

Priorités 2021 du CODIR

SUIVI DES PRIORITÉS 2021 DU CODIR

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

au 31 décembre 2021

Préparé par la Direction Planification stratégique et Affaires gouvernementales



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

Chantiers	Indicateurs	Réel 2021	Cibles 2021	Réel 2020	État ¹	
1- Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible	Métro	Incidents de 5 minutes + par million de km	9,4	10,5	9,2	★
		Respect des intervalles entre les trains en heure de pointe	98,7 %	95,0 %	96,5 %	★
		Respect des intervalles entre les trains en heure hors-pointe	95,6 %	90,0 %	91,8 % pondéré ²	★
		Taux de livraison planifié	100,1 % ³	99,9 % ³	100,1 % ³	★
		Offre de service	85,4 M de km	89,6 M de km	87,0 M de km	■
	Bus	Taux de livraison global planifié ajusté	99,6 %	99,4 %	99,6 %	★
		Ponctualité	82,2 %	80,0 %	82,2 % (10 mois)	★
		Offre de service (commercial)	66,7 M de km	69,0 M de km	67,9 M de km	◆
		Taux de bus immobiles	16,2 %	18,5 %	19,1 % ⁴	★+
	TA	Taux d'acceptation des demandes de déplacements	100,4 %	100,0 %	100,8 %	★
		Nombre de déplacements	2,1 M de déplacements	3,0 M de déplacements	2,0 M de déplacements	■
		Ponctualité	87,6 %	84,0 %	84,1 %	★
2- Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité	Achalandage et Expérience client	Achalandage selon les validations	165,5 M de déplacements	193,1 M de déplacements	171,7 M de déplacements	■
		Achalandage selon les ventes de titres	205,1 M de déplacements	239,6 M de déplacements	214,8 M de déplacements	■
		Expérience client globale	75 %	68 %	70 %	★+
		Métro- Expérience client	75 %	73 %	74 %	★
		Bus - Expérience client	67 %	66 %	67 %	★
		TA - Expérience client	83 % ⁵	n/d	n/d	◆
		Disponibilité des escaliers mécaniques	91 %	92 % ⁶	n/d	◆
3- Poursuivre le déploiement de l'AU	Stations accessibles par ascenseurs	19	19	16	●	
4- Réduire le déficit de maintien des actifs	Déficit de maintien des actifs	3,8 G\$	3,8 G\$	3,9 G\$	●	
5- Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	80,6 %	83,0 %	92,7 %	■	
6- Poursuivre l'électrification du réseau	Proportion déplacements STM ayant recours à l'électricité	84,5 %	83,7 %	82,2 %	★	
7- Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Métro – Km commerciaux livrés / heure payée	16,9	17,5	16,8	■	
	Bus – Km commerciaux livrés / heure payée	6,4	6,7	6,5	■	
	Revenus non tarifaires	23,9 M\$	22,8 M\$	23,4 M\$	★	
	Taux d'absentéisme (excluant COVID)	10,1 %	9,0 %	8,98 % ⁴	■	
8- Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	GES par passager-km	82,8 Gr de CO2 équivalent	81,7 Gr de CO2 équivalent	80,0 ⁴ Gr de CO2 équivalent	◆	
9- Maîtriser la gestion de l'entente de service	Métro – Coût complet par km (commercial)	6,64 \$	6,46 \$	6,42 \$	◆	
	Bus – Coût complet par km (commercial)	12,82 \$	12,69 \$	12,54 \$	◆	
	TA – Coût complet par déplacement	34,26 \$	29,31 \$	33,94 \$	■	

¹ Légende de l'état d'atteinte des objectifs en fin d'année: Dépassé ★ Atteint ● Partiellement atteint ou décalé ◆ Non atteint ■

² 93,9 % selon la moyenne non pondérée

³ L'indicateur utilisé au métro est dorénavant en fonction du taux de livraison planifié pour fins d'harmonisation avec le réseau bus.

⁴ Donnée ajustée ultérieurement à sa publication

⁵ Nouvelle méthodologie

⁶ Impact de la fermeture de la Station Côte-Vertu sur le Taux de disponibilité des escaliers abaissant celle-ci à 90,9 % lors du 2^e quadrimestre

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

Améliorer l'expérience client			
Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 1 : Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible			
1.1 - Un service de Métro en adéquation avec les attentes des clients (OOSM : optimisation de l'offre de service métro) (ODS : offre de service)	<ul style="list-style-type: none"> Compléter le déploiement en service des 17 trains AZUR supplémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> 3 trains AZUR reçus durant Q3. Les 17 trains supplémentaires prévus au contrat ont été mis en service, portant le parc de trains AZUR à 71 Ajustement à l'organisation des ateliers PRY et PRB 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Retirer du service et mettre en valeur 63 voitures de métro MR-73 	<ul style="list-style-type: none"> Projet de valorisation de 63 voitures MR-73 complété depuis le 2^e trimestre 	●
	<ul style="list-style-type: none"> En vue d'optimiser l'offre de service du métro : OOSM <ul style="list-style-type: none"> Étudier les manœuvres de retournement en terminus pour tendre vers un intervalle de 2 minutes 	<ul style="list-style-type: none"> Études préliminaires sur le temps de retournement avancées à 80 % 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Étudier l'implantation d'une ventilation adaptée à la réduction des intervalles 	<ul style="list-style-type: none"> Études préliminaires sur la ventilation avancées à 40 % 	
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les études et mesures d'amélioration des systèmes d'alimentation électrique et de signalisation ferroviaire 	<ul style="list-style-type: none"> Études préliminaires <ul style="list-style-type: none"> Sur la capacité électrique de la ligne 2 : avancées à 65 % Sur la <i>Signalisation 2</i> : avancées à 75 % 	
	<ul style="list-style-type: none"> Développer des outils de simulation pour mieux construire l'ODS des trains 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de la demande de changement par le fournisseur Siemens complétée et en test d'acceptation interne Formation sur l'outil préparée pour 2022 	
<ul style="list-style-type: none"> Développer notre capacité à capter et analyser les données de déplacements des clients pour adapter l'ODS de façon plus agile et dynamique 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement de la preuve de concept du système d'acquisition de données sur le déplacement des clients en vue de lancer un projet pilote au début de 2022 Ateliers en vue d'une refonte du soutien aux déplacements 		

