

**PRIORITÉS DU COMITÉ DE DIRECTION
LIVRABLES 2018
SUIVI DU PSO 2025 AVEC CIBLES 2018**

Améliorer l'expérience client				
Un service fiable 1 - Livrer l'offre de service promise	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Métro - Taux de livraison service (km commercial)	100%	99,7 %		
Métro - Plan d'action de communication des incidents	<ul style="list-style-type: none"> • En cours • Réalisé • Rencontre avec un conférencier effectuée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un pilote pour écran au niveau mezzanine. • Publier mensuellement sur le site web les résultats en lien avec les incidents 5 minutes et plus. • Réaliser les actions du plan de communication pour la communication des opérateurs. 		


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Méto - Sensibilisation clients – arrêts de service – campagne particulière	Campagne en mars et une autre à venir en septembre	Réaliser les campagnes		
Méto – Poursuivre le déploiement des nouvelles voitures AZUR	+6 40 trains livrés	52 (+18)		
Bus - Taux de livraison service (km commercial)	99.30	99,4%		
Bus – Refonte du réseau	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie et Plan de consultations présentés au CODIR, au comité SAC et AU ainsi qu’au COGE Bus Calendrier de consultations des grands partenaires externes complété 	Réaliser les consultations		
Bus – Relocaliser les activités du garage St-Denis dans les 7 autres centres	En cours selon cédule	Finaliser la localisation Déménager		
Bus – Solutions pour acquérir et exploiter 300 bus de plus	Dépôt des 5 stratégies retenues en cours	Décision finale StD Identifier solutions Débuter la mise en œuvre		
Bus - Remplacement	4/100	100 bus		
TA - Taux d’acceptation des demandes	100%	100 %		



Confiant d’atteindre l’objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d’atteindre l’objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l’objectif
au 31 décembre 2018
en péril

TA – Mettre en place le système de rappels EXTRA	Ouverture salle de contrôle 9 avril	SAEIV Bus complété et 2 intermédiaires Taxi		
TA – Accueil clients TA au réseau régulier		Voir Plan AU 2020 Actions 2018		


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Un service fiable 2 - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Métro - Client à l'heure dans le métro	96,9%	97,5 %		
Métro - Respect des fréquences promises au client	Indicateur développé - à basculer	À déterminer		
Espace clients	+ 3 stations	15 stations (+ 13)		
Bus - Ponctualité	80.65%	82 %		
Bus - Terminer le déploiement d'iBUS	<ul style="list-style-type: none"> • Positionnement des bus - complété • RVI et SMS - au mois de mai • Éditeur de message - à l'automne 	Gestionnaires d'incidents, positionnement des bus, RVI et SMS et donner accès aux 2500 feux de circulation		
TA - Ponctualité	79.90%	82 %		



Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018 mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif au 31 décembre 2018 en péril

Un service fiable 3 - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Réviser les normes de qualité de service	En cours	Adopter les nouvelles normes		
Nouvelle mesure satisfaction client	Basculement complété Établissement des objectifs en cours	À déterminer		


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

Un service fiable 4 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Actions 2018 du Plan Accessibilité Universelle 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Livrable 1 de 3 (clientèle cible) complété pour la stratégie éducation clientèle • Stratégie basée sur 3 scénarios d'amélioration a été élaborée 	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie d'éducation clientèle au réseau régulier (accueil TA) • Redéploiement des bus avec rampe avant et 2 espaces pour fauteuils roulants 		
Nombre de stations accessibles par ascenseurs	12 stations (+0)	H-Beaugrand et Du Collège 14 stations (+2) Démarrer Mont-Royal, Jean-Talon, Jean-Drapeau, Berri (quai ligne verte) et adjuger contrat des ascenseurs		



Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018 mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif au 31 décembre 2018 en péril

Des actifs en bon état 5 - Réduire le déficit de maintien d'actifs	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Réduire le déficit de maintien d'actifs	3,8 G\$ Évaluation au 31 décembre 2017	3,9 G\$		


