



RAPPORT DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2010

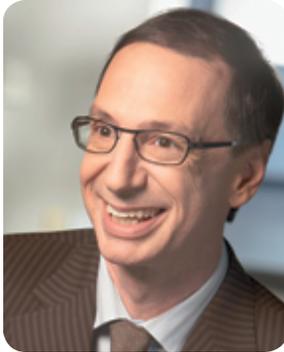
Dernière mise à jour : octobre 2011

TABLE DES MATIÈRES INTERACTIVE

Message du président du Conseil d'administration et du directeur général	3
Profil de l'entreprise	5
Présentation de la STM	6
À propos de ce rapport	7
Politique de développement durable	8
Parties prenantes	9
Partie 1 - Synthèse des actions reliées au Plan d'action de développement durable 2007 - 2011	11
Partie 2 - Détails des actions reliées au Plan d'action de développement durable 2007 - 2011	19
Liste complète des indicateurs de développement durable	20
Index des éléments d'information de la Global Reporting Initiative	44



AXE 1 Mobilité durable	AXE 2 Gestion durable	AXE 3 Promotion du développement durable
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	29	39
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	31	40
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
26	33	42
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	
27	34	
	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	
	37	



Michel Labrecque

Président du conseil d'administration



Yves Devlin

Directeur général

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La Société de transport de Montréal joue un rôle capital dans le développement durable de Montréal. Depuis 2007, la STM poursuit une démarche qui lui permet de contribuer encore davantage au développement durable et de mesurer sa performance en ce domaine. Nous sommes aujourd'hui heureux de rendre public notre Rapport de développement durable pour l'exercice terminé le 31 décembre 2010.

Soulignons d'entrée de jeu qu'au Québec le secteur des transports terrestres – l'automobile en particulier – est celui qui émet le plus de gaz à effet de serre. À la suite de la Conférence de Copenhague où tous ont reconnu l'urgence d'agir, le gouvernement du Québec s'est engagé à réduire d'ici 2020 les émissions de gaz à effet de serre de 20 % par rapport au niveau de 1990. La Ville de Montréal s'est aussi engagée, dans son Plan de développement durable de la collectivité montréalaise 2010-2015, à réduire les émissions d'ici 2020, mais de 30 % par rapport à 1990. Quant à la STM, qui assure plus de 80 % des déplacements en transport collectif dans la grande région de Montréal, elle contribue fortement à l'atteinte de ces cibles en évitant les émissions de quantités considérables de gaz à effet de serre.

Cette année encore, la STM a poursuivi ses efforts pour limiter les émissions de gaz à effet de serre générées par ses propres activités. Elle a pris à cet effet plusieurs initiatives qui ont fait éviter les émissions de 4 275 tonnes de gaz à effet de serre et réduire de 1,7 million de litres la consommation annuelle de carburant fossile.

Par ailleurs, rappelons que le transport collectif engendre une activité économique importante pour le Québec. Selon une étude récente de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, les organismes de transport en commun ont injecté l'an dernier 1,8 G\$ par leurs activités dans la région métropolitaine. Ces dépenses ont généré une valeur ajoutée de 1,1 G\$ dans l'économie québécoise et ont soutenu 14 110 emplois.

MESSAGE DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL (suite)

Au chapitre des acquisitions de biens et services, la STM a réalisé des activités d'une valeur de 740 M\$. Ces activités ont permis de soutenir près de 3 900 emplois chez ses fournisseurs. Compte tenu des effectifs de l'entreprise, ce sont près de 13 000 emplois directs et indirects qui sont reliés à ses activités et à ses projets.

En cours d'année, la STM a publié sa première Politique de développement durable, qui lui permet maintenant de se présenter comme une entreprise citoyenne engagée. En septembre, elle devenait signataire effectif de la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics, consacrant ainsi la place qu'occupe le développement durable au cœur de sa planification stratégique. Elle a également fait le nécessaire pour entretenir le dialogue avec ses parties prenantes et faire connaître sa performance en matière de développement

durable. De plus, son positionnement d'entreprise responsable et engagée lui a valu plusieurs prix, dont le prestigieux Special Merit Award for Commitment to the Environment, de MetroRail. Ce prix est venu souligner son leadership en matière de développement durable et sa stratégie visant à faire reconnaître l'utilisation du transport collectif comme un geste important en faveur de l'environnement.

Au cours de l'année, la STM a poursuivi l'élaboration de son Plan stratégique à l'horizon 2020. Elle y a inscrit l'objectif ambitieux d'améliorer son offre de service de manière à obtenir 540 millions de déplacements annuels dans dix ans. Elle vise ainsi un transfert modal de 5 % de l'automobile vers le transport collectif, soit une augmentation de 40 % de l'achalandage actuel. Cela aurait pour effet d'éviter les émissions nettes de 780 000 tonnes de gaz à effet de serre et d'alléger la circulation sur le réseau routier montréalais. Pour y

parvenir, la STM prévoit notamment avoir électrifié tout son réseau de surface dès 2025.

Pour réaliser ses projets, la STM doit pouvoir compter sur un financement à la hauteur de ses ambitions, dédié, indexé et récurrent. Les retombées environnementales, sociales et économiques que ses activités et ses projets engendrent sont suffisamment importantes pour justifier ses investissements. À preuve, les décisions prises par le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal de destiner la majeure partie des nouvelles taxes sur l'essence au développement du transport collectif et de mettre en place des stationnements incitatifs pour encourager la population à utiliser davantage le transport collectif.

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 de bus et de métro. Elle assure avec courtoisie des déplacements fiables, rapides et sécuritaires, et ce, en tout confort. Ses clients, ses employés et ses partenaires institutionnels et commerciaux sont fiers d'être associés à la STM, car elle est reconnue pour ses services de qualité à juste coût.

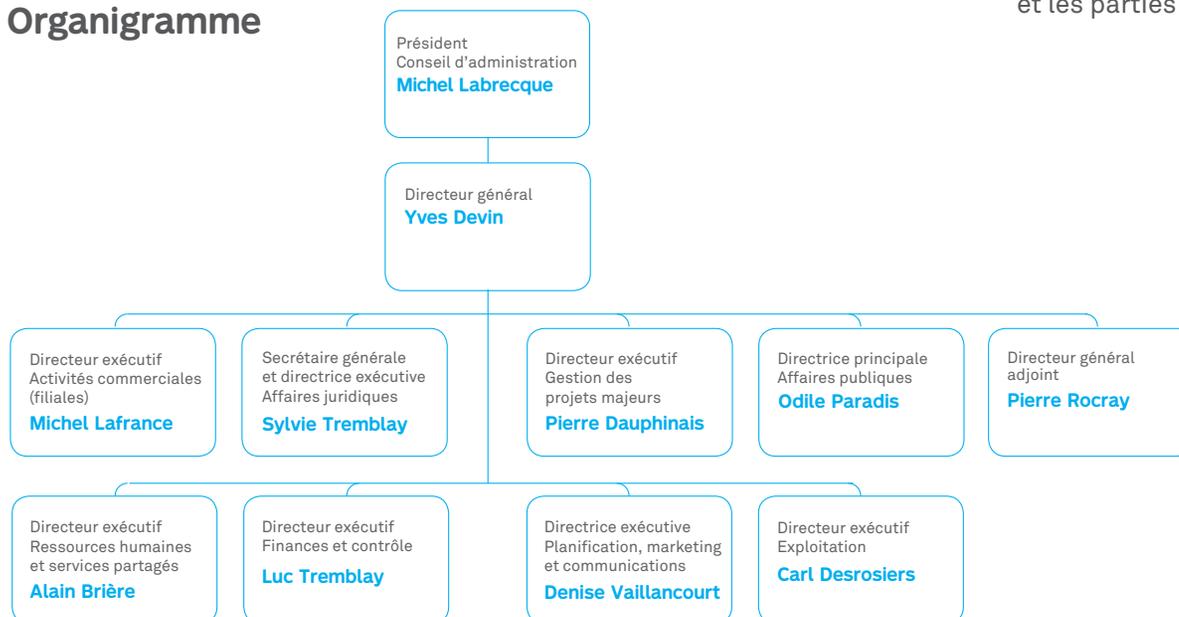
Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de la STM est composé de neuf membres. La Ville de Montréal, par l'entremise de son conseil d'agglomération, choisit sept membres parmi ceux de son conseil ordinaire et des conseils des autres municipalités situées sur le territoire de l'agglomération. Elle choisit également deux membres parmi les résidents de l'agglomération, soit un représentant des usagers du transport collectif et un représentant des usagers du transport adapté, destiné aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Son président participe activement à la gestion quotidienne de l'entreprise.

Le Conseil d'administration est représentatif des valeurs de diversité et de pluralité prônées par la STM : il regroupe quatre femmes et cinq hommes, dont trois sont issus des communautés culturelles.

Les séances du Conseil sont publiques, car webdiffusées, et la population et les parties intéressées peuvent y participer.

Organigramme



PRÉSENTATION DE LA STM

Quatorzième entreprise en importance au Québec, la STM emploie plus de 8 980 personnes, dont la moitié est en contact direct avec la clientèle, pour assurer quelque 1,1 million de déplacements par jour. Pour ce faire, l'entreprise possède, gère et développe un réseau de bus et de métro sur le territoire de l'île de Montréal. En outre, elle assure un service de transport adapté aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. De plus, elle offre un service de taxi collectif dans des secteurs où la demande est insuffisante pour y fournir un service de bus.

La STM exploite un parc de 1 705 bus. Le réseau de bus couvre l'île de Montréal, soit près de 500 km². Il compte 209 lignes, dont 156 sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et 20 sont dédiées au service de nuit. De plus, 101,4 km de voies faisant l'objet de mesures préférentielles servent aux déplacements plus rapides. En 2010, l'offre de service du réseau de bus a atteint plus de 81 millions de kilomètres.

Inauguré en 1966, le réseau de métro comporte quatre lignes (71 km au total) et 68 stations. Le parc de matériel roulant comprend 759 voitures, qui auront parcouru près de 77 millions de kilomètres en 2010.

Pour assurer le service de transport adapté, la STM utilise 86 minibus. Elle recourt également aux services de seize compagnies de taxi. Douze d'entre elles disposent de voitures classiques et les quatre autres, de voitures accessibles (160 taxis accessibles). En 2010, plus de 2,6 millions de déplacements ont été effectués, soit une moyenne de plus de 7 200 par jour.

Meilleure société de transport en Amérique du Nord

Pour ses excellents résultats en matière d'efficacité et d'efficience, la STM a reçu le titre de *Meilleure société de transport* 2010 en Amérique du Nord de l'American Public Transportation Association (APTA), parmi plus de 1 500 organismes de transport. Recevoir un tel titre constitue un très grand honneur que l'entreprise s'est empressée de faire rejaillir sur l'ensemble de ses employés. Les prix de l'APTA comptent parmi les plus prestigieux du monde du transport collectif.



Signataire effectif de la Charte de développement durable de l'UITP

En septembre 2010, la STM a obtenu le statut de signataire effectif de la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics, grâce notamment à sa démarche structurée et à l'adoption de sa Politique de développement durable.

Récipiendaire choisie par MetroRail

Son positionnement d'entreprise responsable et engagée a valu à la STM plusieurs prix en 2010, dont le prestigieux *Special Merit Award for Commitment to the Environment* de MetroRail. Ce prix lui a été décerné pour son leadership en matière de développement durable et pour sa stratégie visant à faire reconnaître l'utilisation du transport collectif comme un geste important en faveur de l'environnement. L'entreprise s'est démarquée parmi 70 sociétés de transport en métro de 40 pays. Elle était en nomination avec le Calgary Transit, la Delhi MetroRail Corporation, le Seoul Metro, le Singapore Mass Rapid Transit et le métro de Varsovie.

À PROPOS DE CE RAPPORT

Le *Rapport de développement durable 2010* s'inscrit dans la continuité des rapports 2008 et 2009. Il couvre les enjeux et les impacts liés aux activités de la STM réalisées entre le 1 janvier et le 31 décembre 2010. Durant cette période, aucun changement significatif concernant la taille, la structure de l'organisation et de son capital n'est survenu. Il rend compte :

- de nos actions en matière de protection de l'environnement, de responsabilité sociale et de retombées économiques, par rapport à notre *Plan d'affaires 2007-2011*, dont le fil conducteur est le développement durable dans nos pratiques ;
- de l'avancement du *Plan d'action de développement durable 2007-2011*, 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, et un tableau de tous les indicateurs est aussi disponible sur le site Web de la STM.

