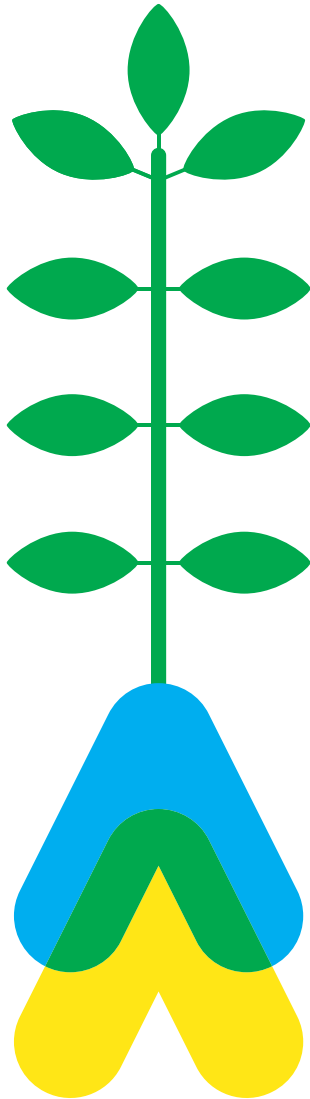


LE

# MOUVEMENT EST EN MARCHÉ

RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE  
2009



## UN NOUVEAU POSITIONNEMENT

En mai 2009, la Société de transport de Montréal a déployé son nouveau positionnement. Cette initiative vise à inciter plus de gens à utiliser le transport collectif, que ce soit sur une base régulière ou occasionnelle. Ainsi, la **STM** (en bleu) et la **population** (en jaune) s'engagent (l'environnement en vert) à ouvrir le dialogue (le chevron intégrant les trois couleurs). D'une part, la STM continue de bonifier son offre de service selon les différents besoins de sa clientèle, tout en posant des gestes environnementaux dans ses activités quotidiennes. D'autre part, elle invite la population à faire sa part pour l'environnement en choisissant le transport collectif pour se déplacer. En faisant ce choix, c'est la qualité de vie de tous les citoyens qui s'en trouve améliorée.

**Le mouvement est en marche!**  
**Joignez-vous à nous!**

# TABLE DES MATIÈRES INTERACTIVE

Sommaire	4
Mot du président et du directeur général	7
À propos de ce rapport	8
Profil de l'entreprise	9
Une vision branchée sur le transport durable	11
Dialogue avec les parties prenantes	13
Orientations, enjeux et actions	15



AXE 1	AXE 2	AXE 3
Mobilité durable	Gestion durable	Promotion du développement durable
22	27	36
Orientation 1 Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie	Orientation 5 Gérer les impacts sur l'environnement	Orientation 10 Sensibiliser le personnel au développement durable
22	27	36
Orientation 2 Appliquer des mesures d'accessibilité universelle	Orientation 6 Améliorer l'efficacité énergétique des actifs	Orientation 11 Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée
24	29	38
Orientation 3 Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial	Orientation 7 S'approvisionner de façon responsable	Orientation 12 Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques
25	30	40
Orientation 4 Influencer le développement urbain pour mieux intégrer le transport collectif	Orientation 8 Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie	
26	31	
	Orientation 9 Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emplois	
	34	

# SOMMAIRE

Le *Rapport de développement durable 2009* de la STM traduit la volonté de l'entreprise de participer à la mise en œuvre du développement durable au Québec. Progressivement, la STM met en place une véritable culture de développement durable, en mettant à contribution ses employés, sa clientèle, le grand public, ses partenaires et ses parties prenantes. Au cours de l'année, elle a consulté divers groupes d'intérêt en vue d'alimenter sa réflexion et d'améliorer la présentation de son Rapport de développement durable. Elle cherche ainsi à offrir aux lecteurs une information pertinente et une image réaliste de l'évolution de sa performance en matière de développement durable.



Pour gérer le développement durable, la STM dispose des trois instruments suivants, couvrant tous trois la période 2007-2011 :

- Le Plan d'affaires, dont une des six priorités en constitue la trame de fond : intégrer le développement durable dans nos pratiques.
- Le Plan d'action de développement durable, qui traduit les grands champs d'intervention du Plan d'affaires en actions liées au développement durable. Une [matrice](#) montre comment chacune de ces actions recoupe une priorité du Plan d'affaires.
- Le Plan de protection de l'environnement, dont il est question sous l'axe 2 – Gestion durable du Plan d'action de développement durable, plus particulièrement dans le cadre de l'orientation 5 – Gérer les impacts sur l'environnement.

Ces outils encadrent les activités à mener en matière de développement durable.

**Le présent rapport présente le bilan des activités de développement durable pour l'exercice 2009. Il reprend la structure du Plan d'action de développement durable, qui s'articule en douze orientations arrimées à trois grands axes d'intervention.**

# PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2007-2011

## Axe 1 – Mobilité durable

Les actions courantes ou planifiées qui visent à améliorer la mobilité des personnes en offrant des services optimisés de transport collectif, à contribuer au développement de la communauté montréalaise et à améliorer l'environnement et le cadre de vie.

### 4 orientations

1. Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie
2. Appliquer des mesures d'accessibilité universelle
3. Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial
4. Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif

## Axe 2 – Gestion durable

Les actions que la STM accomplit ou entend accomplir pour réaliser toutes ses activités de façon responsable en prenant en compte leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie.

### 5 orientations

5. Gérer les impacts sur l'environnement
6. Améliorer l'efficacité énergétique des actifs
7. S'approvisionner de façon responsable
8. Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie
9. Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi

## Axe 3 – Promotion du développement durable

Les actions que la STM réalise ou planifie pour assurer son leadership en matière de développement durable auprès de ses partenaires, et pour inciter son personnel, sa clientèle et la population en général à adopter des comportements de plus en plus responsables sur les plans environnemental, social et économique.

### 3 orientations

10. Sensibiliser le personnel au développement durable
11. Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée
12. Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques



## À SIGNALER EN 2009

- ✓ Nous avons amorcé une **démarche de consultation des parties prenantes** sur la question spécifique du développement durable. Nous avons mené des discussions sur la démarche et le plan d'action avec différentes parties prenantes externes et mis sur pied une table de discussion des employés sur le développement durable.
- ✓ En vue de contribuer au positionnement du transport collectif comme solution en matière de développement urbain durable, nous avons présenté **trois mémoires** lors des consultations publiques sur les sujets suivants : [réaménagement de l'autoroute Bonaventure](#), [reconstruction du Complexe Turcot](#) et [changements climatiques](#).
- ✓ L'**offre de service** bus a augmenté de 7 % et celle du métro, de 1 %, pour une hausse globale de 4 %.
- ✓ L'**achalandage** observé en 2008 a été conservé malgré un contexte économique difficile.
- ✓ L'achalandage du transport collectif pour les résidents de Montréal a fait un bond de 10 % depuis 2003, la **part modale** du transport collectif passant de 32 à 36 % en 2009. Une première depuis 1970, les déplacements en automobile sont en recul, inscrivant une baisse de 6 %.
- ✓ Nous avons adopté notre politique d'**accessibilité universelle** et formé un comité en vue d'assurer la mise en œuvre du plan d'action associé.
- ✓ La **valeur des acquisitions de biens et services** a augmenté de près de 100 M\$.
- ✓ Le nombre de kilomètres de **voies réservées** aux bus a augmenté de 24 %. De plus, les premiers autobus articulés ont fait leur apparition. Avantages : plus de confort, meilleure qualité du service et gaz à effet de serre évités.
- ✓ Pour ce qui est des matières non dangereuses résiduelles, les **quantités récupérées** ont augmenté de 57 % depuis 2006, passant de 1 959 à 3 083 tonnes en 2009. De plus, 59 % des matières résiduelles recensées à la STM ont été détournées de l'enfouissement en 2009, contre 41 % en 2007. Nous récupérons 100 % des pneus de métro et 99 % du métal. Quant aux matières dangereuses résiduelles, les quantités récupérées ont augmenté de 30 % par rapport à 2008.
- ✓ Les **émissions des principaux contaminants atmosphériques** provenant de nos véhicules ont augmenté en moyenne de 4 à 7 % en raison de la croissance de notre offre de service bus de 7 % en 2009, ce qui a entraîné une consommation de carburant plus élevée.
- ✓ Nous avons poursuivi nos efforts en vue de l'adoption d'une **politique d'approvisionnement responsable**.
- ✓ Nous avons commencé à systématiser notre démarche pour **intégrer des critères de développement durable** dans la gestion du portefeuille de projets.
- ✓ Le taux de fréquence des **accidents du travail** a chuté de 18 % par rapport à l'an dernier, grâce à différentes initiatives que nous avons prises en matière de santé et de sécurité au travail.
- ✓ Nos employés ont démontré une grande **capacité de mobilisation** autour de diverses causes, dans le cadre notamment de nombreux partenariats, d'activités d'entreprise ou d'activités philanthropiques. Pour notre part, nous avons organisé plus d'une trentaine d'activités de reconnaissance pour souligner la valeur de cette participation. Également, divers organismes ont souligné l'engagement de nos employés en faveur du développement durable.
- ✓ De nombreuses **collectes de fonds** organisées par les employés et retraités bénévoles, avec le soutien logistique de la STM, ont eu lieu en vue d'offrir un soutien à la communauté.
- ✓ Nous avons lancé un nouveau **positionnement de marque** pour rappeler aux citoyens que l'utilisation du transport collectif constitue un geste en faveur de l'environnement et pour leur faire découvrir les gestes environnementaux que nous posons au quotidien. La campagne a été très bien perçue par le grand public.
- ✓ La **satisfaction de nos clients** a grimpé à 86 %, par rapport à 82 % l'an dernier.
- ✓ Nous avons contribué à plusieurs projets d'associations pour **l'avancement et la promotion des bonnes pratiques** de développement durable.
- ✓ Nous avons été **partenaire** de plus de 40 événements et organismes environnementaux, cherchant à favoriser une plus grande utilisation du transport collectif et à sensibiliser davantage les citoyens au développement durable.



**Michel Labrecque**  
Président du conseil d'administration



**Yves Devin**  
Directeur général

## MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes heureux de rendre public le deuxième Rapport de développement durable de la Société de transport de Montréal pour l'exercice terminé le 31 décembre 2009. En plus de présenter les faits saillants de l'année en matière de développement durable, ce rapport rappelle les enjeux associés aux douze orientations du plan d'action et en présente l'état d'avancement.

Lancé au printemps, le nouveau positionnement de marque sur le thème de l'environnement est certes l'un des points forts de l'année. Par un style simple et accrocheur, cette campagne, en les incitant à utiliser le transport collectif, encourage les citoyens à poser un geste en faveur de l'environnement. En outre, elle met en lumière les efforts de l'entreprise pour améliorer son offre de service et ainsi convaincre davantage de personnes de profiter des avantages du transport collectif. Également, elle permet de découvrir les activités réalisées au quotidien par l'entreprise pour protéger l'environnement. Un tel positionnement n'aurait pu être crédible sans tous les efforts déployés depuis des années en matière de développement durable. L'année 2009 a aussi été marquée par une première consultation de nos parties prenantes sur le sujet spécifique du développement durable, concrétisant ainsi l'engagement d'amélioration continue annoncé dans le rapport 2008. C'est pour donner suite à l'une de leurs suggestions que, par exemple, le présent rapport est publié sur le Web uniquement.

Enfin, selon la plus récente enquête Origine-Destination, l'achalandage du transport collectif pour les résidents de l'île de Montréal a fait un bon de 10 % depuis 2003 et, du coup, l'utilisation de l'automobile a diminué de 6 %, en recul pour la première fois depuis 1970. Ce sont d'excellentes nouvelles, et cette tendance doit se poursuivre. La STM est plus que jamais déterminée à dépasser les cibles d'achalandage fixées par la politique québécoise du transport collectif. Pour continuer d'améliorer son offre de service, elle doit recevoir un financement à la hauteur de ses ambitions. Ainsi, elle apportera une contribution majeure à l'objectif gouvernemental de réduction des émissions de gaz à effet de serre, qui doit mobiliser l'ensemble de la société.

## À PROPOS DE CE RAPPORT

Le présent Rapport de développement durable fait état des principales réalisations de la STM au cours de l'exercice 2009. Lorsque les données sont disponibles, l'évolution de la performance par rapport aux indicateurs est présentée pour les années 2006 à 2009. À moins d'indication contraire, tous les sites et les secteurs d'activité de la STM sont couverts dans le présent exercice de reddition de comptes.

Rappelons que lors de la publication de son premier Rapport de développement durable, l'an dernier, la STM a rendu public son Plan d'action de développement durable et présenté sa démarche d'intégration du développement durable dans ses activités courantes et ses projets de développement. Le *Rapport de développement durable 2008* constitue donc en quelque sorte le document de référence pour qui veut comprendre la base de la démarche et des orientations de la STM en matière de développement durable et en connaître les facteurs d'influence.

Le présent rapport est disponible uniquement sur le site Web de la STM, où le lecteur trouvera également la liste complète des indicateurs de développement durable et le plus récent Bilan environnemental. En version imprimée, un feuillet synthèse présente de façon succincte la performance en matière de développement durable de la STM en 2009.

Les sections intitulées Une vision branchée sur le transport durable et Dialogue avec les parties prenantes permettent au lecteur de mieux comprendre le choix des axes d'intervention et des orientations de notre plan d'action.

Le choix du format, de la structure et du contenu du *Rapport de développement durable 2009* tient compte des commentaires et suggestions recueillis lors des rencontres de consultation de parties prenantes tenues à la fin de l'année 2009.



