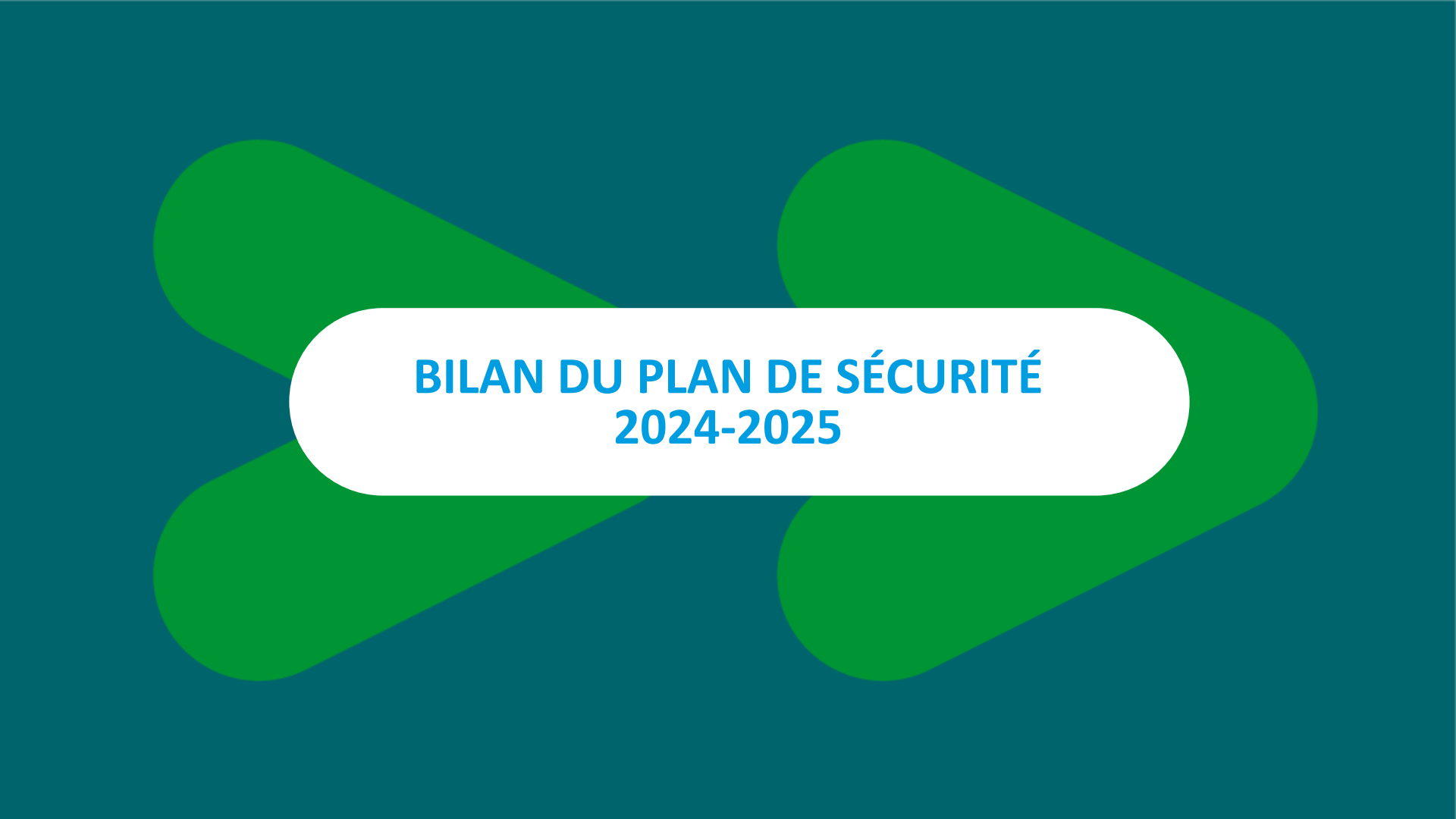


Bilan du Plan de sécurité 2024-2025 et des mesures additionnelles

Breffage technique destiné aux médias

18 juin 2025



The background is a solid teal color. Overlaid on this are several large, abstract, rounded shapes in a vibrant green color. These shapes are arranged in a way that they appear to be flowing or moving across the frame, with some overlapping each other. In the center of the image, there is a white, rounded rectangular box.

BILAN DU PLAN DE SÉCURITÉ 2024-2025

Trois objectifs



Assurer une visibilité accrue du personnel STM

Présence accrue (ambassadeurs de sûreté, constables spéciaux, SPVM) dans stations ciblées.



Favoriser une rapidité d'intervention

Implantation du signallement par SMS en novembre dernier.



Offrir un environnement métro rassurant

Relevés de l'éclairage des aires publiques, relampage de 16 aires, réduction d'espace et fermeture d'accès.



