



PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION

2017

TABLEAU DES RÉSULTATS AOÛT 2017

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

MOUVEMENT COLLECTIF



AXE UN SERVICE FIABLE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

LIVRER L'OFFRE DE SERVICE PROMISE	RÉEL AU 31-08-17	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Livrer le service planifié (bus, métro, TA)	Bus..... 99,43 % TA..... 18,56 \$ <i>par déplacement</i> Métro 100,50 % Deux propositions d'indicateurs ont été développées et seront mesurées avec les résultats au 30 septembre	Bus..... 99,40 % TA..... 18,78 \$ <i>par déplacement</i> Métro 99,70 %	  
Revoir la planification du réseau bus	En préparation	Consultation publique réalisée	
Projet EXTRA – Connecte pour le Transport adapté : rappel du déplacement aux clients	Déploiement du lot notification clients complété	Déploiement du lot SAE Minibus et du lot Taxi 1	

AXE UN SERVICE FIABLE

★ Objectif atteint
en date des présentes

➤ Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2017

➤ Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

➤ Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2017
en péril

AMÉLIORER LA RÉGULARITÉ ET ASSURER LA PRÉVISIBILITÉ	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Client à l'heure dans le métro	97,10 %	97,60 %	➤
Ponctualité des bus	81,45 %	82,00 %	➤
Ponctualité du TA	81,30 % <i>Taxi seulement, combinaison minibus et taxi à venir</i>	82,00 %	➤
Réviser les processus – arrêts de service métro et communication incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Révision des causes sur l'ensemble des outils d'information clientèle a été réalisée. • Les changements pour la mise à jour du temps moyen des arrêts, l'ajout et la modification des libellés de messages de perturbation ont été effectués dans la commande centralisée. • Recommandation déposée pour la révision du travail du conseiller en information clientèle en cours d'analyse. • Recommandation déposée pour l'annonce de messages transitoires lors d'arrêts de service en analyse. • Campagne de sensibilisation auprès des opérateurs pour l'annonce verbale à bord de leur train. 	Nouveaux processus en place	★

AXE UN SERVICE FIABLE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

MISER SUR LA QUALITÉ DU SERVICE ET LA SÉCURITÉ	RÉEL AU 31-08-17	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Vision changeur : projet de transformation du rôle des changeurs	68 stations déployées (+32)	68 stations déployées (+32)	★
Réaliser le projet pilote Embarquement par toutes les portes	Lignes 139, 439 et 13 lignes articulées qui desservent les 15 stations de métro depuis 19 juin 2017 En exploitation	Offrir aux stations métro avec bus articulés et sur les lignes 139-439	★
Réviser les normes de qualité de services	En cours	Faire approuver la norme révisée Confort et service clientèle en décembre 2017	➤
Élaborer un indicateur pour mesurer le sentiment de sécurité	Complété	Diffusion des résultats à compter de juillet 2017 (pour la période du printemps)	★
Développer une stratégie média	Complété	Stratégie établie	★

AXE UN SERVICE FIABLE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

POURSUIVRE LE DÉPLOIEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Réaliser les actions 2017 prévues au plan 2025 en accessibilité universelle	En cours	Actions 2017 réalisées	
Programme d'accessibilité des stations de métro et ascenseurs Réno-Systemes	Mise en service Place-d'Armes, Honoré-Beaugrand prévue en mai 2018	Mise en service de Place-d'Armes, Honoré-Beaugrand en mai 2018	
Poursuite du projet pilote sur l'utilisation du réseau régulier par clientèle TA	En cours 11/30 faits	30 clients utilisent le réseau régulier	



Objectif atteint
en date des présentes



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2017



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2017
en péril

AXE DES ACTIFS EN BON ÉTAT

RÉDUIRE LE DÉFICIT DE MAINTIEN DES ACTIFS	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Déficit de maintien des actifs	Calcul annuel seulement	3,65 G\$	>

AXE DES ACTIFS EN BON ÉTAT

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

GÉNÉRER DES BÉNÉFICES + AMÉLIORER LA PERFORMANCE LORS DE LA RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Taux de réalisation des projets	61 %	80 %	
Trains Azur	26 trains (+14)	30 trains (+18)	
i-BUS	83/90 Bics au 1 ^{er} sept. MPB en cours Tests site Beta en cours Application en cours	Pack 3 et 4	
Cellulaire dans le métro	37 stations (+7)	40 stations (+10)	
Nouveaux abribus	+ 144	1 200 (+210)	
MPB	305 km	375 km	

AXE DES ACTIFS EN BON ÉTAT

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

GÉNÉRER DES BÉNÉFICES + AMÉLIORER LA PERFORMANCE LORS DE LA RÉALISATION DES INVESTISSEMENTS	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Bus	Lot 1 22/22 bus reçus Lot 2 31/31 bus reçus Lot 3 14/25 bus reçus Total 1 829 bus actifs <i>Parc gonflé en préparation des mesures de mitigation Côte-Vertu. Des réparations majeures sur ces bus devront être réalisées)</i>	3,65 G\$	
Signalétique	2 stations complétées en 2017, 5 autres à venir.	Atwater, Laurier, Crémazie, Guy-Concordia, Jean-Drapeau, Place-d'Armes (+ 6 stations)	
Escaliers mécaniques	0	7 remplacements / 8 entretien	

