



SUIVI DES PRIORITÉS 2022 DU CODIR

et du Plan de transition et relance 2022 : le prolongement du PSO 2025
au 30 avril 2022

Mis à jour le 6 juin 2022

Préparé par la Direction Planification stratégique et affaires gouvernementales

1 – INDICATEURS DU PLAN DE TRANSITION ET RELANCE 2022, le prolongement du PSO 2025

Objectifs du PTR 2022	Indicateurs	Janvier à avril 2022	Cibles annuelles 2022	Janvier à avril 2021	État ¹	
1- Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	Métro	Incidents de 5 minutes + par million de km	10,9	10,5	9,7	◆
		Respect des intervalles entre les trains en heure de pointe	98,8 %	95,0 %	99,0 %	●
		Respect des intervalles entre les trains en heure hors-pointe	95,3 %	90,0 %	96,6 %	●
		Taux de livraison planifié	100,2 % ²	99,9 %	99,9 %	●
		Offre de service	28,2 M de km	85,4 M de km	28,2 M de km	●
	Bus	Taux de livraison global planifié ajusté	99,4 %	99,4 %	99,7 %	●
		Ponctualité	83,8 %	80,0 %	85,9 %	●
		Offre de service (commercial)	22,2 M	66,6 M de km	22,5 M de km	◆
		Taux de bus immobiles	14,6 %	18,0 %	15,7 %	●
	TA	Taux d'acceptation des demandes de déplacements	100,7 %	100,0 %	100,3 %	●
		Nombre de déplacements	0,895 M	2,964 M	0,530 M	●
		Ponctualité	88,8 %	84,0 %	88,3 %	●
2- Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Achalandage et Expérience client	Achalandage selon les validations	66,9 M de déplacements	277,7 M de déplacements	41,1 M de déplacements	◆
		Achalandage selon les ventes de titres	84,3 M de déplacements	344,4 M de déplacements	51,8 M de déplacements	◆
		Expérience client globale	62 %	69 %	77 %	◆
		Métro- Expérience client	75 %	74 %	77 %	●
		Bus - Expérience client	65 %	66 %	72 %	◆
		TA - Expérience client	82 %	87 % ³	89 %	◆
		Indice du sentiment de sécurité (maximum atteint durant la période)	61 %	78 %	60 %	◆
		Résolution au premier contact des plaintes et commentaires (excluant plaintes employés)	55 %	52 %	33 %	●
		Disponibilité des escaliers mécaniques	91 %	92 %	91 %	◆
		Disponibilité des ascenseurs	n/d ³	98 % ³	n/d ³	◆
3- Poursuivre le déploiement de l'AU	Stations accessibles par ascenseurs	19	22	16	●	
4- Réduire le déficit de maintien des actifs	Déficit de maintien des actifs ⁴	n/d ⁴	3,4 G\$	n/d ⁴	◆	
5- Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	75 %	85,0 %	79,4 %	◆	
6- Poursuivre l'électrification du réseau	Proportion déplacements STM ayant recours à l'électricité ⁴	n/d ⁴	84,4 %	n/d ⁴	◆	
7- Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Métro – Km commerciaux livrés / heure payée	16,7	16,9	16,4	◆	
	Bus – Km commerciaux livrés / heure payée	6,5	6,7	6,25	◆	
	Revenus non tarifaires	6,9 M\$	26,1 M\$	5,8 M\$	◆	
	Taux d'absentéisme (excluant COVID)	10,43 %	8,75 %	9,31 %	■	
8- Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	GES par passager-km ⁴	n/d ⁴	51,8 Gr de CO ₂ équivalent	n/d ⁴	◆	
9- Maîtriser la gestion de l'entente de service	Métro – Coût complet par km (commercial)	6,41 \$ ⁵	7,06 \$	6,03 \$	●	
	Bus – Coût complet par km (commercial)	13,17 \$ ⁵	12,69 \$	12,66 \$	■	
	TA – Coût complet par déplacement	27,32 \$ ⁵	28,42 \$	43,17 \$	●	

¹ Légende de l'état d'atteinte des objectifs en fin d'année en fonction des résultats du quadrimestre : Atteint ★ Confiant d'atteindre la cible en 2022 ● Confiant avec correctif ou délai ◆ En péril ■

² L'indicateur utilisé au métro est dorénavant en fonction du taux de livraison planifié pour fins d'harmonisation avec le réseau bus

³ Nouvelle méthodologie, nouvel indicateur ou indicateur en cours de préparation (dont l'indicateur des ascenseurs prévu lors de Q2)

⁴ Indicateur calculé et diffusé annuellement

⁵ Résultats en attente d'être entérinés notamment par le CODIR

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2021 DU COMITÉ DE DIRECTION

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible				
Priorités du CODIR	1.1 - Un service de Métro en adéquation avec les attentes des clients (OOSM : Optimisation de l'offre de service métro) (ODS : Offre de service)	<ul style="list-style-type: none"> Assurer les travaux visant la pérennité des trains et voitures MR73 jusqu'en 2036 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de la phase 1 avancée à 76 % Demande de prolongation de la phase 1 jusqu'en 2024 en préparation dû au moindre kilométrage des MR-73 et des défis contextuels d'approvisionnement Fiches projet pour la phase 2 complétées 	
		<ul style="list-style-type: none"> Optimiser l'offre de service du métro d'ici 2022 : OOSM <ul style="list-style-type: none"> Bonifier le modèle d'achalandage en y ajoutant une logique prédictive (big data) 	<ul style="list-style-type: none"> En attente de la plateforme informatique pour le traitement des données (big data) 	
		<ul style="list-style-type: none"> En vue de réduire l'intervalle : bonifier la priorisation et la planification des modifications aux infrastructures et équipements 	<ul style="list-style-type: none"> Simulation complétée pour la ligne orange 	
		<ul style="list-style-type: none"> Développer un mode opératoire pour les manœuvres <i>Tiroir automatique</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Début des travaux prévu au 2e quadrimestre 	
		<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le développement du tableau de bord des données opérationnelles pour la salle de contrôle et la clientèle (retrait de la moitié des indicateurs) 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux en cours avec une plateforme informatique afin de valoriser les données de la commande centralisée nécessaires au développement des indicateurs 	
		<ul style="list-style-type: none"> Faire évoluer les fonctionnalités pour la Commande centralisée <ul style="list-style-type: none"> Réviser l'outil d'aide pour la gestion informatisée de la procédure incendie (PRO-VUR) 	<ul style="list-style-type: none"> Maquettage des interfaces utilisateur En attente d'une approbation financière 	
		<ul style="list-style-type: none"> Développer des algorithmes liés à la ventilation, la sécurité et la gestion de l'espace 	<ul style="list-style-type: none"> En attente d'une approbation financière 	

