














**PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION
LIVRABLES 2018
SUIVI DU PSO 2025 AVEC CIBLES 2018**

| Améliorer l'expérience client | | | | |
|---|--|--|---|----------------|
| Un service fiable 1 - Livrer l'offre de service promise | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
| Métro - Taux de livraison service (km commercial) | 100% | 99,7 % |  | |
| Métro - Plan d'action de communication des incidents | <ul style="list-style-type: none"> • En cours • Réalisé • Rencontre avec un conférencier effectuée. | <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un pilote pour écran au niveau mezzanine. • Publier mensuellement sur le site web les résultats en lien avec les incidents 5 minutes et plus. • Réaliser les actions du plan de communication pour la communication des opérateurs. |  | |


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| Méto - Sensibilisation clients – arrêts de service – campagne particulière | Campagne en mars et une autre à venir en septembre | Réaliser les campagnes |  | |
| Méto – Poursuivre le déploiement des nouvelles voitures AZUR | +6 40 trains livrés | 52 (+18) |  | |
| Bus - Taux de livraison service (km commercial) | 99.30 | 99,4% |  | |
| Bus – Refonte du réseau | <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie et Plan de consultations présentés au CODIR, au comité SAC et AU ainsi qu’au COGE Bus • Calendrier de consultations des grands partenaires externes complété | Réaliser les consultations |  | |
| Bus – Relocaliser les activités du garage St-Denis dans les 7 autres centres | En cours selon cédule | Finaliser la localisation Déménager |  | |
| Bus – Solutions pour acquérir et exploiter 300 bus de plus | Dépôt des 5 stratégies retenues en cours | Décision finale StD Identifier solutions Débuter la mise en œuvre |  | |
| Bus - Remplacement | 4/100 | 100 bus |  | |
| TA - Taux d’acceptation des demandes | 100% | 100 % |  | |





Confiant d’atteindre l’objectif
au 31 décembre 2018





Confiant d’atteindre l’objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter










Atteinte de l’objectif
au 31 décembre 2018
en péril

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| TA – Mettre en place le système de rappels EXTRA | Ouverture salle de contrôle 9 avril | SAEIV Bus complété et 2 intermédiaires Taxi |  | |
| TA – Accueil clients TA au réseau régulier | | Voir Plan AU 2020 Actions 2018 |  | |


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

| Un service fiable 2 - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|--|--|---|----------------|
| Métro - Client à l'heure dans le métro | 96,9% | 97,5 % |  | |
| Métro - Respect des fréquences promises au client | Indicateur développé - à basculer | À déterminer |  | |
| Espace clients | + 3 stations | 15 stations (+ 13) |  | |
| Bus - Ponctualité | 80.65% | 82 % |  | |
| Bus - Terminer le déploiement d'iBUS | <ul style="list-style-type: none"> • Positionnement des bus - complété • RVI et SMS - au mois de mai • Éditeur de message - à l'automne | Gestionnaires d'incidents, positionnement des bus, RVI et SMS et donner accès aux 2500 feux de circulation |  | |
| TA - Ponctualité | 79.90% | 82 % |  | |





Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018





Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018 mais correctif à apporter






Atteinte de l'objectif au 31 décembre 2018 en péril

| Un service fiable 3 - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|--|------------------------------|---|----------------|
| Réviser les normes de qualité de service | En cours | Adopter les nouvelles normes |  | |
| Nouvelle mesure satisfaction client | Basculement complété Établissement des objectifs en cours | À déterminer |  | |



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril


| Un service fiable 4 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|--|---|--|---|----------------|
| Actions 2018 du Plan Accessibilité Universelle 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • Livrable 1 de 3 (clientèle cible) complété pour la stratégie éducation clientèle • Stratégie basée sur 3 scénarios d'amélioration a été élaborée | <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie d'éducation clientèle au réseau régulier (accueil TA) • Redéploiement des bus avec rampe avant et 2 espaces pour fauteuils roulants |  | |
| Nombre de stations accessibles par ascenseurs | 12 stations (+0) | H-Beaugrand et Du Collège 14 stations (+2) Démarrer Mont-Royal, Jean-Talon, Jean-Drapeau, Berri (quai ligne verte) et adjuger contrat des ascenseurs |  | |



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter








 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril


| Des actifs en bon état 5 - Réduire le déficit de maintien d'actifs | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|--|---|------------|---|----------------|
| Réduire le déficit de maintien d'actifs | 3,8 G\$ Évaluation au 31 décembre 2017 | 3,9 G\$ |  | |



