

# PSO 2025

# PRIORITÉS 2020 DU CODIR

Au 30 avril 2020



Préparé par la  
DIRECTION EXÉCUTIVE – PLANIFICATION ET FINANCES  
Mise à jour en date du 19 juin 2020

# 1 – INDICATEURS – L'EXCELLENCE EN MOBILITÉ

Objectifs du PSO 2025	Indicateurs	Janvier à avril 2020	2019	Cibles annuelles 2020	État
Livrer l'offre de service promise	Méto - Taux de livraison	93,7 % <sup>1</sup>	100,6 %	99,9 %	■
	Bus - Taux de livraison	99,45 %	98,4 %	99,4 % <sup>2</sup>	●
	TA - Taux d'acceptation des demandes	100,9 %	100,3 %	+100 %	●
Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto - Incidents de 5 minutes + / M km	11,8	10,6	10,5	◆
	Bus - Ponctualité	81,8 % (mars)	77,2 %	78,0 %	●
	TA - Ponctualité	84,2 %	81,8 %	80,0 %	●
Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Méto - Service à la clientèle		75 %	77 %	
	Méto - Confort et sécurité		80 %	83 %	
	Méto - Propreté		73 %	75 %	
	Méto - Information		66 %	70 %	
	Méto – Accessibilité universelle	n/d	76 %	79 %	
	Bus - Service à la clientèle		72 %	76 %	
	Bus - Confort et sécurité		93 %	94 %	
	Bus - Propreté		84 %	84 %	
	Bus - Information		63 %	67 %	
	Bus - Accessibilité universelle		75 %	76 %	
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	80,9 %	98,0 %	83,0 %	◆
Bonifier le parcours client	Expérience globale positive	65 %	65 %	66 %	◆
	Méto - Expérience client	72 %	77 %	78 %	◆
	Bus - Expérience client	67 %	63 %	65 %	●
	TA - Expérience client	n/d	82 %	82 %	
Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto - Offre de service	28,7 M km	90,9 M km	92,4 M km (Q1 = 30,7)	■
	Bus - Offre de service (km commercial)	22,8 M km	68,5 M km	72,1 M km <sup>3</sup> (Q1 = 23,7)	■
	TA - Nombre de déplacements	0,984 M	4,434 M	4,6 M (Q1 = 1,507)	■
	Achalandage basé sur la vente de titres (déplacements)	-31 % (+4,7 % <COVID)	466,0 M	474,7 M	■
	Achalandage basé sur la validation électronique (déplacements)	-31 % (+4,7 % <COVID)	374,9	380,8 M	■
Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	19,20 % (8,68 % excluant la COVID)	8,56 %	8,5 %	■
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Méto - Coût complet par km (commercial)	6,02 \$	5,88 \$	6,13 \$	●
	Bus - Coût complet par km (commercial)	12,38 \$	11,88 \$	12,23 \$	●
	TA - Coût complet par déplacement	27,57 \$	21,71 \$	22,20 \$	■

<sup>1</sup> Méthodologie de calcul en révision.

<sup>2</sup> Cible actuelle en km total, mais l'indicateur sera en km commercial lorsque disponible.

<sup>3</sup> Cible qui tient compte des mesures pour le REM.

Légende de l'état d'atteinte des objectifs en fin d'année en fonction des résultats au 30 avril : Atteint ★ Confiant d'atteindre la cible en 2020 ● Confiant avec correctif ◆ En péril ■

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

### Améliorer l'expérience client

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>1. Livrer l'offre de service promise</b>				
Priorités du CODIR	Méto - AZUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et déployer 7 trains AZUR supplémentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assemblage de 19 voitures (arrêt des usines par décret sanitaire COVID-19), soit l'équivalent de 2 trains complets</li> <li>Décision de poursuivre le projet, mais retard de livraison dus aux arrêts de production portant la prévision de livraison à 4 ou 5 trains en 2020</li> </ul>	
Priorités du CODIR	Bus – MPB (MPB : Mesures préférentielles pour bus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la nouvelle Vision MPB 2030</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11 projets de voies réservées en 2020 déposés au conseil municipal dont 4 sont des allongements d'heures de voies réservées existantes</li> <li>Lancement d'études pour des axes structurants prévu au 2<sup>ème</sup> trimestre</li> <li>Report potentiel d'éléments de la Vision en fonction des nouveaux corridors sanitaires et bleus</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	
	Bus - Refonte du réseau	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer et adopter des normes de conception pour le réseau et le service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientations et indicateurs présentés au CODIR</li> <li>Présentation au Comité Service à la clientèle et AU reportée au plus tôt en septembre 2020</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Phase 3 de la refonte : débiter les travaux dans 3 à 5 secteurs de l'île de Montréal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'un diagnostic et préparation pour réaliser la phase 3, soit les consultations publiques dans 2 à 4 secteurs visés pour l'automne 2020</li> <li>2 consultations prévues au printemps reportées au plus tôt à l'automne 2020</li> </ul>	
Bus – Parc de véhicules	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir 378 bus (ajout de 29 électriques et 240 hybrides - remplacement de 109 hybrides)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arrivée graduelle et mise en service de 33 bus hybrides et de 2 bus électriques de NovaBus</li> <li>Parc total de 1 870 bus, dont 25,9 % hybrides ou électriques, 75,6 % avec rampe avant et 18,9 % avec 2 emplacements pour fauteuil roulant</li> <li>Arrêt des livraisons en contexte de pandémie avec une reprise graduelle des livraisons de bus hybrides prévue en juillet 2020</li> </ul>		
Bus - disponibilité des bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite du plan visant à optimiser la disponibilité des bus en service et diminution du taux de bus immobiles mensuel passant de 28,7 % en décembre à 24,1 % en janvier, 22,0 % en février, 20,1 % en mars et 18,9 % en avril</li> </ul>			