Le Rapport de développement durable comporte deux grandes sections. La première présente une synthèse de l'information et la seconde, une description qui, elles, sont des actions reliés à chacune des douze orientations arrimées aux trois grands axes d'intervention du *Plan d'action de développement durable*.

Lorsque les données sont disponibles, l'évolution de la performance par rapport aux indicateurs est présentée pour les années

2006 à 2010. À moins d'indication contraire, l'ensemble des sites et des secteurs d'activité de la STM est couvert.

Fidèle à ses pratiques environnementales, la STM a choisi de publier son Rapport de développement durable uniquement en version électronique. Son site Web www.stm.info présente notamment la liste complète des indicateurs de développement durable et le plus récent bilan environnemental. Par ailleurs, un feuillet synthèse est disponible en version papier, à tirage limité.

Rappelons qu'en 2008, la STM a publié son *Plan d'action de développement durable 2007-2011* et présenté sa démarche d'intégration du développement durable dans ses activités courantes et ses projets de développement. De ce fait, le *Rapport de développement durable 2008* constitue le document de référence pour qui veut comprendre en profondeur la démarche et les orientations d'entreprise en matière de développement durable.

Par ailleurs, le Plan stratégique de la STM couvrant la période 2011-2020, qui est en cours de production, fait actuellement l'objet d'une consultation. Le document synthèse ainsi qu'une vidéo sont disponibles sur le site Web de l'entreprise. Ce Plan stratégique s'inscrit dans la continuité du *Plan d'affaires 2007-2011* et situe le développement durable parmi les priorités annoncées. Par conséquent, le *Plan d'action de développement durable 2007-2011* sera mis à jour au cours de 2011.

Nos références

POUR LE CHOIX DES INDICATEURS :

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

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

- AA1000 AccountAbility Principles Standard 2008

POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'adoption d'une politique de développement durable s'inscrit au premier rang des bonnes pratiques de développement durable. À long terme, cet outil permet de soutenir et d'encadrer la prise en compte du développement durable dans toutes les activités et dans tous les projets de développement d'une entreprise. C'est pourquoi l'adoption d'une telle politique constitue l'engagement le plus important qu'une entreprise peut prendre.

Les résultats présentés dans les Rapports de développement durable 2008 et 2009 de la STM ont démontré à la Direction, au Conseil d'administration et aux parties prenantes que le développement durable est pris en charge de façon efficace, autant dans les activités courantes que dans les projets de développement. En fait, la démarche structurée de la STM a mené à l'élaboration d'une politique de développement durable.

Le 5 mai 2010, le Conseil d'administration approuvait la Politique de développement durable de la STM (voir ci-contre). Cette politique comprend les principes et les engagements en lien avec les principaux enjeux de développement durable de l'entreprise et comporte une obligation de reddition de compte interne et externe annuellement.



DÉVELOPPEMENT DURABLE

POLITIQUE CORPORATIVE

La Société de transport de Montréal contribue au développement durable et s'engage à mobiliser ses employés, ses clients et ses fournisseurs pour en faire une réalité.

Comme partenaire du Plan stratégique de développement durable de la collectivité montréalaise, préparé par la Ville de Montréal, la STM s'engage à :

- ▶ poursuivre ses efforts pour offrir des services de transport collectif fiables, sécuritaires, rapides et accessibles à toute la population;
- ▶ créer et maintenir un mouvement collectif visant à lutter contre les changements climatiques, à améliorer la compétitivité de l'agglomération montréalaise et à améliorer la qualité de vie de ses résidents;
- ▶ améliorer de façon continue sa performance sociale, économique et environnementale dans :
 - ▶ le traitement de son personnel et de ses clients;
 - ▶ l'exploitation de ses réseaux et de ses installations;
 - ▶ la planification, la conception et la réalisation de ses projets;
 - ▶ ses processus d'achats;
 - ▶ ses relations avec les parties prenantes¹ concernées par ses activités.
- ▶ informer et mobiliser son personnel, ses clients et ses fournisseurs dans l'application des principes de développement durable;
- ▶ travailler en partenariat avec les autres acteurs du développement durable à l'échelle locale, régionale, nationale et internationale;
- ▶ respecter, voire dépasser lorsque c'est possible, les exigences de toutes les lois applicables et ses engagements.

Le développement durable à la Société de transport de Montréal s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, comprenant une revue de direction et une reddition de compte interne et externe annuelle.

¹ Partie prenante : « Groupe ou particulier qui possède un intérêt plus ou moins direct dans la vie d'une organisation ou qui est susceptible d'être touché par des décisions prises par une organisation ». (Source : Grand dictionnaire terminologique de l'OQLF). Cette définition englobe donc non seulement les partenaires, mais aussi ceux qui, même sans être partenaires, peuvent avoir une influence sur les activités de la STM.

PARTIES PRENANTES

À la STM, le transport collectif constitue un véritable projet de développement durable. Au quotidien, l'entreprise contribue avec ses clients à faire de Montréal une ville où l'on respire mieux. Entreprise engagée, elle est de plus en plus considérée comme une source d'inspiration en matière de développement durable par ses parties prenantes. Grâce à ses 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 dans le but d'opérer de réels changements vers le développement durable.

La STM entretient un dialogue continu avec les parties prenantes pouvant être touchées par ses activités. Comme chaque individu peut être un client, toute personne devient une partie prenante.

Exemples d'interactions avec les parties prenantes

➤ RENCONTRE DES PORTE-PAROLE D'UNE QUARANTAINE D'ORGANISMES

En 2010, la STM a été l'hôte du forum Accessibilité universelle 2020, où elle a rencontré les porte-parole d'une quarantaine d'organismes représentant les femmes, les personnes âgées et les personnes ayant des limitations d'ordre moteur, visuel, intellectuel et auditif. Ces représentants ont ainsi pu s'exprimer sur les sujets suivants : réseaux de bus et de métro, information clientèle et service à la clientèle, formation

➤ À l'automne 2010, la Ville de Montréal a adopté le *Plan de développement durable de la Collectivité montréalaise 2010-2015*. Deuxième du genre, ce plan contient neuf objectifs soutenus par 37 actions, dont la réalisation nécessite la collaboration de plus de 180 partenaires. La STM compte parmi les principaux partenaires, participant à la réalisation de treize actions associées à quatre des neuf objectifs.

➤ CONSULTATION DES GROUPES SOCIAUX, DE DISCUSSION, DE CLIENTS ET DE MINORITÉS VISIBLES

Dans le cadre de son étude de prototype d'abribus, la STM a consulté différents groupes sociaux, groupes de discussion, groupes de clients et groupes de minorités visibles, dans le but de déterminer des pistes d'amélioration.

En 2010, l'entreprise a commencé à préparer son prochain Plan d'action de développement durable pour la période 2011-2020. À cet effet, elle a consulté des parties prenantes internes sur la question spécifique du développement durable.

➤ COLLABORATION AVEC L'INDUSTRIE DU TAXI

En 2010, la STM a présenté un mémoire intitulé *L'industrie montréalaise du taxi : partenaire incontournable du cocktail transport et du mouvement collectif*, lors de la consultation du public sur l'industrie du taxi à Montréal qu'ont tenue la Commission du conseil municipal sur le transport, la gestion des infrastructures et l'environnement ainsi que la Commission d'agglomération sur l'environnement, le transport et les infrastructures. Les compagnies de taxi sont les plus importants partenaires de la STM pour ce qui est du service aux clients. Ce partenariat lui permet d'adapter son offre de service aux clientèles ayant des besoins spécifiques et à des secteurs où la demande ou la trame urbaine ne sont pas propices à l'implantation d'un service de bus ordinaire.

➤ PARTICIPATION AUX EFFORTS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Dans le cadre des consultations prébudgétaires 2010-2011 du ministère des Finances du Québec, la STM a été invitée à soumettre des propositions en matière de financement du transport collectif pour la grande région de Montréal. Le mémoire intitulé *Se donner les moyens d'assurer la réussite du transport collectif* qu'elle a déposé porte sur les rôles stratégiques de l'entreprise et du transport collectif dans la reprise et la croissance économique du Québec ainsi que dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES). Ce document tient compte de l'engagement du gouvernement du Québec, pris lors de la Conférence de Copenhague en 2009, dans la lutte aux changements climatiques - soit une réduction de 20 % des émissions de GES générées sur le territoire du Québec à l'horizon 2020, par rapport à 1990.

➤ ENTENTE RTL-STM SUR LA TARIFICATION

Dans la foulée de la révision de son cadre financier, la STM a annoncé en juin 2010 la conclusion d'une entente avec le Réseau de transport de Longueuil pour la station Longueuil-Université-de-Sherbrooke. Cette entente vise à harmoniser d'ici 2012 la tarification du métro pour les stations situées à l'extérieur de l'île de Montréal.

PARTIES PRENANTES (suite)

Parties prenantes	Exemples d'objectifs poursuivis	Exemples de moyens utilisés
Grand public et clients	Ouverture d'un dialogue sur les actions menées par la STM. Prise en considération des besoins dans ses différentes sphères d'activité. Suivi de l'évolution de la satisfaction en fonction des actions menées	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Site Web www.mouvementcollectif.org ➤ Sondage sur la satisfaction de la clientèle ➤ Séances publiques du CA ➤ Études du transport avec consultation du milieu sur le développement de nouvelles lignes de bus et de nouveaux services ➤ Présence sur Twitter et Facebook ➤ Amélioration du système téléphonique AUTOBUS.
Milieu associatif représentant les clients ayant des limitations fonctionnelles	Prise en considération des recommandations dans les projets et instauration de mesures	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plusieurs rencontres de comités statutaires avec le milieu associatif, en vue de connaître les besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles
Employés	Sensibilisation du personnel au développement durable. Mobilisation des employés. Engagement des employés dans la démarche d'amélioration continue. Suivi de l'évolution de la satisfaction en fonction des actions menées	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontres d'employés avec le directeur général ➤ Rencontres gestionnaires-employés ➤ Groupes de discussion de chauffeurs sur les agressions ➤ Soutien aux initiatives environnementales et sociales du personnel ➤ Sondages sur l'appréciation de différentes initiatives
Ville de Montréal	Compréhension mutuelle des besoins pour ce qui est du service et de l'aménagement des infrastructures	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tournée du directeur général ou du président du CA auprès des élus et des directeurs généraux des 33 arrondissements et municipalités de l'île de Montréal ➤ Présentation des projets aux diverses instances municipales visant l'obtention des autorisations et des permis pour l'acquisition de terrains
Gouvernements	Assurance de la réalisation de nos projets et de leur financement en concordance avec la Politique québécoise du transport collectif. Positionnement du transport collectif comme une solution de développement urbain durable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rencontres avec différents ministères ➤ Présentation de mémoires lors de consultations du public portant sur le partenariat avec l'industrie du taxi et sur le financement du transport collectif
Milieu associatif et milieu des affaires	Soutien de la démarche de développement durable de la STM	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux comités de développement durable ➤ Participation ou collaboration à des événements liés au développement durable (conférences, salons, etc.)
Collectivités de l'île de Montréal	Arrimage avec le milieu	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication avec les communautés touchées par nos projets ➤ Consultations du public et présentation des projets aux arrondissements ➤ Information aux riverains des chantiers sur la durée et l'impact des travaux
Fournisseurs	Échange sur les meilleures pratiques et sur les défis posés par l'approvisionnement responsable	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participation aux sessions de travail de l'Espace de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable ➤ Comité d'amélioration continue avec l'industrie du taxi
Partenaires	Promotion du transport durable. Contribution à l'avancement des associations sectorielles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Partenariats lors de 77 événements, soit 21 partenariats grand achalandage, 17 partenariats environnementaux et 39 partenariats « près des gens » ➤ Participation aux comités de développement durable de différentes associations sectorielles (transport, milieu des affaires, etc.)
Secteur sans but lucratif	Croissance du soutien	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Campagne de financement auprès des employés ➤ Soutien aux initiatives philanthropiques du personnel

