



Plan d'action de développement durable 2025

exo

› Notre mission

**Nous transportons les gens
avec efficacité et convivialité.**

› Notre vision

**Nous visons l'excellence du service
par la proactivité, l'innovation et la flexibilité.**

› Nos valeurs

**Collaboration – Innovation – Excellence –
Engagement – Respect**

Table des matières

	Mot de la présidente du CA et du directeur général	5
	Carte du territoire	6
	Exo en chiffres	7
	Génération exo	8
Section 1	Contexte de réalisation du plan d'action de développement durable	10
	Le développement durable chez exo.....	12
	Approche utilisée pour la réalisation du plan	14
	Les enjeux de développement durable chez exo	15
Section 2	Axes d'intervention du plan d'action de développement durable 2025	16
	Axe 1 – Changements climatiques et environnement	19
	Axe 2 – Implication dans la communauté.....	21
	Axe 3 – Responsabilité en matière de sécurité et de services aux clients	22
	Axe 4 – Sensibilisation et éducation	23
	Axe 5 – Employeur et expérience employés	24
	Axe 6 – Efficience organisationnelle	25
	Tableau synthèse	26
	Conclusion	28



Avoir un impact positif sur le milieu

Ce premier plan d'action en développement durable revêt une grande importance. Il témoigne d'une certaine maturité d'exo. Notre organisation a vu le jour au printemps 2017 au milieu d'une période d'effervescence dans plusieurs sphères de la société. Exo incarne cette volonté collective de faire mieux en matière de transports collectifs à l'échelle de la grande région métropolitaine.

Ce plan d'action en développement durable est le reflet de la volonté d'agir de notre organisation. Il s'inscrit dans la foulée de notre Plan stratégique organisationnel 2021-2025, génération exo, qui consolide les bases de notre organisation, et d'une politique en développement durable. Cette politique a établi les orientations d'une jeune organisation désireuse d'avoir, par l'ensemble de ses activités, un effet positif sur le milieu.

Le transport collectif, alternative à l'auto solo, est un symbole du développement durable notamment dans sa dimension environnementale. La volonté d'exo s'inscrit dans les objectifs de la Politique de mobilité durable - 2030 et vise à contribuer au Plan gouvernemental pour une économie verte (PEV). Mais d'autres enjeux nous préoccupent. Avec ce plan d'action, nous pensons exo à travers

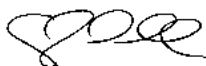
toutes les dimensions du développement durable. De la lutte contre les changements climatiques, à la protection des milieux, à l'implication sociale et communautaire en passant par nos pratiques d'affaires et le mieux-être de nos employés, nous voulons qu'exo soit une organisation responsable, consciente et collaborative. Par ce plan d'action, nous affirmons notre volonté de collaborer de façon dynamique avec nos partenaires comme

les municipalités, qui sont elles-mêmes engagées dans des plans de développement durable. Notre alliance contribuera à la création de milieux de vie modernes, accueillants, fonctionnels et pensés pour le long terme.

Le développement durable est un appel à faire mieux, à innover, à repenser les façons de faire. Ce sont des valeurs fortes chez exo. Notre organisation est issue d'une ambition de progrès social, économique et environnemental. En

cela, ce plan d'action en développement durable est un geste de cohérence. Le travail continue. Nous sommes fiers de ce qu'exo devient.

« Le développement durable est un appel à faire mieux, à innover, à repenser les façons de faire. Ce sont des valeurs fortes chez exo »



Sylvain Yelle
Directeur général



Josée Bérubé
Présidente du conseil d'administration



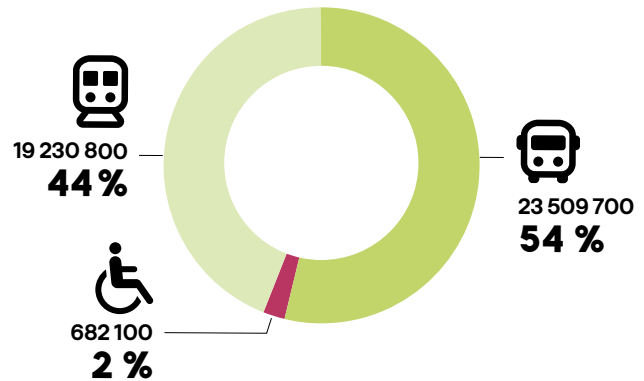
exo en chiffres*

Exo exploite les services de transport collectif par autobus et de transport adapté des couronnes nord et sud de Montréal, ainsi que le réseau de trains de banlieue de la région métropolitaine de Montréal.

Son réseau se déploie sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) et dans quelques secteurs hors territoire.

Déplacements par service en 2019

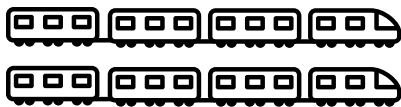
Exo a assuré près de 43,5 millions de déplacements en 2019*.



* L'année 2019 correspond à la dernière année complète avant la pandémie de COVID-19. La fermeture de la ligne de train Deux-Montagnes en 2020 aura pour effet de faire baisser l'achalandage normal du réseau à compter de cette année-là.

Trains

- 5 lignes de train
- 52 gares
- 225,7 km de voies ferrées
- 206 voitures
- 41 locomotives



Autobus et taxibus

236 lignes d'autobus

- Couronne nord : 89
- Couronne sud : 147

87 lignes de taxibus

- Couronne nord : 34
- Couronne sud : 53

7 terminus*

- Centre-ville
- Mansfield
- Repentigny
- Sainte-Julie
- Sainte-Thérèse
- Saint-Eustache
- Terrebonne

* Les terminus Mansfield et Centre-ville sont gérés pour l'ARTM



Transport adapté

- Offert sur l'ensemble du territoire
- Service sur réservation



Stationnements incitatifs

- 50 stationnements train
- 17 stationnementsbus
- 22 581 places de stationnement
- 200 places de covoiturage
- 40 places avec borne électrique



Transport actif

- 3 138 places pour vélos
- 3 vélostations



Budget 2022

492,1 M\$

Programme des immobilisations 2021-2030

Investissements prévus : 1 845,4 M\$

* Données en date du 30 novembre 2021

génération exo

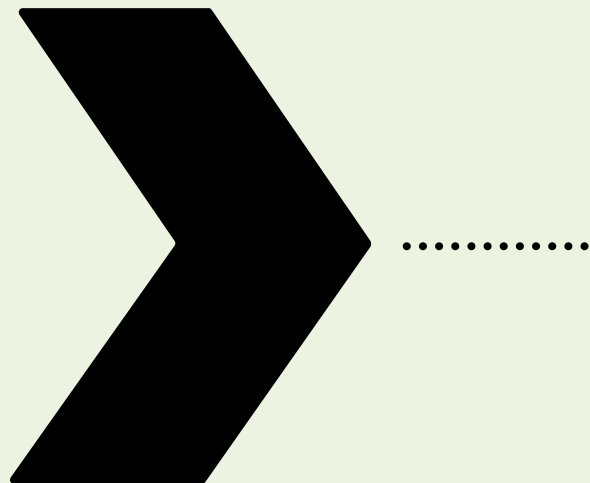
Plan stratégique organisationnel 2021-2025

Approuvé par la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) le 12 août 2021, le Plan stratégique organisationnel 2021-2025 confirme notre intention claire de développer une mobilité nouvelle génération qui profitera à l'ensemble des citoyens.