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril


| Des actifs en bon état 6 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|--|--|---|---|----------------|
| Taux de réalisation des projets | <ul style="list-style-type: none"> Au 31 mars 2018 : 21,4 % | 80 % |  | |
| Métro - Déploiement du réseau cellulaire | 41 stations (+0) | 50 stations (+ 9) |  | |
| Métro - Signalétique | 6 stations (+0) | 12 stations (+6) (à confirmer) Réflexion sur nouvelle stratégie |  | |
| Métro - Escaliers mécaniques (remplacement) | 0 projets majeurs | 8 Projets majeurs 4 Grandes révisions |  | |
| Bus - Nouveaux abribus | 1114 abribus +0 | 1331 abribus +217 (15 numériques) |  | |
| Bus - MPB a) Poursuite de l'implantation de voies réservées | <ul style="list-style-type: none"> Appel d'offre complété pour les axes Notre-Dame Est, Maurice-Duplessis, Sherbrooke | <ul style="list-style-type: none"> Implantation de 6 axes (autorisations obtenues) Complétion des études et obtention des autorisations |  | |


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| b) Déploiement des mesures prioritaires aux feux en temps réel | Est, Côte-Vertu Ouest et Thimens <ul style="list-style-type: none"> • Preuve de concept en cours en avril 2018 | pour 7 autres axes <ul style="list-style-type: none"> • Démonstration complète sur un axe pour l'ensemble de la solution TSP • Début de l'implantation graduelle du système sur la flotte, à la Ville et sur le territoire | | |
|--|---|--|--|--|




| Des actifs en bon état 7 - Poursuivre l'électrification du réseau | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|---|---|---|----------------|
| Réalisation et accélération de l'électrification | 4 midibus électriques : Préparation pour octroi en mai (attente Mamot/dérogation contenu canadien) 30 bus recharges lentes : AO 21 février pour ouverture 14 mai | Lancer appel d'offre pour : 4 recharges rapides 4 Midibus 30 Recharges lentes 2 TA – en démonstration |  | |



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter



 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril





| | | | | |
|---|--|--------|---|--|
| | 4 bus recharges rapides : AO 13 avril pour ouverture 13 juin | | | |
| Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité | Sera calculée en fin d'année | 74,6 % |  | |

| Une mobilité intégrée 8 - Bonifier le parcours client | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|--------------------------|------------|---|----------------|
| STM - Satisfaction clients | | À venir |  | |
| Métro - Satisfaction clients | | À venir |  | |
| Bus - Satisfaction clients | 69% (pour les 8 et plus) | À venir |  | |
| TA - Satisfaction clients | | |  | |


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

| Une mobilité intégrée 9 - Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|---|--|---|----------------|
| Initiative de mobilité intégrée - tests | Plan de travail défini pour la stratégie en mobilité intégrée 5 essais identifiés avec les partenaires <ul style="list-style-type: none"> • BIXI à tarif réduit déployé le 10 avril 2018 • Travail avec la ville pour le défi Villes intelligentes | Mettre en œuvre la première stratégie de mobilité intégrée dont 2 tests concrets |  | |
| Billettique innovante | Étude de marché détaillée en cours pour le paiement ouvert par carte bancaire Account based : projet et expérimentation en cours de définition | Faire une preuve de concept <i>Account based</i> et compléter un appel d'offre pour la validation par cartes bancaires |  | |
| Métro – KM commerciaux | 21,8 M km | 88,1 M km |  | |
| Bus - KM commerciaux | 21,5 M km | 68,2 M km |  | |




Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018




Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter




Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


| | | | | |
|-----------------|----------------------|--------------|---|--|
| Achalandage STM | 114,8 M déplacements | 431,3 M dép. |  | |
|-----------------|----------------------|--------------|---|--|



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance




| Un acteur clé de mobilité durable 10 – Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|--|--|---|----------------|
| Outiller les employés en information clientèle afin de répondre en temps réel | Livrable 1 terminé et livrable 2 en juin | Finaliser la formation du lot 1 et réaliser le lot 2 de l'employé numérique. |  | |


| Un acteur clé de mobilité durable 11 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|--|---|--|--|----------------|
| Évaluer l'impact du REM pour la STM | <ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un scénario de mesures de mitigations pour la phase 1a des travaux du REM • ÉTAPE PRÉALABLE À L'ÉVALUATION DES RESSOURCES – Réflexion préliminaire terminée pour les rabattements bus avec | Identifier les impacts sur la flotte de bus et sur le réseau métro |  | |



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | les récentes modifications aux stations (en attente pour le positionnement de Bassin Peel et Kirkland) | | | |
| Débuter le dossier d'affaires pour le prolongement de la ligne bleue | Bureau de projet en déploiement AO pour services professionnels lancé | DA débuté |  | |
| Prendre en charge le projet SRB Pie IX | AO pour services professionnels lancé DA doit être approuvé en avril Contrat de délégation de gestion a été présenté au CA. En attente d'autorisation après l'acceptation du CA par le Conseil des ministres | Contrat de délégation de gestion signé |  | |
| Actions 2018 du Plan de développement durable 2025 | <ul style="list-style-type: none"> Signature du protocole d'entente avec Ingénieurs Canada et mobilisation du comité de pilotage | <ul style="list-style-type: none"> Plan adaptation changements climatiques : Priorisation des vulnérabilités et |  | |



