



PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION

2017

TABLEAU DES RÉSULTATS DÉCEMBRE 2017

Le comité de direction de la STM fixe annuellement les objectifs qui découlent des différents axes de notre Plan stratégique organisationnel 2025 que nous voulons atteindre au cours de l'année. Chaque objectif fait l'objet d'un suivi, à l'aide de différents indicateurs de performance. Nous vous présentons ici les résultats en date du 31 décembre 2017.

MOUVEMENT COLLECTIF








AXE : UN SERVICE FIABLE

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**





LIVRER L'OFFRE DE SERVICE PROMISE	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Livrer le service planifié (bus, métro, TA)	Bus 99,41 % Si retrait tempête historique 14-15 mars, autrement 99,38% TA..... 18,42 \$ Métro 101 % 85.5M de km voiture Indicateur de fréquence développé	Bus 99,40 % TA..... 18,78 \$ <i>par déplacement</i> Métro 99,70 %	  
Revoir la planification du réseau bus	Dépôt du rapport du plan de développement des réseaux incluant le processus de consultation	Plan de consultation publique réalisé	
Rappel du déplacement – Extra-connecte	Déploiement du lot notification clients complété SAE minibus — Pilote avec 3 minibus et 0 taxi	Déploiement du lot SAE Minibus et du lot Taxi 1	

AXE : UN SERVICE FIABLE

 Objectif atteint
en date des présentes

 Objectif partiellement atteint

 Objectif non atteint






AMÉLIORER LA RÉGULARITÉ ET ASSURER LA PRÉVISIBILITÉ	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Client à l'heure dans le métro	97,0 %	97,7 %	
Ponctualité des bus	80,2 %	82,0 %	
Ponctualité du TA	81,0 %	82,0 %	
Réviser les processus – arrêts de service métro et communication incidents	Nouveaux processus en place	Nouveaux processus en place	

AXE : UN SERVICE FIABLE

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**

MISER SUR LA QUALITÉ DU SERVICE ET LA SÉCURITÉ	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Vision changeur : projet de transformation du rôle des changeurs	68 stations déployées (+32)	68 stations déployées (+32)	
Réaliser le projet pilote Embarquement par toutes les portes	EN EXPLOITATION Lignes 139, 439 + 13 lignes articulées qui desservent 15 stations de métro depuis 19 juin 2017	Offrir aux stations métro avec bus articulés et sur les lignes 139-439	
Réviser les normes de qualité de services	En cours	Faire approuver la norme révisée Confort et service clientèle en décembre 2017	
Élaborer un indicateur pour mesurer le sentiment de sécurité	Complété	Diffusion des résultats à compter de juillet 2017 (pour la période du printemps)	
Développer une stratégie média	Complété	Stratégie établie	

AXE : UN SERVICE FIABLE

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Réaliser les actions 2017 prévues au plan 2025 en accessibilité universelle	Actions 2017 réalisées	Actions 2017 réalisées	
Programme d'accessibilité des stations de métro et ascenseurs Réno-Systemes	Place-d'Armes en service Honoré-Beaugrand prévue en janvier 2018	Actions 2017 réalisées et mise en service Place-d'Armes et Honoré-Beaugrand	
Suite du projet pilote sur l'utilisation du réseau régulier par la clientèle TA	49 clients sélectionnés 22 ont accepté 23 désistements Accompagnement par TA et LDS	30 clients utilisent le réseau régulier	

AXE : DES ACTIFS EN BON ÉTAT

RÉDUIRE LE DÉFICIT DE MAINTIEN DES ACTIFS	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Déficit de maintien des actifs	3,8 G\$	3,65 G\$	>