Baptisée **génération exo**, cette intention stratégique s'appuie sur une volonté de travailler avec nos partenaires et clients pour bâtir une mobilité durable au service du mieux-être de la collectivité.

Fondé sur quatre grandes orientations et onze objectifs, notre Plan stratégique ambitieux tient compte du contexte postpandémie et présente des cibles mesurables, notamment en matière de reprise de l'achalandage, d'offre de service, d'état des infrastructures et de réduction de notre empreinte environnementale.

Le plan d'action de développement durable 2025 découle directement du Plan stratégique organisationnel (PSO) 2021-2025. Il vient détailler les engagements d'exo en termes de développement durable pour les prochaines années, en appui à plusieurs objectifs définis au PSO. Certains sujets traités de façon détaillée dans le PSO, tel l'offre de service, ne sont pas repris dans le plan d'action de développement durable.



enjeux

Une expérience qui répond aux besoins des clients

orientations

Mettre le client au cœur de nos actions

objectifs

- › Comprendre et anticiper les besoins des clients
- › Offrir des services de qualité à chaque étape du parcours client
- › Déployer des solutions client innovantes

Une mobilité durable pour une meilleure qualité de vie

Collaborer au développement pérenne des communautés

- › Être un partenaire clé dans le développement des milieux de vie
- › Réduire notre empreinte environnementale

Offrir des services intégrés et inclusifs

- › Développer une offre de service arrimée aux nouvelles dynamiques de mobilité
- › Renforcer la complémentarité des modes
- › Rehausser l'expérience de transport adapté
- › Poursuivre la mise en accessibilité du réseau

Une équipe fière et engagée au service de la collectivité

Se distinguer comme une organisation humaine, innovante et performante

- › Miser sur notre agilité et renforcer notre performance organisationnelle
- › Propulser une équipe forte et épanouie vers son plein potentiel

- › Le plan d'action de développement durable est en appui à ces objectifs
- › Le prochain plan de développement de l'accessibilité sera en appui à cet objectif



Section 1

Contexte de réalisation du plan d'action de développement durable

- › Le développement durable chez exo
- › Approche utilisée pour la réalisation du plan
- › Les enjeux de développement durable chez exo

Contexte de réalisation du plan d'action de développement durable

Le développement durable chez exo

Le développement durable imprègne la mission et les valeurs d'exo. En organisant et en exploitant des services d'autobus, de trains et de transport adapté efficaces, accessibles et confortables, exo est un atout pour la collectivité dans tous les aspects du développement durable. Exo soutient l'activité économique, participe à la protection de l'environnement et contribue à la qualité de vie des citoyens de la région métropolitaine de Montréal.

Depuis sa création, exo a graduellement mis en place les éléments permettant de structurer et de formaliser sa démarche en développement durable. En 2020, le conseil d'administration a adopté une première Politique de développement durable. Cette politique s'articule autour de six principes directeurs. Elle vise à intégrer le développement durable à l'ensemble des activités de l'organisation, tant dans les services de transport collectif offerts à la collectivité que dans ses pratiques d'affaires.

Exo se dote maintenant d'un plan d'action en développement durable afin d'encadrer la mise en œuvre de sa Politique, de soutenir le déploiement du PSO 2021-2025, **génération exo**, et d'orienter les interventions dans les prochaines années.

Aux fins du présent document, exo utilise la définition du développement durable inscrite à la Loi sur le développement durable par le gouvernement du Québec :

« Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Le développement durable s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementale, sociale et économique des activités de développement. »



Principes directeurs de développement durable chez exo



Culture de développement durable et d'innovation

Exo veut instaurer une culture forte en matière de développement durable. Cela s'exprime notamment par une dynamique d'innovation dans nos sphères d'activités ainsi que par l'engagement de tous envers le développement durable.

Saine gestion des fonds publics

En tant qu'organisation publique, exo est responsable de l'utilisation optimale de ses ressources au moyen de processus simples et efficaces. Exo privilégie ainsi des achats et une consommation responsables. Il applique les meilleures pratiques de gouvernance pour assurer la pérennité des investissements et la bonne gestion des fonds publics

Protection et amélioration de l'environnement

Grâce à des pratiques environnementales et des services améliorés en continu, exo contribue activement à réduire son empreinte écologique et à lutter contre les changements climatiques, notamment en réduisant les émissions de GES dans les territoires desservis. De plus, exo prend part à la préservation d'un environnement sain pour les générations futures.

Sécurité et santé pour tous

La sécurité et la santé des personnes sont au cœur de nos préoccupations. Exo déploie de manière proactive des mesures de prévention, de protection et de sensibilisation auprès de sa clientèle, de ses fournisseurs et de ses employés. De plus, le mieux-être de ces derniers est une priorité.

Milieu de travail mobilisateur

Exo offre un milieu de travail mobilisateur, respectueux et équitable à ses employés où la culture de l'organisation se fonde sur des valeurs communes. Exo encourage la diversité, la flexibilité, la convivialité et le développement des talents. L'expertise et la contribution de tous sont ainsi valorisées dans une dynamique de collaboration.

Acteur de développement régional et partenaire de son milieu

Exo contribue positivement au développement des milieux de vie sur son territoire en offrant des services, aménagements et infrastructures durables et accessibles pour tous. En ce sens, exo propose des services de transport collectif modernes et intégrés tout en favorisant la mobilité active. De plus, exo travaille avec ses partenaires dans un esprit d'ouverture, de collaboration et de transparence et encourage la participation citoyenne pour réaliser sa mission.

Approche utilisée pour la réalisation du plan



Les actions identifiées au plan de développement durable se basent sur trois éléments principaux :

Diagnostic

Un diagnostic interne a été élaboré à partir des grilles d'autoévaluation de la norme BNQ 21000 en développement durable du Bureau de la normalisation du Québec. Ce diagnostic, réalisé en 2020, a mis en relief les forces et les faiblesses en regard du développement durable et aidé à cibler les actions à mettre de l'avant. Exo étant une jeune organisation, plusieurs des actions identifiées au plan vont lui permettre d'acquérir une certaine maturité en développement durable.

Analyse de matérialité

Une analyse de matérialité réalisée auprès des parties prenantes internes et externes a permis de prioriser les enjeux qui devaient se « matérialiser » dans le plan. Par l'entremise d'un sondage, les parties prenantes internes et externes devaient répondre à cette question : « Sur quels enjeux de développement durable exo devrait-il concentrer ses efforts au cours des cinq prochaines années ? »¹.

Il est à noter que certains enjeux, tels l'offre et la qualité de service sont traités dans le PSO et ne sont pas répétés dans le présent plan d'action de développement durable. L'accessibilité sera quant à elle abordée plus en détails dans le nouveau Plan de développement de l'accessibilité (PDA).

Équipe de projet

Une équipe de projet interne a été affectée à la réalisation du plan. Exo compte sur des employés impliqués dans l'une ou l'autre des dimensions du développement durable. Ils ont participé à l'identification des actions à mettre de l'avant dans l'horizon du plan et contribué à déterminer les indicateurs et les cibles.

