

Tableau synoptique du Plan de transition et relance 2022

Valeurs

- Orientation client
- Travail d'équipe
- Rigueur
- Respect
- Responsabilisation
- Transparence

Vision



Mission

Entreprise publique de transport collectif, la STM est au cœur du développement durable de la région de Montréal. À juste coût, elle met en œuvre, exploite et maintient un réseau performant et intégré qu'elle contribue à développer.

Forte de l'engagement de ses employés et de ses partenaires, la STM assure à ses clients un service sécuritaire, fiable, rapide, convivial et accessible.

Orientations stratégiques

- Améliorer l'expérience client
- Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance
- Maîtriser les finances
- Attirer, développer et mobiliser les talents

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS DU PTR 2022	CHANTIERS	INDICATEURS	Unité	CIBLES			
					Réel 2020	Ptr 2021	Ptr 2022	PSO 2025
Améliorer l'expérience client	Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	1.1 : Un service de MÉTRO en adéquation avec les attentes des clients	Incidents de 5 minutes + par million de km	%	9,2	10,5	10,5	11,3 (Post-PSO)
			Respect des intervalles entre les trains en heure de pointe	% non pondéré	96,5	95,0	95,0	n/a
			Respect des intervalles entre les trains en heure hors-pointe	% non pondéré	93,9	90,0	90,0	n/a
			Taux de livraison planifié	%	100,1	99,9	99,9	99,7 (budgété)
			Offre de service (commercial)	M km	87,0	89,6	89,6	99,1
		1.2 : Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients	Taux de livraison global planifié ajusté	%	99,6 (global)	99,4 (global)	99,4 (global)	99,6 (commercial)
			Ponctualité	%	82,2 % (10 mois)	80,0	80,0	84,3
			Offre de service (commercial)	M km	67,9	69,0	69,0	74,8
		1.3 : Un service de TA en adéquation avec les attentes des clients	Taux d'acceptation des demandes de déplacements	%	100,8	100,0	100,0	100,0
			Nombre de déplacements	M	2,0	3,0	3,8	n/a
	Ponctualité		%	84,1	84,0	82,0	88,0	
	1.5 : Une approche agile à l'exploitation et l'entretien	Taux de bus immobiles	%	19,2	18,5	17,7	n/a (17,0 en 2023)	
	Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	2.1 : Le maintien de la relation avec nos clients inactifs	Proportion de clients inactifs	%	n/d	20	5	n/a
			Achalandage selon les ventes de titres	M	214,8	239,6	371,7	440,0
		2.2 : La stimulation de l'achalandage, tant en nombre de clients qu'en fréquence de déplacements	Achalandage selon les validations	M	171,7	193,1	299,5	367,1 (Post-PSO)
Expérience client globale			%	70	68	69	68 (Post-PSO)	
2.3 : La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients		Méto- Expérience client	%	74	73	74	81 (Post-PSO)	
		Bus - Expérience client	%	67	66	67	68 (Post-PSO)	
		TA - Expérience client	%	79	79	87	85 (Post-PSO)	
		Résolution au premier contact des plaintes et commentaires	%	38	52	52	n/a	
Disponibilité des escaliers mécaniques	%	n/d	92	93	n/a			
Disponibilité des ascenseurs	%	n/d	n/d	98	n/a			
Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	3.1 Les meilleures pratiques et davantage d'options modales pour les clients ayant des limitations	Niveau de maturité en accessibilité universelle	Niveau	n/d	3,0	3,0	3,5	
		3.2 : La mise en accessibilité du réseau du métro et celui des bus	Stations accessibles par ascenseurs	Nb	16	19	22	41
Réduire le déficit de maintien des actifs	4.2 : Un plan de gestion et de maintien des actifs pour mieux contrer le déficit de maintien des actifs	Déficit de maintien des actifs	G \$	3,9	3,8	3,3	2,8	
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	5.1 : Des projets prioritaires à réaliser	Taux de réalisation des projets	%	92,7	83,0	85,0	85,0	
Poursuivre l'électrification du réseau	6.1 : Vers des bus 100 % électriques	Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité	%	82,2	83,7	84,9	88,6	
Maîtriser les finances et adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance	Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	7.1 L'amélioration continue pour des processus optimisés évoluant avec les besoins et la technologie	Méto - Km commerciaux livrés / heure payée	Km /hr	16,8	17,5	17,5	19,3
			Bus - Km commerciaux livrés / heure payée	Km /hr	6,5	6,7	6,7	6,8
		7.6 Des effectifs en santé et présents au travail	Taux d'absentéisme	%	8,98 (excluant COVID)	9,0	8,75	n/a
	7.7 L'optimisation des revenus non tarifaires	Revenus non tarifaires	M \$	23,4	24,5	29,0	n/a	
Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	8.2 : Le maintien de notre positionnement de chef de file en développement durable	GES par km-passagers	Gr de CO ₂ équivalent	80,1	81,7	76,6	44,7	
Maîtriser la gestion de l'entente de service	9.1 Les ententes de service, de délégation et de contractualisation	Méto - Coût complet par km (commercial)	\$	6,42	6,46	Au Budget	6,50	
		Bus - Coût complet par km (commercial)	\$	12,54	12,69	Au Budget	12,88	
		TA - Coût complet par déplacement	\$	33,94	29,31	Au Budget	22,90	