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR		Réalisations du 3 ^e quadrimestre	État
Objectif 1 : Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)					
Priorités du CODIR	1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients (MPB : Mesures préférentielles pour bus) (VR : Voies réservées) (TSP : Feux prioritaires intelligents) (AO : Appel d'offres) (SRB : Service rapide par bus) (Q2 : Deuxième quadrimestre) (GPP : Gestion de portefeuille de projets coordonnée par un comité) (MEO : Mise en œuvre)	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser la Stratégie 300 bus <ul style="list-style-type: none"> ○ Recevoir et mettre en service les nouveaux bus du plan annuel de livraison ⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajustement à la baisse du plan de livraison des bus pour l'arrimer à la demande, portant le parc à 2006 bus immatriculés au 31 décembre • Mise en service clientèle de 101 nouveaux bus en 2021, dont 47 en ajout et 54 en remplacement. De ceux-ci, 25 sont électriques et 76 sont hybrides diesel-électrique • Livraison en cours d'un lot de 54 hybrides dont 42 en 2021, pour lesquels l'immatriculation et la mise en service seront début 2022 • Réception des bus intégrée au plan de maintenance • Appel d'offres de bus électriques en préparation avec l'ATUQ en vue de son lancement au 1er quadrimestre de 2022 	●	
			<ul style="list-style-type: none"> ○ Compléter le projet d'agrandissement de 3 CT (construction des agrandissements et nouveaux espaces dont les stationnements des employés) 	<ul style="list-style-type: none"> • Installation des phases 1 et 2 complétée • Préparation des travaux d'une phase 3 (mesures transitoires, démolition) dans les 2 CT visés (Saint-Laurent et Anjou) 	●
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre en service les agrandissements des trois centres de transport (CT) 	<ul style="list-style-type: none"> • Agrandissements en opération • Préparation de <i>libres-services</i> pour les 3 CT • Établissement des plans d'aménagement et de MEO, préparation des nouveaux locaux, travaux préparatoires physiques • Installation en cours d'équipements additionnels, tels les garde-corps des passerelles, en vue d'être complétés au début de 2022 	●	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Compléter à 60 % la construction du CT Bellechasse 	<ul style="list-style-type: none"> • Projet avancé à 35 % compte tenu d'imprévus au chantier liés notamment aux conditions de sols et au délai de livraison d'acier d'un fournisseur (contexte mondial) 	■	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ CT de l'Est : Déposer la charte de projet complète à la gestion du portefeuille de projets porte 2 	<ul style="list-style-type: none"> • Report dès Q2 du dépôt de la charte de projet à la GPP au-delà de 2021 	■	
		<ul style="list-style-type: none"> • Déployer la Vision MPB 2025 en collaboration avec la Ville de Montréal <ul style="list-style-type: none"> ○ Déploiements 	<ul style="list-style-type: none"> • Implantation de 4 nouveaux tronçons VR : St-Michel, St-Joseph, St-Jacques et Robert-Bourassa • Études en cours pour l'axe Henri-Bourassa et les axes Du Parc et Côte-des-Neiges 	●	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Implanter des feux prioritaires intelligents sur 3 axes routiers en 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • L'ajout d'intersections avec feux prioritaires se chiffre à 104 pour l'année 2021 	●	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Terminer en 2021 l'arrimage bus-vélos sur les voies réservées existantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Première phase de conversion des VR en VR bus-vélos est complétée (5 axes) 	●	

⁵ Avant sa révision compte tenu du contexte, le plan initial présentait un total de 185 nouveaux bus (54 en remplacement et 131 en ajout)

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 1 : Livrer l'offre de service promise, améliorer la régularité et assurer un parcours client prévisible (suite)				
Priorités du CODIR	1.2 - Un service et un réseau de BUS structurant en adéquation avec les attentes des clients (Q3 : Troisième trimestre de l'année)	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser la Stratégie de refonte du réseau BUS <ul style="list-style-type: none"> Continuer en 2021 les travaux de la refonte phase 3 pour les trois secteurs débutés lors de Q3 2020 Lancer les démarches pour 3 à 5 secteurs additionnels 	<ul style="list-style-type: none"> Consultations réalisées en 2021 pour les secteurs <ul style="list-style-type: none"> Saint-Laurent / Ahuntsic-Cartierville : au printemps Côte-St-Luc / Hampstead / Montréal-Ouest / Notre-Dame-de-Grâce : à l'automne 	
		<ul style="list-style-type: none"> Faire un bilan de l'utilisation des bus articulés depuis leur mise en service à la STM du point de vue de l'achalandage et de l'adéquation offre/demande et faire des recommandations pour leur utilisation future 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan terminé sur l'utilisation des bus articulés Élaboration de scénarios de dimensionnement du parc Analyse en cours quant aux contraintes liées à l'électrification 	
		<ul style="list-style-type: none"> Équilibrer l'offre de service des bus en fonction des variations d'achalandage 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de plusieurs ajustements à l'offre afin de s'ajuster à la demande liée à la pandémie 	
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une première phase pour l'ajout de flexibilité (marge de manœuvre) dans la planification de l'offre bus et proposer des solutions pour les phases subséquentes 	<ul style="list-style-type: none"> Marge de manœuvre de 1 % appliquée pour les périodes d'horaire depuis celle de mars 2021 Poursuite du comité de travail afin de dégager d'autres pistes 	
	1.3 : Un service de TA en lien avec les attentes des clients	<ul style="list-style-type: none"> Malgré la pandémie, maintien du refus zéro la veille au transport adapté (TA), mais reprise des jumelages et gestion des annulations tardives Analyses des longs retards dans le but d'identifier leurs causes et de les prévenir Affichage en format grand écran pour les employés de la salle de contrôle afin de mieux gérer et anticiper les retards Nouveau contrat de taxi complété 		
Priorités du CODIR	1.4 - L'information en temps réel pour une expérience client connectée et davantage de prévisibilité	<ul style="list-style-type: none"> Implanter un centre d'expertise pour identifier et améliorer les processus de livraison du service en complément des outils iBUS 	<ul style="list-style-type: none"> Implantation d'un centre d'expertise complété au 2^e trimestre Anomalies prioritaires définies et travaux de maintenance importants complétés Planification pour le 1^{er} trimestre de 2022 des activités de mise en production de la livraison prévue 	
	1.5 - Une approche agile à l'exploitation et l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> Déployer la télémétrie 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation en cours du déploiement de la télémétrie au 1^{er} trimestre de 2022 selon le calendrier convenu avec le CODIR pour tenir compte de l'électrification Établissement de la portée du projet de gestion optimisée des centres de transport et phase de définition du projet en cours 	
	1.5 - Une approche agile à l'exploitation et l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> Projet sanitaire <i>SAP SES</i> (améliorations de performance du préposé entretien) réalisé en mode agile complété à 80 % Refonte des lavage intérieurs des bus démarrée 		

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 2 : Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité				
Priorités du CODIR	<p>2.1 - Le renouvellement de la connexion avec nos clients inactifs</p> <p>(AU : Accessibilité universelle) (S/C : Équipe Sûreté & Contrôle)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Déployer une stratégie de reprise de l'achalandage afin d'assurer la rétention de la clientèle active et d'attirer la clientèle inactive 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation en continu d'un sondage sur les perceptions, préoccupations et intentions des clients en période de pandémie Taux de 14 % de clients inactifs atteint en courant de Q3, soit la plus petite valeur hebdomadaire atteinte en 2021 Sentiment de sécurité de 54 % à son sommet pour Q3 2021 et mise en place d'initiatives de communication pour encourager l'achalandage <ul style="list-style-type: none"> Une campagne pour renforcer le port du couvre-visage Des capsules vidéo Parlons ventilation / Parlons nettoyage / Parlons distanciation La mise en place d'un message de la Dre Drouin en sono métro dès octobre, avec diffusion de jour, rappelant les consignes afin de crédibiliser les différents messages de sécurité COVID Une campagne Tellement Montréal et un chandail STM L'activation de partenariats La boîte à outil destinée aux employeurs / messages B2B 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Améliorer et valoriser notre capacité à anticiper les enjeux qui toucheront la STM en mettant en place un outil de vigie et de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de nouveaux outils tels le topo quotidien de l'actualité médiatique et des rapports thématiques en fonction des enjeux du moment lors des 2 premiers trimestres Pour faire rayonner la STM malgré la pandémie <ul style="list-style-type: none"> Outils de vigie, de planification et de suivi mis en place Stratégie de relations publiques et haute direction positionnée dans de multiple cercles décisionnels et tribunes Attention particulière aux relations publiques pour les grands projets STM (PLB, électrification, AZUR, accessibilité, agrandissements CT, etc.) et pour les réalisations en AU et l'électrification des bus Vidéo valorisant le travail des constables spéciaux en partenariat avec Urbania et infolettre spéciale pour S/C 	●
	<p>2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser, au besoin, le parcours client afin de mettre en vigueur les règles émises par la Santé publique 	<ul style="list-style-type: none"> Modifications en continue des consignes comportementales selon les directives de la santé publique Retour progressif / retrait des musiciens Retour des camelots de l'Itinéraire 	●
<p>2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> Pour poursuivre le développement d'une culture organisationnelle centrée sur le client et actualiser le positionnement de la marque STM : Lancement des chantiers <i>Fondements de l'expérience client</i> et <i>Proposition Valeur Marque</i> Préparation d'un <i>Plan numérique 2021-2023</i> et réalisations de 10 initiatives Participation active sur les chantiers et comités de l'ARTM pour la refonte tarifaire implantée en juillet Poursuite des analyses billettiques menant à l'implantation de la phase 2 pour le 1er juillet 2022 ainsi que les phases ultérieures de la refonte nécessitant des modifications au système billettique 			