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>1. Livrer l'offre de service promise</b>				
Priorités du CODIR	Bus - Stratégie 300 bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrandir 3 centres de transport (CT)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Livrer les installations sans les vérins aux centres Legendre en novembre 2020, Anjou et St-Laurent en décembre 2020</li> <li>○ Louer des vérins électriques afin de débiter l'entretien</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avancement des travaux extérieurs des 3 CT :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Legendre : Béton et structure complétés à 95 % et permis environnemental obtenu</li> <li>○ Saint-Laurent : 75 % du bétonnage complété</li> <li>○ Anjou : 60 % du bétonnage complété et permis environnemental obtenu</li> </ul> </li> <li>• Décision de poursuivre le projet</li> <li>• Échéancier à risque en raison de la COVID-19</li> </ul>	Legendre  St-Laurent et Anjou 
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compléter la réouverture du centre de transport St-Denis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réouverture du CT le 6 janvier avec une portée et un échéancier du projet respectés et un coût en deçà du budget accordé</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer l'excavation et débiter la construction du centre Bellechasse à l'été 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décision de poursuivre le projet</li> <li>• Échéancier à risque en raison de la COVID-19                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conception : Délai pour la conception finale afin de mieux adapter les livrables au nouveau mode de mise en œuvre en gérance de construction</li> <li>○ Lot 1 – Avancement des travaux d'excavation tel que prévu</li> <li>○ Lot 2 - Octroi des contrats de gérance de construction et de la structure d'acier</li> </ul> </li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire un centre de transport dans l'est :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réaliser les consultations publiques</li> <li>○ Proposer un concept d'aménagement (plans et devis à 30 %)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des concepts d'aménagement et obtention de l'autorisation pour les démantèlements ferroviaires</li> <li>• Échéancier à réviser compte tenu de la décision de ralentir le projet au début de la pandémie</li> </ul>	
	Initiatives dans le contexte entourant la COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place de mesures évolutives, de concert avec la Direction nationale de la santé publique, pour assurer la continuité des services ainsi que la sécurité des clients et des employés</li> <li>• Ajustement à la baisse de l'offre de service métro, bus et TA à partir du 30 mars en tenant compte de la diminution majeure de l'achalandage, des besoins de déplacement des travailleurs essentiels et de la planification des effectifs STM</li> <li>• Discussions et démarche en cours avec des représentants du monde des affaires et de la santé publique pour préparer le post-confinement au sein du réseau métro, bus et TA</li> </ul>		

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
-----------------------	------------------------------------	--------------	------

### 2. Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible

Priorités du CODIR	Méto - Respect des intervalles entre les trains	95 % en heures de pointe 90 % en hors pointe	Ligne	Pointe AM	Inter pointe	Pointe PM	Soirée	
			Verte	97,7 %	83,2 %	94,1 %	84,1 %	
			Orange	96,9 %	83,2 %	89,5 %	76,9 %	
			Jaune	86,5 %	98,4 %	87,2 %	98,5 %	
			Bleue	97,0 %	85,1 %	84,4 %	84,2 %	
	Méto – Service prévisible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Débuter à partir de l'été le déploiement d'écrans d'information au niveau de la mezzanine de stations de méto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet mis au ralenti dans l'exercice de priorisation suite à la COVID-19</li> <li>Échéancier de déploiement à revoir</li> </ul>					
	Méto - Portes palières	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser l'étude complémentaire</li> <li>Octroyer un contrat de conception, fabrication et installation</li> <li>Préparer un appel d'offres pour la préparation des sites avant l'installation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fin de la phase de faisabilité et de l'étude complémentaire</li> <li>Rencontre de 9 fournisseurs internationaux et finalisation de l'étude de marché et appel d'offres pour un scan 3D des 31 stations de la ligne orange</li> <li>Décision de poursuivre le projet                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation en vue de réaliser l'appel d'offres pour le contrat de conception, fabrication et installation à octroyer d'ici avril 2021</li> <li>Préparation en vue de réaliser appel d'offres d'ici la fin 2020 pour la préparation des sites</li> </ul> </li> </ul>					
	Méto – OOSM (OOSM : optimisation de l'offre de service méto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter la simulation et les essais terrain d'un horaire optimisé ligne Orange et, en fonction des conclusions tirées, implanter le nouvel horaire pour la liste de septembre</li> <li>Compléter le développement et la documentation des modes de gestion de foule et les implanter aux stations Sauvè et Berri</li> <li>Faire évoluer les outils de simulation de l'offre de service et de la gestion de foule</li> <li>Poursuivre le développement d'indicateurs de performance pour adapter l'offre de service et valider l'efficacité des mesures opérationnelles d'optimisation de l'offre de service mises en opération</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de l'essai en exploitation d'un nouvel horaire de la fin janvier à la mi-mars</li> <li>Mise en service le 27 avril d'un horaire optimisé avec un intervalle à 2 minutes et 55 secondes en pointe du matin et de l'après-midi</li> <li>Documentation des modes opératoires pour les stations Sauvè et Berri complétée</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser l'étude pour l'amélioration de l'outil de la Commande centralisée (PRO VUR) de détermination et d'application des scénarios de ventilation nécessaire pour l'augmentation de l'offre de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de l'amélioration du PRO-VUR en cours de réalisation</li> </ul>						