Principaux livrables du Plan de transition et relance 2022

OBJECTIFS DU PTR 2022	CHANTIERS	PRINCIPAUX LIVRABLES (2021 ET 2022) DU PLAN DE TRANSITION ET RELANCE 2022
1 - Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	1.1 : Un service de MÉTRO en adéquation avec les attentes des clients	<ul style="list-style-type: none"> Compléter le déploiement en service des 17 trains AZUR supplémentaires ; Retirer du service et mettre en valeur 63 voitures de métro MR-73 ; Optimiser l'offre de service du métro (OOSM) d'ici 2022 : <ul style="list-style-type: none"> Réaliser des études sur les différentes mesures (ventilation, alimentation électrique, signalisation) pour tendre vers un intervalle de 2 minutes ; Développer des outils de simulation pour mieux construire l'offre de service (ODS) des trains ; Développer notre capacité à capter et analyser les données de déplacements des clients pour adapter l'ODS de façon plus agile, prédictive et dynamique ; Réaliser une refonte du soutien aux déplacements.
	1.2 : Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser la Stratégie 300 bus : <ul style="list-style-type: none"> Mettre en service les agrandissements des trois centres de transport (CT) ; Compléter la construction du CT Bellechasse pour une mise en opération en 2023 Poursuivre les travaux de conception CT de l'Est ; Équilibrer l'offre de service des bus en fonction des variations d'achalandage (robustesse, flexibilité et prévisibilité) : <ul style="list-style-type: none"> Effectuer certains ajustements au réseau pour répondre à l'évolution des besoins à court terme ; Faire des ajustements aux temps de battement ; Revoir l'interlignage ; Revoir l'utilisation des bus articulés sur certains axes ; Analyser le potentiel d'une offre de service de transport à la demande plus flexible et attrayante et lancer un pilote pour certains créneaux ; 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 ; Améliorer la planification associée aux terminus afin de mieux répondre aux besoins d'exploitation ; 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 ; Poursuivre l'implantation de voies réservées ; Étudier la faisabilité de mesures de type SRB sur des axes structurants ; Réaliser la Stratégie de refonte du réseau des bus : <ul style="list-style-type: none"> En 2022, revoir l'offre de l'île-des-Sœurs en l'arrimant à la station du REM ; Poursuivre la réalisation de la phase 3 de la stratégie de Refonte du réseau et lancer les démarches pour trois secteurs additionnels à chacune des années 2021 et 2022 ; Amorcer une refonte des dessertes scolaires ; Analyser le potentiel d'intégration et de complémentarité des modes de transport actif, collectif et à la demande, en collaboration avec la Ville dans le cadre de sa démarche d'élaboration d'un Plan d'urbanisme et de mobilité ; Collaborer au chantier de mobilité intégrée dont l'orchestration relève de l'ARTM.
	1.4 : L'information en temps réel pour une expérience client connectée et davantage de prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir et accompagner les clients dans l'utilisation du nouveau système de réservation SIRTA afin d'améliorer leur expérience client dès les premières utilisations ; Implanter un centre d'expertise pour identifier et améliorer les processus de livraison du service en complément des outils iBUS ; Assurer la maintenance et l'évolution de la solution iBUS.