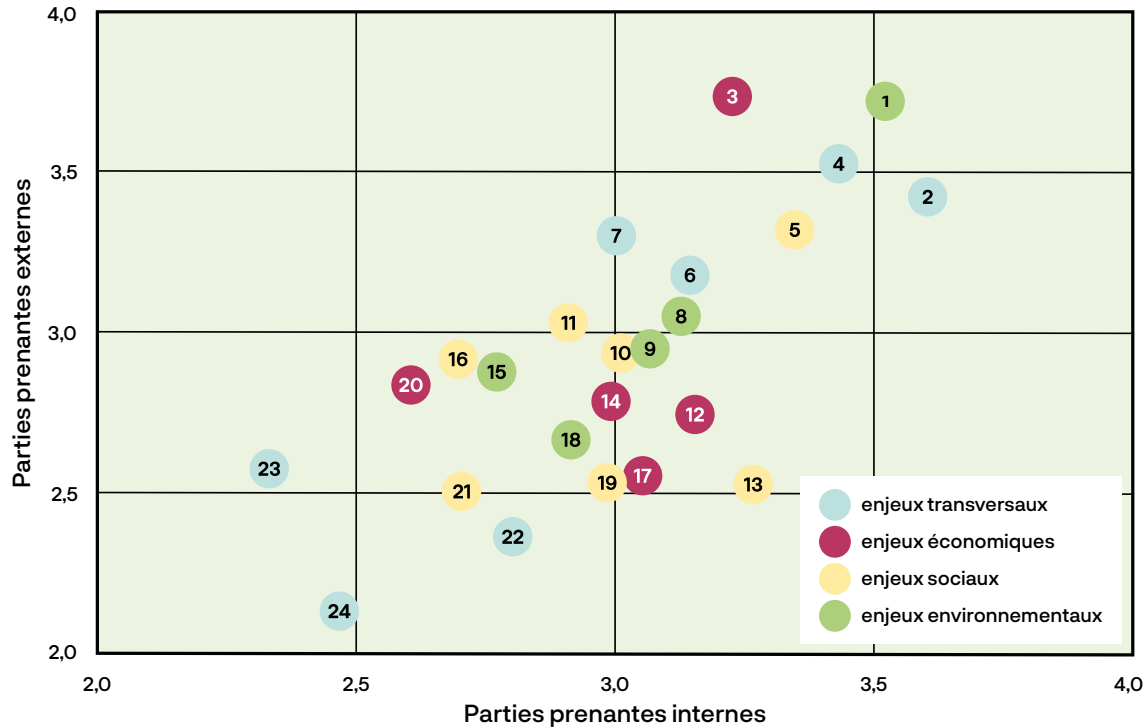


À la lumière du diagnostic et de l'analyse de matérialité réalisés, le plan d'action de développement durable 2025 d'exo a été découpé en six axes d'intervention (présentés en détails à la section suivante). Des indicateurs et cibles à l'horizon 2025 sont également rattachés à chacun des axes.

1. L'analyse de matérialité est un outil courant utilisé en développement durable. Réalisée par sondage, elle permet de croiser les visions internes et externes sur les enjeux prioritaires. Le sondage a été réalisé au mois d'avril et mai 2021. Les membres du conseil d'administration d'exo, les membres du comité de direction, une cinquantaine d'employés ainsi que des parties prenantes externes ont été consultés pour cet exercice.

Les enjeux de développement durable chez exo

Analyse de matérialité : priorisation des enjeux de développement durable



Traités au Plan d'action de développement durable (PDD)

- 1 Lutte contre les changements climatiques et GES
- 3 Saine gestion des fonds publics
- 5 Santé et sécurité des usagers
- 6 Engagement client et service clientèle (PDD – partiel)
- 8 Impact des activités sur l'environnement local
- 9 Performance environnementale générale
- 10 Santé et sécurité au travail
- 11 Acceptabilité sociale des projets
- 12 Intégration du DD dans les processus internes
- 13 Mobilisation des employés et climat de travail
- 15 Gestion des matières résiduelles
- 16 Impact sur le développement local
- 17 Pratiques d'approvisionnement
- 18 Pratiques écoresponsables sur nos lieux d'affaires
- 19 Développement des compétences des employés
- 21 Conditions de travail et équité
- 22 Formation et sensibilisation DD

Traités au PSO, PDA ou autres initiatives internes

- 2 Développement de l'offre de service (PSO)
- 4 Qualité de service (PSO)
- 6 Engagement client et service clientèle (PSO – partiel)
- 7 Accessibilité (PDA)
- 14 Innovation et agilité du modèle d'affaires (PSO)
- 20 Gestion de risque d'entreprise et de projets (autre)
- 23 Éthique des affaires (autre)
- 24 Mission, Vision, Valeurs (autre)