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>2. Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible</b>				
Priorités du CODIR	Métro - Espace clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer le tableau de bord pour les Espaces clients et les <i>Stations +</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun avancement</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la robustesse et le soutien de l'application pour les <i>Stations +</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demande de projet informatique finalisée (Système d'autorisation du remplacement des cartes)</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la solution de mise en œuvre du débit/crédit et débiter le déploiement dans les 68 stations du réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation de la charte de projet en vue de la « porte 2 » de la GPP et 2 appels d'intérêt dans les prochains mois</li> <li>Approbation des spécifications d'un socle pour le débit/crédit</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la stratégie de transformation des 53 <i>Stations +</i> en Espace client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun avancement</li> </ul>	
	Sensibilisation de la clientèle aux arrêts de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le but de réduire les arrêts de service occasionnés par des comportements retour de la campagne « Les préhistoriques » après une 1ère apparition appréciée des clients au printemps 2019</li> </ul>		
Priorités du CODIR	Bus - Déploiement d'iBUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser l'étape de fermeture du projet iBUS avec une portée réduite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune nouvelle livraison et retard dans la réalisation des « sprints 1 et 2 » (pandémie)</li> <li>Décision de poursuivre et relance du projet en mai en vue de le compléter en 2021 possiblement avec moins de fonctionnalités</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Débiter le plan d'évolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non débuté</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un centre d'expertise (Comm., LDS, TI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion en cours</li> </ul>	
	Bus - Ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminer le déploiement du système de comptage automatique des déplacements (SCAD)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correctifs apportés au plan des données et des temps de parcours.</li> <li>Préparation de tests dans le système HASTUS pour valider le recours à ces données dans le processus de planification</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	
	TA - Ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>EXTRA Connecte : <ul style="list-style-type: none"> <li>Stabilisation logicielle avec le dernier intermédiaire de taxi intégré (iSARAE Para-Adapté) et préparation du déploiement d'une nouvelle version (SARAE iCabb) pour l'intermédiaire de taxi Taxelco</li> <li>Préparation d'une nouvelle version d'Accès comportant des correctifs et changements opérationnels</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul> </li> </ul>		

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>4. Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle</b>				
Plan Accessibilité Universelle (AU) 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie Mobilité inclusive :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter le projet pilote pour des clients avec déficience intellectuelle (DI) et terminer le plan de mise en œuvre</li> <li>Former 100 clients avec limitations fonctionnelles</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet pilote avec les clients avec DI réalisé à 50%</li> <li>Travaux d'élaboration du plan de mise en œuvre en cours</li> <li>Report à 2021 de la cible de formation de clients avec DM et DV</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accessibilité numérique : compléter les travaux du site web (niveau d'accessibilité de 5,6 à 7,6)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux de mise en accessibilité numérique du site web complétés permettant de passer de 5,6 à 7,8</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer le niveau de maturité de la STM en AU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux préparatoires en cours pour démarrer en 2020 l'évaluation de maturité AU et la terminer en 2021</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en service l'accessibilité des stations Vendôme et Berri-UQAM ligne verte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en service de l'accessibilité de la station Berri-UQAM ligne verte prévue d'ici la fin d'année</li> <li>Mise en service de l'édicule à la station Vendôme reportée en début 2021 (pandémie)</li> <li>Début des travaux de mise en accessibilité à la station McGill à compter de la mi-février</li> <li>Décision de poursuivre la phase 1 et de ralentir la phase 2 du Programme d'accessibilité</li> </ul>	AU - Berri-UQAM  L1 AU - Vendôme 	
<b>5. Réduire le déficit de maintien des actifs</b>				
Priorités du CODIR	Déficit de maintien des actifs	3,3 G\$	<ul style="list-style-type: none"> <li>3,3 G\$ (30 avril)</li> <li>Ateliers de révision de la méthodologie et de l'évaluation du déficit de maintien des actifs (DMA) en cours de réalisation</li> </ul>	
	Complexe Crémazie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminer la construction de la phase 2</li> <li>Débuter l'installation des vérins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retard dans l'excavation et l'installation de la structure d'acier occasionnant un léger délai dans la complétion de la phase 2 toujours prévue fin 2020</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> <li>Début de l'installation des vérins en 2020 tributaire de la cohabitation des travaux de l'entrepreneur et de ceux de la STM (EDI)</li> </ul>	
	Programme Réno-Systèmes (R-S) et maintien des actifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisations de travaux tels le lancement d'un appel d'offres pour la construction d'infrastructures de radiocommunication et l'octroi d'un contrat pour le poste de ventilation motorisé Bercy</li> <li>Décision de poursuivre R-S 3 et de ralentir les R-S 4 et 5</li> </ul>		

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

Objectifs du PSO 2025		Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
<b>6. Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements</b>				
Priorités du CODIR	Méto - Déploiement du cellulaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminer le déploiement du réseau cellulaire dans les 9 dernières stations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseau cellulaire implanté dans un total de 61 stations</li> <li>Déploiement cellulaire pour l'ensemble du réseau du méto retardé à décembre 2020</li> </ul>	
	Méto - Signalétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout de 6 stations avec la nouvelle signalétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelle signalétique implantée à 90 % à la station Berri-UQAM</li> <li>Révision à 2 stations le nombre d'implantations prévues en cours de 2020</li> <li>Report de l'appel d'offres pour 6 autres stations</li> </ul>	
	Bus - Abribus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installer 295 nouveaux abribus pour un total de 1 898</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun abribus installé à date, mais 50 installations d'abribus sont prévues d'ici à fin de l'année</li> <li>Décision de mettre en pause le projet des nouveaux modèles d'abribus appartenant à la STM</li> </ul>	
	Méto - Escaliers mécaniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les grandes révisions prévues pour 8 escaliers mécaniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 grandes révisions complétées de janvier à avril : Côte-Vertu (L100514) et Jean-talon</li> <li>Début des travaux de la station De Castelnau et préparation pour la station Du Collège, mais à une cadence ralentie</li> </ul>	
	Portefeuille de projets	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compte tenu de la pandémie, mise à jour de la liste de projets au portefeuille :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en pause de la plupart des projets en définition ou en identification</li> <li>Poursuite des projets en préparation, mais ralentissement de l'élaboration des plans et devis</li> <li>Poursuite de la majorité des projets en réalisation</li> </ul> </li> </ul>		

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

Objectifs du PSO 2025		Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
<b>7. Poursuivre l'électrification du réseau</b>				
Priorités du CODIR	Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité	79,7 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données disponibles en fin d'année seulement</li> </ul>	
	Électrification	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et mettre en service 30 bus à recharge lente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Essais avec le 1er bus à recharge lente de New Flyer au centre Stinson ainsi qu'en conditions hivernales</li> <li>Octroi du contrat de travaux pour l'infrastructure de recharge au centre Stinson et livraison des équipements de recharge</li> <li>Décision de poursuivre le projet d'adaptation des infrastructures du centre Stinson mais les 30 bus électriques seront livrés avec un retard d'environ 8 semaines, la mise en service de l'infrastructure est prévue en septembre et les essais à l'automne 2020</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et mettre en service 4 midibus à recharge lente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception des 4 midibus en mars</li> <li>Mise en service reportée à une date à déterminer</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser le projet pilote de minibus électriques pour le transport adapté :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisition des minibus et équipements</li> <li>Travaux d'infrastructures</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de tests d'embarquement avec un véhicule à plancher bas</li> <li>Ouverture d'un appel d'offres pour un minibus à plancher haut en vue d'un octroi en juin et révision de la stratégie pour un prochain appel d'offres</li> <li>Appel d'offres en cours mais prolongé pour des équipements de recharge et début des travaux d'infrastructures à l'automne 2020</li> <li>Début de l'ingénierie préliminaire pour la solution informatique</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en service les 4 bus supplémentaires de Cité Mobilité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception de 4 bus</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	
Poursuite de l'électrification	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement d'un appel d'offres pour 20 bus articulés électriques climatisés destinés au SRB Pie-IX avec option d'achat de 79 bus supplémentaires</li> </ul>			

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>8. Bonifier le parcours client</b>				
Priorités du CODIR	Parcours et expérience client	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se doter de 4 outils permettant de prioriser les projets visant l'amélioration de l'expérience client :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Leviers d'expérience client</li> <li>Tableau de bord de l'expérience client</li> <li>Nouvelle segmentation clientèle</li> <li>Cartographie complète des points de contact</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complétion du projet d'identification des leviers EC requis pour élaborer des critères de priorisation des projets EC</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Pause des travaux d'élaboration du Tableau de bord de l'EC</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecte et analyse terminées en vue d'élaborer une nouvelle segmentation clientèle</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse des besoins et préparation d'appel d'offres pour le projet mis en pause d'établir une nouvelle Cartographie du parcours client</li> <li>Établissement d'un parcours client dans le contexte de la COVID-19</li> </ul>	
	Commentaires et plaintes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Résoudre au premier contact 50 % de l'ensemble des plaintes clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyenne de 58,75 % de janvier à avril</li> <li>Note : le type de questions posées en raison de la COVID-19 a augmenté artificiellement la moyenne de résolution au premier contact pour mars (69 %) et avril (75 %)</li> </ul>	
	Image de marque	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancer le repositionnement de la marque STM et la nouvelle stratégie de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Libellé de la « Raison d'être » entériné par le CODIR</li> <li>Avancement des travaux sur la personnalité de la marque et la tonalité des communications</li> <li>Report en 2021 de la finalisation des travaux et du lancement du repositionnement de la marque</li> </ul>	
Mesures en contexte de la COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hausse de la fréquence de nettoyage des installations dès les premiers jours de la crise liée à la COVID-19 et amorce de l'installation des distributeurs de désinfectant à main installés dans le métro</li> </ul>			
Sûreté-contrôle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation complétée pour une 8<sup>e</sup> cohorte de 11 inspecteurs qui rejoignent l'équipe de Sûreté contrôle</li> <li>Port d'une nouvelle veste plus visible auprès des clients</li> </ul>			

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

Objectifs du PSO 2025		Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
<b>9. Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée</b>				
Priorités du CODIR	Évolution solution billettique (ARTM : Autorité régionale de transport métropolitain)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sous la recommandation de la Communauté OPUS, faire approuver par l'ARTM la charte de projet d'évolution de la solution billettique (Module billettique et Paiement ouvert) en vue de lancer un appel d'offres en 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison de la charte préliminaire en mars en vue d'une confirmation de l'ARTM pour sa version finale</li> <li>Début de la rédaction du devis de l'appel d'offres. Calendrier de publication à déterminer par l'ARTM</li> </ul>	
	Nouveaux valideurs bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser l'installation et effectuer la mise en service graduelle des nouveaux valideurs bus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite de l'installation des valideurs jusqu'à l'arrêt obligé par la pandémie</li> <li>Poursuite des activités menant à la mise en service</li> </ul>	
	Solution billettique REM (Réseau express métropolitain)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approuver les spécifications des portillons et identifier les besoins pour les DAT (distributrices de titres)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finalisation du devis des portillons</li> <li>Identification des besoins pour les DAT</li> </ul>	
	Ouverture des données (CO : chefs d'opération)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser l'ouverture des données métro et démarrer l'ouverture des données bus et TA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux préparatoires qui se poursuivent, mais aucune nouvelle ouverture d'ensemble de données</li> <li>En vue d'une décision sur leur ouverture, documentation des données bus suivantes : interventions et observations des CO, ponctualité et portrait de la sortie des véhicules</li> </ul>	
	Refonte tarifaire ARTM : intégration au système OPUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer un plan de travail pour la refonte tarifaire de l'ARTM et mettre en œuvre les premiers jalons en assurant la performance du système OPUS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation aux travaux de l'ARTM afin de déterminer la feuille de route de la refonte tarifaire</li> <li>Calendrier de réalisation à déterminer par l'ARTM</li> </ul>	
SRB - Sauvė /Côte-Vertu	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décision de poursuivre le projet de Service Rapide par Bus (SRB) - Sauvė /Côte-Vertu</li> </ul>			

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

### Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client</b>				
Priorités du CODIR	Employés numériques phase 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ajouter de nouvelles fonctions informationnelles pour la préparation du choix des affectations chauffeurs et pour la gestion de la journée de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison du rapport «Évolution de choix», soit un tableau d'affectations de service bus (rôles et directions)</li> <li>Ajout d'une bannière informative «Communications COVID-19» et «Consulter une webdiffusion»</li> <li>Maintien des cibles 2020 avec ajustement en lien avec les besoins contextuels</li> </ul>	●
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser deux livraisons permettant d'offrir plus de fonctions en libre-service aux employés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livraison d'une fonctionnalité permettant de soumettre via le Portail une note spécifique en lien avec la «réserve de chauffeurs» (373 notes soumises à date)</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	●
	Vision-GMAO (GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vision : <ul style="list-style-type: none"> <li>Stabiliser la solution implantée lors de la phase 1 en octobre 2019</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La phase de stabilisation est complétée et plusieurs corrections ont été effectuées. Certaines formations ont été réalisées, mais d'autres suivront en 2020</li> <li>Les livrables non-complétés de la Phase 1.0 ont été transférés à la Phase 1.5</li> </ul>	★
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser la phase 1.5 qui consiste à implanter les demandes de changement priorisées non réalisées lors du «GO live» d'octobre 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phase 1.5 débutée le 15 février en vue de se terminer le 31 juillet</li> <li>Ajout d'un volet analytique pour l'aide à la prise de décisions opérationnelles basées sur les données</li> <li>Diffusion de la formation 1.0 reportée en septembre</li> <li>Ralentissement du rehaussement du WIFI dont la finalisation est toujours prévue en 2020</li> <li>Révision en cours de la priorisation des livrables et report à la phase 2 de la « traçabilité STOCK »</li> </ul>	●
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Début de la phase 2 pour les portions Achat (appel d'offres) et Centre de distribution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification préliminaire de la définition des processus d'affaires reportée en septembre 2020</li> <li>Décision de poursuivre le projet</li> </ul>	●
	<ul style="list-style-type: none"> <li>GMAO : Avoir complété les activités pour la remise à neuf de la «GR» en vue d'un déploiement avant février 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet relancé et découpé en phases afin d'implanter la 1ère phase prévue à l'automne (composantes GR)</li> <li>Report probable de la 2e phase au-delà de février 2021 sans la mise en place d'une 2e équipe parallèle au plus tard en septembre 2020</li> </ul>	◆	

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

	Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
<b>10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client</b>				
Priorités du CODIR	Planification Intégrée (PIEI : Planification intégrée, entretien infrastructures) (R&R : Rôles et Responsabilités)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un plan de mise en œuvre incluant :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la gouvernance de projets</li> <li>Convenir des processus et mettre en place des indicateurs</li> <li>Statuer sur le plan des gammes et nomenclatures</li> </ul> </li> <li>Transfert des membres de l'équipe par étapes. Gestion matières (GM) et planification en février et les autres employés en juillet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transfert de ressources GM et planification intégrée</li> <li>Lancement de la PIEI avec tous les employés</li> <li>Développement des premiers indicateurs en GM</li> <li>Analyse des principaux R&amp;R à la PIEI et préparation pour lancer une analyse de maturité des processus</li> <li>Préparation d'une nouvelle structure misant sur principes directeurs de la PIEI</li> </ul>	
	Digitalisation des processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un plan d'action sur l'automatisation des processus basé sur les preuves de concept dans les centres de contrôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approche en cours de définition en arrimage avec le mandat d'encadrement des analystes d'affaires</li> <li>Production du rapport portant sur les bénéfiques et les prochaines étapes en vue d'une présentation reportée des conclusions (pandémie)</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser 2 preuves de concept supplémentaires dans les secteurs d'entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorité accordée à l'opérationnalisation des concepts testés en 2019</li> <li>Préparation pour ajouter une preuve de concept portant sur l'affichage de l'entassement bus</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un dossier d'affaires global sur la digitalisation afin de permettre aux secteurs de l'inclure dans leur planification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définition du dossier ralentie (pandémie)</li> </ul>	
	Solutions technologiques pour les nouvelles conventions collectives	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter l'analyse du projet Refonte de « Mes choix (Annexe R) » et débiter le développement en vue d'un déploiement en 2021</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenue d'ateliers d'analyse pour documenter les exigences d'affaires</li> </ul>	
	Innovation	<ul style="list-style-type: none"> <li>En vue d'accroître la capacité à innover :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmer et implanter un processus corporatif de gestion de l'innovation</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Construction d'outils de base et développement du processus à haut niveau en vue qu'ils soient proposés au CODIR élargi</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une gestion de portefeuille d'initiatives d'innovation</li> <li>Réaliser 2 initiatives d'innovation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Approches d'innovation testées avec des partenaires (C2R0, CCMM) dans le contexte de la pandémie et en guise d'initiatives</li> </ul>		