★ Objectif atteint
en date des présentes

> Objectif partiellement atteint







> Objectif non atteint

AXE : DES ACTIFS EN BON ÉTAT

 Objectif atteint
en date des présentes

 Objectif partiellement atteint

 Objectif non atteint




GÉNÉRER DES BÉNÉFICES + AMÉLIORER LA RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Taux de réalisation des projets	105,7 %	80 %	
Trains Azur	34 trains au total 22 en 2017	30 trains au total 18 en 2017	
i-BUS	Bics complétés Preuve de concept MPB réalisée Tests site Beta en cours Application en cours	Pack 3 et 4	
Cellulaire dans le métro	41 stations au total 11 en 2017	40 stations au total 10 en 2017	
Nouveaux abribus	1 114 au total 210 en 2017	1 200 au total 210 en 2017	
MPB	350 km au total 62,5 km en 2017	375 km au total	

AXE : DES ACTIFS EN BON ÉTAT

 Objectif atteint
en date des présentes

 Objectif partiellement atteint

 Objectif non atteint

GÉNÉRER DES BÉNÉFICES + AMÉLIORER LA RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Bus	107 reçus, intégrés et exploités 1 837 bus actifs au total Parc gonflé en préparation des mesures de mitigation Côte-Vertu. Des réparations majeures sur ces bus devront être réalisées	1 807 incluant 3 cité-Mobilité	
Signalétique	6 station complétées Berri L1, L2 100%	Atwater, Laurier, Crémazie, Guy-Concordia, Jean-Drapeau, Place-d'Armes (+ 6 stations)	
Escaliers mécaniques	1 remplacement	7 remplacements / 8 entretien	

AXE : DES ACTIFS EN BON ÉTAT

 **Objectif atteint**
en date des présentes **Objectif partiellement atteint** **Objectif non atteint**








ÉLECTRIFIER L'ENSEMBLE DU RÉSEAU	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Mise en service de Cité Mobilité	Mise en service 24 mai 2017	3 bus et 2 pantographes	

AXE : UNE MOBILITÉ INTÉGRÉE

 Objectif atteint
en date des présentes

 Objectif partiellement atteint

 Objectif non atteint

BONIFIER LE PARCOURS CLIENTS	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Satisfaction clients Total	86 %	90 %	
Satisfaction clients Métro	82 %	83 %	
Satisfaction clients Bus	78 %	79 %	
Satisfaction clients TA	95 %	90 %	
Concevoir et faire approuver une première stratégie en mobilité intégrée	Stratégie élaborée Équipe multidisciplinaire dédiée Stratégie en élaboration Essais identifiés Table des partenaires établies	Stratégie élaborée	
Développer un indicateur d'achalandage intégré		Indicateur développé	
Conclusion de la preuve de concept NFC et établir la suite	Preuve de concept complétée Un appel de proposition pour des solutions billettiques innovantes a été complété. L'orientation qui en a découlé a été présentée au DG de la communauté Opus	Preuve de concept complétée Appel de proposition complété	



ORIENTATION STRATÉGIQUE ADAPTER L'ORGANISATION À LA NOUVELLE GOUVERNANCE

AXE : UN ACTEUR CLÉ À LA MOBILITÉ DURABLE

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TC ET À LA MOBILITÉ DURABLE	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Réaliser les actions 2017 du plan de développement durable 2025	Action 2017 réalisée	Actions 2017 réalisées	
Évaluer les impacts du REM sur nos lignes de bus et de métro	Impacts évalués selon les informations fournies par le CDPQ–Infra	Impacts évalués	

ORIENTATION STRATÉGIQUE ADAPTER L'ORGANISATION À LA NOUVELLE GOUVERNANCE

AXE : UN ACTEUR CLÉ À LA MOBILITÉ DURABLE

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**








RENOUVELER L'ORGANISATION POUR L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Établir les moments de vérité pour le client	Complété en février 2017	Moments de vérité établis	

