



Développement durable État de situation 2013

Société de transport de Laval

5 septembre 2014



Développement durable État de situation 2013

Société de transport de Laval

5 septembre 2014



TABLE DES MATIÈRES

1. MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	1
2. PORTÉE DU RAPPORT	2
3. PRÉSENTATION DE LA STL	3
4. LES CONCEPTS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE MOBILITÉ DURABLE	5
5. PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE LA STL	7
5.1. Déployer une offre de service attrayante et compétitive	7
5.2. Repenser notre vision de la mobilité et de l’environnement urbain	7
5.3. Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable	7
5.4. Conditions de réussite	7
6. PARTIES PRENANTES	8
7. PRIX MÉRITÉS PAR LA STL	10
8. CERTIFICATS ET ATTESTATIONS	12
9. GOUVERNANCE	13
9.1. Conseil d’administration	13
9.2. Publications	13
9.3. La place du développement durable dans la gouvernance de la STL	14
10. FAITS SAILLANTS DES ACTIONS DE LA STL SUR LES PLANS ENVIRONNEMENTAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL	15
10.1. Environnement	15
10.1.1. Contribution liée à la mission de la STL – volet environnement.....	15
10.1.2. Actions internes de l’entreprise – volet environnement.....	15
10.2. Économie	17
10.2.1. Contribution liée à la mission de la STL – volet économie.....	17
10.2.2. Actions internes de l’entreprise – volet économie	17
10.3. Société	18
10.3.1. Contribution liée à la mission de la STL – volet société	18
10.3.2. Actions internes de l’entreprise –volet société	20
11. INDICATEURS	21
11.1. Indicateurs — dimension gouvernance	21
11.1.1. Informations sur la mobilité durable sur le site Web de la STL (Gov-4).....	21
11.1.2. Certificats et attestations (Gov-8)	21
11.1.3. Processus de gestion de la qualité (Gov-9).....	21
11.1.4. Procédure d’évaluation des risques (Gov-10)	23

11.1.5.	Prix et reconnaissances (Gov-14)	24
11.1.6.	Intégration tarifaire et titres de transport électroniques (Gov-17.1).....	24
11.1.7.	Intermodalité (Gov-17.2).....	25
11.2.	Indicateurs — dimension environnement	26
11.2.1.	Quantité d'énergie requise pour l'opération (Env-3).....	26
11.2.2.	Quantité d'énergie requise pour les bâtiments de la STL (Env-4).....	26
11.2.3.	Calcul CO ₂ par passagers/km (Env-8).....	26
11.2.4.	Pourcentage du parc d'autobus considéré propre (Env-9).....	27
11.2.5.	Recyclage de l'eau (Env-13)	27
11.2.6.	Sols contaminés (Env-14).....	28
11.2.7.	Recyclage des déchets (Env-15).....	28
11.2.8.	Utilisation de pièces ou de produits recyclés (Env-18).....	29
11.2.9.	Innovations menant à des économies de ressources quantifiables (Env-20) ..	29
11.3.	Indicateurs — dimension économie	31
11.3.1.	Achalandage (Eco-1)	31
11.3.2.	Provenance des revenus totaux (Eco-2)	31
11.3.3.	Investissements totaux et dépréciation totale (Eco-3).....	31
11.3.4.	Coûts d'opération (Éco-4).....	32
11.3.5.	Pourcentage des revenus provenant des opérations (Eco-5).....	32
11.3.6.	Taux global de recouvrement des coûts (Eco-6).....	32
11.3.7.	Part modale (Eco-7).....	32
11.3.8.	Investissements annuels (Eco-8)	33
11.3.9.	Âge moyen du parc d'autobus de la STL en 2013 (Eco-9)	33
11.3.10.	Proportion des clients bénéficiant d'un tarif réduit (Eco-13).....	34
11.3.11.	Couverture du territoire (Eco-15).....	34
11.3.12.	Capacité de répondre à la demande (Eco-18)	34
11.3.13.	États financiers (Eco-19)	34
11.3.14.	EBIT et EBITDA (Eco-20).....	34
11.3.15.	Indicateurs de santé financière (Indicateur Eco optionnel)	35
11.4.	Indicateurs — dimension sociale.....	37
11.4.1.	Satisfaction de la clientèle (Soc-1)	37
11.4.2.	Mobilisation des employés (Soc-2).....	37
11.4.3.	Traitement des commentaires et plaintes des usagers (Soc-3).....	38
11.4.4.	Taux de roulement du personnel de la STL (Soc-4)	39
11.4.5.	Nombre de déplacements per capita (Soc-5).....	39

11.4.6.	Accessibilité du réseau régulier de la STL (Soc-6)	39
11.4.7.	Programme santé à l'intention des employés (Soc-7).....	41
11.4.8.	Formation des employés (Soc-8)	42
11.4.9.	Taux d'absentéisme pour cause de maladie (Soc-9)	42
11.4.10.	Salaires moyen à la STL (Soc-12)	44
11.4.11.	Composition des ressources humaines (Soc-13).....	44
11.4.12.	Incitation à l'implication sociale des employés (Soc-15)	45
11.4.13.	Santé et sécurité au travail (Soc-17)	46
11.4.14.	Gestion des déplacements des employés (Soc-18).....	48
11.4.15.	Programmes spéciaux pour les jeunes (Soc-19)	48
11.4.16.	Sensibilisation des citoyens : initiatives de la STL et participation à des événements (Soc-20).....	51
12.	CONCLUSION.....	52
ANNEXE 1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE		
ANNEXE 2 CERTIFICATS ET ATTESTATIONS		



1. MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Le 9 novembre 2012, la STL (Société de transport de Laval) paraphait, à titre de signataire engagé, la Charte du développement durable de l'UITP (Union internationale des transports publics), à l'occasion d'une rencontre de la Commission du développement durable de l'UITP à Salt Lake City.

À cette occasion, la STL s'est engagée à faire la démonstration qu'elle met déjà en œuvre les principes du développement durable, articulés autour des trois axes social, économique et environnemental.

De fait, la STL et la Ville de Laval ont pris le virage de la mobilité et du développement durables depuis quelques années déjà. Plus particulièrement, la Ville de Laval adoptait en 2011, une nouvelle politique d'urbanisme durable qui mise sur des aménagements plus denses et multifonctionnels, qui facilitent la marche, le vélo, et surtout, l'utilisation du transport collectif. Pour réussir son pari, Laval doit compter sur un réseau et des services de transport collectif performants et compétitifs.

C'est dans cet esprit que le premier geste d'importance lié à cette nouvelle politique d'urbanisme et au développement durable fut le dévoilement, en juin 2011, du Plan de mobilité durables *Laval 2031 - Une ville en mouvement*. Ce plan contient diverses mesures, certaines proposées à d'autres paliers décisionnels, regroupées dans cinq familles d'intervention :

- créer un environnement urbain favorisant la mobilité durable;
- améliorer l'efficacité écoénergétique des véhicules motorisés;
- améliorer l'offre de transport collectif et actif;
- influencer les comportements des automobilistes par la fiscalité et la tarification;
- informer et mobiliser la population lavalloise.

Cette démarche conjointe de la STL et de la Ville de Laval est caractérisée par une détermination d'arrimer étroitement le transport collectif et l'aménagement, avec l'objectif ambitieux, mais rassembleur, de diminuer de 50 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) par habitant, produites par le transport des Lavallois, d'ici 2031.

La volonté de la STL de se démarquer comme leader en matière de mobilité durable est donc bien réelle. Son premier souci est, bien sûr, de toujours situer le client au centre de ses préoccupations et de lui procurer un service abordable et de grande qualité. Mais elle veut également initier des projets novateurs qui diversifieront les options de rechange à l'auto-solo. Elle veut, de plus, affirmer sa présence dans la communauté par des activités de promotion et de sensibilisation de la population.

Comme entreprise, la STL est déterminée à améliorer l'efficacité écoénergétique des services qu'elle offre à la population. Elle souhaite aussi poursuivre et accroître la mise en place de pratiques internes respectueuses de l'environnement.

Bref, la STL veut pleinement jouer son rôle en matière de développement durable et contribuer ainsi à la vitalité économique, à la qualité de vie et à la protection de l'environnement à Laval.

2. PORTÉE DU RAPPORT

Ce document constitue le second rapport de développement durable de la STL. Il vise à montrer comment la Société met en œuvre les principes du développement durable, et ce, autant à l'égard des services qu'elle offre à la population, que dans ses pratiques de gestion. La STL y rend compte des actions qu'elle a prises en matière de protection de l'environnement, de responsabilité sociale et de développement économique. À cet égard, le document reprend, lorsque pertinent, les indicateurs proposés par l'UITP aux organismes de transport qui produisent des rapports de développement durable.

La STL a choisi, pour ce rapport de développement durable, de couvrir l'année 2013, mais également, lorsque les données sont disponibles et pertinentes, les années 2010, 2011 et 2012. En effet, la STL a mis en place, depuis déjà un certain nombre d'années, diverses initiatives qui illustrent de façon concrète, ses efforts en matière de développement durable. Cette reddition de compte, portant dans certains cas sur trois ans, permettra de mieux faire état de ces diverses initiatives.

3. PRÉSENTATION DE LA STL

La Société de transport de Laval est une entreprise publique de transport en commun. Elle doit assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans son territoire. Pour ce faire, elle exploite un réseau d'autobus et offre des services de taxis collectifs. La STL offre également un service de transport adapté par minibus ou par taxi. En outre, la STL initie divers projets en matière de mobilité, comme le soutien aux employeurs afin d'offrir des options de rechange à l'auto solo pour les travailleurs ou le covoiturage avec des voitures électriques (CLIC). De plus, la STL est très présente dans la communauté et les médias sociaux, en s'associant à divers événements et en faisant la promotion de la mobilité durable.

Le territoire desservi par la STL correspond à celui de la Ville de Laval. D'une superficie de 246 km², Laval est la troisième ville la plus peuplée du Québec, avec plus de 416 000 habitants. La ville occupe l'Île Jésus, adjacente à l'Île de Montréal. Elle se situe donc à l'intérieur de la région métropolitaine de Montréal, qui compte environ 4 millions d'habitants.

L'existence de la STL remonte à 1971 alors que fut créée la Commission de transport de la Ville de Laval. Avant cette date, le service de transport en commun était assuré sur le territoire lavallois par des entreprises privées. C'est en 1984 que la STL a pris sa désignation actuelle. Longtemps demeuré agricole, le territoire de la Ville de Laval a connu son essor démographique à partir des années 50, alors que la vie en banlieue devenait de plus en plus populaire, grâce notamment à l'automobile, au développement du réseau routier, à la disponibilité d'espace et à l'accès au crédit hypothécaire.

Avec les années, Laval a progressivement délaissé son statut de banlieue métropolitaine pour se doter graduellement d'une dynamique industrielle, commerciale et institutionnelle propre. Son rôle de pôle de développement à l'intérieur de l'agglomération montréalaise a notamment été confirmé, en 2007, par le prolongement du métro de Montréal sur son territoire, qui a donné lieu à l'ouverture de trois nouvelles stations.

Cette date marque, en quelque sorte, le début d'une nouvelle vision d'aménagement et de développement pour la Ville de Laval. Celle-ci souhaite dorénavant aménager son territoire de façon plus compacte et plus multifonctionnelle, en symbiose avec le transport collectif, afin de réduire l'usage de l'auto, d'améliorer la qualité de vie des citoyens et d'assurer un développement harmonieux de la ville. Dans ce contexte, la STL se pose comme un acteur incontournable et s'associe avec enthousiasme à la Ville de Laval pour instaurer une culture de développement et de mobilité durables à Laval.

La STL en bref (année 2013)

- 44 lignes d'autobus, couvrant une longueur de réseau de 1 393 kilomètres
- 276 autobus
- 514 000 heures d'opération commerciales
- 12 637 000 kilomètres commerciaux parcourus
- 2 656 arrêts
- 456 abribus
- 84 afficheurs Synchro aux arrêts
- 249 afficheurs Synchro dans les autobus
- 382 000 déplacements dans le réseau de transport adapté
- 7 lignes de taxis collectifs (56 904 dépl.)
- 10 400 déplacements par jour dans le service scolaire
- Budget : 119 249 000 \$
- Employés totaux: 868
 - Chauffeurs : 554
 - Entretien 105
 - Employés de bureau et encadrement 209

NOTRE MISSION

La STL et ses employés ont pour mission :

- De développer et d'offrir à Laval un service de transport collectif de qualité et performant, évoluant en fonction des besoins de la communauté lavalloise dans le but d'améliorer sa qualité de vie;
- De promouvoir la mobilité durable au sein de la ville de Laval et d'y contribuer;
- De s'assurer que l'ensemble des modes de transport collectifs sur son territoire soient bien intégrés entre eux ainsi qu'avec la marche et le vélo.

La STL réalise sa mission principalement en exploitant un réseau d'autobus et de transport adapté ainsi que par des partenariats et des ententes avec divers organismes.

NOTRE VISION

La Société de transport de Laval compte se positionner comme chef de file dans le domaine de la mobilité durable :

- En assurant des services rapides et de qualité, qui sont écologiques et accessibles au plus grand nombre et qui répondent aux besoins de la communauté lavalloise;
- En mettant en place des axes de transport collectif à haut niveau de service et un réseau de transport flexible et accessible;
- En mettant à profit des technologies et des solutions avant-gardistes qui incitent les citoyens à adopter des habitudes de mobilité respectueuses de l'environnement;
- En s'appuyant sur une équipe mobilisée et compétente.

Cette vision se concrétisera par une contribution soutenue aux objectifs de la Ville de Laval en matière de réduction des GES et par un accroissement de 60 % de la clientèle de 2011 à 2031.

NOS VALEURS

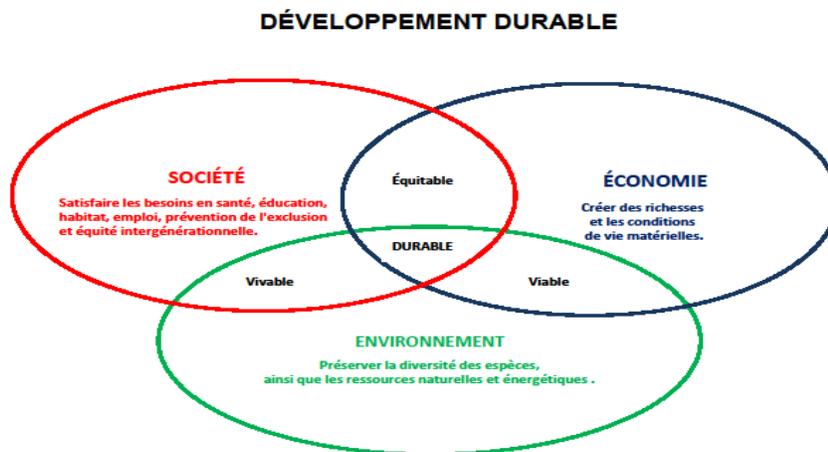
- La satisfaction de notre clientèle est au cœur de nos actions.
- Nous aspirons collectivement à l'excellence.
- Nos gestes sont empreints de respect.
- Nous contribuons à la protection de l'environnement.