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)					
Priorités du CODIR	<p>1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients (CT : Centres de transport) (LDS : Livraison du service bus)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser la Stratégie 300 bus 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Livrer la phase 3 des agrandissements des trois CT (ajout du ravitaillement diesel) 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des travaux préparatoires et démolitions requis pour la phase 3 • Début des travaux de construction incluant la transformation d'une aire de dynamomètre en baie d'entretien • Fin des travaux estimée à l'automne (vs août) due aux retards de démarrage de la phase 3 	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Recevoir et mettre en service les nouveaux bus du plan de livraison contactuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Parc de 2011 bus et midibus au 30 avril (41 électriques et 794 hybrides) auquel s'ajoutent 103 minibus (dont un électrique) • Réception de 55 hybrides et mise au rancart de 50 bus diesel lors de Q1 • Taux d'intégration de 89 % dû à l'intégration des plus récents bus électriques 12 m 	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Compléter la construction du CT Bellechasse à 70 % pour une mise en opération en 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite de l'installation des structures en acier: 99 % fabriquées, 80 % installées 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Début et poursuite de travaux à l'intérieur, maçonnerie, services électriques, ventilation et protection incendie 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des travaux de consolidation du roc, mais dépassement budgétaire et risque de délais 	
				<ul style="list-style-type: none"> • Échéancier à optimiser et plans de mitigation à intégrer pour assurer la mise en opération en 2023 	

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)					
Priorités du CODIR	<p>1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients (CT : Centres de transport) (LDS : Livraison du service bus)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Équilibrer l'offre de service des bus en fonction des variations d'achalandage (robustesse, flexibilité et prévisibilité) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Revoir l'interlignage 	<ul style="list-style-type: none"> • Résultats de l'analyse partagés avec LDS • Préparation d'une présentation portant sur les recommandations au CODIR lors de Q2 	●
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en oeuvre l'utilisation révisée des bus articulés sur certains axes 	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontres avec différents partenaires internes conclues sur une recommandation quant au nombre de bus articulés requis • Amorçe de la mise en œuvre vers une commande des véhicules et le retrait d'articulés de certaines lignes dès 2023 	●
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Réaliser une première phase pour l'ajout de flexibilité (marge de manœuvre) dans la planification de l'offre bus et proposer des solutions pour les phases subséquentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Planification d'une offre ajustée pour les périodes d'été et d'automne afin de viser la livraison la plus près possible de la cible 	●
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Amorcer les démarches pour étendre le projet pilote d'amélioration du taxi collectif 	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexions amorcées avec des partenaires internes dont le TA pour l'amélioration des taxis collectifs • Début des démarches prévu au 2e quadrimestre 	●
		<ul style="list-style-type: none"> • Déployer la Vision MPB 2025 en collaboration avec la Ville de Montréal 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Implanter des feux prioritaires intelligents sur une centaine d'intersections supplémentaires et optimiser des intersections 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux en cours avec la Ville pour la réalisation de 60 nouveaux feux en 2022 	●
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre l'implantation de voies réservées 	<ul style="list-style-type: none"> • Appels d'offres lancés en vue d'implanter cinq nouveaux tronçons de VR en 2022 	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Étudier la faisabilité de mesures de type SRB sur des axes structurants 	<ul style="list-style-type: none"> • Études démarrées pour des SRB sur trois axes et premier jalon attendu cet automne 	
Livraison du service de bus	<ul style="list-style-type: none"> • Diminution des cas d'avance à l'horaire des bus avec un taux inférieur à 3 % • Amélioration du taux de retour en deçà de 5 jours pour les plaintes et commentaires clientèle 				