Signalement par SMS - 1 888 786-1119

- Déploiement du signalement par texto le 11 novembre 2024
- **Plus de 14 000 signalements** reçus entre le déploiement et le 30 avril 2025.
- Plus de **6 000 cartes d'appel** générées à la suite de ces signalements
 - Troubler la paix, consommation de drogues et comportements ne respectant pas le R-036.





CONSTAT AU MOIS DE MARS 2025 :
Mesures additionnelles nécessaires

Indicateurs opérationnels à des niveaux critiques

Depuis le début de la période hivernale 2024-2025, les **enjeux de cohabitation sociale** sont en constante croissance.

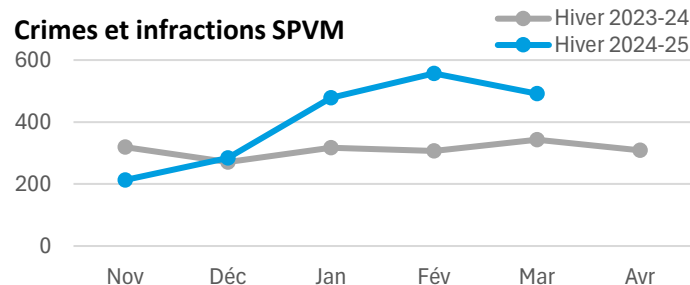
- Les **indicateurs opérationnels** en lien avec la sécurité atteignent des **niveaux inquiétants**. Plusieurs indicateurs se sont détériorés depuis l'an dernier alors qu'ils étaient déjà à des niveaux critiques.
- La **fiabilité du service est affectée** par 153 arrêts de service de plus de 5 minutes causés par des méfaits volontaires, qui ont occasionné plus de 35 heures d'arrêt de service.

Indicateurs opérationnels

Début de l'hiver 2024-2025 (nov. 2024 à fév. 2025)

	Nombre	vs an dernier (même période)
Crimes et infractions Données du SPVM	1 532	+26 %
Agressions d'employés	45	-2 %
Interventions constables pour incivilités	14 130	+28 %
Raccompagnements vers l'extérieur en fermeture, par les constables spéciaux	8 090	+25 %
Arrêts de service – Nombre causés par des méfaits volontaires (5 min+)	153	+2 %
Arrêts de service – Délais causés par des méfaits volontaires (5 min+)	35 heures	-5 %

Crimes et infractions SPVM



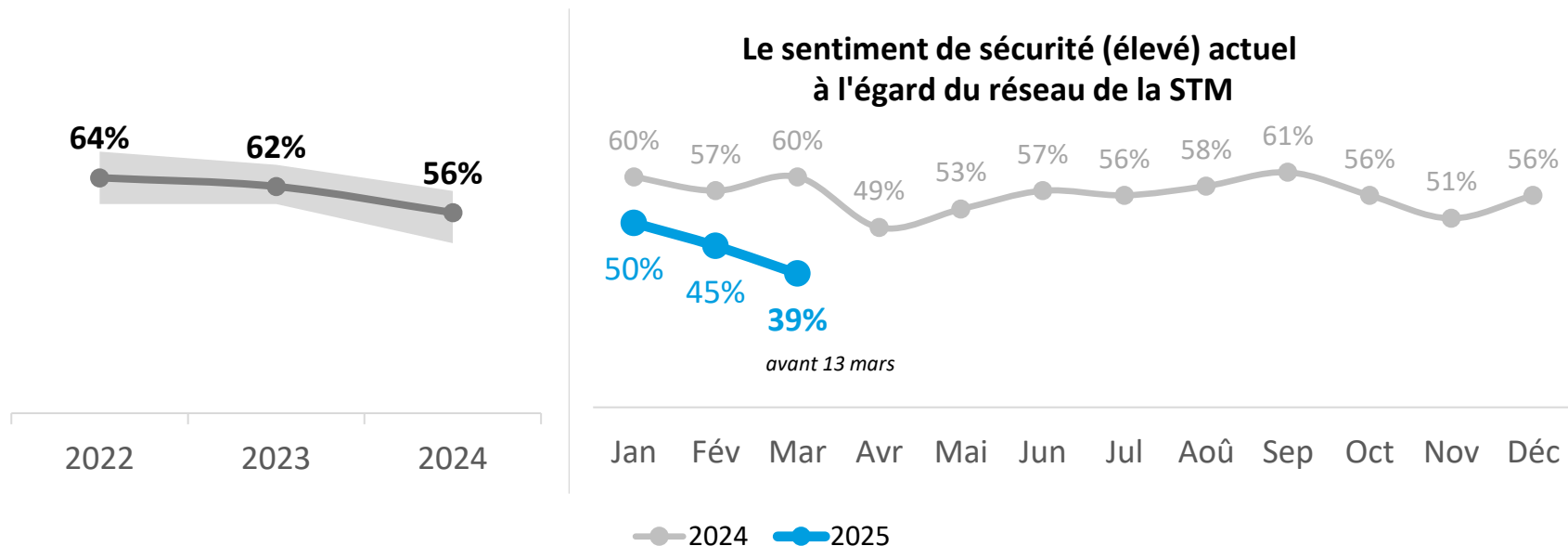
Causes des arrêts de service pour méfaits volontaires

Répartition des délais occasionnés



Sentiment de sécurité en chute libre

- Malgré les nombreuses mesures au plan de sécurité 2024-2025, **une détérioration significative du sentiment de sécurité global** observé depuis le début de l'année à raison -5pp par mois depuis janvier 2025 et -21 pp par rapport à mars 2024.
- Le sentiment de sécurité étant un besoin intrinsèque, **cette situation met à risque la rétention et la fidélisation de la clientèle.**



Impact sur l'achalandage et les revenus clients

Un sondage client effectué à la mi-mars 2025 démontre qu'une proportion de client délaisse notre réseau en raison de leur insécurité.

