

PSO 2025

PRIORITÉS 2020 DU CODIR

Au 31 décembre 2020



Préparé par la
DIRECTION EXÉCUTIVE – PLANIFICATION ET FINANCES

1 – INDICATEURS ANNUELS – L'EXCELLENCE EN MOBILITÉ

| Objectifs du PSO 2025 | Indicateurs | 2020 | 2019 | Cibles annuelles 2020 | État |
|---|--|---------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|------------------|
| Livrer l'offre de service promise | Méto - Taux de livraison planifié | 100,1 % ¹ | - | - | ★ ⁺ |
| | Bus - Taux de livraison | 99,6 % | 98,4 % | 99,4 % ² | ★ ⁺ |
| | TA - Taux d'acceptation des demandes | 100,8 % | >100 % | +100 % | ★ ⁺ |
| Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | Méto - Incidents de 5 minutes + / M km | 9,2 | 10,6 | 10,5 | ★ ⁺ |
| | Bus - Ponctualité | 82,2 % (10 mois) ³ | 77,2 % | 78,0 % | |
| | TA - Ponctualité | 84,1 % | 81,8 % | 80,0 % | ★ ⁺ |
| Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité | Méto - Service à la clientèle | 63 % ⁴ | 75 % | 77 % | |
| | Méto - Confort et sécurité | 75 % ⁴ | 80 % | 83 % | |
| | Méto - Propreté | 55 % ⁴ | 73 % | 75 % | |
| | Méto - Information | 64 % ⁴ | 66 % | 70 % | |
| | Méto - Accessibilité universelle | n/d ⁴ | 76 % | 79 % | n/a ⁴ |
| | Bus - Service à la clientèle | 61 % ⁴ | 72 % | 76 % | |
| | Bus - Confort et sécurité | 86 % ⁴ | 93 % | 94 % | |
| | Bus - Propreté | 59 % ⁴ | 84 % | 84 % | |
| | Bus - Information | 45 % ⁴ | 63 % | 67 % | |
| | Bus - Accessibilité universelle | n/d ⁴ | 75 % | 76 % | |
| Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements | Taux de réalisation des projets | 92,7 % | 98,0 % | 83,0 % | ★ ⁺ |
| Bonifier le parcours client | Expérience globale positive | 70 % | 65 % | 66 % | ★ ⁺ |
| | Méto - Expérience client | 74 % | 77 % | 78 % | ■ |
| | Bus - Expérience client | 67 % | 63 % | 65 % | ★ ⁺ |
| | TA - Expérience client | 79 % (Sondage COVID juillet) | 82 % | 82 % | ■ |
| Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée | Méto - Offre de service | 87,0 M km | 90,9 M | 92,4 M km (Q2 = 61,3) | ■ |
| | Bus - Offre de service (km commercial) | 67,9 M km | 68,5 M | 72,1 M km ⁵ (Q2 = 47,2) | ■ |
| | TA - Nombre de déplacements | 2,022 M | 4,434 M | 4,6 M (Q2 = 2,992) | ■ |
| | Achalandage basé sur la vente de titres (déplacements) | 214,8 M (-53,9 % VS 2019) | 466,0 M (+3,5 % VS 2018) | 474,7 M | ■ |
| | Achalandage basé sur la validation (déplacements) | 171,7 M (+4,7 % <COVID) | 374,9 M | 380,8 M | ■ |
| Améliorer l'efficience des processus et la productivité | Taux d'absentéisme | 12,34 % (8,98 % excluant la COVID) | 8,56 % | 8,5 % | ■ |
| Maîtriser la gestion de l'entente de service | Méto - Coût complet par km (commercial) | 6,42 | 5,88 \$ | 6,13 \$ | ■ |
| | Bus - Coût complet par km (commercial) | 12,54 | 11,88 \$ | 12,23 \$ | ■ |
| | TA - Coût complet par déplacement | 33,94 | 21,71 \$ | 22,20 \$ | ■ |

¹ Cible 2020 au Budget établie pour le taux budgété, mais la cible est dorénavant en fonction du taux de livraison planifié au méto pour fins d'harmonisation avec le réseau bus

² Cible actuelle en km total, mais l'indicateur sera en km commercial lorsque disponible

³ Une panne informatique majeure a impacté l'intégralité des données de ponctualité de novembre et décembre qui ne sont pas incluses dans la donnée annuelle présentée

⁴ Résultats cumulatifs pour janvier à mars 2020, car le PEQS a été mis en pause depuis le 20 mars en raison du contexte de COVID-19. La taille de l'échantillon AU n'était pas représentative

⁵ Cible qui tient compte des mesures pour le REM

Légende de l'état d'atteinte des objectifs en fin d'année : Dépassé ★⁺ Atteint ★ Partiellement atteint ◆ Non atteint ■






2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION

Améliorer l'expérience client

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e trimestre | État | |
|---|---|---|--|---|
| 1. Livrer l'offre de service promise | | | | |
| Priorités du CODIR | Méto - AZUR | <ul style="list-style-type: none"> Recevoir et déployer 7 trains AZUR supplémentaires | <ul style="list-style-type: none"> Réception entre sept. et déc. de 5 des 17 trains AZUR supplémentaires portant, avec les 2 déjà reçus en 2020, à 61 le total de trains AZUR en service Suite à un appel d'offres octroi d'un contrat (conditionnel à l'autorisation à venir du MTQ) pour disposer et valoriser 63 voitures MR73 | ★ |
| | Bus – MPB (MPB : Mesures préférentielles pour bus) (SRB : Service rapide par bus) (VR : Voies réservées) | <ul style="list-style-type: none"> Déployer la nouvelle Vision MPB 2030 | <ul style="list-style-type: none"> Mise en service à la mi-décembre du SRB Sauvé/Côte-Vertu d'une longueur de 4,7 km Mise en service des VR Des Trinitaires, Langelier, Côte-de-Liesse Mise en place de priorités de départ pour bus sur les VR De Lorimier, Des Sources et Rosemont Travaux d'optimisation et de prolongement des heures de la voie réservée René-Lévesque complétés Appels d'offres lancés pour un contrat-cadre dédié aux mitigations et implantation de MPB sur 13 axes Lancement d'appels d'offres pour étudier l'implantation d'un SRB sur René-Lévesque et Henri-Bourassa Préparation d'un appel d'offres en vue d'intégrer des vélos dans certaines VR additionnelles en 2021 | ★ |
| Priorités du CODIR | Bus – Parc de véhicules | <ul style="list-style-type: none"> Recevoir 378 bus (ajout de 29 électriques et 240 hybrides - remplacement de 109 hybrides) | <ul style="list-style-type: none"> Réception d'un total de 226 bus⁶ sur 254 attendus, suite à la révision du Plan de livraison <ul style="list-style-type: none"> Hybrides : 218 reçus sur 218 attendus Bus électriques à recharge lente en dépôt : 2 reçus sur 29 attendus Bus électriques à recharge rapide : 3 reçus sur 3 attendus Midibus électriques : 4 reçus sur 4 attendus | ◆ |

⁶ Le nombre de bus reçus et le nombre de bus mis en service ou disponibles peuvent différer. Le laps entre la livraison des véhicules et leur mise en service dépend d'une variété de facteurs.