PARTIE 1

**Synthèse des actions reliées au
*Plan d'action de développement durable
2007-2011***

Axe 1 – Mobilité durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2010
<p>1. Contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique et à l'amélioration de la qualité de l'environnement et du cadre de vie</p> <p>page 22</p>	<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 collectif 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>► Hausse de 1,5 % des déplacements annuels, bus et métro confondus, pour un total de 389 millions. Évitements en proportion d'émissions de gaz à effet de serre (GES), soit quelque 510 000 tonnes, sur le territoire de l'île de Montréal.</p> <p>► Programme d'amélioration de service en transport en commun : objectif atteint à 87,5 % un an avant l'échéance. Croissance de l'achalandage de 7 % depuis 2006, pour un objectif de 8 % en 2011.</p> <p>► Lancement du Réseau 10 minutes MAX sur les 31 lignes de bus les plus achalandées du réseau.</p> <p>► Début de la phase I du programme de synchronisation des horaires de bus et de trains de banlieue.</p> <p>► Lancement de la ligne 747 desservant l'aéroport Montréal-Trudeau, qui est empruntée par plus de 2 900 personnes en moyenne par jour.</p> <p>► Augmentation de sept à dix du nombre de Navettes Or pour personnes âgées.</p> <p>► Ajout de quelque 700 supports à vélos aux abords des stations de métro.</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 clientèle du réseau de bus en temps réel et accessible en tout temps		
		Évaluer de façon plus précise les émissions évitées de GES sur l'île de Montréal		

Axe 1 – Mobilité durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2010
2. Appliquer des mesures d'accessibilité universelle page 24	<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>	Se doter d'une politique et d'une vision intégrée de l'accessibilité universelle		<p>► Hausse de 10,1 % des déplacements annuels en transport adapté, pour un total de 2,7 millions.</p> <p>► Taux de satisfaction de la clientèle du transport adapté : 94 %, un sommet.</p> <p>► Seul transporteur québécois à voir son Plan de développement de l'accessibilité universelle (2007-2011) approuvé par le ministère des Transports du Québec.</p> <p>► Hausse de 79 à 90 % des bus à plancher surbaissé munis d'une rampe avant qui permet l'embarquement d'une personne en fauteuil roulant ou d'une poussette.</p> <p>► Hôte du forum Accessibilité universelle 2020 – rencontre des porte-parole d'une quarantaine d'organismes en vue de connaître les besoins et d'en tenir compte dans les projets de développement.</p> <p>► Ajout d'ascenseurs dans deux stations de métro, ce qui porte à huit le nombre de stations de la ligne Orange dotées de tels équipements.</p>
		Élaborer un plan de développement en accessibilité universelle		
		Poursuivre le développement de service « Navette Or »		
3. Contribuer à la vitalité économique aux niveaux local, régional et provincial page 26	<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>	Valoriser les retombées économiques locales en conformité avec les lois, règlements et ententes		<p>► Acquisition de biens et services : 740 M\$, proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec : 50%.</p> <p>► Grâce à cette activité, soutien de 3 838 emplois, portant le nombre de salariés à plus de 12 800</p> <p>► Maintien des cotes de crédit de Standard & Poor's (A+) et de Moody's (Aa2).</p>
		Maintenir d'excellentes cotes de crédit		
		Mesurer les retombées économiques		
4. Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif page 27	<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>	Implanter des mesures préférentielles pour bus		<p>► Participation à l'élaboration d'un plan de développement urbain de la Ville de Montréal, donnant l'occasion de mettre en valeur les atouts du transport collectif.</p> <p>► Hausse à 101 km de voies faisant l'objet de mesures préférentielles, soit feux de circulation prioritaire et voies réservées pour bus.</p> <p>► Dépôt d'un mémoire pour le projet de réaménagement de l'autoroute Bonaventure, proposant des mesures préférentielles pour bus.</p> <p>► Réalisation d'un audit de sécurité, en collaboration avec l'APTA, pour le projet de voie réservée sur le boulevard Pie-IX.</p>
		Participer à la réalisation du <i>Plan de transport de Montréal</i>		
		Diffuser le <i>Guide d'aménagement</i> de la STM		
		Poursuivre le <i>Plan de développement des réseaux</i>		
		Développer davantage nos interventions dans le domaine du développement urbain, notamment auprès des promoteurs immobiliers		

Axe 2 – Gestion durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2010
<p>5. Gérer les impacts sur l'environnement page 29</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</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hausse de 76 à 88 % du parc de bus équipé d'un système d'alimentation en carburant antidéversement. ▶ Hausse à 4 048 tonnes de matières non dangereuses résiduelles récupérées, soit deux fois plus qu'en 2006. ▶ Matières dangereuses résiduelles récupérées: hausse de 5 % des quantités de matières dangereuses résiduelles récupérées par rapport à 2006, en raison d'une croissance des activités. ▶ Avis de non-conformité : réception de cinq avis de non-conformité, contre aucun en 2009. Raisons : dépassement de norme de rejet dans les effluents, présence d'un panache de fumée provenant d'une cheminée de bâtiment et vérifications réglementaires en rapport avec un réservoir de diesel non terminées au moment de l'émission d'un permis. ▶ Hausse des émissions atmosphériques (CO₂, COV, NOx, SO₂) générées par nos véhicules, depuis 2006. En effet, hausse de 5 % des émissions de CO₂, de 7 % des COV et de 11 % pour les émissions de NOx, SO₂ et matières particulaires. Raison : croissance de 7 % de l'offre de service de bus en 2010.
		<p>Respecter les lois et les règlements environnementaux</p>		
		<p>Améliorer notre système de gestion environnementale</p>		
		<p>Établir et maintenir un processus de veille juridique systématique et dynamique</p>		

Axe 2 – Gestion durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2010
6. Améliorer l'efficacité énergétique des actifs page 31	<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, doit redoubler 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>► Hausse de 7 % de l'achalandage et baisse de 52 à 49 g des émissions de GES par kilomètre-passager, par rapport à 2006.</p> <p>► Grâce à l'utilisation du biodiesel, baisse des émissions de GES (éq. CO2) de 4 275 tonnes.</p> <p>► Poursuite de l'étude visant à réduire les émissions de GES sur un bus hybride (électricité et diesel).</p> <p>► Jusqu'à 140 bus articulés utilisés sur les artères achalandées du réseau de transport, contre 22 bus articulés en 2009, soit six fois plus. Un bus articulé transporte en moyenne 75 personnes, contre 55 pour un bus standard.</p> <p>► Ajout de 1 km de voies supplémentaires comportant des feux de circulation prioritaire et des voies réservées pour bus. Ces mesures préférentielles ont pour effet d'augmenter de 15 à 30 % la vitesse moyenne des bus.</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		
7. S'approvisionner de façon responsable page 33	<p>► La STM est un donneur d'ordres important et, à ce titre, elle réalise des acquisitions substantielles de biens et service. Or, l'entreprise se préoccupe des impacts sur l'environnement que représentent ces acquisitions, en plus d'avoir à gérer les impacts de ses propres activités. Dans un souci de responsabilité sociale, elle doit donc voir à ce que ses fournisseurs, ici ou à l'étranger, adoptent des pratiques responsables.</p>	Intégrer des critères de développement durable dans certains appels d'offres		<p>► Poursuite de la collaboration aux travaux de l'Espace québécois de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable.</p> <p>► Poursuite de la préparation d'un encadrement d'acquisition responsable et de guides pour employés et pour fournisseurs.</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 2010
8. Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie page 34	<p>► Étant une entreprise en plein essor, la STM réalise plusieurs projets d'envergure, que ce soit pour soutenir l'amélioration de son offre de service ou pour maintenir et améliorer son patrimoine bâti et technologique. Or, elle se doit d'atténuer les impacts environnementaux et sociaux de ses projets et d'en mettre en valeur les retombées positives.</p>	Atténuer les impacts négatifs des projets sur l'environnement et la société		<p>► Élaboration d'une grille comprenant des critères généraux relatifs à l'environnement, à la société et à l'économie. Le but : mesurer l'intégration du développement durable dans nos projets et vérifier si tous les éléments du développement durable y sont présents.</p> <p>► Récipiendaire du Prix Mérite 2010 de la Société canadienne d'analyse de la valeur – Secteur public – Municipal, pour sa gestion de portefeuille de projets.</p>
		Développer les critères de développement durable appropriés pour chaque étape décisionnelle du processus de gestion du portefeuille de projets		
		Systématiser l'évaluation des projets sur le plan du développement durable		
9. Viser à ce que la STM soit reconnue comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emplois page 37	<p>► Parce que le développement durable se définit notamment par une gestion responsable et équitable du capital humain. Pour être durable, une entreprise doit pouvoir compter sur des employés mobilisés et compétents, qui embrassent ses valeurs. De plus, le fait de travailler pour un employeur qui place le développement durable au cœur de ses activités courantes et de ses projets gagne en importance, surtout chez les jeunes.</p>	Promouvoir la STM comme employeur de choix		<p>► Participation à plus de 30 foires à l'emploi visant les jeunes, les Autochtones et les personnes ayant des limitations fonctionnelles.</p> <p>► Embauche de plus de 1 000 nouveaux employés et accueil de 150 stagiaires.</p> <p>► Baisse de 9 % du taux de fréquence des accidents du travail (36 % par rapport à 2006), grâce à des initiatives en matière de santé et de sécurité au travail.</p> <p>► Progression spectaculaire de l'indice de mobilisation des employés : 27 points par rapport à 2006.</p> <p>► Début des sessions d'information sur la prévention du harcèlement pour les employés de l'entretien.</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 2010
10. Sensibiliser le personnel au développement durable page 39	<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>► Récipiendaire d'un premier prix de l'APTA pour son engagement envers le développement durable.</p> <p>► Diffusion auprès des gestionnaires des lignes directrices pour la prise en compte du développement durable dans la préparation de leur contrat de performance.</p> <p>► Campagne Générosité 2010 : 920 295 \$ versés par les employés à des organismes, soit le Réchaud-bus, Centraide, la Croix-Rouge, Partenairesanté-Québec, la Fondation les petits trésors de l'Hôpital Rivière-des-Prairies et Garde-Manger Pour Tous.</p>
		Mobiliser employés et retraités pour offrir un soutien à la communauté		
		Élaborer un plan de sensibilisation au développement durable		
11. Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée page 40	<p>► Parce qu'en plus d'offrir à tous une occasion de poser un geste pour l'environnement et le développement durable de Montréal, la STM a à cœur d'informer ses parties prenantes sur la façon dont elle réalise sa mission dans un contexte de développement durable.</p>	Positionner l'entreprise sous le thème Mieux respirer		<p>► Mise en ligne de la Politique de développement durable.</p> <p>► Signature de la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics.</p> <p>► Récipiendaire du Special Merit Award for Commitment to the Environment, de Metro Rail, pour son leadership en matière de développement durable et pour sa stratégie visant à faire reconnaître l'utilisation du transport collectif comme un geste important en faveur de l'environnement.</p> <p>► Rapport de développement durable 2008 classé au 5e rang dans le monde, catégorie Meilleur premier rapport, par l'organisation CorporateRegister.com.</p> <p>► Présence dans les médias sociaux : annonce des interruptions de service de plus de 20 minutes sur Twitter et Facebook, le site web et le système téléphonique AUTOBUS.</p>
		Entretenir un dialogue avec les parties prenantes		
		Contribuer à une prise de conscience collective de l'impact du transport collectif sur l'environnement		
		Mettre sur pied une table de partenaires avec le président du Conseil d'administration de la STM		

Axe 3 – Promotion du développement durable

Orientation	Pourquoi est-ce important ?	Plan d'action et état d'avancement		Faits saillants 2010
<p>12. Agir en partenariat pour démontrer la contribution environnementale, sociale et économique du transport collectif et créer des alliances stratégiques page 42</p>	<p>► La STM travaille avec de nombreux partenaires pour réaliser sa mission. 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>► Partenaire de 77 événements : 21 partenariats grand achalandage, 17 partenariats environnementaux et 39 partenariats « près des gens ».</p> <p>► Participation à la campagne de promotion du transport collectif, <i>Faire ses courses en métro et en bus rapporte plus</i>, en collaboration avec près de 300 commerçants.</p> <p>► Association avec la brasserie Labatt dans la promotion du réseau de bus de nuit pour réduire l'alcool au volant.</p> <p>► À l'occasion du Jour de la Terre, invitation des clients munis d'un titre de transport valide à faire profiter à un ami de leur choix d'un accès gratuit aux réseaux de bus et de métro durant toute la journée du 22 avril.</p> <p>► Dans le cadre de la Féria du vélo de Montréal, particulièrement du Tour de l'île, accueil dans le réseau de métro plusieurs participants avec leurs vélos. Partenaire de Vélo Québec depuis 26 ans.</p> <p>► Membre de la Chaire de recherche Mobilité de l'École Polytechnique de Montréal.</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		

PARTIE 2

Détails des actions reliées au

Plan de développement durable 2007 - 2011

INDEX DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Le tableau suivant présente les indicateurs traités dans le *Rapport de développement durable 2010*

