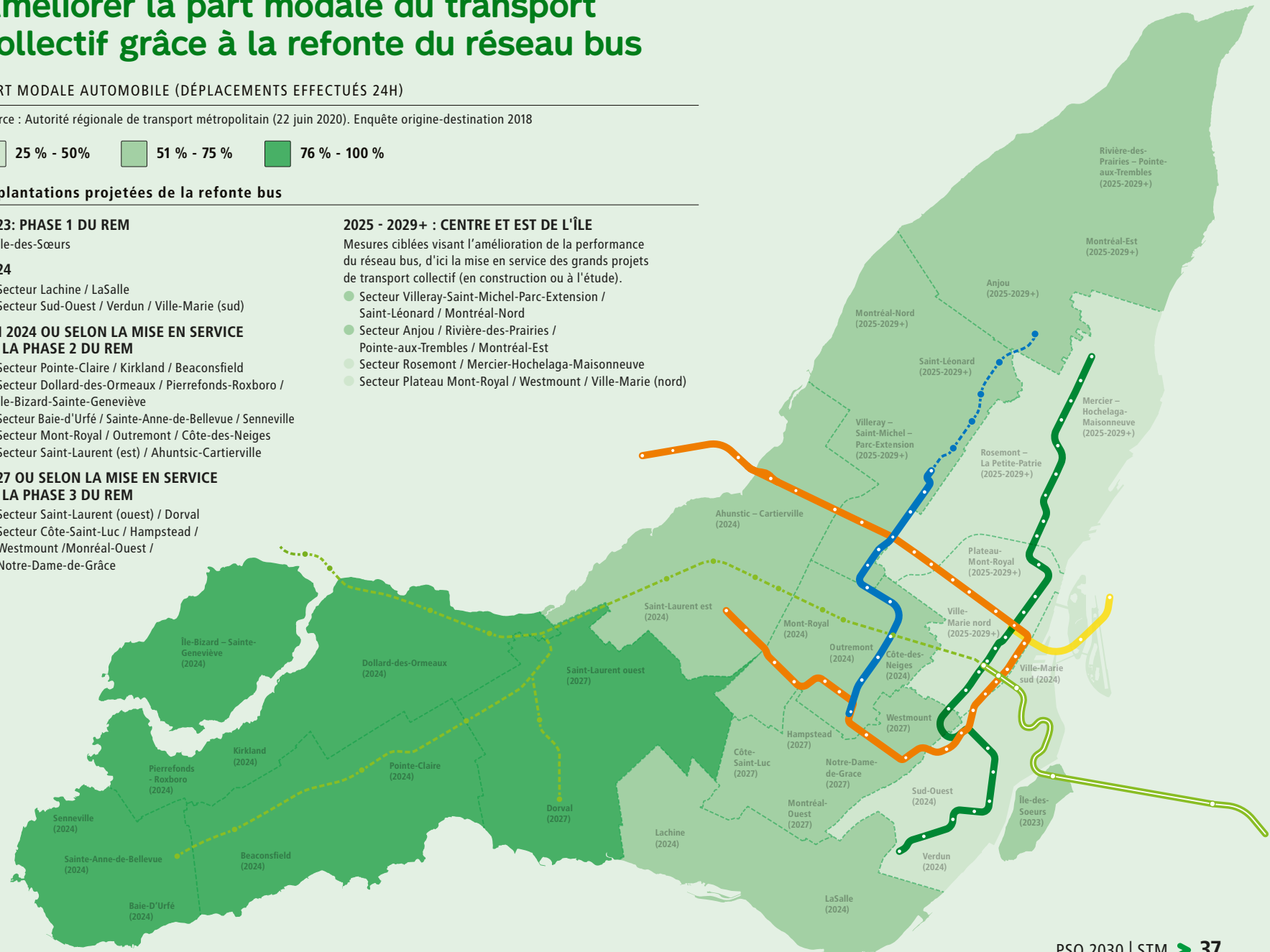
2027 OU SELON LA MISE EN SERVICE DE LA PHASE 3 DU REM

- Secteur Saint-Laurent (ouest) / Dorval
- Secteur Côte-Saint-Luc / Hampstead / Westmount / Montréal-Ouest / Notre-Dame-de-Grâce

2025 - 2029+ : CENTRE ET EST DE L'ÎLE

Mesures ciblées visant l'amélioration de la performance du réseau bus, d'ici la mise en service des grands projets de transport collectif (en construction ou à l'étude).