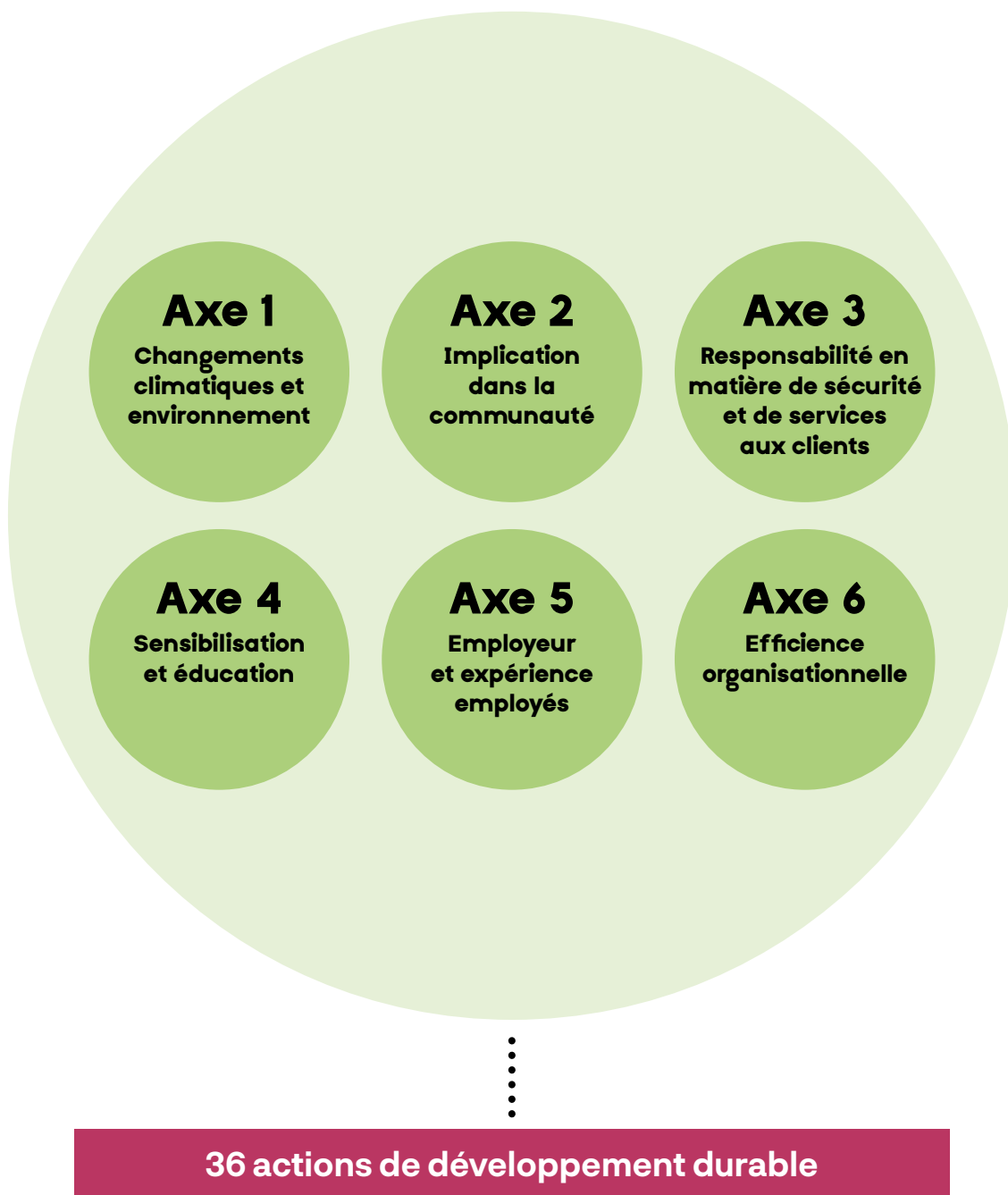


Section 2

Axes d'intervention du plan d'action de développement durable 2025

- › Axe 1 – Changements climatiques et environnement
- › Axe 2 – Implication dans la communauté
- › Axe 3 – Responsabilité en matière de sécurité
et de services aux clients
- › Axe 4 – Sensibilisation et éducation
- › Axe 5 – Employeur et expérience employés
- › Axe 6 – Efficience organisationnelle

Axes d'intervention du plan d'action de développement durable 2025



Contribuer à la protection de l'environnement en intégrant cette notion dans ses critères de prise de décision est au cœur de la politique environnementale d'exo. Afin de diminuer son empreinte environnementale, exo mettra en œuvre des actions visant la réduction des émissions de gaz à effet de serres (GES), la résilience face aux changements climatiques, la performance environnementale et la sobriété numérique de l'organisation.

Réduction des GES

En offrant des services de transport collectif, exo contribue directement à la réduction des GES dans la région métropolitaine. Exo souhaite jouer un rôle clé dans l'atteinte des objectifs gouvernementaux en matière de lutte contre les changements climatiques. En 2019, exo a dressé son premier bilan de GES émis et évités par ses services de mobilité. L'organisation désire maintenant aller plus loin en réalisant un bilan complet de ses émissions de GES et en se dotant d'un plan d'action visant à les réduire.

Deux projets porteurs ont déjà débuté, en ce sens, soit le virage vers l'électrification de notre flotte d'autobus, et l'acquisition de nouvelles locomotives Tier 4 à faibles émissions polluantes.

Bilan GES

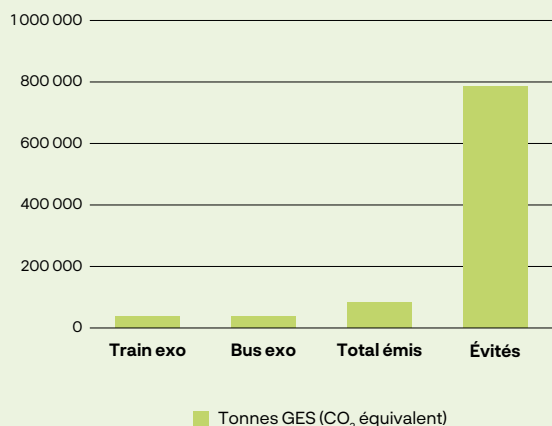
Exo a réalisé son premier bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES) basé sur ses activités de 2019. Fondé sur des méthodologies reconnues, ce bilan avait pour objectif de quantifier les émissions de gaz à effet de serre produites par les activités de transport d'exo et d'évaluer les émissions évitées grâce à l'utilisation des services d'exo.

Le bilan GES permet de déterminer l'impact des services d'exo sur l'environnement, en particulier sur le réchauffement climatique, en quantifiant les émissions émises et évitées.

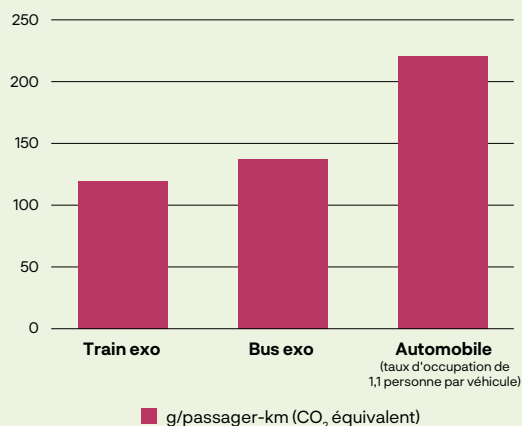
Au Québec, le secteur du transport produit une part importante des émissions de GES, soit 45 % des rejets de CO₂ dans l'atmosphère¹. De ce pourcentage, 63 % des émissions proviennent des transports routiers (excluant les véhicules lourds²) et seulement 0,3 % d'exo.

Le bilan réalisé montre qu'au cours de l'année 2019, exo a contribué à réduire les émissions de GES dans la région métropolitaine.

GES émis et évités par exo en 2019



GES émis par passager-km



1. Ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques, Inventaire québécois des émissions de gaz à effet de serre en 2018 et leur évolution depuis 1990.
2. Véhicules de plus de 3,9 tonnes ou transportant 12 passagers et plus.

Résilience face aux changements climatiques

Les impacts des changements climatiques représentent un risque important pour la continuité des services de transport collectif. L'équipe d'exo en est consciente et compte développer une stratégie de résilience à ce sujet. Exo dispose déjà d'un plan hivernal et d'un plan de continuité des affaires. Avec sa stratégie de résilience, exo détaillera l'ensemble des interventions de l'organisation pouvant accroître sa capacité à faire face aux défis générés par les changements climatiques.

Performance environnementale

Exo met en œuvre les mesures requises pour éviter, atténuer ou maîtriser les impacts de ses activités sur l'environnement. Afin de mieux structurer ses actions, exo a entrepris l'élaboration d'un système de gestion environnementale³. Celui-ci a pour objectif de fournir un cadre permettant une saine gestion des risques et opportunités en gestion environnementale.

Exo est propriétaire de différents actifs immobiliers et est susceptible d'en acquérir de nouveaux dans le contexte de projets en développement. Afin d'améliorer la gestion de la contamination et des milieux sensibles qui pourraient s'y retrouver, exo souhaite développer une meilleure connaissance de la valeur environnementale de ses terrains.

Enfin, dans le cadre de ses opérations et afin d'assurer la sécurité ferroviaire, exo peut être contraint à utiliser des pesticides sur certains sites. Soucieux de l'impact de ces produits sur l'environnement et conscient que la réglementation est de plus en plus stricte à cet égard, exo souhaite développer une stratégie pour en minimiser l'utilisation et étudier des solutions de rechange plus écologiques.

Sobriété numérique

L'accroissement rapide de l'utilisation des technologies a un impact sur l'environnement. Exo veut favoriser une sobriété numérique dans ses pratiques internes. Dans ce sens, des actions pour encourager une meilleure consommation de données et une gestion optimale des équipements informatiques seront mises en place. À terme, exo vise une réduction de son empreinte environnementale et sa consommation énergétique, en plus de réaliser des économies d'échelles liées à l'acquisition du matériel informatique.