4. LES CONCEPTS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE MOBILITÉ DURABLE

En 2011, Laval a adopté une nouvelle politique d'urbanisme¹, connue sous le nom d'ÉvoluCité, qui mise sur des aménagements plus denses, multifonctionnels, qui facilitent la marche, le vélo et, surtout, l'utilisation du transport collectif. Ce virage, car c'en est un, vient insuffler une nouvelle dynamique à Laval et à la STL, celle de l'urbanisme et de la mobilité durable, c'est-à-dire l'arrimage du développement urbain à celui des infrastructures de transport collectif et la création d'environnements qui minimisent le recours à l'auto.

Bien que le Plan de mobilité durable de Laval mette l'accent sur la diminution des émissions de GES dues au transport des Lavallois, la notion de mobilité durable ne se limite pas à ce seul aspect, ni aux questions environnementales. Ce concept remet en cause des manières de faire de la planification traditionnelle et déplace l'attention au-delà des strictes problématiques de déplacements pour situer la réflexion au croisement d'un certain nombre d'enjeux sociaux, culturels et économiques qu'occulte une approche plus exclusivement centrée sur les déplacements comme tels.

Tout comme le développement durable, la mobilité durable se situe donc à l'intersection de trois sphères, soit celles de la société, de l'économie et de l'environnement.



¹ Voir le document *ÉvoluCité - Laval, vers l'équilibre urbain – Politique de l'urbanisme durable de Laval*, disponible sur le site Web de la Ville de Laval, à <www.ville.laval.qc.ca>.

Appliquée au contexte de la STL, en tant que société de transport collectif, cette notion de mobilité durable prend un sens plus précis.

DIMENSIONS		
ÉCONOMIQUE	ENVIRONNEMENTALE	SOCIALE
<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité aux lieux d'emploi, d'éducation, de services • Efficacité et efficacité économique des systèmes • Coûts et bénéfices économiques • Pérennité financière et partage des responsabilités 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des ressources • Impacts sur l'écologie (écosystèmes) • Pollution de l'air • Bruit • Gaspillage (terrain) 	<ul style="list-style-type: none"> • Accessibilité physique aux véhicules • Accessibilité aux lieux d'emploi, d'éducation, de service dans une perspective d'équité • Accessibilité à un système financièrement abordable • Sécurité et santé • Cohésion et inclusion sociale

Ainsi, cette approche de mobilité durable vise à ce que la STL :

- offre des services de transport collectif accessibles au plus grand nombre et en soutenant ainsi le développement économique, social et culturel des individus, entreprises et collectivités, et ce, dans un souci d'équité intragénérationnelle et intergénérationnelle;
- exploite son réseau avec efficacité et efficacité tout en offrant un éventail de modes de transport sécuritaires et confortables;
- propose des solutions novatrices de mobilité, en symbiose avec le développement urbain et les milieux de vie;
- offre à la population la possibilité d'acquérir des habitudes de mobilité qui sont favorables à la santé, telles les modes de déplacement actif;
- minimise les effets néfastes de ses activités sur les écosystèmes, l'utilisation des ressources non renouvelables et les nuisances comme le bruit et les poussières.

5. PLANIFICATION STRATÉGIQUE DE LA STL

Au début de l'année 2014, la STL lançait son nouveau Plan stratégique². Ce travail lui a permis de renouveler la vision qui guide l'accomplissement de sa mission ainsi que de formuler de nouvelles priorités et de nouveaux objectifs. Cet exercice a en outre permis de mieux articuler l'approche de mobilité et de développement durables de la STL. Ainsi, d'ici 2022, la STL poursuivra deux grands objectifs, soit d'augmenter son achalandage de 40 % et de réduire ses propres émissions de GES de 25 %. Trois grandes stratégies permettront d'atteindre ces objectifs.

5.1. Déployer une offre de service attrayante et compétitive

Avec cette stratégie, la STL vise, d'une part, à augmenter et à améliorer l'offre de service, à améliorer la performance du réseau, à accroître l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et à collaborer au développement de projets métropolitains à Laval. D'autre part, l'accent sera mis sur la qualité de l'expérience vécue par la clientèle. Ainsi, la STL cherchera à mieux connaître les besoins des clients et renforcera son engagement à livrer une prestation de service hautement professionnelle et ce, autant dans le réseau régulier que dans les services de transport adapté.

5.2. Repenser notre vision de la mobilité et de l'environnement urbain

Dans le cadre de cette stratégie, la STL souhaite élargir le spectre de ses interventions en travaillant avec les entreprises, en favorisant le covoiturage et l'autopartage, et en s'associant davantage à la Ville de Laval, dans le cadre de sa politique d'urbanisme durable.

5.3. Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable

Cette stratégie visera, d'une part, la réduction de la consommation du parc d'autobus et, d'autre part, l'amélioration de la performance environnementale des pratiques internes de la STL.

5.4. Conditions de réussite

Le succès de ce plan repose toutefois sur la présence de certaines conditions de réussite. D'une part, la capacité financière de réaliser les interventions prévues demeure une condition essentielle. En effet, l'ampleur des besoins et l'urgence d'agir nécessitent une mobilisation, non seulement des Lavallois, mais des décideurs du Québec dans son ensemble.

D'autre part, la réalisation du Plan est aussi tributaire de la nécessité, ainsi que de la volonté de la STL, d'atteindre l'excellence d'affaires. Cela signifie que les meilleures pratiques de gestion soient instaurées et que la STL puisse compter sur une équipe compétente et mobilisée. À cet égard, les valeurs de l'entreprise témoignent du fait que la STL accorde la plus grande importance au bien-être et à l'épanouissement de ses employés.

La STL ne dispose pas encore d'un plan d'action spécifiquement axé sur le développement durable. Celui-ci sera élaboré au cours de 2014-2015, dans le cadre d'une démarche structurée, celle du Bureau de normalisation du Québec, dite BNQ 21 000. Cependant, plusieurs actions liées à la mobilité et au développement durables sont inscrites au sein même du Plan stratégique de l'entreprise.

² Société de transport de Laval, Plan stratégique 2013-2022 *Du transport collectif à la mobilité durable*

6. PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES	ENJEUX / OBJECTIFS LIÉS AU DÉVELOPPEMENT DURABLE	EXEMPLES DE MOYENS UTILISÉS ET/OU DE RÉSULTATS
Clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Option de rechange à l'utilisation de l'auto • Option de mobilité abordable • Service essentiel • Accessibilité du réseau • Accessibilité aux lieux d'emploi, aux lieux d'études • Services à une population vieillissante • Sécurité • Qualité, ponctualité, fiabilité des services 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondages sur la satisfaction • Mécanismes de traitement des plaintes et commentaires • Programme Garantie qualité • Déploiement du service accessible aux personnes en fauteuil roulant • Interaction-information avec la clientèle via Internet • Tarification (tarifs réduits, gratuité 65 ans et +) • Plan de développement de l'accessibilité du réseau régulier et guide de l'usager • Centre contact clients • CLIC (covoiturage électrique) • Lignes de résidences de personnes âgées
Population lavalloise	<ul style="list-style-type: none"> • Acceptabilité des projets de la STL • Perception de la STL comme entreprise écoresponsable • Sensibilisation de la population à des choix de mobilité respectueux de l'environnement • Saine gestion des fonds publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Activités de sensibilisation (kiosques dans divers événements) • Activités de consultation • Promotion du transport collectif et de la mobilité durable • Plan de mobilité durable de la Ville de Laval • Tarif smog • Comité de vérification • Processus budgétaire
Ville de Laval	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension commune des besoins des Lavallois en matière de transport collectif • Arrimage de l'aménagement du territoire et du transport collectif • Financement du transport collectif • Saine gestion des fonds publics 	<ul style="list-style-type: none"> • Collaboration, partage d'informations • Réalisation conjointe du Plan de mobilité durable • Études conjointes • Sources de revenus de la STL • Comité de vérification • Processus budgétaire
Employés de la STL	<ul style="list-style-type: none"> • Compréhension du développement durable • Prise en compte du développement durable dans les activités courantes • Environnement de travail sain et sécuritaire • Développement des compétences • Relève 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation et sensibilisation aux principes de développement durable • Formations à la prévention du harcèlement offertes par l'entreprise et les syndicats • Comités de santé et de sécurité du travail • Sondage sur la mobilisation des employés • «Comité Voie santé» • Programme d'aide aux employés • Formation en écoconduite • Politiques : violence, harcèlement, santé mieux-être, alcool et drogues • Certification «Entreprise en santé»

Instances gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> Financement du transport collectif Contribution de la STL aux politiques gouvernementales 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisition et test d'un autobus entièrement électrique Programmes d'aide financière Sources de revenus de la STL Plan d'action gouvernemental 2011-2020 sur les véhicules électriques Plan d'action québécois 2013-2020 sur les changements climatiques Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 (prolongé jusqu'en décembre 2014)
Instances régionales : Agence métropolitaine de transport (AMT)	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats et participation à des comités de travail Réalisation d'études conjointes Intégration des services de la STL et de ceux de l'AMT 	<ul style="list-style-type: none"> Coordination en temps réel des services d'autobus de la STL et de trains de banlieue de l'AMT Projet CLIC, réalisé en partenariat avec l'AMT Intégration tarifaire Corridors métropolitains de transport en commun
Instances régionales : Communauté métropolitaine de Montréal (CMM)	<ul style="list-style-type: none"> Planification du territoire à l'échelle métropolitaine Arrimage de l'aménagement du territoire et du transport collectif 	<ul style="list-style-type: none"> Approbation du Plan stratégique de la STL par la CMM Mémoire sur le financement du transport collectif dans la région métropolitaine
Autres sociétés ou organismes de transport en commun	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats et participation à des comités de travail Intégration des services de la STL et de ceux des autres sociétés de transport 	<ul style="list-style-type: none"> Intégration tarifaire Terminus régionaux partagés
Fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Pratiques écoresponsables 	<ul style="list-style-type: none"> Politique d'achat de biens et services
Commissions scolaires	<ul style="list-style-type: none"> Transport des élèves par la STL Sensibilisation des élèves à l'utilisation du transport collectif 	<ul style="list-style-type: none"> Partenariats Nombre d'élèves transportés, écoles desservies
Organismes du milieu	<ul style="list-style-type: none"> Promotion du transport collectif et de la mobilité durable, par l'association de la STL à divers événements Consultations 	<ul style="list-style-type: none"> Consultations sur le plan de mobilité durable Consultations sur l'accessibilité du réseau régulier
Employeurs	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de plans de gestion des déplacements Propositions d'options de rechange à l'auto-solo 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement du service «STL Solution mobilité durable»
Syndicats	<ul style="list-style-type: none"> Relations de travail harmonieuses 	<ul style="list-style-type: none"> Comités Santé et Sécurité au travail

7. PRIX MÉRITÉS PAR LA STL

2010

- La STL a reçu trois prix de l'Association québécoise des transports (AQTr), dans le cadre des Grand prix d'excellence en transport 2010 :
 - Le prix «Transport collectif» pour le projet STL Synchro. Ce prix récompense les efforts des entreprises qui visent à améliorer le transport collectif par l'optimisation des ressources et des services aux usagers.
 - Le prix «Distinction». Ce prix reconnaît tous les projets que la STL a réalisés pour conquérir une nouvelle clientèle depuis l'arrivée du métro à Laval. L'ajout de service, l'augmentation de la ponctualité, les journées Alerte au smog, le système d'aide à l'exploitation (SAE) et STL Synchro ont été reconnus comme étant des réalisations exceptionnelles.
 - Le prix «STI» pour le projet de système de communication, d'aide à l'exploitation et d'information à la clientèle.
- Dans le cadre des «Prix d'Excellence de l'administration publique du Québec», la STL a reçu le prix «Réalisation Gouvernement en ligne» de l'Institut d'administration publique de Québec, pour le projet STL Synchro, soit le système d'information aux voyageurs en temps réel.
- Dans le cadre du concours «Boomerang 2010» par le biais de sa firme de publicité — Tonik Groupimage — la STL a également remporté le prix de la «Meilleure application mobile», soit STL Synchro mobile. Cette application permet entre autres de consulter les horaires des lignes, de définir des itinéraires et de les conserver en mémoire dans son profil. Le concours Boomerang est organisé par les Éditions Infopresse. Cette prestigieuse compétition honore annuellement les meilleurs sites Web et les meilleures initiatives de marketing interactif au Québec.
- La STL s'est classée finaliste pour le prix «Elixir» du Project Management Institute (PMI), chapitre montréalais, pour le meilleur projet de l'année avec STL synchro.

2011

- La STL est à nouveau lauréate d'un prix de l'AQTr, soit le prix «Communication Grand Public» pour son programme *Alerte au smog*, en raison de l'excellente visibilité dont le programme a bénéficié dans les médias.
- L'équipe de Transport adapté de la STL a mérité un prix «Reconnaissance» de l'Association québécoise de transport urbain (ATUQ) pour le développement du taximètre virtuel, un algorithme qui permet de calculer le coût d'une course de taxi à partir des traces GPS reçues. Cet outil, plus précis qu'une simple évaluation basée sur la distance, assure aux chauffeurs de taxi une rémunération plus juste. De plus, le taximètre virtuel relève les heures de passage. Il sert donc à améliorer le service et la ponctualité.

2012

- La STL a reçu, de l'ACTU (l'Association canadienne du transport urbain), le «Prix de leadership des entreprises – catégorie innovation», pour son projet CLIC, le covoiturage branché. Ce prix prestigieux récompense les entreprises pour des innovations en matière de transport collectif, qui se distinguent des processus conventionnels et qui entraînent d'importantes améliorations des produits et des services.

-
- Quelques employés de la STL ont aussi remporté, à titre personnel, des prix et distinctions offerts par divers organismes liés au transport collectif.

2013

- Dans le cadre du congrès annuel de l'ATUQ, qui s'est déroulé à Gatineau du 2 au 4 octobre dernier, le prix *Reconnaissance* de la STL a été remis au Comité de la démarche d'amélioration continue à l'entretien pour leurs résultats exceptionnels.
- La STL a reçu trois prix pour son système d'appels automatisé pour le transport adapté :
 - Grand prix 2013 d'excellence en transport de l'AQTr, dans la catégorie *Coup de cœur* du jury d'honneur, prix qui souligne les efforts d'innovation exemplaires.
 - Mention spéciale dans la catégorie *Gouvernement en ligne*, dans le cadre de l'édition 2013 des Prix d'excellence de l'Institut de l'administration publique du Québec (IAPQ).
 - *Prix Innovation 2013*, lors du congrès de juin 2013 de l'Association canadienne de transport urbain (ACTU).