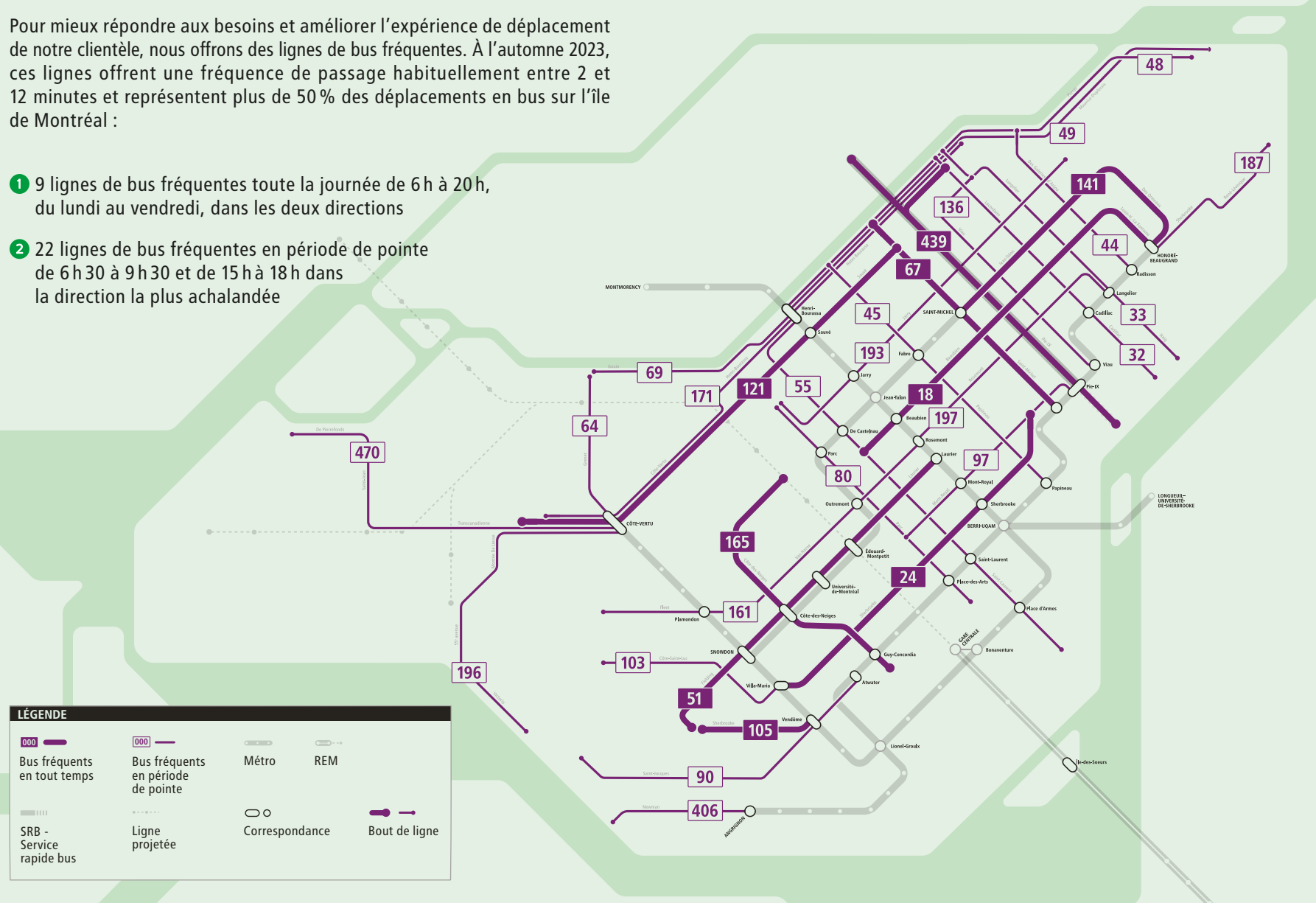
- Secteur Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension / Saint-Léonard / Montréal-Nord
- Secteur Anjou / Rivière-des-Prairies / Pointe-aux-Trembles / Montréal-Est
- Secteur Rosemont / Mercier-Hochelaga-Maisonneuve
- Secteur Plateau Mont-Royal / Westmount / Ville-Marie (nord)



Nos lignes de bus à haute fréquence

Pour mieux répondre aux besoins et améliorer l'expérience de déplacement de notre clientèle, nous offrons des lignes de bus fréquentes. À l'automne 2023, ces lignes offrent une fréquence de passage habituellement entre 2 et 12 minutes et représentent plus de 50 % des déplacements en bus sur l'île de Montréal :

- 1 9 lignes de bus fréquentes toute la journée de 6 h à 20 h, du lundi au vendredi, dans les deux directions
- 2 22 lignes de bus fréquentes en période de pointe de 6 h 30 à 9 h 30 et de 15 h à 18 h dans la direction la plus achalandée



LÉGENDE			
000	Bus fréquents en tout temps	000	Bus fréquents en période de pointe
	SRB - Service rapide bus		Ligne projetée
	Métro		REM
	Correspondance		Bout de ligne

OBJECTIF

2.3

Fournir des services universellement accessibles et inclusifs

Favoriser l'équité d'accès à nos services est une priorité. Nous mobilisons nos ressources pour rendre possible la participation sociale de toutes et de tous, y compris les personnes ayant des limitations fonctionnelles.

Notre vision 2030 inclut un plan d'accessibilité universelle qui s'appuie sur le momentum des dernières années et qui réaffirme nos engagements d'offrir un réseau toujours plus accessible à toutes nos clientèles.

De plus, nous prenons l'engagement de poursuivre la modernisation de l'offre de transport adapté, d'améliorer la fiabilité de nos équipements liés à l'accessibilité – comme les rampes d'accès aux bus, les ascenseurs et les escaliers mécaniques – et de déployer le programme de formation et d'entraînement Mobilité inclusive à l'ensemble du territoire métropolitain.

En partenariat avec les forces vives des milieux associatifs et sociocommunautaires, nous travaillons activement à offrir un service plus accessible, plus humain, plus performant et plus sécuritaire. Plus que jamais, la diversité, l'équité et l'inclusion figurent parmi les valeurs fondamentales de notre organisation et se traduisent en engagements concrets pour toutes nos clientèles.



Stratégies et principaux chantiers

Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle pour offrir des choix et un parcours fiable et sans obstacle

- Bonification de la fiabilité et de la disponibilité des bus, équipements et arrêts accessibles
- Adoption du nouveau Plan de développement d'accessibilité universelle 2030
- Déploiement des projets Mobilité inclusive et Guichet client
- Augmentation du nombre de stations accessibles

Développer un service de transport adapté intégré aux réseaux bus et métro

- Accompagnement et formation de la clientèle du transport adapté
- Optimisation du transport adapté à l'échelle régionale
- Maintien de la politique du refus zéro
- Intégration du transport adapté dans les outils clients des réseaux bus et métro

Déployer une approche d'inclusivité

- Renforcement des partenariats sociocommunautaires
- Application de la Déclaration en matière de diversité et d'inclusion

Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM

Indicateurs

	Résultats 2022	Cibles 2025	Cibles 2030
Indice de perception de considération envers la clientèle	45,0 %	45,0 %	50,0 %
Indice d'expérience client global	67,0 %	70,0 %	72,0 %
Indice global pondéré sur la facilité d'utilisation des services *	n/d	71,0 %	73,0 %
Indice du sentiment de sécurité	64,0 %	64,0 %	66,0 %
Taux d'entassement en pointe AM et PM en pourcentage des clients affectés – Métro et Bus	n/d	Métro Bus Cibles à venir	Métro Bus Cibles à venir
Indice de fiabilité des informations clients	n/d	Cible à venir	Cible à venir

* La méthodologie sera revue et les cibles seront révisées ou identifiées.

Améliorer l'expérience de la clientèle et son attachement envers la STM (suite)

Indicateurs

	Résultats 2022	Cibles 2025	Cibles 2030
Proportions des déplacements bus bénéficiant de 1) voies réservées 2) feux prioritaires	1. n/d 2. n/d	1. Cibles à venir 2. Cibles à venir	1. Cibles à venir 2. Cibles à venir
Nombre de stations dotées d'ascenseurs – Métro	26*	30	41 stations du réseau existant + 5 nouvelles stations du PLB
Indice de satisfaction client au Transport adapté	82,0 %	84,0 %	87,0 %
Taux global de disponibilité des équipements d'accessibilité universelle Ascenseurs et escaliers – Métro Rampes-avant – Bus	Ascenseurs n/d Escaliers 90,8 % Rampes 96,6 %	Ascenseurs 98,0 % Escaliers 92,0 % Rampes 97,0 %	Ascenseurs 98,0 % Escaliers 92,0 % Rampes 97,0 %

*Incluant les stations McGill et Jean-Drapeau.



