

Priorités 2021 du CODIR

PSO 2025
SUIVI DES PRIORITÉS 2021 DU CODIR
En date du 30 avril 2021



Préparé par la
DIRECTION EXÉCUTIVE – PLANIFICATION ET FINANCES
Mise à jour 8 juin 2021

1 – INDICATEURS – L'EXCELLENCE EN MOBILITÉ

Objectifs du PSO 2025	Indicateurs	Janvier à avril 2021	Cibles annuelles 2021	Janvier à avril 2020	État
Livrer l'offre de service promise	Méto - Taux de livraison planifié ¹	99,9 % ¹	99,9 % ¹	100,1 % ¹	●
	Bus - Taux de livraison	99,7 % ²	99,4 % ²	99,45 % ²	●
	TA - Taux d'acceptation des demandes	100,3 %	100 %	100,9 %	●
Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible	Méto - Incidents de 5 minutes + / M km	9,7	10,5	11,8	●
	Bus - Ponctualité	85,9 %	80,0 %	82,3 %	●
	TA - Ponctualité	86,8 %	84,0 %	84,3 % ⁴	●
Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité	Méto - Disponibilité des escaliers mécaniques	91,3 %	92 %	n/d	◆
	Méto - Service à la clientèle		63 %		
	Méto - Confort et sécurité		75 %		
	Méto - Propreté		60 %		
	Méto - Information		64 %		
	Méto – Accessibilité universelle	PEQS suspendu en 2021	68 %	n/d	n/a
	Bus - Service à la clientèle		61 %		
	Bus - Confort et sécurité		86 %		
	Bus - Propreté		64 %		
	Bus - Information		45 %		
Bus - Accessibilité universelle		60 %			
Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements	Taux de réalisation des projets	79,4 %	83,0 %	80,9 %	◆
Bonifier le parcours client	Expérience globale positive	77 %	68 %	65 %	●
	Méto - Expérience client	77 %	73 %	72 %	●
	Bus - Expérience client	71 %	66 %	67 %	●
	TA - Expérience client	89 %	86 % ³	n/d	●
Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée	Méto - Offre de service	28,2 M km	89,6 M km	28,7 M km	◆
	Bus - Offre de service (km commercial)	22,5 M km	69,0 M km	22,8 M km	◆
	TA - Nombre de déplacements	0,50 M	3,00 M	0,98 M	■
	Achalandage basé sur la validation (déplacements)	41,1 M	193,1 M	86,2 M	■
	Achalandage basé sur la vente de titres (déplacements)	51,7 M	239,6 M	109,7 M	■
Améliorer l'efficacité des processus et la productivité	Taux d'absentéisme	10,50 % ⁴ (9,31 % excluant la COVID)	9,0 %	12,75 % ⁴ (8,96 % excluant la COVID)	■
Maîtriser la gestion de l'entente de service	Méto - Coût complet par km (commercial)	6,03 \$	6,46 \$	6,02 \$	●
	Bus - Coût complet par km (commercial)	12,66 \$	12,69 \$	12,38 \$	●
	TA - Coût complet par déplacement	43,17 \$	29,31 \$	27,57 \$	■

¹ L'indicateur utilisé au métro est dorénavant en fonction du taux de livraison planifié pour fins d'harmonisation avec le réseau bus.

² Cible en km total, mais l'indicateur sera en km commercial lorsque disponible.

³ Cible de l'indice de l'expérience client au TA ajusté en début 2021 à 86 %.

⁴ Taux réel 2020 actualisé en courant de 2020. Taux de Q1 2021 aussi sujet à de légères modifications ultérieures à la date de diffusion du présent document.