8. CERTIFICATS ET ATTESTATIONS

- La STL a reçu, le 22 juin 2011, l'attestation de niveau 3 (le plus exigeant) du programme ICI ON RECYCLE, accordée par Recyc-Québec, un organisme relevant du ministre du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec. Cette attestation est réservée aux établissements dont les activités de réduction, de réemploi et de recyclage se soldent par un taux de valorisation des matières résiduelles de plus de 80 %. Comme l'attestation est d'une durée de trois ans, un nouvel audit aura lieu au printemps 2014 afin d'obtenir la reconduction de l'attestation.
- Le 17 janvier 2013, la STL s'est vue décerner le certificat «Entreprise en santé» par le Bureau de normalisation du Québec, attestant que la STL a été évaluée et qu'elle se conforme aux exigences de la norme « Entreprise en santé ». Cette norme vise le maintien et l'amélioration durable de l'état de santé des personnes. Elle identifie les interventions et les mesures à mettre en place dans les milieux de travail pour favoriser l'acquisition de saines habitudes de vie par les employés et le maintien d'un milieu de travail favorable à la santé. Cette norme amène les entreprises à agir sur quatre aspects reconnus pour avoir un impact significatif sur la santé et la productivité de leurs employés, soit les habitudes de vie, l'équilibre travail-vie personnelle, l'environnement de travail et les pratiques de gestion. L'accréditation est valable pour trois ans, mais un audit de maintien doit être effectué à chaque année. Celui-ci a été tenu à la fin de 2013 et le certificat a été maintenu.
- Dans le cadre de sa stratégie de développement durable et sur une base volontaire, la STL a mandaté la firme Enviro-accès pour la réalisation d'un premier inventaire (réalisé en 2013) de GES pour l'année 2012. Dans la foulée de cet inventaire, la STL a reçu, le 26 septembre 2013, l'attestation CARBORESPONSABLE d'Enviro-accès. Le programme d'attestation CarboresponsableMC offre une reconnaissance des efforts d'une organisation pour une gestion responsable de ses émissions de GES. Par cette reconnaissance, Enviro-accès vient confirmer que l'organisation est conscientisée au problème des changements climatiques et qu'elle est proactive dans la gestion de ses émissions.

On trouve, à l'annexe 2 de ce rapport, copie des documents mentionnés ici.

9. GOUVERNANCE

La STL est instituée en vertu de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (RLRQ, c. S-30.01), comme personne morale de droit public.

9.1. Conseil d'administration

Son conseil d'administration est composé de 7 membres³, nommés par la Ville de Laval. Cinq de ces membres sont des conseillers municipaux, les deux autres étant représentants des citoyens de Laval, dont un représente spécifiquement les usagers des services de transport adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Le conseil d'administration tient annuellement au moins 10 assemblées publiques. Le calendrier annuel des assemblées est publié dans un journal diffusé à Laval en début d'année. Par la suite, un avis est publié au moins 5 jours avant chaque assemblée, également dans un journal diffusé à Laval. Le site Web de la STL fournit les mêmes informations.

ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION				
	2010	2011	2012	2013
Assemblées ordinaires	11	11	11	11
Assemblées extraordinaires	9	15	8	11
Nombre de résolutions adoptées	148	188	175	219

9.2. Publications

La STL publie divers documents qui rendent compte de l'exercice de sa mission et des divers projets qu'elle met de l'avant. Ces documents sont disponibles sur son site Web. Notamment, on y retrouve les documents suivants :

- Plan d'affaires triennal
- Budget et Programme triennal d'immobilisations
- Rapport d'activité (incluant les États financiers)
- Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun
- Plan de mobilité durable de la Ville de Laval et de la STL
- Plan stratégique
- Code d'éthique
- Résultats d'études diverses
- Participation aux enjeux régionaux

La Ville de Laval, que dessert la STL, se situe au sein de la région métropolitaine de Montréal. Comme dans plusieurs grandes agglomérations, la coordination, l'intégration et le financement des services de transport collectif représentent des enjeux autour desquels les différents acteurs régionaux doivent se concerter. Plusieurs dossiers interpellent la STL, notamment la planification des projets métropolitains, tels le prolongement du métro, l'intégration tarifaire, ainsi que la

³ La Loi prévoit que le conseil peut compter de 7 à 9 membres

gouvernance et le financement des transports collectifs dans la région. La STL a d'ailleurs déposé un mémoire sur le financement des transports collectifs en avril 2012 lors d'une consultation tenue par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). Elle a aussi déposé un mémoire lors de la consultation du ministère des Transports tenue en juin 2013, sur la future Politique québécoise de mobilité durable.

De façon plus quotidienne, la STL collabore aussi avec les autres organismes de transport de la région afin d'améliorer l'intermodalité entre les différents réseaux que la clientèle utilise.

Par ailleurs, le Plan stratégique de la STL a reçu l'approbation, non seulement de la Ville de Laval, mais aussi de la CMM, ainsi que le prévoit la loi. Cette dernière est un organisme de planification, de coordination et de financement qui regroupe les 82 municipalités de la région métropolitaine. L'approbation de la CMM témoigne du fait que le Plan stratégique de la STL s'inscrit à l'intérieur de la vision du Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD).

9.3. La place du développement durable dans la gouvernance de la STL

Bien que n'ayant pas une unité administrative chargée spécifiquement du développement durable, la STL n'en est pas moins très active sur ce plan. En fait, différentes unités administratives partagent des responsabilités en matière de développement durable et collaborent selon une approche matricielle, dans des domaines aussi variés que le recyclage, la formation des chauffeurs en écoconduite, l'organisation du covoiturage CLIC (voitures électriques) ou la sensibilisation des citoyens, pour ne nommer que ces aspects. Les enjeux reliés à ces activités, ainsi que les orientations auxquelles elles donnent lieu, forment un tout qui fait partie intégrante de la planification stratégique de la STL.

La STL offre aussi un soutien spécifique aux employeurs afin de développer avec eux des stratégies de mobilité durable à l'intention de leurs employés, qui permettront de mieux gérer les espaces (stationnement), de favoriser la ponctualité au travail, ou encore, de rendre l'entreprise plus attrayante pour les employés existants et ceux que l'on cherche à recruter.

On trouve également sur le site Web de la STL une application permettant de calculer les émissions de GES liées à un déplacement, selon le mode utilisé, ce qui s'avère un outil de sensibilisation et d'information fort utile.

Par ailleurs, le Plan de mobilité durable de la Ville de Laval, auquel la STL est intimement associée, ainsi que le Plan stratégique de la STL et les diverses initiatives que la Société met de l'avant, s'inscrivent à l'intérieur de politiques gouvernementales, telles la stratégie d'électrification des transports 2013-2017, le Plan d'action gouvernemental 2013-2020 sur les changements climatiques ou la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 (prolongée jusqu'en décembre 2014).

À l'interne, la Direction générale de la STL a formulé un engagement écocitoyen corporatif dans lequel elle invite ses employés à introduire un rendement environnemental dans leurs activités, achats, déplacements, ainsi que dans la planification, l'acquisition et l'utilisation des biens, immeubles, moyens de transport et technologies. Parmi les gestes que cet engagement suscite, on note l'impression recto-verso par défaut sur toutes les imprimantes, la récupération des cartouches d'encre, l'élimination des bouteilles d'eau à usage unique ainsi que des verres en styromousse lors des réunions ou événements, l'achat de produits et services locaux, etc.

10. FAITS SAILLANTS DES ACTIONS DE LA STL SUR LES PLANS ENVIRONNEMENTAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL

10.1. Environnement

10.1.1. Contribution liée à la mission de la STL – volet environnement

La CMM a dressé un portrait des émissions de GES sur son territoire⁴. Cette étude montre que les secteurs du transport routier et du transport hors route sont responsables, à l'échelle de la CMM, de 44 % du bilan des GES. On note toutefois que, dans le cas de Laval, cette proportion est plus élevée. En effet, le transport y était responsable de 57 % des émissions de GES en 2006. C'est face à ce constat que la Ville de Laval et la STL se sont donnés comme objectif de réduire de 50 %, d'ici 2031, les émissions de GES par habitant, dues au transport des Lavallois, dans le cadre de leur Plan de mobilité durable.

La mission même de la STL en fait un acteur de premier plan dans la réduction des émissions de GES. Le transport collectif contribue en effet à réduire la pollution et la congestion. Par ailleurs, les diverses initiatives que prend la STL, comme CLIC, le covoiturage branché, ou *STL Solution mobilité durable*, un service destiné aux grands employeurs, permettent d'offrir aux Lavallois des options de rechange à l'auto-solo.

Enfin, la STL travaille activement à la promotion de la mobilité durable, par sa présence dans la communauté et par des stratégies audacieuses, telles le tarif *Alerte au smog*, qui ramène à un dollar le coût d'un droit de passage, les jours où un avis de smog est émis par Environnement Canada, pendant la période estivale.

10.1.2. Actions internes de l'entreprise – volet environnement

L'efficacité énergétique des voitures individuelles s'améliorera considérablement dans les prochaines années et elles pourraient devenir un choix plus écologique que l'autobus au diesel, ou même que l'autobus hybride biodiesel-électrique, même si les autobus demeurent indispensables pour réduire la congestion ou assurer la mobilité de tous les segments de la population. C'est pourquoi la STL vise à se doter d'un parc d'autobus à zéro émission de gaz à effets de serre.

À court terme, la STL achètera uniquement des autobus hybrides à compter de 2014. Cependant, cette solution risque avec le temps, de ne pas être significativement plus écologique que le transport en auto, puisque les normes de consommation des nouvelles voitures seront de plus en plus exigeantes. La STL est donc très attentive au développement d'autobus 100 % électriques. Cette démarche s'est concrétisée par l'acquisition toute récente par la STL d'un autobus entièrement électrique, d'une longueur de 40 pieds (12,2 m), soit la longueur d'un autobus urbain régulier. Au cours de l'année 2013, cet autobus a subi plusieurs tests afin d'évaluer son niveau de performance et ses contraintes d'utilisation en service commercial. Les tests se poursuivront en 2014. Les résultats seront partagés avec les autres sociétés de transport en commun du Québec. Cette expérience est une première au Québec et même au Canada.

⁴ Portrait des émissions de GES sur le territoire de la CMM, Rapport final, AECOM Tecsub Inc., septembre 2010.

D'autres gestes concrets ont été posés afin d'améliorer le bilan écoénergétique des autobus de la flotte actuelle. Ainsi, le parc d'autobus de la STL roule au biodiesel B5, issu de sources renouvelables. Cela représente une réduction annuelle de 875 tonnes de CO₂. Six des huit véhicules de service sont hybrides. Autre exemple, en 2011, la STL a modifié les systèmes de refroidissement de 51 de ses autobus, ce qui s'est traduit par une économie de carburant d'environ 5 %. Enfin, les chauffeurs reçoivent une formation en écoconduite, ce qui améliore la performance écoénergétique des véhicules tout en procurant plus de confort à la clientèle.

La STL est aussi active sur le plan du recyclage de ses matières résiduelles, puisqu'elle a reçu le plus haut niveau de certification de Recyc-Québec, qui exige un taux de valorisation des matières résiduelles de plus de 80 %.

Elle encourage par ailleurs ses employés à faire des choix respectueux de l'environnement en matière de mobilité. Elle leur offre gratuitement des titres de transports collectifs utilisables dans toute la région métropolitaine. Le covoiturage est aussi encouragé, par l'accès à des places réservées, avantageusement situées dans le stationnement de l'entreprise. La STL offre également à ses employés des vélos en libre service, notamment pour effectuer des déplacements pendant les heures de travail, pour se rendre à des réunions, par exemple.

10.2. Économie

10.2.1. Contribution liée à la mission de la STL – volet économie

La contribution du transport collectif à l'économie n'est plus à démontrer. En effet, le développement des réseaux et l'amélioration de l'offre de service en transport en commun, de même que toute mesure cherchant à réduire l'utilisation de l'automobile, se traduisent par une diminution du nombre de voitures sur les réseaux routier et autoroutier. Moins de congestion, plus de fluidité, notamment pour le transport des marchandises, ce sont là des éléments qui participent à la compétitivité de l'économie.

La main-d'œuvre doit se déplacer pour se rendre au travail. Si une entreprise est facilement accessible, notamment par le transport collectif, elle aura plus de facilité à recruter et retenir son personnel. Elle profitera aussi d'une plus grande ponctualité de ses employés et d'une plus grande fiabilité quant à la réception ou à l'expédition des marchandises. Rappelons que les coûts de la congestion dans la région de Montréal sont évalués à au moins 1,4 G\$ annuellement.

À l'opposé, il a été démontré qu'investir dans le transport en commun comporte des retombées économiques beaucoup plus importantes, ici au Québec, que dans la filière automobile et son corollaire, le pétrole. De fait, une dépense en transport en commun crée au Québec 2,8 fois plus d'emplois et 2,6 fois plus de valeur ajoutée qu'une dépense reliée à l'automobile.⁵

Enfin, le transport collectif offre une alternative économique à la voiture, ou à l'achat d'une seconde voiture, pour les ménages. On estime en effet que les coûts associés à la propriété d'un véhicule varient de 18 \$ à 24 \$ par jour environ, selon le modèle, pour un kilométrage de 18 000 km par année.

10.2.2. Actions internes de l'entreprise – volet économie

Les impacts économiques des activités de la STL sont importants. La dernière analyse disponible de ces impacts a été réalisée en 2009. À l'échelle provinciale, les activités de la STL soutenaient alors 998 emplois, soit 764 emplois directs et 234 emplois indirects, représentant une masse salariale de l'ordre de 55 M\$. Ces activités ont généré une valeur ajoutée de 75,8 M\$ et ont rapporté 22,3 M\$ aux paliers de gouvernement fédéral (6,3 M\$) et provincial (16 M\$).

Il s'agit de la dernière étude portant spécifiquement sur l'apport économique de la STL. En 2012, avec 837 employés, on peut estimer que l'entreprise soutient 296 emplois indirects. Le tableau suivant fait état de la masse salariale de l'entreprise ainsi que de ses dépenses en achat de biens et services.

Année	Masse salariale	Achat de biens et services
2010	61 323 793\$	24 197 180\$
2011	64 621 811\$	25 226 896\$
2012	68 775 181\$	27 870 712\$
2013	73 246 653\$	29 986 794\$

⁵ Communauté métropolitaine de Montréal, Financer le transport en commun dans le Grand Montréal, Document de consultation, Mars 2012, p.7

10.3. Société

10.3.1. Contribution liée à la mission de la STL – volet société

Les services de la STL jouent un rôle crucial en contribuant à une certaine forme d'équilibre social à Laval. En étant abordable et sécuritaire, le transport collectif facilite l'accès aux installations médicales, aux services sociaux élémentaires, aux lieux d'emploi ou d'éducation, sans qu'il ne soit nécessaire de conduire ou de posséder une voiture. Ce faisant, il favorise l'interaction sociale des citoyens, notamment les personnes les plus vulnérables comme les enfants ou les aînés, et il atténue les effets de l'isolement. En outre, les effets positifs du transport collectif sur la santé sont reconnus, puisque la plupart du temps, son utilisation est combinée à la marche pour une partie du trajet.

Afin de rendre le transport encore plus accessible, notamment aux clientèles plus vulnérables, la Ville de Laval et la STL ont pris la décision en 2013 d'offrir la gratuité des services aux résidents de Laval âgés de 65 ans et plus. Cette mesure est entrée en vigueur en mai 2014.