INDICATEURS		2006	2007	2008	2009	2010	INDICATEUR DU GRI	
AXE 1	ORIENTATION 1	Offre de service (milliers de km parcourus)	129 629	134 513	147 860	153 587	157 690	LT3
		Autobus	69 790	69 721	72 144	77 335	81 128	LT3
		Métro	59 839	64 792	75 715	76 252	76 563	LT3
		Kilomètres-passagers (millions)	2 820	2 852	2 969	3 190	3 239	LT3
		Nombre de déplacements : achalandage (millions)	363	368	383	383	389	LT3
		Nombre de circuits du service Navette Or	0	0	3	7	10	EC8
	ORIENTATION 2	Nombre de stations de métro avec ascenseurs (sur 68 stations)	0	3	3	6	8	EC8
		Proportion de stations de métro avec tuiles avertissantes sur les quais (%)	0	4	10	35	46	EC8
		Proportion de bus à plancher surbaissé et/ou avec rampe avant (%)	65	69	73	79	90	EC8
		Nombre de déplacements en transport adapté	1 941 066	2 084 909	2 257 459	2 411 208	2 640 972	EC8
ORIENTATION 3	Acquisition de biens et services (M\$)	380	397	526	622	740	EC1	
	Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services	2 163	2 369	2 942	3 011	3 838	EC6	
	Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec	45	45	49	42	50	EC6	
	Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	46	45	57	61	76	EC1	
	Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)	120	117	113	115	134	EC1	

INDICATEURS		2006	2007	2008	2009	2010	INDICATEUR DU GRI	
AXE 2	ORIENTATION 5	Taux de réalisation du Plan de protection de l'environnement (% cumulatif)	n.d.	7	25	36	46	
		Nombre de déversements accidentels déclarés durant l'année	2	0	4	0	8	EN23
		Matières dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)	2 494	2 586	2 120	2 756	2 621	EN22
		Matières non dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)	1 959	1 577	3 168	3 121	4 042	EN22
		Taux de récupération des matières non dangereuses résiduelles (%)	n.d.	41	55	59	59	EN22
		Nombre d'avis de non-conformité légale en environnement	0	1	3	0	5	EN28
ORIENTATION 6	Émissions directes totales de GES (t éq. CO ₂)	146 918	145 542	146 509	156 660	159 636	EN16	
	Réduction des émissions de GES grâce à l'utilisation du biodiesel (t éq. CO ₂)	n.d.	99	3 536	4 235	4 275	EN18 LT5	
	Proportion d'énergie consommée provenant de sources renouvelables (%)	34	36	38	36	36	EN3 LT4	
	Nombre de bus hybrides	0	0	8	8	8	EN18 LT3	
	Nombre de bus articulés	0	0	0	22	140	EN18 LT3	
AXE 3	ORIENTATION 9	Effectif	7 932	7 996	8 398	8 603	8 985	LA1
		Permanent	7 495	7 606	8 036	8 275	8 680	LA1
		Temporaire	437	390	362	328	305	LA1
		Proportion de l'effectif féminin (%)	22	23	23	23	24	LA13
		Proportion de minorités visibles et ethniques (%)	12	14	16	17	19	LA13
		Durée moyenne d'emploi (années)	14	13	12	11	11	LA2
		Taux de fréquence des accidents du travail	11	10	9	8	7	LA7

ORIENTATION 1

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

Solution durable, le transport collectif permet à la fois de concilier les besoins de déplacement, de limiter la pollution atmosphérique et ses impacts sur la santé publique et d'améliorer le bilan routier. En effet, ses émissions polluantes sont beaucoup moins importantes que celles du transport automobile. L'espace qu'il occupe sur la route est au moins six fois inférieur à celui qu'occupe le transport automobile. Les coûts d'accident qu'il représente sont jusqu'à dix fois inférieurs à ceux du transport automobile.

En 2010, la STM a effectué plus de 388,6 millions de déplacements, bus et métro confondus. Il s'agit d'une hausse de 5,8 millions ou 1,5 % par rapport à 2009. L'objectif d'une hausse de 1 % pour cette période a donc été atteint, voire dépassé. La STM est en voie de réaliser l'objectif de son Programme d'amélioration de service en transport collectif (PASTEC), soit une croissance de son achalandage de 8 %, entre 2006 et la fin de 2011. À un an de la date d'échéance, cette croissance avait déjà atteint 7 %, soit 87,5 % de l'objectif.

En cours d'année, l'entreprise a poursuivi l'amélioration de son offre de service et créé de nouvelles lignes :

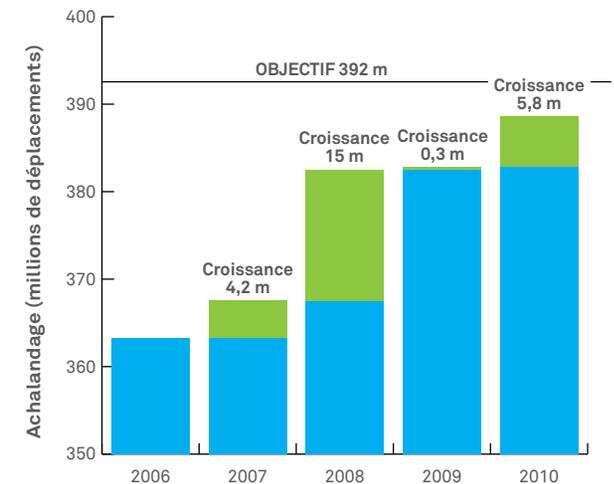
Principales améliorations du service

- Lancement du Réseau 10 minutes MAX sur les 31 lignes de bus les plus achalandées du réseau. Cette amélioration représente 70 000 heures par année
- Début de la phase 1 du programme de synchronisation des horaires de bus et de trains de banlieue sur cinq lignes de l'ouest de l'île de Montréal, aux gares de Roxboro-Pierrefonds et de Beaconsfield
- Bonification du service sur la ligne 470 le matin et en fin de soirée
- Prolongement de la ligne 196 vers le Parc industriel de Lachine et de la ligne 120 – Lachine-LaSalle
- Accroissement du service de taxi collectif dans l'arrondissement de L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève
- Mise en service des bus articulés sur les lignes 69, 80, 121, 139, 165, 467, 505 et 535
- Meilleure desserte du Technoparc Montréal avec la ligne 72
- Bonification de la plage horaire des lignes 80 – Avenue du Parc et 165 – Côte-des-Neiges, en périodes de pointe également

Nouvelles lignes

- Deux lignes rapides : 747 – Express bus et 427 – Express Saint-Joseph
- Ligne 120 – Lachine-LaSalle (un parcours aux arrêts limités)
- Ligne 19 – Chabanel/Marché Central
- Service de taxi collectif à Baie-D'Urfé
- Trois nouvelles Navettes Or – arrondissements d'Anjou, de Côte-Saint-Luc et de Bordeaux-Cartierville

CROISSANCE DE L'ACHALANDAGE DE 2006 À 2010



ORIENTATION 1 (suite)

- Nous estimons que les 389 millions de déplacements assurés par la STM en 2010 ont permis d'éviter les émissions de quelque 510 000 tonnes de GES sur le territoire de l'île de Montréal. Ce calcul tient compte des émissions de GES provenant des activités de la STM (voir orientation 6).
- Les résultats de la neuvième enquête Origine-Destination, menée à l'automne 2008 auprès de quelque 66 100 ménages et dévoilée en 2010, démontrent qu'avec un bond de l'achalandage de 16 % en cinq ans pour la période de pointe du matin, la part modale du transport collectif à destination de l'île de Montréal a grimpé à 37 %, alors que pour la première fois depuis près de 40 ans, les déplacements en automobile subissent une baisse de 6,5 %. La part modale des déplacements en transport collectif vers le centre-ville a augmenté de dix points, pour passer de 58 % à 68 %. C'est une première en Amérique du Nord!

Faits saillants 2010

- Lancement de la ligne 747 desservant l'aéroport Montréal-Trudeau. Empruntée par plus de 2 900 personnes en moyenne par jour alors que la prévision était de 1500.
- Achalandage quadruple de la ligne 72. Le nombre moyen de déplacements par jour de semaine est passé de 369 à plus de 1 700.
- Augmentation du nombre de Navettes or de sept à dix, soit une hausse de 43 %.
- Ajout de quelque 700 supports à vélos aux abords des stations de métro, pour un total de 3 000. On retrouve des supports à vélo aux abords de 65 des 68 stations de métro.

Pour l'avenir :

- 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 clientèle du réseau de bus en temps réel et accessible en tout temps.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
						2009-2010 (%)	2006-2010 (%)	VALEUR	HORIZON	
Offre de service (milliers de km parcourus)	129 629	134 513	147 860	153 587	157 690	3	22	+ 16 % par rapport à 2006	2011	LT3
Autobus	69 790	69 721	72 144	77 335	81 128	5	16			LT3
Métro	59 839	64 792	75 715	76 252	76 563		28			LT3
Kilomètres-passagers (millions)	2 820	2 852	2 969	3 190	3 239	2	15			LT3
Nombre de déplacements : achalandage (millions)	363	368	383	383	389	2	7	+ 8 % par rapport à 2006	2011	LT3
Nombre de circuits du service Navette Or	0	0	3	7	10	43	s.o.			EC8

ORIENTATION 2

Appliquer des mesures d'accessibilité universelle

Au chapitre du transport adapté, l'accroissement du nombre de déplacements est considérable. Les 2,7 millions de déplacements enregistrés en 2010 marquent une hausse de 10,1 % sur 2009. Par rapport à 2006, la croissance des déplacements atteint les 700 000, soit une hausse de 36,6 %.

À la fin de 2010, il y avait 21 042 clients inscrits au service de transport adapté, soit une hausse de 6 % sur 2009. Le comité d'admission a tenu 90 séances de travail et traité 6 318 dossiers. Par ailleurs, la satisfaction de la clientèle a atteint 94 % un sommet, selon le sondage mené au printemps 2010.

Depuis 2009, la STM dispose d'une politique d'accessibilité universelle, qui précise que « l'accessibilité universelle concerne tous les aspects de la vie urbaine et s'adresse à toute la population. Tous les citoyens sont en droit de pouvoir en bénéficier, en même temps et de la même manière ». L'entreprise intègre dans ses activités courantes les moyens qui favorisent et encouragent l'accessibilité universelle, qu'ils touchent aux infrastructures, aux véhicules, aux équipements et aux installations ou qu'il s'agisse de l'ensemble des services offerts à la population, tout en respectant les ressources dont elle dispose.

En 2010, la STM est devenue le seul transporteur québécois dont le Plan de développement de l'accessibilité universelle (2007-2011) a été approuvé par le ministère des Transports du Québec. Dans ses différents rôles de transporteur, d'employeur et d'acteur social, la STM s'est engagée à intégrer systématiquement l'accessibilité universelle dans tous ses nouveaux projets et à développer des mesures particulières d'adaptation.

La STM poursuit ses efforts afin de faire du transport collectif une expérience agréable pour tous. À cet effet, elle a mené la campagne *Pour que ça roule pour tout le monde, cédez votre place*, dans le but de rappeler à sa clientèle l'importance de céder sa place.



ORIENTATION 2 (suite)

- En 2010, la proportion des bus à plancher surbaissé munis d'une rampe avant est passé à 90 %, une hausse de 11 % sur 2009. Ce type de bus permet l'embarquement d'une personne en fauteuil roulant ou d'une poussette.
- Consultation des partenaires associatifs. En octobre, la STM organisait le forum Accessibilité universelle 2020 où elle a rencontré les porte-parole d'une quarantaine d'organismes représentant les femmes, les personnes âgées et les personnes ayant des limitations sur les plans moteur, visuel, intellectuel et auditif. Ces représentants ont ainsi pu s'exprimer sur les sujets suivants : réseaux de bus et de métro, information clientèle et service à la clientèle, formation et recrutement. Pour la STM, il s'agissait d'une première étape dans la préparation de son plan d'action décennal en matière d'accessibilité

universelle. L'entreprise s'assure ainsi que l'ensemble des besoins des personnes ayant des déficiences d'ordre moteur, visuel, auditif et intellectuel, ou qui touchent le langage et la parole, sera intégré dans ses projets de développement.