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e quadrimestre	État
Objectif 2 : Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité (suite)			
Priorités du CODIR 2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients (suite) (Q2 : Deuxième quadrimestre)	<ul style="list-style-type: none"> Atteindre un taux de résolution des commentaires et plaintes au première contact de 52 % au Centre d'expérience client intégré 	<ul style="list-style-type: none"> Atteinte d'un taux de résolution de 56 % au premier contact des plaintes et commentaires au 3e quadrimestre (excluant plaintes employés) 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une grande révision pour 5 escaliers 	<ul style="list-style-type: none"> Deux grandes révisions d'escaliers mécaniques complétées lors du 3e quadrimestre portant le total à 6 en 2021 Station Côte-des-Neiges L100600 et Station Acadie L100641 	★
	<ul style="list-style-type: none"> Définir et développer la stratégie de mise en œuvre de la transformation en Espaces clients des Stations + dans tout le réseau du métro afin d'assurer un déploiement en début 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Établissement d'une stratégie, de lots et d'un plan de travail ainsi que d'une structure de comités pour la transformation 100 % en Espaces-Clients 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la robustesse et le soutien de l'application pour les Stations + (CCSAV) 	<ul style="list-style-type: none"> Solution déployée lors de Q2 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Approuver les spécifications logicielles et le prototype, puis procéder à la commande de nouveaux tourniquets et portillons du métro 	<ul style="list-style-type: none"> Recette logicielle réalisée et approbation du prototype des nouvelles têtes de validation 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Débuter les premières phases de la refonte tarifaire et assurer la performance du système OPUS 	<ul style="list-style-type: none"> Phase 1 de la refonte tarifaire implantée au 1er juillet 2021 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre 2 projets d'entretien périodique et d'amélioration du système OPUS (PEPA 2 et PAO) 	<ul style="list-style-type: none"> Fermeture de tous les projets du PEPA1 et poursuite des travaux du PEPA2 et du PAO 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en service la nouvelle signalétique dans 5 stations : Radisson, Assomption, Joliette, Charlevoix et Lasalle 	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle signalétique implantée aux stations Joliette, Lasalle et Viau lors de Q3, portant à 6 le nombre de stations implantées en 2021 et à 21 le nombre de stations où la nouvelle signalétique est implantée à 100 % 	★
	<ul style="list-style-type: none"> Installer 71 nouveaux abribus sans publicité en 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Total de 80 abribus installés en 2021, soit au-delà de la cible 	★
	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser 100 % des données pour la planification des temps de parcours commerciaux et non commerciaux 	<ul style="list-style-type: none"> Tests et premières applications pour fins d'utilisation dans la planification de 2022 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Recommander une révision de l'interlignage 	<ul style="list-style-type: none"> Analyses pour la révision de l'interlignage phase 2 finalisées en vue d'une mise en œuvre d'ajustements 	●
2.3 - La consolidation de notre base de clients actifs et l'adaptation des parcours clients	<ul style="list-style-type: none"> Bonifications apportées au parcours-client dont au réseau du métro <ul style="list-style-type: none"> Déploiement des défibrillateurs : 68 stations, 7 ateliers et garages, 40 véhicules S&C, 8 véhicules CI, 1 véhicule EMIC et 11 centres de transport (entretien bus) Amélioration du processus de rapatriement des objets trouvés et des processus transactionnels aux loges Campagne <i>Voir et être vu</i> auprès des agents de station les sensibilisant notamment aux clientèles vulnérables 5 gestes clés appuyés de 2 sondages et réalisation d'audits portant notamment sur l'apparence des loges Livraison de la phase 2 de l'indicateur d'entassement métro le 14 octobre 2021 		

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 2 : Bonifier le parcours client en misant sur la qualité du service et le sentiment de sécurité (suite)				
Priorités du CODIR	2.4 - Le maintien de la sécurité et de la sûreté d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser et élargir le rôle des inspecteurs et régionaliser les pratiques de ceux-ci en deux secteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Premier contingent de 30 constables spéciaux formés et assermentés lors du 2^e trimestre suivi Organisation et déploiement du service de proximité en 2 régions Plan hivernal 2021-2022 mis en œuvre avec les partenaires, mais report d'activités de concertation communautaire du au contexte de la pandémie 	
Objectif 3 : Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle				
Priorités du CODIR	3.1 - Les meilleures pratiques et davantage d'options modales pour les clients ayant des limitations	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer le niveau de maturité des pratiques de la STM en AU et élaborer un nouveau Plan AU 2030 	<ul style="list-style-type: none"> Résultat 2,7 à l'évaluation multipartite complétée à l'automne 	
		<ul style="list-style-type: none"> Mobilité inclusive <ul style="list-style-type: none"> Compléter le projet pilote pour des clients avec déficience intellectuelle Former 100 clients avec limitations fonctionnelles en 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Conformément à la demande du CODIR, report de l'élaboration du plan AU 2030 	
	3.2 - La mise en accessibilité du réseau du métro et celui des bus (PA : Programme Accessibilité)	<ul style="list-style-type: none"> Avoir en service un total de 19 stations accessibles par ascenseurs⁶ 	<ul style="list-style-type: none"> Reprise de la formation à l'automne 2021 et formation de 60 clients avec limitations fonctionnelles en 2021 Entente de principe avec ARTM et OPTC sur la mise en place du programme métropolitain de mobilité inclusive 	
		<ul style="list-style-type: none"> Identifier des solutions pour le lien accessible REM-Métro 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en accessibilité des stations Vendôme, Préfontaine et Viau portant le total de stations accessibles par ascenseurs à 19 Nouvelle cible de stations accessibles identifiée pour 2025 Stratégie de financement identifiée et déployée : PA1 confirmé et PA2 déposé 	
		<ul style="list-style-type: none"> Solutions convenues pour des liens accessibles pour les piétons entre 3 stations du REM et des stations de métro accessibles (McGill, Édouard-Montpetit et Bonaventure) 		