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

Des actifs en bon état 6 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Taux de réalisation des projets	<ul style="list-style-type: none"> Au 31 mars 2018 : 21,4 % 	80 %		
Métro - Déploiement du réseau cellulaire	41 stations (+0)	50 stations (+ 9)		
Métro - Signalétique	6 stations (+0)	12 stations (+6) (à confirmer) Réflexion sur nouvelle stratégie		
Métro - Escaliers mécaniques (remplacement)	0 projets majeurs	8 Projets majeurs 4 Grandes révisions		
Bus - Nouveaux abribus	1114 abribus +0	1331 abribus +217 (15 numériques)		
Bus - MPB a) Poursuite de l'implantation de voies réservées	<ul style="list-style-type: none"> Appel d'offre complété pour les axes Notre-Dame Est, Maurice-Duplessis, Sherbrooke 	<ul style="list-style-type: none"> Implantation de 6 axes (autorisations obtenues) Complétion des études et obtention des autorisations 		



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

b) Déploiement des mesures prioritaires aux feux en temps réel	Est, Côte-Vertu Ouest et Thimens <ul style="list-style-type: none"> • Preuve de concept en cours en avril 2018 	pour 7 autres axes <ul style="list-style-type: none"> • Démonstration complète sur un axe pour l'ensemble de la solution TSP • Début de l'implantation graduelle du système sur la flotte, à la Ville et sur le territoire 		
----------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Des actifs en bon état 7 - Poursuivre l'électrification du réseau	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Réalisation et accélération de l'électrification	4 midibus électriques : Préparation pour octroi en mai (attente Mamot/dérogation contenu canadien) 30 bus recharges lentes : AO 21 février pour ouverture 14 mai	Lancer appel d'offre pour : 4 recharges rapides 4 Midibus 30 Recharges lentes 2 TA – en démonstration		


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

	4 bus recharges rapides : AO 13 avril pour ouverture 13 juin			
Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité	Sera calculée en fin d'année	74,6 %		

Une mobilité intégrée 8 - Bonifier le parcours client	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
STM - Satisfaction clients		À venir		
Métro - Satisfaction clients		À venir		
Bus - Satisfaction clients	69% (pour les 8 et plus)	À venir		
TA - Satisfaction clients				


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Une mobilité intégrée 9 - Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Initiative de mobilité intégrée - tests	Plan de travail défini pour la stratégie en mobilité intégrée 5 essais identifiés avec les partenaires <ul style="list-style-type: none"> • BIXI à tarif réduit déployé le 10 avril 2018 • Travail avec la ville pour le défi Villes intelligentes 	Mettre en œuvre la première stratégie de mobilité intégrée dont 2 tests concrets		
Billettique innovante	Étude de marché détaillée en cours pour le paiement ouvert par carte bancaire Account based : projet et expérimentation en cours de définition	Faire une preuve de concept <i>Account based</i> et compléter un appel d'offre pour la validation par cartes bancaires		
Métro – KM commerciaux	21,8 M km	88,1 M km		
Bus - KM commerciaux	21,5 M km	68,2 M km		



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Achalandage STM	114,8 M déplacements	431,3 M dép.		
-----------------	----------------------	--------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance

Un acteur clé de mobilité durable 10 – Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Outiller les employés en information clientèle afin de répondre en temps réel	Livrable 1 terminé et livrable 2 en juin	Finaliser la formation du lot 1 et réaliser le lot 2 de l'employé numérique.		

Un acteur clé de mobilité durable 11 - Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Évaluer l'impact du REM pour la STM	<ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'un scénario de mesures de mitigations pour la phase 1a des travaux du REM • ÉTAPE PRÉALABLE À L'ÉVALUATION DES RESSOURCES – Réflexion préliminaire terminée pour les rabattements bus avec 	Identifier les impacts sur la flotte de bus et sur le réseau métro		


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

	les récentes modifications aux stations (en attente pour le positionnement de Bassin Peel et Kirkland)			
Débuter le dossier d'affaires pour le prolongement de la ligne bleue	Bureau de projet en déploiement AO pour services professionnels lancé	DA débuté		
Prendre en charge le projet SRB Pie IX	AO pour services professionnels lancé DA doit être approuvé en avril Contrat de délégation de gestion a été présenté au CA. En attente d'autorisation après l'acceptation du CA par le Conseil des ministres	Contrat de délégation de gestion signé		
Actions 2018 du Plan de développement durable 2025	<ul style="list-style-type: none"> Signature du protocole d'entente avec Ingénieurs Canada et mobilisation du comité de pilotage 	<ul style="list-style-type: none"> Plan adaptation changements climatiques : Priorisation des vulnérabilités et 		


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

	<ul style="list-style-type: none"> Version préliminaire du code de conduite des fournisseurs a été complétée 	<ul style="list-style-type: none"> identifications de mesures de mitigation Code de conduite fournisseurs en approvisionnement responsable 		
GES par passager KM	Calculer en fin d'année	45,1		