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 2021 ● 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 2021 du CODIR

Réalisations janvier à avril 2021

État

1. Livrer l'offre de service promise

		Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
Priorités du CODIR	Méto - AZUR	<ul style="list-style-type: none"> Compléter le déploiement en service des 17 trains AZUR supplémentaires Retirer du service et valoriser 63 voitures MR-73 	<ul style="list-style-type: none"> Réception de 4 trains AZUR portant leur total à 11 37 voitures MR-73 valorisées pendant le quadrimestre 	●	
	Bus – MPB (MPB : Mesures préférentielles pour bus) (TSP : Feux prioritaires intelligents) (AO : Appel d'offres) (SRB : Service rapide par bus)	<ul style="list-style-type: none"> Continuer à déployer la <i>Vision MPB 2025</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des études MPB sur les axes en implantation A/O en vue de réaliser 3 études sur de nouveaux SRB (Parc, Côte-des-Neiges et Henri-Bourassa) Parmi un potentiel de 15 projets étudiés, sélection de 4 nouveaux projets MPB (Robert-Bourassa, Saint-Jacques/Saint-Antoine, Saint-Joseph, Saint-Michel et allongement des heures Saint-Michel) Octroi d'un contrat pour des études sur le potentiel de MPB sur 8 axes et d'un contrat-cadre pour des études de mesures de mitigation et 5 axes de MPB Conjointement avec Montréal, préparation de communications portant sur la Vision bus 2025 	●	
		<ul style="list-style-type: none"> Implanter le TSP sur 3 axes routiers additionnels 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des travaux pour implanter le TSP sur 3 axes prioritaires (Sherbrooke, Bélanger et Papineau) 		
		<ul style="list-style-type: none"> Terminer l'arrimage bus-vélos sur les voies réservées existantes 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des plans pour les 6 premiers axes à être implantés en 2021 Préparation et dépôt d'une stratégie covoiturage 		
	Bus - Refonte du réseau (SRB : Service rapide par bus)	<ul style="list-style-type: none"> Continuer les travaux de la refonte phase 3 pour les trois secteurs débutés à l'automne 2020 Lancer les démarches pour 3 à 5 secteurs additionnels Équilibrer l'offre de service bus en fonction des variations d'achalandage dans le contexte COVID 	<ul style="list-style-type: none"> Continuité des analyses en lien avec les résultats des 3 premières consultations pour des scénarios de desserte à présenter et discuter avec les arrondissements en 2022 Consultation publique préparée pour Ahuntsic/Cartierville et la partie résidentielle de Saint-Laurent en mai Début du diagnostic pour le secteur Côte-St-Luc, Hamstead, Montréal-Ouest et Notre-Dame-de-Grâce en vue d'une consultation à l'automne 2021 Analyse de différents scénarios de modification des lignes dans Montréal-Nord pour l'arrivée du SRB Pie-IX et préparation d'une recommandation 	●	
	Entretien bus	<ul style="list-style-type: none"> Efforts importants de réduction du temps supplémentaire dans les centres de transport et taux d'immobilisation des véhicules de 15,7 % pour le quadrimestre 			

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalizations janvier à avril 2021	État
1. Livrer l'offre de service promise			
Priorités du CODIR	Bus – Parc de véhicules <ul style="list-style-type: none"> Recevoir et mettre en service un total de 185 nouveaux bus (54 en remplacement et 131 en ajout) 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de livraison ajusté à 205 nouveaux bus, dont 178 hybrides et 27 électriques Aucun nouveau bus mis en service durant le quadrimestre 	●
	Bus - Stratégie 300 bus (CT : Centre de transport) <ul style="list-style-type: none"> Compléter le projet d'agrandissement de 3 CT <ul style="list-style-type: none"> Livrer la totalité des installations dans les 3 CT 	<ul style="list-style-type: none"> Livraison des installations complétée par l'équipe de projet 	★
	<ul style="list-style-type: none"> Livrer la phase 1 (garage des bus - Anjou et Saint-Laurent) 	<ul style="list-style-type: none"> Phase 1 : livraison par le projet du stationnement bus au CT Saint-Laurent 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Compléter les phases 2 et 3 du projet (espaces d'entretien et nouvelles baies de ravitaillement) 	<ul style="list-style-type: none"> Délais liés à la pandémie pour la phase 2 et lancement de l'appel d'offres pour la phase 3 	■
	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en service les agrandissements des 3 CT 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en service des installations liées à l'agrandissement du CT Legendre et des nouveaux vérins installés avec une cadence record Préparation de l'équipe d'entretien des infrastructures pour débiter à l'automne les travaux de mise en service de la phase 1 des agrandissements des CT Anjou et Saint-Laurent 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Construction du CT Bellechasse avancée à 60 % 	<ul style="list-style-type: none"> Construction du CT Bellechasse avancée à 60 % <ul style="list-style-type: none"> Travaux de reconstruction du roc préalable à l'installation de l'acier complété à 95 % Avancement des travaux des cages d'escalier en béton et de l'érection de la structure d'acier Adjudication de lots requis à la poursuite des travaux 	●
	<ul style="list-style-type: none"> CT de l'est <ul style="list-style-type: none"> Déposer la charte de projet complète à la gestion du portefeuille de projets (GPP porte 2) 	<ul style="list-style-type: none"> Réception d'études préalables à l'amorce de l'ingénierie préliminaire 	●
Livraison du service TA	<ul style="list-style-type: none"> Maintien de la politique du refus zéro avant 21h la veille et suivi quotidien de la capacité véhiculaire du transport adapté dans le but de mesurer l'impact des mesures sanitaires (jumelage client réduit) sur l'offre de service TA 		