- Nouveaux ascenseurs dans les stations Berri-UQAM et Henri-Bourassa. En avril, la STM mettait en service un ascenseur supplémentaire à la station Berri-UQAM et quatre ascenseurs à la station Henri-Bourassa. Aujourd'hui, huit stations de la ligne Orange sont équipées d'ascenseurs : Montmorency, de la Concorde, Cartier, Henri-Bourassa, Berri-UQAM, Bonaventure, Côte-Vertu et Lionel-Groulx. De ces huit stations, sept sont accessibles aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
						2009-2010 (%)	2006-2010 (%)	VALEUR	HORIZON	
Nombre de stations de métro avec ascenseurs (sur 68 stations)	0	3	3	6	8	33	s.o.	8	2010	EC8
Proportion de stations de métro avec tuiles avertissantes sur les quais (%)	0	4	10	19	46	s.o.	s.o.	100	2011	EC8
Proportion de bus avec plancher surbaissé et/ou rampe avant (%)	65	69	73	79	90	14	39			EC8
Nombre de déplacements en transport adapté	1 941 066	2 084 909	2 257 459	2 411 208	2 640 972	10	36			EC8

ORIENTATION 3

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

Dans l'économie québécoise, les dépenses en transport collectif et en transport automobile génèrent des retombées économiques considérables. Cependant, l'étude de la Chambre de commerce du Montréal métropolitain¹, à laquelle la STM a contribué comme partenaire principal, rapporte que le transport collectif a un impact économique près de trois fois supérieur à celui du transport automobile privé, tant sur les plans financier et fiscal qu'en matière d'emplois soutenus. Cela s'explique notamment par le fait que le Québec est un important producteur et exportateur d'équipements de transport collectif et un important importateur de véhicules automobiles. Cette même étude mentionne aussi que :

► Le transport collectif permet aux ménages montréalais de consacrer quelque 800 M\$ de

plus à leurs autres dépenses, dont les impacts économiques sont supérieurs à ceux des dépenses reliées à la possession d'une automobile.

- Le coût global de la congestion dans la région de Montréal est estimé à 1,4 G\$, soit 1 % du PIB.
- Un déplacement en transport collectif à Montréal coûte en moyenne 16 ¢ le kilomètre, contre 47 ¢ pour un déplacement en automobile.

Le gouvernement du Québec a prévu dans son budget 2010-2011 une nouvelle taxe sur l'essence de 1,5 ¢ le litre, qui sera entièrement consacrée au financement du transport collectif de la grande région de Montréal. Cette nouvelle source de revenu permettra à la STM, dès 2011, d'entreprendre plusieurs projets de développement.

- En 2010, les agences américaines Standard & Poor's et Moody's ont attribué à la STM les cotes A+ et Aa2 respectivement, ce qui maintient l'entreprise dans le peloton de tête des sociétés de transport en Amérique du Nord. Rappelons que le maintien d'une bonne cote de crédit est essentiel pour la réussite des projets de l'entreprise.
- En 2010, la STM a soutenu 3838 emplois par l'acquisition de biens et services, portant au total le nombre de salariés à plus de 12 800.
- La STM a acquis des biens et services pour une valeur de 740 M\$ en 2010. Aussi, 50 % de ces acquisitions ont été des biens et services produits au Québec.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
						2009-2010 (%)	2006-2010 (%)	VALEUR	HORIZON	
Acquisition de biens et services (M\$)	380	397	526	622	740	19	95			EC1
Nombre d'emplois soutenus par les acquisitions de biens et services	2 163	2 369	2 942	3 011	3 838	27	77			EC6
Proportion des acquisitions de biens et services produits au Québec	45	45	49	42	50	36	28			EC6
Retombées fiscales attribuables aux acquisitions de biens et services (M\$)	46	45	57	61	76	16	56			EC1
Retombées fiscales attribuables aux salaires des employés (M\$)	120	117	113	115	134	17	12			EC1

1 - Chambre de commerce du Montréal métropolitain, *Le transport en commun, Au cœur du développement économique de Montréal* – Créateurs d'affaires. Novembre 2010. [<http://www.ccm.qc.ca/etude-transport>]

ORIENTATION 4

Influencer le développement urbain pour mieux y intégrer le transport collectif

À l'échelle mondiale, nous assistons à l'émergence de villes nouvelles, conçues en fonction de la proximité des services et organisées autour du transport collectif. La promotion des déplacements en transport collectif plutôt qu'en transport individuel et le développement urbain compact plutôt qu'étalé favorisent une réduction des dépenses énergétiques et une diminution de la pollution, voire une amélioration du bien-être et de la qualité de vie des citoyens.

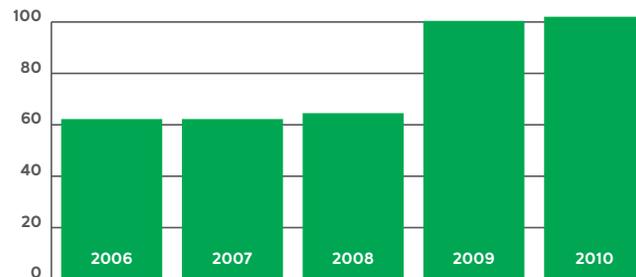
L'intégration du transport collectif dans le tissu urbain représente un défi. En 2010, la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et la Ville de Montréal ont entrepris des exercices de planification urbaine majeurs. Au début de 2011 la CMM a présenté son projet de plan métropolitain d'aménagement et de développement, intitulé *Un grand Montréal, attractif, compétitif et durable*. Quant à la ville de Montréal, elle a lancé un travail d'intégration de tous ses plans en vue de produire un plan de développement urbain, intégrant notamment le Plan d'urbanisme et le Plan de transport. La STM a participé et poursuivra sa participation à ces deux exercices, afin de mettre en valeur les besoins et les avantages du transport collectif pour l'aménagement urbain.

La STM intervient aussi sur le terrain, en réalisant des études de couverture de territoire, en instaurant des mesures préférentielles pour bus et en synchronisant les horaires de ses lignes de bus avec ceux des trains de banlieue.

Mise en place de mesures préférentielles pour bus

- Implantation de la voie réservée Côte-Vertu
- Mise en service des systèmes de détection des bus en temps réel sur le boulevard Saint-Michel
- Obtention de l'autorisation du ministère des Transports du Québec pour la réalisation des axes Plateau-Mont-Royal (Saint-Joseph) et Sherbrooke Ouest
- Études en cours de réalisation pour les axes Saint-Jean et Pierrefonds

RÉSEAU DE BUS PASSANT SUR DES VOIES AVEC MESURES PRÉFÉRENTIELLES (km)



En 2010, le réseau de la STM compte 101 km de voies faisant l'objet de mesures préférentielles, soit des feux de circulation prioritaire et des voies réservées pour bus.

Synchronisation des horaires de bus et de trains de banlieue

- Lignes 200, 217 et 261 à la gare de Beaconsfield (ligne de train Vaudreuil-Hudson)
- Lignes 265 et 268 à la gare de Roxboro-Pierrefonds (ligne de train Deux-Montagnes)
- Ligne 203 à la gare de Pointe-Claire (ligne de train Vaudreuil-Hudson)
- Ligne 204 aux gares de Pine Beach et de Dorval (ligne de train Vaudreuil-Hudson)
- Études terminées pour l'implantation d'une ligne Express bus dans le corridor De Lorimier-Papineau



ORIENTATION 4 (suite)

Projet Autoroute Bonaventure : dépôt d'un mémoire

Dans le cadre de la consultation menée par l'Office de consultation publique de Montréal, la STM a déposé un mémoire sur les mesures en transport collectif prévues dans l'avant-projet de réaménagement de l'autoroute Bonaventure de la Société du Havre de Montréal. L'entreprise a notamment proposé l'implantation de mesures préférentielles pour bus dans les rues Wellington, Duke, Nazareth et University, il s'agit de mettre en place des voies réservées et des feux prioritaires pour bus aux intersections sur l'ensemble de l'axe Bonaventure, à partir de la rue Brennan jusqu'à la station de métro McGill.

Projet de voie réservée sur le boulevard Pie-IX

La STM participe à l'étude de l'Agence métropolitaine de transport portant sur l'aménagement d'une voie réservée dans l'axe du boulevard Pie-IX, entre la rue Notre-Dame et l'autoroute 440 à Laval. Sa contribution consiste notamment à réaliser un audit de sécurité, en collaboration avec l'APTA.

Le projet de voie réservée (plus de 13 km) comporte deux voies au centre du boulevard, une dans chaque direction, une vingtaine d'arrêts à Montréal et des stationnements incitatifs à Laval. Des aménagements et une signalisation adaptés assureraient la sécurité des clients du transport collectif, des automobilistes, des piétons et des cyclistes, en particulier aux intersections où seraient situés les arrêts. Cette voie réservée serait mise en service d'ici 2013 et permettrait des gains de temps de déplacement d'environ 25 %.

Nouveau prototype d'abribus

Le nouvel abribus à l'essai de la STM est assorti d'un nouveau support pour la signalétique, de type totem, aux couleurs de sa nouvelle identité visuelle. Sa présence met en valeur les quartiers, les artères et les bâtiments. Ainsi, plusieurs municipalités et arrondissements souhaitent que ce modèle d'abribus fasse partie de leur projet de revitalisation urbaine.



ORIENTATION 5

Gérer les impacts sur l'environnement

C'est au quotidien que la STM pose des gestes pour protéger l'environnement. En 2010, l'entreprise mettait en ligne de l'information notamment sur ses gestes verts et ses grands projets de développement (www.mouvement.collectif.org). Parmi les sujets traités, le système antidéversement dont chaque bus est muni et le produit nettoyant entièrement biologique STM-ND conçu par une société québécoise spécialisée en biotechnologie.

En 2010, 88 % du parc de bus était équipé d'un système d'alimentation en carburant anti-déversement, contre 76 % en 2009. Ce système est étanche et son mécanisme permet d'éliminer l'égouttement de carburant sur les surfaces bétonnées des aires de ravitaillement. Ainsi, la STM réduit à la source la quantité de contaminants à traiter par les séparateurs d'huile installés dans les garages avant le rejet des eaux usées dans les égouts municipaux.

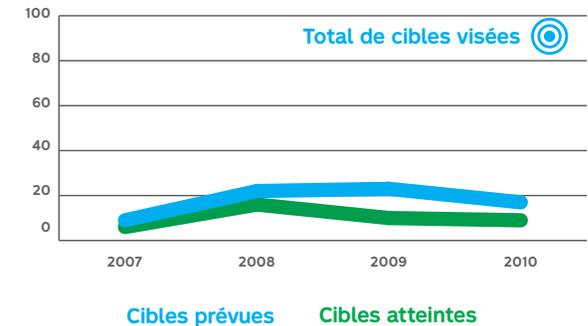
De plus, la STM a poursuivi l'utilisation du nettoyant STM-ND dans les installations du métro. Composé d'actifs naturels innovants, ce produit élimine les saletés efficacement. Sa formule entièrement biologique, au pH neutre et sans phosphate, est sans danger pour l'environnement. Biodégradable à 100 % en moins de 14 jours, le nettoyant dépasse les normes européennes les plus strictes, qui exigent la biodégradabilité d'un détergent à 90 % en moins de 28 jours. De plus, sa formule très concentrée permet de diminuer le nombre de contenants de plastique à recycler.

En cours d'année, la STM a déclaré huit déversements accidentels. Les produits déversés consistent principalement en de l'huile hydraulique, du diesel, de l'antigel et des huiles usées. Sur les 2 305 litres de produits déversés, soit dans les installations de la STM, soit sur la voie publique, 98 % ont été récupérés. Dans la plupart des cas, les déversements sont de moins de 100 litres. Les incidents ont été causés par des bris d'équipements, des bris mécaniques sur un bus ou lors de manipulations d'entretien.

Pour ce qui est des matières non dangereuses résiduelles, les quantités récupérées ont plus que doublé depuis 2006, passant de 1 959 à 4 042 tonnes en 2010. De plus, 59 % des matières recensées ont été détournées de l'enfouissement en 2010, contre 41 % en 2007. Des équipements et des infrastructures doivent être mis en place pour la récupération multimatière dans certaines de nos installations et dans le réseau de métro. Par ailleurs, d'autres matières sont déjà récupérées entièrement comme les pneus de métro ou presque (99 %) comme le métal.

Au chapitre des matières dangereuses résiduelles, les quantités récupérées ont augmenté de 5 % par rapport à 2006. Pour augmenter encore les quantités récupérées, il est prévu en 2011 de resserrer les encadrements, y compris de sensibiliser les employés.