2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalizations du 3 ^e quadrimestre | État |
|--|---|--|---|
| 1. Livrer l'offre de service promise | | | |
| Bus - Stratégie 300 bus (CSA : Comité de suivi des actifs de la STM relevant du CA) | <ul style="list-style-type: none"> • Agrandir 3 centres de transport (CT) <ul style="list-style-type: none"> ○ Livrer les installations sans les vérins aux centres Legendre en novembre 2020, Anjou et Saint-Laurent en décembre 2020 ○ Louer des vérins électriques afin de débiter l'entretien | <ul style="list-style-type: none"> • Avancement des travaux d'agrandissement des 3 CT ralenti en contexte de pandémie <ul style="list-style-type: none"> ○ Legendre : finalisation des travaux phase 1 en vue d'une livraison en janvier ○ Anjou : avancement des travaux extérieurs du bâtiment à 90 % et poursuite de l'installation des systèmes intérieurs ○ Saint-Laurent : travaux extérieurs du bâtiment terminés et poursuite de l'installation des systèmes intérieurs |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Compléter la réouverture du centre de transport Saint-Denis | <ul style="list-style-type: none"> • Complété au premier quadrimestre |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Terminer l'excavation et débiter la construction du centre de transport (CT) Bellechasse à l'été 2020 | <ul style="list-style-type: none"> • Émission d'appels d'offres et octroi de contrats de la phase 2 réalisés à 35 % • Commencement des travaux de coffrage et fondation • Optimisation budgétaire suivant l'octroi des différents lots • Conclusion de l'étude d'ingénierie sur la consolidation du roc et planification de l'installation de l'acier de structure en 2021 |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Construire un centre de transport dans l'est : <ul style="list-style-type: none"> ○ Réaliser les consultations publiques ○ Proposer un concept d'aménagement (plans et devis à 30 %) | <ul style="list-style-type: none"> • Recommandation du CSA de poursuivre avec la famille de concept de plain-pied (sur un étage) et adhésion de l'arrondissement |  |
| Bus - Refonte du réseau | <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et adopter des normes de conception pour le réseau et le service • Phase 3 de la refonte : débiter les travaux dans 3 à 5 secteurs de l'île de Montréal | <ul style="list-style-type: none"> • Raffinement de certaines orientations pour la refonte (aînés, famille de service, service en parallèle, normes interr-arrêts, service à la demande) • Tenue de consultations publiques dans les secteurs <ul style="list-style-type: none"> ○ Sud-Ouest, Verdun, Centre-ville sud ○ Lachine, Lasalle ○ Côte-des-Neiges, Outremont, Ville Mont-Royal • Report de la révision de la norme de charge compte tenu du niveau achalandage et de priorisation |  |







2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalizations du 3 ^e quadrimestre | | | | | État |
|---|--|--|-----------|--------------|-----------|--------|----------------|
| 2. Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | | | | | | | |
| Métro - Respect des intervalles entre les trains | <ul style="list-style-type: none"> 95 % en heures de pointe 90 % en hors pointe | Ligne | Pointe AM | Inter pointe | Pointe PM | Soirée | ★ ⁺ |
| | | Verte | 98,5 % | 91,5 % | 97,4 % | 91,9 % | |
| | | Orange | 98,4 % | 91,1 % | 96,2 % | 91,2 % | |
| | | Jaune | 94,8 % | 98,7 % | 95,2 % | 99,0 % | |
| | | Bleue | 98,0 % | 94,2 % | 93,4 % | 93,7 % | |
| Métro – Service prévisible | <ul style="list-style-type: none"> Débuter à partir de l'été le déploiement d'écrans d'information au niveau de la mezzanine de stations de métro | <ul style="list-style-type: none"> Projet arrêté et reporté au-delà de 2022 suite à l'exercice de priorisation du à la pandémie | | | | ■ | |
| Métro - Portes palières | <ul style="list-style-type: none"> Finaliser l'étude complémentaire Octroyer un contrat de conception, fabrication et installation Préparer un appel d'offres pour la préparation des sites avant l'installation | <ul style="list-style-type: none"> Étude complémentaire finalisée Poursuite de la préparation des plans et devis (suspension de certaines activités) Élaboration d'un plan de réalisation pour un déploiement progressif en 3 phases, en fonction d'un financement initial de 200 M\$ | | | | ◆ | |
| Métro – OOSM (OOSM : optimisation de l'offre de service métro) (ODS : Offre de service) | <ul style="list-style-type: none"> Compléter la simulation et les essais terrain d'un horaire optimisé ligne Orange et, en fonction des conclusions tirées, implanter le nouvel horaire pour la liste de septembre Compléter le développement et la documentation des modes de gestion de foule et les implanter aux stations Sauvè et Berri Faire évoluer les outils de simulation de l'offre de service et de la gestion de foule Poursuivre le développement d'indicateurs de performance pour adapter l'offre de service et valider l'efficacité des mesures opérationnelles d'optimisation de l'offre de service mises en opération | <ul style="list-style-type: none"> Entente conclue avec le fournisseur pour adapter l'outil de simulation de l'ODS Preuve de concept permettant de valider les données opérationnelles ATS et d'en visualiser les indicateurs Conception, et développement de 4 indicateurs (temps entre tronçons, charge à bord des trains, temps de parcours, adhérence à l'horaire) servant aux diffusions suivantes <ul style="list-style-type: none"> Infolettre <i>Sommaire COVID-19</i> : Nombre de voyageurs-stations parcourus, nombre maximum de passagers par trains, condition de charge atteinte, distanciation physique des voyageurs, nombre de passagers par trains Web STM : Taux d'occupation des trains par station Métrovision en station : Taux d'occupation du prochain train | | | | ★ | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser l'étude pour l'amélioration de l'outil de la Commande centralisée (PRO VUR) de détermination et d'application des scénarios de ventilation nécessaire pour l'augmentation de l'offre de service Cueillette des besoins pour l'amélioration de l'outil de la Commande centralisée (PRO- VUR) Cueillette des besoins et établissement des grands concepts pour implanter la ventilation requise à la réduction des intervalles | | | | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e trimestre | État | |
|---|---|---|---|---|
| 2. Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible | | | | |
| Priorités du CODIR | Méto - <i>Espace clients</i> (SIVL : Système intégré de vente en loge) | <ul style="list-style-type: none"> Développer le tableau de bord pour les <i>Espaces clients</i> et les <i>Stations +</i> | <ul style="list-style-type: none"> Tableau de bord développé en version préliminaire en vue d'un déploiement de la version finale en 2021 |  |
| | (CS : Appareil nommé centre de service) | <ul style="list-style-type: none"> Assurer la robustesse et le soutien de l'application pour les <i>Stations +</i> | <ul style="list-style-type: none"> Mise en place de l'équipe de projet technologique Collecte des besoins et exigences d'affaires complétée |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Définir la solution de mise en œuvre du débit/crédit et débiter le déploiement dans les 68 stations du réseau | <ul style="list-style-type: none"> <i>Débit/crédit</i> en loges déployé dans 48 stations en 2020 le rendant disponible dans toutes les stations depuis décembre |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Définir la stratégie de transformation des 53 <i>Stations +</i> en <i>Espaces clients</i> | <ul style="list-style-type: none"> Identification des besoins pour l'évolution du SIVL |  |
| Priorités du CODIR | Bus - Déploiement d'iBUS (SAE : système d'aide à l'exploitation) (TI : Technologies de l'information) | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser l'étape de fermeture du projet iBUS avec une portée réduite | <ul style="list-style-type: none"> Livrables du <i>sprint 4</i> complétés : Fonction pour retracer l'ensemble des actions prises dans le SAE Livrables du <i>sprint 4.5</i> complétés : Amélioration de la performance et stabilité du système Livrables du <i>sprint 5</i> en test de pré production : Amélioration de la performance du système et correction d'anomalies encourues durant l'ensemble des <i>sprints</i> Finalisation des aspects contractuels en vue d'une fermeture du projet iBUS au début de 2021 |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Débiter le plan d'évolution | <ul style="list-style-type: none"> Non débuté |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un centre d'expertise (Comm., LDS, TI) | <ul style="list-style-type: none"> Amorce de la phase de définition du centre d'expertise en collaboration avec les TI |  |
| | Bus - Ponctualité | <ul style="list-style-type: none"> Terminer le déploiement du système de comptage automatique des déplacements (SCAD) | <ul style="list-style-type: none"> Réalisation de simulations et d'analyses comparatives pour l'offre de service grâce aux nouvelles données de planification du système <i>HASTUS</i> Préparation en cours d'un rapport de statistiques en vue de faire des tests sur les temps de parcours en 2021 |  |
| 3. Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité | | | | |
| | Sentiment de sécurité | <ul style="list-style-type: none"> Projet d'élargissement des rôles des inspecteurs déposé au Ministère de la Sécurité publique Projet de rapprochement de la gestion et des inspecteurs avec les différentes clientèles reçu favorablement par les deux régions territoriales concernées en vue d'une mise en œuvre vers mars 2021 Accueil de 11 nouveaux inspecteurs diplômés de l'École nationale de police du Québec | | |





