



Plan de transition et relance 2022 : le prolongement du PSO 2025

Choix des **PRIORITÉS 2022** du **CODIR**

Mise à jour le 18 février 2022

Préparé par la Direction Planification stratégique et affaires gouvernementales

# 1 – INDICATEURS DU PLAN DE TRANSITION ET RELANCE 2022, le prolongement du PSO 2025

Objectifs du PTR 2022	Indicateurs	Cibles 2022	Réel 2021	
1- Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	Métro	Incidents de 5 minutes + par million de km	10,5	9,4
		Respect des intervalles entre les trains en heure de pointe	95,0 %	98,7 %
		Respect des intervalles entre les trains en heure hors-pointe	90,0 %	95,6 %
		Taux de livraison planifié	99,9 % <sup>1</sup>	100,1 % <sup>1</sup>
		Offre de service	85,4 M de km	85,4 M de km
	Bus	Taux de livraison global planifié ajusté	99,4 %	99,6 %
		Ponctualité	80,0 %	82,2 %
		Offre de service (commercial)	66,6 M de km	66,7 M de km
		Taux de bus immobiles	18,0 %	16,2 %
	TA	Taux d'acceptation des demandes de déplacements	100,0 %	100,4 %
		Nombre de déplacements	2,964 M	2,1 M
		Ponctualité	84,0 %	87,6 %
2- Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Achalandage et Expérience client	Achalandage selon les validations	277,7 M de déplacements	165,5 M de déplacements
		Achalandage selon les ventes de titres	344,4 M de déplacements	205,1 M de déplacements
		Expérience client globale	69 %	75 %
		Métro- Expérience client	74 %	75 %
		Bus - Expérience client	66 %	67 %
		TA - Expérience client	87 % <sup>2</sup>	83 % <sup>2</sup>
		Indice du sentiment de sécurité	78 %	63 %
		Résolution au premier contact des plaintes et commentaires (excluant plaintes employés)	52 %	56 % Q3
		Disponibilité des escaliers mécaniques	92 %	91 %
		Disponibilité des ascenseurs	98 % <sup>2</sup>	n/d <sup>2</sup>
3- Poursuivre le déploiement de l'AU	Stations accessibles par ascenseurs	22	19	
4- Réduire le déficit de maintien des actifs	Déficit de maintien des actifs	3,4 G\$	3,8 G\$	
5- Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	85,0 %	80,6 %	
6- Poursuivre l'électrification du réseau	Proportion déplacements STM ayant recours à l'électricité	84,4 %	84,5 %	
7- Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Métro – Km commerciaux livrés / heure payée	16,9	16,9	
	Bus – Km commerciaux livrés / heure payée	6,7	6,4	
	Revenus non tarifaires	26,1 M\$	23,9 M\$	
	Taux d'absentéisme (excluant COVID)	8,75 %	10,1 %	
8- Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	GES par passager-km	51,8 Gr de CO <sub>2</sub> équivalent	82,8 Gr de CO <sub>2</sub> équivalent	
9- Maîtriser la gestion de l'entente de service	Métro – Coût complet par km (commercial)	7,06 \$	6,64 \$	
	Bus – Coût complet par km (commercial)	12,69 \$	12,82 \$	
	TA – Coût complet par déplacement	28,42 \$	34,26 \$	

<sup>1</sup> L'indicateur utilisé au métro est dorénavant en fonction du taux de livraison planifié pour fins d'harmonisation avec le réseau bus