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril





| | | | | |
|---------------------|---|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Version préliminaire du code de conduite des fournisseurs a été complétée | <ul style="list-style-type: none"> identifications de mesures de mitigation Code de conduite fournisseurs en approvisionnement responsable | | |
| GES par passager KM | Calculer en fin d'année | 45,1 |  | |



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter



 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

Maîtriser les finances


| Une culture d'excellence opérationnelle 12 - Maîtriser la gestion de l'entente de service | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|---|-------------------|---|----------------|
| Métro - Coût complet par km (commercial) | Le coût complet n'est pas disponible au 31 mars 2018 (à venir pour le 30 juin 2018) | 5,82 \$ |  | |
| Bus - Coût complet par km (commercial) | Le coût complet n'est pas disponible au 31 mars 2018 (à venir pour le 30 juin 2018) | 11,59 \$ |  | |
| TA - Coût complet par déplacement | Le coût complet n'est pas disponible au 31 mars 2018 (à venir pour le 30 juin 2018) | 21,16 \$ |  | |
| Négocier l'entente pluriannuelle ou prolonger l'entente transitoire | En attente de l'autorisation de l'entente transitoire | Entente autorisée |  | |



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018






Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


| Une culture d'excellence opérationnelle 13 - Améliorer l'efficacité des processus et la productivité | Réel | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|--|-----------|---|---|----------------|
| Excellence opérationnelle 2018 | 22,5 M \$ | Fiches 2018 réalisées |  | |
| Taux d'absentéisme | 8,9 % | 8,5 % |  | |
| Transgesco – dividende | 8,4M\$ | 34,5 M\$ |  | |
| Transgesco – Frontenac (projet immobilier) | | Établir l'entente et débiter les plans et devis |  | |



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018



 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter



 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

Attirer, développer et mobiliser les talents


| Un employeur de choix 14 - Attirer et retenir les talents | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|------|--|---|-------------------|
| Plan de diversité | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à 20 activités de visibilité ▪ Tenir 1 session informative sur la STM avec des partenaires en employabilité du Grand-Montréal ▪ Mettre en place 25 actions de communication abordant la diversité ▪ Structurer et bâtir 2 outils internes pour mieux gérer les défis liés à la diversité |  | |



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

| Un employeur de choix 15 – Développer les compétences | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|------|--|-------------|----------------|
| Assurer une transition planifiée lors de départs à la retraite | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Début du transfert de connaissances pour les postes critiques faisant partie du mur 2019 ▪ Mettre en place les fondations pour le programme de relève renouvelé tel que présenté par Brio Conseils inc. | ● | |
| Offrir du développement et de la formation continue selon des approches variées | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer un diagnostic sur la formation continue ▪ Établir le plan d'action | ● | |

●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018

●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter

●
 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril


| Des employés engagés 16 - Encourager l'implication et le leadership | Réal | Cible 2018 | État actuel | État précédent |
|---|------|---|-------------|----------------|
| Plan d'action mobilisation | | <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des indicateurs d'achèvement de l'ensemble des plans d'action de 2018 (cible à 85 %) • Conduire un sondage éclair pour mesurer l'efficacité des actions prises (cible 50% de la participation et cible de l'indice de mobilisation à plus de 54%) • Communication continue de la gestion et de la haute direction envers les employés sur le suivi des plans d'action • Tenir un codir mobilisation aux deux mois • Préparation du sondage 2019 | ● | |


●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


●
 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


| | | | | |
|------------------------------------|--|--|---|--|
| <p>Fin des mesures temporaires</p> | | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour en continu les projections départs à la retraite. • Identifier les stratégies de main-d'œuvre (remplacement des nombreux départs) et débuter leur déploiement • Identifier des stratégies et négocier avec les syndicats dans l'objectif d'atténuer les impacts de la fin des mesures temporaires. • Finaliser l'évaluation de l'ensemble des impacts (opérationnels et services supports). • Préparer les équipes en support (en termes de ressources humaines et financières). |  | |
|------------------------------------|--|--|---|--|






Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018





Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter




Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

| | | | | |
|--|------------------|--|---|--|
| Déployer 3 livrables – réunions contributeurs positifs | | <ul style="list-style-type: none"> Intégrer dans les programmes et outils de développement du leadership les résultats des rencontres avec les contributeurs positifs : gestes mobilisants, conditions facilitantes et profil de compétence du gestionnaire Suivi auprès des contributeurs positifs Déterminer l'utilisation future de la contribution des contributeurs positifs |  | |
| Tournée du DG 2.0 | En développement | Réaliser les rencontres |  | |
| Renouveler les conventions collectives en tenant compte du nouveau cadre légal | | Signer les conventions collectives |  | |


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril