

# PSO 2025

## PRIORITÉS 2020 DU CODIR

Au 31 août 2020



Préparé par la  
DIRECTION EXÉCUTIVE – PLANIFICATION ET FINANCES

# 1 – INDICATEURS – L'EXCELLENCE EN MOBILITÉ

Objectifs du PSO 2025	Indicateurs	Janvier à août 2020	Janvier à août 2019	Cibles annuelles 2020	État
Livrer l'offre de service promise	Méto - Taux de livraison	95,1 % <sup>1</sup>	100,9 %	99,9 %	■
	Bus - Taux de livraison	99,5 %	98,4 %	99,4 % <sup>2</sup>	●
	TA - Taux d'acceptation des demandes	100,5 %	>100 %	+100 %	●
Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto - Incidents de 5 minutes + / M km	10,0	9,8	10,5	●
	Bus - Ponctualité	82,4 %	78,1 %	78,0 %	●
	TA - Ponctualité	84,2 %	81,7 %	80,0 %	●
Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Méto - Service à la clientèle			77 %	
	Méto - Confort et sécurité			83 %	
	Méto - Propreté			75 %	
	Méto - Information			70 %	
	Méto - Accessibilité universelle	n/d	n/d	79 %	n/d
	Bus - Service à la clientèle			76 %	
	Bus - Confort et sécurité			94 %	
	Bus - Propreté			84 %	
	Bus - Information			67 %	
Bus - Accessibilité universelle			76 %		
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	85,6 %	91,6 %	83,0 %	●
Bonifier le parcours client	Expérience globale positive	70 %	67 %	66 %	●
	Méto - Expérience client	73 %	78 %	78 %	◆
	Bus - Expérience client	67 %	64 %	65 %	●
	TA - Expérience client (Sondage COVID)	79 %	82 %	82 %	◆
Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto - Offre de service	58,3 M km	60,3 M km	92,4 M km (Q2 = 61,3)	■
	Bus - Offre de service (km commercial)	45,0 M km	45,7 M km	72,1 M km <sup>3</sup> (Q2 = 47,2)	■
	TA - Nombre de déplacements	1 420 M	2,889 M	4,6 M (Q2 = 2,992)	■
	Achalandage basé sur la vente de titres (déplacements)	-49 % vs 2019 (+4,7 % <COVID)	301,4 M	474,7 M	■
	Achalandage basé sur la validation électronique (déplacements)	-49 % vs 2019 (+4,7 % <COVID)	244,4 M	380,8 M	■
Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme (8,97 % excluant la COVID)	13,47 %	8,65 % (Q2 exclusivement)	8,5 %	■
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Méto - Coût complet par km (commercial)	5,97 \$	5,80 \$ (Q2 exclusivement)	6,13 \$	n/d
	Bus - Coût complet par km (commercial)	12,36 \$	11,63 \$ (Q2 exclusivement)	12,23 \$	n/d
	TA - Coût complet par déplacement	32,33 \$	22,34 \$ (Q2 exclusivement)	22,20 \$	n/d