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

Objectifs du PSO 2025		Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
<b>11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables</b>				
Priorités du CODIR	GES par passager km	41,7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Données disponibles en fin d'année seulement</li> </ul>	
	Développement durable (DD)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déposer le dossier de candidature pour une certification Envision du projet Vendôme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation du dossier de mise en candidature pour la certification Envision du garage Côte-Vertu pour fin juillet 2020 et Vendôme pour fin octobre 2020</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une étude sur la faisabilité et l'opportunité de certifications environnementales liées à l'exploitation (ISO14001, Boma Best, Clef verte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Étude de faisabilité sur les certifications DD en cours de réalisation</li> </ul>	
	Planification stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter l'actualisation du Plan stratégique organisationnel (PSO)</li> <li>Établir le plan de mise en oeuvre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Post mortem du PSO 2025 complété</li> <li>Diagnostic du PSO 2030 en cours</li> <li>Rencontres de travail CODIR et CA réalisées</li> <li>Scénarios d'offre de service et d'investissement 2029 pour l'ARTM complétés</li> <li>Travaux d'actualisation en pause jusqu'à l'automne (pandémie)</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place un processus d'arrimage entre le PSO 2025, les priorités du CODIR, le Budget et le Plan d'effectifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Complétion des travaux préparatoires à la synchronisation des processus de planification, mais arrimage reporté en 2021</li> </ul>	
	Arrimage au REM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer la performance des mesures de mitigation pour le REM et apporter les ajustements nécessaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation des mesures de mitigation pour le REM repoussées au 11 mai</li> <li>Révision à la baisse du service planifié pour les mesures du REM en raison du faible achalandage</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Terminer la planification des mesures de mitigation du REM pour la fermeture de la station Côte-Vertu durant l'été</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesures de mitigation préparées</li> <li>Fermeture de la station reportée en 2021</li> </ul>	
	SRB Pie IX	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lot Laval : poursuivre les travaux jusqu'au 30 novembre</li> <li>Lot Nord : démarrer et terminer la phase 2 du projet d'ici le 15 décembre</li> <li>Lot Centre : démarrer et terminer la phase 2 du projet d'ici le 15 décembre</li> <li>Lot Jean-Talon : poursuivre les travaux jusqu'à la fin de l'année</li> <li>Lot Sud : démarrer et terminer la phase 2 du projet d'ici le 15 décembre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lot Laval : Travaux interrompus dû à la COVID-19 repris à partir du 11 mai 2020</li> <li>Tous les autres lots : Travaux débutés en mars, interrompus dû à la COVID-19 et repris à partir du 11 mai 2020</li> </ul>	Pour les lots Laval et Jean-Talon  Pour les autres lots 

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État
<b>11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables</b>			
Prolongement de la Ligne bleue (PLB)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déposer le dossier d'affaires pour attestation</li> <li>• Obtenir l'approbation par le Conseil des ministres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement d'une démarche de consultation publique pour le Prolongement de la ligne bleue</li> <li>• Octroi de contrats pour la conception architecturale de 2 nouvelles stations de la ligne bleue (Viau et Lacordaire)<sup>4</sup></li> <li>• Dossier d'affaires (DA) complété à environ 35 %</li> <li>• Report de 18 à 48 mois par le gouvernement des indemnités provisoires des expropriés affectant échéancier, budget et stratégie de réalisation</li> <li>• Décision de poursuivre le projet et de faire approuver le DA, mais préparation du DA pratiquement arrêtée par l'impossibilité de confirmer la planification détaillée du Projet</li> </ul>	
Prolongements - Divers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin de la phase de faisabilité du projet du Centre d'attachement Nord-Ouest</li> <li>• Études complémentaires en cours, rédaction du DA et du plan directeur du projet de Contrôle de train. Décision de poursuivre le projet</li> <li>• Décision d'amorcer les démarches en vue du prolongement de la ligne Orange jusqu'à Bois-Franc</li> </ul>		
Plan de décongestion (PIDTC : Plan des initiatives de développement du transport collectif 2018-2021)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travaux du PIDTC avec l'ARTM visant à réduire la congestion (Mouvement orange) : avancement dans l'élaboration du portrait et du diagnostic pour la section bus, mais report indéterminé des mesures initialement prévues à l'automne 2020</li> </ul>		
Planification stratégique - Divers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution aux travaux de préparation du Plan stratégique de développement de l'ARTM, du Plan Climat et du plan d'urbanisme et de mobilité de la Ville de Montréal</li> </ul>		
Contribution aux grands événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20e édition de la Nuit Blanche samedi 29 février</li> </ul>		

<sup>4</sup> Les noms des stations de ce prolongement sont provisoires.

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

### Maîtriser les finances

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>12. Maîtriser la gestion de l'entente de service</b>				
Priorités du CODIR	Entente pluriannuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter la négociation de l'entente pluriannuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Négociation pour le renouvellement 2020 de l'entente de service 2017-2018-2019</li> </ul>	
	Ententes additionnelles avec l'ARTM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Négociation de l'avenant 3 à l'entente de gestion déléguée Projet SRB Pie-IX (prolongement Notre-Dame)</li> <li>Négociation de l'addenda pour le renouvellement de l'entente CEEL (Carte étudiante en ligne)</li> <li>Négociation pour l'avenant 2 à la Lettre d'intention – gestion déléguée du système central (OPUS)</li> <li>Proposition STM pour le Plan de relance de l'ARTM</li> </ul>		