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)					
Priorités du CODIR	<p>1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients</p> <p>(suite)</p> <p>(MPB : Mesures préférentielles pour bus)</p> <p>(TSP : Feux prioritaires intelligents)</p> <p>(AO : Appel d'offres)</p> <p>(SRB : Service rapide par bus)</p> <p>(VR : Voies réservées)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser la Stratégie de refonte du réseau des bus 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la réalisation de la phase 3 de la stratégie de Refonte du réseau et lancer les démarches pour trois secteurs additionnels 	<ul style="list-style-type: none"> Tenue de rencontres de suivi avec les arrondissements pour les secteurs où la refonte est amorcée Ateliers de travail avec les arrondissements Ahuntsic et Saint-Laurent Diagnostic lancé pour 3 secteurs dont les consultations auront lieu à l'automne 2022 (ouest de l'île) et premières rencontres avec des directions de ces secteurs 	●
			<ul style="list-style-type: none"> Revoir l'offre de l'île-des-Sœurs en l'arrimant à la station du REM Préparer les modifications du réseau pour l'ouverture de la station Griffintown et du 2e tronçon du REM jusqu'à Bois-Franc 	<ul style="list-style-type: none"> Discussions en cours avec l'ARTM et la CDPQ infra en lien avec l'implantation de terminus fonctionnels 	
	<p>1.4 - L'information en temps réel pour une expérience client connectée et davantage de prévisibilité</p> <p>(SAEIV : Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une campagne pour promouvoir le nouveau système de réservation SIRTA 		<ul style="list-style-type: none"> Promotion du nouveau système de réservation SIRTA <ul style="list-style-type: none"> Lettre aux clients Journal <i>Transport contact</i> Communiqué au milieu associatif Parmi les services additionnels de SIRTA <ul style="list-style-type: none"> Affichage du véhicule sur la carte Notification au client lui permettant d'annuler lors de tempête de neige 	★
		<ul style="list-style-type: none"> Grâce au <i>Centre d'expertise</i>, développer des pratiques optimales et méthodes standardisées visant le plein potentiel du système iBUS 		<ul style="list-style-type: none"> Identification et priorisation des 3 livrables des activités restantes post projet <ul style="list-style-type: none"> Bonifier la performance SAEIV et la robustesse radio Assurer une cohérence entre l'information clientèle (annulation arrêt et voyage) Assurer le bon fonctionnement matériel et logiciel et des processus des équipements embarqués iBUS 	●
	<p>1.5 - Une approche agile à l'exploitation et l'entretien</p> <p>(COPIL : Comité de pilotage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser les initiatives 2022 du Plan directeur d'entretien des bus 		<ul style="list-style-type: none"> Activités ciblées pour Q1 2022 réalisées 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Convenir de la portée du projet de gestion optimisée des centres de transport (GOCT) 		<ul style="list-style-type: none"> Portée du projet convenue au COPIL GOCT Phase de définition en cours et rédaction d'une requête d'information en vue d'analyser les impacts sur les processus 	●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité				
Priorités du CODIR	<p>2.1 - Le renouvellement de la connexion avec nos clients inactifs</p> <p>(EC : Expérience client)</p> <p>(ACTU : Association canadienne du transport urbain)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter le sentiment de sécurité à l'égard du réseau de la STM en diminuant la perception des risques associés au transport collectif 	<ul style="list-style-type: none"> Visibilité accrue des constables spéciaux et des activités clients depuis la fin du plan hivernal Activités en lien avec le sentiment de sécurité <ul style="list-style-type: none"> Campagne Reconnexion : rassurer le client dans son retour en TC Discussions avec les parties prenantes pour une éventuelle campagne de sensibilisation sur le harcèlement. Arrimage avec parties prenantes pour communication conjointe sur la cohabitation sociale et les enjeux d'itinérance Campagne prévention suicide 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Positionner la haute direction dans les cercles décisionnels montréalais pour les dossiers critiques 	<ul style="list-style-type: none"> Forum de l'ACTU : Luc Tremblay panéliste CCMM Forum Transport: Marie-Claude Léonard 	●
	<p>2.2 - La stimulation de l'achalandage, tant en nombre de clients qu'en fréquence de déplacements</p> <p>(EC : Expérience client)</p> <p>(CODIR : Comité de direction)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Développer une meilleure compréhension des critères décisionnels des clients et y avoir recours pour les attiser Stimuler les occasions générant des déplacements récréatifs pour amplifier le retour des clients 	<ul style="list-style-type: none"> Sondage en continu sur les perceptions, préoccupations et intentions en période de pandémie Diffusion des « insights » auprès des équipes et CODIR 	●
	<p>2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients</p> <p>(EC : Expérience client)</p> <p>(CODIR : Comité de direction)</p> <p>(CA : Conseil d'administration)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le développement d'une culture organisationnelle centrée sur le client à partir de juin et actualiser le positionnement de la marque STM Mobiliser les employés à l'égard de la qualité de la prestation de service aux clients 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du chantier Fondements de l'expérience client <ul style="list-style-type: none"> Étude visant à actualiser les principes de service et amorce d'une cartographie Poursuite du chantier Actualisation du positionnement de la marque <ul style="list-style-type: none"> Étude quantitative sur les forces motrices et restrictives de la marque et étude qualitative sur les résultats recueillis Consultation auprès du CODIR et certains membres du CA TOPO mensuel en expérience clients et employés, et le rayonnement de la marque 	●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité				
Priorités du CODIR	2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients (EC : Expérience client) (CODIR : Comité de direction) (CA : Conseil d'administration) (CECI : Centre d'expérience client intégré né de la fusion du Centre de renseignements et du service à la clientèle de la STM en 2017)	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser une prise en charge rapide, efficace et bienveillante de notre clientèle aux différents moments de vérité du parcours client Par secteur, analyser les commentaires clients reçus, élaborer des plans d'actions et les livrer 	<ul style="list-style-type: none"> 55 % des plaintes et commentaires (excluant plaintes employés) résolus au premier contact, en légère baisse vs Q3 2021 due à la saisonnalité d'émission des cartes à tarif réduit (plus grand volume de plaintes fermé par le CECI lors de la rentrée) 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Adresser les désuétudes majeures des outils numériques client et employé afin de s'organiser pour l'après-crise 	<ul style="list-style-type: none"> Site WEB et Zone gestionnaire intégrés au projet PEPTI 5 dont la porte 1 a été repoussée à la fin de 2022 en attente de financement Poursuite du Plan numérique 2021-2023 et livraisons de 4 améliorations <ul style="list-style-type: none"> Affichage interactif des détaillants autorisés sur la carte web et applications partenaires Affichage des bus avec 2 emplacements pour fauteuils Personnalisation des messages en fonction de l'arrêt demandé Création d'horaires personnalisés via le téléphone mobile 	◆
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser 6 grandes révisions d'escaliers en 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Complétion de deux grandes révisions d'escaliers à la station Jean-Talon (L100251 et L100254) 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Compléter la transformation en Espaces clients des Stations + dans tout le réseau du métro notamment par le déploiement d'une version évoluée du système de vente en loge (SIVL) 	<ul style="list-style-type: none"> Développement du contenu de formation, planification des cohortes et mise en place d'un groupe d'accompagnateurs Établissement d'une stratégie de gestion du changement et communication dans le Bulletin d'évolution du rôle changeur Planification des installations et pilote dans 5 stations 	●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité (suite)			
<p>Priorités du CODIR</p> <p>2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients (suite)</p> <p>(EÉF : Entretien des équipements fixes métro) (SIVL : Système Intégré de vente en Loge) (TPV : Terminal de point de vente) (DAT : Distributrices de titres) (SAC : Service à la clientèle) (CAM : Carte autobus-métro en vente au début de chaque mois)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Débuter la mise à niveau graduelle de l'ensemble des tourniquets et portillons du métro (en fonction de la capacité de l'équipe EÉF) 	<ul style="list-style-type: none"> • Réalisation des derniers ajustements matériels au prototype • Tests logiciels finalisés à plus de 80 % en vue d'un pilote en station prévu en juin 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et déployer de manière accélérée une solution de remplacement pour la gestion des abonnements tarifaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Décision de l'ARTM de transférer les abonnements STM sur la plateforme Mercure déjà utilisée par exo • Requis STM entérinés par les parties prenantes internes et amorce des travaux 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Retirer l'argent comptant des loges de métro tout en minimisant l'impact report sur la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait du comptant effectué le 7 février • Mesures de mitigations pour limiter l'impact clientèle <ul style="list-style-type: none"> ○ Ajout de 7 loges mobiles, de TPV et de terminaux bancaires mobiles ○ Ajout de SAC en CAM lors des heures de pointe et événements ○ Campagne d'information clientèle ○ Modification de la programmation des DAT pour permettre l'achat du titre mensuel en argent comptant ○ Amélioration de la localisation des détaillants autorisés 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Atteindre un total de 25 stations de métro dotées de la nouvelle signalétique 	<ul style="list-style-type: none"> • Finalisation en cours de la nouvelle signalétique aux stations Mont-royal, Place-des-Arts et Pie-IX qui portera le total de stations à 24 • Publication d'un appel d'offres pour lancer de nouveaux travaux dans 5 stations additionnelles 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Installer de nouveaux abribus totalisant 318 de 2021 à 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • Cible annuelle revue à la baisse avec 15 installations d'abribus en 2022 et des changements d'écrans numériques • Début des installations prévu à l'été 	
<p>Parcours client</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser, au besoin, le parcours client afin d'appliquer les règles émises par la Santé publique <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à jour des directives en continu et bonification des messages portant sur l'obligation du port du couvre-visage ○ Retour à la normale pour les activités des tiers dans le métro (R-036) 		

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
-----------------------	----------------	----------------------	------

Objectif 2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité (suite)

Priorités du CODIR	2.4 - Le maintien de la sécurité et de la sûreté d'exploitation (EMIC : Patrouille par des équipes métro d'intervention et de concertation)	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer des activités de concertation communautaires des inspecteurs avec les communautés locales des stations et terminus de la STM afin de rehausser l'expérience client 	<ul style="list-style-type: none"> Démarches en cours via les tables de concertation communautaires et le groupe de suivi d'un nouveau centre d'hébergement près de la station Joliette Organisation en cours d'une journée de rapprochement communautaire à la station Frontenac le 16 juin et maintien de l'EMIC durant la saison estivale 	●
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

Objectif 3 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle

Priorités du CODIR	3.1 - Les meilleures pratiques et davantage d'options modales pour les clients ayant des limitations	<ul style="list-style-type: none"> Former 150 clients Contribuer à la mise en place du Programme métropolitain de mobilité inclusive 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmation du financement 100 % ARTM pour la formation des 150 clients pour 2022 Formation de 40 % des 150 clients visés 	●
	3.2 - La mise en accessibilité du réseau du métro et celui des bus	<ul style="list-style-type: none"> Compléter la mise en accessibilité d'au moins 3 stations parmi les stations Mont-Royal, McGill, Villa-Maria, Pie IX et Place des Arts, Jolicoeur et Angrignon 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux en vue de mises en accessibilités d'ascenseurs prévues <ul style="list-style-type: none"> Mont-Royal : juin 2022 Place-des-Arts : juin 2022 Villa-Maria : août 2022 	●