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

Maîtriser les finances

Une culture d'excellence opérationnelle 12 - Maîtriser la gestion de l'entente de service	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Métro - Coût complet par km (commercial)	Le coût complet n'est pas disponible au 31 mars 2018 (à venir pour le 30 juin 2018)	5,82 \$		
Bus - Coût complet par km (commercial)	Le coût complet n'est pas disponible au 31 mars 2018 (à venir pour le 30 juin 2018)	11,59 \$		
TA - Coût complet par déplacement	Le coût complet n'est pas disponible au 31 mars 2018 (à venir pour le 30 juin 2018)	21,16 \$		
Négocier l'entente pluriannuelle ou prolonger l'entente transitoire	En attente de l'autorisation de l'entente transitoire	Entente autorisée		


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Une culture d'excellence opérationnelle 13 - Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Réel	Cible 2018	État actuel	État précédent
Excellence opérationnelle 2018	22,5 M \$	Fiches 2018 réalisées		
Taux d'absentéisme	8,9 %	8,5 %		
Transgesco – dividende	8,4M\$	34,5 M\$		
Transgesco – Frontenac (projet immobilier)		Établir l'entente et débiter les plans et devis		



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018



Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter



Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Attirer, développer et mobiliser les talents

Un employeur de choix 14 - Attirer et retenir les talents	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Plan de diversité		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participer à 20 activités de visibilité ▪ Tenir 1 session informative sur la STM avec des partenaires en employabilité du Grand-Montréal ▪ Mettre en place 25 actions de communication abordant la diversité ▪ Structurer et bâtir 2 outils internes pour mieux gérer les défis liés à la diversité 		


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

Un employeur de choix 15 – Développer les compétences	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Assurer une transition planifiée lors de départs à la retraite		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Début du transfert de connaissances pour les postes critiques faisant partie du mur 2019 ▪ Mettre en place les fondations pour le programme de relève renouvelé tel que présenté par Brio Conseils inc. 	●	
Offrir du développement et de la formation continue selon des approches variées		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer un diagnostic sur la formation continue ▪ Établir le plan d'action 	●	

●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018

●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter

●
 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril

Des employés engagés 16 - Encourager l'implication et le leadership	Réal	Cible 2018	État actuel	État précédent
Plan d'action mobilisation		<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des indicateurs d'achèvement de l'ensemble des plans d'action de 2018 (cible à 85 %) • Conduire un sondage éclair pour mesurer l'efficacité des actions prises (cible 50% de la participation et cible de l'indice de mobilisation à plus de 54%) • Communication continue de la gestion et de la haute direction envers les employés sur le suivi des plans d'action • Tenir un codir mobilisation aux deux mois • Préparation du sondage 2019 	●	

●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018

●
 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter

●
 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018


Confiant d'atteindre l'objectif
au 31 décembre 2018
mais correctif à apporter


Atteinte de l'objectif
au 31 décembre 2018
en péril

<p>Fin des mesures temporaires</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour en continu les projections départs à la retraite. • Identifier les stratégies de main-d'œuvre (remplacement des nombreux départs) et débuter leur déploiement • Identifier des stratégies et négocier avec les syndicats dans l'objectif d'atténuer les impacts de la fin des mesures temporaires. • Finaliser l'évaluation de l'ensemble des impacts (opérationnels et services supports). • Préparer les équipes en support (en termes de ressources humaines et financières). 		
------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	--

 Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018

 Confiant d'atteindre l'objectif au 31 décembre 2018 mais correctif à apporter

 Atteinte de l'objectif au 31 décembre 2018 en péril

Déployer 3 livrables – réunions contributeurs positifs		<ul style="list-style-type: none"> Intégrer dans les programmes et outils de développement du leadership les résultats des rencontres avec les contributeurs positifs : gestes mobilisants, conditions facilitantes et profil de compétence du gestionnaire Suivi auprès des contributeurs positifs Déterminer l'utilisation future de la contribution des contributeurs positifs 		
Tournée du DG 2.0	En développement	Réaliser les rencontres		
Renouveler les conventions collectives en tenant compte du nouveau cadre légal		Signer les conventions collectives		


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018


 Confiant d'atteindre l'objectif
 au 31 décembre 2018
 mais correctif à apporter


 Atteinte de l'objectif
 au 31 décembre 2018
 en péril