**La STM déclare que le présent rapport est conforme au niveau d'application C des lignes directrices de la *Global Reporting Initiative*.**



### Nos sources d'inspiration

#### POUR LE CHOIX DES INDICATEURS :

- *Global Reporting Initiative (GRI)*
- Union internationale des transports publics (UITP)
- Association canadienne du transport urbain (ACTU)

#### POUR LA PERTINENCE DES ENJEUX ET L'INTÉGRATION DES PARTIES PRENANTES :

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008



# PROFIL DE L'ENTREPRISE

## Mission

Entreprise publique de transport collectif, la Société de transport de Montréal (STM) est au cœur du développement économique de la région de Montréal et contribue à la qualité de vie des citoyens et au développement durable. Elle développe et exploite pour sa clientèle un réseau intégré. Elle assure avec courtoisie des déplacements fiables, rapides, sécuritaires et confortables. Ses clients, ses employés et ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'y être associés, car elle est reconnue pour livrer des services de qualité à juste coût.

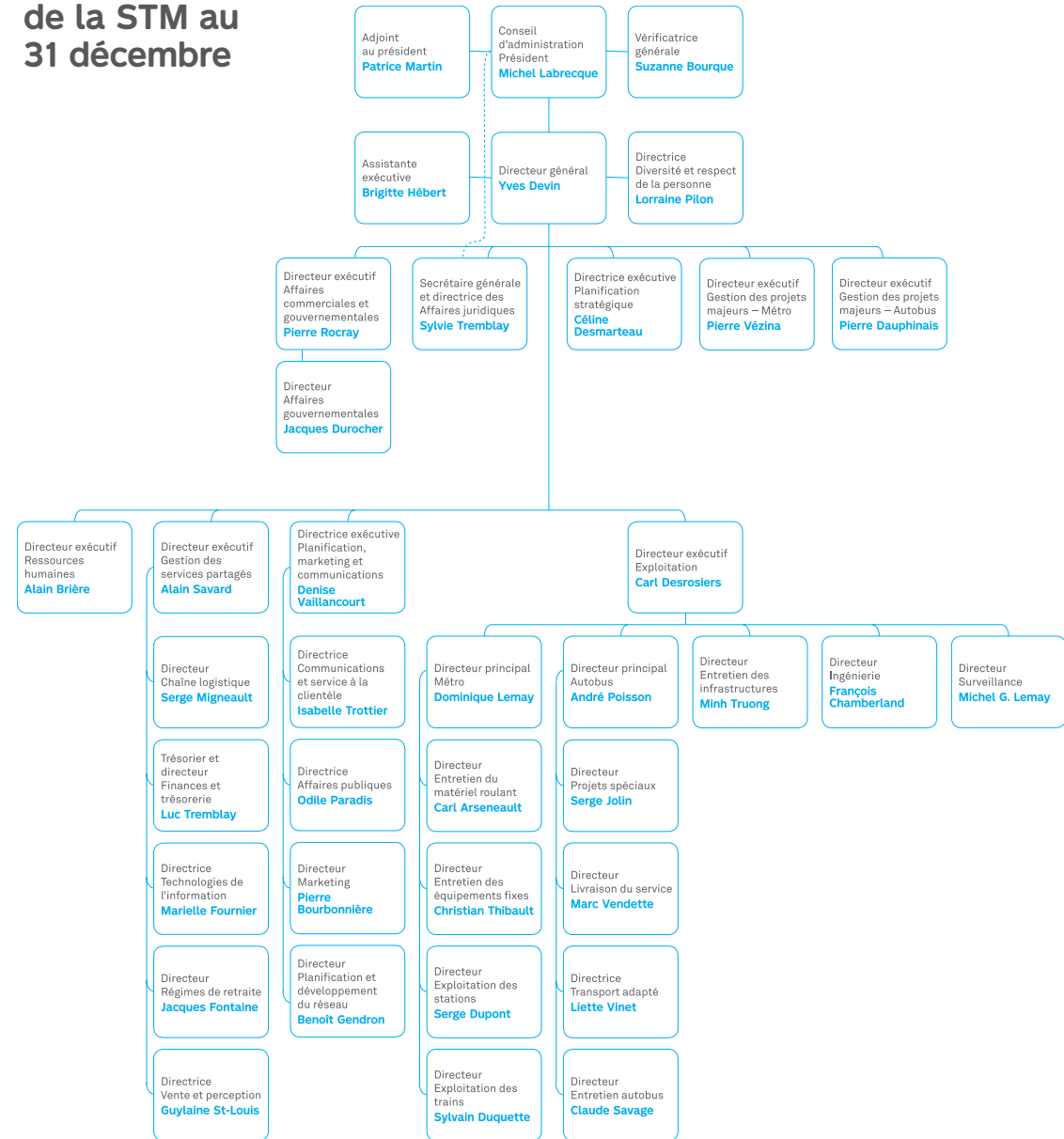
## Conseil d'administration

La Ville de Montréal, agissant par son conseil d'agglomération, désigne les membres du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal parmi les membres de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités situées dans le territoire de l'agglomération, sauf deux membres qu'elle choisit parmi les résidents de l'agglomération, dont un usager des services du transport collectif et un usager des services adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Le conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la STM. Il est composé de sept élus municipaux et de deux représentantes des clientèles. Il regroupe quatre femmes et cinq hommes, dont trois sont issus des communautés culturelles.

Le conseil d'administration tient des séances publiques au cours desquelles la population et les parties intéressées peuvent intervenir.

## Organigramme de la STM au 31 décembre



## PROFIL DE L'ENTREPRISE (suite)

La STM exploite et développe un service intégré de bus et de métro sur le territoire de l'île de Montréal, où elle assure quelque 1,2 million de déplacements par jour moyen de semaine. Elle fournit un service de transport adapté aux personnes ayant des limitations fonctionnelles au moyen de minibus et de taxis. Elle offre un service de transport collectif par taxis dans certains secteurs où la demande ne justifie pas un service de bus.

La STM est un acteur incontournable dans le secteur des transports. Elle assure plus de 80 % des déplacements en transport collectif dans la grande région de Montréal et près de 70 % de tous les déplacements effectués en transport collectif au Québec. En 2009, l'achalandage total (sans le transport adapté) a atteint 382,8 millions de déplacements.

La STM possède un parc de 1 680 bus. Son réseau couvre l'île de Montréal, soit près de 500 km<sup>2</sup>. Il compte 202 lignes, dont 155 sont accessibles aux fauteuils roulants, et 20 lignes sont dédiées au service de nuit. De plus, 95,4 km de voies réservées permettent des déplacements plus rapides. L'offre de service bus en 2009 a atteint 77,3 millions de km.

Inauguré en 1966, le métro comporte quatre lignes de 71 km au total, qui desservent 68 stations. Le parc de matériel roulant compte 759 voitures ayant effectué plus de 76,3 millions de km en 2009.

La STM dispose d'un parc de 86 minibus pour son service de transport adapté. Elle fait également appel à seize compagnies de taxis, dont douze effectuent des déplacements avec des voitures classiques et quatre avec des taxis accessibles. En 2009, plus de 2,4 millions de déplacements en transport adapté ont été effectués, soit une moyenne de plus de 7 000 déplacements par jour de semaine.

Quatorzième entreprise en importance au Québec, la STM emploie plus de 8 600 personnes, dont la moitié travaille directement avec la clientèle.

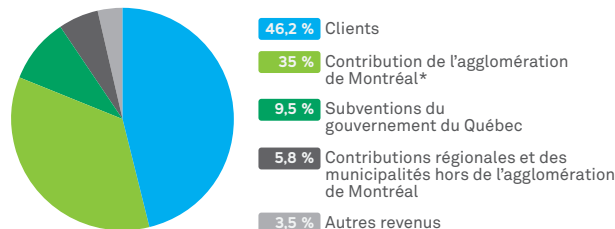
Depuis plusieurs années, la qualité de sa gestion financière est reconnue notamment par l'agence américaine Standard and Poor's, qui lui accorde la cote de crédit A+.



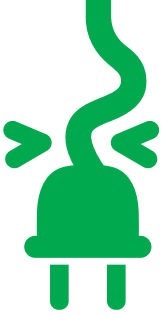
### Quelques données

- Nombre d'employés : 8 603
- Nombre de déplacements : 382,8 millions
- Nombre de déplacements en transport adapté : 2,4 millions
- Produits d'exploitation : 1 002 M\$
- Acquisitions de biens et services : 627,1 M\$
- Nombre de fournisseurs : plus de 2 100
- Parc de véhicules de service : 533 véhicules, dont 77 propulsés à l'électricité
- 8 centres de transport pour le réseau bus, dont un dédié au transport adapté
- 3 ateliers de révision pour le métro et 2 pour le réseau de bus
- 5 bâtiments administratifs, en plus de 5 autres bâtiments loués

### Répartition des revenus



\* La contribution annuelle de l'agglomération de Montréal inclut une contribution additionnelle en 2009 de 18,9 M\$ pour combler le manque à gagner de cet exercice financier.



## UNE VISION BRANCHÉE SUR LE TRANSPORT DURABLE

Au tout début de son mandat, en 2008, le Comité de développement durable de la STM s'est appuyé sur deux constats importants pour établir la démarche de développement durable de la Société :

- Plusieurs actions en lien avec le développement durable sont intégrées dans les façons de faire de la STM depuis longtemps. Il fallait donc capitaliser sur ces acquis, c'est-à-dire développer une façon de voir le développement durable qui soit à l'image du métier de base d'une société de transport en commun.
- Le transport en commun est une composante essentielle d'un système de transport durable, compte tenu de sa contribution au développement durable (voir ATUQ, [La contribution des sociétés de transport en commun au développement durable des villes du Québec](#), 2009).

### La STM entend par transport durable un système de transport :

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

Source : The Centre for Sustainable Transportation, *Defining Sustainable Transportation*, mars 2005.

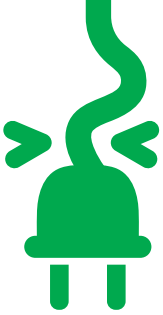
### Les grandes lignes de notre vision

#### Mieux faire notre métier de base

C'est en fournissant à tous ceux qui en ont besoin des services de transport en commun rapides, fiables, sécuritaires, accessibles, conviviaux et faciles à repérer que la STM peut le mieux contribuer au développement durable de Montréal. Par ailleurs, augmenter le service et l'achalandage améliore la qualité de vie des résidents et l'environnement, et génère des retombées économiques importantes. Pour cela, il faut établir les conditions gagnantes, soit :

- la capacité de maintenir en bon état notre patrimoine bâti et technologique et celle de développer davantage l'offre de service ;
- un aménagement urbain qui facilite l'intégration du transport collectif ;
- un financement qui permette de soutenir nos ambitions.





## UNE VISION BRANCHÉE SUR LE TRANSPORT DURABLE (suite)

### Agir de façon responsable

La STM se définit comme une entreprise responsable sur les plans environnemental et social. La gestion des aspects environnementaux de ses activités, lesquels sont déjà pris en charge dans son Plan de protection de l'environnement, doit être améliorée et optimisée. Sur le plan social, la STM est un employeur de choix, en raison de sa gestion de la diversité ainsi que de la santé et de la sécurité au travail et en raison de la mobilisation de ses employés, notamment.

### Interagir avec nos pairs

En tant qu'entreprise engagée, la STM est de plus en plus considérée comme une source d'inspiration en matière de développement durable par ses différentes parties prenantes. En réalisant diverses activités de promotion et de collaboration, elle met en lumière la contribution du transport collectif au développement durable. Ses partenariats lui permettent de joindre ses efforts à ceux de ses pairs en vue d'opérer des changements en lien avec le développement durable.

### Le plan d'action en trois axes

Pour incarner cette vision dans un plan d'action, le Comité de développement durable a fixé trois axes d'intervention :

**Axe 1 – Mobilité durable**, qui comprend les actions courantes et planifiées qui visent à améliorer la mobilité des personnes en offrant des services optimisés de transport collectif, à contribuer au développement de la communauté montréalaise et à améliorer l'environnement et le cadre de vie.

**Axe 2 – Gestion responsable**, qui comprend les actions en cours et à venir pour réaliser toutes ses activités de façon responsable en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie.

**Axe 3 – Promotion du développement durable**, qui regroupe les actions réalisées ou planifiées pour assurer son leadership en matière de développement durable et pour inciter son personnel, sa clientèle et la population en général à adopter des comportements de plus en plus responsables sur les plans environnemental, social et économique.

### Au-delà de 2011

Au fur et à mesure que se déploie la démarche de développement durable, la vision se précise et s'élargit. En 2010, la STM publiera un plan stratégique décennal, qui succédera au *Plan d'affaires 2007-2011*. Dans une perspective d'amélioration continue, ce sera l'occasion de reformuler notre vision de développement durable à long terme et d'y inclure de nouvelles perspectives d'aménagement urbain et de financement du transport en commun.

## DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Dans le cours normal de ses activités, la STM interagit avec ses parties prenantes. En étant à l'écoute de leurs attentes, elle est en mesure de mieux y répondre selon ses capacités. En les informant sur ses enjeux et ses priorités, elle s'en fait aussi des alliées précieuses pour la réalisation de sa mission.