<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 du quadrimestre : 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	Méetro - AZUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et déployer 7 trains AZUR supplémentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réception et déploiement de 2 des 17 trains AZUR supplémentaires de la phase 2, suite à la reprise de leur production</li> <li>Appel d'offres pour valoriser 63 voitures MR-73 en cours, en vue d'un octroi cet automne</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>Travaux réalisés et mise en service de la voie réservée sur le boulevard Louis-Hyppolite-Lafontaine</li> <li>Contrats octroyés pour l'ensemble des axes prioritaires 2020, mais études supplémentaires requises pour 3 des 4 grands axes</li> <li>Études lancées pour tous les axes prévus en 2021</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>Travaux en cours pour le raffinement des grands principes pour la refonte du réseau</li> <li>Travaux pour la révision de la norme de charge décalés compte tenu de la baisse d'achalandage et de la priorisation conséquente</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>Diagnostic en cours et rencontres tenues avec les arrondissements pour les grands secteurs suivants :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Sud-Ouest, Verdun, Centre-ville sud</li> <li>Lachine, Lasalle</li> <li>Côte-des-Neiges, Outremont, Ville Mont-Royal</li> </ul> </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>Suite à la révision du Plan de livraison des bus :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Hybrides: 90 reçus sur 218 attendus et 124 reportés en 2021</li> <li>Bus électriques à recharge lente en dépôt : 0 reçu sur 29 attendus</li> <li>Bus électriques à recharge rapide : 3 reçus sur 3 attendus</li> <li>Midibus électriques: 4 reçus sur 4 attendus</li> </ul> </li> </ul>	
Bus - disponibilité des bus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminution continue du taux de bus immobiles : 18,2 % en mai, 20,7 % en juin, 20,3 % en juillet et 18,6 % en août</li> <li>Dans le contexte de la COVID-19, prêt de 7 bus, 7 jours sur 7, à la Santé publique pour la mise en place de cliniques de dépistage mobiles déployées dans des quartiers plus durement touchés</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, structure et enveloppe complétés, installation en cours des systèmes intérieurs, travaux stationnement engagés</li> <li>○ Saint-Laurent : Béton et structure complétés, enveloppe en cours, installation en cours des systèmes intérieurs</li> <li>○ Anjou : Béton complété, structure et enveloppe en cours</li> </ul> </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>• Complété</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminer l'excavation et débiter la construction du centre de transport (CT) Bellechasse à l'été 2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin des travaux du contrat d'excavation (lot 1)</li> <li>• Début de l'excavation de fondations</li> <li>• Émission et octroi de certains appels d'offres</li> <li>• Analyse et révision de certains appels d'offres en raison de coûts de soumissions élevés</li> <li>• Nouvelle analyse de la valeur afin de réduire le budget de construction du CT</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>• Calendrier de réalisation ralenti au début de la pandémie et report d'activités prévues</li> <li>• Préparation (30 %) pour sélectionner une famille de concepts d'aménagement pour la poursuite de l'ingénierie préliminaire</li> <li>• Élaboration de familles de concepts d'aménagements supplémentaires avec raccordement routier vers la bretelle de Souigny</li> <li>• Obtention des autorisations pour procéder aux démantèlements ferroviaires</li> <li>• Préparation de la demande introductive d'instance en radiation de l'inscription au registre foncier</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	98,5 %	89,7 %	96,8 %	90,2 %	●
			Orange	98,0 %	89,2 %	94,5 %	87,2 %	
			Jaune	92,7 %	98,6 %	93,3 %	96,3 %	
			Bleue	98,0 %	91,9 %	91,5 %	91,6 %	