Objectif 4 - Réduire le déficit de maintien des actifs

Priorités du CODIR	4.1 - Vers une valeur actualisée des actifs (GDA : Gestion des actifs) (IGA : Indicateur de gestion des actifs) (DMA : Déficit de maintien des actifs) (VR : Valeur de remplacement des actifs qui correspond à la valeur à neuf de remplacement ou de reconstruction à l'identique de actifs actuels en tenant comptes des normes et critères de conception d'aujourd'hui) (ICP : Indice de condition du parc)	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'actualisation de l'inventaire des actifs 	<ul style="list-style-type: none"> Actualisation en continu dans la nouvelle base de données GDA Mise sur pied du comité IGA pour orchestrer de façon évolutive la structure de l'information portant sur les actifs, sa prise d'inventaire et la production d'indicateurs (DMA, VR et ICP), mais rythme et capacité d'actualisation des inventaires inférieurs aux besoins identifiés 	◆
		<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'évaluation de l'état et de la valeur des actifs, incluant ceux en situation de déficit de maintien 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de la valeur de remplacement des actifs réalisée en continu au fur et à mesure que l'information est disponible 	◆
	4.2 - Un plan de gestion et de maintien des actifs pour mieux contrer le déficit de maintien des actifs	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer une feuille de route en vue de parfaire un Plan de gestion et maintien des actifs (PGMA) 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de la Feuille de route par une firme externe Planification en cours des efforts requis pour réaliser cette Feuille de route 	●
	<ul style="list-style-type: none"> En collaboration avec les parties prenantes internes et externes, convenir : <ul style="list-style-type: none"> D'une politique de gestion et de maintien des actifs D'un indicateur et d'une cible 2025 pour le déficit de maintien des actifs De la fréquence et du cycle de vérification des actifs 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux à venir dans le cadre de l'élaboration du Plan de gestion des actifs guidés par la Feuille de route et les orientations conséquentes des instances 	●	

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
-----------------------	----------------	----------------------	------

Objectif 5 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements

Priorités du CODIR	Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État	
5.1 - Des projets prioritaires à réaliser <small>(PMEO : Planification de la mise en oeuvre) (DII : Division ingénierie infrastructure) (PEMI : programme d'entretien majeur des infrastructures) (PEPM devenu PRI-Surface : Programme de réfection des infrastructures surface) (CVAC : Système de chauffage, ventilation et air climatisé) (GPBS : Gestion de projets, biens et services)</small>		<ul style="list-style-type: none"> • Compléter le projet Crémazie 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Compléter la construction avant l'été ○ Compléter les déménagements liés aux opérations d'ici fin 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation en cours de l'échéancier en vue d'une réception provisoire de la phase 3 dès Q2 2022 • Conditions de cohabitation établies pour la zone industrielle et d'entreposage afin de pallier aux retards d'un entrepreneur • Planification et préparation des activités préparatoires aux déménagements 	◆
		<ul style="list-style-type: none"> • Assurer 	<ul style="list-style-type: none"> ○ La réalisation du Programme des immobilisations (préparation PI et reddition de comptes) ○ La réalisation des programmes d'entretien métro 	<ul style="list-style-type: none"> • PI 2022-2032 approuvé par <ul style="list-style-type: none"> ○ Le CA de la STM (décembre 2021) ○ La Ville de Montréal (janvier 2022) 	●
		<ul style="list-style-type: none"> • Programme PRI Surface (réfection des infrastructure bus) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Démarrer le Programme PRI Surface (gestion de projets, modification de la structure organisationnelle du GPBS, dotations) ○ Préparer la PMEO du projet de Réfection du CVAC pour le CT Lasalle 	<ul style="list-style-type: none"> • Programme Réno-Systèmes, phases 3, 4 et 5 avancé à 67 % (du PI) au 31 mars • Programme Réno-Infrastructures, phases 2 et 3 avancé à 64 % (du PI) au 31 mars 	●
				<ul style="list-style-type: none"> • Déficit budgétaire et préparation de la mise en œuvre en attente d'une confirmation de subvention, mais travaux urgents effectués par la DII grâce aux budgets PEMI / PEPM 	◆

Objectif 6 - Poursuivre l'électrification du réseau

Priorités du CODIR	Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
6.1 - Poursuivre l'électrification du réseau <small>(CT : Centre de transport)</small>		<ul style="list-style-type: none"> • Compléter les demandes de financement des différents projets d'électrification 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande de subvention pour l'électrification du CT Bellechasse autorisée par le MTQ (janvier 2022) • Transmission au MTQ de la demande de subvention pour l'électrification du CT Stinson (février 2022) 	●
		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en service 30 bus électriques New Flyer 	<ul style="list-style-type: none"> • Suite à la preuve de bon fonctionnement de l'interopérabilité bus-chargeurs et de l'essai en clientèle réalisés à l'automne 2021, travaux du projet complétés 	★
		<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le projet de 4 midibus électriques BYD 	<ul style="list-style-type: none"> • Défis d'intégration importants 	◆
		<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir la mise en œuvre du minibus au plancher haut au TA 	<ul style="list-style-type: none"> • Défis au plan de la documentation, des pièces de rechange et de la formation • Début des travaux d'installation des équipements de recharge et essai d'ingénierie avec le minibus électrique • Correction de problématiques en collaboration avec le fournisseur 	◆