<sup>2</sup> Nouvelle méthodologie ou nouvel indicateur

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2021 DU COMITÉ DE DIRECTION

### Améliorer l'expérience client

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs	
<b>Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible</b>				
Priorités du CODIR	<p>1.1 - Un service de Métro en adéquation avec les attentes des clients (OOSM : Optimisation de l'offre de service métro) (ODS : Offre de service)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer les travaux visant la pérennité des trains et voitures MR73 jusqu'en 2036</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser l'offre de service du métro d'ici 2022 : <b>OOSM</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonifier le modèle d'achalandage en y ajoutant une logique prédictive (big data)</li> <li>En vue de réduire l'intervalle : bonifier la priorisation et la planification des modifications aux infrastructures et équipements</li> <li>Développer un mode opératoire pour les manœuvres <i>Tiroir automatique</i></li> <li>Poursuivre le développement du tableau de bord des données opérationnelles pour la salle de contrôle et la clientèle (retrait de la moitié des indicateurs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire évoluer les fonctionnalités pour la <b>Commande centralisée</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser l'outil d'aide pour la gestion informatisée de la procédure incendie (PRO-VUR)</li> <li>Développer des algorithmes liés à la ventilation, la sécurité et la gestion de l'espacement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs		
<b>Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)</b>					
<b>Priorités du CODIR</b>	1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients (CT : Centres de transport)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser la <b>Stratégie 300 bus</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Livrer la phase 3 des agrandissements des trois CT (ajout du ravitaillement diesel)</li> <li>○ Recevoir et mettre en service les nouveaux bus du plan de livraison contactuel</li> <li>○ Compléter la construction du CT Bellechasse à 70 % pour une mise en opération en 2023</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Équilibrer l'offre de service</b> des bus en fonction des variations d'achalandage (robustesse, flexibilité et prévisibilité)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Revoir l'interlignage</li> <li>○ Mettre en oeuvre l'utilisation révisée des bus articulés sur certains axes</li> <li>○ Réaliser une première phase pour l'ajout de flexibilité (marge de manœuvre) dans la planification de l'offre bus et proposer des solutions pour les phases subséquentes</li> <li>○ Amorcer les démarches pour étendre le projet pilote d'amélioration du taxi collectif</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>	

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
<b>Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)</b>					
Priorités du CODIR	<p>1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients (suite)</p> <p>(MPB : Mesures préférentielles pour bus) (TSP : Feux prioritaires intelligents) (AO : Appel d'offres) (SRB : Service rapide par bus)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déployer la <b>Vision MPB 2025</b> en collaboration avec la Ville de Montréal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Implanter des feux prioritaires intelligents sur une centaine d'intersections supplémentaires et optimiser des intersections</li> <li>○ Poursuivre l'implantation de voies réservées</li> <li>○ Étudier la faisabilité de mesures de type SRB sur des axes structurants</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser la <b>Stratégie de refonte</b> du réseau des bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poursuivre la réalisation de la phase 3 de la stratégie de Refonte du réseau et lancer les démarches pour trois secteurs additionnels</li> <li>○ Revoir l'offre de l'île-des-Sœurs en l'arrimant à la station du REM</li> <li>○ Préparer les modifications du réseau bus pour l'ouverture de la station Griffintown et pour l'ouverture du 2e tronçon du REM jusqu'à Bois-Franc</li> </ul>	•	
	1.4 - L'information en temps réel pour une expérience client connectée et davantage de prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une campagne pour promouvoir le nouveau système de réservation SARTA</li> </ul>		•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grâce au <i>Centre d'expertise</i>, développer des pratiques optimales et méthodes standardisées visant le plein potentiel du système iBUS</li> </ul>		•	•
	1.5 - Une approche agile à l'exploitation et l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser les initiatives 2022 du Plan directeur d'entretien des bus</li> </ul>		•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenir de la portée du projet de gestion optimisée des centres de transport</li> </ul>		•	•