SUR UNE PÉRIODE DE 30 JOURS (mi-février à mi-mars 2025)



- **9 % des clients ont annulé** au moins un déplacement pour cause d'insécurité
- **Cette donnée monte à 21% des clients lorsqu'on inclut les clients qui ont considéré annuler** au moins un déplacement.



Cela se traduit par une **perte d'achalandage mensuelle** estimée à :

- **2,2%** (soit plus de 500k déplacements) si l'on considère uniquement les déplacements annulés
- Un potentiel **de 3,9%** (~1M déplacements) en incluant les déplacements annulés ou considérés.



Cela représenterait potentiellement **une perte de revenus clients mensuels d'environ 1,2M\$** pour les déplacements annulés. **Sur une base annuelle, ce manque à gagner pourrait représenter potentiellement jusqu'à 14 M\$.**

CONSTATS

- **Femmes de 18-34 ans et les minorités visibles :** clientèles les plus affectées.
- **Impact important chez les plus jeunes clients :** près d'un jeune client âgé de 11 à 15 ans sur 2 a modifié ses habitudes de déplacement par insécurité.
- **Les stations de métro arrivent au 2^e rang des pires endroits publics en termes de sentiment de sécurité** tout juste derrière les stationnements souterrains et avant rue le soir. Le transport collectif est évité principalement le soir et la nuit, mais également durant le jour.
- **Transfert modal :** Le taxi est l'alternative privilégiée chez les clients alors que l'auto est majoritairement favorite chez les non-clients.

Impact sur les comportements des clients

Des clients quittent le réseau alors que d'autres limitent leurs déplacements.

IMPACT SUR LA CLIENTÈLE DE DEMAIN

« Ma fille de 12 ans ne prend plus le métro pour se rendre à l'école. On va maintenant la conduire en auto, matin et soir. Elle a trop peur des gens en psychose dans le métro et je la comprends très bien. Moi-même, j'en croise à chaque voyage dans le métro et j'en suis vraiment tanné. »

« Pour l'instant, je ne laisserais pas ma fille de 12 ans prendre le métro toute seule. »

IMPACT SUR L'ATTRACTIVITÉ ET L'ÉCONOMIE DE MONTRÉAL

« Pour ne pas revenir en métro après le spectacle j'évite les événements culturels à la Place des Arts, où au Centre-ville de Montréal, je préfère prendre mes billets pour une représentation au théâtre du Vieux-Terrebonne, l'Assomption, Laval ou même Saint-Jérôme. »

« Je ne prends plus le transport en commun à partir de 16h. Lorsque je vois les itinérants dans les corridors du métro qui dorment sur le sol, que je sens une forte odeur de la marijuana dans les corridors du métro, lorsque je me fais fixer et insulter dans l'autobus ou le métro, je ne me sens pas en sécurité. J'ai peur. »

Exemples de coûts supplémentaires pour la STM

Voici des exemples de coûts additionnels pour la STM :



Coûts associés à l'impact de la cohabitation sociale :

11,5 M\$ en 2024, inclut absences pour motif d'agression, temps supplémentaire, ajouts de personnel de sûreté et d'entretien.



Temps supplémentaire des constables spéciaux :

1,4 M\$ pour la période hivernale 2024-2025, soit en hausse de +66 % vs. l'année précédente.



Pertes de revenus tarifaires par la fraude :

Les constables ont **moins de temps à accorder à la vérification de titres durant la période hivernale** (-79 % des vérifications²)

²Nombre moyen de vérifications de titres par mois de novembre 2024 à avril 2025, vs de juin à octobre 2024 (mai et septembre exclus en raison des opérations de vérification intensives).

MESURES ADDITIONNELLES

13 mars – 30 avril 2025

Mesures additionnelles

À la lumière de ces constats, la STM a mis en place de nouvelles mesures :

À compter du 13 mars 2025

Obligation de circuler dans les installations de la STM *[terminée le 30 avril]*

- Instruction visant à ne pas permettre qu'une personne soit présente dans les immeubles à d'autres fins que celles reliées au déplacement d'une personne par l'utilisation des services de transport
- Directive interne de maintenir une approche bienveillante lors des interventions et d'agir avec discernement.