Par ailleurs, le service de transport adapté représente pour les personnes à mobilité réduite un service essentiel sans lequel une grande partie de cette clientèle serait grandement isolée socialement.

Enfin, le transport collectif est appelé à jouer un rôle essentiel pour concrétiser la démarche d'urbanisme durable préconisée par la Ville de Laval. Cette démarche, nommée ÉvoluCité, se caractérise par la volonté de développer des secteurs résidentiels plus compacts, multifonctionnels et conviviaux, qui intègrent des objectifs de qualité de l'environnement naturel, du cadre bâti et du design urbain. La place accordée au transport collectif et aux déplacements actifs est centrale dans cette vision, qui fera de la ville un milieu plus inclusif et plus convivial.

Évidemment, pour que le transport collectif joue pleinement son rôle, la STL doit en assurer la mise en marché. À cet égard, la Société a fait des pas de géant. La mise en place d'un système d'exploitation en temps réel de même que le développement de diverses technologies de communication ont en effet permis à la STL de se positionner comme un des chefs de file canadiens en matière d'information à la clientèle.

Regroupé sous le vocable *STL Synchro* le système d'information à la clientèle permet à l'utilisateur de rester branché aux autobus de la STL, peu importe où il se trouve, à partir d'un téléphone cellulaire, d'un ordinateur ou en consultant les afficheurs aux arrêts.

L'utilisateur peut aussi s'abonner au service *Ma STL* en indiquant les lignes et les arrêts qu'il utilise le plus fréquemment. Il peut ainsi recevoir les alertes de retards ou de détours directement sur son cellulaire. De plus, il peut choisir les plages horaires de réception des alertes.

La STL est particulièrement fière de l'installation, en 2010, d'afficheurs alphanumériques dans près d'une centaine de lieux publics et arrêts très achalandés. Ces afficheurs indiquent le nombre précis de minutes avant le passage des prochains autobus. Ce service est très apprécié de la clientèle.

En outre, la STL continue d'assurer sa présence sur Facebook, Twitter, LinkedIn et YouTube. Ces médias sociaux sont autant de plateformes où la STL diffuse de l'information et interagit avec les usagers et les Lavallois, dans le but d'offrir non seulement un bon service à la clientèle,

mais aussi faire valoir les enjeux entourant la mobilité durable et faire la promotion de nos outils *STL Synchro* notamment.

Cette variété de plateformes permet de rejoindre des catégories de clientèles aux profils distincts. De plus, le monde des médias sociaux est en constante évolution, Ainsi en 2013, la STL s'est dotée d'un compte Instagram. Cet ajout permettra, de rejoindre la clientèle des jeunes (notre principal groupe d'utilisateurs) qui sont moins présents sur d'autres médias, entre autres Facebook.

La STL a aussi son blogue, qui permet d'échanger avec la clientèle et les citoyens en général, dans le même esprit de vulgarisation et d'engagement plus informel que nos canaux régulier d'information.

10.3.2. Actions internes de l'entreprise –volet société

Si, de par sa nature même, la mission de la STL contribue à un meilleur équilibre social, plusieurs actions de l'entreprise viennent accentuer ce rôle, que ce soit à l'égard de la communauté ou de ses employés.

Cela se concrétise, par des partenariats avec d'autres acteurs de la mobilité durable, tels Communauto⁶, covoiturage Montréal ou Vélo Québec. De plus, la STL est associée à plusieurs événements à caractère culturel ou social, comme le Mondial Loto-Québec de Laval, le Festival de musique Diapason ou le Forum social de Laval.

Présente dans la communauté et dans les médias sociaux, la STL fait aussi activement la promotion de ses services avec des initiatives telles le tarif *Alerte au smog*, qui établit le prix d'un passage à un dollar les jours où un avis de smog est émis par Environnement Canada, ou en offrant la gratuité pour les enfants de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte les fins de semaine, les jours fériés et tout l'été. L'accès gratuit est aussi offert les 24 et 31 décembre (Noël et le Jour de l'An). En contrepartie, la clientèle est encouragée à faire des dons qui permettront d'offrir des petits-déjeuners à des élèves défavorisés de la ville.

La STL est par ailleurs un employeur soucieux de créer un milieu de travail mobilisateur, qui favorise le bien-être, la santé et l'épanouissement des individus. Par exemple, une importante démarche visant à sonder la mobilisation du personnel a été réalisée avec la firme SECOR en 2012. Ce sondage sera effectué à nouveau en 2014.

La société s'est aussi dotée de politiques à l'intention du personnel, telles les politiques de santé et sécurité au travail, de santé et mieux-être, ainsi que de prévention du harcèlement et de la violence au travail. Elle a obtenu la certification *Entreprise en santé* du Bureau de normalisation du Québec (voir la section 8 du document). La STL offre également un programme d'aide aux employés qui désirent un soutien psychologique, et ce, en toute confidentialité.

La reconnaissance fait aussi partie des valeurs auxquelles adhère la STL. C'est ainsi qu'elle a institué le programme *Mérites* qui souligne la contribution des employés, que ce soit à l'égard des années de service, de l'assiduité, de la qualité du travail ou du travail d'équipe.

Toutes ces actions démontrent la volonté de la STL d'augmenter la satisfaction et la mobilisation des employés, de favoriser la présence au travail et d'attirer une main-d'œuvre qualifiée.

⁶ Communauto est une entreprise d'autopartage à vocation sociale et environnementale, qui met des véhicules à la disposition de ses abonnés. Ceux-ci ont accès à un parc d'automobiles pouvant être louées pour une demi-heure, une heure, une journée ou plus longtemps, selon le cas.

11. INDICATEURS

Cette section du document présente différentes données et informations relatives aux indicateurs suggérés par l'UITP aux organismes de transport qui produisent un rapport de développement durable. Seuls les indicateurs pour lesquels des données pertinentes étaient disponibles ont été retenus. La référence aux indicateurs de l'UITP apparaît entre parenthèses. On trouvera donc successivement dans les pages qui viennent une reddition de compte portant sur les dimensions de la gouvernance, de l'environnement, de l'économie et de la société.

11.1. Indicateurs — dimension gouvernance

11.1.1. Informations sur la mobilité durable sur le site Web de la STL (Gov-4)

Le site Web de la STL comprend une section intitulée STL Solution mobilité durable. (<http://stlmobilitedurable.com/fr/>) Cette section du site Web vise à la fois les employeurs et le grand public.

Différentes informations y sont disponibles. Par exemple, le site vulgarise les notions de GES et illustre le volume que représente une tonne de CO₂. Il fournit une comparaison entre les émissions produites par des déplacements en voiture et en transport collectif. Les coûts d'utilisation de la voiture individuelle et du transport collectif sont aussi documentés. Enfin, le site comprend un calculateur de GES, qui invite les gens à mesurer l'empreinte environnementale générée par leurs déplacements et ce faisant, à réaliser l'impact des habitudes de déplacement sur l'environnement.

Le site Web de la STL a fait l'objet d'une révision et la nouvelle version a été lancée en juin 2014.

11.1.2. Certificats et attestations (Gov-8)

Voir la section 8 du document.

11.1.3. Processus de gestion de la qualité (Gov-9)

La STL exerce un suivi et une révision en continu des processus d'affaires, qui doivent être efficaces, efficaces et soutenir le développement durable. Dans ce cadre, les initiatives d'amélioration des processus d'affaires et de qualité des services sont priorisées en fonction de leur importance et de leur impact sur la performance de l'entreprise. Cette démarche se déroule dans un esprit de collaboration avec les employés impliqués dans ces processus, et selon les méthodes modernes de révisions de processus, en ateliers Kaizen, par exemple. Comme il s'agit d'amélioration continue, la STL a l'intention d'en faire un programme récurrent.

À cette fin, la STL est devenue membre (voir l'attestation en annexe 2) du *Mouvement québécois de la qualité* (MQQ) et a entrepris en 2013 une démarche auprès de cet organisme afin de faire l'objet d'une évaluation. Le MQQ mesure la performance des entreprises avec un système de calibre mondial, le QUALImètre. L'intervention a consisté à réaliser le diagnostic et à identifier les

recommandations et des pistes d'action prioritaires en lien avec les sept catégories du QUALmètre :

- Le leadership organisationnel,
- La planification stratégique,
- L'attention accordée aux clients,
- La mesure, l'analyse et la gestion de l'information,
- L'attention accordée aux ressources humaines,
- L'attention accordée au fonctionnement opérationnel,
- Les résultats de l'organisation.

Le QUALmètre est un outil de diagnostic reconnu qui mesure les forces et les opportunités d'amélioration d'une organisation. Il couvre les approches en place, les façons dont elles sont appliquées et améliorées, leur alignement avec l'ensemble des besoins de l'organisation et les résultats qui en découlent.

Le but de la démarche est d'établir un diagnostic de l'organisation, de mesurer les efforts et les résultats, de repérer les forces et les faiblesses, de développer une vision commune et de se comparer à d'autres entreprises équivalentes. Cette démarche conduira à un plan d'action visant l'amélioration continue de la performance de l'entreprise.

La volonté de la STL de mettre en place les meilleures pratiques est également soutenue par une démarche conjointe des 9 sociétés de transport du Québec. Annuellement, celles-ci procèdent à un étalonnage (benchmarking) qui vise les indicateurs de production, tels le kilométrage, la demande en transport et les moyens de mise en œuvre, ainsi que les indicateurs de productivité, essentiellement mesurés en termes de performance financière. Cette collaboration permet un précieux échange en ce qui a trait aux meilleures pratiques de gestion et d'opération ainsi qu'une surveillance continue des performances respectives des sociétés de transport.

11.1.4. Procédure d'évaluation des risques (Gov-10)

La STL s'est dotée d'une politique de vérification interne qui définit la mission, les pouvoirs et les responsabilités du vérificateur interne de la Société.

Ainsi, toutes les activités de la Société sont sujettes à examen et évaluation de façon systématique et objective, afin d'assurer le Conseil d'administration et la Direction générale que les activités de la Société sont réalisées en conformité avec ses orientations, tout en tenant compte des notions d'économie, d'efficience et d'efficacité.

Dans ce contexte, le vérificateur interne inclut, à l'intérieur du Plan directeur de vérification interne, un processus d'évaluation des risques. Les types de risques qui sont évalués se regroupent selon les 5 familles et les 15 types suivants. Se répartissant sous ces 15 types de risques, ce sont près de 150 risques individuels au total qui sont évalués.

FAMILLES DE RISQUES	TYPES DE RISQUES
Gouvernance :	Risques liés à la gouvernance d'entreprise Risques liés à l'éthique
Stratégies et planification :	Risques liés aux responsabilités sociales et environnementales Risques liés aux facteurs externes Risques liés à la planification Risques liés à la stratégie d'entreprise
Opérations et structure :	Risques liés aux actifs de la STL Risques financiers Risques liés aux ressources humaines Risques liés à la technologie de l'information Risques liés aux affaires juridiques et légales Risques liés au développement de produits Risques liés aux ventes, au marketing et à la communication
Conformité :	Risques liés à la conformité
Finances :	Risques liés aux aspects financiers de la STL

11.1.5. Prix et reconnaissances (Gov-14)

Voir section 7 du document.

11.1.6. Intégration tarifaire et titres de transport électroniques (Gov-17.1)

Intégration tarifaire

Dans la région de Montréal, l'intégration tarifaire est une responsabilité qui incombe au palier régional, soit l'Agence métropolitaine de transport. Cependant, la STL, à l'instar des autres organismes de transport de la région, participe aux discussions qui entourent cet enjeu.

Actuellement, le territoire métropolitain est découpé en huit zones concentriques, qui servent à déterminer les tarifs des titres de transport, en fonction de la distance à parcourir à partir du centre-ville de Montréal. Ce système tarifaire, qualifié de zonal inclusif, s'harmonise, dans la plupart des cas, avec les limites des différentes municipalités. L'utilisateur a donc accès, aux services offerts par les différents organismes de transports qui opèrent dans le territoire couvert par son titre de transport. Cette tarification appliquée au niveau régional coexiste avec la tarification propre à chacun des opérateurs locaux.

L'intégration tarifaire procure une économie à l'utilisateur qui utilise plus d'un réseau, par rapport à l'achat des titres propres à chaque réseau utilisé. Un système de partage des recettes entre les opérateurs a été mis sur pied pour rétribuer les différents organismes.

Supports de titres de transport électroniques

Depuis 2008, un support de titres électronique est disponible dans la région de Montréal. Ce support, nommé carte OPUS, permet de charger les titres de transport dont le client a besoin pour voyager à travers toute la région métropolitaine. Ce projet s'est réalisé grâce à un partenariat de l'ensemble des organismes de transport de la région de Montréal ainsi que du réseau de transport de la Capitale (ville de Québec).

Cette carte peut être rechargée au comptoir des billetteries métropolitaines ainsi que dans les distributeurs automatiques placés dans les terminus, stations de métro ou gares de trains de banlieue.

Pour les clients, le système de carte à puce OPUS simplifie l'achat et l'utilisation des titres de transport. Pour les sociétés et organismes de transport, il permet un meilleur contrôle des recettes et contribue à réduire la fraude de façon significative.

L'introduction de la carte OPUS a donc constitué une modernisation importante pour le transport collectif dans la région de Montréal et l'évolution des technologies offre toujours plus de possibilités pour en améliorer les fonctionnalités.

Une nouvelle application, dont la mise en œuvre est prévue en 2014, permettra la recharge de la carte à distance à partir d'Internet, évitant au client les files d'attente aux bornes de rechargement que l'on observe souvent le premier du mois.

11.1.7. Intermodalité (Gov-17.2)

La STL a mis en place diverses initiatives visant à faciliter l'intermodalité. Un projet de covoiturage avec des voitures électriques a été mis sur pied (voir l'indicateur Env -20). La STL a amorcé en 2012 le déploiement de supports à vélos sur ses autobus. Dès 2013, l'ensemble du parc d'autobus de la Société en était pourvu (du 1^{er} mai au 31 octobre). Plus de 1 300 utilisations ont été recensées au cours de cette période. Tous les autobus seront à nouveau équipés de supports à vélo en 2014 et les années subséquentes.

De plus, grâce à l'information en temps réel, il est possible de mieux coordonner les différents modes, particulièrement l'autobus et le train, afin de minimiser le temps d'attente à la correspondance. Par exemple, sachant qu'un train légèrement en retard est sur le point de se présenter, un chauffeur d'autobus pourrait différer quelque peu son départ afin d'offrir une correspondance sans temps d'attente, dans la mesure où ce délai ne pénalise pas indûment d'autres usagers de cet autobus. La STL, en collaboration avec l'AMT, a implanté un outil à cet effet au centre des opérations en septembre 2013. Cet outil est en phase de rodage. Les superviseurs suivent les véhicules en temps réel et peuvent intervenir pour différer un départ. Une deuxième phase visera à évaluer la possibilité d'automatiser ce système.

Par ailleurs, la STL et l'AMT se sont associées pour annoncer à leur clientèle les heures de départ, en temps réel, des autobus de la STL sur le territoire lavallois. Ainsi, depuis le 3 décembre 2012, les données fournies par la STL sur les heures de départ des autobus sont transmises automatiquement au système informatique de l'AMT et retransmises sur les panneaux à affichage dynamique. Ce projet pilote vise initialement les terminus Cartier et Montmorency ainsi que les gares Sainte-Rose et Sainte-Dorothée.