### Faits saillants 2009

- Début d'une démarche de consultation des parties prenantes sur la question spécifique du développement durable. La STM a mené des discussions sur sa démarche et son plan d'action avec différentes parties prenantes externes (voir encadré). Elle a également mis sur pied une table de discussion des employés sur le développement durable dans le but d'échanger sur les bons coups de l'entreprise, les initiatives des employés et les points à améliorer en matière de développement durable. Les membres contribuent notamment à la réflexion et alimentent le processus d'amélioration continue de la démarche et du plan d'action.
- Systématisation des approches pour rallier les parties prenantes aux différents enjeux et projets de la STM. Des rencontres avec les représentants de partis politiques sur la scène tant montréalaise, québécoise que canadienne ont permis, de part et d'autre, de mieux saisir les enjeux et les projets proposés et de trouver des solutions à certaines problématiques.
- Participation à différents forums et comités en vue de faire valoir le transport en commun comme solution aux changements climatiques et à la pollution atmosphérique et pour l'amélioration de la filière verte du Québec. La STM a présenté des mémoires lors de consultations publiques sur le projet de [réaménagement de](#)

[l'autoroute Bonaventure](#), sur le [projet de reconstruction du Complexe Turcot](#) et sur les [changements climatiques](#) afin de contribuer au positionnement du transport collectif comme solution en matière de développement urbain durable.

- Consultation systématique des groupes de personnes handicapées, de personnes âgées et de parents voyageant avec des enfants en poussette dans le but de tenir compte des besoins des personnes ayant des limitations. Le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible joue un rôle de courroie de transmission entre la STM et les groupes associatifs montréalais lors de ces consultations.



Une séance de consultation sur l'intégration de la carte Opus au réseau de transport adapté s'est tenue au printemps 2009 auprès des associations membres de la Table de concertation sur le transport des personnes handicapées de Montréal.

### Consultation sur la démarche de développement durable

Dans le cadre de son processus d'amélioration continue, la STM a souhaité consulter un certain nombre de parties prenantes sur sa démarche, son plan d'action et son premier Rapport de développement durable. En décembre, elle a procédé à des entrevues individuelles et à des sessions de travail collectif. Au total, 38 personnes provenant du Canada, des États-Unis et de l'Europe ont été consultées, issues d'organisations environnementales, d'universités, d'entreprises, des gouvernements municipal, provincial et fédéral, d'autres sociétés de transport et d'associations sectorielles.

Les participants pensent que le Rapport de développement durable est exhaustif, intéressant, et le fait d'intégrer le Plan d'affaires et le Plan d'action de développement durable est novateur et porteur. Par contre, bien qu'il donne une bonne impression de la STM, ce rapport reflète peu le leadership de l'entreprise. Les participants auraient également aimé que les enjeux menant au choix des douze orientations soient mieux expliqués, qu'une vision à long terme soit présentée et que davantage de cibles soient fixées. Des recommandations quant à la reformulation ou à la refonte de certaines des orientations ont été faites. Enfin, il a été proposé de n'imprimer que les faits saillants et de publier le rapport complet uniquement sur le Web.

Plusieurs des recommandations ont été intégrées au *Rapport de développement durable 2009* alors que d'autres exigeront des efforts et des actions à plus long terme.



# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES (suite)

## Moyens utilisés en 2009 pour favoriser la discussion sur le développement durable avec les parties prenantes









Parties prenantes	Exemples d'objectifs poursuivis	Exemples de moyens utilisés
Grand public et clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ouverture d'un dialogue sur les actions posées par la STM</li> <li>➤ Prise en compte des besoins dans nos différentes sphères d'activité</li> <li>➤ Suivi de l'évolution de la satisfaction en fonction des actions posées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Site <a href="http://www.mouvementcollectif.org">www.mouvementcollectif.org</a></li> <li>➤ Sondage sur la satisfaction de la clientèle</li> <li>➤ Système de traitement des commentaires et des plaintes</li> <li>➤ Plus de 30 études spécifiques sur les perceptions et les attentes des citoyens, dont l'appréciation des activités de partenariat, l'appréciation de la campagne d'image de marque et l'appréciation du projet pilote de récupération dans le métro</li> <li>➤ Séances publiques du conseil d'administration</li> <li>➤ Études de transport avec consultation du milieu sur le développement de nouvelles lignes de bus et de nouveaux services</li> </ul>
Milieu associatif représentant les clients ayant des limitations fonctionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prise en compte des recommandations dans les projets et mise en place de mesures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vingt rencontres pour cinq comités statutaires avec le milieu associatif</li> <li>➤ Vingt rencontres pour douze projets en vue de connaître les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles</li> </ul>
Employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sensibilisation du personnel au développement durable</li> <li>➤ Mobilisation des employés</li> <li>➤ Implication des employés dans la démarche d'amélioration continue</li> <li>➤ Suivi de l'évolution de la satisfaction en fonction des actions posées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rencontres d'employés avec le directeur général</li> <li>➤ Rencontres gestionnaires-employés</li> <li>➤ Table de discussion des employés sur le développement durable</li> <li>➤ Groupes de discussion de chauffeurs sur les agressions</li> <li>➤ Soutien aux initiatives environnementales et sociales du personnel</li> <li>➤ Sondages sur l'appréciation de différentes initiatives</li> </ul>
Ville de Montréal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compréhension mutuelle des besoins pour ce qui est du service et de l'aménagement des infrastructures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participation à la réalisation du Plan stratégique de développement durable</li> <li>➤ Tournée du directeur général ou du président du conseil d'administration auprès des élus et des directeurs généraux des 33 arrondissements et municipalités de l'île de Montréal</li> <li>➤ Présentation des projets aux diverses instances municipales dans le cadre de l'obtention des autorisations et des permis pour l'acquisition de terrains</li> </ul>
Gouvernements	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Assurance de la réalisation de nos projets et de leur financement en concordance avec la politique québécoise du transport collectif <i>Pour offrir de meilleurs choix aux citoyens</i></li> <li>➤ Positionnement du transport collectif comme une solution de développement urbain durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rencontres avec différents ministères</li> <li>➤ Présentation de mémoires lors de consultations publiques portant sur le réaménagement de l'autoroute Bonaventure, le projet de reconstruction du Complexe Turcot, les changements climatiques et la cible de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) à l'horizon 2020</li> </ul>
Milieu associatif et milieu des affaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Soutien de la démarche de développement durable de la STM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participation aux comités de développement durable</li> <li>➤ Participation ou collaboration à des événements liés au développement durable (conférences, salons, etc.)</li> </ul>
Collectivités sur l'île de Montréal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Arrimage avec le milieu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Communication avec les communautés affectées par nos projets</li> <li>➤ Consultations publiques et présentation des projets aux arrondissements</li> <li>➤ Information aux riverains des chantiers sur la durée et l'impact des travaux</li> </ul>
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Échange sur les meilleures pratiques et sur les défis que pose l'approvisionnement responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participation aux sessions de travail de l'Espace de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable</li> <li>➤ Comité d'amélioration continue avec l'industrie du taxi</li> </ul>
Partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Promotion du transport durable</li> <li>➤ Contribution à l'avancement des associations sectorielles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Partenariats avec plus de 40 événements et organismes environnementaux</li> <li>➤ Participation aux comités de développement durable de différentes associations sectorielles (transport, milieu des affaires, etc.)</li> </ul>
Secteur sans but lucratif	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Croissance du soutien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Campagne de financement auprès des employés</li> <li>➤ Soutien aux initiatives philanthropiques du personnel</li> </ul>

# ORIENTATIONS, ENJEUX ET ACTIONS

Les trois axes du Plan d'action de développement durable 2007-2011 se déclinent en douze orientations, chacune répondant à un enjeu de développement durable significatif pour la STM. Le tableau suivant présente les orientations, les enjeux et l'état d'avancement du plan d'action. Il résume également les faits saillants 2009 en lien avec chaque orientation.





Axe 1 – Mobilité durable			
Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement	Faits saillants 2009
<b>1. Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie</b> <a href="#">page 22</a>	<p>► Parce que le réchauffement climatique est l'enjeu environnemental de l'heure et qu'au Québec le secteur des transports est la principale source d'émissions de gaz à effet de serre (GES) et de contaminants atmosphériques. Ainsi, les émissions évitées par l'utilisation du transport en commun font de l'augmentation de l'achalandage et donc de l'offre de service une priorité tant pour la STM que pour ses bailleurs de fonds.</p>	Augmenter l'offre de service afin d'accroître l'achalandage	<p>► Accélération du déploiement du <i>Programme d'amélioration de service en transport en commun</i>. Hausse de l'offre de service de 4 %.</p> <p>► L'achalandage observé en 2008 a été conservé malgré un contexte économique difficile.</p> <p>► Bond de l'achalandage sur l'île de Montréal : 10 % depuis 2003, la part modale du transport collectif passant de 32 à 36 %. Baisse des déplacements en automobile : 6 %.</p> <p>► Ajout de quatre nouvelles Navettes Or réservées aux personnes âgées. Tournée des arrondissements et des villes ne disposant pas de ce service.</p> <p>► Dépôt d'un mémoire auprès de la commission parlementaire sur les changements climatiques et la cible de réduction d'émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2020. Proposition d'agir sur le coût d'utilisation de l'automobile afin d'induire un changement de comportement des utilisateurs de l'automobile en solo pour les déplacements associés au travail ou aux études.</p> <p>► Mise en exploitation des premiers bus articulés, ce qui améliore la qualité du service.</p>
		Adapter le réseau et le service aux besoins des secteurs en développement	
		Fidéliser certaines clientèles grâce à une stratégie de tarification flexible	
		Élaborer des programmes adaptés aux besoins des différentes clientèles	
		Accélérer la réalisation du <i>Programme d'amélioration de service en transport en commun</i>	
		Mettre en place un système d'information de la clientèle du réseau autobus en temps réel et accessible en tout temps	
		Terminer, avec nos partenaires, l'étude de la contribution des sociétés de transport en commun au développement durable des villes	

## Axe 1 – Mobilité durable










Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2009
<p><b>2. Appliquer des mesures d'accessibilité universelle</b> <a href="#">page 24</a></p>	<p>► Parce que l'accessibilité universelle favorise une utilisation similaire pour tous des infrastructures et des services publics et s'applique à tous les domaines de la STM. À titre de transporteur, la STM vise à ce que les citoyens puissent bénéficier, en même temps et de la même manière, des services publics. À titre d'employeur, elle recherche l'accès à l'égalité pour l'ensemble des travailleurs. À titre de partenaire, elle travaille de concert avec le milieu associatif pour bien cerner les besoins. À titre d'entreprise, elle développe des outils de planification de l'accessibilité universelle.</p>	<p>Se doter d'une politique et d'une vision intégrée de l'accessibilité universelle</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Adoption d'une politique d'accessibilité universelle et formation d'un comité pour mettre en œuvre le plan d'action associé.</li> <li>► Pour cerner les besoins de la clientèle, tenue d'une vingtaine de consultations auprès du milieu associatif.</li> <li>► Multiplication des initiatives d'accessibilité universelle.</li> <li>► Hausse de 7 % de la clientèle du transport adapté et de l'achalandage.</li> <li>► Intégration d'une nouvelle section sur l'accessibilité universelle dans le document Normes et critères de conception – Bâtiments de surface.</li> <li>► Lancement de <a href="http://www.mouvementcollectif.org">www.mouvementcollectif.org</a> conforme aux normes internationales d'accessibilité universelle du Web.</li> </ul>
<p><b>3. Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial</b> <a href="#">page 25</a></p>	<p>► Que ce soit en assurant l'accès au marché du travail ou en favorisant une réduction des coûts de congestion à Montréal, la STM contribue d'emblée à la vitalité économique du secteur. Mais c'est en tant qu'important employeur et donneur d'ordres que son rôle d'agent économique est le plus appréciable aux niveaux local, régional et provincial.</p>	<p>Valoriser les retombées économiques locales en conformité avec les lois, règlements et ententes</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Hausse du coût des acquisitions de biens et services de près de 100 M\$ par rapport à 2008.</li> <li>► Augmentation du coût des acquisitions au Québec de 2,5 M\$.</li> <li>► Maintien des cotes de crédit des agences américaines Standard and Poor's (A+) et Moody's (Aa2).</li> <li>► Première analyse avantages-coûts pour mieux justifier nos projets auprès des bailleurs de fonds.</li> </ul>
		<p>Maintenir d'excellentes cotes de crédit</p>		
<p><b>4. Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif</b> <a href="#">page 26</a></p>	<p>► Parce que l'efficacité du transport en commun est tributaire de l'aménagement urbain, que ce soit pour diminuer les temps d'attente ou la durée des déplacements ou pour permettre aux bus de se déplacer plus facilement.</p>	<p>Implanter des mesures préférentielles pour bus</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Contribution à l'élaboration des exigences en matière d'études d'impact associées aux déplacements et à la préparation des plans de transport de plusieurs arrondissements.</li> <li>► Implantation de mesures préférentielles pour bus sur une rue et deux boulevards. Le nombre de kilomètres de voies réservées aux bus passe de 77 à 95,4.</li> <li>► Dépôt de mémoires lors des consultations sur deux projets : le réaménagement de l'autoroute Bonaventure et la reconstruction du Complexe Turcot.</li> </ul>
		<p>Participer à la réalisation du <i>Plan de transport</i> de Montréal</p>		
		<p>Diffuser le <i>Guide d'aménagement</i> de la STM</p>		
		<p>Poursuivre le <i>Plan de développement des réseaux</i></p>		
		<p>Développer davantage nos interventions dans le domaine du développement urbain, notamment auprès des promoteurs immobiliers</p>		