⁶ Incluant les Station Berri-UQAM et Bonaventure

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État	
Objectif 4 : Réduire le déficit de maintien des actifs				
Priorités du CODIR	4.1 - Vers une valeur actualisée des actifs	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser le répertoire et la méthodologie, optimiser l'évaluation des actifs et réviser le processus de gestion des actifs 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du Plan annuel de gestion des infrastructures en conformité avec les attentes de l'ARTM Priorisation des actifs aux valeurs à actualiser, en fonction des données et des ressources multisectorielles disponibles 	
	4.2 - Un plan de gestion et de maintien des actifs pour mieux contrer le déficit de maintien des actifs	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer une feuille de route en vue d'un Plan de gestion et maintien des actifs (PGMA) 	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'une version préliminaire d'une Politique et élaboration en cours d'une Feuille de route GMA Démarche d'amélioration continue démarrée afin de réviser le processus transversal de gestion des actifs 	
Objectif 5 : Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements				
Priorités du CODIR	5.1 - Des projets prioritaires à réaliser (Q2 : Deuxième trimestre)	<ul style="list-style-type: none"> Compléter le projet Crémazie <ul style="list-style-type: none"> Terminer le transfert des livrables de la phase 2 du projet aux opérations de la STM en 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux de la phase 2 avancés à 94 % et éléments non complétés jugés non critiques pour le bon fonctionnement des opérations Déménagement de la ligne mécanique dans la nouvelle phase 2 complété selon les échéanciers ainsi que du 1^{er} département (moteur) maintenant fonctionnel 	
		<ul style="list-style-type: none"> Terminer l'installation des vérins 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux d'installation et mises en marche des vérins complétés en Q2 grâce à la cohabitation entrepreneur-équipes EDI 	
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser la phase 3 du projet en 2021 	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation de l'échéancier en cours en vue d'une réception provisoire de la phase 3 dès Q2 2022 Fermeture complétée de l'enveloppe du bâtiment Poursuite des travaux et rencontres portant sur la réalisation en situation de cohabitation multi-équipes, le séquençement des déménagements et autres éléments essentiels 	

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 6 : Poursuivre l'électrification du réseau			
Priorités du CODIR 6.1 - Poursuivre l'électrification du réseau (EDI : Entretien des infrastructures) (COP : Centre opérationnel principal Bus) (TA : Transport adapté)	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en service 30 bus électriques New Flyer 	<ul style="list-style-type: none"> Preuve de bon fonctionnement complétée à 90 % et identification de quelques problématiques à régler en 2022 Mise en service de 3 bus avec clientèle le 30 novembre 2021 	
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en service 4 midibus électriques BYD 	<ul style="list-style-type: none"> Certification des bornes de charge au centre de transport Conception d'un prototype de protection pour les chauffeurs en lien avec la COVID et essais 	
	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les essais de recharge avec les différents systèmes et la collecte de données 	<ul style="list-style-type: none"> Indicateurs clés en place Essais en cours en vue d'alimenter les analyses en 2022 Formation auprès des personnels chauffeurs, d'EDI et du COP en vue de la mise en service clientèle de 3 bus Poursuite des travaux liés à la formation et aux procédures en vue d'être complétés en 2022 	
	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le projet de démonstration de minibus électriques au TA <ul style="list-style-type: none"> Installer les chargeurs, déployer la formation et mettre en service le minibus Girardin à plancher surélevé Conduire un appel d'offres pour un minibus à plancher bas 	<ul style="list-style-type: none"> Deux chargeurs en cours d'installation Poursuite des essais du minibus plancher haut 	
6.1 - Poursuivre l'électrification du réseau	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction d'une stratégie de positionnement sur l'électrification Co-rédaction (avec l'ATUQ) de lettres au MTQ sur l'électrification et les acquisitions de bus Liens avec la Banque d'infrastructure du Canada pour un financement 		
6.2 - Des infrastructures de surface à adapter pour l'électrification	<ul style="list-style-type: none"> Débuter l'électrification du centre de transport (CT) Bellechasse 	<ul style="list-style-type: none"> Rédaction de l'appel d'offres public Rédaction des mandats pour l'analyse de la valeur et l'analyse de risque liés aux batteries/puissance 	

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

Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance – et - Maîtriser les finances

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 7 : Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité				
Priorités du CODIR	<p>7.1 - L'amélioration continue pour des processus optimisés évoluant avec les besoins et la technologie</p> <p>(AC : Amélioration continue) (ROQ : Rencontres opérationnelles quotidiennes) (CT : Centre de transport) (EMR : Entretien du matériel roulant) (N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Déployer des initiatives d'AC et optimiser les processus internes dans le contexte de grands changements auxquels fait face la STM (COVID, télétravail, enjeux financiers...) 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement de 5 nouvelles initiatives en AC et 4 complétées lors de Q3 portant le total d'initiatives actives en 2021 à plus de 100 globalement au sein de la STM Poursuite des formations de <i>ceintures</i> en AC Lancement de la communauté de pratique d'AC TEAMS 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Développer le <i>Système de gestion de la performance au quotidien</i> et mettre en œuvre la stratégie de déploiement 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du déploiement des rencontres ROQ <ul style="list-style-type: none"> DE entretien bus : complété auprès des N3 Direction entretien CT pour les 8 centres de transport : pilote avec les surintendants; en développement pour les contremaîtres Direction EMR : complété avec N3; en développement avec N2 Développement en cours d'une <i>Trousse ROQ</i> pour les secteurs désirant déployer les ROQ de façon autonome en 2022 	●
	<p>7.2 - Une approche de gestion des risques et des encadrements renouvelés</p>	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer les impacts du télétravail sur nos différentes directives et politiques et adapter celles-ci à cette nouvelle réalité Adapter et actualiser nos encadrements administratifs, réglementaires et règles éthiques dans le contexte des modifications apportées par le télétravail et de l'aménagement du NSS Réaliser l'ensemble du cycle annuel de gestion intégrée des risques 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration et adoption de l'annexe des modalités de télétravail de la politique corporative PC 2,21 des employés non syndiqués Identification et mise à jour en continu grâce à un nouveau processus des emplois et des postes admissibles au télétravail Intégration de normes STM de gestion documentaire au sein des outils de travail pour répondre aux besoins du télétravail Poursuite de la vigie des tendances du marché et des pratiques gouvernementales en termes de télétravail et participation à des sondages pour accéder aux résultats Risque lié aux changements climatiques ajouté au registre des principaux risques de l'organisation 	●

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 7 : Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)				
Priorités du CODIR	7.3 - De nouveaux outils pour les employés et le projet de siège social (NSS)	<ul style="list-style-type: none"> • Projet Employés numériques phase 3 <ul style="list-style-type: none"> ○ Déployer toutes les fonctionnalités essentielles pour le choix des affectations (liste divisionnaire et liste générale) 	<ul style="list-style-type: none"> • Liste divisionnaire <ul style="list-style-type: none"> ○ Définition des spécifications du nouvel outil cible BID WEB en finalisation pour la liste divisionnaire de mars 2022 ○ Développement commencé • Liste générale <ul style="list-style-type: none"> ○ Livraison R37 GIRO réalisée mais report de la réalisation de la solution au-delà de 2021 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Ajouter une nouvelle fonctionnalité pour les besoins des communications corporatives 	<ul style="list-style-type: none"> • Ajout du lien vers le journal <i>En commun web</i> livré en cours de 2021 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Déployer la solution technologique pour les employés d'entretien sanitaire (en priorisant le secteur bus) 	<ul style="list-style-type: none"> • Changement de stratégie qui a tenu compte de la sélection de l'appareil • Préparation afin de déployer la solution sans les appareils dès Q1 2022 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Déployer la solution d'affichage écran sur les lieux d'entretien d'équipements fixes 	<ul style="list-style-type: none"> • Changement de stratégie qui a tenu compte d'un bloquant technologique • Déploiement en préparation (Q1 2022) des tablettes partagées individuelles 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Déployer la solution technologique pour les nouvelles conventions collectives en fonction des priorités établies 	<ul style="list-style-type: none"> • Modifications aux systèmes SAP et Hastus complétées quoique 2 besoins ne peuvent être informatisés 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la planification du projet NSS et débiter la mise en œuvre de la phase 1, soit les espaces de bureaux disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> • Progression du projet NSS selon l'échéancier et le budget prévu • Prise de possession des 2 premières suites préparée pour Q1 2022 • Optimisation des espaces de la Place Bonaventure en cours de planification pour une réalisation en courant de 2022 • Optimisation des espaces bureaux du complexe Youville complétée (planification et réalisation) 	