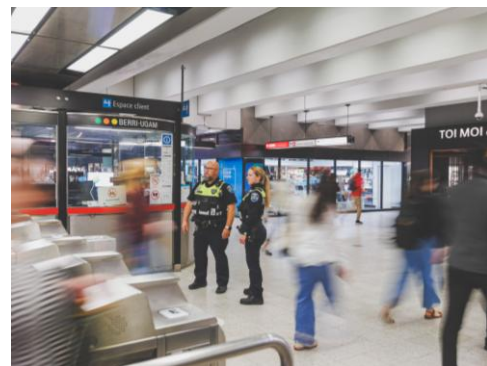
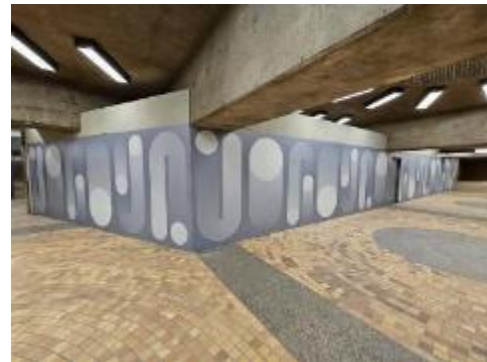
Aménagements - cloisons et fermeture temporaire d'accès

- Aménagement de lieux afin de limiter les incivilités et réduction de la superficie d'entretien dans 9 stations ciblées.
- Fermeture de 4 accès *[terminée le 30 avril]*.

6 février au 29 mars 2025

Sécurité STM-SPVM renforcée dans 9 stations clés

- Présence accrue et coordonnée des constables, ambassadeurs et policiers.
- Patrouilles des équipes spécialisées SPVM et conjointes SPVM–SRSTM.
- Comité tripartite



BILAN DES MESURES ADDITIONNELLES

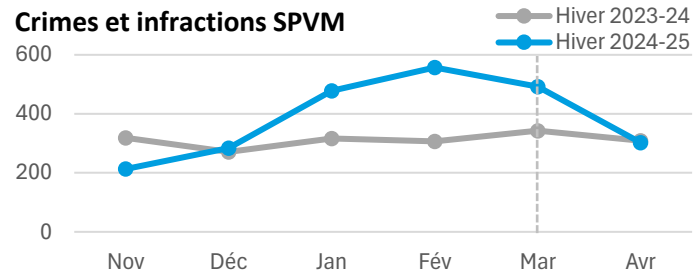
13 mars – 30 avril 2025

Indicateurs opérationnels en amélioration

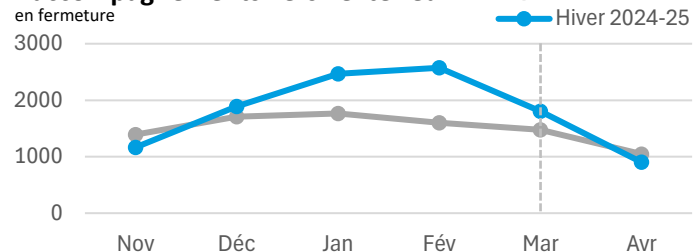
- **Les indicateurs liés à la sécurité s'améliorent** durant la période où les mesures additionnelles sont en place. Les crimes et infractions sont en légère diminution de -2 %, alors qu'ils étaient en croissance de +26 % avant les mesures. Les agressions envers les employés sont en baisse de -20% ainsi que les raccompagnements de -17%.
- **La fiabilité du service tend à s'améliorer**, grâce à la réduction de -30 % des arrêts de service de 5 minutes et plus causés par des méfaits volontaires en avril.

Indicateurs opérationnels vs même période année précédente	Avant mesures (nov. 2024 à fév. 2025)	Après mesures (avril 2025)
Crimes et infractions Données du SPVM	+26 %	-2 %
Agressions d'employés	-2 %	-20 %
Interventions constables pour incivilités	+28 %	+31 %
Raccompagnements vers l'extérieur en fermeture, par les constables spéciaux	+25 %	-17 %
Arrêts de service – Nombre causés par des méfaits volontaires (5 min+)	+2 %	-30 %
Arrêts de service – Délais causés par des méfaits volontaires (5 min+)	-5 %	-35 %