Actions phares

Réduction des GES

- › Amorcer le virage vers l'électrification de notre flotte d'autobus
- › Favoriser des technologies ferroviaires plus vertes
- › Effectuer le bilan GES complet et dresser un plan d'action

Résilience face aux changements climatiques

- › Développer une stratégie de résilience face aux changements climatiques

Performance environnementale

- › Améliorer la gestion des terrains contaminés et des milieux sensibles
- › Développer le SGSSE partie environnement
- › Développer une stratégie pour minimiser l'utilisation de pesticides sur nos sites

Sobriété numérique

- › Favoriser la sobriété numérique

Indicateurs	Actuel ⁴	Cibles 2025
Nombre d'autobus électriques en commande ou livrés	0	Minimum 88
GES évités par les services exo	La situation COVID 19 fait fluctuer cet indicateur. L'objectif à long terme est une diminution des GES dans la région métropolitaine ⁵ .	
Avis de non-conformité légale en environnement	3	Objectif 0
Nombre de rejets accidentels de matières dangereuses	15	Objectif 0

3. Le système de gestion d'exo unifiera deux volets : environnement et santé et sécurité, pour se nommer « système de gestion en santé et sécurité et environnement » (SGSSE). Dans le présent document, le volet santé et sécurité est abordé dans l'axe Employeur et expérience employés et le volet environnement dans l'axe Changements climatiques et environnement.

4. Dans tous les tableaux, la colonne « actuel » fait référence à la dernière année civile complète soit 2020, sauf en cas d'indication contraire.

5. La fluctuation est causée par la baisse d'achalandage. La reprise graduelle des services permettra de mieux identifier la cible à terme.



Implication dans la communauté

Dans la continuité de son PSO 2021-2025, exo souligne une fois de plus son intention de contribuer activement au développement urbain et socioéconomique des communautés desservies. Les services de transport collectifs contribuent à la vitalité économique de la région. Exo souhaite renforcer cette contribution positive en assurant une meilleure intégration de ses infrastructures aux milieux de vie, en favorisant l'acceptabilité sociale de ses projets, et en accentuant son implication dans la communauté, notamment par des partenariats ou des initiatives avec des organismes locaux.

Intégration des infrastructures au milieu de vie

Exo travaille à l'élaboration de normes d'aménagement qui favoriseront une meilleure intégration des infrastructures à leur environnement. Leur mise en application contribuera notamment à la réduction des îlots de chaleurs, à l'augmentation de la résilience d'exo face aux changements climatiques et à la réduction des nuisances sur l'environnement local. Les normes développées seront appliquées à toute nouvelle construction.

Également, exo souhaite appuyer les municipalités qu'il dessert dans le développement de quartiers de type TOD⁶, dans les limites de pouvoir qui lui sont conférées par la loi. Enfin, exo étudiera les possibilités de mutualisation de ses actifs. Il peut s'agir, par exemple, de gestes de bon voisinage comme le partage d'espaces de stationnements avec des commerces, pour optimiser l'utilisation des espaces urbains.

Acceptabilité sociale des projets

Exo souhaite renforcer les mécanismes d'acceptabilité sociale au sein de la réalisation de ses projets. L'organisation favorisera la présence des parties prenantes et sollicitera l'implication de la communauté aux différentes étapes des projets.

De plus, pour atténuer l'impact de ses projets, exo souhaite se doter d'une stratégie de compensation environnementale qui pourrait aller au-delà des exigences réglementaires actuelles. Cette stratégie définira clairement les situations où une compensation pourrait être effectuée et la nature de cette compensation, telle la plantation d'arbres, et ce sur un même territoire.

Rayonnement et partenariats

Dans les prochaines années, exo se dotera d'un cadre en matière de philanthropie, commandites et partenariats. Il aura pour but de définir les paramètres de l'implication sociale, caritative et communautaire de l'organisation. Ce cadre porterait notamment sur les partenariats conclus par exo afin d'assurer une équité sur l'ensemble du territoire et une uniformité dans le traitement des demandes d'implication philanthropique soutenues par l'organisation et les employés. Par ailleurs, exo compte renforcer sa présence au sein des communautés pour mieux cerner les besoins du milieu.

Actions phares

Intégration des infrastructures au milieu de vie

- Développer des projets d'infrastructure durables
- Appuyer les municipalités dans le développement des TOD
- Élaborer une stratégie de mutualisation des actifs

Acceptabilité sociale des projets

- Renforcer les mécanismes d'acceptabilité sociale au sein de la réalisation des projets
- Définir une stratégie de compensation pour l'impact de travaux / projets

Rayonnement et partenariats

- Mettre en place un cadre en matière de philanthropie, commandites et partenariats
- Renforcer la présence d'exo au sein des communautés

Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Proportion de nouveaux projets ayant fait l'objet d'une réflexion sur les parties prenantes	S.O.	100 %
Perception des partenaires municipaux	En développement	
Nouveaux immeubles éligibles à une certification durable ⁷	S.O.	100 %

6. Transit Oriented Development (aménagement axés sur le transport collectif)

7. Sont considérés comme immeubles : les centres de services, les centres d'entretien, les édicules se qualifiant à une certification et les garages (matériel roulant) conçus à partir de 2021.

Axe 3

Responsabilité en matière de sécurité et de services aux clients

Les clients occupent une place de choix dans le PSO 2021-2025 d'exo qui vise le rehaussement de leur expérience, l'amélioration continue de la qualité des services et le développement de l'offre pour qu'elle s'adapte aux besoins évolutifs de la clientèle. Au-delà de ces éléments centraux de sa mission, exo s'engage envers la sécurité des gens qui utilisent ses services et la qualité de la relation avec ceux-ci.

Sécurité de la clientèle

Exo cherche constamment à améliorer la sécurité de ses clients tout au long de leurs déplacements, de même que celle des personnes qui se trouvent à proximité de ses équipements. Comme il en a toujours été, les activités de prévention occuperont une place prépondérante avec notamment les activités de sensibilisation dans les écoles, le partenariat avec Gareautrain⁸, la mise à jour des plans de mesures d'urgence et l'élaboration d'un plan de déploiement de l'équipe de protection du réseau. Pour les autobus, l'accent sera mis sur la conduite préventive alors que pour les trains, exo mettra ses efforts sur la sécurité des opérations ferroviaires. De plus, exo continuera d'agir avec vigilance afin que les infrastructures utilisées par les clients soient sécuritaires et bien entretenues.

Finalement, la promotion des comportements sécuritaires à adopter dans les transports collectifs se poursuivra et permettra de véhiculer des messages adaptés aux différents publics. Pendant la pandémie, elle est surtout axée sur le respect des mesures sanitaires.

Relations clients

Afin d'assurer un traitement plus efficace des demandes et des plaintes formulées par la clientèle, plusieurs actions sont en cours et se poursuivront dans les prochaines années.

De nouveaux outils seront mis à la disposition de la clientèle pour communiquer avec le Centre de relations clients. La gestion des effectifs sera effectuée en fonction des volumes de demandes clients et l'accent sera mis sur la formation des agents.

Par ailleurs, exo compte mettre tout en œuvre pour assurer un traitement sécuritaire des données personnelles des clients, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et aux nouvelles obligations de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* adoptée en septembre 2021.

Qualité de l'offre de service

Dans les prochaines années, exo souhaite développer des indicateurs permettant de bien mesurer la qualité de l'offre de service du point de vue des clients. Ces indicateurs permettront d'apprécier l'offre de service en regard de la qualité, de la diversité, de l'équité et de la visibilité des services offerts (indice QDEV). Ils permettront éventuellement à exo de se doter de cibles d'amélioration.