	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 COVID-19</li> <li>Échéancier de déploiement en révision en vue d'un pilote de 5 écrans déployés en octobre</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>Revue de conception complétée (RC3) et règlement d'emprunt approuvé au CA de juin</li> <li>Demande de prix complétée pour l'arpentage des 13 stations du tronçon prioritaire et ouverture des appels d'offres pour des scan 3D des stations de la ligne orange</li> <li>Poursuite de la préparation des plans et devis</li> <li>Poursuite du projet en attente de la confirmation du financement</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 Sauvé 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>Horaire optimisé avec un intervalle à 2 minutes et 55 secondes en pointe du matin et de l'après-midi mis en service depuis le 27 avril</li> <li>Documentation des modes opératoires pour les stations Sauvé 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>Définition en cours des besoins pour l'algorithme de ventilation en vue d'une complétion cette année</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	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>Sélection des indicateurs et début des travaux pour développer le tableau de bord à déployer en 2021</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>Réduction des pannes suite à la migration de la base de données sur un nouveau type de serveur</li> <li>Financement confirmé et globalité du projet de migration de la plate-forme en cours de ré-évaluation (CPTI)</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>Réalisation en mode accéléré du projet débit-crédit et formation de tous les agents de station</li> <li>Débit-crédit offert en loge dans un total de 40 stations</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>Lancement d'une réévaluation de la stratégie de transformation suite à l'arrêt du projet de nouveau CS</li> </ul>	
Priorités du CODIR	Bus - Déploiement d'iBUS (SAE : système d'aide à l'exploitation)	<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>Livrables du «sprint» no. 1 complétés (développement de l'architecture du système SAE afin d'assurer le déploiement de fonctionnalités futur)</li> <li>Livrables du «sprint» no. 2 en cours de production (pour permettre aux régulateurs d'annuler des arrêts dans le système)</li> <li>Livrables des «sprint» no. 3 complétés (développement de la fonction logocielle pour lister et assurer la traçabilité des actions prises dans le SAE)</li> <li>Livrables du «sprint » no. 4 en test de pré-production (fonction pour retracer l'ensemble des actions prises dans le SAE)</li> <li>Définition en cours du contenu des «sprints» no. 4,5 et 5</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Débuter 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>Démarrage du projet avec l'équipe de l'amélioration continue et partenaires</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>Étapes franchies permettant d'utiliser les nouvelles données dans HASTUS pour fins de planification, en vue de réaliser des simulations à l'automne 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>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>• Stratégie Mobilité inclusive :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Poursuite des travaux sur le plan de mise en œuvre et sur le financement du programme par l'ARTM et le MTQ</li> <li>○ Balisage sur les systèmes d'aide aux déplacements pour clients ayant des limitations</li> </ul> </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>• Complété au 1er quadrimestre</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>• Plan Accessibilité Universelle :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Confirmation du plan de travail 2020-2021 par le CODIR sur la mise à jour d'un nouveau Plan AU 2025</li> </ul> </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 cet automne (ascenseurs no 4 et 5)</li> <li>• Mise en service du nouvel édicule à la station Vendôme reportée au premier quadrimestre de 2021 (pandémie) et analyses en cours pour en mitiger les retards</li> <li>• Début des travaux d'accessibilité universelle à la station Édouard-Montpetit en août en vue d'une mise en service à l'automne 2022</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>• Révision de la méthodologie et de l'évaluation du déficit de maintien des actifs (DMA) en cours, en lien avec les pratiques des instances gouvernementales</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 de la part de l'entrepreneur, en partie en raison de la COVID-19</li> <li>• Bétonnage des fondations et vérins réalisés à 75 %</li> <li>• Structure d'acier complétée à 95 %</li> <li>• Enveloppe et toiture complétées à 60 %</li> <li>• Préparation pour débiter les travaux pour les vérins à la mi-octobre en cohabitation avec les travaux restants de l'entrepreneur afin de limiter les retards</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
-----------------------	------------------------------------	--------------	------