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 7 : Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)				
Priorités du CODIR	<p>7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (Vision 2.0, GMAO, etc.)</p> <p>(GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur)</p> <p>(CM : Module logiciel Contract management)</p> <p>(Q2 et Q3 : Deuxième et troisième trimestres)</p> <p>(GR : Grande révision)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Compléter ces activités du projet GMAO <ul style="list-style-type: none"> ○ De la phase #1 pour la remise à neuf de la GR en vue d'un déploiement avant février 2021 ○ De la phase #2 pour la gestion des grandes périodicités des trains MR-73 et MPM-10 avant septembre 2021 	<ul style="list-style-type: none"> ● Activités de la phase 1 complétées depuis février ● Libre-services mis en oeuvre à la GRY complétée en 2021 ● Phase 2.1 implantée au 4 octobre 2021 ● Préparation phase 2.2 en cours et déploiement prévu en février 2022 en vue de finaliser la GR en Q3 2022 	
		<ul style="list-style-type: none"> ● Réaliser le programme Vision 2.0 <ul style="list-style-type: none"> ○ Livrer les solutions technologiques de la gestion de l'entrepôt central et de la distribution (complément de la phase 1.0) ○ Établir le plan de déménagement des entrepôts vers l'entrepôt central 	<ul style="list-style-type: none"> ● Poursuite des sous-projets regroupés sous le nom <i>Entrepôt central – EWM</i> et fin de la phase de définition ● Ateliers complétés pour la solution <i>EWM</i> en vue que la configuration du système, les tests et le déploiement soient complétés lors du 1^{er} semestre de 2022 ● Stratégie de déménagement développée 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Sélectionner et débiter la solution technologique de remplacement de CM 	<ul style="list-style-type: none"> ● Annulation lors de Q2 du sous-projet de remplacement de CM dans le cadre du programme Vision pour faire place à une nouvelle initiative débutée visant les besoins fonctionnels 	
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Débiter le sous-projet Libre-service Fournisseurs ○ Débiter le sous-projet <i>Libre-service Stock pour Projets majeurs</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ● Complétion de la phase de définition pour les 2 sous-projets <i>Libre-service fournisseurs</i> et <i>Stock pour Projets majeurs</i> reportée au-delà de 2021 	

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État	
Objectif 7 : Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)				
Priorités du CODIR	7.4 : La technologie et des solutions automatisées en soutien aux opérations et aux projets (PIEI : Planification intégrée entretien et infrastructures) (EDI : Entretien des infrastructures) (EXP : Exploitation des stations) (EDT : Exploitation des trains) (Q3 : Troisième trimestre de 2021)	<ul style="list-style-type: none"> • Pour tous les secteurs d'entretien <ul style="list-style-type: none"> ○ Définir et déployer les 6 processus de la planification intégrée de l'entretien ○ Définir une stratégie intégrée de maintenance préventive et prédictive 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement d'un modèle de la planification intégrée permettant une meilleure compréhension globale des grandes étapes du processus de la planification de l'entretien • Projet de collaboration pluriannuelle lancé avec la Polytechnique visant le développement d'un centre de pilotage de la donnée • Lancement d'un mandat d'amélioration continue dont le sujet est la maintenance préventive • Mise en place d'une équipe de planification opérationnelle 	●
	<ul style="list-style-type: none"> • Développer la planification de l'entretien des infrastructures arrimée aux orientations de la PIEI 	<ul style="list-style-type: none"> • Embauche de personnel et développement en cours • Mise sur pied d'un mode de fonctionnement multi-équipes dont : PIEI- EDI, EDT- EDI, Garage Côte-Vertu-EDI, projet Crémazie-EDI 	◆	
	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les taux de disponibilité convenus pour les systèmes technologiques corporatifs, autobus et TA, iBus et Métro 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux de disponibilité Q3 des systèmes technologiques supérieurs à leur cible respective pour le Corporatif, le Métro et iBUS 	●	
		<ul style="list-style-type: none"> • Taux de disponibilités Q3 des systèmes technologiques Autobus (excluant iBUS mais incluant TA) très légèrement inférieur à la cible 	◆	
	<ul style="list-style-type: none"> • Démarrer le remplacement du système Logic 	<ul style="list-style-type: none"> • Projet en cours avec prévision de mise en service en Q2 2022 	●	
	<ul style="list-style-type: none"> • Démarrer l'implantation d'un nouveau système de téléphonie 	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement et intégration de la nouvelle solution téléphonique réalisés à 100 % depuis le 17 juin 	●	
	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser des essais en innovation en vue de créer une offre de service de transport à la demande plus flexible et attrayante 	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement d'un projet pilote de taxi collectif (MUVE) et compilation des résultats pour les rendre disponibles au début de 2022 	●	

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 7 : Renouveler l'organisation, améliorer l'efficacité des processus et la productivité (suite)				
Priorités du CODIR	7.5 - Une stratégie de valorisation des données adaptée aux besoins de la STM	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le projet pilote libre-service Tableau avec la PIE 	<ul style="list-style-type: none"> Projet pilote conclu avec succès et élaboration de constats qui alimentent le projet <i>Fondation analytique libre-service</i> Bénéfices du libre-service analytique analysés et présentés dans le cadre du COPIL <i>Pilote TABLEAU.</i>; ceux-ci dépassent 3 M\$ par an 	
		<ul style="list-style-type: none"> Établir les bases de la gouvernance à mettre en place pour accélérer la valorisation des données 	<ul style="list-style-type: none"> Établissement des bases du modèle de gouvernance qui tient compte des constats du pilote analytique libre-service de 2021 Charte de projet en préparation pour la valorisation des données 	
	7.6 - Des effectifs en santé et présents au travail	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le plan pour la présence au travail avec emphase sur les aspects psychologiques (Voir aussi le chantier 12.2) 	<ul style="list-style-type: none"> Actualisation en continu du plan de présence au travail Hausse des absences maladies de nature psychologique et baisse significative des assignations temporaires en accident du travail lors du 3e trimestre 	
	7.7 - L'optimisation des revenus non tarifaires	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser le modèle d'affaires de Transgesco 	<ul style="list-style-type: none"> Plan stratégique de Transgesco complété et en attente d'adoption par le conseil d'administration de la STM en 2022 	
		<ul style="list-style-type: none"> Lancer un nouvel appel de propositions pour le projet Frontenac 	<ul style="list-style-type: none"> Projet particulier de construction, modification ou occupation d'un immeuble (PPCMOI) en cours Tenue d'une consultation publique en vue de préparer l'appel de propositions 	
		<ul style="list-style-type: none"> Évaluer un projet pilote pour le 5G dans le métro 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux complétés à la station Sherbrooke et dans le tunnel vers la Station Berri-UQAM Début des tests 	