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
<b>Objectif 2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité</b>				
Priorités du CODIR	<p>2.1 - Le renouvellement de la connexion avec nos clients inactifs</p> <p>(EC : Expérience client)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter le sentiment de sécurité à l'égard du réseau de la STM en diminuant la perception des risques associés au transport collectif</li> <li>Positionner la haute direction dans les cercles décisionnels montréalais pour les dossiers critiques</li> </ul>	•	•
	<p>2.2 - La stimulation de l'achalandage, tant en nombre de clients qu'en fréquence de déplacements</p> <p>(EC : Expérience client)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une meilleure compréhension des critères décisionnels des clients et y avoir recours pour les attiser</li> <li>Stimuler les occasions générant des déplacements récréatifs pour amplifier le retour des clients</li> </ul>	•	•
	<p>2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients</p> <p>(EC : Expérience client)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre le développement d'une culture organisationnelle centrée sur le client à partir de juin et actualiser le positionnement de la marque STM</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser une prise en charge rapide, efficace et bienveillante de notre clientèle aux différents moments de vérité du parcours client                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Par secteur, analyser les commentaires clients reçus, élaborer des plans d'actions et les livrer</li> </ul> </li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Adresser les désuétudes majeures des outils numériques client et employé afin de s'organiser pour l'après-crise</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliser les employés à l'égard de la qualité de la prestation de service aux clients</li> </ul>	•	•

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

### Objectif 2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité (suite)

<b>Priorités du CODIR</b>	<b>2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients (suite)</b>  (EÉF : Entretien des équipements fixes métro)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser 6 grandes révisions d'escaliers en 2022</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter la transformation en Espaces clients des Stations + dans tout le réseau du métro notamment par le déploiement d'une version évoluée du système de vente en loge (SIVL)</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Débuter la mise à niveau graduelle de l'ensemble des tourniquets et portillons du métro (en fonction de la capacité de l'équipe EÉF)</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et déployer de manière accélérée une solution de remplacement pour la gestion des abonnements tarifaires</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Retirer l'argent comptant des loges de métro tout en minimisant l'Impact report sur la clientèle</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Atteindre un total de 25 stations de métro dotées de la nouvelle signalétique</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Installer de nouveaux abribus totalisant 318 de 2021 à 2022</li> </ul>	•	•

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

### Objectif 1 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité (suite)

Priorités du CODIR	2.4 - Le maintien de la sécurité et de la sûreté d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer des activités de concertation communautaires des inspecteurs avec les communautés locales des stations et terminus de la STM afin de rehausser l'expérience client</li> </ul>	•	•
--------------------	---	---	---	---

### Objectif 3 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle

Priorités du CODIR	3.1 - Les meilleures pratiques et davantage d'options modales pour les clients ayant des limitations	<ul style="list-style-type: none"> <li>Former 150 clients</li> <li>Contribuer à la mise en place du Programme métropolitain de mobilité inclusive</li> </ul>	•	•
	3.2 - La mise en accessibilité du réseau du métro et celui des bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter la mise en accessibilité d'au moins 3 stations parmi les stations Mont-Royal, McGill, Villa-Maria, Pie IX et Place des Arts, Jolicoeur et Angrignon</li> </ul>	•	•

### Objectif 4 - Réduire le déficit de maintien des actifs

Priorités du CODIR	4.1 - Vers une valeur actualisée des actifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre l'actualisation de l'inventaire des actifs</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre l'évaluation de l'état et de la valeur des actifs, incluant ceux en situation de déficit de maintien</li> </ul>	•	•
	4.2 - Un plan de gestion et de maintien des actifs pour mieux contrer le déficit de maintien des actifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer une feuille de route en vue de parfaire un Plan de gestion et maintien des actifs (PGMA)</li> </ul>	•	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>En collaboration avec les parties prenantes internes et externes, convenir :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>D'une politique de gestion et de maintien des actifs</li> <li>D'un indicateur et d'une cible 2025 pour le déficit de maintien des actifs</li> <li>De la fréquence et du cycle de vérification des actifs</li> </ul> </li> </ul>	•	



## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

### Objectif 5 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements

Priorités du CODIR				
5.1 - Des projets prioritaires à réaliser (PMEO : Planification de la mise en oeuvre)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter le projet <b>Crémazie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compléter la construction avant l'été</li> <li>○ Compléter les déménagements liés aux opérations d'ici fin 2022</li> <li>○ Démarrer le Programme PRI Surface (gestion de projets, modification de la structure organisationnelle du GPBS, dotations)</li> <li>○ Préparer la PMEO du projet de Réfection du CVAC pour le CT Lasalle</li> </ul> </li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La réalisation du Programme des immobilisations (préparation PI et reddition de comptes)</li> </ul> </li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réaliser les programmes d'entretien bus et métro</li> </ul>			

### Objectif 6 - Poursuivre l'électrification du réseau

Priorités du CODIR				
6.1 - Poursuivre l'électrification du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter les demandes de financement des différents projets d'électrification</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en service 30 bus électriques New Flyer</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre le projet de 4 midibus électriques BYD</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maintenir la mise en œuvre du minibus au plancher haut au TA</li> </ul>			

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

### Objectif 6 - Poursuivre l'électrification du réseau (suite)

Priorités du CODIR	<p>6.2 - Des infrastructures de surface à adapter pour l'électrification</p> <p>(CT : Centre de transport) (PMEO : Planification de la mise en oeuvre) (TA : Transport adapté)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancer le démarrage du programme d'électrification (gestion de projets, modification de la structure organisationnelle du GPBS, dotations)</li> <li>Soutenir l'équipe GAEPS dans la définition des solutions de recharge dans les 4 CT concernés</li> <li>Débuter l'électrification du CT Bellechasse en vue d'une opérationnalisation en 2024</li> <li>Préparer le début de la PMEO pour l'électrification au CT Saint-Michel pour le TA lorsque les subventions seront approuvées</li> </ul>		•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer et analyser la performance des équipements pour le CT Stinson</li> </ul>		•
	6.3 : Des projets d'électrification à planifier et intégrer avec les activités d'exploitation et de soutien	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer le devis technique et le cahier des charges d'un appel d'offres de bus électriques de 12 mètres en collaboration avec ATUQ en vue d'un octroi au 2<sup>nd</sup> quadrimestre de 2022</li> </ul>		•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer l'ensemble des procédures et instructions de travail et en assurer l'appropriation par les employés (l'application de certaines procédures étant prévue au-delà de 2022)</li> </ul>		•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les contenus et réaliser la formation                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Des chauffeurs</li> <li>Du personnel d'entretien des bus électriques et des nouveaux équipements de recharge</li> <li>Des employés de soutien aux outils de suivi et contrôle du procédé</li> </ul> </li> </ul>		•

### Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité

Priorités du CODIR	7.1 - L'amélioration continue pour des processus optimisés évoluant avec les besoins et la technologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accroître le déploiement d'initiatives en AC en vue de générer des économies pour l'organisation</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Étendre le déploiement du <i>Système de gestion de la performance au quotidien</i></li> </ul>	•	•
	7.2 - Une approche de gestion des risques et des encadrements renouvelés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonifier la gestion de l'information afférente aux encadrements administratifs, réglementaires et règles éthiques</li> </ul>		

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
<b>Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)</b>					
Priorités du CODIR	7.3 - De nouveaux outils pour les employés et le projet de siège social (NSS)	• Employés numériques phase 3 (conditionnellement au financement)	○ Déployer toutes les fonctionnalités essentielles pour le choix des affectations		•
			○ Ajouter une nouvelle fonctionnalité pour les besoins des communications corporatives		
			○ Déployer la solution d'affichage écran sur les lieux d'entretien d'équipements fixes		•
		• Chantier entretien : Déployer la solution technologique pour les employés d'entretien sanitaire en priorisant le secteur bus			•
		• Poursuivre le projet NSS et la mise en œuvre de la phase 1, soit l'aménagement des espaces de bureaux 6500 et 6650 afin d'y déménager d'ici au premier trimestre les trois équipes dont le bail de leurs espaces bureaux se termine		•	•
		• Déployer une stratégie globale d'optimisation des espaces immobiliers de la STM et se donner une cible pour les espaces à libérer		•	•
	7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (Vision 2.0, GMAO, etc.)  (GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur) (PR : Petite révision)	• Compléter les dernières phases du projet GMAO pour la traçabilité des composantes ainsi que l'optimisation en PR et l'intégration des véhicules de travaux		•	
• Réaliser le programme Vision 2.0		○ Livrer les solutions technologiques de la gestion de l'entrepôt central et de la distribution (complément phase 1.0)	•		
		○ Réaliser le plan de déménagement des entrepôts vers l'entrepôt central			
		○ Évaluer les bénéfices des sous-projets <i>Libre-service fournisseurs</i> puis convenir d'un calendrier de travail arrimé aux projets <i>Vision 2.0</i> et <i>Centrale de Distribution</i>			