	1.5 : Une approche agile à l'exploitation et l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser les initiatives 2021 et 2022 du Plan directeur d'entretien des bus ; Convenir de la portée du projet de gestion optimisée des centres de transport.
	2 - Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	2.1 Le renouvellement de la connexion avec nos clients inactifs
2.2 : La stimulation de l'achalandage, tant en nombre de clients qu'en fréquence de déplacements		<ul style="list-style-type: none"> Développer une meilleure compréhension des critères décisionnels des clients et y avoir recours ; Stimuler les occasions générant des déplacements récréatifs.
2.3 : La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients		<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le développement d'une culture organisationnelle centrée sur le client : <ul style="list-style-type: none"> Actualiser le positionnement de la marque STM ; Outiller mensuellement l'organisation avec des enlignements stratégiques reposant sur l'intelligence de données ; Favoriser une prise en charge rapide, efficace et bienveillante de notre clientèle aux différents moments de vérité du parcours client <ul style="list-style-type: none"> Par secteur, analyser les commentaires clients reçus, élaborer des plans d'actions et les livrer. Accélérer le virage numérique de l'offre afin d'apporter davantage de valeur et d'agilité : <ul style="list-style-type: none"> Livrer un plan d'action numérique d'expérience client (2021) ; Livrer les actions découlant de sa feuille de route (2022) ; Mobiliser les employés à l'égard de la qualité de la prestation de service aux clients. Actualiser, au besoin, le parcours client afin d'appliquer les règles émises par la Santé publique ; Adapter nos façons de faire et accompagner la clientèle dans la transition vers une nouvelle expérience tarifaire ; Réaliser une grande révision pour 12 escaliers entre 2021 et 2022 ; Compléter la transformation en Espaces clients des Stations + dans tout le réseau du métro et déployer la formation révisée des agents de stations ; Réaliser un projet pilote en station, puis débiter la mise à niveau graduelle de l'ensemble des tourniquets et portillons du métro ; Atteindre un total de 29 stations de métro dotées de la nouvelle signalétique ; Installer 318 nouveaux abribus ; Réviser le positionnement des arrêts de bus afin de favoriser la fluidité aux axes stratégiques du réseau structurant et de limiter le déploiement d'arrêts localisés en milieu d'îlots et favoriser des aménagements limitant des traverses ; Revoir l'intégration des modes de transport durables au parcours client, en particulier les modes doux (supports à vélo, etc.) ; Développer un indicateur de mobilité intégrée (déplacement combinant un autre mode de transport durable).
2.4 Le maintien de la sécurité et de la sûreté d'exploitation		<ul style="list-style-type: none"> Actualiser et élargir le rôle des inspecteurs et régionaliser les pratiques de ceux-ci en deux secteurs, leur permettant de mieux contribuer au sentiment de sécurité et à l'expérience client ; 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.