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État	
Objectif 8 : Agir comme chef de file en mobilité et développement durables				
Priorités du CODIR	8.1 - Des travaux menant au prochain plan stratégique organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> Adopter et mettre en oeuvre un plan de transition et de relance 2021 et 2022 	<ul style="list-style-type: none"> Adoption, diffusion et mise en oeuvre en 2021 du Plan de transition et de relance 2022 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Élaborer des feuilles de route 2021 et 2022 par direction exécutive 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration des feuilles de route pour toutes les directions exécutives et préparation des Priorités 2022 du CODIR 	●
	8.1 - Des travaux menant au prochain plan stratégique organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> Préparation d'un Plan d'affaires gouvernementales Balisages auprès d'organisations comparables à la STM en planification stratégique et affaires gouvernementales 		
Priorités du CODIR	8.2 - Le maintien de notre positionnement de chef de file en développement durable (DD) (A/O : Appel d'offres) (PLB : Prolongement de la ligne bleue)	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la <i>maturité</i> (des pratiques de la STM) en développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluations complétées en préparation du prochain plan DD <ul style="list-style-type: none"> De <i>maturité</i> en DD, laquelle a démontré un niveau de 3,5 sur 5 De <i>matérialité</i> en DD Mise en œuvre d'un nouveau plan de travail en approvisionnement responsable Comité de pilotage mis en place pour l'étude des GES évités et A/O pour l'évaluation méthodologique et les projets 	●
	(CANO : Centre d'attachement du Nord-Ouest) (DA : Dossier d'affaires)	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser l'accompagnement Envision des projets PLB et CANO et préparer des dossiers de mise en candidature de projets Vendôme et garage Côte-Vertu 	<ul style="list-style-type: none"> Obtention de la reconnaissance Envision Platine pour le projet Garage Côte-Vertu Dépôt du dossier de candidature pour Reconnaissance Envision OR pour le projet Vendôme Accompagnement pour une reconnaissance Envision pour les projets PLB et CANO Intégration des requis en DD aux mémoires, rapports et DA du projet PLB 	★
		<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre l'accompagnement pour une certification LEED pour les projets du CT Bellechasse et du CT de l'Est 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des travaux visant l'obtention de la certification LEED pour les projets du CT Bellechasse et du CT de l'Est 	●
	8.3 : La lutte et l'adaptation aux changements climatiques	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'une étude sur la résilience aux changements climatiques pour les projets PLB et CANO Octroi d'un mandat pour l'évaluation de la résilience aux changements climatiques pour le réseau existant 		
	8.4 - Une stratégie d'acceptabilité sociale renforcée	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostic en matière d'acceptabilité sociale des projets complété 		

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 8 : Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)				
Priorités du CODIR	8.5 - Une contribution à la conception des grands projets de développement urbain et de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> Préparer des modifications du réseau bus à l'Île-des-Sœurs, pour l'ouverture du 1er tronçon du REM jusqu'à la gare centrale 	<ul style="list-style-type: none"> Scénario de révision d'offre pour la phase I du REM de l'ouest déposé et adopté Travaux préliminaires de rabattement conditionnant des besoins en terminus réalisés et partagés avec l'ARTM et la CDPQ 	
	8.6 : Le projet SRB Pie IX	<ul style="list-style-type: none"> Lot Laval : Compléter les travaux d'ici le 15 décembre 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux complétés et mise en service partielle le 1er novembre 	
		<ul style="list-style-type: none"> Lots Nord, Sud et Centre : Démarrer et terminer leur phase 3 respective d'ici le 15 décembre 	<ul style="list-style-type: none"> Phases 3 respectives complétées à la date prévue 	
		<ul style="list-style-type: none"> Lot Jean-Talon : Compléter la phase 2 au printemps; débiter les travaux de la phase 3 et les poursuivre jusqu'à la fin de l'année 	<ul style="list-style-type: none"> Phase 2 complétée Déroulement normal des travaux de la phase 3 	
		<ul style="list-style-type: none"> Lot Notre-Dame : Compléter l'ingénierie au printemps; débiter les travaux à l'automne et les poursuivre jusqu'à la fin de l'année 	<ul style="list-style-type: none"> Concept d'aménagement non finalisé Poursuite des actions prévues en vue de compléter l'ingénierie au printemps 2022 et débiter les travaux à l'automne 2022 	

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalizations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 8 : Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)			
<p>8.7 - Le projet de prolongement de la ligne bleue (PLB)</p> <p>(DA : Dossier d'affaires) (LACPI : Loi concernant l'accélération de certains projets d'infrastructure découlant du PL 66 adopté en décembre 2020) (CM : Conseil des ministres) (Q : Trimestre) (RE : Règlement d'emprunt) (RTU : Réseaux techniques urbains) (RE : Règlement d'emprunt) (CA : Conseil d'administration) (BP : Bureau de projet) (A/O : Appel d'offres)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Advenant l'adoption d'une loi spéciale et d'un scénario de réalisation du projet du PLB 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelles versions des DA des 3 projets (PLB, CT et CANO) soumises en décembre 2021 aux partenaires pour commentaires, malgré l'attente <ul style="list-style-type: none"> ○ D'un retour des instances gouvernementales quant aux modifications aux paramètres des projets découlant des recommandations du groupe d'experts de juillet 2021 ○ D'une gouvernance du projet revue et décrite aux DA • Révision des RE (due au report d'autorisation du DA) à compléter <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour la phase planification du projet PLB: après l'autorisation du MTQ d'en rehausser le budget intérimaire ○ Pour la phase réalisation du PLB : après l'autorisation du DA 	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Obtenir l'approbation du dossier d'affaires (DA) par le Conseil des ministres ○ Obtenir l'adoption d'un nouveau règlement de zonage par l'agglomération 	<ul style="list-style-type: none"> • Compte tenu que le groupe d'experts a émis des recommandations pour lesquelles des orientations des instances gouvernementales sont attendues : pause de la démarche auprès de la Ville en vue d'un règlement d'urbanisme en lien avec les installations du PLB • Progression des travaux aux RTU préparatoires tels que planifiés jusqu'en 2022 <ul style="list-style-type: none"> ○ Secteur Pie-IX : travaux en cours par le BP SRB Pie-IX ○ Secteur Lacordaire : travaux terminés ○ Secteur Viau : appel d'offres en cours / report de la date d'ouverture pour s'arrimer aux décisions qui découleront des recommandations du groupe d'experts ○ Secteur Langelier : complétion des plans et devis en attente de l'accès aux terrains afin de réaliser les relevés nécessaires 	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Prendre possession des terrains avec avis d'expropriation signifiés avant l'été 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Avis d'information prévus par la LACPI ont été signifiés en Q1 pour les secteurs Pie-IX, Viau, et Lacordaire • Autorisation attendue du MTQ préalablement à la transmission des avis d'information pour les secteurs Langelier et Anjou 	