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



Neuf des 17 cibles prévues pour 2010 dans le *Plan de protection de l'environnement 2007-2011* ont été atteintes durant l'année. Par contre, même si plusieurs actions étaient toujours en cours à la fin de 2010, il a été impossible d'atteindre l'ensemble des objectifs dans les délais prévus. Depuis le début de la mise en œuvre du Plan de protection de l'environnement, le taux de réalisation s'établit à 46 %, soit 41 cibles atteintes sur les 89 visées depuis 2006.

ORIENTATION 5 (suite)

Le Plan de protection de l'environnement, comprenant de nouveaux objectifs et de nouvelles cibles, sera mis à jour en même temps que sera préparé le prochain Plan d'action de développement durable, ce dernier étant étroitement lié au *Plan stratégique 2020*.

La STM a reçu cinq avis de non-conformité: trois pour le dépassement de norme de rejet dans les effluents, un pour la présence d'un panache de fumée provenant d'une cheminée de bâtiment et un pour des vérifications réglementaires non terminées en rapport avec un réservoir de diesel au moment de l'émission d'un permis d'exploitation.

Les émissions des principaux contaminants atmosphériques (CO₂, NO_x, SO₂, COV et matières particulaires) provenant de nos véhicules ont augmenté. Depuis 2006, les émissions de CO₂ ont augmenté de 5 % ; celles des COV, de 7 % ; celles des NO_x, des SO₂ et des matières particulaires, de 11 %. Cette variation est associée à la croissance de notre offre de service de bus de 7 % en 2010, entraînant du coup une hausse de la consommation de carburant. Mis à part les émissions de COV, entre 95 et 99 % des émissions de contaminants atmosphériques proviennent des sources mobiles, principalement des bus.



Pour l'avenir :

- Poursuivre l'amélioration du système de gestion environnementale

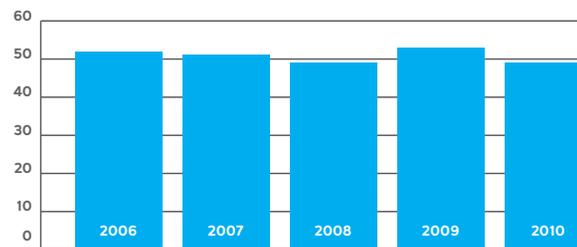
INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
						2009-2010 (%)	2006-2010 (%)	VALEUR	HORIZON	
Taux de réalisation du Plan de protection de l'environnement (% cumulatif)	n.d.	7	25	36	46	28	s.o.	100	2011	
Nombre de déversements accidentels déclarés durant l'année	2	0	4	0	8	s.o.	300			EN23
Matières dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)	2 494	2 586	2 120	2 756	2 621	-5	5			EN22
Matières non dangereuses résiduelles récupérées (tonnes)	1 959	1 577	3 168	3 121	4 042	30	106			EN22
Taux de récupération des matières non dangereuses résiduelles (%)	n.d.	41	55	59	59	0	s.o.	70	2015	EN22
Nombre d'avis de non-conformité légale en environnement	0	1	3	0	5	s.o.	s.o.			EN28

ORIENTATION 6

Améliorer l'efficacité énergétique des actifs

La STM a fait du développement durable une priorité dans son *Plan d'affaires 2007-2011*. Consciente que ses activités entraînent nécessairement des émissions de GES, elle s'applique à améliorer l'efficacité énergétique de ses actifs.

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



De 2006 à 2010, l'entreprise a vu son achalandage augmenter de 7 % et ses émissions de GES par kilomètre-passager diminuer de 52 à 49 g. À titre de comparaison, une automobile émet 186 g éq. CO₂ par kilomètre-passager, soit environ quatre fois plus que le système de transport collectif de la STM.

En 2010, la STM a poursuivi ses efforts pour limiter ses propres émissions et mis en œuvre plusieurs initiatives et projets. En voici les principaux :

Bus roulant au biodiesel

Depuis 2007, la STM emploie du biodiesel pour tous ses bus et ses véhicules de service en surface roulant au diesel. Selon la période de l'année, la proportion du biodiesel utilisé varie en fonction de la température, pour atteindre un maximum de 5 % pendant les périodes chaudes et un minimum de 0 % pendant les périodes froides. Le biodiesel est fabriqué essentiellement avec des procédés utilisant des huiles végétales et de cuisson usées ainsi que du gras animal. En 2010, l'usage du biodiesel a permis de réduire les émissions de GES (éq. CO₂) de 4 275 tonnes.

Modification sur un bus hybride

La STM a poursuivi son étude de réduction des émissions de GES portant sur ses bus hybrides (électricité et diesel). Dans le cadre de cette étude, le système de ventilation hydraulique du radiateur d'un bus hybride avait été remplacé par un système électrique, ce qui a eu pour effet de diminuer la consommation de carburant jusqu'à 45 % par rapport à un bus standard. En 2010, on a apporté ce changement à plusieurs bus standards, en plus de reprogrammer leur transmission, ce qui a entraîné une réduction marquée des émissions de GES ainsi qu'une diminution de la consommation de carburant,

jusqu'à 31 % dans certains cas, par rapport à un bus standard.

En cours d'année, la STM et la Société de transport de l'Outaouais ont reçu le Prix des collectivités durables de la Fédération canadienne des municipalités pour le Programme de démonstration en transport urbain avec bus hybrides qu'elles mènent en collaboration.

Utilisation des bus articulés

En 2010, jusqu'à 140 bus articulés ont été utilisés sur les artères achalandées du réseau de transport, contre 22 bus articulés en 2009, soit six fois plus. Le bus articulé (47 places assises) peut transporter selon les normes 75 personnes en moyenne, contre 55 personnes en moyenne pour un bus standard (31 places assises). Résultat, il faut moins de bus pour déplacer un plus grand nombre de personnes tout en offrant plus de confort.

ORIENTATION 6 (suite)

Mesures permettant d'augmenter la vitesse moyenne des bus

En 2010, les voies dotées de feux de circulation prioritaires et les voies réservées pour bus ont été prolongées de 1 km, pour un total de 101 km. Ces mesures préférentielles ont pour effet d'augmenter de 15 à 30 % la vitesse moyenne des bus.

- ▶ À compter de 2025, la STM a l'intention d'acquérir uniquement des bus à zéro émission et silencieux. Pour y parvenir, elle :
 - abandonnera progressivement le bus diesel, au profit du bus hybride ;
 - participera à des projets de démonstration de bus électriques ;
 - étudiera la possibilité d'implanter un réseau de trolleybus.
- ▶ La décision d'acheter uniquement des bus hybrides, pour la période 2012-2017, a été prise en 2010.

INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
						2009-2010 (%)	2006-2010 (%)	VALEUR	HORIZON	
Réduction des émissions de GES grâce à l'utilisation du biodiesel (t éq. CO ₂)	n.d.	100	3 574	4 560	4 725	4	s.o.			EN18 LT5
Proportion d'énergie consommée provenant de sources renouvelables (%)	34,5	36,0	37,5	35,6	35,6	- 0,2	3,1			EN3 LT4
Nombre de bus hybrides	0	0	8	8	8	0	s.o.			EN18 LT3
Nombre de bus articulés	0	0	0	22	140	536	s.o.	202	2012	EN18 LT3
Émissions directes totales de GES (t éq. CO ₂)	146 918	145 542	146 509	156 660	159 636	2	9			EN16

ORIENTATION 7

S'approvisionner de façon responsable

La STM se préoccupe des impacts de l'acquisition des biens et services sur les plans environnemental et social. En intégrant des critères de développement durable dans ses appels d'offres, elle minimise les effets négatifs de ses activités et incite ses fournisseurs à adopter des pratiques responsables.

En 2010, l'entreprise a continué de participer aux travaux 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.

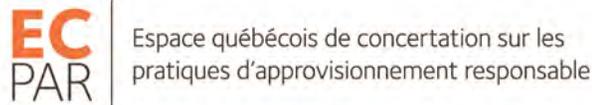
Depuis 2009, la STM prépare un encadrement d'acquisition responsable ainsi que des guides pour employés et pour fournisseurs.

En attendant que cet encadrement voie le jour, l'entreprise s'assure d'intégrer un volet de développement durable dans ses différents projets et appels d'offres publics, comme l'installation des nouveaux leveurs de trains, la fourniture de rails et les installations de lavage des rames des futures voitures de métro. Les clauses utilisées jusqu'à maintenant sont adaptées à la réalité des différents marchés. Elles comprennent notamment des exigences relatives aux systèmes de gestion

environnementale des fournisseurs concernés (politique environnementale, manuel de gestion, certification ISO 14001, etc.) et des exigences plus précises quant à la gestion des matières résiduelles et à la consommation d'énergie.

Pour l'avenir :

- Faire approuver la politique d'approvisionnement responsable par la haute direction de la STM



ORIENTATION 8

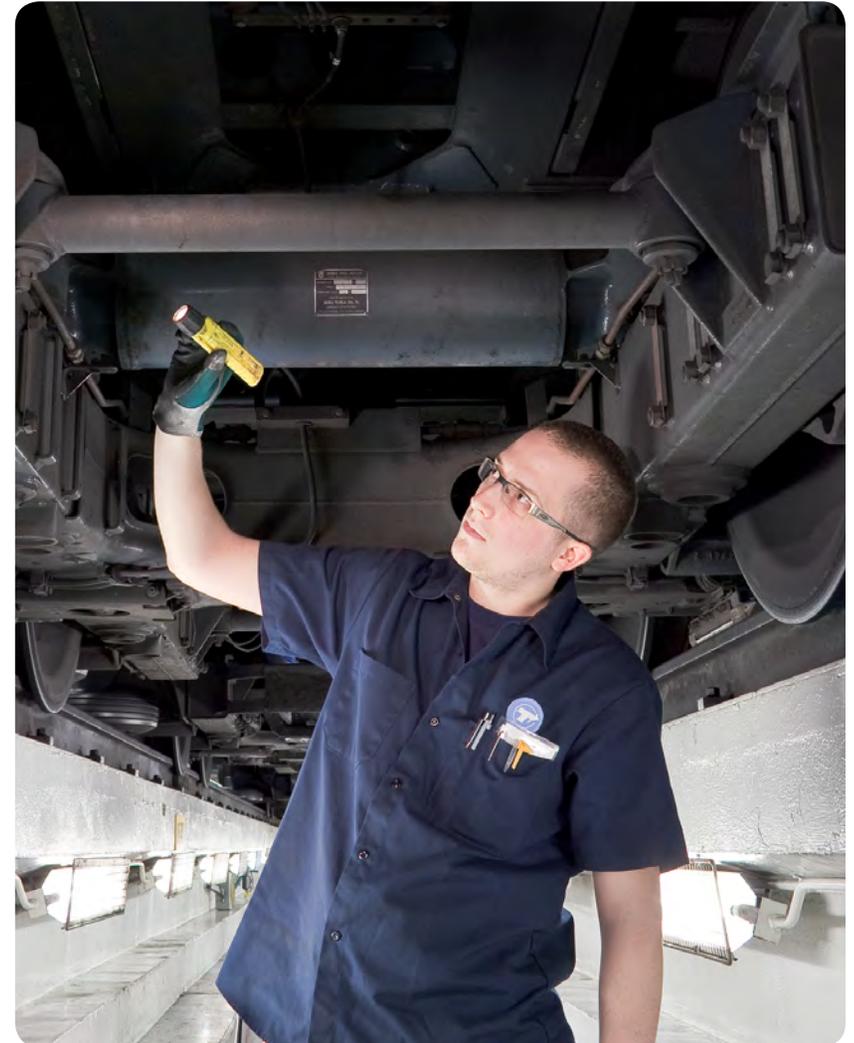
Planifier, concevoir et réaliser les projets en tenant compte de leurs impacts sur l'environnement, la société et l'économie

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, l'entreprise a à cœur d'atténuer les impacts environnementaux et sociaux et de valoriser les retombées positives de ses projets. C'est pourquoi elle développe les outils nécessaires à la prise en compte du développement durable dans ses projets.

En cours d'année, la STM a élaboré une grille comprenant des critères généraux relatifs à l'environnement, à la responsabilité sociale et à l'économie, soit les trois grands champs d'action du développement durable. Son objectif : mesurer l'intégration du développement durable dans ses projets et vérifier si tous les éléments du développement durable y sont présents. De cette façon, ses projets passent toutes les étapes d'un processus de gestion de portefeuille, auquel s'intègrent progressivement les principes du développement durable.