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
-----------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------





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

Priorités du CODIR	Méto - Respect des intervalles entre les trains	<ul style="list-style-type: none"> 95 % en heures de pointe 90 % en hors pointe (aux 6 minutes) 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ligne</th> <th>Pointe AM</th> <th>Inter-pointe</th> <th>Pointe PM</th> <th>Soirée</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verte</td> <td>98,8%</td> <td>96,4%</td> <td>98,7%</td> <td>95,6%</td> </tr> <tr> <td>Orange</td> <td>99,2%</td> <td>96,5%</td> <td>99,3%</td> <td>95,5%</td> </tr> <tr> <td>Jaune</td> <td>98,4%</td> <td>98,8%</td> <td>99,4%</td> <td>98,1%</td> </tr> <tr> <td>Bleue</td> <td>99,5%</td> <td>99,7%</td> <td>98,8%</td> <td>99,6%</td> </tr> </tbody> </table>	Ligne	Pointe AM	Inter-pointe	Pointe PM	Soirée	Verte	98,8%	96,4%	98,7%	95,6%	Orange	99,2%	96,5%	99,3%	95,5%	Jaune	98,4%	98,8%	99,4%	98,1%	Bleue	99,5%	99,7%	98,8%	99,6%	●
	Ligne	Pointe AM	Inter-pointe	Pointe PM	Soirée																								
	Verte	98,8%	96,4%	98,7%	95,6%																								
	Orange	99,2%	96,5%	99,3%	95,5%																								
	Jaune	98,4%	98,8%	99,4%	98,1%																								
Bleue	99,5%	99,7%	98,8%	99,6%																									
Métro – OOSM <small>(OOSM : optimisation de l'offre de service métro) (ODS : offre de service)</small>	<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"> Analyse de la situation actuelle réalisée à 90 % Identification et description des limites actuelles réalisées à 50 % 	●																										
	<ul style="list-style-type: none"> Étudier l'implantation d'une ventilation adaptée à la réduction des intervalles 	<ul style="list-style-type: none"> Organisation et structure du rapport complétées Développement des concepts proposés avancé à 15 % 																											
	<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"> Mesure des courants et température aux connexions inductives des endroits à risques Avancement à 65 % du livrable portant sur l'écoulement dynamique d'énergie en fonction des trains L2 																											
	<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 avancé à 50 % 																											
Métro - Espaces clients et Stations +	<ul style="list-style-type: none"> Terminer le déploiement du débit/crédit dans les 68 stations du réseau 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement du débit/crédit dans les 68 stations complété en décembre 2020 	★																										
	<ul style="list-style-type: none"> Définir et développer la stratégie de mise en œuvre de transformation des Stations plus en Espaces clients, afin d'assurer un déploiement en début 2022 Assurer la robustesse et le soutien de l'application pour les Stations + (CCSAV) 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place du comité Transformation des loges en Espaces-Clients et identification des partenaires en gestion du changement et formation Programmation et tests de l'application web CS SAV complétés, de même que l'étude de criticité et la stratégie de déploiement 	●																										


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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
-----------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------