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 6 - Poursuivre l'électrification du réseau (suite)				
Priorités du CODIR	<p>6.2 - Des infrastructures de surface à adapter pour l'électrification</p> <p>(CT : Centre de transport) (PMEO : Planification de la mise en oeuvre) (TA : Transport adapté) (GPBS : Gestion de projets, biens et services) (GAEPS : Gestion des actifs, études et projets spéciaux) (SEAO : site officiel des appels d'offres du Gouvernement du Québec)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lancer le démarrage du programme d'électrification (gestion de projets, modification de la structure organisationnelle du GPBS, dotations) Soutenir l'équipe GAEPS dans la définition des solutions de recharge dans les 4 CT concernés 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement complété avec l'orchestration par l'équipe GPBS <ul style="list-style-type: none"> Des activités nécessaires (échanciers, budgets et demandes de subventions, préparation de la PMEO, structure organisationnelle, etc.) Du soutien à l'équipe GAEPS (ressources, coordination d'études, etc.) 	★
		<ul style="list-style-type: none"> Débuter l'électrification du CT Bellechasse en vue d'une opérationnalisation en 2024 Préparer le début de la PMEO pour l'électrification au CT Saint-Michel pour le TA lorsque les subventions seront approuvées 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux préalables au lancement de la PMEO de l'électrification débutés <ul style="list-style-type: none"> Du CT Bellechasse Du CT Saint-Michel (dès réception de la subvention attendue à l'été 2022) 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Mesurer et analyser la performance des équipements pour le CT Stinson 	<ul style="list-style-type: none"> Activité complétée avec le projet d'électrification du CT Stinson Implantation d'indicateurs clés 	★
	<p>6.3 : Des projets d'électrification à planifier et intégrer avec les activités d'exploitation et de soutien</p>	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer le devis technique et le cahier des charges d'un appel d'offres de bus électriques de 12 mètres en collaboration avec ATUQ en vue d'un octroi au 2nd trimestre de 2022 Élaborer l'ensemble des procédures et instructions de travail et en assurer l'appropriation par les employés 	<ul style="list-style-type: none"> Publication de l'appel d'offres des bus dans SEAO 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Préparer les contenus et réaliser la formation <ul style="list-style-type: none"> Des chauffeurs Du personnel d'entretien des bus électriques et des nouveaux équipements de recharge Des employés de soutien aux outils de suivi et contrôle du procédé 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisé globalement en continu pour les projets d'électrification Complété pour le projet du CT Stinson En cours pour le projet du St-Michel (minibus électrique) 	●
			<ul style="list-style-type: none"> Formation complétée chez les chauffeurs et les employés de soutien Formation en cours auprès du personnel d'entretien avec 4 formations en mai et juin 	●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État	
Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)						
Priorités du CODIR	7.1 - L'amélioration continue pour des processus optimisés évoluant avec les besoins et la technologie (ROQ : Rencontres opérationnelles quotidiennes) (D.E. : Directions exécutives)	○ Accroître le déploiement d'initiatives en AC en vue de générer des économies pour l'organisation		<ul style="list-style-type: none"> Projets inscrits au contrats de performance 2022 des directeurs recensés <ul style="list-style-type: none"> 7 projets terminés et 3 annulés en Q1 61 projets en cours, 6 en pause, 13 en attente de démarrage, dont 12 projets liés à une formation « Ceinture verte » 	●	
		○ Étendre le déploiement du <i>Système de gestion de la performance au quotidien</i>		<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du déploiement des ROQ au sein des équipes du CODIR, D.E. Entretien Bus (entretien majeur et mineur) et D.E. Métro et Exploitation Bus (EMR, EÉF) Trousse de déploiement diffusée pour permettre l'autonomie des équipes 	●	
	7.2 - Une approche de gestion des risques et des encadrements renouvelés	○ Bonifier la gestion de l'information afférente aux encadrements administratifs, réglementaires et règles éthiques		<ul style="list-style-type: none"> Emphase sur l'éthique dans les encadrements <ul style="list-style-type: none"> Capsule vidéo préparée pour les gestionnaires et leurs employés Développement d'une trousse d'information destinée aux gestionnaires Préparation d'une initiative pilote de sensibilisation à l'éthique 	◆	
	7.3 - De nouveaux outils pour les employés et le projet de siège social (NSS) (GPP : Gestion du portefeuille de projets) (DDM : Demande de modification)	● Employés numériques phase 3	○ Déployer toutes les fonctionnalités essentielles pour le choix des affectations		● Déploiement complété pour la liste divisionnaire	★
			○ Ajouter une nouvelle fonctionnalité pour les besoins des communications corporatives ○ Déployer la solution d'affichage écran sur les lieux d'entretien d'équipements fixes		● En cours d'analyse pour la liste générale	◆
		● Chantier entretien : Déployer la solution technologique pour les employés d'entretien sanitaire en priorisant le secteur bus				● Fonctionnalités retirées de la portée du projet avec la DDM 9 déposée à la GPP
				<ul style="list-style-type: none"> Développement technologique complété Achat de matériel, tests et correctifs pour l'application d'entretien sanitaire en cours Préparation de la gestion du changement et du déploiement 	◆	

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)					
Priorités du CODIR	7.3 - De nouveaux outils pour les employés et le projet de siège social (NSS) (GPP : Gestion du portefeuille de projets) (DDM : Demande de modification)	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le projet NSS et la mise en œuvre de la phase 1, soit l'aménagement des espaces de bureaux 6500 et 6650 afin d'y déménager d'ici au premier quadrimestre les trois équipes dont le bail de leurs espaces bureaux se termine 	<ul style="list-style-type: none"> Aménagement des suites 6500-6650 complété à 85 % selon le budget prévu 		
		<ul style="list-style-type: none"> Déployer une stratégie globale d'optimisation des espaces immobiliers de la STM et se donner une cible pour les espaces à libérer 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des analyses pour la stratégie d'optimisation Analyse préliminaire pour l'aménagement d'une nouvelle salle du CA et salle de presse/webdiffusion 		
	7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (Vision 2.0, GMAO, etc.) (GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur) (PR : Petite révision) (GRY : Grande révision Youville)	<ul style="list-style-type: none"> Compléter les dernières phases du projet GMAO pour la traçabilité des composantes ainsi que l'optimisation en PR et l'intégration des véhicules de travaux 	<ul style="list-style-type: none"> Dernières phases du projet GMAO en cours pour la traçabilité des composantes et l'optimisation en GRY (plutôt que PR) mais défis de partage des environnements technologiques avec le programme Vision dû au retard de ce dernier Priorisation de l'intégration des véhicules de travaux pour la prochaine « livraison » prévue au printemps 2023 		
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le programme Vision 2.0 <ul style="list-style-type: none"> Livrer les solutions technologiques de la gestion de l'entrepôt central et de la distribution (complément phase 1.0) Réaliser le plan de déménagement des entrepôts vers l'entrepôt central 	<ul style="list-style-type: none"> Retard dans la préparation de la solution pour le début des tests intégrés – solutions en cours d'identification face à des enjeux majeurs soulevés Préparation en cours (en retard) des données d'entreposage EWM Stratégie de déménagement approuvée, activités en cours pour la réaliser, mais déménagement selon date des solutions Élaboration en cours d'un plan global d'actions pour optimiser le <i>chemin critique</i> 		
		<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les bénéfices des sous-projets <i>Libre-service fournisseurs</i> puis convenir d'un calendrier de travail arrimé aux projets <i>Vision 2.0</i> et <i>Centrale de Distribution</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'une révision des bénéfices pour un libre-service fournisseurs, laquelle devra être complétée par une évaluation des coûts 		

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État				
Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)									
Priorités du CODIR	7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (suite) (SRB : Service rapide par bus)	• Pour tous les secteurs d'entretien	○ Définir et déployer les 6 processus de la planification intégrée de l'entretien	• Planification et déploiement de la PIE <ul style="list-style-type: none"> ○ Diagnostic et identification des principaux enjeux ○ Processus d'intégration des projets en cours de réalisation ○ Progression des règles d'affaires pour la cohérence des données 					
			○ Définir une stratégie intégrée de maintenance préventive et prédictive	• Initiative tribunaire de la mise en œuvre d'un « lac de données » pour lequel le financement a été reporté au-delà de 2022					
		• Assurer la pérennité de la Solution Logic	• Phase de développement des fonctions en cours, mais délais à prévoir dû à une sous-estimation des fonctions à reconduire dans la nouvelle application	• Contraintes budgétaires jumelées à une gestion du changement et de la formation plus complexes que prévu repoussant le déploiement au début 2023					
	• Compléter la phase 2 du projet de télétravail qui inclut un mode de travail hybride	• Appel d'offres lancé pour assurer l'évolution technologique au plan de la sécurité des postes des employés	• Installation d'équipements et logiciels afin de virtualiser plusieurs postes spécialisés	• Distribution d'écrans et de kits mobiles aux employés	• Télétravail en mode hybride implanté le 25 avril	• Balisages sur le télétravail complétés			
	7.5 - Une stratégie de valorisation des données adaptée aux besoins de la STM	• Conditionnellement au financement	○ Définir et mettre en place le plan de déploiement des outils analytiques en libre-service à l'entretien	○ Définir une stratégie de valorisation des données adaptée aux besoins de la STM et des fondations technologiques requises pour optimiser les outils analytiques en libre-service	○ Définir et faire approuver un programme basé sur un plan d'investissement équilibré entre les besoins en exploitation et le soutien aux projets en cours (GMAO, Vision, OOSM, Refonte réseau bus, etc)	○ Débuter la mise en œuvre de l'implantation des fondations priorisées	• Initiatives tribunaire de la mise en œuvre d'un « lac de données » pour lequel le financement a été reporté au-delà de 2022	• Rencontres multidisciplinaires et élaboration en cours de principes directeurs afin d'aligner les investissements requis projet par projet	• Gouvernance stable car occasions limitées de tester un nouveau modèle sans le financement du projet Fondation analytique
				• Stratégie en rédaction pour une mise en œuvre par « petits pas » des projets priorisés et en cours					