2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État | |
|--|--|--|--|---|
| 4. Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle | | | | |
| Priorités du CODIR | Plan Accessibilité Universelle (AU) 2020 | <ul style="list-style-type: none"> Stratégie Mobilité inclusive : <ul style="list-style-type: none"> Compléter le projet pilote pour des clients avec déficience intellectuelle (DI) et terminer le plan de mise en œuvre Former 100 clients avec limitations fonctionnelles | <ul style="list-style-type: none"> Stratégie Mobilité inclusive <ul style="list-style-type: none"> - Projet pilote de formation de 24 clients avec déficience intellectuelle Octroi du contrat de formation au RUTA Élaboration d'une approche métropolitaine au programme Mobilité inclusive |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Accessibilité numérique : compléter les travaux du site web (niveau d'accessibilité de 5,6 à 7,6) | <ul style="list-style-type: none"> Complété au 1^{er} quadrimestre |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Mesurer le niveau de maturité de la STM en AU | <ul style="list-style-type: none"> Plan Accessibilité Universelle : <ul style="list-style-type: none"> Évaluation du <i>niveau de maturité</i> en AU reportée à 2021 |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Mettre en service l'accessibilité des stations Vendôme et Berri-UQAM ligne verte | <ul style="list-style-type: none"> Total 16 stations accessibles <ul style="list-style-type: none"> Mise en service le 5 novembre des ascenseurs no 4 et no 5 de la Station Berri-UQAM rendant accessible la ligne verte Report de la mise en service du nouvel édicule Vendôme au premier quadrimestre de 2021 | AU - Berri-UQAM  L1AU - Vendôme  |
| 5. Réduire le déficit de maintien des actifs | | | | |
| Priorités du CODIR | Déficit de maintien des actifs (DMA : Déficit de maintien des actifs) (VR : (ICP : Indice de condition du parc d'actifs) | <ul style="list-style-type: none"> 3,3 G\$ | <ul style="list-style-type: none"> Révision en cours de la méthodologie et de l'évaluation du DMA arrimée aux pratiques des instances gouvernementales <ul style="list-style-type: none"> Élaboration des bases pour la revue de la méthodologie de calcul des VR et ICP Planification de la mise à jour des données d'inventaire des actifs | |
| | Complexe Crémazie | <ul style="list-style-type: none"> Terminer la construction de la phase 2 Débuter l'installation des vérins | <ul style="list-style-type: none"> Retard sur l'échéancier de la part de l'entrepreneur en partie en raison de la COVID-19 Bétonnage des fondations et vérins réalisés à 90 % Enveloppe et toiture complétées à 80 % Phase 2 en finalisation en vue que la nouvelle ligne mécanique pour l'entretien majeur des bus y soit aménagée permettant de démolir l'ancienne et d'entamer la construction de la 3^e et dernière phase du projet Intégration par EDI des travaux de fin de projet du nouvel atelier BUS Crémazie |  |






2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État |
|-----------------------|-------------------------|---|------|
|-----------------------|-------------------------|---|------|

6. Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements

| | | | | |
|--------------------|-----------------------------------|--|--|---|
| Priorités du CODIR | Métro - Déploiement du cellulaire | <ul style="list-style-type: none"> Terminer le déploiement du réseau cellulaire dans les 9 dernières stations | <ul style="list-style-type: none"> Annonce en décembre du déploiement complet du réseau mobile 4G LTE dans les 68 stations |  |
| | Métro - Signalétique | <ul style="list-style-type: none"> Ajout de 6 stations avec la nouvelle signalétique | <ul style="list-style-type: none"> Ajout de 2 stations avec la nouvelle signalétique (Beaudry et Berri-UQAM) portant à 15 leur total |  |
| | Bus - Abribus | <ul style="list-style-type: none"> Installer 295 nouveaux abribus pour un total de 1 898 | <ul style="list-style-type: none"> Total de 15 nouveaux abribus installés entre septembre et décembre, portant leur total à 1678 |  |
| | Métro - Escaliers mécaniques | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser les grandes révisions prévues pour 8 escaliers mécaniques | <ul style="list-style-type: none"> 4 grandes révisions complétées en 2020 <ul style="list-style-type: none"> L1-514 Côte Vertu L1-265 Jean-Talon L1-662 De Castelnau L1-503 Du Collège |  |
| | Métro - Garage Côte-Vertu | <ul style="list-style-type: none"> Résiliation du contrat d'excavation, bétonnage et remblaiement suite à des ententes non respectées et d'un avis de défaut transmis à l'adjudicataire responsable | | |

7. Poursuivre l'électrification du réseau+

| | | | | |
|--------------------|---|--|---|---|
| Priorités du CODIR | Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité | <ul style="list-style-type: none"> 79,7 % | <ul style="list-style-type: none"> 82,2 % |  |
| | Électrification (SAAQ : Société de l'assurance automobile du Québec) | <ul style="list-style-type: none"> Recevoir et mettre en service 30 bus à recharge lente | <ul style="list-style-type: none"> Travaux d'infrastructures complétés à 95 % au centre Stinson et phase de mise en service des équipements de recharge complétée à 75 % Problématiques rencontrées notamment lors des essais de recharge obligeant une acceptation conditionnelle des 5 bus livrés en décembre et un report des autres bus |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Recevoir et mettre en service 4 midibus à recharge lente | <ul style="list-style-type: none"> Préparation des 4 midibus antérieurement livrés <ul style="list-style-type: none"> Inspection de la SAAQ Installation des valideurs billettiques et instrumentation de 2 midibus en vue de tests d'ingénierie sur la route en 2021 |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser le projet pilote de minibus électriques pour le transport adapté : <ul style="list-style-type: none"> Acquisition des minibus et équipements Travaux d'infrastructures | <ul style="list-style-type: none"> Conception <i>figée</i> et début de la fabrication du minibus à plancher haut Fabrication complétée des chargeurs et essais de recharge avec un minibus démo Remise du rapport d'essais du minibus Lion M Relance des fournisseurs de minibus à plancher bas |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Mettre en service les 4 bus supplémentaires de Cité Mobilité | <ul style="list-style-type: none"> Projet complété dans les quadrimestres précédents |  |
| | Électrification (CT : Centres de transport) | <ul style="list-style-type: none"> Autorisation par le CA de la STM d'un règlement d'emprunt de 671,4 M \$ permettant d'électrifier les infrastructures des 4 premiers CT, en vue d'une demande au MAMH au début de 2021 | | |






2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État | |
|---|---|---|---|----------------|
| 8. Bonifier le parcours client | | | | |
| Priorités du CODIR | Parcours et expérience client | <ul style="list-style-type: none"> Se doter de 4 outils permettant de prioriser les projets visant l'amélioration de l'expérience client <ul style="list-style-type: none"> Leviers d'expérience client Tableau de bord de l'expérience client Nouvelle segmentation clientèle Cartographie complète des points de contact | <ul style="list-style-type: none"> Lancement d'un sondage client récurrent depuis le début de la pandémie Lancement d'un Topo bimensuel basé sur les nouvelles données d'intelligence client/employés Projet terminé au 1er quadrimestre | ★ ⁺ |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Projet complété | ★ |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Segmentation complétée | ★ |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Définitions des parcours clients ajustées en fonction de la nouvelle réalité et maintenues à jour pour Métro, Bus et TA | ★ |
| | Commentaires et plaintes | <ul style="list-style-type: none"> Résoudre au premier contact 50 % de l'ensemble des plaintes clients | <ul style="list-style-type: none"> Moyenne de 38 % de septembre à décembre résultant de <ul style="list-style-type: none"> La panne informatique La diminution du nombre de plaintes occasionnant une proportion plus élevée du type de plaintes dont la résolution ne peut être résolue au premier contact | ◆ |
| Image de marque | <ul style="list-style-type: none"> Lancer le repositionnement de la marque STM et la nouvelle stratégie de communication | <ul style="list-style-type: none"> Depuis le début de la pandémie, idéation et production d'une campagne de positionnement de la STM dans le mouvement de l'arc en ciel Campagne majeure (télé, radio, publipostage, affichage et ensemble des médias STM) <i>Embarquez en toute confiance</i> Arrêt de la finalisation des travaux et du lancement du repositionnement de la marque prévus avant la COVID | ★ | |
| Parcours client et mesures en contexte de la COVID-19 (CEEL : Carte étudiante en ligne) | <ul style="list-style-type: none"> Atteinte à la mi-septembre d'un sommet de satisfaction des clients à l'égard des communications coïncidant avec la campagne multiplateformes pour rassurer les clients sur les mesures de déconfinement bus et métro ainsi que les mesures sanitaires à respecter Poursuite de la distribution de couvre-visages aux clients aux endroits les plus achalandés du réseau bus, métro et TA jumelée à une signalétique ajustée aux consignes sanitaires Lancement du taux d'occupation des véhicules dorénavant communiqué dans le métro, les bus, sur Métrovision et le site web STM Retour de l'argent comptant dans les loges et les Espaces clients du métro le 28 octobre 100 nouvelles écoles basculées sur la plateforme CEEL et nouvelle plateforme de rendez-vous jumelée à un nouvel aménagement du Studio de photos pour les cartes OPUS à tarif réduit | | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e trimestre | État |
|-----------------------|-------------------------|--|------|
|-----------------------|-------------------------|--|------|

9. Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée

| | | | | |
|-----------------------|--|--|---|---|
| Priorités du CODIR | Évolution solution billettique (ARTM : Autorité régionale de transport métropolitain) | <ul style="list-style-type: none"> Sous la recommandation de la Communauté OPUS, faire approuver par l'ARTM la charte de projet d'évolution de la solution billettique (<i>Module billettique</i> et <i>Paiement ouvert</i>) en vue de lancer un appel d'offres en 2020 | <ul style="list-style-type: none"> En attente du retour de l'ARTM pour redéfinir la portée du projet |  |
| | Nouveaux valideurs bus | <ul style="list-style-type: none"> Finaliser l'installation et effectuer la mise en service graduelle des nouveaux valideurs bus | <ul style="list-style-type: none"> Installation des valideurs terminée Début d'un projet pilote de mise en service clientèle |  |
| | Solution billettique REM (Réseau express métropolitain) | <ul style="list-style-type: none"> Approuver les spécifications des portillons et identifier les besoins pour les DAT (distributrices de titres) | <ul style="list-style-type: none"> Début de l'affinement matériel du portillon et du devis des DAT Rédaction du devis pour l'acquisition des équipements de mitigation (solutions de vente et validation avant l'installation des équipements définitifs) |  |
| | Ouverture des données (CO : Chefs d'opération) | <ul style="list-style-type: none"> Finaliser l'ouverture des données métro et démarrer l'ouverture des données bus et TA | <ul style="list-style-type: none"> Guide d'interprétation des données rédigé pour les <i>Heures opératoires planifiées</i> et les <i>Signalements en service</i> |  |
| | Refonte tarifaire ARTM : intégration au système OPUS | <ul style="list-style-type: none"> Préparer un plan de travail pour la refonte tarifaire de l'ARTM et mettre en œuvre les premiers jalons en assurant la performance du système OPUS | <ul style="list-style-type: none"> Conduite d'ateliers afin d'alimenter les orientations de l'ARTM pour la refonte tarifaire |  |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)






Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État | |
|---|---|---|---|---|
| 10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client | | | | |
| Priorités du CODIR | Employés numériques phase 3 (EÉF : Service de l'Entretien de l'équipement fixe) | <ul style="list-style-type: none"> Ajouter de nouvelles fonctions informationnelles pour la préparation du choix des affectations chauffeurs et pour la gestion de la journée de travail | <ul style="list-style-type: none"> Ajout d'une fonctionnalité pour enregistrer des journées de travail en <i>favori</i> et faciliter la préparation des choix d'affectation Ajout de nouvelles fonctions <ul style="list-style-type: none"> Rapport EVAC Rapport de vacances Définition de la solution pour le choix de liste divisionnaire et liste générale | ★ |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser deux livraisons permettant d'offrir plus de fonctions en libre-service aux employés | <ul style="list-style-type: none"> Ajout de plusieurs fonctions via le Portail incluant les livraisons en cours suivantes <ul style="list-style-type: none"> Lien avec <i>Historien PI</i> et ajout de 34 tablettes pour les employés de EÉF Notes spécifiques <i>Réserve et outil de suivi</i> avec traçabilité | ★ |
| | Vision-GMAO (GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur) | <ul style="list-style-type: none"> GMAO : Avoir complété les activités pour la remise à neuf de la «GR» en vue d'un déploiement avant février 2021 | <ul style="list-style-type: none"> Chargement et vérification de la cohérence des données Tests intégrés complétés à 100% (prototype Zébra & fusion des magasins) Activités préparatoires à la formation et à la gestion du changement | ◆ |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Vision : <ul style="list-style-type: none"> Stabiliser la solution implantée lors de la phase 1 en octobre 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Complétée | ★ |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser la phase 1.5 qui consiste à implanter les demandes de changement prioritaires non réalisées lors du «GO live» d'octobre 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Complétée | ★ |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Début de la phase 2 pour les portions Achat (appel d'offres) et Centre de distribution | <ul style="list-style-type: none"> Évaluation de 3 options d'arrimage avec le projet Crémazie en lien avec le <i>déménagement de Cyphiot</i> Décisions relatives au plan de ressources élaboré et au redémarrage du projet attendues au premier quadrimestre de 2021 | ■ |
| Consolidation opérationnelle Vision 1 | <ul style="list-style-type: none"> Création d'un comité : <i>Stratégie d'équipe Consolidation Vision 1.0</i> Audit de validation de 3 processus majeurs nouvellement implantés Création d'un "Task Force" multidisciplinaire muni d'une gouvernance de projet et composé de sous-groupes Mobilisation transversale afin d'atteindre des objectifs précis d'équipe | | | |




2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalizations du 3 ^e quadrimestre | État |
|--|---|---|------|
| 10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client | | | |
| Planification Intégrée (PIEI : Planification intégrée, entretien infrastructures) (GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur) (EMR : Entretien du matériel roulant) | <ul style="list-style-type: none"> Élaborer un plan de mise en œuvre incluant : <ul style="list-style-type: none"> Déployer la gouvernance de projets Convenir des processus et mettre en place des indicateurs Statuer sur le plan des gammes et nomenclatures Transfert des membres de l'équipe par étapes. Gestion matières (GM) et planification en février et les autres employés en juillet | <ul style="list-style-type: none"> Analyse de maturité complétée pour les 6 processus de la PIEI Bonifications progressivement apportées <ul style="list-style-type: none"> Révision du plan de mise en œuvre des processus arrimée avec le projet GMAO de l'entretien EMR Amélioration et intégration de plans de maintenance planifiés en lien avec l'air ambiant Déploiement complet de l'équipe des planificateurs au sein de la direction de l'entretien bus | ♦ |
| | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser un plan d'action sur l'automatisation des processus basé sur les preuves de concept dans les centres de contrôle | <ul style="list-style-type: none"> Plan d'action pour le secteur Entretien Bus élaboré et priorisé en vue de déployer la fondation de l'automatisation des processus en commençant par le projet de télémétrie | ♦ |
| | <ul style="list-style-type: none"> Réaliser 2 preuves de concept supplémentaires dans les secteurs d'entretien | <ul style="list-style-type: none"> Preuve de concept réalisée avec le logiciel TABLEAU en soutien au projet Vision permettant un suivi dynamique et digitalisé des activités et des performances Opérationnalisation du livrable antérieurement complétée pour le service du TA | ♦ |
| | <ul style="list-style-type: none"> Élaborer un dossier d'affaires global sur la digitalisation afin de permettre aux secteurs de l'inclure dans leur planification | <ul style="list-style-type: none"> Priorisation d'initiatives d'automatisation à intégrer à des feuilles de routes Élaboration de la feuille de route de l'Entretien bus | ♦ |
| Solutions technologiques pour les nouvelles conventions collectives | <ul style="list-style-type: none"> Compléter l'analyse du projet Refonte de « Mes choix (Annexe R) » et débiter le développement en vue d'un déploiement en 2021 | <ul style="list-style-type: none"> Activités presque totalement arrêtées lors la panne informatique Retard pour tous les livrables identifiés au dernier quadrimestre | ■ |
| Innovation (CODIR élargi : Comité de direction élargi aux gestionnaires de 3e niveau) | <ul style="list-style-type: none"> En vue d'accroître la capacité à innover : <ul style="list-style-type: none"> Confirmer et implanter un processus corporatif de gestion de l'innovation | <ul style="list-style-type: none"> Livraison d'outils minimaux et d'un processus minimal afin de soutenir l'innovation dans le contexte de 2020 | ♦ |
| | <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une gestion de portefeuille d'initiatives d'innovation Réaliser 2 initiatives d'innovation | <ul style="list-style-type: none"> Approche de l'innovation convenue au sein du CODIR élargi et de son utilisation pour les Priorités 2021 Apprentissages complétés sur 2 initiatives (CCMM et C2RO) et présentés au CODIR élargi | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)