Actions phares

<p>Sécurité de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> › Offrir un environnement sécuritaire à notre clientèle › Effectuer la promotion des comportements sécuritaires <p>Relations clients</p> <ul style="list-style-type: none"> › Améliorer la gestion du traitement des demandes clients › Assurer une gestion et une protection des 	<p>renseignements personnels des clients conformément aux lois en vigueur</p> <p>Qualité de l'offre de service</p> <ul style="list-style-type: none"> › Développer des indicateurs en lien avec la Qualité, Diversité, Équité, Viabilité (QDEV) de notre offre de service
--	---

Indicateurs		Actuel	Cibles 2025
Sentiment de sécurité	Autobus	95,9 % (2021)	Maintien
	Train	97,3 % (2021)	Maintien
Niveau de service – service à la clientèle ⁹		TC : 64 % TA : 80 %	80 %

8. Opération Gareautrain est une initiative de partenariat de l'Association des chemins de fer du Canada et de Transports Canada qui travaille en collaboration avec différents intervenants pour assurer la sécurité ferroviaire, notamment aux passages à niveaux.

9. Le niveau de service représente la proportion d'appels et de courriels auxquels exo répond à l'intérieur de ses standards

Axe 4

Sensibilisation et éducation

L'axe sensibilisation et éducation concerne deux groupes principaux. D'abord, la clientèle et les citoyens auprès de qui exo voudra déployer des campagnes de communication pour faire la promotion de ses services et leurs bienfaits pour l'environnement. Puis, les employés d'exo auprès de qui l'organisation souhaite favoriser des comportements écoresponsables par le biais de directives internes et de formations.

Promotion des services de transport collectif d'exo

Dans le cadre de campagnes de communication réalisées dans la foulée de la relance du transport collectif post-pandémie, exo souhaite promouvoir les bienfaits de ses services sur la collectivité. Cette campagne se déploie en trois volets : environnement, innovation et nouvelle réalité des déplacements. À titre d'exemple, exo souhaite faire la promotion de ses services en citant sa contribution à la réduction des GES, sa façon d'adapter le transport collectif aux besoins évolutifs des clients et son désir de mettre en place une offre de transport plus flexible dans un environnement plus sécuritaire.

Comportements écoresponsables

En cohérence avec les éléments d'approvisionnement responsable de l'axe efficacité organisationnelle, exo souhaite mettre en place un cadre de référence pour favoriser des pratiques écoresponsables chez les employés dans toute l'organisation. Déjà, plusieurs comportements écoresponsables sont mis de l'avant; ce cadre viendra consolider et uniformiser les meilleures pratiques. De plus, afin de sensibiliser et responsabiliser les employés en matière de développement durable, un programme de formation sera développé.



Actions phares		
Promotion du transport collectif <ul style="list-style-type: none"> ➤ Développer un plan de communication externe faisant la promotion des services d'exo 	Comportements écoresponsables <ul style="list-style-type: none"> ➤ Développer une directive favorisant les pratiques écoresponsables sur nos lieux d'affaires ➤ Élaborer un plan de formation en développement durable et assurer la gestion du changement 	
Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Employés formés en développement durable ¹⁰	S.O.	100 %

10. Seuls les employés ayant plus d'un an de service sont considérés dans le calcul.

Employeur et expérience employés

L'axe employeur et expérience employés aborde des aspects de la dimension sociale du développement durable dans l'organisation. La mobilisation des employés, le développement des compétences, les conditions de travail, l'équité ainsi que le volet de la santé et de la sécurité des employés sont des éléments sur lesquels l'organisation souhaite avoir un effet positif.

Mobilisation des employés

Exo doit compter sur des employés mobilisés et engagés. Afin de favoriser ceci, une stratégie d'engagement des employés sera déployée. Cette dernière visera, entre autres, à mettre en place des initiatives de bien-être, permettra un maximum de flexibilité dans l'aménagement du temps de travail et assurera une communication en continu. De plus, exo compte consulter davantage ses employés et gestionnaires pour que tous contribuent pleinement au futur d'exo.

Santé et sécurité

La santé et la sécurité des employés sont importantes pour exo. Désirant mieux structurer ses actions en la matière, l'organisation a amorcé les travaux pour se doter d'un système de gestion en santé et en sécurité au travail¹¹. Plusieurs objectifs sont ainsi visés : renforcer la performance en santé et en sécurité pour atteindre une culture optimale dans le domaine, assurer la protection des employés et communiquer efficacement les informations en santé et sécurité.

Développement des compétences

Le développement des compétences des employés est un élément sur lequel exo veut travailler dans les prochaines années pour favoriser l'atteinte de leur plein potentiel. Ainsi, un système de gestion en apprentissage sera mis en place et permettra de bien encadrer la gestion des formations mises à la disposition de l'ensemble des employés. Un plan de relève est également en

cours d'élaboration et se déploiera dans les prochaines années. Ce dernier permettra notamment d'assurer la pérennité et le développement des talents dans l'organisation.

Conditions de travail et équité

Dans les dernières années, exo a mis en place plusieurs éléments pour améliorer les conditions de travail de ses employés et répondre à leurs besoins : flexibilité et autonomie dans l'aménagement du temps de travail pour une meilleure conciliation entre l'activité professionnelle et personnelle, espaces de travail adaptés, programmes d'avantages sociaux compétitifs, etc. À cet effet, exo poursuivra la mise à jour de ses documents internes afin de formaliser ces différents éléments. De plus, des notions de durabilité y seront intégrées notamment dans les pratiques d'investissement du régime de retraite. Par ailleurs, exo poursuivra son exercice de maintien en équité salariale, continuera d'appliquer un programme d'accès à l'égalité à l'emploi et maintiendra sa vigie à cet égard.

Enfin, exo assurera un traitement sécuritaire des données personnelles des employés, comme il s'engage à le faire pour ses clients, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et aux nouvelles obligations de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* adoptée en septembre 2021.

Actions phares	
<p>Mobilisation des employés</p> <ul style="list-style-type: none"> › Développer les stratégies d'engagement et de consultation des employés › Développer le programme d'intégration des nouveaux employés <p>Santé et sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> › Développer le SGSSSE (partie santé et sécurité) <p>Développement des compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> › Définir le cadre de gouvernance et mettre en place un système de gestion des apprentissages 	<ul style="list-style-type: none"> › Mettre en œuvre le plan de développement et de relève <p>Conditions de travail et équité</p> <ul style="list-style-type: none"> › Poursuivre l'exercice de maintien en équité et la vigie sur l'égalité en emploi › Mettre à jour les politiques de rémunération et de ressources humaines en intégrant les aspects de développement durable › Assurer une gestion et une protection des renseignements personnels des employés conformément aux lois en vigueur

Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Indice de mobilisation des employés	En développement	Gain par rapport à 2022
Proportion de l'effectif féminin (%)	49,7 % (2021)	Maintien par rapport à 2021
Proportion de l'effectif issus des minorités visibles et ethniques (%)	26 % (2021)	28 %
Employés formés en SST (%)	S.O.	100 %

11. Le système de gestion d'exo unifiera deux volets : environnement et santé et sécurité, pour se nommer « système de gestion en santé et sécurité et environnement » (SGSSSE). Dans le présent document, le volet santé sécurité est abordé dans l'axe Employeur et expérience employés et le volet environnement dans l'axe Lutte contre les changements climatiques et environnement.