Principaux livrables du Plan de transition et relance 2022

OBJECTIFS DU PTR 2022	CHANTIERS	PRINCIPAUX LIVRABLES (2021 ET 2022) DU PLAN DE TRANSITION ET RELANCE 2022
3 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	3.1 Les meilleures pratiques et davantage d'options modales pour les clients ayant des limitations	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer le niveau de maturité des pratiques de la STM en AU et élaborer un nouveau Plan AU 2030 ; Former 240 clients d'ici 2022 ; Contribuer à la mise en place du programme métropolitain de mobilité inclusive.
	3.2 : La mise en accessibilité du réseau du métro et celui des bus	<ul style="list-style-type: none"> Convenir d'une nouvelle cible en terme de nombre de stations accessibles en 2025 tout respectant le seuil de coûts par station du programme Accessibilité 2 ; Développer une Stratégie de financement des phases 1, 2 et 3 du programme Accessibilité ; Compléter la mise en accessibilité des stations Vendôme, Mont-Royal, Angrignon, Préfontaine, Villa-Maria, McGill, Place des Arts ; Identifier des solutions pour le lien accessible REM-Métro.
4 - Réduire le déficit de maintien des actifs	4.1 : Vers une valeur actualisée des actifs	<ul style="list-style-type: none"> Convenir et évaluer les impacts des paramètres et des méthodologies arrimées à celles des instances gouvernementales ; Poursuivre l'actualisation de l'inventaire des actifs ; Poursuivre l'évaluation de l'état et de la valeur des actifs, incluant ceux en situation de déficit de maintien.
	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"> Réviser le processus de gestion des actifs ; Élaborer une feuille de route en vue de parfaire un Plan de gestion et maintien des actifs (PGMA) ; 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 tous les actifs. Analyser la faisabilité, les impacts et le potentiel économique de fermer des stations pour accélérer des travaux de maintien des actifs.
5 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	5.1 : Des projets prioritaires à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> Compléter le projet Crémazie ; Assurer la réalisation du Programme des immobilisations et l'avancement des projets priorités.
6 - Poursuivre l'électrification du réseau	6.1 : Vers des bus 100 % électriques	<ul style="list-style-type: none"> Confirmer le financement des différents projets d'électrification ; Mettre en service 30 bus électriques New Flyer et 4 midibus électriques BYD et poursuivre les essais de recharge avec les différents systèmes et la collecte de données ; Réaliser le projet de démonstration de minibus électriques au TA ; <ul style="list-style-type: none"> ➤ Doter le TA d'un minibus électrique à plancher bas.
	6.2 : Des infrastructures de surface à adapter pour l'électrification	<ul style="list-style-type: none"> Débuter l'électrification du CT Bellechasse ; Mesurer la performance des équipements pour le CT Stinson, analyser les résultats et évaluer les options d'optimisation.
	6.3 : Des projets d'électrification à planifier et intégrer avec les activités d'exploitation et de soutien	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer l'ensemble des procédures et instructions de travail et en assurer l'appropriation par les employés ; 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.
7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	7.1 L'amélioration continue pour des processus optimisés évoluant avec les besoins et la technologie	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le déploiement d'initiatives en AC, dont le programme de « ceintures » ; Développer en 2021 le Système de gestion de la performance au quotidien et étendre progressivement son déploiement.
	7.2 : Une approche de gestion des risques et des encadrements renouvelés	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les impacts du télétravail sur nos différentes directives et politiques ; Adapter et actualiser nos encadrements administratifs, règlementaires et règles éthiques dans le contexte des modifications apportées par le télétravail et de l'aménagement du NSS ; Élaborer une politique de l'architecture ; Réaliser l'ensemble du cycle annuel de gestion intégrée des risques.
	7.3 : De nouveaux outils pour les employés et le projet de siège social (NSS)	<ul style="list-style-type: none"> Déployer toutes les fonctionnalités essentielles pour le choix des affectations ; Ajouter une nouvelle fonctionnalité pour les besoins des communications corporatives ; Déployer la solution technologique pour les employés d'entretien sanitaire en priorisant le secteur bus ; Déployer la solution d'affichage écran sur les lieux d'entretien d'équipements fixes ; Poursuivre le projet NSS et débuter en 2021 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 de 2022 les trois équipes dont le bail de leurs espaces bureaux se termine ; Déployer une stratégie globale d'optimisation des espaces immobiliers de la STM et se donner une cible pour les espaces à libérer.