| Objectifs du PSO 2025 | | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État |
|--|---|--|---|--|
| 11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables | | | | |
| Priorités du CODIR | GES par passager km | <ul style="list-style-type: none"> • 41,7 | <ul style="list-style-type: none"> • 80,1 g éq. CO₂ |  |
| | Développement durable (DD) | <ul style="list-style-type: none"> • Déposer le dossier de candidature pour une certification Envision du projet Vendôme • Réaliser une étude sur la faisabilité et l'opportunité de certifications environnementales liées à l'exploitation (ISO14001, Boma Best, Clef verte) | <ul style="list-style-type: none"> • Report du dépôt du dossier de candidature Envision du projet Vendôme pour prioriser l'accompagnement Envision de PLB et CANO • Analyse des vulnérabilités aux aléas climatiques/ Intégration de mesures aux projets PLB et CANO • Étude de faisabilité sur la certification environnementale ISO 14001 complétée |  |
| | Planification stratégique (CODIR : Comité de direction de la STM) | <ul style="list-style-type: none"> • Compléter l'actualisation du Plan stratégique organisationnel (PSO) • Établir le plan de mise en oeuvre | <ul style="list-style-type: none"> • Décision du CODIR de suspendre l'actualisation du PSO et de préparer un plan de transition et de relance 2022 • Identification des Priorités 2021 du CODIR et mise en place du plan de diffusion pour 2021 |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un processus d'arrimage entre le PSO 2025, les priorités du CODIR, le Budget et le Plan d'effectifs | <ul style="list-style-type: none"> • Report de l'optimisation de l'arrimage entre les grands processus de planification |  |
| | Arrimage au REM | <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la performance des mesures de mitigation pour le REM et apporter les ajustements nécessaires • Terminer la planification des mesures de mitigation du REM pour la fermeture de la station Côte-Vertu durant l'été | <ul style="list-style-type: none"> • Modification de l'horaire de la navette 964 et abolition d'arrêts sur la ligne 968 suite à une analyse de l'achalandage • Préparation en cours des modifications du réseau à l'IDS en collaboration avec l'arrondissement • Mesures de mitigations préparées reportée compte tenu de la fermeture de la station repoussée en 2021 |  |
| Reconnaissance comme chef de file en développement durable (DD) | <ul style="list-style-type: none"> • Obtention du prix Stratégie de développement durable (grande entreprise) au prestigieux concours d'affaires Les Mercuriades de la Fédération des Chambres de commerce du Québec en septembre. Ce trophée reconnaît l'intégration du DD au sein de la STM, notamment l'arrimage entre le Plan de développement durable et le Plan stratégique organisationnel • Attribution d'un niveau global de 4/5 à la STM par le Baromètre de l'achat responsable positionnant la STM comme un leader au sein des 142 organisations canadiennes participantes • Don du bus, surnommé le Solidaribus avec son concept visuel vibrant, à la Mission Old Brewery pour assurer les déplacements des personnes en situation d'itinérance vers les ressources d'hébergement d'urgence | | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)







| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État | |
|--|---|--|---|---|
| 11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables | | | | |
| Priorités du CODIR | Projet SRB Pie IX (P2 : Phase 2) | <ul style="list-style-type: none"> Lot Laval : poursuivre les travaux jusqu'au 30 novembre Lot Nord : démarrer et terminer la P2 du projet d'ici le 15 décembre Lot Centre : démarrer et terminer la P2 du projet d'ici le 15 décembre Lot Jean-Talon : poursuivre les travaux jusqu'à la fin de l'année Lot Sud : démarrer et terminer la P2 du projet d'ici le 15 décembre | <ul style="list-style-type: none"> Lots Laval, Nord, Centre, Jean-Talon et Sud : <ul style="list-style-type: none"> Interventions planifiées complétées à 100 % Lot Notre-Dame (nouveau en cours d'année) <ul style="list-style-type: none"> Progression du mandat d'ingénierie à un rythme normal Livrable 2020 complété à 70 % |  |
| | Prolongement de la Ligne bleue (PLB) (DA : Dossier d'affaires) | <ul style="list-style-type: none"> Déposer le dossier d'affaires pour attestation Obtenir l'approbation par le Conseil des ministres | <ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la conception du projet et des acquisitions de terrains Élaboration d'un rapport d'analyse de scénarios de réalisation du projet et soumissions aux instances gouvernementales le 14 août Dépôt du DA reporté en vue d'une adoption par le Conseil des ministres en 2021, compte tenu <ul style="list-style-type: none"> Des décisions gouvernementales attendues en début 2021 quant au scénario de réalisation du projet Du report de l'adoption de la loi spéciale |  |
| | Prolongements – Divers (CANO : Centre d'attachement Nord-Ouest) (GPP : Gestion de portefeuille de projets) (CBTC : Contrôle des trains par communication radio) (DA : Dossier d'affaires) | <ul style="list-style-type: none"> Poursuite du projet CANO <ul style="list-style-type: none"> Étude de faisabilité, révision du plan directeur et des paramètres du projet et approbation en <i>Porte 2</i> GPP Poursuite des processus d'acquisition de terrains, démarrage des processus de consultation publique et de changement de zonage ainsi que de l'ingénierie détaillée Poursuite du projet de contrôle de trains (CBTC) <ul style="list-style-type: none"> Étude complémentaire finalisée, étude de marché réalisée et poursuite de la préparation des plans et devis DA préliminaire déposé le 30 septembre et version révisée déposée le 18 décembre 2020 | | |
| 12. Maîtriser la gestion de l'entente de service | | | | |
| Priorités du CODIR | Entente pluriannuelle | <ul style="list-style-type: none"> Compléter la négociation de l'entente pluriannuelle | <ul style="list-style-type: none"> Entente de services de transport collectif 2017-2018-2019 entre l'ARTM et la STM renouvelée pour l'année 2020 depuis le 2^e quadrimestre |  |
| | Ententes additionnelles avec l'ARTM | <ul style="list-style-type: none"> Adoptions entre la STM et l'ARTM <ul style="list-style-type: none"> Advenant à la Lettre d'intention – gestion déléguée du système central OPUS (rémunération) Entente de services relatifs aux offres tarifaires ARTM et BIXI Advenant 3 à l'entente de gestion déléguée du Projet SRB | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Maîtriser les finances