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
<b>Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)</b>					
Priorités du CODIR	7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (suite) (SRB : Service rapide par bus)	• Pour tous les secteurs d'entretien	○ Définir et déployer les 6 processus de la planification intégrée de l'entretien	•	•
			○ Définir une stratégie intégrée de maintenance préventive et prédictive	•	•
		• Assurer la pérennité de la Solution Logic			•
		• Compléter la phase 2 du projet de télétravail qui inclut un mode de travail hybride			•
	7.5 - Une stratégie de valorisation des données adaptée aux besoins de la STM	• Conditionnellement au financement	○ Définir et mettre en place le plan de déploiement des outils analytiques en libre-service à l'entretien	•	•
			○ Définir une stratégie de valorisation des données adaptée aux besoins de la STM et des fondations technologiques requises pour optimiser les outils analytiques en libre-service	•	•
			○ Définir et faire approuver un programme basé sur un plan d'investissement équilibré entre les besoins en exploitation et le soutien aux projets en cours (GMAO, Vision, OOSM, Refonte du réseau bus, etc.)	•	•
			○ Débuter la mise en œuvre de l'implantation des fondations prioritaires	•	•

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

### Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)

7.7 - L'optimisation des revenus non tarifaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter et mettre en application le nouveau Plan d'affaires de Transgesco</li> </ul>	•	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la démarche en vue de développer le potentiel de l'immobilier, en particulier à la station Frontenac</li> </ul>	•	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les tests en lien avec le projet pilote du 5G implanté dans le réseau du métro et évaluer les besoins en vue de préparer une entente avec des partenaires</li> </ul>	•	

### Objectif 8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables

Priorités du CODIR	8.1 - Des travaux menant au prochain plan stratégique organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter les travaux préparatoires menant au prochain plan stratégique organisationnel de la STM</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminer les deux premières communautés d'intérêt en matière d'anticipation stratégique</li> </ul>	•	•
	8.2 - Le maintien de notre positionnement de chef de file en développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viser une certification LEED pour les projets du CT Bellechasse et du CT de l'Est et une reconnaissance Envision pour les projets PLB et CANO</li> </ul>	•	•
	8.3 - La lutte et l'adaptation aux changements climatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débuter l'élaboration du Plan d'adaptation aux changements climatiques</li> </ul>	•	•
	8.5 - Une contribution à la conception des grands projets de développement urbain et de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les travaux en vue du REM vers l'est</li> </ul>	•	•