AXE : UNE CULTURE D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

 Objectif atteint
en date des présentes

 Objectif partiellement atteint

 Objectif non atteint




MAÎTRISER LA GESTION DU CONTRAT DE PERFORMANCE	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Conclure une entente de contractualisation avec l'ARTM	Négociation terminée Autorisation du C.A. à venir	Entente signée	
Procéder aux transferts des actifs et passifs vs ARTM	Valeurs établies Note aux états financiers Transferts reportés en 2018 à la demande ARTM	Transferts effectués	
Taux d'absentéisme STM	8,8 %	8,0 %	
Réaliser les activités prévues en 2017 du plan triennal Excellence Opérationnelle	21,5 M\$ et 1,6 M\$ en coûts évités	20,0 M\$	
Transgesco – Dividende de 33 M\$	35,0 M\$	33,0 M\$	
Transgesco – Projet immobilier Frontenac	Proposition prête à présenter	Soumettre une proposition au CA de la STM d'ici octobre 2017	
Transgesco – Autres initiatives immobilières à démarrer	Analyse siège social	Analyser les opportunités potentielles d'un nouveau projet immobilier	

AXE : UN EMPLOYEUR DE CHOIX

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**






ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Déployer les actions des plans d'action découlant du sondage 2016	<p>RÉALISÉ</p> <p>Le premier CODIR mobilisation a eu lieu le 21 juin 2017.</p> <p>Il y a eu trois CODIR mobilisation en 2017 et les sujets suivants ont été discutés:</p> <hr/> <p>Suivis des quatre forums de gestion</p> <hr/> <p>Cascade des résultats</p> <hr/> <p>Tableaux de bord de la cascade et des actions</p> <hr/> <p>Plan de communication</p>	Cascade des résultats et une action par gestionnaires de premier niveau décidée en équipe	
Fixer la cible de mobilisation 2020	Cible fixée à 60 %	Cible fixée	
Réaliser les actions 2017 du programme de diversité et du plan d'accès à l'égalité	<p>RÉALISÉ</p> <p>Exemples :</p> <hr/> <p>28 activités auprès des groupes cibles,</p> <hr/> <p>40 gestionnaires en formation sur la diversité</p> <hr/> <p>49 stagiaires provenant des groupes cibles</p>	Actions 2017 réalisées	

AXE : DES EMPLOYÉS ENGAGÉS

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**

ENCOURAGER L'IMPLICATION ET LE LEADERSHIP	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Déployer la stratégie de communication interne proactive et réactive	En continu 12 cas à date cette année	Production de la réponse en 48 h et diffusion en 5 jours ouvrables Cible commune aux DE impliquées dans le processus d'approbation En continu	
Réaliser les actions du plan d'intervention des contributeurs positifs	Activités et outils de développement des gestionnaires pour qu'ils bénéficient au maximum de gestionnaires. CONDITIONS FACILITANTES La contribution des contributeurs positifs sera sollicitée pour les prioriser et trouver des moyens de les mettre en place	Fin de la démarche en juin 2017 Intégration des résultats à la démarche de mobilisation	
Régler les irritants pertinents des employés (tournée du DG)	Irritants réglés	Irritants réglés	
Tournée du DG phase 2	Voir bilan	Une rencontre par mois	
Utiliser le budget de reconnaissance	139 % du budget 160 935 \$	100 % du budget	

AXE : DES EMPLOYÉS ENGAGÉS

 **Objectif atteint**
en date des présentes

 **Objectif partiellement atteint**

 **Objectif non atteint**

ENCOURAGER L'IMPLICATION ET LE LEADERSHIP	RÉEL AU 31-12-17	CIBLE 2017	RÉSULTAT
Négocier les conventions collectives venant à échéance en 2018	<p>Des présentations au CODIR, CODIR ÉLARGI, comité RH et CA ont été faites.</p> <p>Les demandes patronales sont classées par catégorie, le cadre financier est approuvé et le suivi est fait au CODIR à toutes les semaines.</p> <p>Les négociations ont débuté au printemps 2017.</p>	Négociations avec 4 syndicats	★