Accroître la performance et l'agilité de nos activités

Préparer l'avenir tout en offrant un service performant au quotidien, c'est un de nos plus grands défis. Notre horizon 2030 prévoit la réalisation de grands projets et l'arrivée de nouveaux chantiers qui transformeront notre organisation et notre communauté.

3.1

Améliorer la livraison du service

Notre clientèle recherche un service performant et fréquent, pour que le transport collectif soit une véritable alternative à l'auto-solo. Pour répondre à cette attente clé, nous entendons travailler sur deux leviers : la fiabilité de nos services et leur prévisibilité, en donnant accès à davantage d'informations en temps réel sur l'état du réseau ainsi que sur la fréquence de passage.

Les nouvelles technologies à l'intérieur des véhicules et des systèmes permettront de réaliser des gains à deux niveaux : pour notre clientèle, elles assureront un service plus fiable et prévisible, et pour nos équipes d'entretien, elles faciliteront leur travail en leur fournissant des temps standardisés et de meilleurs outils.

L'entrée en fonction du REM contribuera également à améliorer la performance du réseau. Ce chantier, auquel se greffera sous peu ceux du prolongement de la ligne bleue, du prolongement du SRB Pie-IX et des mesures préférentielles pour bus (voies réservées et feux prioritaires) viendront bonifier notre offre de service pour les décennies à venir.

Ainsi, nous serons en mesure de rehausser la performance de nos services en offrant une expérience fluide, performante et prévisible.



Stratégies et principaux chantiers

Veiller à la prévisibilité et la fiabilité du service

- Augmentation de la fiabilité et disponibilité des bus, métro, systèmes, équipements et arrêts accessibles
- Réduction du nombre d'interruptions du service métro et amélioration de l'information en temps réel pour la clientèle
- Respect de l'intervalle du service métro pour soutenir l'expérience client
- Optimisation de la ponctualité bus, baisse des avances sur horaires et précision en information à la clientèle bus
- Croissance du nombre de mesures préférentielles pour bus

Accroître la performance du réseau bus et la disponibilité des véhicules

- Déploiement de la stratégie d'acquisition et de gestion du parc bus 2030
- Maintien de la capacité opérationnelle du transport adapté
- Maintien de la disponibilité des bus
- Redressement de la performance au réseau bus
- Contribution à la réflexion concernant l'évolution d'axes bus à maturité plus performants et structurants

Stratégies et principaux chantiers (suite)

Miser sur la maintenance préventive et prédictive

Anticipation, planification et gestion des interventions sur le cycle de vie des actifs

Déploiement de la télémétrie et valorisation des données pour le réseau bus

Implantation de temps standards

Renforcer la cybersécurité, la sûreté et la disponibilité des installations et des systèmes

Bonification des pratiques de sûreté en complémentarité avec le SPVM

Sécurisation des infrastructures

Maintien des meilleures pratiques en protection des données

Renforcement des meilleures pratiques et des comportements liés à la cybersécurité

Des mesures préférentielles pour bus : pour un service plus rapide et fiable

Les mesures préférentielles pour bus (MPB) améliorent l'expérience client et augmentent la performance et l'attractivité de ce réseau. Ces interventions sur le réseau routier offrent une priorité aux bus, réduisant ainsi les impacts de la congestion pour la clientèle bus. Il existe trois types de mesures :

- Les voies réservées et voies d'évitement pour bus;
- Les feux de circulation prioritaires pour bus (fixes ou en temps réel);
- Les services rapides par bus (SRB).




Montréal bénéficie déjà d'un réseau de MPB sur une grande partie de son territoire (tel qu'illustré par la carte à la page suivante). En collaboration avec la Ville de Montréal, nous visons à accélérer le développement de notre réseau de MPB afin d'assurer des déplacements plus fluides, plus rapides et plus fiables. Nous participerons à l'élaboration d'une vision concernant l'évolution de certains axes bus vers des modes plus performants et structurants. Notre planification se veut complémentaire à celle portée par notre partenaire municipal et nécessitera notamment un maillage au niveau des voies cyclables.

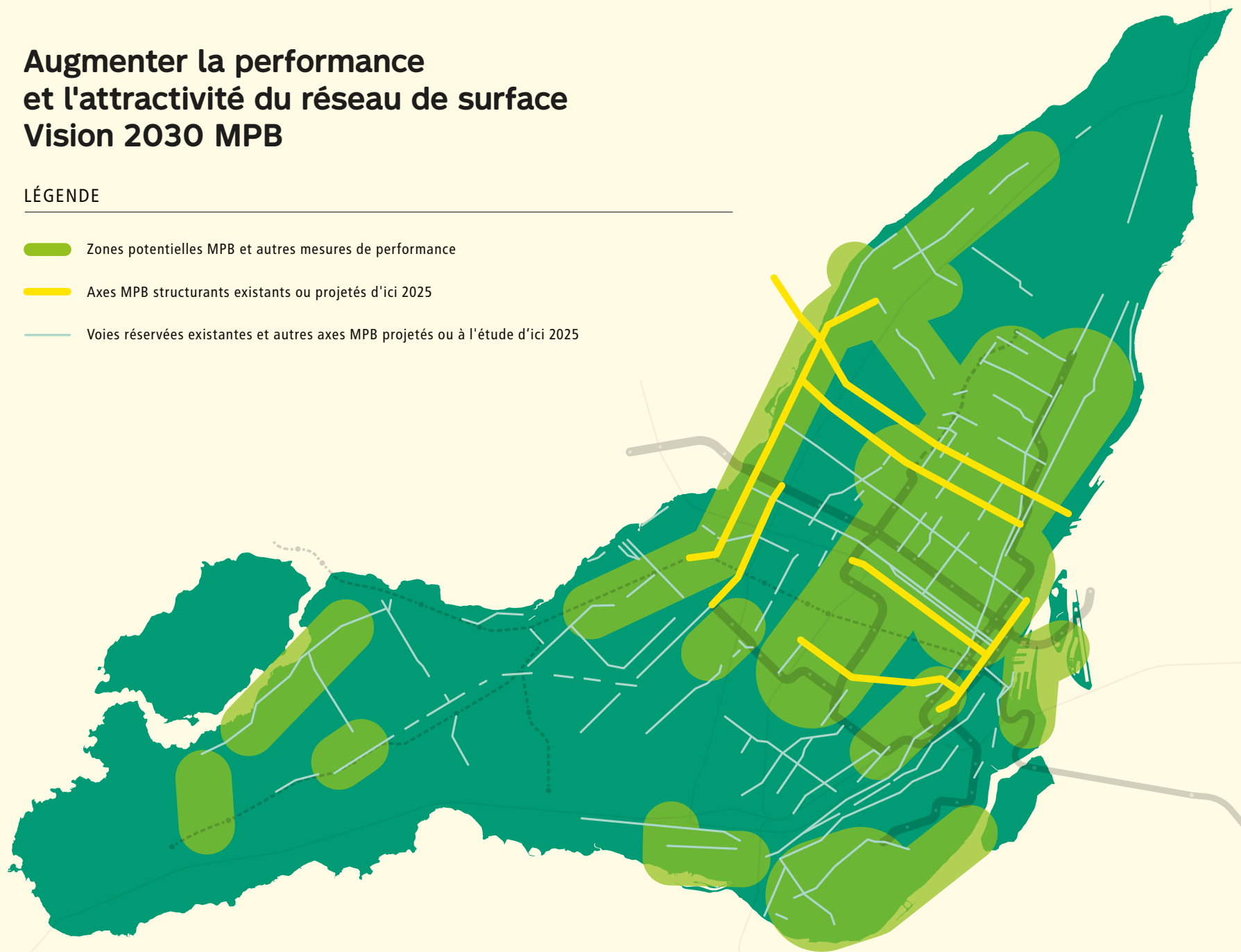
Pour y arriver, nous prévoyons les mesures suivantes :