### 6. Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements

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 64 stations avec la station De l'Église</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 en vue d'être complétée en septembre</li> <li>Nombre d'implantations prévues en 2020 révisé à 2</li> <li>Appel d'offres en analyse pour 5 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>Total de 36 nouveau abribus installés</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 (Jean-Talon L1000265 et De Castelnau L100662) portant à 4 le total</li> <li>Poursuite des travaux de la station Du Collège L100503</li> </ul>	

### 7. Poursuivre l'électrification du réseau

Priorités du CODIR	Proportion des déplacements STM ayant recours à l'électricité	79,7 %	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/d (Calcul réalisé annuellement en fin d'année)</li> <li>Maintien de la cible annuelle 2020</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>Travaux d'électrification au centre Stinson complétés à 70 % à date qui permettent de recevoir progressivement les bus New Flyer jusqu'en février 2021</li> <li>Livraison des équipements de recharge du contrat de Siemens complétée à 100 %</li> <li>Préparation pour débiter au début septembre les essais de recharge qui se poursuivront durant l'automne</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>Préparation de la mise en service des 4 midibus livrés :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Installation du système Init dans les bus</li> <li>Début de la conception de la formation pour leur conduite</li> <li>Tests d'ingénierie en cours</li> </ul> </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>Octroi d'un contrat de minibus à plancher bas</li> <li>Octroi d'un contrat d'équipements de recharge</li> <li>Début des rencontres de suivi contractuelles avec les adjudicataires selon les échéanciers prévus</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>Mise en service des 4 bus</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>Projet d'identification des leviers d'EC terminé</li> </ul>	★
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Avancement en vue d'une livraison du tableau fin 2020</li> </ul>	●
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Collecte et analyse terminée en vue d'une nouvelle segmentation clientèle</li> <li>Mise à jour effectuée en août compte tenu du contexte de COVID-19 et diffusion en cours</li> </ul>	●
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Chantier reporté compte tenu de la pandémie</li> <li>Définition de parcours clients ajustés en fonction de la nouvelle réalité</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 50 % de mai à août</li> <li>Diminution de la proportion des résolutions au premier contact due à une baisse accrue de la proportion des plaintes liée au service livré métro et de la proportion des demandes de remboursement</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>Report de la finalisation des travaux et du lancement du repositionnement de la marque</li> </ul>	■
	Bonification au parcours client - divers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lancement d'un appel d'offres pour l'installation de défibrillateurs dans les stations et dans des espaces de la STM</li> </ul>		
	Parcours client et mesures en contexte de la COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>Page Prévention coronavirus sur le Web de la STM et nouvelle campagne de communication avec des messages sonores informant la clientèle des consignes sanitaires à respecter mi-juillet suivies du décret du 23 juillet portant sur l'obligation du couvre-visage dans les transports en commun</li> <li>Couvre-visages lavables ré-utilisables et gel désinfectant distribués gratuitement dans le réseau</li> <li>Validation du titre de transport reprise progressivement en cours d'été suite à l'installation d'affiches signalétiques facilitant la circulation à bord des clients et d'un panneau de lexan protégeant le chauffeur</li> <li>Déploiement graduel depuis le 19 août d'une nouvelle version du site mobile permettant de consulter le taux d'occupation des bus et le taux estimé des trains AZUR</li> <li>Préparation pour lancer le 2 septembre une campagne publicitaire multiplateformes de grande envergure sympathique et colorée pour rassurer les clients quant à leur retour dans le transport collectif, les mesures phares de déconfinement bus et métro ainsi que les mesures sanitaires à respecter                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Les «placements» de cette campagne visent majoritairement des clients inactifs, mais aussi des clients actifs pour solidifier leur sentiment de confiance</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>9. Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée</b>				
<b>Priorités du CODIR</b>	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>Dépôt d'une analyse d'impacts suite à la décision par l'ARTM de développer dans sa Centrale de mobilité des éléments du Module billettique</li> <li>Redéfinition de portée en attente d'approbation de l'ARTM pour le Paiement ouvert</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 dans les bus et finalisation des tests logiciels en vue du pilote clientèle en septembre</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>Révision et négociation de l'offre de service pour les portillons</li> <li>Recommandation pour les solutions de vente et validation avant l'installation des équipements définitifs</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>Guides d'interprétation des données :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Rédaction complétée pour les Entrants métro et les Heures de service train</li> <li>Rédaction en cours, en vue d'une diffusion à l'automne pour les Signalements en service et les Heures opérateurs planifiées</li> </ul> </li> <li>Documentation des données Interventions CO, Observations CO et Portrait à la sortie des véhicules débutée afin de statuer sur l'ouverture à l'automne</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>Mise en œuvre des premiers produits tarifaires métropolitains Week-end illimité et Soirée illimitée</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>Priorisation des fonctionnalités de base afin d'effectuer le choix des affectations pour un groupe réduit</li> <li>Projets pilotes effectués en juin pour le TA et en juillet pour des employés du Métro et du centre de transport Mont-Royal</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 de fonctionnalités via le Portail pour des employés d'entretien des équipements fixes et ajout en cours de 34 tablettes</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>Complétée</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 complétée : Consolidation opérationnelle Vision 1                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un comité : Stratégie d'équipe disponibilité des pièces</li> <li>Audit de validation de 3 processus majeurs nouvellement implantés</li> <li>Création d'un "Task Force" multidisciplinaire, muni d'une gouvernance de projet, composé de sous-groupes</li> </ul> </li> <li>Planification transversale des prochaines livraisons de maintenance SAP en vue d'un dépôt au début