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 8 : Agir comme chef de file en mobilité et développement durables (suite)				
Priorités du CODIR	<p>8.7 - Le projet de prolongement de la ligne bleue</p> <p>(DA : Dossier d'affaires)</p> <p>(CBTC : « Communication based train control » Système de commande de trains basé sur les communications)</p> <p>(CANO : Centre d'attachement Nord-Ouest)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Advenant l'adoption d'une loi spéciale et d'un scénario de réalisation du projet du PLB (suite) <ul style="list-style-type: none"> ○ Compléter les documents et lancer des appels d'offres pour la construction du tunnel selon un calendrier révisé 	<ul style="list-style-type: none"> • Autorisation attendue des instances gouvernementales pour le lancement de l'appel de pré-qualifications de construction • A/O à lancer lorsque le DA sera autorisé et que la pré-qualification sera terminée • Accord du MTQ à des négociations contractuelles pour les travaux d'artistes dès avril, mais compte tenu que les recommandations du groupe d'experts nécessitent des orientations des instances gouvernementales : consultation auprès du ministère de la Culture et des Communications et décision de suspendre les négociations contractuelles avec les artistes (lauréats informés) 	♦
	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la réalisation du projet jumelé au PLB : Contrôle de trains 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Financement du projet à confirmer ○ Terminer les plans et devis ○ Déposer le dossier d'affaires pour approbation ○ Préparer un appel d'offres de fourniture et d'installation du CBTC 	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'affaires : dépôt d'une version révisée en décembre 2021 • Plans et devis : en cours d'optimisation en vue de la parution de l'appel d'offres du contrat principal CBTC 	♦
	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la réalisation du projet jumelé au PLB : CANO 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Financement du projet à confirmer ○ Déposer le dossier d'affaires pour approbation ○ Poursuivre les processus d'acquisition des terrains et de modification de zonage ○ Compléter le plan directeur ○ Finaliser les plans et devis et préparer l'appel d'offres de Démolition, excavation et bétonnage 	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'affaires : dépôt d'une version révisée en décembre 2021 • Plans et devis : en cours d'optimisation en vue de la parution des premiers appels d'offres 	♦

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e quadrimestre	État
Objectif 9 : Maîtriser la gestion de l'entente de service				
Priorités du CODIR	9.1 - Les ententes de service, de délégation et de contractualisation <small>(COP : Centre opérationnel principal Bus)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Renouveler l'entente de service 	<ul style="list-style-type: none"> Entente 2021 signée en juillet Négociation de l'entente 2022 reportée à 2022 Q2 suite à l'approbation du budget STM Rémunération maximale STM autorisée par le CA de l'ARTM en décembre 2021 	
		<ul style="list-style-type: none"> Préparer la mise en service du SRB Pie IX et du REM et assurer l'exploitation de Radisson 3 en gestion déléguée 	<ul style="list-style-type: none"> Pour le SRB Pie IX et la mise en service réalisée du tronçon Laval <ul style="list-style-type: none"> Mandat d'intégration opérationnelle pour le COP et pour la gestion de l'info-clientèle (1,5 M\$ dépenses STM remboursées) Entente de principe sur le niveau de qualité de service pour la gestion du corridor et le budget d'exploitation 2022-2025 Ententes d'entretien de la voie publique et du déneigement Plan de relève préliminaire préparé pour le REM vers la Rive-Sud Exploitation du terminus Radisson 3 complètement prise en charge en mode de gestion déléguée 	
		<ul style="list-style-type: none"> Coordonner et conclure une entente pour les travaux de maintien des actifs de l'ARTM sur les équipements délégués à la STM 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de maintien des actifs (travaux curatifs 2021-2022 et études diagnostic) complètement pris en charge en gestion déléguée Parmi les réalisations <ul style="list-style-type: none"> Actions de pavage notamment réalisées à l'automne 2021 pour les terminus Henri-Bourassa et Dorval Préparation du devis pour une étude de diagnostic général des équipements métropolitains 	
		<ul style="list-style-type: none"> Obtenir l'approbation de l'ARTM et conduire un appel d'offres pour le projet de Paiement ouvert 	<ul style="list-style-type: none"> Projets de Paiement ouvert et Module billettique mis en suspens par l'ARTM 	
		<ul style="list-style-type: none"> Collaborer à l'arrimage de la Centrale de mobilité de l'ARTM et du Module billettique qui l'alimentera 	<ul style="list-style-type: none"> Orientations de l'ARTM attendues en 2022 	
		<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre les mesures de mitigation pour assurer la vente et la perception des revenus dès l'ouverture du REM 	<ul style="list-style-type: none"> Analyse d'un plan de mitigation en l'absence de réseau pour le REM et poursuite des activités pour l'acquisition des équipements de mitigation 	
		<ul style="list-style-type: none"> Approuver les spécifications des portillons et des distributrices de titres de la solution billettique du REM 	<ul style="list-style-type: none"> Commande des distributrices effectuée et travaux sur le design extérieur et les interfaces clients Finalisation des ajustements matériels suite à la réception de la maquette des portillons et révision des spécifications 	

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

Attirer, développer et mobiliser les talents

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 10 : Attirer et retenir les talents				
Priorités du CODIR	10.1 - L'attraction et l'embauche de talents en contexte pandémique <small>(Q1 et Q2: Premier et deuxième trimestre de 2021) (TI : Secteur des technologies de l'information)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Adapter et améliorer l'expérience-candidat dans le processus de sélection à distance 	<ul style="list-style-type: none"> Accueil administratif des nouveaux employés dorénavant à <i>distance</i> <ul style="list-style-type: none"> Un questionnaire permettant au nouvel employé de compléter en ligne les formulaires reliés à son embauche La révision et l'uniformisation du courriel comportant toute l'information nécessaire à son entrée en fonction La capsule sur la ZG <i>Réussir son recrutement à la STM</i> avec une section spécifique aux processus à distance Mise en place en Q3 d'alignements en lien avec l'évolution des pratiques de sélection 	
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une campagne de recrutement pour les postes critiques 	<ul style="list-style-type: none"> Suite à la campagne de recrutement du printemps visant des secteurs critiques, réalisation d'une nouvelle campagne pour les secteurs des TI et de l'ingénierie principalement sur LinkedIn 	
		<ul style="list-style-type: none"> Déployer la refonte du logiciel Mes choix utilisé pour le choix et l'attribution des postes des employés d'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> Projet avancé à 70 % en vue d'un déploiement en 2022 selon le calendrier convenu Formation et documentation en cours de préparation 	
	10.1 - L'attraction et l'embauche de talents	<ul style="list-style-type: none"> Démarrage et octroi d'un contrat pour un projet RH-TI en vue d'un système intégré d'information pour les ressources humaines. Mise place d'un comité de pilotage et planification d'une douzaine d'ateliers de travail 		
Priorités du CODIR	10.2 - Le Plan d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) 2021-2022 et l'inclusion <small>(CCE : Comité ...) (DE : Directeur exécutif)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Adopter le Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'accès à l'égalité en emploi 2021-2022 adopté lors de Q2 Réalisation d'actions prévues au PAÉE, incluant <ul style="list-style-type: none"> <i>Plan d'action femmes métiers non-traditionnels et gestion</i> : autorisé et présenté au CCE entretien Stratégie quant au groupe des personnes ayant un handicap (PH) : 1^{ère} proposition d'un changement présentée au DE, laquelle sera suivi d'une version détaillée en préparation Gouvernance au féminin : mise à jour de la candidature STM Activités de visibilité auprès des différents groupes Actions communications : article <i>Employé en situation de handicap</i>, outils de préparation aux processus, etc 	
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le plan d'action STM pour contrer le racisme systémique et livrer les actions-réponses au rapport de l'Office de consultation publique de Montréal 	<ul style="list-style-type: none"> Résultats des groupes de discussions et recommandations présentés au CODIR Choix des mécanismes et des ressources à la disposition des employés en cours d'approbation par le CODIR Discussion en cours quant au développement d'une formation auprès de l'ensemble des employés et des gestionnaires, suivie d'une campagne de sensibilisation en 2022 Préparation d'une révision du Plan d'actions et du calendrier en vue du CODIR en janvier 2022 	