Enfin, on trouve, sur le territoire de la STL, des stationnements incitatifs et des aires de «kiss and ride» aux gares de trains de banlieue et aux stations de métro. Ces infrastructures relèvent de l'Agence métropolitaine de transport en raison de leur caractère métropolitain.

11.2. Indicateurs — dimension environnement

11.2.1. Quantité d'énergie requise pour l'opération (Env-3)

<i>QUANTITÉ D'ÉNERGIE REQUISE POUR L'OPÉRATION</i>				
	2010	2011	2012	2013
<i>Diesel (incluant 5% de biodiesel)</i>				
Litres	8 392 198	8 398 155	8 447 928	8 695 543
Méga Joules	319 574 900	319 801 742	321 697 098	331 126 277
<i>Passagers/km</i>	140 188 961	144 052 453	147 802 456	153 042 652
<i>Méga Joules / pass/km</i>	2,28	2,22	2,18	2,16

11.2.2. Quantité d'énergie requise pour les bâtiments de la STL (Env-4)

<i>QUANTITÉ D'ÉNERGIE REQUISE POUR LES BÂTIMENTS DE LA STL</i>				
	2010	2011 ⁽¹⁾	2012	2013
<i>Électricité</i>				
<i>KW/h</i>	4 623 442	4 829 246	6 124 532	6 278 400
Méga Joules	16 644 391	17 385 286	22 048 315	22 602 240
<i>Gaz naturel</i>				
<i>M³</i>	821 272	1 110 287	1 212 637	1 534 539
Méga Joules	26 751 313	36 165 405	39 499 254	49 984 576

(1) : L'augmentation observée à partir de 2011 est due à l'agrandissement du garage de la STL.

11.2.3. Calcul CO₂ par passagers/km (Env-8)

<i>CALCUL CO₂ PAR PASSAGERS/KM</i>				
	2010	2011	2012	2013
Passagers/km	140 188 961	144 052 453	147 802 456	153 042 652
Kg CO ₂ /an	19 257 486	19 365 033	19 388 706	19 987 114
Kg CO ₂ / passagers-km	0,137 kg	0,134 kg	0,131 kg	0,131 kg

11.2.4. Pourcentage du parc d'autobus considéré propre (Env-9)

L'achat d'autobus diesel propres permet de remplacer des véhicules beaucoup plus polluants (diesel 2 temps et 4 temps mécanique). Depuis 2007, la STL acquiert des autobus conformes à la norme EPA 2007 (Environmental Protection Agency) qui sont munis d'une trappe qui capte les particules de carbone et catalyse une partie des NO_x.

De 2007 à 2010, 65 autobus de ce type ont été achetés. Les effets sur les émissions, lorsque comparés aux véhicules EPA 2002, sont les suivants :

- Hydrocarbure totaux : réduction d'environ 50 %
- Monoxyde de carbone : réduction d'environ 50 %
- NO_x : réduction d'environ 50 %
- PM10 : réduction d'environ 75 %
- Augmentation de la consommation de carburant d'environ 3 %

Par ailleurs, de 2011 à 2013, la STL a acquis 61 autobus conformes à la norme EPA 2010. Ceux-ci, ont, en plus d'une trappe à particule, un système de catalyseur à urée. Ce catalyseur permet de réduire les émissions de NO_x. Les effets sur les émissions, lorsque comparés aux véhicules EPA 2002, sont les suivants :

- Réduction de 80% des NO_x
- Réduction de la consommation de carburant de 6 %

Avec 126 autobus conformes aux normes EPA 2007 ou EPA 2010, on peut considérer que près de 46 % de la flotte de la STL est propre. Il est toutefois à noter que ces autobus étant plus récents, la STL les utilise davantage que les plus anciens, de sorte que le pourcentage du kilométrage effectué par ces autobus s'est élevé à 52,7 % en 2013, même s'ils ne composent que 46 % de la flotte.

11.2.5. Recyclage de l'eau (Env-13)

À la STL, la principale activité consommatrice d'eau est le lavage des autobus. Récemment, la STL s'est dotée de trois nouveaux lave-autobus Westmatic. Ces équipements peuvent utiliser jusqu'à 90 % d'eau recyclée. Toutefois, durant la période hivernale, en raison des sels de déglçage, le recyclage de l'eau ne peut être effectué.

11.2.6. Sols contaminés (Env-14)

La STL a procédé à un important agrandissement de son garage en 2010-2011. Au cours de ces travaux, des sols contaminés ont été découverts dans différents endroits. Ils ont été décontaminés conformément aux normes applicables du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs du Québec.

11.2.7. Recyclage des déchets (Env-15)

Le recyclage à la STL va bien au-delà du recyclage usuel des papiers, cartons et métaux. Elle tient un registre complet des matières résiduelles générées par ses activités. Lors du récent agrandissement du garage en 2010-2011, les installations de récupération des matières résiduelles ont été révisées afin de permettre leur ségrégation par type de matière. De plus, la STL fait appel à des fournisseurs spécialisés pour disposer adéquatement des déchets, dans le respect de l'environnement.

FOURNISSEUR	MATIÈRES RÉCUPÉRÉES
BFI Canada	<ul style="list-style-type: none">• Matériaux secs, palettes de bois
Newalta	<ul style="list-style-type: none">• Solvants usés
Turcal	<ul style="list-style-type: none">• Papier et carton
Veolia	<ul style="list-style-type: none">• Huiles usées en vrac, filtres usagés, contenants aérosol, produits lubrifiants, matériaux divers contaminés par des hydrocarbures, barils de résidus, absorbants contaminés par des hydrocarbures, eau et résidus non contaminés provenant des lave-autobus
Programmes propres à la STL	<ul style="list-style-type: none">• Aménagement de 13 îlots pour récupérer le papier, les contenants consignés et les autres matières recyclables• Amélioration du programme de recyclage du papier : augmentation du nombre de bacs et de la fréquence de récupération• Installation de récupérateurs de piles• Publication d'une capsule sur l'environnement dans notre bulletin trimestriel de l'entreprise «Bonjour»• Mise en place du programme de recyclage de carton• Utilisation de sacs biodégradables dans les autobus

L'attestation de niveau 3 du programme *ICI ON RECYCLE*, accordée à la STL, est réservée aux établissements dont les activités de réduction, de réemploi et de recyclage se soldent par un taux de valorisation des matières résiduelles de plus de 80 %. L'attestation étant valide pour trois ans, un nouvel audit aura lieu au printemps 2014.

11.2.8. Utilisation de pièces ou de produits recyclés (Env-18)

La STL a mis en place diverses pratiques de réutilisation. Certaines composantes des piles sont recyclées, le reste étant mis aux rebuts de façon sécuritaire pour l'environnement. Plusieurs pièces mécaniques sont reconditionnées, telles les moteurs, les transmissions, les sièges des chauffeurs, les miroirs, etc. De plus, en procédant au rechapage des pneus, la STL diminue ses besoins d'achat, et, du coup, sauve l'énergie et les matières premières requises pour la fabrication de chaque pneu.

11.2.9. Innovations menant à des économies de ressources quantifiables (Env-20)

Projet CLIC

Le projet CLIC est une formule de transport audacieuse, conviviale et écologique qui consiste à mettre des véhicules électriques à la disposition des usagers qui souhaitent expérimenter le covoiturage, pour circuler entre leur lieu de résidence et l'un des trois stationnements incitatifs où une place réservée gratuite, équipée d'une borne de recharge, les attend. De là, ils poursuivent leur déplacement vers leur travail en métro ou en train.

Dix équipages ont été formés. Ils sont constitués d'un conducteur désigné, d'un substitut et de deux passagers en covoiturage, qui ont tous reçu une formation au préalable. Le conducteur désigné, qui a la garde de la voiture, peut s'en servir gratuitement à des fins personnelles, jusqu'à concurrence de 200 kilomètres par mois.

Un partenariat a été mis sur pied avec l'Agence métropolitaine de transport et Hydro-Québec pour l'achat et l'entretien du véhicule électrique (Chevrolet Volt) ainsi que pour l'installation des bornes de recharge aux différents terminus. Chaque participant doit défrayer le coût d'un titre de transport mensuel régional d'une valeur de 125 \$ en 2014.

Ce projet, mis en place en 2011, permet de diminuer les GES de 160 tonnes annuellement, en remplaçant 40 voitures à essence par 10 voitures électriques.

Autobus électrique

La STL, avec ses partenaires AVT et Hydro-Québec, s'est portée acquéreur d'un autobus entièrement électrique, de dimension régulière, soit un peu plus de 12 mètres (40 pieds). C'est une première au Québec et même au Canada, dans le cadre d'une utilisation en conditions urbaines. Le véhicule a été livré à la STL en décembre 2012.

L'autobus est équipé de batteries à recharge lente. Il possède une autonomie de près de 200 kilomètres. Quelque 20 % à 25 % des autobus de la STL parcourent cette distance quotidiennement.

La période d'essai de ce véhicule se déroulera en jusqu'en 2014. Plusieurs tests sont prévus afin d'évaluer son niveau de performance et ses contraintes d'utilisation en service commercial. Les résultats seront partagés avec toutes les autres sociétés de transport du Québec. Rappelons que chaque passagers-kilomètre d'un autobus diesel génère 0,118 kg de CO₂, alors qu'un autobus électrique n'émet aucun GES.

Projet ventilateurs électriques

Le projet a consisté à remplacer le système de refroidissement hydraulique (un ventilateur dont le moteur est entraîné par de l'huile hydraulique) par un système de refroidissement ayant plusieurs petits ventilateurs électriques. Le système électrique a pour avantage de fonctionner à la demande, indépendamment de la vitesse de rotation du moteur et de la zone des radiateurs à refroidir, et de réduire la charge parasite du moteur ce qui permet une réduction de la consommation de carburant. Les ventilateurs ont été installés en 2011. Les nouveaux autobus sont maintenant équipés de ce système électrique.

Nombre de véhicules équipés : 51 (2007, 2008 et 2009)

Objectifs et gains environnementaux du projet :

- Réduction de la consommation de carburant : 5 %.
- Réduction des fuites d'huile hydraulique.
- Réduction du risque d'incendie lié aux fuites du système hydraulique.
- Élimination du remplacement des boyaux hydrauliques flexibles du système de refroidissement à la mi-vie du véhicule.

Projet biodiesel

Depuis décembre 2007, la STL utilise un mélange 5% de biodiesel dans son carburant. Le biodiesel est fabriqué à partir de sources renouvelables telles que l'huile végétale ou le gras animal et permet une légère réduction des GES.

Diagnostic et propositions d'interventions - quartier Champfleury

La STL a participé à un projet pilote du ministère des Ressources naturelles et de la Faune du Québec (MRNF) visant la réduction des gaz à effet de serre (GES) liés au transport. À cet effet, le MRNF a choisi différentes typologies de quartiers dans le but d'identifier les éléments qui freinent l'utilisation du transport collectif et des modes actifs. Sept organismes de transport collectif du Québec ont participé à ce projet pilote et ont tous choisi une zone d'étude ou un quartier avec une typologie propre. Ainsi, la Ville de Laval et la STL ont identifié le quartier Champfleury, développé majoritairement dans les années 1970 à 1990 et aménagé de façon très favorable à l'utilisation de l'auto. Cette étude, réalisée en 2012, visait les objets suivants.

- Un diagnostic de l'urbanisation, de la forme urbaine, des aménagements et de la mobilité;
- Une identification de propositions d'interventions visant à promouvoir l'usage des transports actifs et collectifs;
- Une évaluation des bénéfices en termes de réduction des émissions de GES et des coûts d'implantation des interventions retenues.

Des propositions d'interventions touchant le transport collectif, les modes actifs, l'aménagement urbain ainsi que la promotion d'options de rechange à l'usage de l'automobile ont été formulées.

Les effets de ces interventions sur l'émission de GES ont été identifiés. Il en ressort que les interventions proposées permettraient de réduire les émissions de GES de l'ordre de 5 % à 7 %.

11.3. Indicateurs — dimension économie

11.3.1. Achalandage (Eco-1)

<i>ACHALANDAGE DE LA STL</i>				
	2010	2011	2012	2013
	19 575 481	20 114 965	20 638 602	21 370 324

11.3.2. Provenance des revenus totaux (Eco-2)

<i>PROVENANCE DES REVENUS TOTAUX DE LA STL EN %</i>					
	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Usagers	25,47 %	25,22 %	25,83 %	24,21 %	25,72 %
Municipalité	49,16 %	48,45 %	48,14 %	45,12 %	45,32 %
Gouv. Québec	11,36 %	11,88 %	13,08 %	18,54 %	16,85 %
Automobilistes	11,69 %	12,27 %	10,55 %	9,89 %	9,99 %
Autres revenus	2,32 %	2,19 %	2,40 %	2,25 %	2,11 %
Total	100 %				

<i>PROVENANCE DES REVENUS TOTAUX DE LA STL EN \$</i>					
	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Usagers	27 763 888	28 913 266	29 804 539	29 804 539	31 522 753
Municipalité	53 593 800	55 550 000	55 550 000	55 550 000	55 550 000
Gouv. Québec	12 382 671	13 616 266	15 099 795	22 822 302	20 658 597
Automobilistes	12 745 958	14 064 599	12 175 264	12 175 264	12 250 532
Autres revenus	2 526 636	2 516 503	2 773 086	2 773 086	2 589 146
Total	109 012 953	114 660 634	115 402 684	123 125 191	122 571 028

11.3.3. Investissements totaux et dépréciation totale (Eco-3)

<i>RAPPORT ENTRE LES INVESTISSEMENTS TOTAUX ET LA DÉPRÉCIATION TOTALE</i>					
	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Investissements totaux	159 248 863 \$	194 123 220 \$	206 072 923 \$	206 072 923 \$	221 253 319 \$
Dépréciation totale	96 487 388 \$	104 268 283 \$	115 308 725 \$	115 308 725 \$	126 935 067 \$
	165 %	186 %	179 %	179 %	174 %

11.3.4. Coûts d'opération (Éco-4)

COÛTS D'OPÉRATION (en \$)

	Taux 2010	Taux 2011	Taux 2012	Taux 2013
Par kilomètre total	4,98 \$	5,24 \$	5,49 \$	5,81 \$

11.3.5. Pourcentage des revenus provenant des opérations (Eco-5)

POURCENTAGE DES REVENUS PROVENANT DES OPÉRATIONS

	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Revenus d'usagers	27 763 888 \$	28 913 266 \$	29 804 539 \$	29 804 539 \$	31 522 753 \$
Autres revenus	2 526 636 \$	2 516 503 \$	2 773 086 \$	2 773 086 \$	2 589 146 \$
Sous-total	30 290 524 \$	31 429 769 \$	32 577 625 \$	32 577 625 \$	34 111 899 \$
Revenus totaux	109 012 953 \$	114 660 634 \$	115 402 684 \$	123 125 191 \$	122 571 028 \$
	28 %	27 %	28 %	26 %	28 %

11.3.6. Taux global de recouvrement des coûts (Eco-6)

TAUX GLOBAL DE RECOUVREMENT DES COÛTS

	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Revenus totaux	109 012 953 \$	114 660 634 \$	115 402 684 \$	123 125 191 \$	122 571 028 \$
Total des coûts d'opération	103 184 440 \$	114 135 299 \$	118 305 732 \$	118 305 732 \$	124 573 737 \$
	106 %	100 %	98 %	104 %	98 %

11.3.7. Part modale (Eco-7)

La part modale du transport collectif dans la région de Montréal est établie, dans les différents secteurs qui la composent, à la suite d'enquêtes dites Origine-Destination, qui sont effectuées tous les cinq ans environ, dans l'ensemble de la région, incluant Laval. La comparaison entre les parts modales des enquêtes de 2003 et de 2008 montre une évolution favorable au transport collectif à Laval. Ainsi, par rapport à l'ensemble des modes, qu'ils soient motorisés ou non, la part de l'automobile a fléchi de 78 % à 74 %, alors que celle du transport collectif, incluant les déplacements bimodaux, a augmenté de 9,5 % à 13,3 %. Une nouvelle enquête Origine-Destination s'est déroulée en 2013. Les résultats seront rendus publics ultérieurement.