du prochain trimestre</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>Confirmation attendue en décembre 2020 pour redémarrer la phase 2 en avril 2021</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>Réalisations du 2e quadrimestre :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Approbation des processus opérationnels</li> <li>Présentation de lancement GMAO aux employés</li> <li>Plan de la gestion du changement avec analyse d'impacts</li> <li>Début des tests (prototype Zébra &amp; fusion des magasins) en vue d'un «Go Live» le 30 novembre</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>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>Ateliers inter-disciplinaires sur les rôles et responsabilités des fonctions touchant aux activités de planification suivis du déploiement d'indicateurs de PIEI</li> <li>Analyse de maturité des 6 processus de la PIEI et plan optimisé de MEO</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>Objectif ajusté et réalisation ralentie du plan en contexte COVID-19</li> <li>Livraison des indicateurs du taux d'occupation (entassement) Bus et Métro</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>Priorisation des travaux en cours pour le secteur d'entretien bus en vue d'établir une feuille de route</li> <li>Opérationnalisation du livrable complétée pour le service du TA</li> <li>Déploiement et opérationnalisation en cours du livrable pour le Centre opérationnel principal (COP) des 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>Objectif ajusté et réalisation ralentie du plan compte tenu du contexte COVID-19 et de la priorité accordée au développement d'indicateurs d'entassement</li> <li>Réalisation d'une preuve de concept avec l'entassement</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>Préparation pour le déploiement prévu en 2021 malgré l'actuel retard dans la définition des besoins et dans le développement</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>Poursuite du développement graduel d'un processus et d'outils d'innovation à travers des initiatives pilotes</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>Poursuite des initiatives quant aux approches d'innovation dans le contexte de la pandémie</li> </ul>	
Outils de télétravail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place et déploiement :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>D'outils pour offrir les services en mode télétravail des centres d'appels (service clientèle, transport adapté et service aux utilisateurs)</li> <li>D'outils réseau informatique STM à distance pour 2,500 employés</li> <li>De l'outil de collaboration MICROSOFT TEAMS pour 6,500 employés</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>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>N/d (Calcul des GES réalisé annuellement en fin d'année)</li> <li>Maintien de la cible annuelle 2020</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>Dossier de mise en candidature Vendôme et Côte-Vertu en préparation pour soumission en fin d'année 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 la certification ISO 14001 complétée</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>Reprise des travaux d'actualisation du PSO avec la tournée du CODIR élargi</li> <li>Dans le contexte COVID-19, mise à jour du calendrier de travail et création de 10 groupes de travail sur les choix stratégiques</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 suite à la COVID-19</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>Mesures de mitigation pour le REM retardées et lancées le 11 mai</li> <li>Abolition subséquente de la plupart des ajouts de service en renfort sur les lignes en surcapacité</li> <li>Travaux pour ajuster selon l'achalandage les mesures de mitigation de la navette 964 et de la ligne 968</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>	
Projet 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>Lots Laval, Nord, Centre et Sud : Échéanciers respectés et travaux repris à partir du 11 mai qui se poursuivent selon la planification</li> <li>Lot Jean-Talon : Octroi du contrat de réalisation de la phase 2 et travaux de la phase 1 qui se poursuivent selon la planification</li> <li>Lot Notre-Dame : <ul style="list-style-type: none"> <li>Avenant no. 3 autorisé au CA de juin pour l'entente de délégation de gestion du Projet en vue de son prolongement jusqu'à la rue Notre-Dame</li> <li>Début dès juin du mandat de conception du lot</li> </ul> </li> </ul>		
Reconnaissance comme chef de file en développement durable	<ul style="list-style-type: none"> <li>6e rang des meilleurs citoyens corporatifs du Canada occupé par la STM selon Corporate Knights</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>			
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>Suite aux impacts des enjeux d'acquisition des terrains sur les échéancier et les coûts, analyses de scénarios alternatifs pour le phasage et la portée, à la demande du MTQ</li> <li>Ateliers de travail avec les partenaires afin d'identifier des pistes d'optimisation au plan des coûts du projet</li> </ul>	
Prolongements - Divers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite de la rédaction du dossier d'affaires du projet du Centre d'attachement Nord-Ouest (CANO) en vue d'un dépôt à l'automne :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparation de l'ingénierie de détail du projet, optimisation de la conception de l'infrastructure et préparation des plans et devis pour un premier contrat de démolition</li> </ul> </li> <li>Rédaction du dossiers d'affaires du projet de Contrôle de train en vue d'un dépôt en septembre :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Études complémentaires en cours, poursuite de la rédaction du plan directeur et début de la préparation des plans et devis</li> </ul> </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 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>Gestion des enjeux médiatiques               <ul style="list-style-type: none"> <li>2 Conférences de presse virtuelles</li> <li>14 nouvelles et 9 communiqués</li> </ul> </li> </ul>		
<b>12. Maîtriser la gestion de l'entente de service</b>			
<b>Priorités du CODIR</b>	Entente pluriannuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compléter la négociation de l'entente pluriannuelle</li> <li>Renouvellement pour l'année 2020 de l'entente de services de transport collectif 2017-2018-2019 entre l'ARTM et la STM</li> </ul>	
	Ententes additionnelles avec l'ARTM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renouvellement de l'entente pour le traitement des cartes OPUS à tarif réduit (Carte étudiante en ligne)</li> <li>Négociation de lettres de mandats pour :               <ul style="list-style-type: none"> <li>les études de décongestion de la ligne orange</li> <li>des études de MPB sur des voies réservées métropolitaines</li> <li>la réalisation de travaux dans le cadre du Plan de maintien d'actifs de l'ARTM</li> </ul> </li> <li>Négociation d'addenda pour la gestion déléguée du système OPUS et d'une entente de services relatifs aux offres tarifaires ARTM et BIXI</li> <li>Identification et suivi des besoins fonctionnels pour le terminus Pointe-Claire du REM et ceux liés à la mise en service du SRB Pie-IX</li> </ul>	