## Axe 2 – Gestion durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2009
<p><b>5. Gérer les impacts sur l'environnement</b> <a href="#">page 27</a></p>	<p>► Parce qu'en raison de la nature de ses activités, la STM fait face à d'importants enjeux environnementaux qu'elle doit maîtriser efficacement. La STM a une politique de protection de l'environnement depuis plusieurs années et a mis en place un plan de protection à l'avenant. La réalisation et l'amélioration de ce plan représentent en soi un enjeu pour l'entreprise.</p>	<p>Réaliser le Plan de protection de l'environnement 2007-2011</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Atteinte de 29 des 54 cibles prévues pour 2009 dans le Plan de protection de l'environnement – priorisation des activités à partir d'une évaluation des risques.</li> <li>► Matières non dangereuses résiduelles : hausse des quantités récupérées de 57 % par rapport à 2006 – 59 % des matières résiduelles recensées ont été détournées de l'enfouissement en 2009, contre 41 % en 2007.</li> </ul>
		<p>Respecter les lois et les règlements environnementaux</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Matières dangereuses résiduelles : hausse des quantités récupérées de 30 % par rapport à 2008.</li> <li>► Mise à jour des clauses environnementales dans le contrat d'acquisition des équipements informatiques assurant un traitement adéquat des équipements désuets.</li> <li>► Modification du système de traitement des plaintes, permettant de recenser 167 plaintes à caractère environnemental.</li> </ul>
		<p>Améliorer notre système de gestion environnementale</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Fin de l'inventaire des terrains contaminés et potentiellement contaminés et élaboration d'un programme de caractérisation environnementale.</li> <li>► Augmentation de 4 à 7 % des émissions des principaux contaminants atmosphériques provenant de nos véhicules en raison de la croissance de notre offre de service bus de 7 % en 2009.</li> </ul>
		<p>Établir et maintenir un processus de veille juridique systématique et dynamique</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>► Hausse d'environ 10 % des émissions des principaux contaminants atmosphériques provenant de nos bâtiments, en raison de l'ouverture du Centre d'entretien de carrosserie Legendre, lequel est chauffé au gaz naturel.</li> <li>► Lancement d'un projet pilote de récupération multimatières dans trois stations du métro.</li> </ul>






## Axe 2 – Gestion durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2009
<b>6. Améliorer l'efficacité énergétique des actifs</b> <a href="#">page 29</a>	<p>► Parce qu'en bonifiant son offre de service pour accroître l'achalandage, la STM augmente ses propres émissions de GES. Malgré cet état de fait, la STM doit redoubler d'efforts pour diminuer les émissions de ses propres véhicules et augmenter l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Ce faisant, elle réduit ses émissions de GES, sa consommation de ressources et ses coûts d'exploitation.</p>	Assurer une veille technologique et réaliser des projets de démonstration		<p>► Réduction de la consommation d'énergie grâce à la rénovation éconergétique de bâtiments.</p> <p>► Acquisition de 22 bus articulés, ce qui diminue les émissions de GES par kilomètre-passager.</p> <p>► Diminution de 2 % de la proportion d'énergies renouvelables en raison de l'augmentation de l'offre de service nécessitant plus de carburant.</p> <p>► Élaboration d'un projet de démonstration de bus électriques de plus petit gabarit.</p> <p>► Grâce à l'utilisation de biodiesel, réduction des émissions de 4 560 tonnes de tonnes éq. CO2, pour un total de plus de 8 200 tonnes depuis 2007.</p> <p>► Hausse de 7 % des émissions de GES, en raison de la croissance de l'offre de service bus. Hausse de 8 % des émissions de GES par kilomètre-passager, en raison de l'achalandage resté stable, malgré la croissance de l'offre de service globale.</p> <p>► Conclusion du projet de démonstration de bus hybrides : cette technologie permet de réduire les émissions de GES d'environ 30 %.</p>
		Adopter des mesures pour réduire la consommation de carburant et les émissions de GES des véhicules		
		Améliorer l'efficacité énergétique		
		Intégrer des critères de conception liés au développement durable dans les appels d'offres pour la rénovation ou la construction de nouveaux bâtiments		
		Améliorer la performance environnementale des bus grâce aux nouvelles technologies		
<b>7. S'approvisionner de façon responsable</b> <a href="#">page 30</a>	<p>► Parce que la STM se préoccupe des impacts environnementaux et sociaux des biens et services qu'elle se procure. En intégrant des critères de développement durable dans ses appels d'offres, elle minimise les impacts négatifs de ses activités et incite ses fournisseurs à adopter des pratiques responsables.</p>	Intégrer des critères de développement durable dans certains appels d'offres		<p>► Efforts en vue de l'adoption d'une politique d'approvisionnement responsable.</p> <p>► Préparation de versions préliminaires de guides à l'intention des fournisseurs, acheteurs et administrateurs de contrats.</p> <p>► Poursuite des travaux avec l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable.</p> <p>► Première activité de sensibilisation d'employés, en préparation de l'implantation de la politique d'approvisionnement responsable.</p>
		Établir des partenariats avec d'autres grands donneurs d'ordres		
		Développer et mettre en œuvre des pratiques d'approvisionnement responsable		
		Se doter d'une politique d'approvisionnement responsable		









## Axe 2 – Gestion durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2009
<b>8. Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie</b> <a href="#">page 31</a>	<p>► Parce que la STM réalise plusieurs projets d'envergure pour soutenir l'amélioration de son offre de service et pour maintenir et améliorer son patrimoine bâti et technologique. Or, elle a à cœur d'atténuer les impacts environnementaux et sociaux de ses projets et de mettre en valeur les retombées positives.</p>	Atténuer les impacts négatifs des projets sur l'environnement et la société		<p>► Début de réalisation d'actions en vue d'intégrer des critères de développement durable dans la gestion du portefeuille de projets.</p> <p>► Revue de projets pour s'assurer que les aspects pertinents du développement durable y sont inscrits.</p> <p>► Offre d'une formation sur mesure, développée par l'Université de Sherbrooke, à plusieurs ingénieurs et gestionnaires de projets sur les différentes méthodes de prise en compte du développement durable dans la planification et la conception des projets.</p>
		Développer les critères de développement durable appropriés pour chaque étape décisionnelle du processus de gestion du portefeuille de projets		
		Systematiser l'évaluation des projets sur le plan du développement durable		
<b>9. Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emplois</b> <a href="#">page 34</a>	<p>► Parce que le développement durable comporte un volet sur la gestion responsable et équitable du capital humain. Pour être durable, une entreprise doit pouvoir compter sur des employés mobilisés, compétents et qui adhèrent à ses valeurs. De nos jours, il devient de plus en plus important, surtout pour les jeunes, de travailler pour un employeur qui a à cœur le développement durable.</p>	Promouvoir la STM comme employeur de choix		<p>► Envol de la direction Diversité et respect de la personne – favoriser l'adaptation à la diversité, la reconnaissance et la connaissance des différences et voir au mieux-être des employés. Hôte d'un premier forum sur le sujet.</p> <p>► Participation à des foires à l'emploi visant une diversité de clientèles. Campagne de recrutement affichant un caractère jeune et dynamique.</p> <p>► Formation de comités et représentation des employés dans le cadre de grands projets.</p> <p>► Lancement d'une campagne de sensibilisation intitulée Le respect rapproche auprès de la clientèle.</p> <p>► Taux de fréquence des accidents du travail : diminution de 18 % par rapport à 2008, grâce aux initiatives en matière de santé et de sécurité au travail.</p> <p>► Mobilisation des employés : collaboration à des partenariats, à des activités d'entreprise et à des activités philanthropiques. Organisation de plus d'une trentaine d'activités de reconnaissance pour souligner la valeur de cette participation.</p> <p>► Lancement du programme Sécuribus, formation d'une journée visant à outiller les chauffeurs de bus sur les façons de désamorcer les situations difficiles qui peuvent parfois survenir avec la clientèle.</p>
		Mobiliser les employés		
		Augmenter la représentativité des groupes cibles et promouvoir la diversité au sein du personnel		
		Assurer la santé et la sécurité de l'ensemble des employés		
		Faire la promotion de la santé auprès des employés		
		Consolider l'approche diversité et respect de la personne		
		Planifier la relève du personnel		

## Axe 3 – Promotion du développement durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2009
<b>10. Sensibiliser le personnel au développement durable</b> <a href="#">page 36</a>	<p>► Parce que le succès de la démarche de développement durable tient en grande partie à la mobilisation des employés autour de la question du développement durable, à leur connaissance des enjeux associés et à leur façon d'en tenir compte dans le cadre de leur travail.</p>	Soutenir les initiatives du personnel		<p>► Rencontres du directeur général avec 2 000 employés portant notamment sur la question du développement durable.</p> <p>► Collectes de fonds des employés et retraités bénévoles en vue d'offrir un soutien à la communauté.</p> <p>► Mise en valeur dans le journal interne d'une trentaine d'initiatives du personnel associées à des causes environnementales ou sociales.</p> <p>► Sensibilisation des nouveaux employés à l'importance du développement durable.</p> <p>► Pour inaugurer le Centre de transport et le Centre d'entretien de la carrosserie Legendre, tenue d'une journée portes ouvertes.</p> <p>► Participation de 25 % des employés au Défi Climat et engagement de 70 % des chauffeurs à poser des gestes en faveur de l'environnement.</p> <p>► Reconnaissance par divers organismes de l'engagement des employés en faveur du développement durable.</p>
		Mobiliser employés et retraités pour offrir un soutien à la communauté		
<b>11. Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée</b> <a href="#">page 38</a>	<p>► En plus d'offrir à tous ses clients une occasion de poser un geste en faveur de l'environnement et de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie à Montréal, la STM a à cœur d'informer ses parties prenantes sur la façon dont elle réalise sa mission selon les principes du développement durable.</p>	Positionner l'entreprise sous le thème Mieux respirer		<p>► Adoption d'un positionnement de marque sur le thème de l'environnement.</p> <p>► Lancement du site Web <a href="http://www.mouvementcollectif.org">www.mouvementcollectif.org</a>.</p> <p>► Taux de satisfaction des clients : 86 %, contre 82 % en 2008.</p> <p>► Sur différentes tribunes, conférences prononcées par les hauts dirigeants pour faire la promotion du transport collectif comme solution d'avenir ; présentations par des gestionnaires sur les avancées de la STM en matière de développement durable.</p> <p>► Neuf distinctions reçues dans le domaine du développement durable.</p>
		Entretenir un dialogue avec les parties prenantes		
		Contribuer à une prise de conscience collective de l'impact du transport collectif sur l'environnement		

## Axe 3 – Promotion du développement durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2009
<b>12. Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques</b> <a href="#">page 40</a>	<p>► Parce que pour réaliser sa mission, la STM travaille avec de nombreux partenaires. En joignant ses efforts à ceux d'autres acteurs, elle accélère le changement vers le développement durable.</p>	Maintenir des relations étroites avec nos pairs		<p>► Contribution à des projets d'associations pour l'avancement des bonnes pratiques de développement durable.</p> <p>► Participation à l'étude de l'Association du transport urbain du Québec portant sur la contribution des sociétés de transport en commun au développement durable des villes.</p> <p>► Participation à des projets avec divers organismes et autres partenaires.</p> <p>► Partenaire de plus de 40 événements et organismes environnementaux. Objectifs : plus grande utilisation du transport collectif et plus grande conscientisation des citoyens à l'égard de l'environnement.</p> <p>► Principal partenaire du Salon national de l'environnement – tenue d'un stand fait de bancs de bus et barres d'appui recyclés.</p> <p>► Une première, lors de l'événement La Nuit blanche, à Montréal, offre de service de métro entre 2 h et 5 h, utilisé par plus de 20 000 personnes.</p> <p>► Lancement des forfaits Bixi-Bus et Tandem Vélo-STM afin de favoriser les déplacements complémentaires.</p> <p>► Lancement de l'initiative Merci de choisir le transport collectif auprès des commerçants.</p>
		Assurer la concertation avec les différentes instances gouvernementales		
		Établir des partenariats d'affaires profitables pour la STM et ses fournisseurs		
		Établir des alliances stratégiques avec le milieu des affaires		
		Établir des partenariats lors d'événements à caractère culturel, sportif ou environnemental		
		S'associer à des universités dans des domaines importants pour le transport collectif et le développement des réseaux de la STM		
		Sensibiliser davantage les entreprises et le milieu des affaires aux avantages du transport collectif		
		Profiter des occasions d'amélioration des connaissances et des pratiques offertes par les milieux de l'enseignement		

# ORIENTATION 1

Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie

À l'échelle planétaire, le réchauffement climatique constitue le défi de l'heure sur le plan environnemental, comme l'a démontré la couverture médiatique de la Conférence de Copenhague en décembre 2009. Au Québec, le secteur des transports est la principale source d'émissions de gaz à effet de serre (GES) et de contaminants atmosphériques. Ainsi, les émissions évitées par l'utilisation du transport en commun font de l'augmentation de l'achalandage et donc de l'offre de service une priorité tant pour la STM que pour ses bailleurs de fonds.



En octobre 2009, les premiers autobus articulés ont fait leur apparition dans les rues de Montréal. Grâce à une plus grande capacité, ils offrent plus de confort aux usagers et améliorent la qualité du service sur les lignes à fort achalandage.

## Faits saillants 2009

- Accélération du déploiement du *Programme d'amélioration de service en transport en commun* en vue d'atteindre l'objectif de la politique québécoise du transport collectif d'augmenter l'offre de service de 16 % entre 2006 et 2011 et ainsi d'accroître l'achalandage de 8 %. En 2009, l'offre de service bus a augmenté de 7 % et celle du métro, de 1 %, pour une hausse globale de 4 %.
- Maintien de l'achalandage. Le nombre de déplacements en transport en commun observé en 2008 a donc été conservé malgré un contexte économique difficile. Il s'agit d'une augmentation de 5 % depuis 2006.
- Résultats de l'enquête Origine-Destination 2008 pour les résidents de l'île de Montréal : renversement de la tendance à la baisse observée depuis 1970 avec un bond de l'achalandage du transport collectif de 10 % depuis 2003, la part modale du transport collectif passant de 32 à 36 %. En recul pour la première fois en 40 ans, les déplacements en automobile baissent de 6 %.
- Poursuite des programmes adaptés. La STM continue de déployer les Navettes Or, minibus réservés aux personnes âgées sur des circuits et selon des horaires répondant à leurs besoins. Elle a ajouté quatre navettes aux trois navettes existantes. Désirant poursuivre dans la même voie, elle a organisé une tournée des arrondissements montréalais et des villes de l'ouest de l'île de Montréal ne disposant pas de ce service. Cette tournée et l'étude d'opportunité qui s'ensuivra visent à établir une priorisation des secteurs propices à l'implantation de nouvelles Navettes Or au cours des prochaines années.
- Conclusion de l'étude portant sur [la contribution des sociétés de transport en commun au développement durable des villes du Québec](#) chapeautée par l'Association du transport urbain du Québec.