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

Priorités du CODIR	Bus – Post-iBUS (iBUS : projet de système d'aide à l'exploitation et information voyageur)	<ul style="list-style-type: none"> Démarrer l'implantation d'un nouveau système de téléphonie 	<ul style="list-style-type: none"> Précision des besoins selon la méthodologie <i>P140S Exigences propriétaire</i> Projet démarré avec le fournisseur, planification de la gestion du changement et acquisition d'équipements 	
		<ul style="list-style-type: none"> Démarrer le remplacement du système Logic 	<ul style="list-style-type: none"> Découpage fonctionnel pour le début du développement avec la reconduction ISO fonctionnelle du système Logic du projet PEPTI 	
		<ul style="list-style-type: none"> Planter un centre d'expertise pour identifier et améliorer les processus 	<ul style="list-style-type: none"> Définition du mandat complétée et structure permanente choisie pour le centre d'expertise intitulé CE-SAEIV Vision du CE-SAEIV partagée avec les secteurs d'affaires concernés et arrimage des livrables avec la suite d'iBUS 	
	Bus - Ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser 100 % des données pour la planification des temps de parcours commerciaux et non commerciaux Recommander une révision de l'interlignage 	<ul style="list-style-type: none"> Validation de la méthode et de la possibilité d'utiliser les données iBus pour le calcul de la ponctualité ainsi que pour la planification du service Étude de révision de l'interlignage en cours 	
TA - Ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> Suivi avec la salle de contrôle des véhicules en avance alors qu'une application GPS est en développement pour afficher les véhicules sur la carte dans le système SIRTA Solution technologique générant des indicateurs avec la salle de contrôle présentement en test en vue d'un déploiement au 2^e quadrimestre Bon avancement des livrables technologiques liés à la facturation avec Extra Connecte tandis que le livrable de mise à niveau d'Accès n'a pas été autorisé cette année 			

3. Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité

Priorités du CODIR	Sentiment de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser et élargir le rôle des inspecteurs Régionaliser les pratiques de sûreté contrôle dans 2 secteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Positionnement émis par le ministère de la Sécurité publique et amorce du processus de nomination d'inspecteurs au titre de constable spécial dès l'été 2021 Mise en place de l'organisation du service par régions de service complétée depuis le 1er mars 	
	Sentiment de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Bilan positif du <i>Plan hivernal 2020-2021</i> par la STM, la Mission Old Brewery, la Société de développement social et le SPVM. Ses actions réalisées dans un cadre de collaboration a permis notamment de mieux rejoindre et accompagner des gens en situation d'itinérance Présence accrue de l'équipe de Sûreté et contrôle aux abords des grandes manifestations 		

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

Objectifs du PSO 2025		Cibles des Priorités 2021 du CODIR		Réalisations janvier à avril 2021	État
4. Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle					
Priorités du CODIR	Plan Accessibilité Universelle (AU) 2020 (OTC : Organisme de transport)	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer le niveau de maturité en AU pour un nouveau plan AU 2025 Stratégie <i>Mobilité inclusive</i> <ul style="list-style-type: none"> Compléter le projet pilote pour des clients avec déficience intellectuelle Former 100 clients avec limitations fonctionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Développement avec les OTC et l'ARTM du modèle régional de mobilité Inclusive Réalisation du diagnostic et lancement des travaux internes d'évaluation de la maturité AU Formation en accessibilité universelle des surintendants et compagnons chauffeur 		●
		<ul style="list-style-type: none"> Avoir en service un total de 19 stations accessibles par ascenseurs⁵ 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux de mise en accessibilité en cours en vue de hausser le nombre de stations accessibles de 16 à 19 <ul style="list-style-type: none"> Vendôme : mai 2021 Viau : septembre 2021 Préfontaine : novembre 2021 		●
5. Réduire le déficit de maintien des actifs					
Priorités du CODIR	Gestion et maintien 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 Élaborer le Plan de gestion et maintien des actifs 	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite de la revue et de l'adaptation de la nomenclature de l'inventaire des principaux actifs Rédaction d'un mandat pour un accompagnement externe en vue d'identifier les grandes étapes dans l'élaboration d'un Plan de gestion et maintien des actifs selon les meilleures pratiques de l'industrie 		●
	Complexe Crémazie (EDI : Entretien des infrastructures)	<ul style="list-style-type: none"> Terminer le transfert des livrables de la phase 2 du projet aux opérations de la STM 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux de la phase 2 avancés à 80 % Mise en service par les équipes EDI 		●
		<ul style="list-style-type: none"> Terminer l'installation des vérins 	<ul style="list-style-type: none"> Installation avancée à 75 % (en cohabitation avec les travaux de l'entrepreneur en collaboration avec EDI) 		
	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser la phase 3 du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Décision de débiter la phase 3 sans attendre la fin des travaux de la phase 2 et déménagement des équipes Optimisation de l'échéancier en vue d'une réception partielle dès février 2022 		■	
6. Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements					
Priorités du CODIR	Méto - Déploiement du cellulaire	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer un projet pilote pour le 5G dans le méto 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation en cours à la station Sherbrooke 		●
	Méto – Signalétique	<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"> Implantation de la nouvelle signalétique complétée dans 2 stations additionnelles et travaux en vue de compléter la mise en service dans 3 autres stations à l'automne 		●