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

Chantiers	Priorités 2021 du CODIR	Réalisations du 3 ^e trimestre	État	
Objectif 11 : Développer les compétences				
Priorités du CODIR	11.1 - La formation des employés (Q1 : Premier trimestre)	<ul style="list-style-type: none"> Compléter et communiquer la révision de l'offre de service de la division formation 	<ul style="list-style-type: none"> Processus de gestion et de priorisation des demandes de formation complété et communication à cet effet préparée pour Q1 2022 Plan d'actions en cours en vue d'un virage technologique Système de gestion des apprentissages en cours d'implantation selon le calendrier prévu 	●
	11.2 - Le développement des compétences des gestionnaires et le programme de relève (PDR) (N1 à N5 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le déploiement en cascade du programme En route vers l'Excellence <ul style="list-style-type: none"> Finaliser les cohortes de N1- N2 pour la compétence <i>Courage d'agir</i> Offrir une approche de coaching pour les N2 à N5 Débuter les cohortes virtuelles sur la compétence <i>Communication mobilisante</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Formation <i>Courage d'agir</i> complétée par la totalité des N1-N2 Formation sur l'approche de <i>coaching</i> réalisée auprès des N5-N4-N3 et N2 Début de la formation <i>Communication mobilisante</i> auprès des N5-N4-N3 et N2 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le Plan de relève <ul style="list-style-type: none"> Réaliser une 2e sélection de candidats pour le programme de <i>Leaders-relèves</i> (N2-N3) Poursuivre la démarche du <i>Plan de relève des directeurs exécutifs</i> (DE) 	<ul style="list-style-type: none"> Recommandations et plan d'actions approuvés par le CODIR en vue de poursuivre en 2022 le déploiement du PDR, notamment en identifiant les postes critiques (N1-N4), en priorisant l'identification de la relève N2-N4 aux postes critiques et en mettant en place un parcours de développement pour les aspirants gestionnaires opérationnels N1 	●
Objectif 12 : Encourager l'implication et le leadership				
Priorités du CODIR	12.1 - L'expérience employé, la mobilisation et les communications (PTR : Plan de transition et relance 2022) (TI : Technologies de l'information)	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser la démarche de sondages éclairs et poursuivre la mise en œuvre des initiatives organisationnelles en matière de mobilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Consultations, ébauche du questionnaire et des types de rapport pour les mesures complétées Administration d'une première mesure éclair du 29 novembre au 17 décembre 2021 avec un taux de participation de 30,3 % Début des sessions de travail pour la mise en place de rapports électroniques et d'un tableau de bord 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la communication bidirectionnelle avec les employés branchés et non-branchés en développant les groupes privés sur Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> Objectifs dépassés pour les groupes privés Facebook 	★

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

Chantiers		Priorités 2021 du CODIR		Réalisations du 3 ^e trimestre	État
Objectif 12 : Encourager l'implication et le leadership (suite)					
Priorités du CODIR	12.1 - L'expérience employé, la mobilisation et les communications (suite)	<ul style="list-style-type: none"> Soutenir la mise en place du télétravail et du projet dédié <ul style="list-style-type: none"> Par le biais de la technologie Par le biais de la gestion du changement 	<ul style="list-style-type: none"> Ensemble des livrables technologiques 2021 en lien avec le télétravail complétés Actions prévues au plan réalisées selon le calendrier prévu 		●
		<ul style="list-style-type: none"> En contexte de télétravail et de pandémie, renforcer la reconnaissance corporative et sectorielle en <ul style="list-style-type: none"> Transformant les activités corporatives de reconnaissance en format virtuel (Coup de cœur excellence, Actes méritoires, Quart de siècle, Prudence au volant) 	<ul style="list-style-type: none"> Totalité des activités corporatives transformées en format virtuel, lesquelles ont été un succès Réalisation d'un grand nombre de communications en lien avec la mobilisation des employés, dont <ul style="list-style-type: none"> 6 blogues du DG et 6 webdiffusions Plan de communication du PTR Poursuite du plan de communication de COVID-19 Préparation du retour au bureau et de la campagne reconnexion Campagnes de mieux-être et de générosité Soirée des Fêtes 2021 Plan de communication avec les TI sur l'agilité (2 balados et plusieurs articles) Déploiement du plan de communication <i>Prudence au volant</i> (reconnaissance chauffeurs en mode virtuel) 		★
		<ul style="list-style-type: none"> Outillant les gestionnaires pour témoigner de leur reconnaissance au quotidien (trousse d'outils) et en créant et déployant une initiative de reconnaissance spontanée par les pairs 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre d'une initiative de reconnaissance spontanée par les pairs et les gestionnaires reportée en 2022 dès Q2 afin de l'intégrer avec le développement organisationnel 		◆
	12.2 - La santé et sécurité au travail et en télétravail	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer un plan d'action en prévention lié au télétravail (ergonomie, psychologique, etc.) dès 2021 (Voir aussi le chantier 7.6) 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un plan de prévention des facteurs de risques en santé psychologique (75%) en vue de son adoption en 2022 Élaboration d'une cible en matière de santé psychologique mise en pause en raison de la gestion de la vague du variant Omicron 		◆
		<ul style="list-style-type: none"> Auditer le système de gestion en SST 	<ul style="list-style-type: none"> Audits complétés en 2021 en vue de partager les résultats et d'appliquer des correctifs au 1^{er} trimestre de 2022 		●
	12.3 - La reconnaissance de la performance et des conditions de travail renouvelées <small>(PRPI : programmes de reconnaissance de la performance individuelle)</small>	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les nouveaux contrats d'assurance collective 	<ul style="list-style-type: none"> Contrats d'assurance effectifs depuis janvier 2021 		●
<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le déploiement des PRPI chez les non-syndiqués (professionnels, personnel de soutien et cadres d'exploitation) qui complèteront un premier cycle complet en 2021 		<ul style="list-style-type: none"> Rencontre annuelle de suivi avec les syndicats des employés professionnels et administratifs (<i>PROS</i> et 2850) pour un retour sur 2021 et sur le plan d'actions suite au sondage administré en 2020, en plus de discuter des pilotes de 2022 		●	

ANNEXE : Les objectifs du PSO 2025 et du Plan de transition et relance 2022

Orientations stratégiques	Objectifs du Plan stratégique organisationnel 2025	Objectifs du Plan de transition et relance 2022
Améliorer l'expérience client	1 - Livrer l'offre de service promise	Objectif 1
	2 - Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	
	9 - Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	
	3 - Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Objectif 2
	8 - Bonifier le parcours client	
	4 - Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle	Objectif 3
	5 - Réduire le déficit de maintien des actifs	Objectif 4
	6 - Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Objectif 5
	7 - Poursuivre l'électrification du réseau	Objectif 6
Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance et Maîtriser les finances	10- Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client	Objectif 7
	13- Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	
	11- Agir comme chef de file en mobilité et développement durables	Objectif 8
	12- Maîtriser la gestion de l'entente de service	Objectif 9
Attirer, développer et mobiliser les talents	14- Attirer et retenir les talents	Objectif 10
	15- Développer les compétences	Objectif 11
	16- Encourager l'implication et le leadership	Objectif 12