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022	Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
-----------------------	----------------	----------------------	------

Objectif 7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)

7.7 - L'optimisation des revenus non tarifaires <small>(PPCMOI : Projet particulier de construction, de modification ou d'occupation d'un immeuble)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Adopter et mettre en application le nouveau Plan d'affaires de Transgesco 	<ul style="list-style-type: none"> Adoption du plan recommandée par le CODIR Présentation du plan aux membres du CA et série de rencontres entamée en vue de son adoption 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la démarche en vue de développer le potentiel de l'immobilier, en particulier à la station Frontenac 	<ul style="list-style-type: none"> Adoption par l'arrondissement, en février, du PPCMOI valide jusqu'en 2027 Études complémentaires en cours du site 	◆
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les tests en lien avec le projet pilote du 5G implanté dans le réseau du métro et évaluer les besoins en vue de préparer une entente avec des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux de construction et lancement des tests à la station Sherbrooke et au tunnel vers Berri depuis 2021 Visites en stations planifiées en Q2 pour mieux établir les besoins en matière de 5G Manque de disponibilités pour les travaux 	◆

Objectif 8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables

Priorités du CODIR	8.1 - Des travaux menant au prochain plan stratégique organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> Compléter les travaux préparatoires menant au prochain plan stratégique organisationnel de la STM 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de travail adopté par le CODIR et CA Démarrage des travaux de mise à jour du diagnostic Proposition de nomenclature PSO et plans de mise en œuvre 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Terminer les deux premières communautés d'intérêt (CDI) en matière d'anticipation stratégique 	<ul style="list-style-type: none"> Conférence de lancement des deux CDI Travaux des deux CDI en cours 	●
	8.2 - Le maintien de notre positionnement de chef de file en développement durable	<ul style="list-style-type: none"> Viser une certification LEED pour les projets du CT Bellechasse et du CT de l'Est et une reconnaissance Envision pour les projets PLB et CANO 	<ul style="list-style-type: none"> Dépôt du dossier de conception du CT Bellechasse pour certification LEED-OR Intégration de l'objectif de la certification Envision au DA de PLB et CANO 	●
	8.3 - La lutte et l'adaptation aux changements climatiques	<ul style="list-style-type: none"> Débuter l'élaboration du Plan d'adaptation aux changements climatiques 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des risques inondations du réseau existant en cours Préparation de la feuille de route pour le plan d'adaptation de la STM 	●
	8.5 - Une contribution à la conception des grands projets de développement urbain et de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les travaux en vue du REM vers l'est 	<ul style="list-style-type: none"> Discussions internes quant à certains enjeux du projet initial du REM de l'Est⁶ 	●

⁶ Au moment d'écrire le présent document, la nouvelle suivante a été émise par le Cabinet du premier ministre le 2 mai : « Afin d'adresser les enjeux d'acceptabilité sociale pour certains tronçons, le gouvernement du Québec et la Ville de Montréal prennent le leadership du projet du REM de l'Est. »

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)					
Priorités du CODIR	8.6 : Le projet SRB Pie IX (SRB : Service rapide par bus)	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter et mettre en service les lots <ul style="list-style-type: none"> ○ Nord ○ Centre ○ Sud 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux de la phase 4 (dernière phase) débutés en vue d'une mise en service à l'automne 2022 de chacun des lots 		●
		<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer la mise en service du SRB d'ici la fin de 2022 d'ici la fin de 2022, entre le boulevard Saint-Martin à Laval et l'avenue Pierre-De-Coubertin à Montréal (à l'exception du tronçon compris entre les rues Everett et Bélair) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service prévue à l'automne 2022 		●
		<ul style="list-style-type: none"> • Publier l'appel d'offres pour les travaux du lot Notre-Dame en vue de débiter les travaux à l'automne 2022 	<ul style="list-style-type: none"> • Appel d'offres prêt à être diffusé en mai en vue de démarrer des travaux à l'automne 2022 		●
		<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les travaux du tunnel piétonnier en vue de réaliser la mise en service du tronçon compris entre les rues Everett et Bélair à l'automne 2023 	<ul style="list-style-type: none"> • Phases 1 et 2 étant complétées, poursuite des travaux de la phase 3 • Mandat de réalisation des travaux de la phase 4 attendu en mai 2022 pour une mise en service à l'automne 2023 		●
	8.7 - Le projet de prolongement de la ligne bleue (PLB) (DA : Dossier d'affaires) (CM : Conseil des ministres) (Q : Quadrimestre) (CA : Conseil d'administration)	<ul style="list-style-type: none"> • Conditionnellement à l'obtention des autorisations gouvernementales d'ici Q2 2022 <ul style="list-style-type: none"> ○ Compléter le DA du projet PLB en y intégrant les recommandations des instances gouvernementales et celles des projets jumelés (Centre d'attachement Nord-Ouest et Contrôle de trains) 	<ul style="list-style-type: none"> • DA préliminaire déposé le 27 avril conformément aux décisions du 16 mars du Conseil des ministres et des attentes des partenaires 		●
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre possession des terrains en fonction des orientations des instances gouvernementales 	<ul style="list-style-type: none"> • Secteur Pie-IX : Maintien de l'exploitation courante du Centre d'achats du Boulevard et discussions liées aux paramètres financiers • Secteur Viau : Date de prise de possession négociée pour le site de l'édicule principal et retrait du secondaire • Secteur Lacordaire: Prise de possession du site le 1er février • Secteur Langelier : Défi d'arrimage entre les travaux du PLB et le développement adjacent et retrait de l'édicule secondaire confirmé • Secteur Anjou: Portée du projet confirmée et reprise des discussions liées à l'expropriation 		●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)					
Priorités du CODIR	<p>8.7 - Le projet de prolongement de la ligne bleue (PLB – suite)</p> <p>(RTU : Réseaux techniques urbains) (RE : Règlement d'emprunt) (CM : Conseil des ministres)</p> <p>(LACPI : Loi concernant l'accélération de certains projets d'infrastructure découlant du PL 66 adopté en décembre 2020) (A/O : Appel d'offres) (DA : Dossier d'affaires) (CBTC : « Communication based train control » Système de commande de trains basé sur les communications) (CANO : Centre d'attachement Nord-Ouest)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conditionnellement à l'obtention des autorisations gouvernementales d'ici Q2 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Compléter les travaux aux réseaux techniques urbains (RTU) préparatoires en fonction des orientations des instances gouvernementales 	<ul style="list-style-type: none"> Secteurs Pie-IX et Lacordaire : Travaux planifiés en saison hivernale complétés Secteur Viau: Analyse en cours des soumissions reçues Secteur Langelier: Nouvel échancier directeur à venir suite au changement de portée et des enjeux de terrains disponibles pour les travaux 	
	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir l'adoption d'un règlement d'emprunt révisé pour compléter la phase planification et démarrer le processus du second pour la phase réalisation 		<ul style="list-style-type: none"> RE intérimaire (R-177-3) pour hausser le montant à 1,2 G\$ préparé en avril en vue d'être présenté au CA du mois de mai 2022 Révision du RE (R-177-4) à venir dès l'obtention du CM de l'autorisation particulière à réaliser le projet, donc RE final prévu après l'approbation du DA (vers le 2e quadrimestre 2022) 		
	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir l'adoption de nouveaux règlements d'urbanisme en fonction des orientations des instances gouvernementales 		<ul style="list-style-type: none"> Discussion avec la Ville pour définir les modalités d'application de la LACPI et obtenir les autorisations 		
	<ul style="list-style-type: none"> Adjuger les contrats prévus pour les travaux d'artistes en fonction des orientations des instances gouvernementales 		<ul style="list-style-type: none"> Autorisation d'octroyer les contrats obtenue du MTQ 		
	<ul style="list-style-type: none"> Compléter les documents et lancer des appels d'offres pour la construction du tunnel, une fois les autorisations gouvernementales obtenues 		<ul style="list-style-type: none"> Documentation complétée et appel de qualification publiée. Lancement de l'appel d'offres du contrat C112 prévu en août 		
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre de la conception des infrastructures et des systèmes métro 		<ul style="list-style-type: none"> Mobilisation et réaffectation de ressources amorcées suite à la confirmation de la portée du projet en avril 		
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la réalisation des projets jumelés au projet PLB : Projet de Contrôle de trains 		<ul style="list-style-type: none"> Élaboration des documents contractuels, du DA final et planification selon les nouvelles orientations reçues 		
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la réalisation des projets jumelés au projet PLB : Projet du Centre d'attachement Nord-Ouest 		<ul style="list-style-type: none"> Différents scénarios pour la poursuite du projet, dont concernant les acquisitions immobilières de 2021 		
	<p>Accessibilité Vendôme</p>		<ul style="list-style-type: none"> Convention d'aide financière signée par les partenaires et le MTQ 		
<p>Projet MPM10 (AZUR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Processus d'acceptation définitive des trains (phase I) et négociation conclue pour l'ajout de modifications aux trains Progression significative dans la réception du référentiel technique et des documents «tel que construit» 				
<p>Projet Garage Côte Vertu (GCV)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Parachèvement de corrections et début des travaux de revêtement d'extérieur des trois bâtiments de surface Finalisation des travaux d'installation des équipements mécaniques et électriques Début des activités pour la mise en service du garage souterrain 				