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État | |
|--|--|---|---|---|
| 13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité | | | | |
| Priorités du CODIR | Présence au travail | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les initiatives du plan de réduction de l'absentéisme pour prévenir les lésions professionnelles et favoriser les retours au travail durable | <ul style="list-style-type: none"> • Suspension de la réalisation du plan annuel de réduction de l'absentéisme en cohérence avec les mesures de prévention et retraits préventifs dans le contexte de la 2^e vague de la pandémie • Élaboration d'un Plan d'action amendé tenant compte de l'évolution de la pandémie et du télétravail |  |
| | Programme de reconnaissance de la performance individuelle (PRPI) | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place le programme de reconnaissance de la performance individuelle pour les non syndiqués | <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un sondage de satisfaction en lien avec les PRPI 2019 pour le personnel administratif et professionnel syndiqué ainsi que leurs gestionnaires • Communication des résultats du sondage auprès des employés, gestionnaires et 2 syndicats concernés • Préparation de la relance des PRPI en 2021 et établissement des cibles 2021 |  |
| | Siège social (NSS : nouveau siège social) (PFT : Programme fonctionnel et technique) | <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan de mise en œuvre et réaliser les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Déployer la gouvernance de projets et des groupes de travail ○ Débuter la définition des besoins, les spécifications techniques et l'échéancier en fonction du plan d'effectifs ○ Réaliser une consultation des employés • Premier déménagement GPMAM – fin septembre | <ul style="list-style-type: none"> • PFT élaboré suite à des ateliers de travail avec les employés et fondés sur les nouvelles grandes orientations en aménagement de bureau de la STM • Plans d'aménagement complétés pour les 2 premiers secteurs du NSS et calendrier des déménagements adapté • Définition de nouvelles grandes orientations novatrices en aménagement des espaces bureaux |  |
| | Disponibilité des systèmes informatiques | <ul style="list-style-type: none"> • Détection d'un virus informatique le 19 octobre accompagné d'une panne informatique paralysant plusieurs systèmes <ul style="list-style-type: none"> ○ Services Bus et Métro non affectés par l'attaque, aucun vol de données sensibles et émission de payes presque normales pour tous les employés ○ Système de réservation des déplacements au TA restauré dès le 25 octobre ○ Rétablissement entre le 19 octobre et le 1^{er} novembre de 95 % des serveurs sensibles incluant le site web • Taux annuels de disponibilité des systèmes conséquemment légèrement inférieurs aux cibles, à l'exception du taux annuel réel de disponibilité du Métro supérieur à la cible | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)




| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e trimestre | État | |
|--|---|---|--|---|
| 13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité | | | | |
| Priorités du CODIR | Plan d'effectifs d'entreprise (PE) | <ul style="list-style-type: none"> Préparer la démarche menant au Plan d'effectifs auprès des opérations et des projets majeurs Compléter l'arrimage de la démarche avec le processus budgétaire pour tous les secteurs en soutien Intégrer au Plan d'effectifs les postes critiques et les besoins futurs d'expertise | <ul style="list-style-type: none"> Révision par le CODIR des livrables du Plan d'effectifs compte tenu du contexte COVID Tenue d'ateliers de travail pour définir la notion de poste critique en vue d'une proposition au début de 2021 |  |
| | Valorisation des données (PIE : Planification intégrée) | <ul style="list-style-type: none"> Établir et faire entériner les règles de gouvernance en matière de valorisation des données (outils, processus et données) | <ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet pilote sur l'utilisation du logiciel libre-service <i>TABLEAU</i> avec des indicateurs analytiques pour la PIE <ul style="list-style-type: none"> Identification des sources de données et développement des premiers outils d'analyse Définition du modèle de gouvernance complété |  |
| | Amélioration continue (AC) et excellence opérationnelle | <ul style="list-style-type: none"> Déployer le programme de formation en amélioration continue par la capsule en ligne « Ceinture blanche » offerte à tous, et la tenue d'ateliers ciblés « Ceinture jaune » | <ul style="list-style-type: none"> Adaptation de la formation Ceinture verte pour le télétravail, à temps pour la cohorte débutée en octobre Formation Ceinture blanche complétée par 2 % des employés branchés portant leur total à 14 % pour 2020 Réalisation de 8 projets d'amélioration continue au sein de plusieurs secteurs portant leur total à 17 en 2020 |  |
| | Transgesco – revenus non tarifaires | <ul style="list-style-type: none"> 32,6 M\$ | <ul style="list-style-type: none"> Valeur des revenus non tarifaires de Transgesco de 23,4 M\$ Négociation d'une entente avec Métrocom en lien avec la pandémie Démarches pour assurer le paiement de redevances |  |
| | Transgesco - immobilier | <ul style="list-style-type: none"> Sélectionner un partenaire suite à un appel de propositions réalisé fin 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Compte tenu de la mise en demeure reçue de l'ancien partenaire, négociation pour l'utilisation de plans avec un nouveau partenaire potentiel |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Définir une stratégie et un plan d'action afin de commercialiser les droits aériens qui nous appartiennent | <ul style="list-style-type: none"> Projet non entamé avant la réalisation du projet Frontenac |  |
| Optimisation et approvisionnement | <ul style="list-style-type: none"> Approbation de la Convention-cadre ATUQ 2021 pour divers achats regroupés | | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)