AXE DES ACTIFS EN BON ÉTAT

ÉLECTRIFIER L'ENSEMBLE DU RÉSEAU	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Mise en service de Cité Mobilité	Mise en service 24 mai 2017	3 bus et 2 pantographes	★

★ Objectif atteint en date des présentes

➤ Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2017

➤ Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2017 mais correctifs à apporter

➤ Atteinte de l'objectif au 31 décembre 2017 en péril

AXE UNE MOBILITÉ INTÉGRÉE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DU CLIENT TOUT AU LONG DE SON PARCOURS	RÉEL AU 31-08-17	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Satisfaction clients Total	90 %	90 %	
Satisfaction clients Métro	84 %	83 %	
Satisfaction clients Bus	84 %	79 %	
Satisfaction clients TA	95 %	90 %	
Concevoir et faire approuver une première stratégie en mobilité intégrée	Stratégie élaborée	Stratégie élaborée	
Développer un indicateur d'achalandage intégré	En cours	Indicateur développé	
Conclusion de la preuve de concept avec la technologie NFC et établir la suite	Un appel de proposition pour des solutions billettiques innovantes est en cours	Preuve de concept complétée Appel de proposition complété	

AXE UN ACTEUR CLÉ À LA MOBILITÉ DURABLE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TC ET À LA MOBILITÉ DURABLE	RÉEL AU 31-08-17	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Réaliser les actions 2017 du plan de développement durable 2025	En cours	Actions 2017 réalisées	
Évaluer les impacts du REM sur nos lignes de bus et de métro	En cours	Impacts évalués	

ORIENTATION STRATÉGIQUE ADAPTER L'ORGANISATION À LA NOUVELLE GOUVERNANCE

AXE UN ACTEUR CLÉ À LA MOBILITÉ DURABLE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

RENOUVELER L'ORGANISATION POUR L'EXCELLENCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Établir les moments de vérité pour le client	Complété en février 2017	Moments de vérité établis	

AXE UNE CULTURE D'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

MAÎTRISER LA GESTION DU CONTRAT DE PERFORMANCE	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Conclure une entente de contractualisation avec l'ARTM	En cours	Entente signée	
Procéder aux transferts des actifs et passifs vs ARTM	En cours	Transferts effectués	
Taux d'absentéisme STM	Résultat cumulatif au 31 août 2017 : 8,8 %	8,0 %	
Réaliser les activités prévues en 2017 du plan triennal Excellence Opérationnelle	21,0 M\$	20,0 M\$	
Transgesco – Dividende de 33 M\$	23,4 M\$	33,0 M\$	
Transgesco – Projet immobilier Frontenac	En cours	Soumettre une proposition au CA de la STM d'ici octobre 2017	
Transgesco – Autres initiatives immobilières à démarrer	En cours	Analyser les opportunités potentielles d'un nouveau projet immobilier	

AXE UN EMPLOYEUR DE CHOIX

-  **Objectif atteint**
en date des présentes

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017

-  **Confiant d'atteindre l'objectif**
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

-  **Atteinte de l'objectif**
au 31 décembre 2017
en péril

ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS	RÉEL AU 31-08-17	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Déployer les actions des plans d'action découlant du sondage 2016	En cours	Diffusion des résultats en cascade et une action par gestionnaires de premier niveau décidée en équipe	
Fixer la cible de mobilisation 2020	Cible fixée à 60 %	Cible fixée	
Réaliser les actions 2017 du programme de diversité et du plan d'accès à l'égalité	En cours	Actions 2017 réalisées	

AXE DES EMPLOYÉS ENGAGÉS

★ Objectif atteint
en date des présentes

➤ Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2017

➤ Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2017
mais correctifs à apporter

➤ Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2017
en péril

ENCOURAGER L'IMPLICATION ET LE LEADERSHIP	RÉEL	CIBLE 2017	ÉTAT ACTUEL
Déployer la stratégie de communication interne proactive et réactive lorsque requis	En continu (2 cas à date cette année)	Production de la réponse en 48 h et diffusion en 5 jours ouvrables (cible commune aux DE impliquées dans le processus d'approbation) En continu	★
Réaliser les actions du plan d'intervention d'un groupe de gestionnaires chargé d'identifier des pistes de solutions malgré les défis quotidiens liés aux enjeux de gestion à la STM	En cours	Fin de la démarche en juin 2017 et intégration des résultats à la démarche de mobilisation	➤
Régler les irritants pertinents des employés (tournée du DG)	En cours	Irritants réglés	➤
Tournée du DG phase 2	En continu	Une rencontre par mois	➤
Utiliser le budget de reconnaissance	En cours	100 % du budget dépensé	➤
Négocier les conventions collectives venant à échéance en 2018	En cours	Négociations avec 4 syndicats	➤