Efficiace organisationnelle

Exo souhaite faciliter l'intégration de ses principes directeurs de développement durable dans ses pratiques internes et ce, à tous les niveaux de l'organisation. Les principales actions identifiées dans cet axe d'intervention touchent donc la gestion responsable et durable du portefeuille de projets et des ressources dans une optique de saine gestion des fonds publics.

Gestion responsable et durable du portefeuille de projets

L'intégration du développement durable au processus décisionnel passe nécessairement par une gestion responsable et durable du portefeuille de projets. Pour y parvenir, des outils seront développés pour effectuer l'évaluation en développement durable des différents projets d'exo et les résultats seront intégrés à la prise de décision. Une méthodologie de gestion des bénéfices et de la valeur sera développée et l'approche du coût total de propriété sera introduite pour certains projets, afin de considérer les coûts et bénéfices des projets tout au long de leur cycle de vie. Ces gestes permettront de mieux comprendre les incidences des investissements d'exo.

Gestion responsable et durable des ressources

Au-delà de la gestion même du portefeuille de projets, une gestion responsable et durable des ressources doit être assurée à tous les niveaux de l'organisation. Dans les prochaines années, exo compte compléter sa politique d'approvisionnement en y ajoutant des éléments sur les achats responsables. Aussi, exo souhaite généraliser à l'ensemble de l'organisation son approche d'amélioration continue afin

de s'assurer que ses processus internes soient efficaces, et que toute forme de gaspillage soit évitée. Finalement, dans un contexte de télétravail, une démarche pour favoriser une utilisation optimale des espaces de travail des bureaux administratifs est en cours.

Transparence

Exo s'engage à faire preuve de transparence en termes de performance organisationnelle en publiant au moins une fois par année les indicateurs de performance identifiés dans son PSO 2021-2025 et dans son Plan de développement durable 2025. Il sera ainsi possible de suivre la progression de ces différents plans en regard des cibles établies.

Actions phares	
<p>Gestion responsable et durable du portefeuille de projets</p> <ul style="list-style-type: none"> Intégrer le développement durable dans la gestion du portefeuille de projets Développer une méthodologie de gestion des bénéfices/valeur Amorcer la démarche sur l'approche du coût total de propriété (cycle de vie) 	<p>Gestion responsable et durable des ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> Renforcer notre démarche en approvisionnement responsable Poursuivre la démarche d'optimisation des espaces de travail Amorcer la démarche globale d'amélioration continue <p>Transparence</p> <ul style="list-style-type: none"> Publier nos données de performance

Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Proportion de projets ayant fait l'objet d'une évaluation en DD	S.O.	100 %
Proportion de contrats intégrant des critères d'approvisionnement responsable	S.O.	à venir

Tableau synthèse¹

Axe 1. Changements climatiques et environnement

Actions phares

Réduction des GES

Amorcer le virage vers l'électrification de notre flotte d'autobus
Favoriser des technologies ferroviaires plus vertes
Effectuer le bilan GES complet et dresser un plan d'action

Résilience face aux changements climatiques

Développer une stratégie de résilience face aux changements climatiques

Performance environnementale

Améliorer la gestion des terrains contaminés et des milieux sensibles
Développer le SGSE partie environnement
Développer une stratégie pour minimiser l'utilisation de pesticides sur nos sites

Sobriété numérique

Favoriser la sobriété numérique

Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Nombre d'autobus électriques en commande ou livrés	0	Minimum 88
GES évités par les services exo	La situation COVID 19 fait fluctuer cet indicateur. L'objectif à long terme est une diminution des GES dans la région métropolitaine ² .	
Avis de non-conformité légale en environnement	3	Objectif 0
Nombre de rejets accidentels de matières dangereuses	15	Objectif 0

Axe 2. Implication dans la communauté

Actions phares

Intégration des infrastructures au milieu de vie

Développer des projets d'infrastructure durables
Appuyer les municipalités dans le développement des TOD
Élaborer une stratégie de mutualisation des actifs

Acceptabilité sociale des projets

Renforcer les mécanismes d'acceptabilité sociale au sein de la réalisation des projets

Définir une stratégie de compensation pour l'impact de travaux / projets

Rayonnement et partenariats

Mettre en place un cadre en matière de philanthropie, commandites et partenariats
Renforcer la présence d'exo au sein des communautés

Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Proportion de nouveaux projets ayant fait l'objet d'une réflexion sur les parties prenantes	S.O.	100 %
Perception des partenaires municipaux	En développement	
Nouveaux immeubles éligibles à une certification durable ³	S.O.	100 %

Axe 3. Responsabilité en matière de sécurité et de services aux clients

Actions phares

Sécurité de la clientèle

Offrir un environnement sécuritaire à notre clientèle
Effectuer la promotion des comportements sécuritaires

Relations clients

Améliorer la gestion du traitement des demandes clients
Assurer une gestion et une protection des renseignements personnels des clients conformément aux lois en vigueur

Qualité de l'offre de service

Développer des indicateurs en lien avec la Qualité, Diversité, Équité, Viabilité (QDEV) de notre offre de service

Indicateurs	Actuel	Cibles 2025
Sentiment de sécurité	Autobus	95,9 %
	Train	97,3 %
Niveau de service – service à la clientèle ⁴	TC : 64 % TA : 80 %	80 %

Axe 4. Sensibilisation et éducation

Actions phares

Promotion du transport collectif

Développer un plan de communication externe faisant la promotion des services d'exo

Comportements écoresponsables

Développer une directive favorisant les pratiques écoresponsables sur nos lieux d'affaires
Élaborer un plan de formation en développement durable et assurer la gestion du changement

Indicateurs

Employés formés en développement durable⁵

Actuel

S.O.

Cibles 2025

100 %

Axe 5. Employeur et expérience employés

Actions phares

Mobilisation des employés

Développer les stratégies d'engagement et de consultation des employés
Développer le programme d'intégration des nouveaux employés

Santé et sécurité

Développer le SGSSE (partie santé et sécurité)

Développement des compétences

Définir le cadre de gouvernance et mettre en place un système de gestion des apprentissages
Mettre en œuvre le plan de développement et de relève

Conditions de travail et équité

Poursuivre l'exercice de maintien en équité et la vigie sur l'égalité en emploi
Mettre à jour les politiques de rémunération et de ressources humaines en intégrant les aspects de développement durable
Assurer une gestion et une protection des renseignements personnels des employés conformément aux lois en vigueur

Indicateurs

Indice de mobilisation des employés

En développement

Gain par rapport à 2022

Proportion de l'effectif féminin (%)

49,7 % (2021)

Maintien par rapport à 2021

Proportion de l'effectif issus des minorités visibles et ethniques (%)

26 % (2021)

28 %

Employés formés en SST (%)

S.O.

100 %

Axe 6. Efficience organisationnelle

Actions phares

Gestion responsable et durable du portefeuille de projets

Intégrer le développement durable dans la gestion du portefeuille de projets
Développer une méthodologie de gestion des bénéfices/valeur
Amorcer la démarche sur l'approche du coût total de propriété (cycle de vie)

Gestion responsable et durable des ressources

Renforcer notre démarche en approvisionnement responsable
Poursuivre la démarche d'optimisation des espaces de travail
Amorcer la démarche globale d'amélioration continue

Transparence

Publier nos données de performance

Indicateurs

Proportion de projets ayant fait l'objet d'une évaluation en DD

S.O.