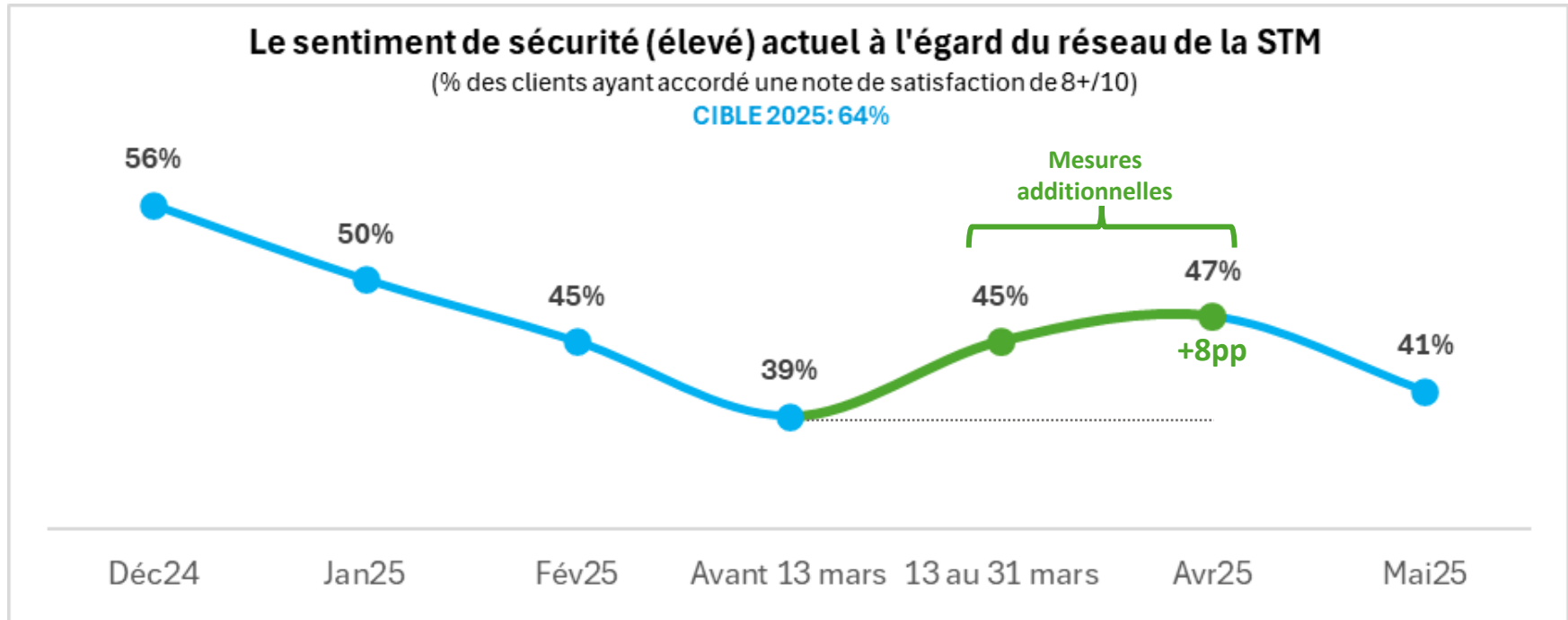
Crimes et infractions SPVM



Raccompagnements vers l'extérieur



Évolution du sentiment de sécurité



Utilisation et réception favorables à l'obligation de circuler

- L'obligation de circuler a été utilisée **3 212 fois** par les constables spéciaux entre le 13 mars et le 30 avril
- Approche bienveillante et discernement maintenus lors des interventions

-
- **Grande majorité des commentaires reçus sont favorables à l'instruction** (28 commentaires positifs sur 37)
 - **Impact positif aussi remarqué par des commerçants**
 - **Clients et employés souhaitent un maintien de l'obligation de circuler**
 - Ils indiquent pour la plupart que les mesures additionnelles ont eu un **impact positif sur leur sentiment de sécurité et leur perception de propreté.**

	CLIENTS	EMPLOYÉS	TERRAIN MÉTRO
Niveau de favorabilité :	80 %		98 %
	incluant 9 % indifférents		

Clients et employés favorables à l'obligation de circuler

Commentaires favorables

« Simplement pour vous remercier de la décision d'interdire le flanêge. C'est une décision difficile mais courageuse pour préserver le transport collectif. Espérons que le gouvernement prendra ses responsabilités et trouvera un toit pour les itinérants. »

« Wow! Ça fait du bien de pouvoir se promener dans un environnement beaucoup plus propre, sans odeur étrange, mais surtout, plus sécuritaire. Mille merci!!! :)) »

« Il serait bien que ces mesures soient plus permanentes et non simplement temporaire. Ces solutions on fait leurs preuves auprès des employé(es) et de la clientèle. »

« Pourquoi temporaire ? Le métro ne doit jamais être un refuge ou piquerie ! Jamais! J'ai détesté prendre le métro avec tous ses utilisateurs de drogues au vu et au su de tous. Moi je ne peux fumer et on tolère les itinérants qui contreviennent à toutes les règles ? »

« Once May 1, came the homeless came back into the metro and set back up. The move on policy needs to be made permanent and network wide. »

Mais opposition de certains clients

« Ça ne fait que déplacer le problème ailleurs, alors qu'il n'y a pas ou très peu d'ailleurs, en grande partie en raison de l'inaction du gouvernement. »

« Je suis complètement dégoûtée par l'attitude de la STM. Bien entendu, la STM n'est pas responsable du déclin chronique des ressources en itinérance depuis des décennies. Mais elle est responsable de comment elle traite les gens dans son service. »

Cloisons et fermeture d'accès

Les cloisons et fermetures d'accès sont des mesures efficaces pour les enjeux de propreté, flânage et de consommation de drogues.