Principaux livrables du Plan de transition et relance 2022

OBJECTIFS DU PTR 2022	CHANTIERS	PRINCIPAUX LIVRABLES (2021 ET 2022) DU PLAN DE TRANSITION ET RELANCE 2022
7 - Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)	7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (Vision 2.0, GMAO, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter les dernières phases du projet GMAO pour la traçabilité des composantes ainsi que l'optimisation en petite révision (PR) et l'intégration des véhicules de travaux ; • 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 de la phase 1.0) ; ➤ Réaliser le plan de déménagement des entrepôts vers l'entrepôt central ; ➤ Sélectionner et débiter la solution technologique de remplacement de CM (Contract management) ; ➤ Débiter les sous-projets Libre-service fournisseurs et Employés incluant un appel d'offres en 2022 ; ➤ Mettre en fonction la solution technologique Stock pour les grands projets. • Définir et déployer les 6 processus de la planification intégrée de l'entretien ; • Définir une stratégie intégrée de maintenance préventive et prédictive ; • Développer la planification de l'entretien des infrastructures arrimée aux orientations de la PIEI ; • Atteindre les taux annuels de disponibilité des systèmes technologiques répondant aux besoins des secteurs métro, COP (iBus), bus, TA et corporatifs et en rehausser le niveau de sécurité au besoin ; • Débiter l'évolution de la solution Logic en 2022 et démarrer l'implantation d'un nouveau système de téléphonie arrimé à l'évolution de la solution iBUS ; • Préparer et déployer des évolutions technologiques. Parmi les 30 projets technologiques en cours de réalisation soulignons : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Poursuivre le projet Employés numériques pour offrir aux employés davantage d'outils en libre-service ; ➤ Compléter la phase 1 et la phase 2 du projet de télétravail qui inclut un mode de travail hybride ; ➤ Assurer l'accès aux solutions technologiques dans le cadre des grands projets en cours, tels que le nouveau système de contrôle de train, SRB-Pie IX, etc.
	7.5 : Une stratégie de valorisation des données adaptée aux besoins de la STM	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser le projet pilote libre-service avec des indicateurs et outils analytiques pour la planification intégrée de l'entretien ; • Définir et mettre en place le plan de déploiement des outils analytiques en libre-service à l'entretien ; • Faire évoluer le modèle de gouvernance et identifier une vision pour accélérer la valorisation des données ; • Définir une première stratégie 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 du réseau bus, etc.) ; • Débiter la mise en œuvre de l'implantation des fondations priorisées.
	7.6 Des effectifs en santé et présents au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser le Plan de présence au travail en bonifiant notamment la prévention des facteurs de risques psychologiques et élaborer un plan d'action en prévention lié au télétravail.
	7.7 L'optimisation des revenus non tarifaires	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser le plan d'affaires de Transgesco (2021) ; • Lancer un nouvel appel d'offres de publicité et de nouvelles initiatives (2022) ; • Poursuivre la démarche en vue de développer le potentiel de l'immobilier, en particulier à la station Frontenac ; • Évaluer un projet pilote pour le 5G dans le métro.
8 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	8.1 : Des travaux menant au prochain plan stratégique organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Lancer en 2022 les travaux préparatoires menant au prochain plan stratégique organisationnel de la STM.
	8.2 : Le maintien de notre positionnement de chef de file en développement durable	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer le niveau « de maturité » des pratiques de la STM en matière de développement durable ; • Élaborer le nouveau Plan de développement durable 2030 ; • Obtenir la reconnaissance Envision pour les projets Vendôme et Garage Côte-Vertu ; • 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.
	8.3 : La lutte et l'adaptation aux changements climatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer le Plan d'adaptation aux changements climatiques.
	8.4 : Une stratégie d'acceptabilité sociale renforcée	<ul style="list-style-type: none"> • Actualiser la stratégie et politique d'acceptabilité sociale.
	8.5 : Une contribution à la conception des grands projets de développement urbain et de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des modifications des lignes à l'Île des Sœurs en lien avec l'ouverture de la station du REM ; • Préparer les modifications du réseau bus pour l'ouverture de la station Griffintown et pour l'ouverture du 2^e tronçon du REM jusqu'à Bois-Franc ; • Poursuivre les travaux en vue du REM vers l'est.
	8.6 : Le projet SRB Pie IX	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter et mettre en service les lots Laval, Nord, Centre, Jean-Talon, Sud ; • Effectuer la mise en service du SRB d'ici la fin de 2022 ; • Poursuivre les travaux du lot Notre-Dame et du tunnel piétonnier afin de réaliser leur mise en service à l'automne 2023.
	8.7 : Le projet de prolongement de la ligne bleue (PLB)	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter le DA du projet PLB en y intégrant les recommandations retenues par le comité d'experts et compléter les DA des projets jumelés (Centre d'attache Nord-Ouest (CANO) et Contrôle de trains) ; • Prendre possession des terrains ; • Compléter les travaux aux réseaux techniques urbains (RTU) préparatoires ; • Obtenir l'adoption d'un règlement d'emprunt révisé pour compléter la phase planification et d'un second, pour la phase réalisation ; • Obtenir l'adoption de nouveaux règlements d'urbanisme ; • Adjurer les contrats prévus pour les travaux d'artistes ; • Compléter les documents et lancer des appels d'offres pour la construction du tunnel selon un calendrier révisé ; • Octroyer les premiers contrats de construction et débiter la mise en œuvre ; • Poursuivre de la conception des infrastructures et des systèmes métro ; • Poursuivre la réalisation des projets jumelés au projet PLB, soit le projet de Contrôle de trains et le Centre d'attache Nord-Ouest.

