

**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
Méto - Taux de livraison service (km commercial)	100%	99,7 %		
Méto - 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. 		
Méto - Sensibilisation clients – arrêts de service – campagne particulière	1 campagne en mars réalisée 1 campagne en octobre	Réaliser les campagnes		


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 – Poursuivre le déploiement des nouvelles voitures AZUR	+12 46 trains livrés	52 (+18)		
Bus - Taux de livraison service (km commercial)	99.10 % au 30 juin 2018	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 Consultations auprès des groupes d’intérêt externes réalisées (six rencontres impliquant une vingtaine d’organismes) Consultation auprès des chauffeurs réalisée 	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	75/100	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 complété SAEIV minibus complété Intermédiaire de taxi (Coop de l'Est) : 1 sur 2 de complété	SAEIV Bus complété et 2 intermédiaires Taxi		
Un service fiable 2 - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Métro - Client à l'heure dans le métro	97 %	97,5 %		
Métro – Respect des fréquences promises au client	Indicateur développé et cible déterminée	À déterminer		
Espace clients	+ 9 stations	15 stations (+ 13)		
Bus – Ponctualité	81.12% Enjeux avec les travaux sur l'ensemble du réseau	82 %		
Bus - Terminer le déploiement d'iBUS	<ul style="list-style-type: none"> Gestionnaire d'incidents : phase 1 avancé à 60% (2 formulaires en production). Phase 2 en planification sur les priorités Positionnement des bus – complété SMS – 9 août RVI en temps réel depuis le 2 août 	Gestionnaires d'incidents, positionnement des bus, RVI et SMS et donner accès aux 2500 feux de circulation		


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"> Accès au feu : Fin des tests fin-juillet. Déploiement progressif en discussion avec la ville pour l'automne (date à confirmer) 			
TA - Ponctualité	<p>80,3%</p> <p>Enjeux avec les travaux et difficulté insdustrie du taxi à absorber notre croissance</p>	82 %		

Un service fiable				
3 - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Réviser les normes de qualité de service	Fait, à être approuvé par le codir	Adopter les nouvelles normes		
Nouvelle mesure satisfaction client	Basculement complété	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	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Actions 2018 du Plan Accessibilité Universelle 2020	<ul style="list-style-type: none"> Clientèle cible et structure de la formation complétées 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	13 stations (+1) Du Collège en service Mont-Royal – 18 août Jean-Talon - en chantier Jean-Drapeau – en exécution Berri – en cours Stratégie service revue	H-Beaugrand et Du Collège 14 stations (+2) Démarrer Mont-Royal, Jean-Talon, Jean-Drapeau, Berri (quai ligne verte) et adjuger contrat des ascenseurs	●	●

Des actifs en bon état 5 - Réduire le déficit de maintien d'actifs	Réel	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	Au 31 juillet 2018 : 51,3%	80 %		
Métro – Déploiement du réseau cellulaire	46 stations (+5)	50 stations (+ 9)		
Métro - Signalétique	5 stations (+0)	12 stations (+6) (à confirmer) Réflexion sur nouvelle stratégie		
Métro - Escaliers mécaniques (remplacement)	0 projets majeurs 4 grandes révisions complétées	8 Projets majeurs 4 Grandes révisions		
Bus - Nouveaux abribus	1114 abribus +72	1331 abribus +217 (15 numériques)		



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>Bus - MPB</p> <p>a) Poursuite de l'implantation de voies réservées</p> <p>b) Déploiement des mesures prioritaires aux feux en temps réel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux d'implantation pour VR Notre-Dame terminés. • Travaux d'implantation pour VR Maurice-Duplessis, Sherbrooke-Est et Côte-Vertu débutés fin juillet. • Travaux d'implantation pour VR Thimens prévus pour août • Preuve de concept TSP en cours à l'été 2018. Démonstration complète d'ici fin 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantation de 6 axes (autorisations obtenues) • Complétion des études et obtention des autorisations pour 7 autres axes • 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	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Réalisation et accélération de l'électrification	Voir le tableau mis à jour sur tous les dossiers Bus transmis cette semaine (ce tableau sera dorénavant transmis régulièrement)	Lancer appel d'offre pour : 4 recharges rapides 4 Midibus 30 Recharges lentes 2 TA – en démonstration	●	●
Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité	Sera calculée en fin d'année	74,6 %	●	●