## 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	Réalizations	État
<b>13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité</b>			
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>• Suspension de la réalisation du plan annuel de réduction de l'absentéisme dans le but d'assurer la cohérence des mesures de prévention et des retraits préventifs dans le contexte de la pandémie</li> <li>• Préparation pour la reprise de certaines mesures de suivis des absences à compter de septembre               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un plan amendé tenant compte de la réalité actuelle (pandémie et du télé-travail) est en élaboration et sera déposé au CODIR en octobre</li> </ul> </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>• Suspension de tous les PRPI pour 2020, mais rencontres individuelles, suivis et bilan 2020 recommandés avec chaque employé</li> <li>• Préparation d'une recommandation pour permettre au Codir de prendre une décision quant à la rémunération 2021 des employés non syndiqués qui ne seront pas évalués compte tenu de la suspension de tous les PRPI 2020</li> <li>• Développement d'un sondage de satisfaction en lien avec les PRPI 2019 pour le personnel administratif et professionnel syndiqué ainsi que leurs gestionnaires</li> </ul>	◆
Siège social (NSS : nouveau 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>• Ateliers avec le CODIR pour définir la vision de l'organisation en aménagement tenant compte de la COVID-19 et la nouvelle réalité du télétravail</li> <li>• Comité d'optimisation des espaces bureaux lancé en juillet pour recommander à la direction, en octobre, une stratégie globale à long terme pour l'ensemble des espaces bureaux STM et le projet NSS               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calendrier des déménagements à ajuster suite à la recommandation</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>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>Révision des livrables acceptée par le CODIR au sujet du Plan d'effectifs :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Aucune action réalisée. En attente des nouvelles cibles pour lancer la démarche annuelle</li> <li>Identification des besoins communs RH-Finances réalisée. Début des ateliers de travail multisectoriels pour l'ajustement des outils disponibles</li> </ul> </li> <li>Revue de la littérature complétée. Proposition d'approche «postes critiques» déposée au directeur Expertise RH</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> <li>Mise sur pied d'un comité de travail avec le CCIA, le Centre d'expertise SAP et Architecture et Sécurité de l'information pour définir un modèle de gouvernance adapté à la STM</li> <li>Préparation d'un projet pilote avec la Planification intégrée sur l'utilisation du logiciel TABLEAU (outil analytique en libre-service) permettant la visualisation des données opérationnelles pour une meilleure prise de décision au quotidien, tout en identifiant les règles de gouvernance à mettre en place pour ce type d'outil</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>« Ceinture blanche » complétée par 12 % des employés branchés en date du 31 août</li> <li>9 projets d'amélioration continue provenant de plusieurs secteurs ont été réalisés</li> </ul>	
	Transgesco - dividendes	<ul style="list-style-type: none"> <li>32,6 M\$</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15,2 M\$ en date du 2e quadrimestre vs un budget de 20,0 M\$ pour cette même période</li> <li>Prévision à 22,9 M\$ pour l'année compte tenu de la COVID-19</li> </ul>	
	Transgesco - immobilier	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionner un partenaire suite à un appel de propositions réalisé fin 2019</li> <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>Proposition de plans en cours d'analyse pour le projet Frontenac</li> <li>Projet prévu après le projet Frontenac</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>Analyse de nouvelles solutions pour les examens à distance</li> <li>Réalisation d'une campagne de sponsoring pour des chauffeurs sur Indeed</li> <li>Campagne de recrutement de chauffeurs du 15 juin au 5 juillet</li> <li>Ajustement à distance de l'accueil à l'entretien</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>Diffusion à Nicolet de la formation Diversité, profilage et respect pour les inspecteurs</li> <li>Constitution d'un comité de travail et préparation d'un plan d'action sur le racisme systémique</li> <li>Conception et diffusion de contenu relié au racisme systémique                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption d'une déclaration sur le racisme et la discrimination systémique par le CA en juillet</li> </ul> </li> <li>Préparation du nouveau PAÉE 2020-2025</li> <li>Préparation d'une étude de cas avec le BINAM – attraction des candidats provenant de bassins diversifiés</li> <li>Complétion de 85% de la démarche pour l'obtention de la certification parité – Gouvernance au féminin</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>Préparation d'une proposition de mise à jour pour la PC 2.20 (Rémunération globale du personnel non syndiqué)</li> </ul>	●
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre des mesures d'aménagement du temps de travail basées sur les meilleures pratiques du marché</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balisage relatif aux tendances et prévisions d'augmentations salariales 2021</li> <li>Balisage sur les conditions de travail des conseillers ressources humaines (PRPI, cumul de temps, temps supplémentaire, etc...)</li> <li>Balisage des pratiques et tendances de télétravail et autres conditions liées à la pandémie. Contribution au groupe de travail se penchant sur le télétravail « post-pandémie »</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>Réalisation d'un appel d'offres global pour le renouvellement longue durée des polices d'assurances</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
-----------------------	--------------------------------	--------------	------