### 13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité

Priorités du CODIR	Présence au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre les initiatives du plan de réduction de l'absentéisme pour prévenir les lésions professionnelles et favoriser les retours au travail durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Approbation et publication de la nouvelle politique de gestion de la présence au travail</li> <li>Diffusion de la politique aux gestionnaires (N4, N3 N2 et N1 corporatifs) avec un outil de diffusion pour les gestionnaires auprès de leurs employés</li> <li>Initiatives du Plan suspendues depuis le 12 mars jusqu'à une date indéterminée (pandémie)</li> <li>Mise en place de mesures de prévention et de retrait préventif des cas suspects (pandémie)</li> </ul>	
	Programme de reconnaissance de la performance individuelle (PRPI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place le programme de reconnaissance de la performance individuelle pour les non syndiqués</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentations du programme et tenue de rencontres avec la majorité des contrôleurs et régulateurs</li> <li>Diffusion d'outils/documents sur l'intranet et la Zone gestionnaires pour les 3 groupes qui s'ajoutent aux PRPI (Cadres d'exploitation, professionnels non syndiqués et personnel de soutien non syndiqué)</li> <li>Suspension de tous les PRPI pour 2020, mais rencontres individuelles, suivis et bilan 2020 recommandés avec chaque employé</li> </ul>	
	Siège social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un plan de mise en œuvre et réaliser les actions suivantes :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la gouvernance de projets et des groupes de travail</li> <li>Débuter la définition des besoins, les spécifications techniques et l'échéancier en fonction du plan d'effectifs</li> <li>Réaliser une consultation des employés</li> </ul> </li> <li>Premier déménagement GPMAM – fin septembre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progression dans la définition des besoins, les spécifications techniques, l'échéancier et la préparation des 3 premiers espaces (GPMAM, TI)</li> <li>Préparation de la consultation employés</li> <li>Préparation d'ateliers prévus d'ici juin portant sur l'aménagement et les changements dus à la COVID</li> </ul>	

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité</b>				
Priorités du CODIR	Plan d'effectifs d'entreprise (PE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer la démarche menant au Plan d'effectifs auprès des opérations et des projets majeurs</li> <li>Compléter l'arrimage de la démarche avec le processus budgétaire pour tous les secteurs en soutien</li> <li>Intégrer au Plan d'effectifs les postes critiques et les besoins futurs d'expertise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune action réalisée en Q1</li> <li>Démarche initialement prévue remplacée par la préparation d'une démarche commune RH/Finances à l'intention du CODIR afin de prioriser les ajouts de postes au budget 2021 en fonction de la pandémie</li> <li>Aucune action réalisée en Q1</li> </ul>	
	Valorisation des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir et faire entériner les règles de gouvernance en matière de valorisation des données (outils, processus et données)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise sur pied d'un comité de travail sur la gouvernance et préparation d'une feuille de route</li> <li>Décision de mettre en pause le projet</li> </ul>	
	Amélioration continue (AC) et excellence opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer le programme de formation en amélioration continue par la capsule en ligne « Ceinture blanche » offerte à tous, et la tenue d'ateliers ciblés « Ceinture jaune »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promotion des formations et de la nouvelle section d'AC de l'intranet</li> <li>« Ceinture blanche » suivie par 10 % des employés branchés et « Ceinture jaune » suivie par 67 gestionnaires et 17 employés avec un taux élevé de satisfaction</li> <li>Atteinte de tous les objectifs d'apprentissage et de certification de la 1ère cohorte « Ceinture verte »</li> </ul>	
	Transgesco - dividendes	<ul style="list-style-type: none"> <li>32,6 M\$</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9,2 M\$</li> <li>Valeur annuelle totale estimée à 22,2 M\$</li> </ul>	
	Transgesco - immobilier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionner un partenaire suite à un appel de propositions réalisé fin 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion sur l'embauche d'une firme d'architectes et analyse de l'ajout d'une servitude pour gérer les risques du projet Fontenac</li> <li>Grief sur l'utilisation des stationnements réglé en faveur du projet</li> <li>Décision de poursuivre le projet, mais réflexion à venir sur l'orientation de l'utilisation finale</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une stratégie et un plan d'action afin de commercialiser les droits aériens qui nous appartiennent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projet conditionnel et postérieur au projet Frontenac</li> </ul>	
Amélioration de l'efficacité et de la productivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de rencontres opérationnelles quotidiennes avec tous les chefs de division du réseau bus et les gens de la planification intégrée portant sur le suivi des délais par le biais d'un tableau de bord</li> </ul>			

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

### Attirer, développer et mobiliser les talents

Objectifs du PSO 2025	Cibles Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>14. Attirer et retenir les talents</b>				
Priorités du CODIR	Stratégies d'attraction	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la campagne recrutement 2020 Mettre en œuvre les initiatives du plan d'action, notamment pour les chauffeurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de plusieurs campagnes de recrutement (chauffeurs, inspecteurs et emplois étudiants) et préparation d'une future campagne chauffeurs</li> <li>Recrutement globalement au ralenti (pandémie)</li> <li>Révision du processus sélection chauffeur</li> <li>Nouveau fonctionnement à distance pour des entrevues, examens et accueil d'employés</li> </ul>	
	Plan de diversité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter l'ensemble des actions prévues au Plan d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) 2015-2020 et au plan d'action triennal 2018-2020</li> <li>Élaborer et convenir avec le comité de direction d'un nouveau PAÉE intégrant un plan d'action triennal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de 5 activités de visibilité :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation carrière dans les organismes suivants : CITIM, l'Hirondelle et Cari St Laurent</li> <li>Journée portes fermées en partenariat avec la Ville</li> <li>Vidéo promotionnelle pour les femmes en génie avec Montréal Relève</li> </ul> </li> <li>Début de la préparation du PAÉE 2020-2025 :</li> <li>Analyse réalisée pour l'établissement des grandes catégories d'actions, version préliminaire</li> </ul>	
Priorités du CODIR	Offrir une rémunération globale compétitive	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser la politique des conditions de travail du personnel non syndiqué (PC 2.21)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identification de quelques points pouvant faire l'objet d'une révision de la PC 2.21</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en oeuvre des mesures d'aménagement du temps de travail basées sur les meilleures pratiques du marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique de gestion du télétravail pour les employés non syndiqués (PG 1.18) approuvée le 4 mars 2020</li> <li>Information des grands enlignements du télétravail aux employés et gestionnaires et mise en place de conditions facilitantes au télétravail, notamment des guides et capsules vidéo à l'intention des employés</li> <li>Réalisation d'un sondage auprès des employés pour mieux connaître leurs besoins pour conséquemment ajuster les actions et communications pour les soutenir pendant la COVID-19</li> <li>Préparation en vue de développer un plan sur 3 ans qui tiendra compte des impacts de la pandémie, en lançant en 2020 une vigie sur les tendances non monétaires du marché du travail, les grands constats sur l'état du marché et l'environnement interne STM</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser l'offre de l'assurance collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n/d</li> </ul>	