100 %

Proportion de contrats intégrant des critères d'approvisionnement responsable

S.O.

À venir

1. Dans tous les tableaux, la colonne « actuel » fait référence à la dernière année civile complète soit 2020, sauf en cas d'indication contraire.
2. La fluctuation est causée par la baisse d'achalandage. La reprise graduelle des services permettra de mieux identifier la cible à terme.
3. Sont considérés comme immeubles : les centres de services, les centres d'entretien, les édifices se qualifiant à une certification et les garages (matériel roulant) conçus à partir de 2021.
4. Le niveau de service représente la proportion d'appels et de courriels auxquels exo répond à l'intérieur de ses standards.
5. Seuls les employés ayant plus d'un an de service sont considérés dans le calcul

Un plan d'action de développement durable qui s'inscrit dans un élan collectif

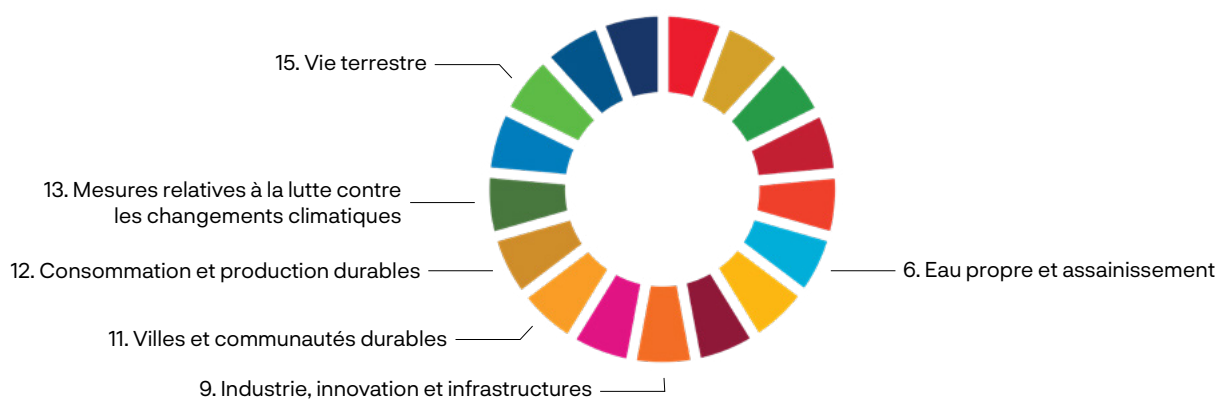
Exo est engagé à poursuivre ses efforts en développement durable tant dans ses services de transport collectif offerts à la collectivité que dans ses pratiques internes. Sa démarche, alignée à sa planification stratégique, se concrétise par ce plan d'action.

Exo est fier de suivre le mouvement initié par l'Agenda 2030 des Nations Unies et ses 17 objectifs de développement durable (ODD). Ces objectifs sont un appel à tous les paliers gouvernementaux, le secteur privé et la société civile à se mobiliser pour éradiquer

la pauvreté, résorber les inégalités et lutter contre les changements climatiques d'ici à 2030. D'ailleurs, plusieurs municipalités desservies par exo utilisent ces objectifs pour aligner leur propre démarche de développement durable.

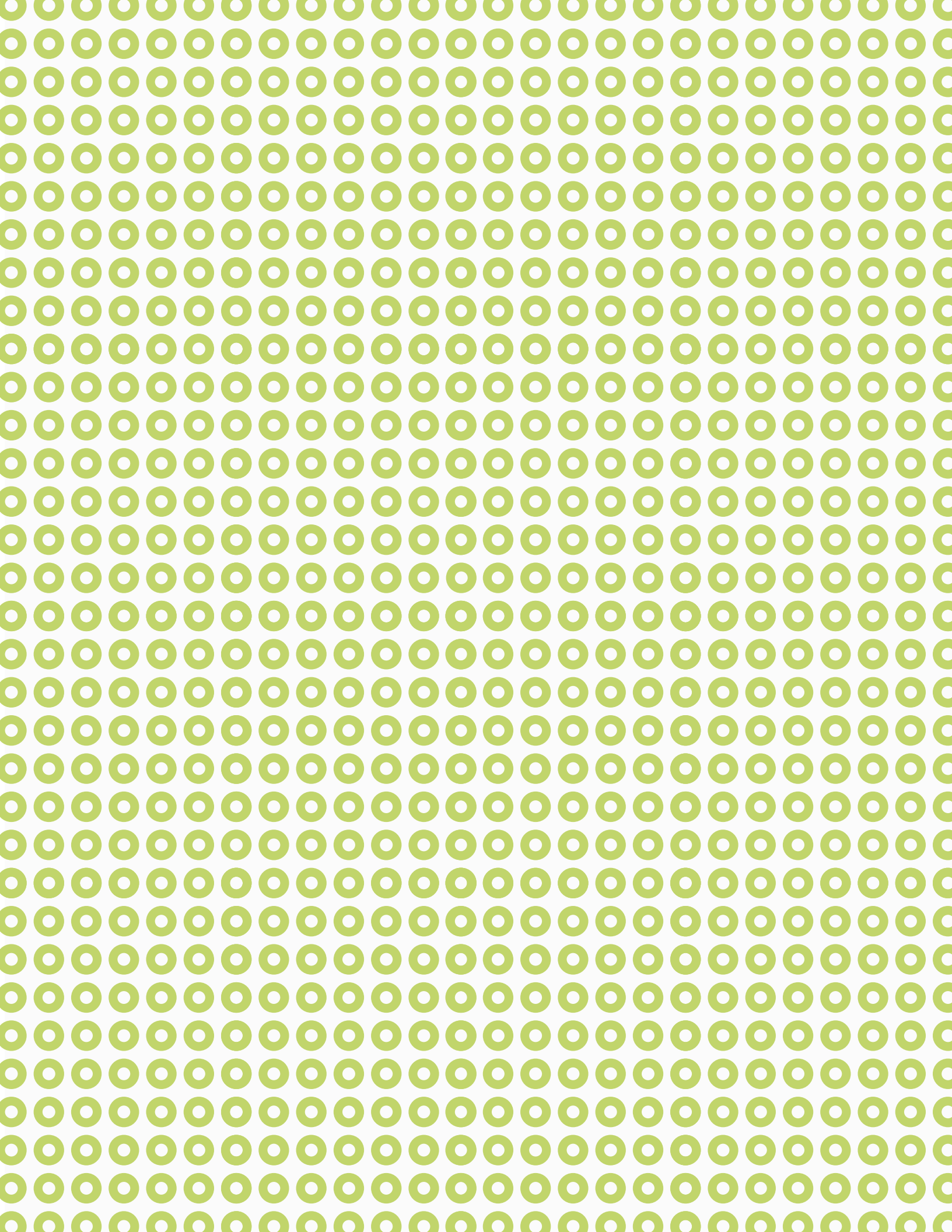
Avec son premier plan d'action de développement durable, exo circonscrit donc ses actions en la matière et se met à pied d'œuvre pour contribuer aux efforts collectifs. Les indicateurs et cibles retenus permettront de mieux suivre l'évolution du plan, tout au long de sa réalisation.

Principaux ODD touchés par le plan d'action d'exo



Embarquez avec nous!







exo

700, rue De La Gauchetière Ouest, 26^e étage
Montréal (Québec) H3B 5M2
exo.quebec