⁵ Incluant la Station Berri-UQAM

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
-----------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------

6. Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements

Priorités du CODIR	Méto - Escaliers mécaniques	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser de grandes révisions pour 5 escaliers mécaniques 	<ul style="list-style-type: none"> Deux grandes révisions réalisées à la Station Jean-Talon (escaliers L1-255 et L1-266) Travaux débutés aux stations Peel, Fabre et Côte-Vertu 	●
	Bus - Abribus	<ul style="list-style-type: none"> Installer 71 abribus sans publicité 	<ul style="list-style-type: none"> Installation des abribus prévue après le 1^{er} trimestre 	●

7. Poursuivre l'électrification du réseau

Priorités du CODIR	Proportion STM des déplacements ayant recours à l'électricité	<ul style="list-style-type: none"> 83,7 % 	<ul style="list-style-type: none"> Données disponibles en fin d'année seulement 	n/a
	Électrification (CT : Centre de transport) (DE TII : Direction exécutive des technologies de l'information et innovation) (AO : Appel d'offres)	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en service 30 bus électriques New Flyer Poursuivre les essais de recharge avec les différents systèmes et la collecte de données 	<ul style="list-style-type: none"> Total de 6 bus New Flyer livrés avec acceptation conditionnelle à la résolution des problématiques Travaux d'infrastructures au CT Stinson complétés à 100 % et mise en service des équipements de recharge complétée à 90 % Résolution en cours de petites problématiques entre le bus et le pantographe pour la recharge 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Mettre en service 4 midibus électriques BYD 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des premiers essais d'autonomie en conditions hivernales sur 3 midibus en vue d'une mise en service clientèle en 2022 Validation paritaire de l'installation des bornes de recharge avec les chauffeurs et l'entretien. Actions correctives en cours Préparation des documents pour l'équipe de formateurs du cours destinés aux chauffeur(e)s et conception pour la mise en place d'une <i>barrière COVID</i> 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Projet de démonstration de minibus électriques au transport adapté <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"> Formation d'un <i>Comité d'utilisateurs</i> visant la gestion du changement Minibus électrique à plancher surélevé <ul style="list-style-type: none"> Livraison du tout premier minibus électrique Livraison des chargeurs au CT Saint-Michel Lancement de l'AO pour les travaux d'installations des infrastructures de recharge Minibus électrique à plancher bas : discussion avec un tiers fournisseur pour l'éventuelle location 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Débuter l'électrification du CT Bellechasse 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation de la structure financière de projet Préparation des mandats avec la DE TII pour débiter de la stratégie d'électrification 	●