# ORIENTATION 1

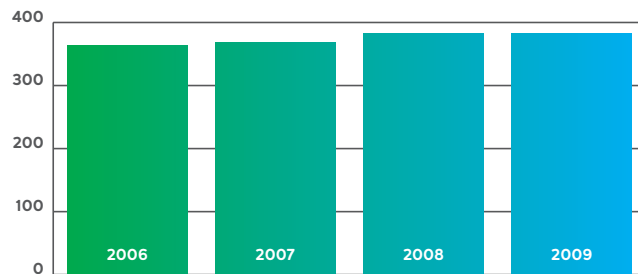
(suite)

- Proposition d'agir directement et de façon importante sur le coût d'utilisation de l'automobile afin d'induire un changement de comportement des utilisateurs de l'automobile en solo pour les déplacements associés au travail ou aux études. Proposition d'une série de mesures, telles qu'une taxe sur l'essence ou un péage métropolitain, pour favoriser et maintenir un transfert modal de 5 % d'ici 2020. Cette proposition est contenue dans le mémoire intitulé [Réduction des gaz à effet de serre : Le rôle déterminant de la Société de transport de Montréal](#), qui a été présenté à la commission parlementaire de l'Assemblée nationale sur les changements climatiques et la cible de réduction d'émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2020.

## Pour l'avenir

- En 2010, augmenter l'offre de service bus à 81 millions de km, pour un total de 157,9 millions de km (bus et métro)
- Élaborer le prochain *Programme d'amélioration de service en transport en commun*, couvrant une période de dix ans et s'arrimant au *Plan de transport* de Montréal
- Mettre en place un système d'information de la clientèle du réseau autobus en temps réel et accessible en tout temps
- Raffiner l'évaluation des émissions évitées de GES sur l'île de Montréal
- Poursuivre le développement du service Navette Or

ACHALANDAGE DE LA STM  
(MILLIONS DE DÉPLACEMENTS)



INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
					2008-2009 (%)	2006-2009 (%)	VALEUR	HORIZON	
Offre de service (milliers de kilomètres parcourus)	129 629	134 513	147 860	153 673	4	19	+ 16 % par rapport à 2006	2011	LT3
Autobus	69 790	69 721	72 144	77 335	7	11			LT3
Métro	59 839	64 792	75 715	76 338	1	28			LT3
Nombre de déplacements (achalandage) (millions)	363,3	367,5	382,5	382,8	0	5	+ 8 % par rapport à 2006	2011	LT3
Nombre de circuits où le service Navette Or est offert	0	0	3	7	133	s. o.			EC8
Kilomètres-passagers (millions)	2 820	2 852	2 969	2 971	0	5			LT3



## ORIENTATION 2

### Appliquer des mesures d'accessibilité universelle

L'accessibilité universelle favorise une utilisation similaire par tous des infrastructures et des services publics et s'applique à tous les domaines de la STM. À titre de transporteur, la STM vise à ce que les citoyens puissent bénéficier, en même temps et de la même manière, des services publics. À titre d'employeur, elle recherche l'accès à l'égalité pour l'ensemble des travailleurs. À titre de partenaire, elle travaille de concert avec le milieu associatif pour bien cerner les besoins. À titre d'entreprise, elle développe des outils de planification de l'accessibilité universelle.



En septembre 2009 étaient mis en service des ascenseurs dans trois stations de la ligne Orange.

### Faits saillants 2009

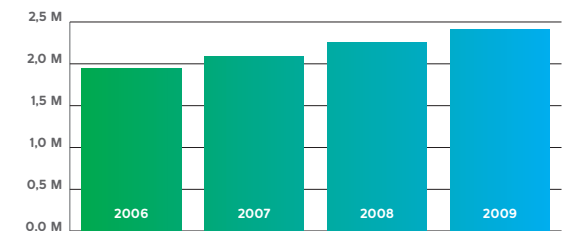
- Adoption de la politique d'accessibilité universelle, en vue d'intégrer dans nos activités courantes des moyens qui favorisent l'accessibilité universelle.
- Formation d'un comité Accessibilité universelle composé des différentes directions concernées, de l'ingénierie aux ressources humaines. Son mandat est d'assurer la mise en œuvre du Plan d'action accessibilité universelle 2010-2011 adopté au cours de l'année.
- Multiplication des initiatives d'accessibilité universelle. Par exemple, ajout d'ascenseurs dans trois stations de métro sur l'île de Montréal et mise en service des rampes avant sur les bus.
- Intégration d'une nouvelle section dédiée spécifiquement à l'accessibilité universelle lors de la révision des *Normes et critères de conception – Bâtiments de surface*. Ce document de référence s'applique à toute nouvelle construction ou rénovation.
- Hausse de 7 % de la clientèle du transport adapté et de l'achalandage dans les mêmes proportions, en raison du maintien de la politique zéro refus pour les demandes individuelles de déplacement avant 21 h 30 la veille.

- Lancement d'un site conforme aux normes internationales d'accessibilité universelle du Web (WCAG AA). Le site Web [www.mouvementcollectif.org](http://www.mouvementcollectif.org), qui permet aux internautes d'en commenter le contenu, respecte les normes d'accessibilité universelle.
- Pour bien cerner les besoins particuliers de la clientèle, tenue d'une vingtaine de consultations sur douze projets auprès du milieu associatif (personnes ayant des limitations fonctionnelles, familles, personnes âgées, etc.)

### Pour l'avenir

- Élaborer un plan de développement de l'accessibilité universelle

DÉPLACEMENTS EN TRANSPORT ADAPTÉ (MILLIONS)



INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
					2008-2009 (%)	2006-2009 (%)	VALEUR	HORIZON	
Nombre de stations de métro avec ascenseurs (sur 68)	0	3	3	6	100	s. o.	8	2010	EC8
Proportion de bus avec plancher surbaissé ou rampe avant (%)	65	69	73	79	7	14			EC8
Service de transport adapté (n <sup>bre</sup> de déplacements)	1 941 066	2 084 909	2 257 459	2 411 208	7	24			EC8
Proportion de stations de métro munies de tuiles avertissantes sur les quais (%)	0	4	12	35	23	35	100	2011	EC8

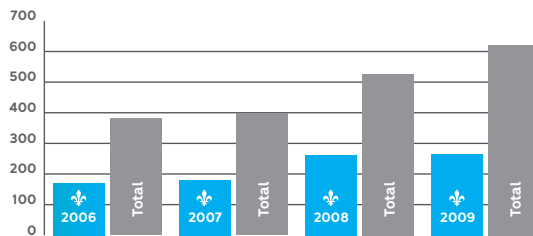


# ORIENTATION 3

## Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial

Que ce soit en assurant l'accès au marché du travail ou en favorisant une réduction des coûts de congestion sur le territoire de l'île de Montréal, la STM contribue d'emblée à la vitalité économique du Québec. Mais c'est en tant qu'employeur et donneur d'ordres que son rôle d'agent économique est le plus appréciable aux niveaux local, régional et provincial.

ACQUISITIONS DE BIENS ET SERVICES (M\$)



### Faits saillants 2009

- Hausse du coût des acquisitions de biens et services de près de 100 M\$ par rapport à 2008. Cette augmentation est proportionnelle à l'intensification des efforts de la STM pour améliorer le service à court terme (dépenses d'exploitation accrues) comme à long terme (dépenses d'immobilisations telles que le renouvellement du parc d'autobus et le maintien des infrastructures).
- Augmentation du coût des acquisitions au Québec de 2,5 M\$. Toutefois, la proportion des acquisitions faites auprès d'entreprises québécoises a diminué de 7 %, en raison principalement d'une proportion moindre que l'an dernier des contrats de construction.
- Maintien d'excellentes cotes de crédit des agences américaines Standard and Poor's (A+) et Moody's (Aa2), élément essentiel de la réussite de nos projets.

### L'ANALYSE AVANTAGES-COÛTS POUR MIEUX JUSTIFIER NOS PROJETS AUPRÈS DES BAILLEURS DE FONDS

En 2009, la STM a réalisé une analyse avantages-coûts pour le projet Système informatisé d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs. Il s'agissait de mettre en évidence, au moyen d'une évaluation économique, les avantages globaux de ce projet, y compris sur les plans environnemental et social, afin de mieux soutenir la demande de financement adressée au ministère des Transport du Québec. Parmi les avantages et les coûts répertoriés : la diminution des temps de parcours et la réduction de la pollution atmosphérique et des émissions de GES liées à l'accroissement de l'achalandage.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
					2008-2009 (%)	2006-2009 (%)	VALEUR	HORIZON	
Acquisition de biens et services (M\$)	380,5	397,2	526,1	621,7	18	63			EC1
Proportion des acquisitions faites auprès d'entreprises québécoises (selon la valeur monétaire) (%)	45	45	49	42	-7	-2			EC6
Emplois soutenus par les acquisitions de biens et services (n <sup>bre</sup> )	2 163	2 369	2 942	3 011	2	39			EC6
Retombées fiscales totales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	45,6	45,4	56,6	61,4	8	35			EC1
Retombées fiscales attribuables aux salaires payés aux employés (M\$)	119,5	116,6	113,3	115,1	2	-4			EC1

Note : Les retombées économiques découlant des acquisitions de biens et services de la STM sont calculées à l'aide du modèle intersectoriel du Québec de l'Institut de la statistique du Québec.

# ORIENTATION 4

## Influencer le développement urbain pour mieux intégrer le transport collectif

L'efficacité du transport en commun est tributaire de l'aménagement urbain, que ce soit pour diminuer les temps d'attente ou la durée des déplacements ou pour permettre aux bus de se déplacer plus facilement.

L'actuel *Plan d'urbanisme* de Montréal cherche à diminuer la dépendance à l'automobile et à encourager le transport collectif et les déplacements actifs. Il suggère aux arrondissements de se doter d'un plan de transport local et de s'assurer que tous leurs grands projets immobiliers sont assortis d'un plan de gestion des déplacements. La STM suit aussi de près la révision du *Plan d'urbanisme* de Montréal afin que le transport collectif y soit encore mieux intégré.



Mise en service en mars 2009 de la ligne Express 467 Saint-Michel, rendue possible grâce à l'établissement d'une voie réservée.

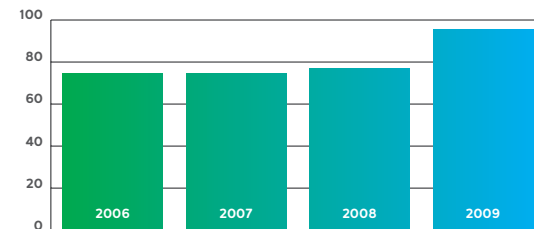
### Faits saillants 2009

- Contribution à l'élaboration des exigences en matière d'études d'impact associées aux déplacements et à la préparation des plans de transport de plusieurs arrondissements. À l'invitation de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro, participation à la formulation des concepts d'aménagement du futur quartier situé à l'extrême ouest de son territoire.
- Mise en œuvre des mesures préférentielles pour bus, comme prévu dans le *Plan de transport* de Montréal, sur la rue Beaubien de même que sur les boulevards Rosemont et Saint-Michel. Ainsi, le nombre de kilomètres de voies réservées aux bus est passé de 77 en 2008 à 95,4 en 2009. D'ici 2018, l'objectif est fixé à 240 km de voies offrant la priorité aux véhicules de transport collectif.
- Dépôt de deux mémoires intitulés [Pour une solution intégrée de transport collectif](#) et [Développer un axe performant de transport collectif entre le centre-ville et l'ouest de l'île de Montréal](#), lors des consultations publiques sur le projet de réaménagement de l'autoroute Bonaventure et sur le projet de reconstruction du Complexe Turcot. Dans le cas du projet Bonaventure, la STM proposait d'implanter des mesures préférentielles et de tenir compte des besoins grandissants de déplacements locaux engendrés par les projets immobiliers afin d'éviter une augmentation de la circulation automobile. Pour le projet Turcot, une des recommandations consistait à inclure dans le projet une solution globale permanente de transport collectif.

### Pour l'avenir

- Améliorer l'intermodalité des réseaux en réalisant un projet pilote de supports à vélo sur les bus et en améliorant la synchronisation des horaires entre les bus et les trains de banlieue
- Poursuite des efforts de sensibilisation des partenaires à la présence du transport en commun dans tout nouveau projet de développement urbain
- Intervenir davantage dans les projets de développement urbain, notamment auprès des promoteurs immobiliers

RÉSEAU DE BUS PASSANT SUR DES VOIES RÉSERVÉES (km)



## ORIENTATION 5

### Gérer les impacts sur l'environnement

En raison de la nature de ses activités, la STM fait face à d'importants enjeux environnementaux qu'elle doit maîtriser efficacement. Les émissions de GES et autres contaminants associés à l'exploitation du parc de véhicules, la consommation de ressources, l'utilisation de matières dangereuses, la production de matières résiduelles, le bruit et les risques de déversements accidentels de produits pétroliers sont des aspects gérés conformément au Plan de protection de l'environnement 2007-2011. Le Bilan environnemental de la STM, disponible sur son site Web, présente les réalisations de ce plan de protection.