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles Priorités 2020 du CODIR	Réalisations	État	
<b>15. Développer les compétences</b>				
Priorités du CODIR	Formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser l'offre de service de la division formation</li> <li>Développer l'offre de service pour la gestion de la formation des employés administratifs et professionnels conventionnés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Révision amorcée de l'offre de service en y incluant le virage numérique de la formation afin de répondre au nouveau contexte</li> <li>Implantation de Smartsheet et de TEAMS</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre le déploiement en cascade du programme « En route vers l'Excellence » :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Pour la compétence : Courage d'agir : terminer la formation des gestionnaires de 1er et 2e niveaux (N1 et N2) et mettre en place des moyens favorisant le transfert d'apprentissage et la consolidation des acquis pour les niveaux 3, 4 et 5</li> <li>Poursuivre la formation d'au plus deux compétences supplémentaires du programme aux directeurs et au comité de direction</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de 115 gestionnaires N1 et N2 débutée en janvier mais annulée fin mars (pandémie)</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer une offre diversifiée de formation pour les gestionnaires avec un calendrier annuel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calendrier de formation déployé en mars suivi de l'annulation des formations d'avril à juin (pandémie)</li> </ul>	
<b>16. Encourager l'implication et le leadership</b>				
Priorités du CODIR	Mobilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le suivi de plans d'action du Sondage employés 2019</li> <li>Débuter la mise en œuvre des initiatives organisationnelles en matière de mobilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Report des activités en raison de la pandémie</li> <li>Renouvellement du contrat avec la firme Kincentric (AON) pour la mesure organisationnelle</li> </ul>	
	Plan de relève (DE : Directeurs exécutifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser le programme de relève pour les postes de gestionnaires de 1er niveau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programme élaboré en attente de l'approbation du CODIR (pandémie) et lancement reporté en 2021</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer le programme de développement pour les leaders relèves (gestionnaires de 2e et 3e niveaux ) et réaliser une 2e sélection de candidats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite du programme de développement pour les leaders relèves (gestionnaires de 2e et 3e niveaux)</li> <li>2e sélection de candidats reportée en 2021</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la démarche du plan de relève des DE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tests psychométriques réalisés auprès des candidats</li> </ul>		

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles Priorités 2020 du CODIR	Réalizations	État	
<b>16. Encourager l'implication et le leadership</b>				
Priorités du CODIR	Tournée du DG (Directeur général)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la tournée du DG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribution exceptionnelle aux objectifs du PSO 2025 de 270 employés reconnue lors de l'événement Coup de cœur Excellence le 29 janvier</li> <li>Présentation des Priorités 2020 du CODIR en webdiffusion à l'intention des gestionnaires et en vidéo sur le Portail à l'intention des employés</li> <li>Dans le contexte entourant la COVID-19 :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Série de webdiffusions et vidéos avec Luc Tremblay et Marie-Claude Léonard pour faire le point sur la situation</li> <li>Série de communiqués de l'UCMU (Unité de coordination des mesures d'urgence) aux employés et aux gestionnaires à partir du 31 janvier</li> <li>Mise en place d'une page extranet pour informer les employés</li> <li>Mise en place de 2 groupes FaceBook privés</li> <li>Plan de reconnaissance des employés incluant la préparation de la campagne du « Cœur qui voyage » lancée en mai</li> </ul> </li> </ul>	
	Gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renouveler les conventions collectives des commis divisionnaires et des constables et agents de la paix (FCAP) qui sont expirées depuis janvier 2019</li> <li>Harmoniser les pratiques dans l'application des conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenue de négociation qui ont permis des avancées :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Commis divisionnaires : 8 journées de négociation</li> <li>FCAP : 24 journées de négociation</li> </ul> </li> <li>Négociations en pause depuis le 12 mars avec reprise en fonction de l'évolution du contexte (pandémie)</li> <li>Entente avec le Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP-2850) pour renforcer davantage les équipes de nettoyage</li> </ul>	
	Gestion des ressources humaines - divers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grande Tournée SST de février qui a attiré plus de 2500 personnes sur 23 lieux de travail différents</li> <li>Lancement d'une tournée d'information le 20 février en lien avec l'amélioration des uniformes des chauffeurs, opérateurs et agents de station</li> <li>Dans le contexte de la crise sanitaire occasionnée par la pandémie de la COVID-19               <ul style="list-style-type: none"> <li>«Merci du fonds du cœur» diffusé par la STM à l'intention de ses employés</li> <li>Port d'équipements de protection par des inspecteurs, chauffeurs du TA, préposés à l'entretien sanitaire ainsi que par des chefs d'intervention</li> </ul> </li> </ul>		