Principaux livrables du Plan de transition et relance 2022

OBJECTIFS DU PTR 2022	CHANTIERS	PRINCIPAUX LIVRABLES (2021 ET 2022) DU PLAN DE TRANSITION ET RELANCE 2022
9 - Maîtriser la gestion de l'entente de service	9.1 Les ententes de service, de délégation et de contractualisation	<ul style="list-style-type: none"> Renouveler l'entente de service ; Préparer la mise en service du SRB Pie-IX et de l'antenne Rive-Sud du REM et assurer l'exploitation du terminus Radisson 3 en gestion déléguée ; Assurer la réalisation du plan de maintien des actifs liés aux équipements délégués à la STM ; Contractualiser la gestion déléguée des équipements et projets métropolitains ; Approuver les spécifications des portillons et des distributrices de titres de la solution billettique du REM.
	9.2 : Le financement du transport collectif	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à identifier des pistes de solution pour accroître le financement du transport collectif ; Sensibiliser les parties prenantes de la STM sur les enjeux de financement du transport collectif ; Influencer la gouvernance institutionnelle des grands projets pour accélérer la réalisation de nos projets (expropriation, SQI) ; Maintenir des stratégies de relations publiques.
10 - Attirer et retenir les talents	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 en 2021 et selon les besoins de main-d'œuvre de 2022 ; Adapter et poursuivre l'amélioration de l'expérience-candidat dans le processus de sélection à distance ; Déployer la refonte du logiciel Mes choix utilisé pour le choix et l'attribution des postes des employés d'entretien en 2022 ; Poursuivre les travaux soutenant une culture de performance via les différents programmes de reconnaissance de la performance individuelle ; Assurer une vigie pour ce qui est de l'implantation du télétravail, tant au niveau du marché externe que de nos différents encadrements internes face à cette nouvelle réalité.
	10.2 : Le Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 et l'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> Adopter le Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 ; Réaliser les actions prévues pour contrer le racisme systémique et livrer les actions en lien avec la dite déclaration de 2020 du conseil d'administration.
11 - Développer les compétences	11.1 : La formation des employés	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place un processus de gestion et de priorisation des demandes de formation dès 2021, et auditer l'ensemble du processus de formation dès 2022 Poursuivre le plan soutenant la mise en place du virage technologique ; Finaliser l'implantation du système de gestion des apprentissages (SGA) en 2022 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 ; Piloter une stratégie de partenariats avec une institution d'enseignement en 2022 dans but d'influencer les contenus de programmes techniques à la couleur STM ou d'élaborer un parcours de formation intensif de type atelier-école.
	11.2 : Le développement des compétences des gestionnaires et le programme de relève	<ul style="list-style-type: none"> Finaliser en 2022 les cohortes virtuelles N2 à N5 pour la compétence Gestionnaire coach ; À partir de 2022, débiter les cohortes pour la compétence Qualité de Jugement et les ateliers pour les compétences Centré résultats et Orientation client ; Évaluer en 2022 le transfert des apprentissages et formuler des recommandations sur les compétences déployées ; Déployer le programme corporatif de relève en gestion (PDR) pour les postes de N1-N2 à partir de 2022, réaliser une 2e et une 3e sélection de candidats pour des postes N2-N3 en 2021 et 2022 et poursuivre le programme pour les postes de directeurs exécutifs.
12 - Encourager l'implication et le leadership	12.1 : L'expérience employé, la mobilisation et les communications	<ul style="list-style-type: none"> Développer l'approche intégrée « Expérience employé » et administrer, en 2021 et 2022 des sondages éclairs en continu ; Réaliser un appel d'offres en vue d'une mise en œuvre d'une pleine mesure de mobilisation en 2023 ; Assurer et améliorer la communication bidirectionnelle avec les employés, en particulier ceux qui ne sont pas branchés via leur poste de travail : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Atteindre d'ici 2022 une représentativité de 25 % des chauffeur(e)s et 15 % du personnel d'entretien dans les groupes privés Facebook de la STM ; ➤ Transformer les activités corporatives de reconnaissance (Coup de cœur excellence, actes méritoires, quart de siècle, prudence au volant) en format virtuel.
	12.2 La santé et sécurité au travail et en télétravail	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un plan d'action en prévention lié au télétravail (ergonomie, psychologique, etc.) dès 2021 ; Poursuivre les programmes de Contrôle des énergies dangereuses (cadenassage) et de Sécurité-machine ; Réaliser un audit du système de gestion en SST à partir de 2021 ; Convenir d'une cible en matière de santé psychologique.
	12.3 : La reconnaissance de la performance et des conditions de travail renouvelées	<ul style="list-style-type: none"> Dès 2021, remettre en application le cycle des PRPI qui avait été suspendu en raison de la pandémie, et ce, en lien avec les dispositions de la convention collective. De concert avec les unités syndiquées 2850 et Professionnels, réaliser une évaluation du PRPI lors de la 4e année du projet du projet pilote, soit 2022 ; Démarrer un projet d'analyse en collaboration avec les technologies de l'information en vue d'obtenir un système intégré d'information pour les ressources humaines.