Les îlots de récupération utilisés pour le projet pilote dans le métro comptent deux bacs destinés au recyclage et un autre pour les déchets.

### Faits saillants 2009

- **Matières non dangereuses résiduelles** : les quantités récupérées ont augmenté de 57 % depuis 2006, passant de 1 959 à 3 083 tonnes en 2009. De plus, 59 % des matières recensées ont été détournées de l'enfouissement en 2009, contre 41 % en 2007. Alors que des équipements et des infrastructures doivent être mis en place pour la récupération multimatières dans certaines de nos installations et dans le réseau de métro (voir l'encadré ci-contre), d'autres matières sont déjà récupérées entièrement ou presque, comme les pneus de métro à 100 % et le métal à 99 %.
- **Mise à jour des clauses environnementales** dans le nouveau contrat d'acquisition des équipements informatiques, afin de connaître la destination ultime des équipements qui ne sont plus utilisés et de s'assurer d'une gestion adéquate des composants conformément aux méthodes reconnues par Recyc-Québec. Ainsi, jusqu'à maintenant, les composants d'une centaine de postes de travail ont été recyclés ou traités adéquatement.
- **Matières dangereuses résiduelles** : hausse des quantités récupérées de 30 % par rapport à 2008. Cette variation s'explique notamment par l'augmentation des activités aux ateliers du Plateau Youville et par la hausse des fréquences de vidanges des séparateurs et intercepteurs d'huile, comme prévu dans le Plan de maintenance préventive.

- **Modification du système informatisé de traitement des plaintes**, ce qui a permis de recenser pour la première fois 167 plaintes à caractère environnemental, dont 140 portaient sur la marche au ralenti des bus. Ce type de plaintes est traité à la STM au même titre que les autres plaintes à l'égard des employés. Par ailleurs, l'employé est considéré être en infraction au règlement municipal sur les moteurs en marche et est personnellement responsable des contraventions qui s'y rattachent.

### PROJET PILOTE DE RÉCUPÉRATION DANS LE MÉTRO

La STM lançait en octobre 2009 un projet pilote de gestion des matières résiduelles dans trois stations du réseau du métro, soit Mont-Royal, Champ-de-Mars et Snowdon. Dans chacune d'elles ont été installés des îlots de récupération multimatières à trois bacs. Deux de ces bacs étaient destinés au recyclage des fibres (journaux, papiers et cartons) et des contenants (plastique, verre et métal). Quant au troisième, on y déposait les déchets.

Le projet pilote d'une durée de trois mois visait à définir la stratégie d'implantation d'un plan de gestion des matières résiduelles dans le métro.

Résultats :

- Taux de récupération des fibres : 95 % (comparativement à 77 % avant le projet pilote), avec un taux de contamination de moins de 1 %
- Taux de récupération des contenants : varie de 66 % (Snowdon) à 79 % (Mont-Royal)

# ORIENTATION 5

(suite)

- Fin de l'inventaire des terrains contaminés et potentiellement contaminés appartenant à la STM, et élaboration d'un programme de caractérisation environnementale pour la période 2009-2013 visant les 27 terrains considérés à risque. La priorité au chapitre des sols contaminés est d'établir un registre des passifs environnementaux qu'ils représentent et de procéder à la réhabilitation des terrains concernés.
- Atteinte de 29 des 54 cibles prévues pour la fin de 2009 dans le Plan de protection de l'environnement 2007-2011. Même si plusieurs actions étaient toujours en cours à la fin de 2009, il s'est avéré impossible de réaliser l'ensemble des objectifs dans les délais prévus. Dès lors, les activités ont été priorisées à partir d'une évaluation des risques. La planification des mesures d'urgence, l'amélioration de la connaissance de l'état environnemental des terrains, la réhabilitation des terrains contaminés et la mise en œuvre d'un système de gestion environnementale adapté aux besoins de la STM ont été identifiées comme telles. Les gestionnaires ont été invités à intégrer dans leur contrat de performance des objectifs reliés aux activités jugées prioritaires ou

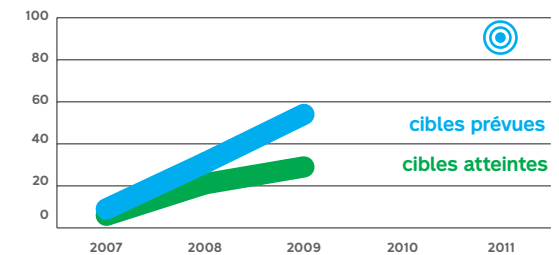
importantes. La mise à jour du Plan de protection de l'environnement, comprenant de nouveaux objectifs et de nouvelles cibles, sera faite en coordination avec la préparation du Plan stratégique décennal prévue en 2010.

- Augmentation moyenne de 4 à 7 % des émissions des principaux contaminants atmosphériques (CO, NOx, SOx, COV et PM) provenant de nos véhicules. Cette augmentation est liée à la croissance de notre offre de service bus de 7 % en 2009, entraînant du même coup une consommation de carburant plus élevée. Mis à part les émissions de COV, entre 95 et 99 % des émissions de contaminants atmosphériques proviennent des sources mobiles, principalement des bus.
- Hausse d'environ 10 % des émissions des principaux contaminants atmosphériques (CO, NOx, SOx, et PM) provenant de nos bâtiments, en raison de l'ouverture du Centre d'entretien de carrosserie Legendre, lequel est chauffé au gaz naturel. Quant à l'augmentation de 11 % des émissions de COV, elle est due à une vaste opération de nettoyage des graffitis dans les stations de métro, activité qui requiert une grande quantité de solvants.

## Pour l'avenir

- Amorcer en 2010 le processus d'implantation graduelle du plan de gestion des matières résiduelles dans l'ensemble des stations de métro
- Poursuivre l'amélioration du système de gestion environnementale

PLAN DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT 2007-2011 (NOMBRE DE CIBLES)



INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
					2008-2009 (%)	2006-2009 (%)	VALEUR	HORIZON	
Taux de succès global du Plan de protection de l'environnement (%)	n. d.	7	24	33	9	s. o.	100	2011	EN26 LT7 - 8
Déversements accidentels assujettis à une déclaration durant l'année (n <sup>bre</sup> )	2	0	4	0	-100	-100			EN23
Matières dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)	2 494	2 586	2 120	2 758	30	11			EN22
Matières non dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)	1 959	1 577	3 168	3 083	-3	57			EN22
Taux de récupération des matières résiduelles (%)	n. d.	41	59	59	0	s. o.	70	2015	EN22
Non-conformités en environnement ayant fait l'objet d'un avis par les autorités (n <sup>bre</sup> )	0	1	3	0	-100	s. o.			EN28

# ORIENTATION 6

## Améliorer l'efficacité énergétique des actifs

En utilisant le transport collectif, les clients de la STM évitent d'importantes émissions de GES. Par contre, en bonifiant son offre de service pour accroître l'achalandage, la STM augmente ses propres émissions de GES. Malgré cet état de fait, la STM redouble d'efforts pour diminuer les émissions de ses propres véhicules et augmenter l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Ce faisant, elle réduit ses émissions de GES, sa consommation de ressources et ses coûts d'exploitation.



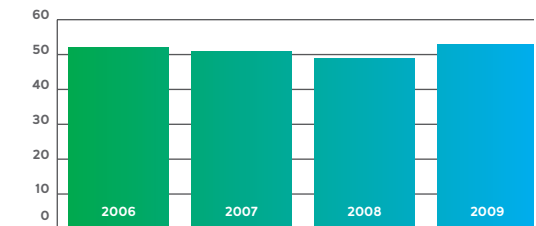
**Conclusion du projet de démonstration de bus hybrides terminé en mars 2009 : cette technologie permet de réduire les émissions de GES d'environ 30 %.**

### Faits saillants 2009

- Poursuite de projets de réduction de la consommation d'énergie des bâtiments. Un objectif de réduction de 10 % d'ici 2011 par rapport à 2006 a été fixé pour les bâtiments faisant l'objet de travaux de modernisation des systèmes de chauffage, de ventilation et d'air climatisé.
- Réduction des émissions de 4 560 t éq. CO<sub>2</sub> grâce à l'utilisation de biodiesel, pour une réduction cumulative de plus de 8 200 t depuis 2007, année de l'introduction du biodiesel dans notre approvisionnement en carburant.
- Maintien de la proportion d'énergies renouvelables. En 2009, 36 % de l'énergie consommée par la STM était de sources renouvelables, par rapport à 38 % en 2008. La baisse de 2 % s'explique par l'augmentation de la consommation de carburant associée à la croissance de 7 % de l'offre de service bus.
- Hausse de 7 % des émissions de GES, soit quelque 10 000 t éq. CO<sub>2</sub>, en lien avec l'accroissement de l'offre de service bus. Quant aux émissions par kilomètre-passager, elles ont augmenté de 8 % car l'achalandage est resté stable malgré une augmentation de l'offre de service globale.

- Acquisition de 22 bus articulés qui, en transportant plus de passagers, diminuent les émissions de GES par kilomètre-passager.
- Élaboration d'un projet de démonstration à petite échelle de bus électriques de plus petit gabarit. La recharge de ces bus, appelée biberonnage, pourrait être une solution intéressante sur le plan de l'efficacité énergétique. Ce projet s'inscrit dans la poursuite de l'objectif d'acquérir, à compter de 2025, uniquement des bus zéro émissions.
- Lors de la réfection de la Tour Grandes révisions abritant des bureaux administratifs, nous avons installé un système central d'alimentation d'air, des échangeurs de chaleur et un système de centralisation des contrôles automatisés. Résultat : une économie annuelle estimée de quelque 128 500 m<sup>3</sup> de gaz naturel.

**ÉMISSIONS DIRECTES TOTALES DE GES PAR KM-PASSAGER (g éq. CO<sub>2</sub>)**



INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
					2008-2009 (%)	2006-2009 (%)	VALEUR	HORIZON	
Réduction de GES grâce à l'usage du biodiesel (t éq. CO <sub>2</sub> )	n. d.	100	3 574	4 560	28	s. o.			EN18-LT5
Proportion d'énergie consommée provenant de sources renouvelables (%)	34	36	38	36	-2	1			EN3-LT4
Bus hybrides (n <sup>bre</sup> )	0	0	8	8	0	s. o.			EN18-LT3
Bus articulés (n <sup>bre</sup> )	0	0	0	22	s. o.	s. o.			EN18-LT3
Émissions directes totales de GES (t éq. CO <sub>2</sub> )	146 918	145 542	146 509	156 660	7	7			EN16



## ORIENTATION 7

### S'approvisionner de façon responsable

Étant un donneur d'ordres important, la STM se préoccupe des impacts environnementaux et sociaux des biens et services qu'elle acquiert. En intégrant des critères de développement durable dans ses appels d'offres, elle minimise les impacts négatifs de ses activités et incite ses fournisseurs à adopter des pratiques responsables.

#### Faits saillants 2009

- Poursuite des efforts en vue de l'adoption d'une politique d'approvisionnement responsable, initialement prévue pour décembre 2009. Des versions préliminaires de trois documents étaient en processus d'approbation à la fin de l'année.

##### À l'intention des fournisseurs

- Un guide à intégrer dans les documents d'appels d'offres, qui explique les exigences en matière d'approvisionnement responsable de la STM.

##### À l'intention des acheteurs et des administrateurs de contrats

- Un guide des meilleures pratiques d'approvisionnement responsable, qui aide à inclure différentes clauses en matière de développement durable dans les appels d'offres.
- Une banque de clauses types, qui regroupe des clauses déjà présentes dans certains appels d'offres de la STM ainsi que des clauses puisées dans différents appels d'offres ailleurs au Québec ou au Canada.

- Première activité de sensibilisation réunissant une trentaine d'employés, en vue de réussir l'implantation de la politique d'approvisionnement responsable. D'autres activités de ce genre seront offertes au moment du déploiement de la politique. Également, un groupe d'employés responsables des approvisionnements a mis sur pied un comité vert, misant sur de petites actions de communication et de sensibilisation à caractère humoristique.

#### Pour l'avenir

- Rencontrer les fournisseurs clés afin d'échanger sur la politique d'approvisionnement responsable
- Faire approuver la politique d'approvisionnement responsable par les hauts dirigeants de la STM
- Déterminer des indicateurs de performance en matière de développement durable
- Diffuser la politique auprès de l'ensemble des fournisseurs, des acheteurs et des administrateurs de contrats

### PARTAGER AVEC D'AUTRES GRANDS DONNEURS D'ORDRES

La STM a participé cette année encore aux sessions de travail de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable. Ce groupe d'une vingtaine d'organisations des secteurs privé et public échange sur les meilleures pratiques en matière d'approvisionnement responsable.

EC  
PAR

Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable

## ORIENTATION 8

Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie

Dans le cadre de sa mission, la STM réalise plusieurs projets d'envergure pour soutenir l'amélioration de son offre de service et pour maintenir et améliorer son patrimoine bâti et technologique. Or, elle a à cœur d'atténuer les impacts environnementaux et sociaux de ses projets et de mettre en valeur les retombées positives. C'est pourquoi ses projets traversent toutes les étapes d'un processus de gestion de portefeuille, auquel s'intègre progressivement le développement durable.