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
<b>Objectif 8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)</b>					
Priorités du CODIR	<b>8.6 : Le projet SRB Pie IX</b> (SRB : Service rapide par bus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter et mettre en service les lots</li> </ul>	○ Nord		•
			○ Centre		
			○ Sud		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectuer la mise en service du SRB d'ici la fin de 2022 d'ici la fin de 2022, entre le boulevard Saint-Martin à Laval et l'avenue Pierre-De-Coubertin à Montréal (à l'exception du tronçon compris entre les rues Everett et Bélair)</li> </ul>	•		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publier l'appel d'offres pour les travaux du lot Notre-Dame en vue de débiter les travaux à l'automne 2022</li> </ul>		•		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre les travaux du tunnel piétonnier en vue de réaliser la mise en service du tronçon compris entre les rues Everett et Bélair à l'automne 2023</li> </ul>		•		
<b>8.7 - Le projet de prolongement de la ligne bleue (PLB)</b> (DA : Dossier d'affaires) (CM : Conseil des ministres) (Q : Quadrimestre) (CA : Conseil d'administration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditionnellement à l'obtention des autorisations gouvernementales d'ici Q2 2022</li> </ul>	○ Compléter le DA du projet PLB en y intégrant les recommandations des instances gouvernementales et celles des projets jumelés (Centre d'attachement Nord-Ouest et Contrôle de trains)	•	•	
		○ Prendre possession des terrains en fonction des orientations des instances gouvernementales	•	•	

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs	
<b>Objectif 8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)</b>				
<p><b>8.7 - Le projet de prolongement de la ligne bleue (PLB – suite)</b></p> <p>(RTU : Réseaux techniques urbains)            (RE : Règlement d'emprunt)            (A/O : Appel d'offres)            (DA : Dossier d'affaires)            (CBTC : « Communication based train control »   Système de commande de trains basé sur les communications)            (CANO : Centre d'attachement Nord-Ouest)</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);"><b>Priorités du CODIR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditionnelle ment à l'obtention des autorisations gouvernementales d'ici Q2 2022</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compléter les travaux aux réseaux techniques urbains (RTU) préparatoires en fonction des orientations des instances gouvernementales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Obtenir l'adoption d'un règlement d'emprunt révisé pour compléter la phase planification et démarrer le processus du second pour la phase réalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Obtenir l'adoption de nouveaux règlements d'urbanisme en fonction des orientations des instances gouvernementales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adjuger les contrats prévus pour les travaux d'artistes en fonction des orientations des instances gouvernementales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Compléter les documents et lancer des appels d'offres pour la construction du tunnel, une fois les autorisations gouvernementales obtenues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poursuivre de la conception des infrastructures et des systèmes métro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poursuivre la réalisation des projets jumelés au projet PLB : Projet de Contrôle de trains</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poursuivre la réalisation des projets jumelés au projet PLB : Projet du Centre d'attachement Nord-Ouest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
<b>Objectif 9 - Maîtriser la gestion de l'entente de service</b>				
Priorités du CODIR	9.1 - Les ententes de service, de délégation et de contractualisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renouveler l'entente de service</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la gestion déléguée                             <ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en service du SRB Pie-IX et de l'<i>antenne Rive-Sud</i> du REM</li> </ul> </li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la gestion déléguée                             <ul style="list-style-type: none"> <li>L'exploitation du terminus Radisson 3 en gestion déléguée</li> </ul> </li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la réalisation du plan de maintien des actifs liés aux équipements délégués à la STM</li> </ul>		•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la contractualisation de la gestion déléguée des équipements et projets métropolitains</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer les équipements de mitigation pour la vente et la perception, poursuivre la conception des équipements de nouvelle génération et accompagner l'exploitant dans sa prise en charge de la billettique REM</li> </ul>	•	
	9.2 - Le financement du transport collectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuer à identifier des pistes de solution pour accroître le financement du transport collectif</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser les parties prenantes de la STM sur les enjeux de financement du transport collectif</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Influencer la gouvernance institutionnelle des grands projets pour accélérer la réalisation de nos projets (expropriation, SQI)</li> </ul>	•	•



## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2021 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

### Attirer, développer et mobiliser les talents

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

#### Objectif 10 - Attirer et retenir les talents

Priorités du CODIR	10.1 - L'attraction et l'embauche de talents en contexte pandémique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une campagne de recrutement pour les postes critiques selon les besoins de main-d'œuvre</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la refonte du logiciel <i>Mes choix</i> utilisé pour le choix et l'attribution des postes des employés d'entretien</li> </ul>		•
	10.2 - Le Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 et l'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les actions prévues pour contrer le racisme systémique et livrer les actions en lien avec déclaration de 2020 du conseil d'administration</li> </ul>	•	•