DÉPLACEMENTS DES LAVALLOIS SELON LE MODE UTILISÉ

	Enquête O-D 2003	Enquête O-D 2008	Variation
Automobile	303 042 (78,1 %)	293 071 (74,2 %)	-3 %
Transport collectif	29 644 (7,6 %)	40 461 (10,2 %)	36 %
Bimodaux	7 186 (1,9 %)	12 123 (3,1 %)	69 %
Autobus scolaire	21 729 (5,6 %)	23 205 (5,9 %)	7 %
Marche et vélo	23 756 (6,1 %)	23 458 (5,9 %)	-1 %
Autres	2 899 (0,7 %)	2 699 (0,7 %)	-7 %
Total	388 256	395 017	2 %

11.3.8. Investissements annuels (Eco-8)

INVESTISSEMENTS ANNUELS (en \$)

	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Acquisitions					
Infrastructures					32 962 \$
Bâtiments	2 267 185 \$	13 545 641 \$	4 880 906 \$	4 880 906 \$	5 095 953 \$
Véhicules	6 750 968 \$	21 755 567 \$	5 665 183 \$	5 665 183 \$	7 173 515 \$
Ameublement et équipement de bureau	579 164 \$	733 774 \$	1 631 188 \$	1 631 188 \$	1 670 629 \$
Machinerie outillage et équipements	2 341 477 \$	1 758 566 \$	1 137 458 \$	1 137 458 \$	1 235 064 \$
Total	11 938 794 \$	37 793 548 \$	13 314 735 \$	13 314 735 \$	15 208 123 \$
Subventions liées aux investissements	9 202 830 \$	27 313 127 \$	11 080 318 \$	6 415 399 \$	6 272 304 \$
	77 %	72 %	83 %	48 %	41 %

11.3.9. Âge moyen du parc d'autobus de la STL en 2013 (Eco-9)

ÂGE MOYEN DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL

Année de fabrication	Nombre d'autobus	Âge moyen (années)
1991	2	22.42
1992	3	22.04
1994	6	19.49
1996	4	17.24
1997	15	16.63
1998	15	15.88
2000	14	13.62
2002	12	11.18
2003	14	10.75
2004	14	9.83
2005	12	8.85
2006	12	7.89
2007	10	6.73
2008	17	5.89
2009	24	4.98
2010	14	3.84
2011	20	2.89
2012	28	1.99
2013	13	0.23
TOTAL	276	8.69

11.3.10. Proportion des clients bénéficiant d'un tarif réduit (Eco-13)

<i>PROPORTION DES CLIENTS BÉNÉFICIAIRE D'UN TARIF RÉDUIT</i>				
ANNÉE 2013				
Tarif ordinaire	Tarif réduit			
50 %	50 %			
	6-11 ans	12-17 ans	Étudiants 18-25 ans	65 ans et plus
	0,6 %	29 %	16,1 %	4,1 %

11.3.11. Couverture du territoire (Eco-15)

<i>COUVERTURE DU TERRITOIRE</i>		
Logements situés à 500 mètres ou moins d'un arrêt de la STL	151 178	91,8 %
Logements situés à un kilomètre ou moins d'un arrêt de La STL	164 095	99,8 %
Nombre total de logements	164 465	

11.3.12. Capacité de répondre à la demande (Eco-18)

L'offre de service de la STL rencontre la demande de façon relativement satisfaisante.

11.3.13. États financiers (Eco-19)

<i>ÉTATS FINANCIERS</i>	
Les états financiers vérifiés de la Société de transport de Laval sont inclus dans le rapport d'activités annuel qui est disponible sur le site Web de la Société, à cette adresse :	
http://www.stl.laval.qc.ca/lang/fr/diffusion-de-linformation/publications/	

11.3.14. EBIT et EBITDA (Eco-20)

<i>EBIT et EBITDA</i>	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Excédent de fonctionnement de l'exercice (avant conciliation à des fins fiscales)	2 828 513 \$	3 525 335 \$	(2 903 048) \$	4 819 459 \$	(2 002 709) \$
Intérêts	2 417 181 \$	2 501 768 \$	2 899 485 \$	2 899 485 \$	2 525 433 \$
Taxes	-	-	-	-	-
EBIT	5 245 694 \$	6 027 103 \$	(3 563) \$	7 718 944 \$	522 724 \$
Dépréciation et amortissement	9 514 638 \$	10 643 518 \$	12 385 008 \$	12 385 008 \$	11 649 727 \$
EBITDA	14 760 332 \$	16 670 621 \$	12 381 445 \$	20 103 952 \$	12 172 451 \$

11.3.15. Indicateurs de santé financière (Indicateur Eco optionnel)

INDICATEURS DE SANTÉ FINANCIÈRE (en \$)

	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
EBITDA	14 760 332	16 670 621	12 381 445	20 103 952	12 172 451

Ebitda positif depuis plusieurs années

L'excédent brut d'exploitation est le solde entre les produits d'exploitation et les charges d'exploitation qui ont été consommées pour obtenir ces produits. Il correspond donc au résultat du processus d'exploitation, et diffère du résultat d'exploitation dans la mesure où il ne prend pas en compte les dotations aux amortissements et provisions pour dépréciation d'actif. Très proche de l'excédent de trésorerie d'exploitation, l'EBE est une variable-clé de l'analyse du compte de résultat.

	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Excédent accumulé	49 627 050	80 465 512	88 702 782	57 351 982	61 621 577

L'excédent accumulé redressé a augmenté de 4,3M\$ entre 2012 et 2013
(Ressources économiques nettes, financières et matérielles disponibles pour fournir des services futurs)

	2010	2011	2012	2012 (R)	2013
Dette nette	(18 142 635)	(11 692 004)	(4 394 728)	(35 745 528)	(39 463 826)

La dette nette donne une idée de la mesure dans laquelle le passif excède l'actif financier de la Société (besoins de revenus futurs pour payer le coût des opérations et des investissements passés)
La dette nette de la Société a connu une baisse marquée au cours des dernières années.



11.4. Indicateurs — dimension sociale

11.4.1. Satisfaction de la clientèle (Soc-1)

Deux fois par année, soit en mars et en août, la STL prend le pouls de sa clientèle afin d'évaluer la satisfaction des usagers. Les résultats combinés de ces deux sondages sont publiés annuellement. Le taux présenté ci-dessous correspond au pourcentage de clients qui se sont dits satisfaits ou très satisfaits des services de la STL.

Ce taux s'est considérablement accru, avec l'instauration du système d'aide à l'exploitation en temps réel en 2010, et grâce au développement de diverses technologies de communication, qui ont fait de la STL un des chefs de file canadiens en matière d'information à la clientèle.

Regroupé sous le vocable *STL Synchro*, le système d'information à la clientèle permet à l'utilisateur de rester branché aux autobus de la STL, peu importe où il se trouve, à partir d'un téléphone cellulaire ou d'un ordinateur. L'utilisateur peut aussi s'abonner au service « Ma STL » en indiquant les lignes et les arrêts qu'il utilise. Il peut ainsi recevoir directement les alertes de retards ou de détours qui le concernent. Le client peut même choisir les plages horaires de réception des alertes. De plus, des afficheurs alphanumériques ont été installés dans une centaine de lieux publics et arrêts très achalandés. Ils indiquent le nombre précis de minutes avant le passage des prochains autobus. Ce service est très apprécié des clients.

Toutes ces améliorations ont contribué à l'augmentation significative du taux de satisfaction de la clientèle depuis 2010, comme on peut l'observer ci-dessous. Afin de mieux illustrer cette hausse, nous avons choisi de présenter les données des six dernières années.

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE					
2008	2009	2010	2011	2012	2013
79,9 %	78,7 %	87,8 %	88,4 %	89,4 %	87,3 %

11.4.2. Mobilisation des employés (Soc-2)

La STL a procédé en 2012 à un important sondage sur la mobilisation de ses employés, car elle est convaincue que la réussite de l'organisation repose sur la satisfaction des employés bien sûr, mais surtout sur leur degré de mobilisation. Celle-ci naît du sens que l'on trouve à son travail. Elle est entretenue par des facteurs de motivation tels que la responsabilisation et la considération. Le style de gestion devient donc un élément-clé qui permet de donner un sens aux actions du personnel et, de là, à la motivation d'émerger. L'indice obtenu dans le cadre de ce sondage (indice SECOR, du nom de la firme de consultants qui a soutenu la STL dans cette démarche), est calculé selon un écart en pourcentage entre les réponses très positives et les réponses négatives et très négatives. Le sondage a été réédité en 2014.

INDICE SECOR GLOBAL DE LA STL												
Zone d'urgence					Zone de démarrage		Zone d'accélération		Zone d'excellence			
-40	-30	-20	-10	0	10	20	30	40	50	60	70	80

Indice 2012 : 11

11.4.3. Traitement des commentaires et plaintes des usagers (Soc-3)

La STL considère que ses clients ainsi que la population en général ont le droit d'être écoutés et d'obtenir un service de transport selon des normes de qualité déterminées. Les personnes qui le désirent peuvent donc formuler des plaintes, des commentaires ou des suggestions au Centre contact clients ou tout simplement adresser une demande d'information. Ce centre informe environ 400 personnes chaque jour. Les préposés aux renseignements, qui connaissent maintenant l'état du réseau en temps réel, peuvent guider l'utilisateur de son origine à sa destination, sur le réseau de la STL. D'ailleurs, l'introduction du temps réel a permis de diversifier les moyens d'information à la clientèle, notamment par le biais d'Internet, ce qui explique la baisse du nombre d'appels reçus au Centre contact clients au cours des années.

PLAINTES, COMMENTAIRES ET DEMANDES D'INFORMATION

	2010	2011	2012	2013
Appels reçus au CCC	121 801	109 405	98 971	88 639
Appels répondus	108 439	99 563	89 049	80 911
% appels répondus	89 %	91 %	90 %	91 %

DÉLAI DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET COMMENTAIRES

	2010	2011	2012	2013
Plaintes et commentaires des usagers	2 527	2 610	2 833	3 146
1 à 3 jours	48 %	59 %	69 %	58 %
4 à 6 jours	22 %	17 %	15 %	15 %
7 à 10 jours	11 %	9 %	6 %	9 %
11 jours et plus	17 %	15 %	9 %	17 %

VISITES DU SITE WEB

2010	2011	2012	2013
2 555 334	2 786 089	2 786 217	2 880 772

NOMBRE D'APPELS CHRONOBUS (renseignements téléphoniques sur l'horaire spécifique à un arrêt)

2010	2011	2012	2013
326 779	460 384	543 033	492 285

11.4.4. Taux de roulement du personnel de la STL (Soc-4)

La STL compte 868 employés en 2013. Une entreprise de cette taille doit nécessairement faire face à un certain renouvellement de son personnel. Le taux de roulement tend à augmenter en raison du nombre croissant de départs à la retraite.

<i>TAUX DE ROULEMENT DU PERSONNEL (incluant les départs à la retraite)</i>				
	2010	2011	2012	2013
Taux de roulement	1,94 %	2,78 %	6,45 %	5,1 %

11.4.5. Nombre de déplacements per capita (Soc-5)

<i>NOMBRE ANNUEL MOYEN DE DÉPLACEMENTS SUR LE RÉSEAU DE LA STL PAR PERSONNE (RÉSIDENTS LAVALLOIS)</i>				
	2010	2011	2012	2013
Achalandage de la STL	19 575 481	20 114 965	20 638 602	21 370 324
Population de Laval ⁽¹⁾	398 667	403 774	409 718	416 215
Nombre de déplacements par Lavallois	49,1	49,8	50,4	51,3

(1) Population au premier janvier 2011, 2012, 2013 et 2014 respectivement.

11.4.6. Accessibilité du réseau régulier de la STL (Soc-6)

Le développement graduel de l'accessibilité des lignes d'autobus régulières aux personnes en fauteuil roulant est la mesure centrale du Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun de la STL. Une première ligne (ligne 60) a été rendue accessible en 2011, d'abord les fins de semaine ainsi que les jours fériés, puis, toute la semaine à partir de l'été 2012. Une seconde ligne sera accessible en 2013. Ce service s'étendra à l'ensemble du réseau, au fur et à mesure que le nombre d'autobus équipés d'une rampe à bascule à l'avant augmentera. En effet, la STL n'acquiert que des véhicules munis d'une telle rampe depuis 2010 et la totalité du parc d'autobus devrait en être équipée vers 2028.

<i>ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER</i>				
	2010	2011	2012	2013
Nombre de lignes accessibles		1 *	1	2

* : les fins de semaine et les jours fériés seulement

La STL a par ailleurs mis en place un afficheur, situé à l'avant de chaque autobus et visible par les usagers, qui annonce l'intersection où se situe le prochain arrêt. En complément de cette information visuelle, un nouveau système d'information vocale à bord des autobus (SIVA), visant l'annonce de tous les arrêts, a été implanté. Le volet sonore du SIVA vient donc consolider l'information offerte à bord des autobus de la STL et s'avère utile pour les personnes souffrant d'un handicap visuel.

Service spécifique aux résidences de personnes âgées

La STL opère six lignes essentiellement conçues sous forme de navettes porte à porte durant les périodes hors pointe. Ces navettes, desservent des résidences pour aînés et sont coordonnées avec les horaires des points d'intérêts locaux, comme les centres commerciaux, la bibliothèque, les centres communautaires, etc. Le service est offert de une à trois fois par semaine, selon le cas. Trente-trois résidences de personnes âgées sont ainsi desservies à Laval. Le bilan et la révision de ce service sera réalisé en 2014, s'ajoutant à la future gratuité des services pour les Lavallois de 65 ans et plus qui entrera en vigueur en mai 2014.

Service de transport adapté

Comme il est prévu dans sa loi constitutive, la STL offre un service de transport adapté aux personnes handicapées. La clientèle inscrite, tout comme le nombre de déplacements effectués, sont en croissance constante. Les tableaux suivants présentent les principales statistiques relatives à ce service.