**Située à la station de métro Place-des-Arts, la verrière Histoire de la musique à Montréal, œuvre de Frédéric Back, a été restaurée dans le cadre du programme Réno-Stations Phase II. Le nouveau système d'éclairage à haute efficacité énergétique est maintenant en fonction seulement pendant les heures d'ouverture du métro, ce qui permet une meilleure conservation de l'œuvre et des économies d'énergie. Inaugurée en 1967, l'œuvre a également été démontée et nettoyée. Le dévoilement de l'œuvre restaurée s'est tenu le 24 septembre en présence de Monsieur Back.**



### Faits saillants 2009

- Début de la réalisation d'actions qui, d'ici la fin du Plan d'action de développement durable en 2011, permettront d'intégrer des critères de développement durable dans la gestion du portefeuille de projets.
- Revue de la plupart des projets qui ont franchi certaines étapes pour s'assurer que les aspects pertinents du développement durable sont inscrits dans la documentation des projets afin d'éclairer la prise de décision. À mesure que l'exercice évoluera, nous déterminerons les critères de développement durable pertinents au processus de décision. Nous pourrions dès lors commencer à mesurer le résultat de nos efforts.
- Bon an, mal an, la STM réalise plus d'une centaine de projets de toutes envergures. Les deux tableaux des pages suivantes illustrent l'intégration du développement durable dans les projets. Le premier présente, pour différents types de projets, les aspects du développement durable qui sont généralement intégrés aux documents de soutien à la décision. Le second fait état, pour quatre projets majeurs, des mesures de développement durable prises en 2009.

### Pour l'avenir

- Choisir d'ici 2011 les critères de développement durable pour chaque étape décisionnelle du processus de gestion du portefeuille de projets
- Élaborer d'ici 2011 une méthode d'évaluation des projets sur le plan du développement durable

### UNE FORMATION SUR MESURE

Pour l'évaluation des projets sur le plan du développement durable, notre premier geste a été d'offrir à plusieurs ingénieurs et gestionnaires de projets une formation sur mesure, offerte par l'Université de Sherbrooke, à différentes méthodes pour tenir compte du développement durable dans la planification et la conception des projets. Ce faisant, non seulement leur avons-nous permis de se familiariser avec les principes du développement durable, mais nous avons aussi commencé à développer une expertise qui sera utile à l'intégration de critères de développement durable dans toutes les phases d'un projet.



# ORIENTATION 8

(suite)

## Aspects du développement durable pour différents types de projets

Type de projet	Principaux aspects de développement durable présentés dans les documents servant à la prise de décision
Aménagement ou réaménagement de terminus d'autobus	<p>En plus de l'amélioration du service de transport en commun, les aspects suivants sont considérés de façon systématique dans les projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consommation d'énergie (éclairage du terminus et du bâtiment)</li> <li>▶ Systèmes à faible consommation d'eau (toilettes, fontaines)</li> <li>▶ Utilisation de matériaux recyclés</li> <li>▶ Aménagement paysager pour contrer les effets des îlots de chaleur urbains</li> </ul>
Réfection partielle de stations de métro ou de bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Conservation du patrimoine architectural</li> <li>▶ Récupération des matières recyclables</li> <li>▶ Amélioration de l'efficacité énergétique</li> </ul>
Remplacement des véhicules de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Choix de modèles compatibles avec les fonctions à remplir et présentant le meilleur rendement quant à la consommation de carburant</li> </ul>
Entretien, remplacement ou rénovation de systèmes électriques (câblages, éclairage, sonorisation, systèmes d'alarme-incendie, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Gestion et élimination des biphényles polychlorés (BPC)</li> <li>▶ Récupération et traitement responsable des composants électroniques</li> <li>▶ Recours à de nouveaux composants plus facilement recyclables</li> </ul>
Remplacement d'équipements mécaniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Récupération des matières recyclables et réutilisables</li> <li>▶ Prévention des déversements de produits pétroliers</li> </ul>
Remplacement de vérins hydrauliques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Récupération des matières recyclables</li> <li>▶ Gestion diligente des produits pétroliers et des autres matières dangereuses</li> <li>▶ Caractérisation des sols et des eaux souterraines et traitement approprié</li> </ul>

## Aspects du développement durable pour quatre projets majeurs

Nom et nature du projet	Mesures d'intégration du développement durable
<p><b>PROGRAMME RÉNO-SYSTÈMES PHASES I ET II</b></p> <p>Investissement : 965,3 M\$</p> <p>Période des travaux : 2001-2011</p> <p>Création ou maintien d'emplois : 6 119 années-personnes</p> <p>Le programme de maintien des équipements fixes du métro (Réno-Systèmes) consiste à maintenir la fiabilité, la maintenabilité, la disponibilité et la sécurité des équipements fixes du métro et donc celles du réseau.</p>	<p><b>FAITS SAILLANTS 2009</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Installation de ballasts à haute efficacité énergétique</li> <li>▶ Mise en service de 25 escaliers mécaniques équipés d'un système de vitesse de veille</li> <li>▶ Installation de moteurs à haute performance énergétique sur les escaliers mécaniques</li> <li>▶ Mise en service d'ascenseurs et de portes papillon motorisées aux stations Lionel-Groulx, Berri-UQAM et Bonaventure</li> <li>▶ Installation en cours d'ascenseurs et de portes papillon motorisées aux stations Côte-Vertu et Henri-Bourassa</li> <li>▶ Nouveau système de sonorisation dans 9 stations</li> <li>▶ Mise en service d'afficheurs dans 7 stations</li> <li>▶ Installation de 28 niches d'assistance téléphonique</li> </ul>





# ORIENTATION 8

(suite)

## Aspects du développement durable pour quatre projets majeurs

Nom et nature du projet	Mesures d'intégration du développement durable
<p><b>PROGRAMME RÉNO-STATIONS PHASE II</b> Investissement : 75,6 M\$ Période des travaux : 2005-2010 Création ou maintien d'emplois : 835 années-personnes</p> <p>Le programme de rénovation des stations du métro (Réno-Stations) consiste à maintenir l'intégrité des bâtiments et à améliorer l'accessibilité et le sentiment de sécurité de la clientèle.</p>	<p><b>FAITS SAILLANTS 2009</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Définition des spécifications de composants d'éclairage plus efficaces, plus durables et moins énergivores (terminée dans 5 stations)</li> <li>▶ Optimisation des procédures de récupération, de recyclage et de traitement des tubes fluorescents et des lampes DHI (décharge à haute intensité) ainsi que des ballasts</li> <li>▶ Accessibilité universelle : installation de tuiles avertissantes pour personnes ayant des limitations visuelles (terminée dans 25 stations)</li> <li>▶ Accessibilité universelle : installation de bandes de signalisation jaunes aux escaliers fixes (terminée dans 15 stations)</li> <li>▶ Restauration d'une œuvre d'art terminée dans une station. Restauration d'œuvres d'art en cours dans trois autres stations</li> </ul>
<p><b>NOUVEAU CENTRE DE TRANSPORT</b> Investissement : 160 M\$ Phase d'étude de faisabilité : 2008-2009 Période des travaux : 2010-2012</p> <p>Aménagement d'un centre de transport pour accueillir les nouveaux bus réguliers et articulés, nécessaire à l'augmentation de l'offre de service.</p>	<p><b>FAITS SAILLANTS 2009</b></p> <p>L'étude de faisabilité menée en 2008 et en 2009 a permis d'intégrer au projet différents aspects de développement durable, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Construction d'un bâtiment certifié LEED</li> <li>▶ Aménagement extérieur permettant l'augmentation de l'absorption de carbone de 1,3 tonne par année</li> <li>▶ Bassin de rétention : absorption par le sol d'une partie des eaux de ruissellement, ce qui réduit les coûts de traitement des eaux par la municipalité</li> <li>▶ Toiture végétale : accroissement de l'efficacité énergétique et diminution de l'effet d'îlot de chaleur urbain</li> <li>▶ Gestion des déchets de démolition et de construction</li> <li>▶ Recyclage des eaux de lavage et de rinçage du lave-bus</li> <li>▶ Construction projetée d'un bâtiment conforme au concept d'accessibilité universelle selon les normes STM</li> <li>▶ Aménagement de places de stationnement réservées aux membres de Communauto</li> <li>▶ Aménagement de stationnements pour vélos destinés aux citoyens et aux employés de la STM</li> <li>▶ Augmentation de l'offre de service de bus pour l'arrondissement de Saint-Laurent</li> <li>▶ Aménagement de végétation pour séparer du secteur résidentiel</li> <li>▶ Décontamination du terrain</li> </ul>
<p><b>SYSTÈME INFORMATISÉ D'AIDE À L'EXPLOITATION ET D'INFORMATION AUX VOYAGEURS</b> Investissement : 200 M\$ Phase d'étude de faisabilité : 2008-2009 Période des travaux : 2010-2014</p> <p>En lien avec l'orientation 1 du Plan d'action de développement durable, mise en place de systèmes permettant à l'utilisateur de connaître en temps réel et en tout temps l'heure exacte du passage d'un autobus à un arrêt, les perturbations et les solutions de rechange offertes.</p>	<p><b>FAITS SAILLANTS 2009</b></p> <p>L'étude de faisabilité menée en 2008-2009 a permis d'intégrer au projet différents aspects de développement durable, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ L'accessibilité universelle : un système à bord du bus annonçant le prochain arrêt, les perturbations et les solutions de rechange d'une manière visuelle et sonore</li> <li>▶ Les bornes d'affichage du temps d'attente des bus, des perturbations et des solutions de rechange à certains arrêts, terminus et édicules du métro</li> <li>▶ L'affichage des heures en temps réel du passage des bus dans les différents médias électroniques d'information à la clientèle</li> </ul>

## ORIENTATION 9

Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emplois

Le développement durable comporte un volet sur la gestion responsable et équitable du capital humain. Pour être durable, une entreprise doit pouvoir compter sur des employés mobilisés, compétents et qui adhèrent à ses valeurs. De nos jours, il devient de plus en plus important, surtout pour les jeunes, de travailler pour un employeur qui a à cœur le développement durable.



La STM a lancé en 2009 une campagne de sensibilisation auprès de la clientèle intitulée **Le respect rapproche**.

### Faits saillants 2009

- Envol de la nouvelle direction Diversité et respect de la personne. Son rôle : 1) faciliter l'adaptation des milieux de travail à la diversité, à la reconnaissance et à la connaissance des différences en créant des milieux de travail inclusifs, harmonieux et libres de toute discrimination ; 2) voir au mieux-être professionnel et personnel des employés. Elle a été l'hôte en mai d'un premier forum sur l'enjeu de l'intégration en entreprise des employés issus des communautés ethnoculturelles et des minorités visibles, regroupant plus de 40 entreprises (privées et publiques) et organismes.
- Participation à différentes foires à l'emploi visant une diversité de clientèles, y compris les jeunes, les Autochtones et les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Ce sont autant d'occasions pour la STM de faire connaître ses valeurs et son engagement en faveur du développement durable. Une importante campagne de recrutement affichant un caractère jeune et dynamique a été lancée en 2009.

### SÉCURITÉ DES CHAUFFEURS DE BUS

La STM et le syndicat des chauffeurs ont mis en œuvre le programme Sécuribus. Cette formation d'une journée vise à outiller les chauffeurs sur les façons de désamorcer les situations difficiles qui peuvent parfois survenir avec la clientèle. En soutien à la formation, une vidéo présentant plusieurs mises en situation à partir d'événements réels a été tournée avec la collaboration de dix chauffeurs. Un comité permanent assurera l'évolution du programme, notamment en élaborant une deuxième phase. Tous les chauffeurs devraient avoir suivi la formation à la fin de 2010.



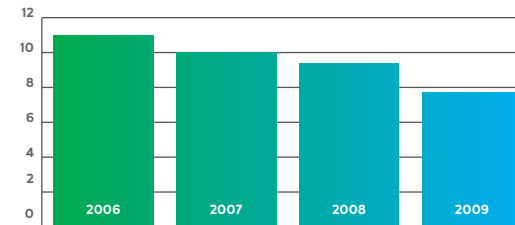
# ORIENTATION 9

(suite)

- Formation de comités et représentation des employés au même titre que les gestionnaires lors du développement et de l'implantation de grands projets. Plusieurs comités se sont penchés sur la réorganisation de quarts de travail ou encore sur la révision de processus. Par exemple, un comité a mis en place un programme d'encadrement des contremaîtres à la division Entretien des autobus. En révisant leur rôle, en leur donnant un soutien approprié et en les dégageant de certaines tâches administratives, il améliorera la présence des contremaîtres auprès des employés, un facteur déterminant de mobilisation.
- Taux de fréquence des accidents du travail : diminution de 18 % par rapport à l'an dernier, grâce à différentes initiatives prises en matière de santé et de sécurité au travail. Une équipe d'entretien des équipements fixes a reçu le Prix innovation en santé et sécurité du travail pour la région de Montréal de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Elle a reconfiguré les remorques sur rails utilisées pour le transport du matériel nécessaire à l'entretien de la voie du métro, ce qui a amélioré la sécurité des employés affectés à ce travail.

- Mobilisation importante des employés, se manifestant notamment par la collaboration à de nombreux partenariats, à des activités d'entreprise ou encore à des activités philanthropiques. Les employés ont participé en grand nombre à des activités porteuses telles que les journées portes ouvertes pour souligner l'agrandissement du Centre de transport et l'ouverture du nouveau Centre d'entretien de la carrosserie Legendre. La STM reconnaît les diverses formes d'engagement de ses employés, y compris les causes sociales et humanitaires. Plus d'une trentaine d'activités de reconnaissance sont ainsi organisées chaque année pour souligner la valeur de cette participation.

TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DU TRAVAIL



INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
					2008-2009 (%)	2006-2009 (%)	VALEUR	HORIZON	
Effectif	7 932	7 996	8 398	8 603	2	8			LA1
Permanent	7 495	7 606	8 036	8 247	3	10			
Temporaire	437	390	362	356	-9	-25			
Proportion de l'effectif féminin (%)	22	23	23	23	0	1	31		LA13
Proportion des minorités visibles et ethniques (%)	12	14	16	17	1	5	10		LA13
Durée moyenne d'emploi (années)	13,7	13,3	12,4	11,4	-1 année	-2,3 années			LA2
Taux de fréquence des accidents du travail	11,0	10,0	9,4	7,7	-18	-30			LA7

## ORIENTATION 10

### Sensibiliser le personnel au développement durable

Le succès de la démarche de développement durable tient en grande partie à la mobilisation des employés autour de la question du développement durable, à leur connaissance des enjeux associés et à leur façon d'en tenir compte dans le cadre de leur travail.