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022		Réalisations Q1 2022	État
Objectif 9 - Maîtriser la gestion de l'entente de service					
Priorités du CODIR	9.1 - Les ententes de service, de délégation et de contractualisation	<ul style="list-style-type: none"> Renouveler l'entente de service 		<ul style="list-style-type: none"> Report à Q2 2022 de la négociation de l'entente 2022 Règlement lors du différend sur le calcul de la rémunération due à la STM pour 2021 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Assurer la gestion déléguée <ul style="list-style-type: none"> La mise en service du SRB Pie-IX et de l'antenne Rive-Sud du REM L'exploitation du terminus Radisson 3 en gestion déléguée La réalisation du plan de maintien des actifs liés aux équipements délégués à la STM La poursuivre la contractualisation de la gestion déléguée des équipements et projets métropolitains 		<ul style="list-style-type: none"> Confirmation du budget d'exploitation pour le SRB Pie-IX Signature d'une entente pour la réalisation de travaux d'optimisation relatifs à la voie réservée du boulevard René-Lévesque Confirmation du budget d'exploitation pour les équipements métropolitains 2022 Protocole de collaboration pour le Programme métropolitain de mobilité inclusive convenu mais suspendu en attendant le financement ARTM complet quoique le financement pour la poursuite du programme STM a été confirmé 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Le déploiements des équipements de mitigation pour la vente et la perception, poursuivre la conception des équipements de nouvelle génération et accompagner l'exploitant dans sa prise en charge de la billettique REM 		<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des rencontres de familiarisation avec l'exploitant ainsi que des étapes prévues de conception des équipements de nouvelle génération 	●
	La billettique métropolitaine	<ul style="list-style-type: none"> Identification de l'ensemble des produits tarifaires à implanter au 1^{er} juillet et poursuite activités en vue de l'opérationnalisation de la nouvelle grille tarifaire 			
Priorités du CODIR	9.2 - Le financement du transport collectif (BIG : Bureau de l'Inspecteur Général) (TC et TeC : Transport collectif)	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à identifier des pistes de solution pour accroître le financement du transport collectif (TC) Sensibiliser les parties prenantes de la STM sur les enjeux de financement du transport collectif 		<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un groupe de travail et identification de la portée de son mandat sur le financement Maintien de stratégies de relations publiques : annonces relatives au prolongement de la ligne bleue, au départ du DG, à la nomination d'un nouveau président et de la DG intérim, etc. 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Influencer la gouvernance institutionnelle des grands projets pour accélérer la réalisation de nos projets (expropriation, SQI) 		<ul style="list-style-type: none"> Formulation d'une proposition d'optimisation du service sur la ligne verte dans le cadre du projet de REM de l'Est 	●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2021 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 10 - Attirer et retenir les talents				
Priorités du CODIR	10.1 - L'attraction et l'embauche de talents en contexte pandémique	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une campagne de recrutement pour les postes critiques selon les besoins de main-d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> Décision de tenir la campagne à l'automne Tenue d'ateliers RH-Communications pour optimiser le parcours de recrutement via les plateformes numériques 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Déployer la refonte du logiciel <i>Mes choix</i> utilisé pour le choix et l'attribution des postes des employés d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> Développement complété Tutoriels pour les employés et gestionnaires terminés à 75 % Tests sur l'application par le personnel de dotation 1ère communication transmise aux gestionnaires en mars 2022 Planification des communications aux employés et gestionnaires Déploiement prévu le 24 mai 2022 	●
	10.2 - Le Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 et l'inclusion (PAÉE) <small>(DG : Directeur général) (PING : Programme d'intégration des nouveaux gestionnaires)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les actions prévues pour contrer le racisme systémique et livrer les actions en lien avec déclaration de 2020 du conseil d'administration 	<ul style="list-style-type: none"> Révision de l'accueil corporatif et de l'activité d'accueil par le DG Création d'une capsule Diversité intégrée à l'activité du PING Suivi des actions de la déclaration intégrées aux formations de constables spéciaux avec le Bureau de la commissaire à la lutte au racisme et aux discriminations systémiques Préparation d'activités de maintien des compétences des constables spéciaux avec des notions de respect de la diversité 	●
10.2 - Le Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 et l'inclusion <small>(AÉE : Accès à l'égalité en emploi)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'actions du PAÉE <ul style="list-style-type: none"> Démarches auprès d'organismes de personnes handicapées pour des emplois étudiants Renouvellement d'un partenariat avec Jeunes explorateurs Communications thématiques dans les médias internes, Révision en cours de documents afin d'y inclure des notions d'écriture épiciène Autres réalisations en lien avec la diversité <ul style="list-style-type: none"> Élaboration et présentation au Comité de direction d'un plan global sur la diversité accompagné de recommandations Bilan annuel de la diversité et production du Rapport AÉE 2021 			