Au chapitre de la gestion de portefeuille de projets, mentionnons que la STM a remporté le Prix Mérite 2010 de la Société canadienne d'analyse de la valeur – Secteur public – Municipal. L'analyse de la valeur vise à obtenir le meilleur rapport entre la satisfaction des besoins du client et les coûts engagés pour réaliser un produit, un processus ou un projet. Cette démarche rigoureuse, amorcée en 2006, constitue une bonne pratique de gestion de projets et est intégrée dans le processus de gestion de portefeuille de projets.

Bon an mal an, la STM réalise plus d'une centaine de projets de toutes envergures. Le tableau de la page suivante présente, pour différents types de projets, les aspects du développement durable qui sont généralement pris en compte depuis 2009. Les nouveaux projets de 2010 apparaissent *en caractères italiques*.



ORIENTATION 8 (suite)

Aspects du développement durable pour différents types de projets

Type de projet	Principaux aspects du développement durable présentés dans les documents servant à la prise de décision (gestion du portefeuille de projets)
Aménagement ou réaménagement de terminus d'autobus	<p>En plus de l'amélioration du service de transport collectif, les aspects suivants sont systématiquement considérés dans ces projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Consommation d'énergie (éclairage du terminus et du bâtiment) ▶ Systèmes à faible consommation d'eau (toilettes, fontaines) ▶ Utilisation de matériaux recyclés ▶ Aménagement paysager pour contrer les effets des îlots de chaleur urbains
Réfection partielle de stations de métro ou de bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Conservation du patrimoine architectural ▶ Récupération des matières recyclables ▶ Amélioration de l'efficacité énergétique ▶ <i>Fabrication locale d'éléments architecturaux de remplacement</i> ▶ <i>Exigences relatives à la gestion des rebuts dans les contrats, avec reddition de comptes de la part de l'entrepreneur</i>
Remplacement des véhicules de service	<ul style="list-style-type: none"> ▶ <i>Mise à l'essai de véhicules lourds à propulsion hybride (électricité et diesel)</i> ▶ <i>Véhicules hybrides (au centre-ville) ou à faible consommation de carburant (en périphérie) pour le contrôle et la surveillance des opérations</i>
Entretien, remplacement ou rénovation de systèmes électriques (câblages, éclairage, sonorisation, systèmes d'alarme-incendie, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestion et élimination des biphényles polychlorés (BPC) ▶ Récupération et traitement responsable des composantes <i>électriques</i> et électroniques ▶ Recours à de nouveaux composants plus facilement recyclables ▶ <i>Efficacité énergétique et réduction de la consommation d'électricité</i>
Remplacement d'équipements mécaniques	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Récupération des matières recyclables et réutilisables ▶ Prévention des déversements de produits pétroliers
Remplacement de vérins hydrauliques	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Récupération des matières recyclables ▶ Gestion diligente des produits pétroliers et des autres matières dangereuses, <i>y compris le béton contaminé</i> ▶ Caractérisation des sols et des eaux souterraines et traitement approprié
<i>Remplacement des compresseurs (systèmes de CVAC : chauffage, ventilation et climatisation)</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Objectif de réduction de la consommation d'eau potable ▶ Gestion responsable des composants récupérés
<i>Programme d'amélioration des locaux pour bureaux</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Amélioration de la qualité de l'air ambiant ▶ Utilisation de matériaux écologiques pour les cloisons ▶ Construction inspirée des normes LEED ▶ Application des principes prescrits dans la Politique d'accessibilité universelle de la STM ▶ Récupération et recyclage des matériaux remplacés

ORIENTATION 8 (suite)

Aspects du développement durable pour trois projets majeurs

Nom et nature du projet	Mesures d'intégration du développement durable
<p>Réfection majeure de la station Berri-UQAM Phase - 1</p> <p>Investissement de 90,2 M\$</p> <p>La station Berri-UQAM est l'une des plus importantes du réseau de métro. Son état requiert des travaux de réfection complets</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Consultation des parties prenantes en vue d'intégrer leurs préoccupations durant la planification, la conception et la réalisation du projet ▶ Organisation du chantier pour tenir compte des activités « riveraines » ▶ Intégration dans les documents d'appels d'offres d'exigences pour réduire les nuisances (bruits, poussières, empiètements, etc.) ▶ Examen de solutions LEED ▶ Prise en considération des besoins d'amélioration sur le plan de l'accessibilité universelle ▶ Optimisation de la durée de vie des composants
<p>Réno-Infrastructure Phase - 1</p> <p>Investissement de 250 M\$</p> <p>Programme de réfection majeure dans plusieurs stations de métro</p>	<p>Dans la foulée du projet de réfection majeure de la station Berri-UQAM :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Consultation des parties prenantes en vue d'intégrer leurs préoccupations durant la planification, la conception et la réalisation du projet ▶ Organisation du chantier pour tenir compte des activités « riveraines » ▶ Intégration dans les documents d'appels d'offres d'exigences pour réduire les nuisances (bruits, poussières, empiètements, etc.) ▶ Examen de solutions LEED ▶ Prise en considération des besoins d'amélioration sur le plan de l'accessibilité universelle ▶ Optimisation de la durée de vie des composants ▶ Restauration d'œuvres d'art et du patrimoine architectural
<p>MPM-10 – volet Ateliers et infrastructures</p> <p>Investissements de 268,1 M\$</p> <p>L'entretien et l'exploitation des nouvelles voitures de métro requièrent des modifications importantes aux ateliers du plateau Youville, ainsi qu'en station</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Consultation des parties prenantes, en vue d'intégrer leurs préoccupations durant la planification, la conception et la réalisation du projet et des travaux ▶ Optimisation de la durée de vie des composants ▶ Solutions mécaniques et électriques moins énergivores ▶ Exigences environnementales et de développement durable comprises dans tous les appels d'offres ▶ Modification des quais des stations pour permettre l'accessibilité universelle dans les voitures et un embarquement-débarquement sécuritaire

Pour l'avenir :

- ▶ Élaborer d'ici 2011 une méthode systématique d'évaluation des projets sur le plan du développement durable

ORIENTATION 9

Viser la reconnaissance de la STM comme un employeur de choix, tant par son personnel que par les chercheurs d'emploi

En 2010, la STM a fait de nombreux efforts pour devenir un employeur de choix et attirer la relève. À cet effet, elle a participé à plus de 30 foires à l'emploi visant les jeunes, les Autochtones et les personnes ayant des limitations fonctionnelles. Au total, elle a embauché plus de 1 000 nouveaux employés et accueilli 150 stagiaires.

Pour souligner les bons coups et la qualité de travail de son personnel, la STM a également publié 24 portraits d'équipes et mis en valeur l'engagement social et philanthropique d'employés. Pour ce faire, elle a ajouté à ses bulletins d'information notamment trois nouveaux bulletins intitulés *Ça roule* pour les employés à l'entretien des bus, *Accès-cible* pour les employés du transport adapté et *Info-Station spécial* pour tous les employés affectés à l'exploitation des stations.

Au chapitre des accidents du travail, la STM a connu en 2010 une baisse de 9 % du taux de fréquence par rapport à 2009 (36 % par rapport à 2006), grâce à ses initiatives en matière de santé et de sécurité au travail. L'entreprise et le Syndicat des chauffeurs, opérateurs et employés des services connexes ont lancé une campagne de sensibilisation sur le thème *Le respect rapproche* afin d'améliorer la sécurité des chauffeurs. En cours d'année, son projet Sécuribus lui a valu le Prix de reconnaissance de l'Association du transport urbain du Québec.

En 2010, le nombre d'employés temporaires à la STM a atteint son niveau le plus bas depuis 2006. C'est dire qu'un plus grand nombre de personnes bénéficient d'une stabilité d'emploi.



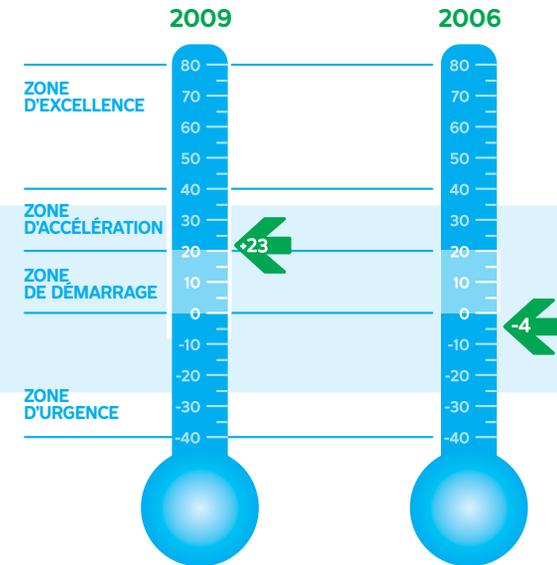
- ▶ Pour ce qui est de l'intégration des gestionnaires, la STM a instauré un nouveau programme qui a été suivi par 72 nouveaux cadres, dont le degré de satisfaction s'est établi à 92 %. Ces mêmes cadres ont aussi participé à l'atelier *Comment réussir sa prise de poste* pour lequel le degré de satisfaction a atteint 95 %.
- ▶ Au chapitre de la diversité et du respect de la personne, l'entreprise a implanté pour les gestionnaires de premier niveau un programme pilote de co-développement sur la gestion dans un contexte de diversité. Ce programme vise à outiller les cadres et à leur offrir un lieu d'échange. Par ailleurs, la Politique de respect de l'intégrité physique et psychologique de la personne a été révisée.

ORIENTATION 9 (suite)

Croissance de l'indice de mobilisation des employés

La mobilisation du personnel est un levier important pour la réalisation des objectifs de la STM. En juin 2010, la firme SECOR déposait auprès de la haute direction les résultats de deuxième sondage sur l'Indice de Mobilisation de l'Entreprise (IME). Réalisé tous les trois ans, ce sondage permet d'évaluer le climat de travail (le baromètre) et le niveau d'engagement des employés envers l'organisation (l'IME global).

L'indice IME global se situe dans la zone d'accélération, en hausse de 27 points par rapport à 2006



INDICATEURS	2006	2007	2008	2009	2010	VARIATION		CIBLE		INDICATEUR DU GRI
						2009-2010 (%)	2006-2010 (%)	VALEUR	HORIZON	
Effectif	7 932	7 996	8 398	8 603	8 985	4	13			LA1
Permanent	7 495	7 606	8 036	8 275	8 680	5	16			
Temporaire	437	390	362	328	305	-7	-30			
Proportion de l'effectif féminin (%)	22	23	23	23	24	3	9	31		LA13
Proportion de minorités visibles et ethniques (%)	12	14	16	17	19	10	55	10		LA13
Durée moyenne d'emploi (années)	14	13	12	11	11	-2	-19			LA2
Taux de fréquence des accidents du travail	11	10	9	8	7	-9	-36			LA7

AXE 3 – Promotion du développement durable

ORIENTATION 10

Sensibiliser le personnel au développement durable

La STM est récipiendaire d'un premier prix de l'APTA pour son engagement envers le développement durable :

Premier prix, catégorie Publicité imprimée – Plateforme publicitaire, pour le Funambus, soit un bus publicitaire transformé en lieu d'exposition, d'accueil et de promotion des actions environnementales. Ce véhicule a été conçu principalement à partir d'éléments recyclés, en plus d'être muni de panneaux solaires.

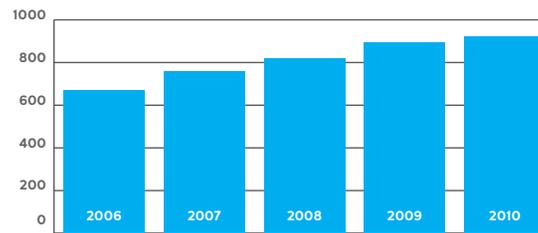
Un second prix de reconnaissance a été décerné aux employés Daniel Brault et à Sylvain Thibault pour leur bénévolat au profit des Paniers de Noël dans la Petite-Bourgogne.

La STM incite son personnel, sa clientèle et la population en général à adopter des comportements plus responsables sur les plans environnemental, social et économique.

Faits saillants

- La campagne *Générosité 2010* des employés a permis d'amasser 920 295 \$, une somme qui a été distribuée à différents organismes: le Réchaud-bus, Centraide, la Croix-Rouge, Partenairesanté-Québec, la Fondation les petits trésors de l'Hôpital Rivière-des-Prairies et Garde-Manger Pour Tous.