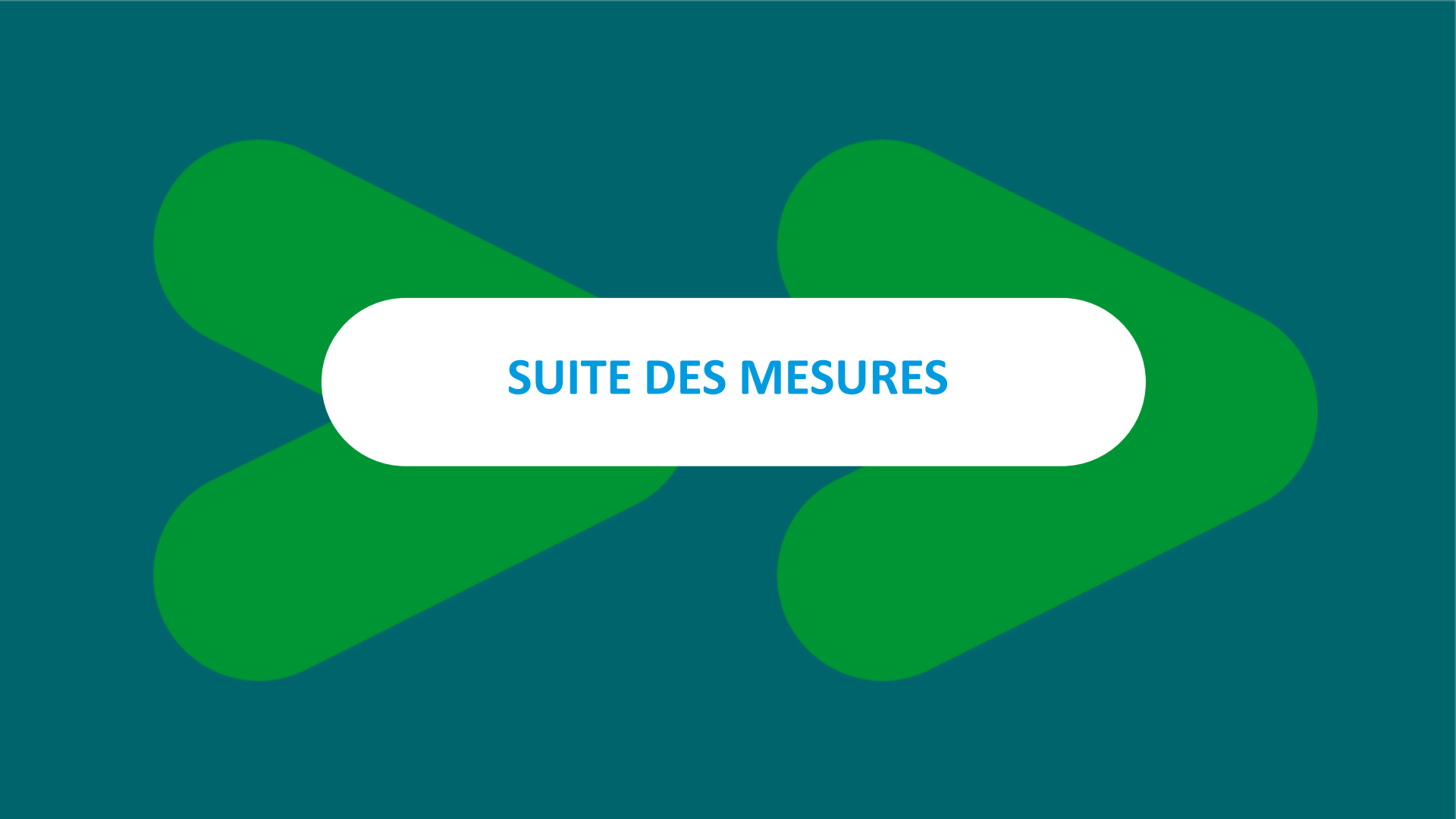
- Les commerçants sont plus rassurés :
 - Espaces de flânage et les recoins sont moins nombreux à proximité des concessions;
 - Ce qui limite les lieux pour la consommation de drogues qui viennent nuire à leur activité commerciale.
- Les plaintes de la clientèle à ce sujet (10) :
 - Uniquement sur les changements d'habitude liés aux fermetures d'accès (ex. nécessité d'utiliser un autre accès) ;
 - Aucune plainte reçue sur les cloisons.