### 15. Développer les compétences

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>• Poursuite de la révision de l'offre de service en y incluant le virage numérique de la formation</li> <li>• Poursuite de l'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>• Préparation pour des ateliers avec une nouvelle formule dans un mode à distance à l'automne :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Révision du parcours de formation et sélection des prochaines compétences à développer</li> <li>○ Adaptation pour le mode à distance réalisée avec l'Université de Sherbrooke</li> </ul> </li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déployer une offre diversifiée de formation pour les gestionnaires avec un calendrier annuel</li> </ul>		

### 16. Encourager l'implication et le leadership

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>• Mise sur pied d'une démarche de sondage-éclair aux 2 mois pour faire le suivi des dimensions de mobilisation</li> <li>• Réalisation d'un sondage-éclair durant l'été dont les résultats ont été présentés à la haute direction</li> </ul>	
	Plan de relève	<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>• Planification des rencontres de consultation et d'approbation du programme aspirants relève</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>• Poursuivre la démarche du plan de relève des DE (Directeurs exécutifs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune activité réalisée lors du 2e quadrimestre</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> <li>• Dans le contexte entourant la COVID-19 :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Webdiffusions du DG et de la DE Métro</li> <li>○ Communications quasi quotidiennes sur les consignes de SST en lien avec la pandémie</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>• Les négociations avec les syndicats des constables et des commis divisionnaires ont été suspendues à cause de la COVID-19 et reprises à compter de septembre 2020</li> <li>• Conclusion collaborative et mise en application d'ententes avec le Syndicat du personnel administratif, technique et professionnel du transport en commun (SCFP-2850) et avec le Syndicat des employés et employés professionnels-les et de bureau (SEPB 610) assignant des employés en renfort aux tâches d'entretien sanitaire</li> <li>• Retrait graduel de ces employés selon la planification des besoins de désinfection</li> </ul>
	Gestion des ressources humaines – divers dans le contexte de la crise sanitaire occasionnée par la COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagne Un cœur qui voyage lancée en mai pour reconnaître le travail des employés à l'interne et à l'externe en temps de pandémie (confection et distribution de 7000 cœurs en feutrine, portraits d'employés et campagne publicitaire les remerciant pour leur travail essentiel)</li> <li>• Au-delà des équipements liés aux spécificités des emplois, acquisition et distribution de 25 000 couvre-visages pour tous les employés de la STM, accompagnés d'un message de remerciement du directeur général</li> </ul>	