Attirer, développer et mobiliser les talents

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e trimestre | État | |
|---|--|--|---|---|
| 14. Attirer et retenir les talents | | | | |
| Priorités du CODIR | Stratégies d'attraction | <ul style="list-style-type: none"> Déployer la campagne recrutement 2020 Mettre en œuvre les initiatives du plan d'action, notamment pour les chauffeurs | <ul style="list-style-type: none"> Réalisation de 2 campagnes de recrutement ciblées sur LinkedIn pour le secteur TII et Ingénierie/projets majeurs Révision du plan d'action chauffeurs arrimées à la diminution des prévisions d'embauche | ★ |
| | Plan de diversité (BINAM : Bureau d'intégration des nouveaux arrivants de Montréal) (CDPDJ : Commission des droits de la personne et de la jeunesse) | <ul style="list-style-type: none"> Compléter l'ensemble des actions prévues au Plan d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) 2015-2020 et au plan d'action triennal 2018-2020 Élaborer et convenir avec le comité de direction d'un nouveau PAÉE intégrant un plan d'action triennal | <ul style="list-style-type: none"> Établissement du contenu du nouveau PAÉE 2020-2025 Étude de cas complétée avec le BINAM sur l'attraction de candidats provenant de bassins diversifiés Obtention de la certification <i>Parité OR - Gouvernance au féminin</i> et partenariat avec <i>Elles de la construction</i> Parution d'articles portant sur la certification Parité gouvernance au féminin et sur l'adoption en 2020 d'une déclaration sur le racisme systémique Préparation d'une webdiffusion et d'un sondage concernant le racisme systémique Activité virtuelle de mentorat | ★ |
| | Offrir une rémunération globale compétitive (ISQ : Institut de statistiques du Québec) (PC : Politique corporative) | <ul style="list-style-type: none"> Mettre en oeuvre des mesures d'aménagement du temps de travail basées sur les meilleures pratiques du marché Réviser la politique des conditions de travail du personnel non syndiqué (PC 2.21) | <ul style="list-style-type: none"> Élaboration des principes concernant l'éligibilité des emplois au télétravail Participation à l'enquête de l'ISQ concernant la rémunération globale et les mesures prises en contexte de pandémie Versement d'une allocation de télétravail Conception de l'outil « Calculatrice rémunération totale » pour les salariés Exercice de maintien exigé par la Loi de l'équité salariale PC 2.20 (Rémunération globale du personnel non syndiqué) antérieurement mise à jour | ★ |
| | <ul style="list-style-type: none"> Réviser l'offre de l'assurance collective | <ul style="list-style-type: none"> Renouvellement longue durée des polices d'assurances suite à la réalisation de 2 appels d'offres remportés par 2 nouveaux assureurs Redistribution des économies générées par ces polices dans l'amélioration de couvertures dès janvier 2021 | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e trimestre | État |
|---|---|--|---|
| 15. Développer les compétences | | | |
| Formation et développement organisationnel (N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique) | <ul style="list-style-type: none"> Réviser l'offre de service de la division formation Développer l'offre de service pour la gestion de la formation des employés administratifs et professionnels conventionnés | <ul style="list-style-type: none"> En lien avec le virage technologique, poursuite de la révision de l'offre de la division Formation et de ses orientations Outils et directive sectorielle en cours de développement pour la gestion de la formation des employés administratifs et professionnels conventionnés Implantation réussie d'outils pour diffuser des formations à distance tels Smartsheet |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le déploiement en cascade du programme « En route vers l'Excellence » : <ul style="list-style-type: none"> Pour la compétence : <i>Courage d'agir</i> : terminer la formation des gestionnaires N1 et N2 et mettre en place des moyens favorisant le transfert d'apprentissage et la consolidation des acquis pour les niveaux 3, 4 et 5 Poursuivre la formation d'au plus deux compétences supplémentaires du programme aux directeurs et au comité de direction | <ul style="list-style-type: none"> Reprise des formations sur la compétence <i>Courage d'agir</i> à distance auprès des N2 et N1 Révision du parcours de formation <ul style="list-style-type: none"> Ajout de la compétence <i>Approche gestionnaire-coach</i> pour N5 à N2 Priorité accordée à la compétence <i>Communication mobilisante</i> pour 2021 |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> Déployer une offre diversifiée de formation pour les gestionnaires avec un calendrier annuel | <ul style="list-style-type: none"> Calendrier de formation à la carte et à distance offert aux gestionnaires depuis septembre 2020 Finalisation du programme de développement pour les leaders relèves N2 et N3 | |
| 16. Encourager l'implication et le leadership | | | |
| Mobilisation | <ul style="list-style-type: none"> Assurer le suivi de plans d'action du Sondage employés 2019 | <ul style="list-style-type: none"> Activité de suivi annulée en raison de la pandémie |  |
| | <ul style="list-style-type: none"> Débuter la mise en œuvre des initiatives organisationnelles en matière de mobilisation | <ul style="list-style-type: none"> Sondage de mobilisation éclair durant la pandémie <ul style="list-style-type: none"> Résultats du sondage de l'été 2020 diffusés dans les directions en septembre Tenue d'un sondage en décembre 2020 en vue d'en présenter les résultats au début de 2021 Mise en œuvre partielle des initiatives organisationnelles du plan de mobilisation Report en 2021 des panels employés en raison de la pandémie | |
| Santé et sécurité | <ul style="list-style-type: none"> Grande tournée SST de retour pour une 9^e édition du 16 novembre au 11 décembre | | |

2 - SUIVI DU PSO 2025 ET DES PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

| Objectifs du PSO 2025 | Priorités 2020 du CODIR | Réalisations du 3 ^e quadrimestre | État | |
|--|--|---|---|---|
| 16. Encourager l'implication et le leadership | | | | |
| Priorités du CODIR | Plan de relève | <ul style="list-style-type: none"> Finaliser le programme de relève pour les postes de gestionnaires de 1er niveau Déployer le programme de développement pour les leaders relèves N2-N3 et réaliser une 2e sélection de candidats | <ul style="list-style-type: none"> Calendrier conçu pour les consultations et l'approbation du programme Aspirants relève reporté en 2022 Finalisation du programme de développement pour les leaders relèves N2 et N3 |  |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la démarche du plan de relève des DE (Directeurs exécutifs) | <ul style="list-style-type: none"> Plan suivi au Comité RH |  |
| | Tournée du Directeur général (DG) (SST : Santé et sécurité au travail) | <ul style="list-style-type: none"> Organiser la tournée du DG | <ul style="list-style-type: none"> Dans le contexte entourant la COVID-19 <ul style="list-style-type: none"> Poursuite des webdiffusions fréquentes du DG auxquelles se sont ajoutées quelques éditions spéciales (Benoît Masse, spécial télétravail, spécial fin d'année) pour un total de 41 webdiffusions en 2020 Poursuite des communications en continu sur les consignes de SST en lien avec la 2e vague de la pandémie |  |
| | Gestion des ressources humaines | <ul style="list-style-type: none"> Renouveler les conventions collectives des commis divisionnaires et des constables et agents de la paix (FCAP) qui sont expirées depuis janvier 2019 Harmoniser les pratiques dans l'application des conditions de travail | <ul style="list-style-type: none"> Renouvellement des 2 conventions collectives pour une période de 7 ans et à l'intérieur du mandat et du cadre financier Négociation des assouplissements aux conventions collectives reliées à la pandémie et post-pandémie |  |
| | Télétravail et divers dans le contexte de la crise sanitaire occasionnée par la COVID-19 | <ul style="list-style-type: none"> Réalisations de nouvelles activités avec les employés, incluant entre autres <ul style="list-style-type: none"> La production du cahier souvenir <i>Regards 2020</i> suite à un concours de photos auprès des employés L'identité et le maquillage du Solidaribus dédié au service des itinérants Réalisation de plusieurs formes de soutien au télétravail, notamment au plan technologique <ul style="list-style-type: none"> Collecte des besoins informatiques par direction exécutive et plus de 85 % des équipes rencontrées Déploiement de sites TEAMS dans les équipes complété à 95 % Remplacement du pare-feu externe afin de rehausser la performance et la fiabilité des connexions à distance vers le réseau de la STM | | |