Station Bonaventure
(aménagement majeur embelli)



Station Charlevoix
(aménagement mineur)



SUITE DES MESURES



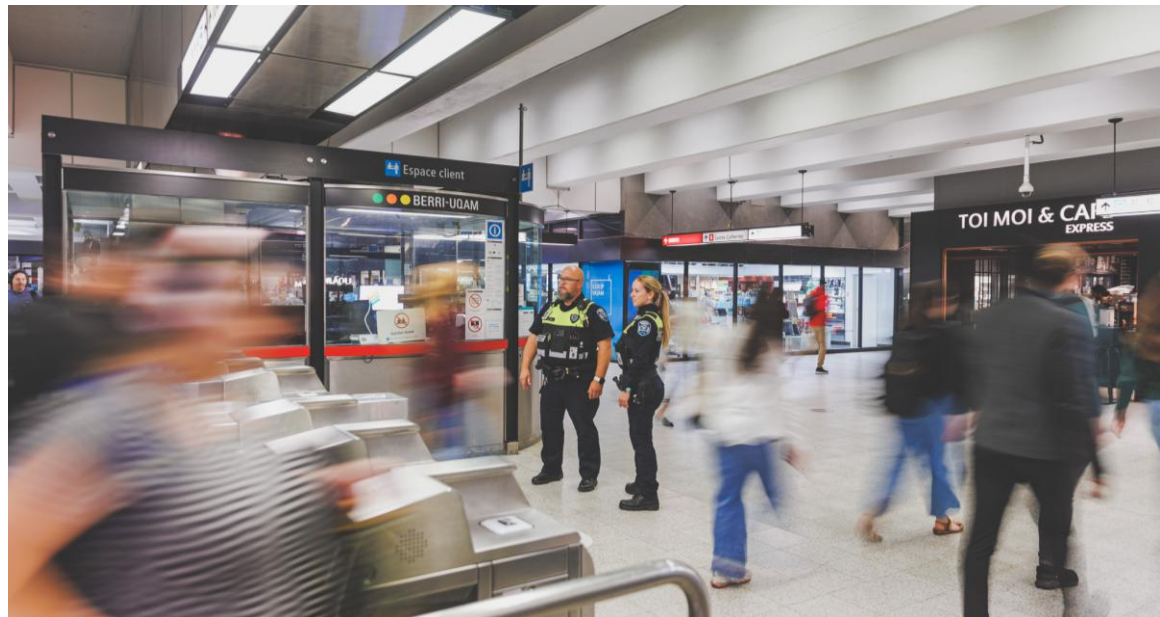
Nouvelle obligation de circuler dans les installations de la STM



Obligation en vigueur à partir du 18 juin 2025 jusqu'au 30 avril 2026

« À titre d'exploitant d'une entreprise de transport en commun de personnes, par autobus et métro : De ne pas permettre qu'une personne soit présente dans le matériel roulant ou dans un immeuble exploité par la STM à d'autres fins que celles reliées au déplacement par l'utilisation des services de transport en commun ou à l'exploitation d'une activité autorisée par la STM. »

*Cette instruction est en vigueur **du 18 juin 2025 jusqu'au 30 avril 2026.** »*





Reconduction de l'obligation de circuler dans les installations de la STM

- ✓ **Directive de maintenir une approche bienveillante lors des interventions et d'agir avec discernement**
- ✓ **Arbre décisionnel en gradation des constables spéciaux de la STM**
 - 1. Expliquer le règlement et l'instruction
 - 2. Évaluation de la situation :
 - 1. Santé physique et mentale
 - 2. Conditions météo
 - 3. Niveau de collaboration de la personne
 - 4. Historique des interventions auprès de cette personne
 - 3. Offrir des alternatives aux personnes:
 - 1. Référencement (refuges, haltes)
 - 2. Réponses aux besoins immédiats (vêtements, souliers)
 - 3. Au besoin, soutien ÉMIC ou des intervenants de 3^e ligne comme UPS-J
 - 4. En cas de refus, raccompagner la personne vers l'extérieur

L'instruction mène à une sanction administrative seulement. Cependant, si la personne contrevient au règlement en place, celui-ci peut être utilisé.



Maintien des aménagements physiques

- ✓ Maintien des aménagements en place afin de limiter les incivilités et réduction de la superficie d'entretien dans 8 stations ciblées

Stations	Lieux	Suite
Charlevoix	Cloisons réduisant l'espace à la mezzanine	• Maintenu
Peel	Cloisons réduisant l'espace Cloisons réduisant l'espace autour des concessions	• Retiré • Maintenu
Place-des-Arts	Passerelle cloisons (maintien accès ascenseur) Accès Kimberly : cloison avec une porte pour accès resserre	• Maintenu et embelli partiellement
Beaudry	Cloison entre les portes papillon et l'escalier	• Maintenu et embelli
Pie-IX	Cloison entre l'accès au Stade olympique et l'ascenseur au niveau mezzanine	• Maintenu et embelli