●
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 8 - Bonifier le parcours client	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
STM - Satisfaction clients	Expérience globale  64%  6%	Expérience globale  65%  6%		
Métro - Satisfaction clients	74 %	75%		
Bus - Satisfaction clients	65%	65%		
TA - Satisfaction clients	84%	86%		



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	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Initiative de mobilité intégrée - tests	<u>Stratégie de mobilité intégrée</u> : première ébauche du document et identification des actions prioritaires. <u>Tests avec partenaires</u> : <ul style="list-style-type: none"> - 1 essai livré (tarif réduit BIXI) - 2 essais en cours de réalisation (offre tarifaire et table de concertation) - 1 essai en redéfinition (lecture carte OPUS aux points d'ancrage BIXI) 	Mettre en œuvre la première stratégie de mobilité intégrée dont 2 tests concrets		
Billettique innovante	<u>Validation par carte bancaire</u> : présentation des conclusions de l'analyse de marché détaillée et confirmation de l'orientation L'appel d'offre est en préparation.	Faire une preuve de concept <i>Account based</i> et compléter un appel d'offre pour la validation par cartes bancaires		


 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

	<u>Account based</u> : portée de l'expérimentation approuvée et développement en cours			
Métro – KM commerciaux	51,4 M km	88,1 M km		
Bus - KM commerciaux	40 M km	68,2 M km		
Achalandage STM	257,6 M déplacements au 31 juillet 2018	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	Le Lot 1 de la phase 1 est complété Le lot 2 de la phase 1 est complété (en juin) La phase 2 a été présentée à la GPP de juillet	Finaliser la formation du lot 1 et réaliser le lot 2 de l'employé numérique.	★	●

●
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 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	Fait – impacts identifiés	Identifier les impacts sur la flotte de bus et sur le réseau métro		
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	D.A. approuvé Contrat de délégation de gestion a été approuvé au CA. Les contrats de construction sont octroyés, les travaux sont prévus débutés en octobre.	Contrat de délégation de gestion signé		


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

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 • Version préliminaire du code de conduite des fournisseurs a été complétée • (le code est terminé et sera présenté au Codir : conjoint Chaîne et DD) 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan adaptation changements climatiques : Priorisation des vulnérabilités et 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 30 juin 2018 (à venir pour le 31 août 2018)	5,82 \$		
Bus - Coût complet par km (commercial)	Le coût complet n'est pas disponible au 30 juin 2018 (à venir pour le 31 août 2018)	11,59 \$		
TA - Coût complet par déplacement	Le coût complet n'est pas disponible au 30 juin 2018 (à venir pour le 31 août 2018)	21,16 \$		
Négocier l'entente pluriannuelle ou prolonger l'entente transitoire	En attente de l'autorisation de l'entente transitoire par le CA	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

Une culture d'excellence opérationnelle 13 - Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Excellence opérationnelle 2018	au 31 juillet 2018 : 28,7 M\$	Fiches 2018 réalisées		
Taux d'absentéisme	8,6 %	8,5 %		
Transgesco – dividende	17,2M\$	34,5 M\$		
Transgesco – Frontenac (projet immobilier)	Le processus suit son cours. Dépôt d'un grief du syndicat, injonction possible. Règlement d'emprunt approuvé.	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	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Plan de diversité	En cours	<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 reliés 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

Un employeur de choix 15 – Développer les compétences	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Assurer une transition planifiée lors de départs à la retraite	En cours	<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	En cours	<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	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Plan d'action mobilisation	En cours	<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

Fin des mesures temporaires	Suivi en cours	<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	En cours	<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	Une rencontre se tiendra le 20 septembre.	Réaliser les rencontres		
Renouveler les conventions collectives en tenant compte du nouveau cadre légal	1 convention de signée 3 conventions en cours de négociation	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

Livrables non prévus

- Entente CBA – avenant au contrat pour trains supplémentaires


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