- Axes structurants : la mise en place par étapes d'infrastructures sur des axes très achalandés (ex.: Henri-Bourassa), permettant de créer un réseau de transport collectif plus performant, adapté aux grands volumes de déplacements et complémentaire aux réseaux du métro et du REM.
- La bonification du réseau MPB existant avec de nouvelles voies réservées et l'optimisation de voies actuelles, en plus de l'ajout de mesures ponctuelles et de feux prioritaires.

Augmenter la performance et l'attractivité du réseau de surface Vision 2030 MPB

LÉGENDE

-  Zones potentielles MPB et autres mesures de performance
-  Axes MPB structurants existants ou projetés d'ici 2025
-  Voies réservées existantes et autres axes MPB projetés ou à l'étude d'ici 2025





OBJECTIF

3.2

Livrer les projets pour transformer le service et moderniser nos actifs

Notre organisation a été fondée par des bâtisseurs et cette identité est toujours dans notre ADN. Nous avons fait de Montréal une métropole vivante et animée grâce à des réseaux de transport collectif hautement performants. Notre prochain grand défi, l'électrification du réseau de bus, nécessitera de nouvelles façons de faire, une transformation de nos équipements et la mise à profit de nouvelles expertises.

Portés par nos ambitions, plusieurs projets structurants façonneront la ville de demain alors que des investissements massifs dans nos installations seront nécessaires pour maintenir la fiabilité et la qualité de notre service. De pair avec la Ville de Montréal, l'ARTM et les instances gouvernementales, nous contribuerons à définir et à prioriser les projets et les investissements à l'échelle métropolitaine.

En marge des projets de développement, nous devons inconditionnellement entretenir nos infrastructures et nos équipements. Des actifs en bon état constituent la fondation d'un service de transport collectif fiable, performant et sécuritaire.

Finalement, nous avons la ferme intention d'adapter nos installations aux nouvelles réalités liées aux changements climatiques, une conviction en complète adéquation avec notre raison d'être, c'est-à-dire la mobilité durable.

Stratégies et principaux chantiers

Mettre en place une gestion stratégique des actifs sur leur cycle de vie

Élaboration et mise en œuvre d'un plan de gestion des actifs de la STM

Amélioration de la connaissance des actifs

Livraison des projets de modernisation des actifs

Augmenter la maturité en gestion de portefeuille de projets

Révision de la gouvernance interne des projets incluant la Gestion de portefeuille de projets (GPP)

Révision du processus d'arrimage des projets avec les besoins d'exploitation et d'entretien incluant le transfert vers l'exploitation

Systematisation de l'utilisation de l'analyse de la valeur sur le cycle de vie de l'actif

Révision du processus de priorisation des investissements

Révision du processus de planification des projets

Stratégies et principaux chantiers (suite)

Déployer l'électrification du réseau Bus

- Déploiement d'une stratégie bus 100 % électriques
- Transformation de l'organisation pour l'électrification du réseau de surface
- Nouvelle vision des futurs centres de transport et des équipements pour soutenir l'électrification

Viser la carboneutralité et accroître la résilience aux changements climatiques

- Atteinte de la carboneutralité des opérations d'ici 2040 et des émissions indirectes d'ici 2050
- Renforcement des pratiques de développement durable dans les projets
- Déploiement d'une démarche d'adaptation aux changements climatiques

Livrer les projets structurants du réseau métro

- Réalisation du prolongement de la ligne bleue
- Accroissement de la capacité des lignes verte et orange
- Démarrage du processus de remplacement des trains MR-73
- Analyse des opportunités d'automatisation du métro à long terme
- Contribution à des études en vue du prolongement potentiel du réseau métro

Vers un réseau 100 % électrique

Nous sommes déjà des alliés naturels à la lutte contre les changements climatiques. L'électrification du réseau de surface s'inscrit dans notre volonté d'y contribuer encore davantage.

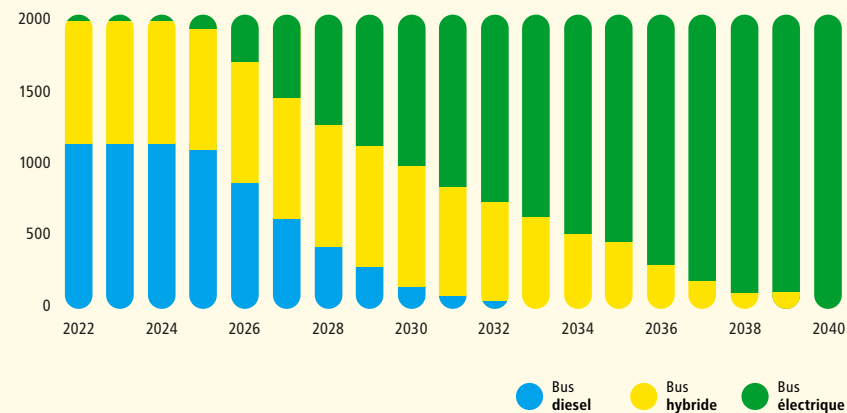
Dès 2025, seuls des bus électriques seront acquis pour un parc complètement électrifié en 2040. D'ici là, nous devons adapter nos infrastructures et revoir l'ensemble de nos façons de faire, ce qui exige une transformation d'envergure. Il s'agit d'une opportunité sans précédent d'améliorer notre performance pour les années à venir.

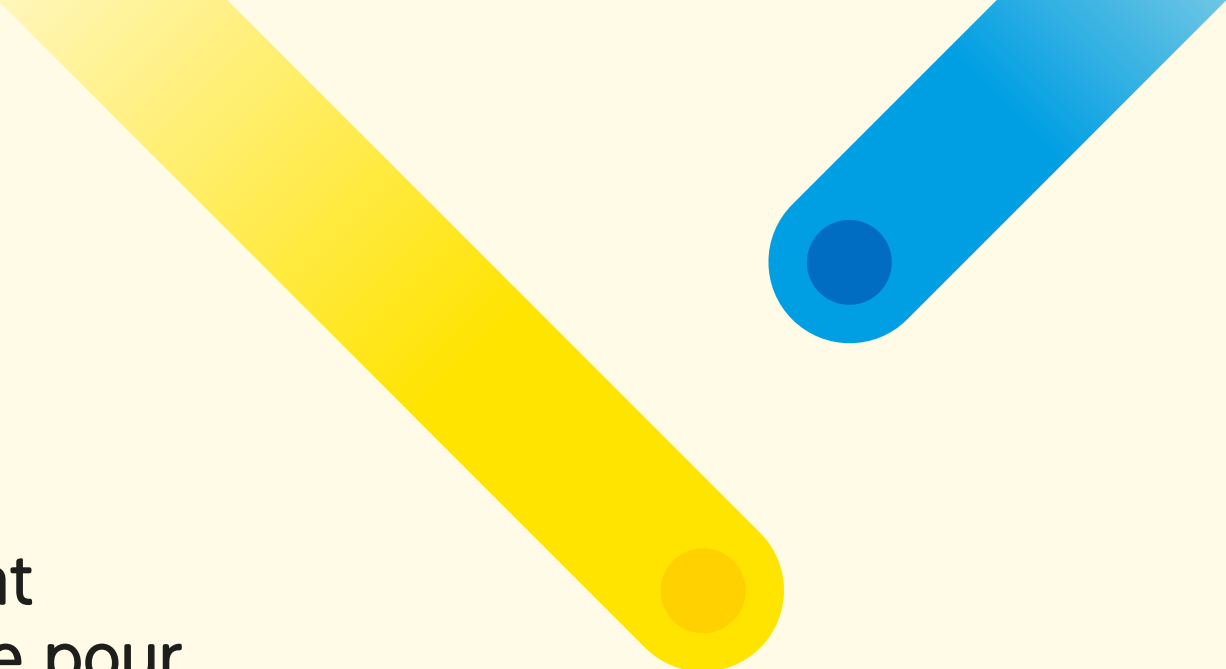
Les nouveaux bus électriques seront modernes, climatisés, plus confortables, plus silencieux et surtout moins polluants pour une meilleure qualité de vie dans les quartiers. Dans les prochaines années, vous en verrez de plus en plus circuler dans les rues de la ville.

Le secteur des transports étant le principal responsable des émissions de gaz à effet de serre (GES) au Québec, nous pouvons jouer un rôle clé pour l'accélération de la transition écologique. Nous estimons qu'en choisissant des bus électriques au lieu de bus hybrides, nous réduirons de plus de 80 % les émissions de GES de notre réseau de surface.

Après plusieurs années à expérimenter pour trouver le modèle qui convient à nos besoins, l'expertise développée avec notre personnel nous propulse parmi les leaders en électrification en Amérique du Nord, et ça ne fait que commencer !

Conversion du parc de bus de la STM





Le prolongement de la ligne bleue pour un avenir plus vert

Avec cinq nouvelles stations de métro universellement accessibles à l'est de la station Saint-Michel, c'est la mobilité, la vitalité et la fluidité de tout un secteur qui seront améliorées.

Pour les Montréalaises et les Montréalais, se déplacer vers leurs lieux de travail, d'étude ou de loisir sera plus efficace puisqu'en plus des stations de métro, le projet comprend deux nouveaux terminus de bus et un tunnel connecté avec le SRB Pie-IX.

Notre réseau de métro est reconnu pour ses stations diversifiées et celles du prolongement de la ligne bleue ne feront pas exception, chaque nouvelle station aura sa conception architecturale unique et sera bonifiée d'une œuvre d'un artiste d'ici. Ces stations offriront un environnement harmonieux et attrayant autant pour la clientèle que pour le personnel qui y travaillera.

Venant s'insérer dans des quartiers densément construits, nous avons à cœur l'intégration harmonieuse des nouvelles stations aux milieux de vie déjà en place. Nous sommes engagés à réaliser ce projet tant attendu en cohabitant sainement avec la communauté, et ce, autant durant les travaux qu'une fois les stations ouvertes. Nous visons d'ailleurs une reconnaissance Envision, ce qui signifie une application rigoureuse des meilleures pratiques en développement durable.

Véritable levier de revitalisation, le prolongement de la ligne bleue vient s'ancrer dans la communauté et aspire à faire fleurir les quartiers.



Plan métropolitain

RÉSEAUX



Métro

- 1 Ligne verte
- 2 Ligne orange
- 4 Ligne jaune
- 5 Ligne bleue



REM

A Ligne A

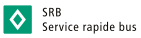
- A1 Brossard
- A2 YUL-Aéroport-Montréal-Trudeau
- A3 Anse-à-l'Orme
- A4 Deux-Montagnes



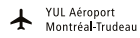
Train

- 11 Ligne Vaudreuil/Hudson
- 12 Ligne Saint-Jérôme
- 13 Ligne Mont-Saint-Hilaire
- 14 Ligne Candiac
- 15 Ligne Mascouche