Pour inaugurer le Centre de transport et le Centre d'entretien de la carrosserie Legendre, nous avons tenu une journée portes ouvertes pour les employés, retraités et leurs familles, suivie d'une journée grand public. Grâce à la collaboration de quelque 200 employés, plus de 4 000 personnes ont pu découvrir les aspects écologiques de ces bâtiments et mieux connaître les activités qui s'y déroulent.

### Faits saillants 2009

- Plusieurs rencontres du directeur général avec près de 2 000 employés au cours de l'année. Chaque fois, il a réitéré l'engagement de la STM en faveur du développement durable et a fait état des principales réalisations de l'entreprise. De plus, il a invité chacun des gestionnaires à intégrer des actions concrètes de développement durable dans leur contrat de performance.
- Nombreuses collectes de fonds organisées par les employés et retraités bénévoles, avec le soutien logistique de la STM, en vue d'offrir un soutien à la communauté. Du siège social aux différents centres de transport, toutes les unités y contribuent. La distribution des paniers de Noël, rendue possible grâce à une collecte de fonds auprès de la clientèle du métro et aux dons des employés, a permis encore cette année à chaque centre de transport de s'associer à un organisme local.
- Mise en valeur dans le journal interne de plus d'une trentaine d'initiatives du personnel en appui à des causes environnementales ou sociales.
- Sensibilisation des nouveaux employés à l'importance du développement durable.

- Pour une deuxième année consécutive, la STM s'est classée première parmi les 290 entreprises qui ont incité leur personnel à participer au Défi Climat. Au total, environ 25 % des employés y ont participé. Grâce à un programme d'accompagnement par les pairs déployé dans les centres de transport, plus de 70 % des chauffeurs se sont engagés à poser des gestes en faveur de l'environnement.

### MOBILISATION RÉCOMPENSÉE

Le comité vert appelé le PAPE (pour Petites actions pour l'environnement) est né en 2006, à l'initiative d'un groupe d'employés ayant des convictions sur la question de l'environnement.

Le PAPE fait la promotion de pratiques quotidiennes plus écologiques, accessibles, simples et applicables tant au travail qu'à la maison. Il implante également de petits projets selon le principe des 3 RV, qui peuvent être ensuite étendus à l'échelle de l'entreprise. Il est devenu une source d'inspiration pour la formation d'autres comités verts dans l'entreprise.

En novembre 2009, l'Association canadienne du transport urbain lui a décerné le Prix pour service distingué en reconnaissance de ses activités de sensibilisation, d'amélioration du milieu de travail et de son leadership.

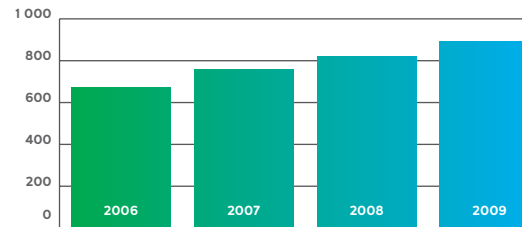
# ORIENTATION 10

(suite)

## Pour l'avenir

- Mettre en place un programme de sensibilisation et de formation au développement durable

DONS DISTRIBUÉS PAR LES EMPLOYÉS (k\$)



## Reconnaissance par divers organismes de l'engagement des employés en faveur du développement durable

Réципиendaire	Distinction	Source
PAPE (Petites actions pour l'environnement)	Prix pour service distingué en reconnaissance de ses activités de sensibilisation, d'amélioration du milieu de travail et de son leadership	Association canadienne du transport urbain (ACTU)
Pierre Raby Chauffeur	Prix d'excellence des employés en santé et sécurité du travail – pour son rôle proactif et sa collaboration à la mise en place de différentes mesures assurant la sécurité des chauffeurs de bus, changeurs et opérateurs de métro	Syndicat canadien de la fonction publique
Alain Beaudry Formateur au réseau des autobus	Prix pour contribution exceptionnelle au transport collectif – pour la formation de chauffeurs à la conduite écologique, sa nomination de formateur des formateurs francophones à l'ACTU et sa contribution à la promotion de la conduite écologique sur différentes tribunes	Association canadienne du transport urbain
Jacques Couture et Yves Lafrance Agents de formation	Prix pour contribution exceptionnelle au transport collectif – pour le développement d'une formation en diagnostic et réparation de moteurs reprise par le Réseau de transport de Longueuil, citée en exemple par le fabricant de moteurs Cummins, et dont le traitement du système catalytique antipollution a intéressé un chercheur en ingénierie	Association canadienne du transport urbain

# ORIENTATION 11

## Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée

En plus d'offrir à tous ses clients une occasion de poser un geste en faveur de l'environnement et de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie à Montréal, la STM a à cœur d'informer ses parties prenantes sur la façon dont elle réalise sa mission selon les principes du développement durable.



Le positionnement de marque propose un engagement entre la STM et ses clients.

### Faits saillants 2009

- Adoption d'un positionnement de marque sur le thème de l'environnement qui propose un engagement de la STM avec ses clients. D'une part, la STM (en bleu) s'engage à continuer d'améliorer son offre de service et de poser des gestes en faveur de l'environnement au quotidien. D'autre part, elle invite les citoyens (en jaune) à poser un geste en faveur de l'environnement en choisissant le transport collectif pour se déplacer. Ensemble, ils forment le vert, représentant la qualité de l'environnement.
- Campagne très bien reçue par le grand public, selon les sondages. En effet :
  - pour 83 % des gens, elle accroît la perception que l'utilisation du transport collectif constitue un bon geste en faveur de l'environnement ;
  - pour 86 % des répondants, elle donne le sentiment que la STM se soucie de l'environnement ;
  - pour 75 % des clients occasionnels et 50 % des non-clients, elle incite à utiliser le transport en commun.
- Lancement du site Web [www.mouvementcollectif.org](http://www.mouvementcollectif.org), partie intégrante de la campagne. Il présente les améliorations du service et les gestes verts posés par la STM. Il permet également aux internautes d'en commenter le contenu.
- Satisfaction des clients à l'égard du service : 86 %, par rapport à 82 % l'an dernier.

- Conférences prononcées par le président du conseil d'administration et le directeur général devant des représentants du milieu des affaires et du milieu associatif pour faire la promotion du transport collectif comme solution d'avenir. De plus, des dirigeants et des gestionnaires ont été à maintes reprises invités à présenter sur différentes tribunes les avancées de la STM en matière de développement durable.

### Pour l'avenir

- Maintenir le positionnement de marque qui fait la promotion du transport collectif comme mode de transport écologique
- Accentuer les efforts de communication sur le développement durable et le dialogue avec les parties prenantes

### DISTINCTION INTERNATIONALE POUR LE MÉTRO

Selon l'édition 2009 du balisage de l'Imperial College of London portant sur 27 métros à travers le monde, le métro de Montréal se distingue à plusieurs égards :

- premier pour la productivité de la main-d'œuvre
- empreinte de carbone parmi les plus faibles
- bon taux de fiabilité, bien que parmi les plus vieux métros du monde
- tarifs parmi les plus bas du monde

Par contre, le métro de Montréal doit poursuivre ses efforts pour notamment :

- augmenter ses revenus commerciaux
- accroître la formation de ses employés



# ORIENTATION 11

(suite)



## Distinctions de la STM liées au développement durable reçues en 2009

Programme ou projet	Distinction	Source
Agrandissement du Centre de transport Legendre et construction du nouveau Centre d'entretien de la carrosserie Legendre	Prix d'excellence dans la catégorie bâtiments verts pour le potentiel de réduction des îlots de chaleur urbains et l'intégration d'une structure d'acier durable, efficace et esthétique	Institut canadien de la construction en acier
<i>Programme d'amélioration de service en transport en commun</i>	Prix innovation pour le développement stratégique du marché, qui a permis une augmentation remarquable de l'offre de service	Association canadienne du transport urbain
<i>Programme d'amélioration de service en transport en commun</i>	Prix Distinction pour les projets d'envergure et leur apport structurant pour la société québécoise	Association québécoise du transport et des routes
Nouveau positionnement de marque	Prix réalisation exceptionnelle	Association du transport urbain du Québec
Programme Conduite écologique	Prix Rendement supérieur et réalisation exceptionnelle pour le nombre de chauffeurs formés, les économies de carburant et la réduction des émissions de GES	Association canadienne du transport urbain
Entretien des équipements fixes du réseau du métro	Prix pour la reconfiguration des remorques sur rails utilisées pour le transport du matériel nécessaire à l'entretien de la voie du métro	Prix Innovation en santé et sécurité du travail de la CSST, région de Montréal
Programme Sorties en famille	Coup de cœur pour le privilège accordé à un adulte muni d'un titre de transport valide de voyager avec un maximum de cinq enfants âgés de moins de 12 ans les week-ends et les jours fériés	Réseau Pour un Québec famille
Planificateur de sorties culturelles	Grand prix volet marketing interactif	Concours Boomerang d'Infopresse
Projet de bus à propulsion hybride (conjointement avec la Société de transport de l'Outaouais)	Mention lors du gala Énergie	Association québécoise pour la maîtrise de l'énergie



## ORIENTATION 12

### Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques

Pour réaliser sa mission, la STM travaille avec de nombreux partenaires. En joignant ses efforts à ceux d'autres acteurs, elle accélère le changement vers le développement durable.



Stand de la STM fait de bancs de bus et autres matières recyclées, au Salon national de l'environnement 2009.

### Faits saillants 2009

- Contribution à l'avancement des bonnes pratiques de développement durable à titre de membre de plusieurs associations, telles que l'Union internationale des transports publics, l'Association canadienne du transport urbain et l'Association du transport urbain du Québec. La STM suit également de près les travaux en ce domaine du Conseil patronal de l'environnement du Québec et de l'American Public Transport Association.
- L'Association du transport urbain du Québec a terminé l'étude de la [contribution des sociétés de transport en commun au développement durable des villes](#)

grâce au concours de ses neuf membres, dont la STM. Par ailleurs, son Comité de développement durable a entrepris un programme visant à soutenir tous ses membres dans leur démarche de développement durable. Pour ce faire, il a été convenu de s'inspirer de la structure des trois axes et des douze orientations de la STM pour mettre sur pied un éventuel programme collaboratif.

- Participation à divers projets, notamment avec le comité scientifique du Centre national du transport avancé, avec le comité bus de l'Union internationale des transports publics, avec les différents comités de l'Association du transport urbain du Québec, avec des ministères provinciaux et fédéraux ainsi qu'avec d'autres partenaires.
- Partenaire de plus de 40 événements et organismes environnementaux. Objectifs : une plus grande utilisation du transport collectif et une plus grande conscientisation des citoyens à l'égard de l'environnement. Un sondage réalisé auprès des participants aux événements a démontré que 86 % d'entre eux jugent pertinente la présence de la STM. La page Info STM du journal *Métro* a offert une tribune aux initiatives environnementales de Montréal, dont la grande corvée du Mont-Royal organisée par Les amis de la montagne, le Cocktail transport d'Équiterre et le Jour de la Terre.
- Partenaire principal du Salon national de l'environnement. La STM y a présenté en grande première son stand fait de matières recyclées (bancs de bus, barres d'appui), à l'image du Funambus, un vieux bus modifié qui sert à la promotion des actions environnementales de l'entreprise.
- Offre de service de métro toute la nuit lors de l'événement *La Nuit blanche*, une première. Plus de 20 000 noctambules ont bénéficié de ce service entre 2 h et 5 h.

- Lancement des forfaits Bixi-Bus et Tandem Vélo-STM, qui s'ajoutent au Duo auto + bus, afin de favoriser les déplacements complémentaires au transport en commun. La STM offre ainsi des avantages tarifaires aux abonnés de Bixi, de Vélo Québec et de Communauto.

### Pour l'avenir

- Maintenir notre participation dans les associations dont nous sommes membre, et signer la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics, dont nous avons signé l'engagement en 2005
- Sensibiliser davantage les entreprises et le milieu des affaires aux avantages du transport collectif
- Poursuivre dans la voie des partenariats à caractère commercial

### UNE INITIATIVE INVITANTE

En 2009, la STM a lancé une invitation aux commerçants à se joindre au mouvement collectif. Ceux-ci peuvent afficher leur appui à l'utilisation du transport collectif en apposant des autocollants Merci de choisir le transport collectif dans leur vitrine, ou en mettant sur leur site Web un planificateur de trajet offert par la STM qui facilite l'accès à leur commerce en transport collectif.





# DOCUMENTS DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

[Tableau des indicateurs de développement durable 2009](#)

[Faits saillants — Rapport de développement durable 2009](#)

[Bilan environnemental 2008](#)

[Plan d'affaires 2007-2011](#)

[Rapport d'activité 2009](#)

[Rapport financier 2009](#)

## AUTRES PUBLICATIONS À CONSULTER

[Plan de transport de Montréal](#)

[Premier plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise](#)

© Société de transport de Montréal

Division Développement durable,  
direction principale Planification stratégique

Pour commentaires ou suggestions,  
veuillez communiquer avec :

[dd@stm.info](mailto:dd@stm.info)

Pour obtenir un exemplaire imprimé  
des faits saillants :

514 280-5648

[affaires.publiques@stm.info](mailto:affaires.publiques@stm.info)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

This report is also available in English.

RETOUR À LA TABLE DES MATIÈRES