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ				
	2010	2011	2012	2013
Clientèle inscrite totale	5 000	5491	5920	6465
Clientèle inscrite par déficience				
Intellectuelle	980	1 000	1 051	1 083
Motrice	3 604	4 047	4 397	4 883
Psychisme	208	219	242	259
Visuelle	208	225	230	240
Nombre de déplacements totaux	347 865	356 343	361 724	382 025
Nombre de déplacements par déficience				
Intellectuelle	164 273	164 237	163 473	168 791
Motrice	146 377	152 410	157 610	171 308
Psychisme	9 616	11 221	12 265	13 880
Visuelle	13 288	13 270	13 324	13 569
Nombre de déplacements par mode				
Minibus	156 715	157 575	159 764	169 997
Taxi accessible	5 965	6 750	7 179	7 692
Taxi	185 185	192 018	194 781	204 336

L'année 2013 a notamment été marquée par l'introduction (dès la fin de 2012) d'un système automatique d'appels qui informe le client de l'arrivée imminente du véhicule. En plus de rassurer le client sur le fait que son déplacement est bien confirmé et imminent, ce système lui permet de se préparer pour l'arrivée du transporteur, ce qui réduit les délais d'embarquement, diminue la durée du déplacement des clients qui sont déjà à bord et améliore la ponctualité.

Ce système automatique d'appels a également pour fonction de rappeler aux clients, la veille de leur déplacement, que des réservations sont prévues pour le lendemain et qu'un véhicule passera les prendre. Ils auront alors la possibilité d'annuler leur déplacement s'il n'est plus requis. La STL a reçu trois prix importants en 2013 pour cette innovation avant-gardiste (voir section 7 du document)

11.4.7. Programme santé à l'intention des employés (Soc-7)

La Société de transport de Laval offre à ses employés des programmes de promotion de la santé depuis 2001. Plusieurs activités ont été mises en place et ont connu du succès. La STL croit en la valeur de la santé et du mieux-être de ses employés.

Elle souhaite ainsi développer son image de marque et la qualité du milieu de travail. Un des projets identifiés pour attirer une main-d'œuvre qualifiée, augmenter la satisfaction des employés et promouvoir la santé, était d'obtenir la certification de la norme *Entreprise en santé* du Bureau de normalisation du Québec⁷, ce qui s'est réalisé en janvier 2013.

Pour assurer la mise en œuvre du programme et de la norme «Entreprise en santé », un comité a été mis sur pied, conformément à nouvelle Politique de santé et de mieux-être adoptée en mai 2011. Il est composé de représentants de l'employeur et des employés syndiqués.

RÔLE, MISSION ET RESPONSABILITÉS DU COMITÉ «VOIE SANTÉ»

Définition du mandat du comité sur la santé et le mieux-être

- Démontrer l'importance qu'accorde la Société à la santé physique et psychologique, ainsi qu'au mieux-être de ses employés.
- Promouvoir l'adoption de saines habitudes de vie.
- Reconnaître et encourager l'engagement de ses employés.

Objectifs du comité

- Assurer la pérennité du programme.
- Soutenir le responsable du programme dans la démarche.

Définition des responsabilités

- Étudier l'information pertinente à la santé et au mieux-être du personnel, incluant les résultats dépersonnalisés de la collecte de données.
- Élaborer le programme de santé et mieux-être en tenant compte des besoins du personnel révélés par la collecte de données ainsi que des ressources et des priorités de l'entreprise.
- Assurer la promotion et la mise en œuvre du programme de santé et mieux-être.
- Évaluer les interventions réalisées dans le cadre du programme de santé et mieux-être.
- Encourager la participation des employés aux diverses activités qui seront proposées.
- Tenir au minimum 4 réunions par année.
- Mettre à jour la politique à tous les 3 ans.

⁷ Fondé en 1961, le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est un organisme membre du Système national de normes du Canada et exerce ses activités dans : la normalisation, la certification de produits, de processus, de services et de personnes ainsi que la certification de systèmes de gestion de la qualité et environnementale.

Le BNQ apporte des solutions à des besoins de marché par l'élaboration de normes consensuelles en comités équilibrés, par la mise en œuvre de programmes de certification et par la certification de systèmes. Le BNQ a pour mission d'agir comme partenaire des milieux d'affaires, industriels, sociaux et réglementaires afin de favoriser l'amélioration de qualité des produits, des processus et des services, ainsi que leur acceptation sur tous les marchés

11.4.8. Formation des employés (Soc-8)

Le développement et le maintien de l'expertise du personnel sont une priorité pour la STL. Ainsi, divers plans de formation visent les chauffeurs, les employés de l'entretien ou le personnel administratif :

Chauffeurs	Intervention face à la clientèle difficile Conduite et sécurité routière Service à la clientèle
Mécaniciens	Regarnissage des freins SIMDUT, prévention en matières dangereuses
Mécaniciens et Préposés service et Gareurs	Conduite de chariot élévateur Ergonomie au travail Regarnissage de freins
Techniciens en bâtiment	Système de ventilation Gaz TAG 1
Téléphonistes / Agentes service à la clientèle	Perfectionnement du français écrit
Adjointes administrative	Présentation power point avancée Gestion du temps et des priorités sur Outlook, Cartographie Visio
Superviseurs et gestionnaires	Diverses formations et perfectionnements en lien avec la gestion de personnel et le leadership d'influence
Chefs, gestion de projets	Gestion de projet (certification PMI)

COÛTS DE LA FORMATION DES EMPLOYÉS (en \$)

	2010	2011	2012	2013
Formations réalisées à l'externe	184 464 \$	211 176 \$	218 791 \$	246,600 \$
Formations réalisées à l'interne	388 989 \$	391 403 \$	614 878 \$	378 500 \$
TOTAL	573 453 \$	602 578 \$	833 669 \$	625 000 \$

11.4.9. Taux d'absentéisme pour cause de maladie (Soc-9)

TAUX D'ABSENTÉISME POUR CAUSE DE MALADIE ⁽¹⁾

	Bureau	Chauffeurs	Entretien	Non syndiqué	Téléphonistes /Terminus	TOTAL
2010	2,29 %	7,45 %	4,55 %	2,30 %	3,21 %	6,17 %
2011	4,85 %	9,24 %	6,19 %	2,45 %	1,82 %	7,77 %
2012	4,07 %	9,83 %	8,37 %	2,16 %	6,55 %	8,33 %
2013	2,55 %	9,03 %	6,20 %	3,98 %	2,64 %	7,61 %

(1) : Exclut les accidents de travail, les retards et les autres absences non rémunérées



11.4.10. Salaire moyen à la STL (Soc-12)

<i>SALAIRE HORAIRE MOYEN À LA STL</i>				
	2010	2011	2012	2013
Taux horaire moyen (STL)	26,03 \$	27,06 \$	27,82 \$	28,61 \$
Secteur public, ensemble du Québec, 500 employés et plus			28,68 \$	
Secteur privé ensemble du Québec (500 employés et plus)			28,52 \$	

11.4.11. Composition des ressources humaines (Soc-13)

La composition par type d'emplois à la STL est la suivante pour les années 2010-2011 et 2012

	2010	2011	2012	2013
Chauffeurs	499	520	544	554
Entretien	103	109	108	105
Employés de bureau et encadrement	160	164	185	209
Employés totaux	762	793	837	868

Conformément à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, la STL doit prendre toutes les mesures raisonnables afin d'atteindre les objectifs de représentation des groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi. Elle a donc établi un programme d'accès à l'égalité en emploi qui priorise quatre groupes cibles; les femmes, les autochtones, les minorités visibles et les minorités ethniques. Le tableau suivant montre l'évolution de la diversité dans la composition des ressources humaines de la STL. La définition des catégories d'emplois est celle de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, responsable d'appliquer la loi. La STL a atteint ses objectifs en 2011 et 2012, soit que 50 % des emplois à pourvoir le soient par des représentants d'un des groupes cibles.

Groupes cibles	Cadres supérieurs et intermédiaires	Cadres de premier niveau	Professionnels	Employés de bureau	Chauffeurs	Métiers
Janvier 2010						
Femmes	66,7 %	33,3 %	13,0 %	71,2 %	13,7 %	1,1 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Minorités visibles	0 %	2,8 %	0 %	0 %	1,2 %	1,1 %
Minorités ethniques	0 %	8,3 %	0 %	7,7 %	4,4 %	4,5 %
Décembre 2012						
Femmes	42,7 %	13,6 %	44,4 %	59,8 %	15,2 %	3,5 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Minorités visibles	0 %	4,6 %	3,7 %	2,4 %	4,5 %	2,6 %
Minorités ethniques	0 %	6,8 %	0 %	1,2 %	3,6 %	4,4 %
Décembre 2013						
Femmes	39,2 %	14,9 %	43,5 %	65,8 %	15,2 %	3,2 %
Autochtones	0 %	0 %	0 %	0 %	0,2 %	0 %
Minorités visibles	0 %	0 %	13,0 %	3,9 %	6,1 %	2,6 %
Minorités ethniques	0 %	0 %	4 %	0 %	3,1 %	0,8 %

11.4.12. Incitation à l'implication sociale des employés (Soc-15)

Participation des employés de la STL à la campagne «Centraide»

Centraide du Grand Montréal est une organisation philanthropique autonome fondée en 1975 et gérée par un conseil d'administration bénévole et représentatif de la communauté. Centraide recueille des dons auprès de la population pour soutenir un vaste réseau d'organismes communautaires qui aident les personnes et les familles en situation de pauvreté dans la région de Montréal et, notamment, à Laval. Chaque année, une campagne de financement est organisée à la STL, à laquelle participent de nombreux employés. Les résultats de ces campagnes sont présentés dans le tableau suivant.

RÉSULTATS DE LA CAMPAGNE CENTRAIDE

	2010	2011	2012	2013
Montants recueillis	33,836 \$	34,915 \$	40,545 \$	43,018 \$
Nombre d'employés donateurs	298	273	310	453
Organismes lavallois soutenus	23	23	23	23

Le comité «Boomerang»

Le comité Boomerang est une initiative de la STL. Dès sa fondation en 2002, il s'est donné pour mission d'organiser des activités philanthropiques au profit d'une bonne cause. Cette cause, il l'a trouvée dans l'un des programmes du Centre de bénévolat de Laval, celui des déjeuners-collations qui permet à de jeunes Lavallois provenant de milieux défavorisés d'aller à l'école le ventre plein. Tout au cours de l'année, diverses activités sont organisées avec les employés afin de recueillir des fonds.

De plus, la STL offre l'accès gratuit à ses autobus les 24 et 31 décembre. En offrant la gratuité lors de ces deux journées, la STL souhaite remercier sa clientèle de sa fidélité et collaborer aux efforts pour combattre l'alcool au volant. À cette occasion, les clients sont invités à remettre des dons en argent destinés au Centre de bénévolat et Moisson Laval pour le programme Déjeuner-collation. Au total, ce sont plus de 15 000 \$ qui ont été remis à cet organisme en 2013 pour cette seule activité.

De façon globale, en dix ans, le comité Boomerang aura amassé plus de 205 000 \$, qui ont permis de servir des centaines de milliers de petits-déjeuners aux enfants de 27 écoles primaires à Laval, une façon de les aider à être plus attentifs et donc, plus aptes à apprendre.

11.4.13. Santé et sécurité au travail (Soc-17)

La STL compte trois comités paritaires sur la santé et la sécurité au travail, soit pour les chauffeurs, les employés d'entretien et les employés de bureau. Les mandats de ces comités sont les suivants.

MANDAT DES COMITÉS DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL

- Examiner les affaires reliées à la santé et à la sécurité des lieux de travail.
- Enquêter sur les accidents de travail résultant en blessures et/ou des dommages matériels importants, de même que sur les incidents qui pourraient entraîner des blessures, des maladies ou des dommages matériels.
- Dans le cas des comités des employés d'entretien et des employés de bureau, faire une tournée d'inspection une et deux fois par mois respectivement.
- Veiller à l'observance des lois et des règlements de santé et de sécurité.
- Soumettre ses notes à la Société à la suite de ces inspections.
- Veiller à ce que les corrections requises soient effectuées dans les délais recommandés par le comité.

ACCIDENTS DE TRAVAIL

	2010	2011	2012	2013
Accidents	28	39	37	44
Jours perdus	283	935	1319	889
Fréquence (nombre d'accidents x 200 000 / nombre d'heures-personnes travaillées)	4,7	6,4	5,8	6,7
Gravité (nombre de jours perdus x 200 000 / nombre d'heures-personnes travaillées)	47,2	154,1	207,5	135,2

Les seules données des années 2010 à 2013 pourraient laisser croire que le nombre d'accident de travail est à la hausse à la STL. Or, il n'en est rien. Au contraire, l'évolution du nombre d'accidents depuis l'année 2000 montre une nette amélioration, l'année 2010 ayant été la meilleure de l'histoire récente de la STL à ce chapitre. De fait, au cours de la période 2000-2013, le nombre moyen d'accidents de travail s'élève à 48, l'année 2005 ayant été celle connaissant le plus d'accidents, soit 63.

D'ailleurs, la bonne performance de la STL se reflète dans les taux de cotisation qu'elle verse à la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Québec (CSST). En effet, le taux de cotisation personnalisé de la STL, établi en fonction de son dossier, est significativement plus bas que le taux de référence du secteur des transports auquel appartient la STL, comme l'illustre le tableau ci-dessous. On remarque en outre que les deux taux évoluent de manière opposée.

TAUX DE COTISATION PERSONNALISÉ DE LA STL À LA CSST, PAR RAPPORT AU TAUX DE L'UNITÉ «TRANSPORT» (en \$ par tranche de 100\$ de salaire)

	Taux de référence de l'unité	Taux personnalisé de la STL
2010	3,28	1,57
2011	3,43	1,43
2012	3,36	1,47
2013	3,55	1,38

11.4.14. Gestion des déplacements des employés (Soc-18)

La STL encourage ses employés à adopter des habitudes de mobilité qui sont respectueuses de l'environnement et qui minimisent le recours à l'auto-solo.

GESTION DES DÉPLACEMENTS DES EMPLOYÉS DE LA STL

- La STL fournit à chaque employé un titre de transport gratuit donnant accès à tous les services de transport collectifs de la région de Montréal, ainsi que dans d'autres villes du Québec. De plus, le conjoint et les dépendants de l'employé ont droit à un titre donnant, dans ce cas-ci, accès au réseau de la STL seulement.
- Dix places de stationnement avantageusement situées sont réservées aux employés qui font du covoiturage (vignette requise).
- La STL met des douches à la disposition des employés.
- Des vélos sont également mis à la disposition des employés qui ont à se déplacer pendant leur journée de travail.
- La STL a mis sur pied l'événement «Les mercredis, moi je participe» dédié à plusieurs activités pour promouvoir l'essai du vélo, de la marche, du covoiturage ou du transport en commun vers la STL. Les participants qui utilisent quatre (4) fois le transport alternatif pour se rendre au travail, et ce, peu importe la journée, sont éligibles à tirage où les prix peuvent atteindre une valeur de 500 \$.