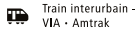
LÉGENDE



SRB Service rapide bus



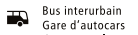
YUL Aéroport Montréal-Trudeau



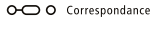
Train interurbain - VIA - Amtrak



Stationnement



Bus interurbain Gare d'autocars de Montréal



Correspondance



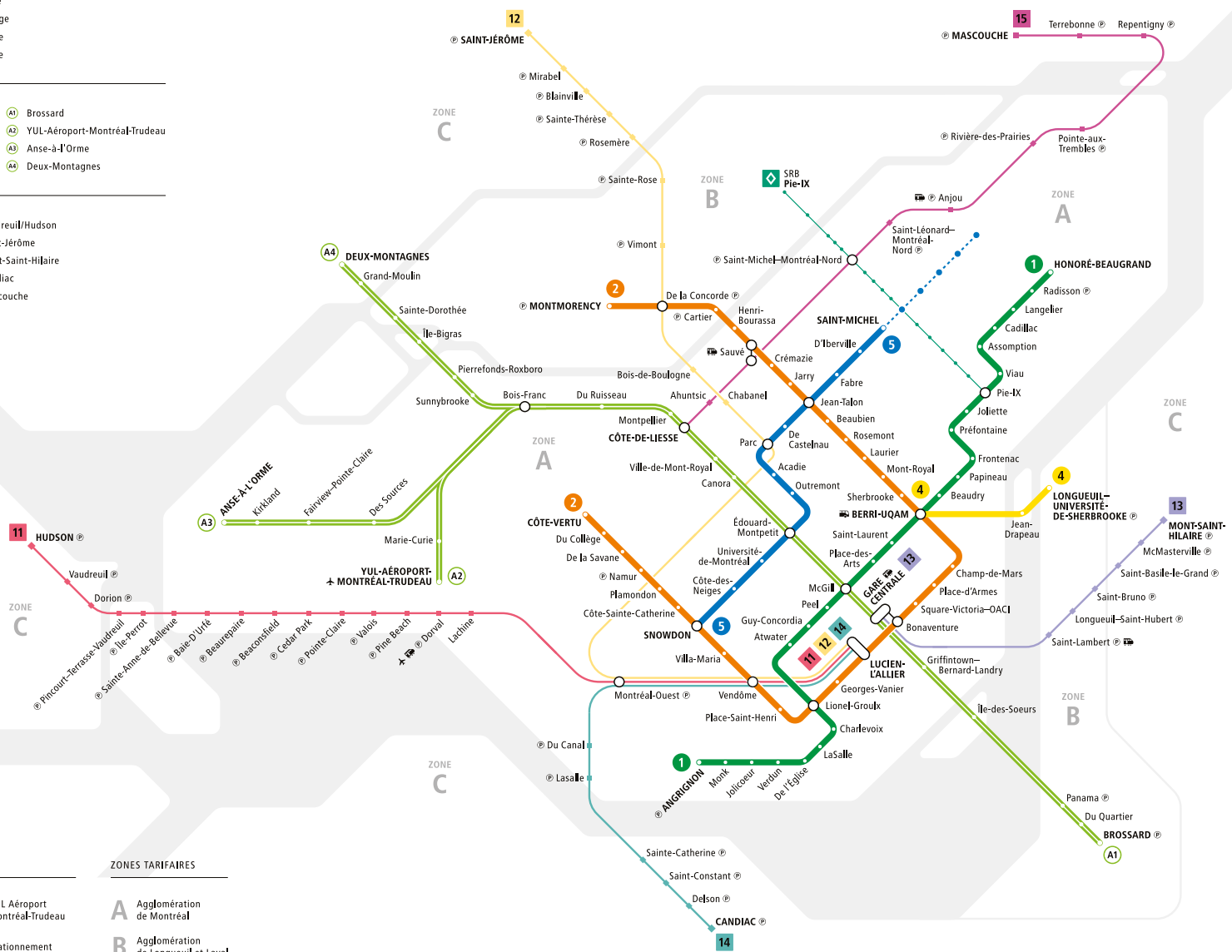
Ligne projetée

ZONES TARIFAIRES

A Agglomération de Montréal

B Agglomération de Longueuil et Laval

C Couronnes nord et sud



OBJECTIF

3.3

Innover et viser l'efficacité et la performance

Notre organisation est tournée vers l'avenir. Nous voyons dans les changements organisationnels à venir une opportunité pour gagner en performance et faire une place de choix à l'innovation.

Pour ce faire, nous visons à accélérer le déploiement de la gestion transversale par processus, l'accès aux données et leur valorisation, la réalisation de projets pilotes et le déploiement de nouvelles solutions technologiques.

Une culture et des capacités d'innovation renforcées, combinées à nos pratiques d'amélioration continue et de gestion des risques agiront comme leviers pour notre performance globale.

Nous sommes convaincus que l'intensification de ce mode de fonctionnement viendra contribuer au contrôle des coûts des opérations et des projets ainsi qu'à notre performance. Parce qu'une STM intelligente est une STM performante.



Stratégies et principaux chantiers

Renforcer la planification intersectorielle et l'agilité organisationnelle

- Accélération de la gestion par processus
- Transformation des grands processus
- Promotion d'une approche de gestion proactive, agile et imputable

Accélérer le virage vers une culture d'innovation, d'amélioration continue et de performance

- Optimisation de la gestion de la performance
- Maintien des pratiques d'amélioration continue
- Définition d'une feuille de route et d'un portefeuille en innovation en collaboration avec nos partenaires
- Collaboration à des initiatives en matière d'automatisation et d'autonomisation

Hausser la qualité et la capacité de valorisation des données

- Déploiement d'une gouvernance organisationnelle des données
- Élargissement de l'expertise interne et des partenariats externes en lien avec les données
- Gestion et valorisation des données par le biais de technologies avancées
- Maximisation de l'automatisation pour assurer la qualité des données

Stratégies et principaux chantiers (suite)

Étendre la gestion des risques à l'ensemble des secteurs d'activités

Résilience du service et des activités et systèmes qui le soutiennent

Renforcement de la culture en gestion intégrée des risques à l'exploitation et aux projets et alimentation d'un plan d'actions annuel

Optimiser la planification et le contrôle des coûts

Collaboration à la recherche de nouvelles sources de financement récurrent et indexé

Optimisation des coûts d'exploitation

Sécuriser les acquisitions par des approches d'approvisionnement stratégiques et proactives

Mutualisation des besoins en biens et services dans le but d'améliorer leur couverture contractuelle

Mise en place d'outils libre-service pour le personnel et les fournisseurs

Adoption d'une approche proactive pour faciliter les processus d'acquisition

Adaptation et simplification de nos pratiques d'appels d'offres

Accroître la performance et l'agilité de nos activités

Indicateurs

	Résultats 2022	Cibles 2025	Cibles 2030
Nombre d'incidents de 5 minutes + par million de kilomètres – Métro	10,4	12,0	10,4
Taux de respect de l'intervalle en pointe AM – Métro	98,6 %	96,5 %	97,0 %
Taux de ponctualité – Bus	81,0 %	81,0 %	83,0 %
Taux d'avances sur horaire – Bus	2,8 %	2,8 %	2,5 %
Taux d'adhésion à la fréquence promise sur le réseau Bus fréquent	n/d	Cible à venir	Cible à venir