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2021 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 11 - Développer les compétences				
Priorités du CODIR	11.1 - La formation des employés (D1 et D2 : déploiements no 1 et no 2)	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser l'implantation du système de gestion des apprentissages (SGA) permettant à tous les employés STM d'avoir une vision globale de leurs parcours d'apprentissage passés et futurs, afin de faciliter leur développement et soutenir le maintien de leurs compétences 	<ul style="list-style-type: none"> Implantation du SGA selon le plan établi <ul style="list-style-type: none"> Lancement D1 en février 2022 (équipes Dév. organisationnel, Dév. des compétences, Prévention des incendies et Exploitation bus) Lancement D2 prévu 2 mai 2022 (le reste de la STM) 	
	11.2 - Le développement des compétences des gestionnaires et le programme de relève (N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique) (CODIR : Comité de direction)	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre à l'hiver 2022, les cohortes <i>Communication mobilisante</i> et <i>Qualité de jugement</i> déjà engagées Poursuivre en septembre 2022 le déploiement des ateliers pour les compétences <i>Qualité de jugement</i> pour les N3-N4 et <i>Communication mobilisante</i> pour les N1-N2 Finaliser le développement de l'atelier pour les compétences <i>Centré résultats</i> et <i>Orientation client</i> en vue d'un déploiement en 2023 	<ul style="list-style-type: none"> Décision du CODIR de reporter à l'automne 2022 les activités en lien avec <i>Communication mobilisante</i> et <i>Qualité de jugement</i> 	
			<ul style="list-style-type: none"> Décision du CODIR de reporter en 2023 les activités en lien avec <i>Centré résultats</i> et <i>Orientation client</i> 	
	Formation (MVLRL : Mécaniciens/mécaniciennes de véhicules lourds routiers)	<ul style="list-style-type: none"> Communication sur le processus de gestion et de priorisation des demandes de formation prévue plus tard en 2022 Analyse en cours portant sur les parcours de formation <i>MVLRL</i> 		
Priorités du CODIR	11.2 - Le développement des compétences des gestionnaires et le programme de relève (suite) (PDR : Plan de relève) (N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer le transfert des apprentissages et formuler des recommandations sur les compétences déployées Poursuivre le déploiement du PDR, notamment en identifiant les postes critiques (N1-N4), en priorisant l'identification de la relève N2-N4 aux postes critiques et en mettant en place un parcours de développement pour les aspirants gestionnaires opérationnels (N1) 	<ul style="list-style-type: none"> Décision de reporter en 2023 l'évaluation du transfert des apprentissages pour mieux tenir compte de l'utilisation de l'intégralité des fonctions du système Octave en 2022 Déploiement en cours selon le plan d'action approuvé par le CODIR 	
				

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 12 - Encourager l'implication et le leadership				
Priorités du CODIR	12.1 - L'expérience employé, la mobilisation et les communications	<ul style="list-style-type: none"> Développer l'approche intégrée <i>Expérience employé</i> et administrer des sondages éclairs en continu (mobilisation) 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats de la mesure éclair de décembre 2021 transmise dans les directions exécutives en vue d'ajustements aux plans d'action si nécessaire Plan de mobilisation 2022 finalisé et déposé pour les fins d'un CODIR en mai 	●
	12.1 - L'expérience employé, la mobilisation et les communications	<ul style="list-style-type: none"> Assurer et améliorer la communication bidirectionnelle avec les employés 	<ul style="list-style-type: none"> Campagne « reconnexion » et mise en œuvre du plan de communication pour le retour au bureau (graduel et hybride) Poursuite des webdiffusions mensuelles pour offrir un canal bidirectionnel Poursuite du recrutement des groupes Facebook employés Dévoilement des résultats de la campagne de générosité Stratégie interne/visibilité pour la sortie du DG, de l'annonce du nouveau président et de la DG intérim Accompagnement et rôle-conseil pour le changement de fournisseur des uniformes Mise en œuvre du plan de communication pour les listes en mode virtuel Lancement de la chronique « Sous les projecteurs » pour mettre en lumière des métiers et des secteurs 	●
	12.2 - La santé et sécurité au travail et en télétravail	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les programmes de <i>Contrôle des énergies dangereuses</i> (cadenassage) et de <i>Sécurité-machine</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Plans locaux de mise en œuvre des fiches de cadenassage mis en place dans les 5 directions affectées par les mesures 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Compléter la réalisation d'un audit du système de gestion en SST 	<ul style="list-style-type: none"> Plans d'actions correctifs en cours de réalisation et première reddition de comptes préparée pour juin 2022 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Convenir d'une cible en matière de santé psychologique 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un tableau de bord en santé psychologique effectif dès septembre 	●

2 - SUIVI DU PTR 2022 ET DES PRIORITÉS 2022 DU COMITÉ DE DIRECTION (suite)

Chantiers du PTR 2022		Priorités 2022	Réalisations Q1 2022	État
Objectif 12 - Encourager l'implication et le leadership				
Priorités du CODIR	12.2 - La santé et sécurité au travail et en télétravail (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre l'actualisation du Plan de présence au travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un plan de prévention des facteurs de risques en santé psychologique à être partagé au CODIR lors de Q2 • Ressources liées à la SST mobilisées sur la crise de la 5ième vague (Omicron) • Élaboration et diffusion (sur l'application de formation) d'une formation de prévention et d'ergonomie pour le télétravail 	
	La présence au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Hausse du taux d'absence d'avril 2021 à mars 2022 attribuable <ul style="list-style-type: none"> ○ Aux maladies de nature psychologique ○ Aux événements accidentels reliés au travail (presque 3 %) dont de fortes hausses au niveau des trauma liés à des agressions chez le personnel en contact clientèle (des plans d'action sont en déploiement) ○ À la baisse significative des assignations temporaires en accident du travail due aux différentes exigences de télétravail durant les vagues 2 et 3 de la pandémie ○ Aux vagues #5 et #6 de la COVID qui ont entraîné des hausses rapides d'absence • Retour à une certaine normalité attendue pour Q2 2022 		
Priorités du CODIR	12.3 - La reconnaissance de la performance et des conditions de travail renouvelées (PRPI : programmes de reconnaissance de la performance individuelle)	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les travaux soutenant une culture de performance via les différents programmes de reconnaissance de la performance individuelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement organisationnel pour préparer le lancement du mandat de refonte des PRPI à confier à une firme externe 	
	Des conditions de travail renouvelées	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la négociation d'une Lettre d'entente avec le Syndicat des constables (FCAP) permettant l'intégration des constables spéciaux au sein de l'unité d'accréditation 		