11.4.15. Programmes spéciaux pour les jeunes (Soc-19)

Camps de jour

La STL est active et bien présente dans la communauté, notamment auprès des jeunes. Ainsi, elle fournit des titres de transport aux moniteurs des camps de jour⁸, durant la période estivale. Ces moniteurs peuvent ainsi se déplacer avec les enfants qui sont sous leur responsabilité, dans le cadre de leurs activités.

TITRES DE TRANSPORT FOURNIS À DES CAMPS DE JOUR

	Nombre de cartes OPUS émises	Nombre de moniteurs visés	Nombre d'enfants bénéficiaires
2010	142	162	1078
2011	141	201	1425
2012	104	86	827
2013	130	126	1181

⁸ Les camps de jours sont organisés par la municipalité ou des organismes partenaires. Ces camps offrent des activités aux enfants lavallois tout au cours de la période estivale.

Tarifs réduits

Par ailleurs, la STL offre un tarif réduit aux jeunes de moins de 18 ans, ainsi qu'un tarif intermédiaire aux étudiants âgés de 18 à 25 ans. Enfin, la STL offre aussi un tarif famille les fins de semaine et les jours fériés, ainsi que tous les jours de l'été (du 1er juillet à la fête du Travail). C'est ainsi que les enfants de moins de 12 ans montent gratuitement à bord des autobus s'ils sont accompagnés d'un adulte qui paie son passage au tarif ordinaire (maximum de 5 enfants par adulte).

TARIFS RÉDUITS POUR LES JEUNES

Tarif réduit pour les jeunes de 18 ans et moins

- Titre unitaire : le rabais est de près de 29 %
- Titres mensuels locaux : le rabais est de l'ordre de 40 %
- Titres mensuels régionaux : le rabais est de l'ordre de 40 %

Tarif intermédiaire pour les étudiants de 18 à 25 ans

- Titres mensuels locaux : rabais de l'ordre de 20 %
- Titres mensuels régionaux : rabais de l'ordre de 20 %

Un transport pour mieux vivre

La STL fait la promotion du développement durable chez les jeunes en étant partenaire du projet *Un transport pour mieux vivre* de la Fondation Monique Fitz-Back, un organisme de bienfaisance qui a pour mission de promouvoir l'éducation relative à l'environnement et un milieu sain dans une perspective de développement durable. Ce projet se décline en deux volets :

Distribution aux élèves d'une trousse pédagogique

La trousse pédagogique, destinée aux élèves du primaire, comprend un cahier d'activités et un document de référence couvrant les principaux enjeux reliés aux transports. Unique au Québec, le projet sensibilise les jeunes aux modes de transport alternatifs au voiturage en solo et favorise leur engagement en les impliquant dans la recherche de solutions d'avenir en matière de mobilité durable.

Concours de dessins pour le niveau primaire et d'affiches publicitaires pour les niveaux collégial et universitaire

Le concours de dessins *Ma vision d'avenir des transports* s'adresse aux écoles primaires des territoires couverts par les sociétés de transport de Montréal, Laval, Québec, Lévis et des couronnes nord et sud de Montréal. Un autre concours d'affiches publicitaires *Change le rythme du trafic!*, est destiné aux élèves des niveaux collégial et universitaire du Québec, afin d'inciter les 17-25 ans à utiliser le transport en commun.

Les finalistes et lauréats des concours voient leurs dessins et affiches publicitaires publiés sur le site Web de la Fondation. Les dessins gagnants des élèves du primaire sont affichés dans plus de 125 autobus de la STL. Pour leur part, les affiches publicitaires gagnantes du volet collégial et universitaire sont mises en circulation dans les grandes villes du Québec, dont Laval, dans des lieux fréquentés par le public-cible des 17-25 ans.

Transport scolaire

Depuis plusieurs années, la STL conclut des partenariats avec des commissions scolaires et certains établissements privés pour assurer le transport des élèves. Le transport scolaire est normalement organisé par les commissions scolaires ou par les établissements d'enseignement au profit des élèves qui répondent aux normes d'admissibilité (distances de marche, zones dangereuses, etc.). De manière générale, le transport est assuré par l'entreprise privée.

Cependant, en milieu urbain comme à Laval, il peut s'avérer plus avantageux pour les établissements d'enseignement de confier le transport des élèves à la société de transport publique, plutôt qu'à un transporteur privé, même s'ils doivent assumer, en tout ou en partie selon le cas⁹, le coût des titres de transport. Ces ententes constituent, en fait, une façon d'utiliser de manière optimale des équipements et services publics.

Outre les avantages immédiats que procurent ces ententes aux partenaires, la STL croit qu'en habituant les jeunes à utiliser les services de transport collectif tôt dans leur vie, ceux-ci sont susceptibles de continuer à l'utiliser à l'âge adulte et peut-être, notamment, de repousser l'achat d'une première voiture.

Actuellement, la STL offre le transport scolaire complet pour 10 établissements d'enseignement (et un service partiel pour 3 écoles). Environ 6 200 jeunes du secondaire bénéficient du service quotidiennement.

⁹ Les modalités peuvent différer selon les ententes. Pour certains élèves, le titre de transport fourni n'est valide que durant les heures de transport scolaire. Dans d'autres cas, il s'agit d'un titre de transport valide en tout temps, mais la participation financière des parents est requise.

11.4.16. Sensibilisation des citoyens : initiatives de la STL et participation à des événements (Soc-20)

Alerte au smog

En 2008, la STL lançait la politique tarifaire *Alerte au smog*. Cette initiative sensibilise la population aux conséquences d'une trop grande utilisation de la voiture et vise à promouvoir l'usage du transport public lorsque la qualité de l'air se dégrade, pendant la période estivale, au point de passer sous les normes acceptables, telles que définies par Environnement Canada. Le tarif des autobus est alors ramené de 3,25 \$ à 1 \$. Lors de ces journées, la STL a observé une augmentation de l'achalandage par rapport à l'achalandage attendu, augmentation qui atteint plus de 8 % en 2013. Le tableau suivant fait état des résultats obtenus depuis 2009.

RÉSULTATS D'ACHALANDAGE PENDANT LES ALERTES AU SMOG					
	2009	2010	2011	2012	2013
	1 épisode (3 jours)	2 épisodes (8 jours)	3 épisodes (4 jours)	Pas d'épisode	2 épisodes (4 jours)
Achalandage attendu	80 808	431 087	206 820		224 227
Achalandage observé	85 214	461 982	221 064		242 582
Variation en nombre	4 406	30 896	14 244		18 305
Variation en %	5,5 %	7,2 %	6,9 %		8,2 %

En ville sans ma voiture

Par ailleurs, la STL est partenaire de l'activité «En ville sans ma voiture», un événement annuel qui donne lieu à diverses activités de promotion et de sensibilisation. En 2013, le 20 septembre, l'événement a donné lieu à diverses activités. Notamment, la place Claude-Léveillée et de la rue Jacques-Tétreault, ont été fermées à la circulation automobile entre midi et 18 heures. L'espace a été transformé en un lieu créatif offrant de nombreuses activités. En plus d'avoir eu l'occasion de visiter le nouvel autobus électrique de la STL, tous les usagers ont pu bénéficier d'une tarification spéciale à un dollar sur l'ensemble du réseau des autobus.

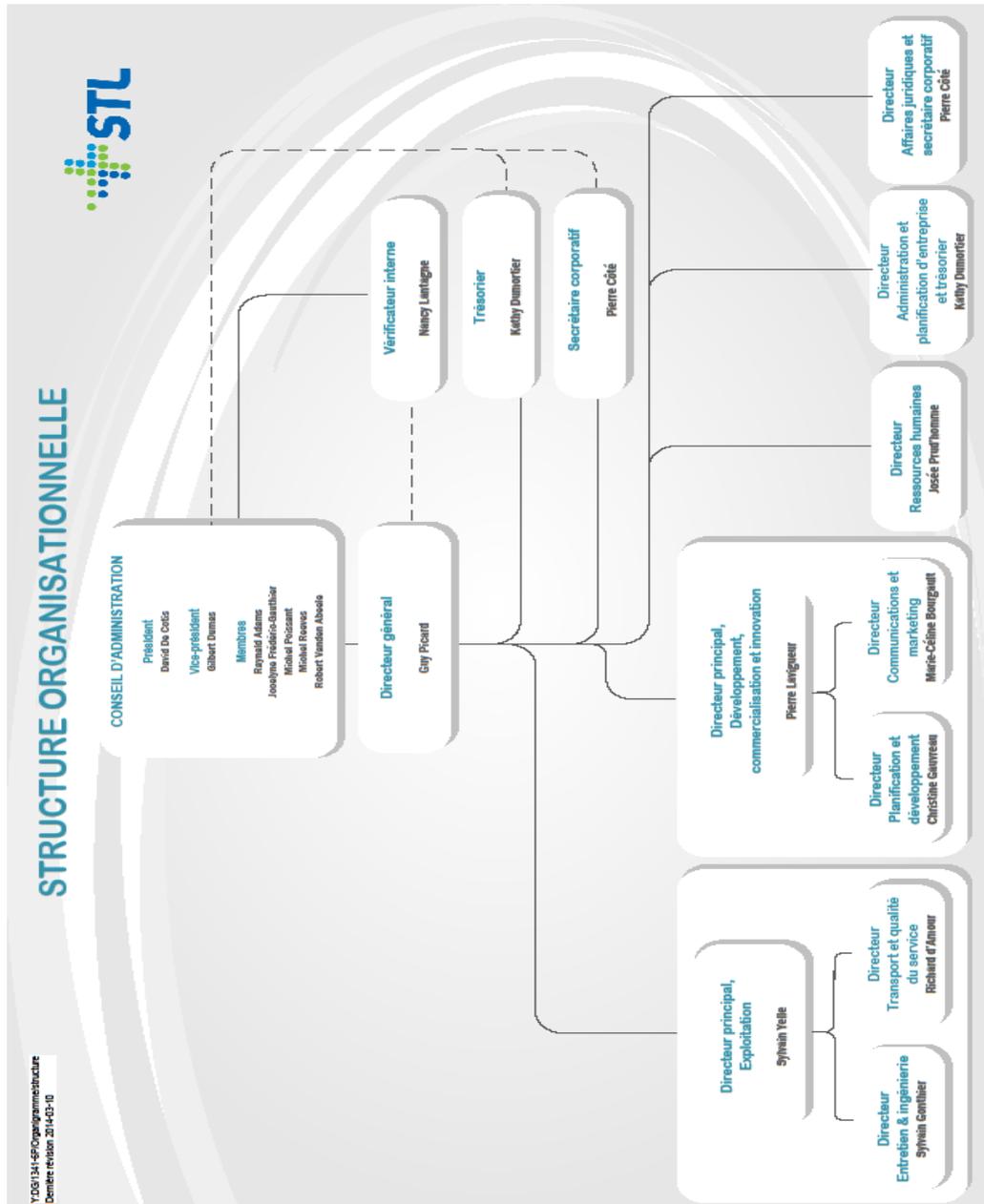
12. CONCLUSION

La Ville de Laval et la STL ont adopté une nouvelle vision du développement urbain et de la mobilité. Le Plan de mobilité durable de Laval ainsi que le Plan stratégique de la STL en témoignent.

Cet *État de situation 2013* montre les actions concrètes que prend la STL pour intégrer le développement durable dans les services qu'elle offre à la population, tout comme dans ses pratiques internes et vis-à-vis son personnel.

Le défi des années à venir consistera à mieux structurer la démarche au sein de l'entreprise, établir des cibles ainsi qu'à raffiner les indicateurs, afin de rendre compte de la manière la plus précise possible des efforts et des engagements que prend la STL en matière de développement durable.

ANNEXE 1 STRUCTURE ORGANISATIONNELLE



ANNEXE 2 CERTIFICATS ET ATTESTATIONS

Attestation de performance

**ICI ON
RECYCLE!**

ENGAGEMENT > MISE EN ŒUVRE > PERFORMANCE

La société d'État RECYC-QUÉBEC reconnaît les performances remarquables de la :

Société de Transport de Laval

2250, avenue Francis-Hugues
Laval

Pour ses actions menées en faveur de la réduction à la source,
du réemploi, du recyclage et de la valorisation
des matières résiduelles.

L'établissement atteint ainsi le **niveau 3 - Performance**,
plus haute distinction du programme ICI ON RECYCLE!

Obtenu le : 22 juin 2011
Période de validité : 3 ans




Madame Ginette Bureau
Présidente-directrice générale
RECYC-QUÉBEC

RECYC-QUÉBEC
Québec

BNQ
Bureau de normalisation
du Québec

Le BNQ est membre du système national
de normes ISO/IEC

Certificat n° : 45793-1-01

Date de délivrance initiale : 17 janvier 2013
Date d'expiration : 17 février 2016

Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) certifie que les pratiques organisationnelles en faveur de la santé en milieu de travail mises en œuvre par :

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL

réalisées à l'adresse suivante :

2250, rue Francis-Hugues, Laval (Québec) H7S 2C3

ont été évaluées et jugées conformes aux exigences de la norme :

ENTREPRISE EN SANTÉ
BNQ 9700-800/2008-02-25



Le présent certificat est délivré conformément aux règles de procédure décrites dans le protocole BNQ 9700-800/2008-11-26.
Sa validité est vérifiable à l'adresse www.bnq.qc.ca/certificats.

En foi de quoi ont signé à Québec, le 17 janvier 2013.



Jean Rousseau

Jean Rousseau, directeur
Bureau de normalisation du Québec

Jeanne Tanguay

Jeanne Tanguay, responsable du programme
Bureau de normalisation du Québec

Le certificat de norme le propriété du BNQ et, conformément aux procédures établies, peut être remis à l'entreprise.

ICI
LA PERFORMANCE
EN PRATIQUE

Mouvement
québécois
de la
qualité

Notre mission

Aider les organisations à explorer, partager et implanter les meilleures pratiques de gestion afin qu'elles deviennent les plus performantes au monde dans leurs secteurs d'activité respectifs.

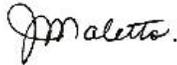
Le Mouvement québécois de la qualité
est fier de compter

Société de transport de Laval

parmi ses membres
pour 2012 - 2014

Numéro de membre : 6617

La directrice générale



Johanne Malotto



**ATTESTATION
CERTIFICATE**



Enviro-accès atteste que la **SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL**
a rencontré toutes les exigences pour pouvoir s'afficher fièrement **CARBORESPONSABLE^{MC}**.

Enviro-access hereby certifies that the **SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL**
has met all of the requirements to proudly identify itself as a **CARBON CARETM** entity.

20 septembre 2013
September 20, 2013

Manon Laporte
Présidente-directrice générale, **Enviro-accès inc.**
President and CEO, **Enviro-access inc.**

Enviro-accès est également accrédité par le Conseil canadien des normes pour la validation et la vérification des émissions de gaz à effet de serre (numéro d'accréditation: 1009-772)
Enviro-access is accredited by the Standards Council of Canada as a greenhouse gas validator and verification body (accreditation number: 1009-772)