#### Objectif 11 - Développer les compétences

Priorités du CODIR	11.1 - La formation des employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser l'implantation du système de gestion des apprentissages (SGA) permettant à tous les employés STM d'avoir une vision globale de leurs parcours d'apprentissage passés et futurs, afin de faciliter leur développement et soutenir le maintien de leurs compétences</li> </ul>	•	•
	11.2 - Le développement des compétences des gestionnaires et le programme de relève <small>(N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre à l'hiver 2022, les cohortes <i>Communication mobilisante</i> et <i>Qualité de jugement</i> déjà engagées</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre en septembre 2022 le déploiement des ateliers pour les compétences <i>Qualité de jugement</i> pour les N3-N4 et <i>Communication mobilisante</i> pour les N1-N2</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser le développement de l'atelier pour les compétences <i>Centré résultats</i> et <i>Orientation client</i> en vue d'un déploiement en 2023</li> </ul>	•	•

## 2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Responsables de la reddition	Principaux contributeurs
-----------------------	----------------	------------------------------	--------------------------

### Objectif 11 - Développer les compétences (suite)

Priorités du CODIR	11.2 - Le développement des compétences des gestionnaires et le programme de relève (suite) <small>(PDR : Plan de relève) (N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer le transfert des apprentissages et formuler des recommandations sur les compétences déployées</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre le déploiement du PDR, notamment en identifiant les postes critiques (N1-N4), en priorisant l'identification de la relève N2-N4 aux postes critiques et en mettant en place un parcours de développement pour les aspirants gestionnaires opérationnels (N1)</li> </ul>	•	•

### Objectif 12 - Encourager l'implication et le leadership

Priorités du CODIR	12.1 - L'expérience employé, la mobilisation et les communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer l'approche intégrée <i>Expérience employé</i> et administrer des sondages éclairs en continu (mobilisation)</li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer et améliorer la communication bidirectionnelle avec les employés</li> </ul>	•	•
Priorités du CODIR	12.2 - La santé et sécurité au travail et en télétravail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre l'actualisation du Plan de présence au travail</li> </ul>	•	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les programmes de <i>Contrôle des énergies dangereuses</i> (cadenassage) et de <i>Sécurité-machine</i></li> </ul>	•	•
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter la réalisation d'un audit du système de gestion en SST</li> </ul>	•	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenir d'une cible en matière de santé psychologique</li> </ul>	•	•
	12.3 - La reconnaissance de la performance et des conditions de travail renouvelées	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre les travaux soutenant une culture de performance via les différents programmes de reconnaissance de la performance individuelle</li> </ul>	•	

## ANNEXE : Les objectifs du PSO 2025 et du Plan de transition et relance 2022

Orientations stratégiques	Objectifs du Plan stratégique organisationnel 2025 (PSO 2025)	Objectifs du Plan de transition et relance 2022 (PTR 2022) – et – des Priorités 2022 du CODIR
<b>Améliorer l'expérience client</b>	1 - Livrer l'offre de service promise	Objectif 1
	2 - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	
	9 - Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	
	3 - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Objectif 2
	8 - Bonifier le parcours client	
	4 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Objectif 3
	5 - Réduire le déficit de maintien des actifs	Objectif 4
	6 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Objectif 5
	7 - Poursuivre l'électrification du réseau	Objectif 6
<b>Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance</b> <b>et</b> <b>Maîtriser les finances</b>	10- Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client	Objectif 7
	13- Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	
	11- Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	Objectif 8
	12- Maîtriser la gestion de l'entente de service	Objectif 9
<b>Attirer, développer et mobiliser les talents</b>	14- Attirer et retenir les talents	Objectif 10
	15- Développer les compétences	Objectif 11
	16- Encourager l'implication et le leadership	Objectif 12