Accroître la performance et l'agilité de nos activités (suite)

Indicateurs

	Résultats 2022	Cibles 2025	Cibles 2030
Taux de ponctualité – Transport adapté	88,4 %	85,0 %	87,0 %
Taux de livraison des déplacements Transport adapté	99,0 % au taux d'acceptation des demandes	100,0 %	100,0 %
Proportion de l'offre de service globale en mode électrique	72,8 %	73,7 %	83,9 %
Indice global de progression de l'innovation	6,6	20,0	50,0
Indice de progression en amélioration continue*	n/d	59,0	100,0

* La méthodologie sera revue et les cibles seront révisées ou identifiées.

Accroître la performance et l'agilité de nos activités (suite)

Indicateurs

	Résultats 2022	Cibles 2025	Cibles 2030
Taux d'avancement vers la carboneutralité des opérations*	0,0 % (136 948 t éq. CO ₂)	5,0 % (129 938 t éq. CO ₂)	36,0 % (87 546 t éq. CO ₂)
Taux de réalisation des investissements en projets autorisés**	80,2 %	90,0 %	95,0 %

* Selon les standards du GHG Protocol, les émissions des opérations incluent les émissions de GES de niveau 1 et 2 et les émissions indirectes incluent les émissions de GES de niveau 3 :

Niveau 1 : émissions directes des bâtiments et véhicules de la STM

Niveau 2 : émissions liées à la production de l'électricité consommée par la STM

Niveau 3 : émissions indirectes issues de la chaîne de valeur de la STM

** La méthodologie sera revue et les cibles seront révisées ou identifiées.



Ligne d'horizon

Des moyens pour réussir, ensemble



Leviers transversaux

Dans ce Plan stratégique organisationnel 2030 sont enchâssés trois éléments fondamentaux et complémentaires pour notre organisation : le développement durable, l'accessibilité universelle ainsi que l'inclusion et l'accès à l'égalité en emploi. Ce sont des ingrédients indispensables à la réalisation de notre mission et à la mise en œuvre de notre plan stratégique organisationnel. Empreints de nos valeurs, ces ingrédients sont plus que des trames de fond, ils constituent pour nous de véritables leviers.

Développement durable

Notre engagement envers le développement durable est sincère et porte sur tous les secteurs de l'organisation. Notre ambition est que chacun de nos gestes et de nos décisions tiennent compte des impacts sur la vie humaine, la planète et la pérennité économique. Nous pouvons compter sur le soutien de la haute direction afin d'accroître la contribution environnementale, sociale et économique dans toutes nos activités.

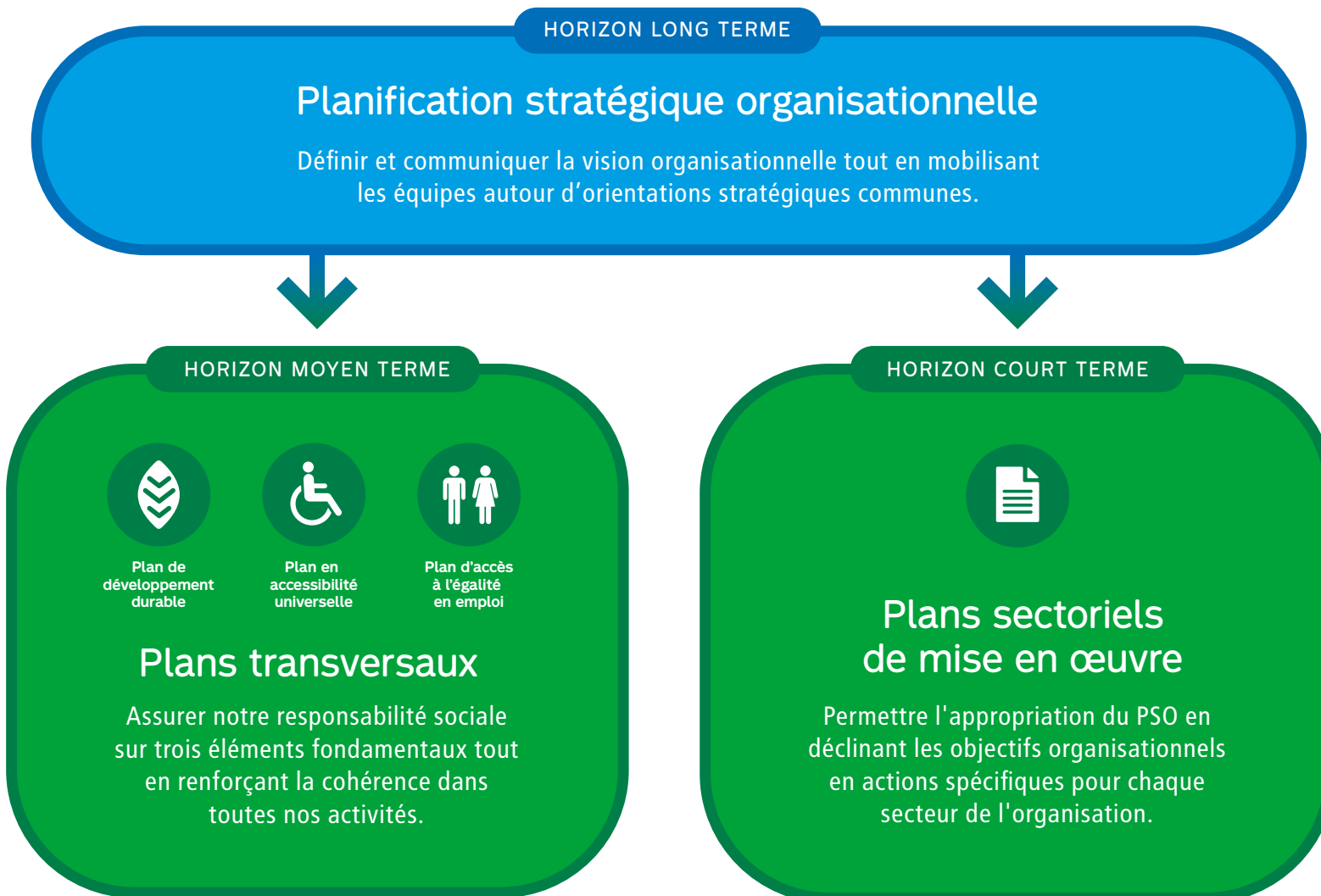
Développement de l'accessibilité universelle