DONS VERSÉS PAR LES EMPLOYÉS (k\$)



- Dans un élan de solidarité envers Haïti, les employés ont remis 25 500 \$ à la Croix-Rouge. Ils ont également amassé 75 000 \$, en collaboration avec la clientèle, lors de l'opération Paniers de Noël.
- Dans le cadre de la Féria du vélo de Montréal, plus de 150 personnes ont représenté la STM en participant au Tour de l'Île de Montréal, le dimanche 6 juin 2010. De plus, l'entreprise était présente sur les lieux d'animation sous le chapiteau Mouvement collectif.
- En 2010, les employés de l'entreprise ont uni leurs efforts à ceux des organisateurs du Défi sportif afin d'assurer le succès de cet événement d'envergure internationale.
- Pour la troisième année consécutive, la STM a participé à la campagne *Défi Climat* pour la lutte aux changements climatiques au Québec, qui se déroulait en milieu de travail. Elle a incité tous ses employés à collaborer et mis à contribution ses espaces publicitaires ainsi que son site Web.
- La STM a aussi distribué à tous ses gestionnaires des lignes directrices pour l'intégration des aspects du développement durable dans la préparation de leur contrat de performance.



Pour l'avenir :

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

ORIENTATION 11

Positionner la STM comme une entreprise responsable et engagée

Le développement durable constitue le fil conducteur du *Plan d'affaires 2007-2011*, et la haute direction en fait la promotion. En mai 2010, la STM mettait en ligne sa Politique de développement durable (www.stm.info).

En septembre 2010, la STM devenait la 66^e entreprise de transport collectif dans le monde à signer la Charte de développement durable de l'Union internationale des transports publics. Cela a eu pour effet de sanctionner les efforts de la STM en matière de développement durable et de souligner sa volonté de s'engager à mettre en œuvre les principes de la charte.



Le *Rapport de développement durable 2008* de la STM a été présenté au concours international de rapports de développement durable de l'organisation CorporateRegister.com. Il s'est classé au 5^e rang dans le monde, catégorie Meilleur premier rapport, ce dont l'entreprise est très fière. Les internautes ont particulièrement apprécié le tableau des indicateurs et les réalisations concrètes liées au plan d'action.

La STM a largement diffusé sa nouvelle identité visuelle, ce qui contribue à accroître sa visibilité. Son positionnement d'entreprise responsable et engagée lui a valu plusieurs prix en 2010, dont le prestigieux *Special Merit Award for Commitment to the Environment*, de MetroRail. Ce prix lui a été décerné pour son leadership en matière de développement durable et pour sa stratégie visant à faire reconnaître l'utilisation du transport collectif comme un geste important en faveur de l'environnement. L'entreprise s'est démarquée parmi 70 sociétés de transport en métro de 40 pays. Elle était en nomination avec le Calgary Transit, la Delhi MetroRail Corporation, le Seoul Metro, le

VERT SUR TOUTE LA LIGNE

En prenant le bus plutôt que votre auto, vous réduisez de plus de moitié vos émissions polluantes.

MOUVEMENT COLLECTIF 

Singapore Mass Rapid Transit et le métro de Varsovie.

Son positionnement et son image de marque lui ont valu plusieurs prix Grafika dans le cadre d'un concours organisé par *Infopresse*, en association avec la Société des designers graphiques du Québec :

- Grand Prix 2010, Nouvelle identité STM
- Grand Prix, volet Médias électroniques, catégorie Motion design – entreprise – institution
- Grand Prix, volet Médias imprimés, catégorie Programme d'identité visuelle
- Prix, volet Médias imprimés, catégorie Création typographique texte

GRÂCE À VOUS,
MONTRÉAL
EST DE PLUS
EN PLUS
VERTE.

mouvementcollectif.org

MOUVEMENT COLLECTIF 

ORIENTATION 11 (suite)

Fait saillants

- En 2010, la STM a entrepris des séances d'information sur la prévention du harcèlement pour ses employés de l'entretien, efforts qui se poursuivront en 2011.
- Le taux moyen de la satisfaction de la clientèle a atteint 87 %, en hausse de 1 % sur 2009.



- La STM participe activement aux travaux du Comité développement durable de l'ATUQ, du groupe de travail sur les lignes directrices pour la réalisation d'une démarche de développement durable de l'ACTU et du Comité Indicateurs de l'Espace de concertation sur les pratiques d'approvisionnement responsable.
- Les interruptions de service de plus de 20 minutes sont annoncées sur Twitter, Facebook, le site web et le système téléphonique AUTOBUS. La présence de la STM dans les médias sociaux a pour but d'améliorer le dialogue avec sa clientèle.

twitter

facebook

YouTube



- Chaleur extrême. À la suite de la mise en place du Plan particulier d'intervention lors de chaleur extrême du gouvernement du Québec, la STM, en sa qualité de responsable du transport des personnes pour l'agglomération de Montréal, a été mise à contribution. Du 6 au 10 juillet 2010, l'entreprise a déployé une équipe de chauffeurs et du personnel de supervision pour assurer la navette entre les domiciles ou les résidences et les haltes climatisées, de même que le transport de bénévoles. Cette opération a représenté 643 heures pour les chauffeurs et 122 heures pour le personnel de supervision.

- Rapatriement de citoyens canadiens. À la suite du tremblement de terre survenu à Haïti le 12 janvier 2010, la STM a déployé une équipe de chauffeurs et du personnel de supervision pour assurer un service de navette entre l'aéroport Montréal-Trudeau et l'hôtel Wyndham, en plus d'effectuer plusieurs navettes pour des besoins particuliers (centre de services, magasin à rayons, etc.). Cette opération a représenté 1 341 heures pour les chauffeurs et 652 heures pour le personnel de supervision.



Pour l'avenir :

- Accentuer les efforts de communication sur le développement durable et le dialogue avec les parties prenantes

ORIENTATION 12

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

En 2010, la STM s'est associée à 77 événements dans le cadre de partenariats de diverses natures, soit 21 partenariats grand achalandage, 17 partenariats environnementaux et 39 partenariats « près des gens » – pour une valeur de 4,9 M\$. Grâce à ces partenariats, l'entreprise est devenue le transporteur officiel des grands événements à Montréal. Par exemple, pendant l'été, elle était au rendez-vous du Festival Juste pour rire, de la Coupe Rogers, de la Fête des enfants, du Festival de musique Osheaga et du Festival international de films Fantasia. Ces promotions sont toujours très populaires, et l'entreprise en a profité pour inciter les gens à se déplacer en transport collectif.

La STM a contribué au financement de la Chaire de recherche Mobilité de l'École Polytechnique de Montréal, qui a été lancée en 2010.

La campagne *Faire ses courses en métro et en bus rapporte plus* s'inscrivait dans la foulée de l'invitation lancée par la STM en 2009 aux commerçants de se joindre au Mouvement collectif. Ces derniers ont été encouragés à manifester leur appui à l'utilisation du transport collectif en apposant dans leurs vitrines l'autocollant *Merci de choisir le transport collectif*.

Campagne *Faire ses courses en métro et en bus rapporte plus*

En novembre 2010, la STM participait à la campagne de promotion du transport collectif, *Faire ses courses en métro et en bus rapporte plus*, en collaboration avec près de 300 commerçants. Des sacs réutilisables ont été distribués gratuitement aux stations de métro. Aussi, les clients qui présentaient leur carte OPUS bénéficiaient de réductions sur leurs achats ou recevaient un cadeau, histoire de les remercier de leur fidélité. Objectifs : encourager les Montréalais à faire leurs emplettes des fêtes à Montréal, les sensibiliser à l'importance de faire leur part pour l'environnement en utilisant le transport collectif et créer un partenariat durable avec les commerçants en les invitant à adhérer au Mouvement collectif. Cette opération a été couverte par l'émission *Salut, Bonjour!* de TVA et a remporté un grand succès.

Campagne *Cette nuit, réussis ta sortie*

La STM et la Brasserie Labatt ont uni leurs efforts pour réduire l'alcool au volant en faisant la promotion du réseau de bus de nuit. Les partenaires ont profité de la fête d'Halloween pour déployer une série d'initiatives visant à inciter les gens à consommer de façon responsable et à privilégier le transport collectif lors de leurs déplacements. La campagne *Cette nuit, réussis ta sortie* est véhiculée sur un bus maquillé aux couleurs de la Bud Light qui parcourt l'arrondissement du Plateau-Mont-Royal où se trouvent de nombreux bars et restaurants très fréquentés de Montréal.

JOIGNEZ-VOUS
 AU MOUVEMENT
 COLLECTIF ET
 FAITES VOS
 COURSES EN BUS
 ET EN MÉTRO



ORIENTATION 12 (suite)

Jour de la Terre : faire découvrir le transport collectif à un ami

À l'occasion du Jour de la Terre, la STM a invité ses clients munis d'un titre de transport valide à profiter d'une promotion sans précédent qui donnait accès gratuitement aux réseaux de bus et de métro à un ami de leur choix durant toute la journée du 22 avril. Rappelons que onze organismes de transport du Québec se sont associés au Fonds Éco IGA, à l'Association du transport urbain du Québec, à Astral Média Radio et à Quebecor Média pour mettre sur pied à l'échelle du Québec cette campagne promotionnelle sur le thème *Amène un ami*.



Fière partenaire de la Féria du vélo

Dans le cadre de la Féria du vélo de Montréal et en particulier du Tour de l'Île, la STM était présente sur les lieux d'animation sous le chapiteau Mouvement collectif. De plus, elle a accueilli dans le réseau de métro plusieurs participants à l'événement. Le partenariat avec Vélo Québec dure depuis 26 ans.



Promotion du Mouvement collectif par le *Nightlife Magazine*

La STM et le *Nightlife Magazine* se sont associés pour encourager l'utilisation du transport collectif auprès de 175 000 lecteurs et internautes. L'équipe de création du magazine a intégré les outils graphiques du Mouvement collectif dans la section Tour de ville, qui propose les meilleures adresses et les meilleures sorties à Montréal. De plus, une nouvelle rubrique présente des entrevues de gens utilisant le transport collectif. Par ailleurs, le *Nightlife Magazine* offrira bientôt sur son site Web www.nightlife.ca un calculateur de trajets en bus et en métro.



Pour l'avenir :

- Poursuivre dans la voie des partenariats à caractère commercial

INDEX DES ÉLÉMENTS D'INFORMATION DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Page du rapport

Stratégies et analyse		
1,1	Déclaration du décideur le plus haut placé	3,4
Profil de l'organisation		
2,1	Nom de l'organisation	6
2,2	Principaux produits ou services	6
2,3	Structure opérationnelle	5
2,4	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	6
2,5	Nombre de pays où l'organisation est implantée	6
2,6	Nature du capital et forme juridique	5
2,7	Marchés où l'organisation opère	6
2,8	Taille de l'organisation	6
2,9	Changements significatifs au cours de la période de reporting	7
2,10	Récompenses reçues	6
Paramètres du rapport		
3,1	Période considérée pour les informations	7
3,2	Date du dernier rapport publié	7
3,3	Cycle considéré	7
3,4	Personne à contacter pour toutes questions ou commentaires	45
3,5	Processus de sélection du contenu	7
3,6	Périmètre du rapport	7
3,7	Indication des limites et du périmètre du rapport	7
3,8	Principes pour communiquer les données des filiales	n.d.
3,10	Explication des conséquences des révisions des données exprimées dans les rapports précédents	7, Tableau des indicateurs
3,11	Changement significatif dans les méthodes de calculs par rapport à la période précédente	Tableau des indicateurs
3,12	Tableau identifiant les éléments d'information requis dans le rapport	44
Gouvernance, engagements et dialogue		
4,1	Structure de gouvernance de l'organisation	5
4,2	Le Président du CA est-il un administrateur exécutif ?	5
4,3	Composition du CA	5
4,4	Mécanisme permettant aux actionnaires et employés de faire des recommandations au CA	5, 10
4,14	Liste des groupes des parties prenantes	9, 10
4,15	Base d'identification et sélection des parties prenantes	20, 21, Tableau des indicateurs



DOCUMENTS DISPONIBLES SUR NOTRE SITE WEB

[Tableau des indicateurs de développement durable 2006 - 2010](#)

[Faits saillants – Rapport de développement durable 2010](#)

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

[Rapport d'activités 2010](#)

[Rapport financier 2010](#)

AUTRES PUBLICATIONS À CONSULTER

[Plan de transport 2008 – Réinventer Montréal, Ville de Montréal](#)

[Plan de développement durable 2010-2015 de la collectivité montréalaise, Ville de Montréal](#)

© Société de transport de Montréal

Division Développement durable,
direction principale Planification stratégique

Pour commentaires ou suggestions,

dd@stm.info

Pour obtenir un exemplaire imprimé
des Faits saillants :

514 280-5648

affaires.publiques@stm.info

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2011

This report is also available in English.