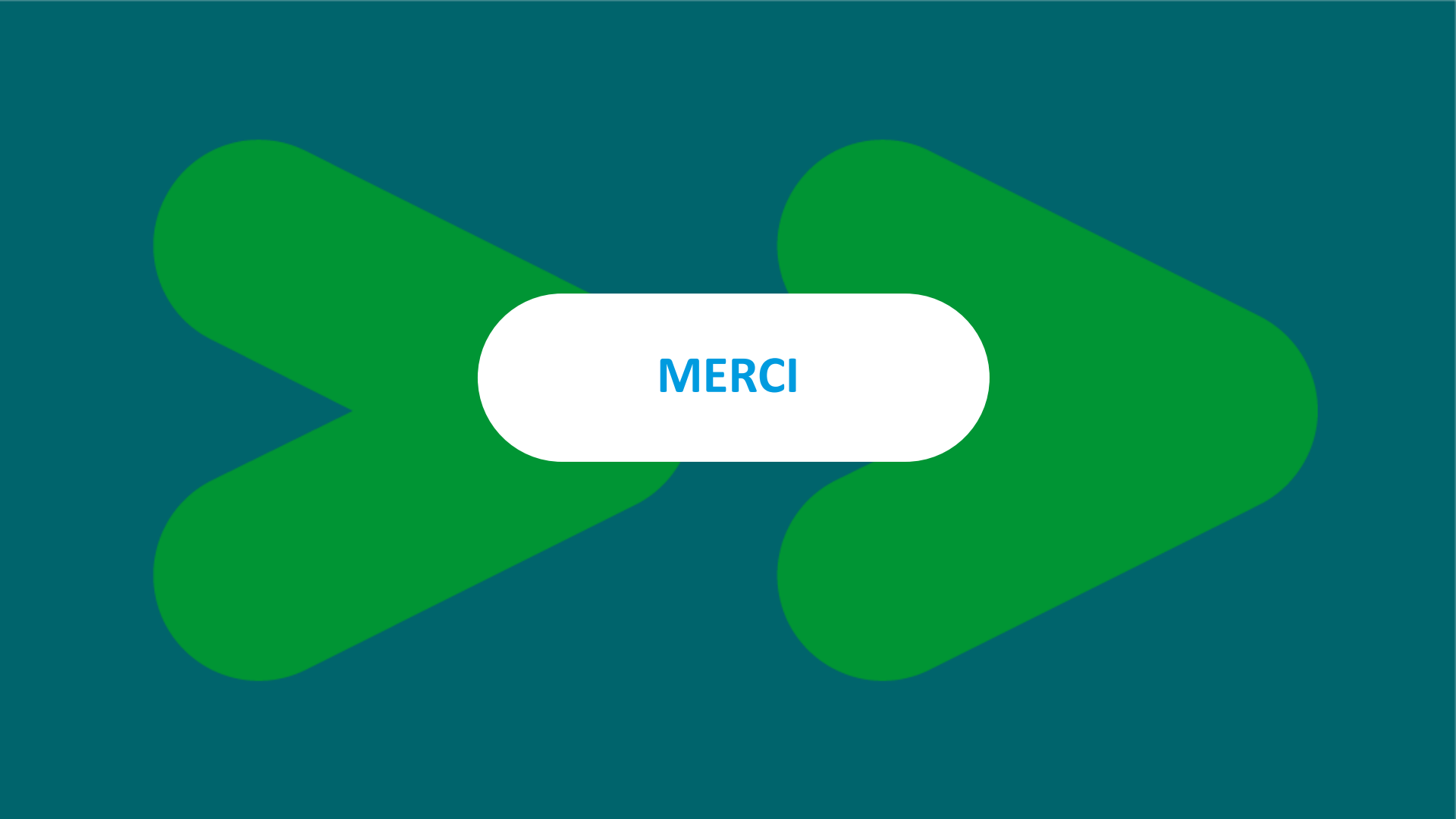
Maintien des aménagements physiques

- ✓ Maintien des aménagements en place afin de limiter les incivilités et réduction de la superficie d'entretien dans 8 stations ciblées

Stations	Lieux	Suite
Bonaventure	Aménagement temporaire sur la mezzanine Cloisons dans le corridor menant vers le REM	• Maintenu et embelli partiellement
Place-d'Armes	Cloisons pour fermer l'espace autour de la loge secondaire	• Maintenu
D'Iberville	Cloisons fermant l'accès à la porte donnant sur la ruelle dans l'édicule Ouest	• Retiré
Côte-Vertu	Cloisons fermant l'espace derrière l'ancien centre de service	• Maintenu

Poursuite des représentations auprès des différentes instances

- La STM a besoin de la collaboration de toutes les instances :
 - **Ressources** *[Service régional en itinérance, en collaboration avec la Ville de Montréal]*
 - Ouvrir des ressources 24/7 à haut seuil ayant une capacité d'accueil suffisante et répondant aux besoins des personnes près des stations Berri-UQAM et Bonaventure.
 - Soutenir la ressource 24/7 de Mission St. Michaels près du métro Bonaventure (financement, recherche de locaux, solution plus pérenne).
 - S'assurer de l'ouverture de certaines ressources d'hébergement d'urgence de début novembre à fin avril.

The image features a solid teal background. Two large, thick green arrows are positioned horizontally, pointing in opposite directions towards the center. Overlaid on the intersection of these arrows is a white, rounded rectangular button. The word "MERCI" is written in a bold, blue, sans-serif font on the button.

MERCI