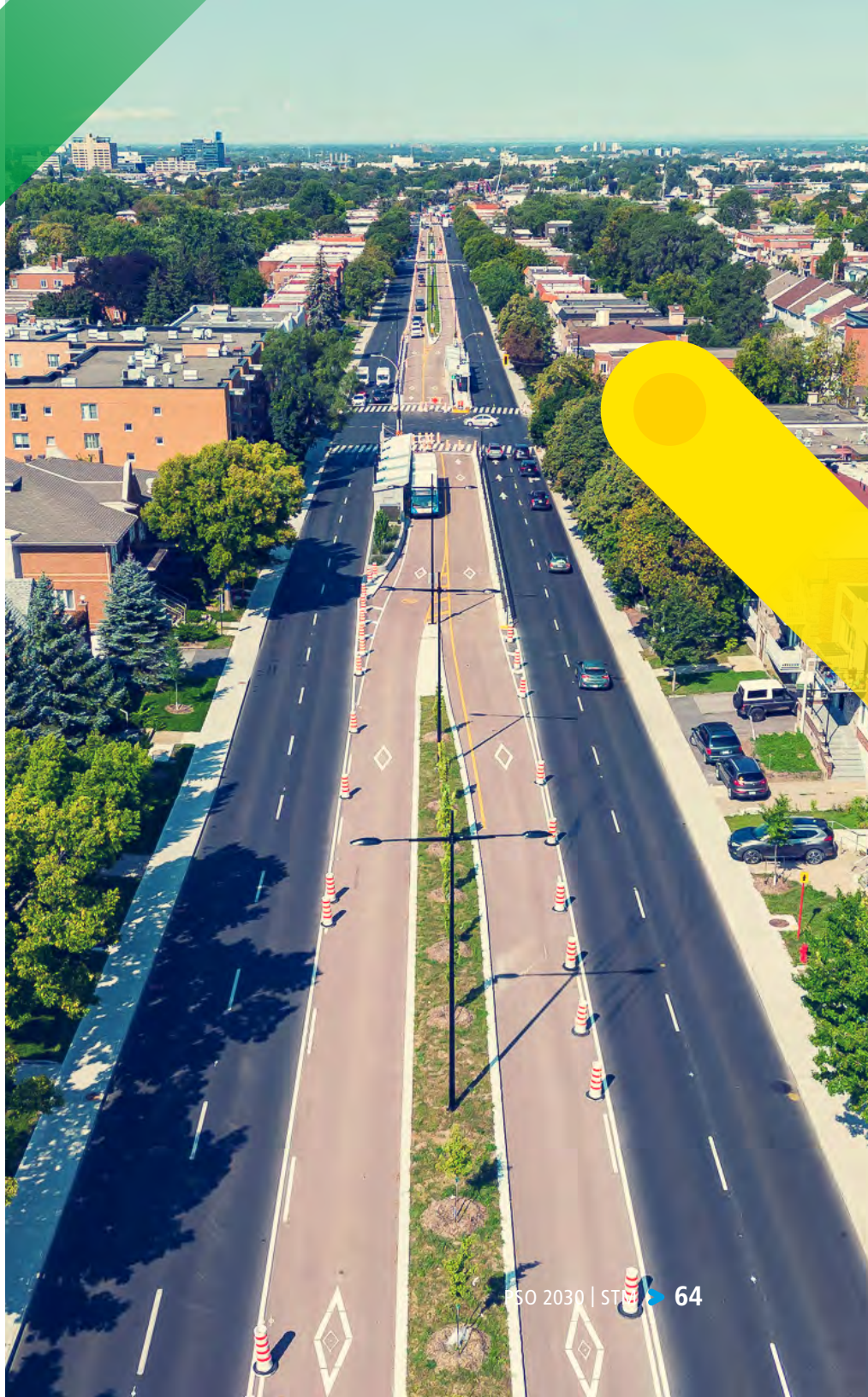
Nous tenons à l'accessibilité universelle des réseaux de bus et de métro afin que toute la clientèle, y compris la clientèle aînée et celle ayant des limitations fonctionnelles, puisse se déplacer en transport collectif en même temps et de la même façon. Cet engagement vise une expérience fiable, sécuritaire et sans obstacle pour tout le monde.

Inclusion et accès à l'égalité en emploi

Maintenir un milieu de travail inclusif et favoriser une juste représentativité de la diversité de la population à tous les niveaux de notre organisation sont au cœur de notre Déclaration en matière de diversité et d'inclusion, tandis que notre Déclaration sur le racisme et la discrimination systémiques réitère notre volonté de promouvoir la diversité et de lutter contre toute forme de discrimination.

Faire vivre le PSO au quotidien



An aerial photograph of a wide city street, likely in a residential or urban area. The street is divided into lanes by white lines. In the center, there is a green bus. The road is flanked by trees and buildings. There are several orange and white striped construction barriers along the sides of the road, indicating ongoing work or a lane closure. The sky is clear and blue. A large green graphic element is visible in the top left corner, and a large yellow graphic element is visible in the top right corner.

La suite des choses

Ce plan n'est pas une finalité en soi, ce n'est que le socle sur lequel s'appuient plusieurs plans de mise en œuvre spécifiques que nos équipes pourront s'appropriier et utiliser pour orienter leurs décisions quotidiennes.

Ces orientations seront appelées à évoluer d'ici à 2030 au fil de nos avancements et au gré d'un contexte toujours changeant.

Ces défis nous emballent et nous y mettrons le meilleur de nous-mêmes pour le bénéfice de la collectivité.

Le Plan stratégique organisationnel 2030 de la STM a été adopté par son conseil d'administration le 27 octobre 2023 sous la résolution CA-2023-121.

Le présent document montre les principaux indicateurs et cibles 2025 et 2030 de la STM. Une brève définition de ces indicateurs est disponible à l'adresse stm.info/indicateursps0.

À la suite de la publication officielle de ce document, veuillez prendre note que des mises à jour pourraient être effectuées afin d'en assurer la pérennité. Ainsi, nous nous engageons à diffuser la plus récente version de notre plan stratégique organisationnel en ligne, à l'adresse stm.info/ps02030.

Publié par la Société de transport de Montréal
800, rue de La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H5A 1J6

stm.info