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalizations janvier à avril 2021	État
8. Bonifier le parcours client			
Priorités du CODIR Parcours et expérience client (EC : Expérience client) (TC : transport collectif)	<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 d'études en intelligence client auprès <ul style="list-style-type: none"> ○ Des clients inactifs afin de mieux comprendre leurs freins et motivations à retourner dans le réseau ○ Des clients actifs et inactifs pour connaître leurs attentes lors d'un retour dans le réseau et leurs prévision de déplacements cet été ○ Des clients et de la population montréalaise quant aux perceptions à l'égard de la STM • En collaboration avec notre partenaire Voyagez Fûté, collecte de données des grands générateurs de déplacements pour évaluer le moment d'un retour sur les lieux de travail/étude 	●
	<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"> • Mise en valeur des attraits extérieurs montréalais pour les familles et promotion du TC lors de la semaine de relâche • Diffusion de campagnes de communication <ul style="list-style-type: none"> ○ « Embarquez en toute confiance » démontrant aux clients inactifs que l'expérience de déplacement est sécuritaire ○ « 18 façons inutiles de porter le couvre-visage » ○ « Astuces » pour mieux outiller les clients actifs dans la planification et l'expérience de déplacement • Ajout de signalétique dans les stations du métro pour indiquer où sont situés les centres de vaccination à proximité • Promotion du déplacement en TC pour aller se faire vacciner • Ajustements des messages en sono pour le changement d'heure de couvre-feu (20h00 vs 21h30) • Distribution ponctuelle de couvre-visages à la clientèle 	●
Commentaires et plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Résoudre au premier contact 52 % des plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Plaintes résolues au 1er contact dans une proportion de 33 % entre janvier et avril • Baisse du nombre de plaintes liées à la livraison du service et plus simples à résoudre. Cette diminution cause une proportion plus élevée de plaintes sur des sujets qui ne peuvent être résolus au 1er contact 	◆
Défibrillateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de défibrillateurs externes automatisés dans l'ensemble des stations de métro, des véhicules de service ainsi que dans plusieurs lieux de travail 		

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État	
9. Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée				
Priorités du CODIR	Bus – Planification de l'offre de service	<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 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"> Analyse en cours en vue de réaliser le bilan des bus articulés Mise en place d'un outil préliminaire pour l'utilisation de la marge de manœuvre et recommandations pour l'ajout de voyages 	●
	Évolution solution billettique	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir l'approbation de l'ARTM et conduire un appel d'offres pour le projet de <i>Paiement ouvert</i> Collaborer à l'arrimage de la <i>Centrale de mobilité</i> de l'ARTM et du <i>Module billettique</i> qui l'alimentera 	<ul style="list-style-type: none"> Indication de l'ARTM que les projets <i>Paiement ouvert</i> et <i>Module billettique</i> sont suspendus 	■
	Mise à niveau des tourniquets et portillons du métro	<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"> Approbation de la maquette en vue de la réalisation du prototype Révision des spécifications matérielles et logicielles 	●
	Solution billettique REM (REM : Réseau express métropolitain)	<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 Approuver les spécifications des portillons et des DAT pour le REM 	<ul style="list-style-type: none"> Commande des 20 DAT de génération actuelle pour équiper les premières stations du REM d'équipements de vente dès leur ouverture Approbation du design des nouveaux portillons en vue de la réalisation du maquettage et révision des spécifications fonctionnelles Réalisation du devis pour les DAT de nouvelle génération incluant tous les besoins logiciels et matériels 	●
	Système OPUS	<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"> Démarrage de projets, dont : <i>Intégration du nouvel acquéreur</i>, <i>Évolution du SIVL</i> et <i>Amélioration de la plateforme CEEL</i> et ajout d'institutions scolaires 	●
	Refonte tarifaire ARTM : intégration au système OPUS	<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"> Identification, analyse et début de la mise en œuvre de la 1ère phase de la refonte tarifaire, requise pour le 1er juillet 2021 Début des travaux d'analyse pour planifier les phases ultérieures, en particulier pour la solution de cohabitation des titres de transport 	●

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 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État	
10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client				
Priorités du CODIR	Employés numériques phase 3	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer toutes les fonctionnalités essentielles pour le choix des affectations • Ajouter une nouvelle fonctionnalité pour les besoins des communications corporatives • Déployer la solution technologique pour les employés d'entretien sanitaire • Déployer la solution d'affichage écran sur les lieux d'entretien d'équipements fixes 	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer toutes les fonctionnalités pour le choix des affectations (liste divisionnaire et liste générale) <ul style="list-style-type: none"> ○ Déploiement d'un formulaire pour les notes spécifiques réserves via le portail et d'un outil de traçabilité des notes pour les commis ○ Déploiement d'un outil pour soumettre le choix de travail via un formulaire, pour les listes de mars et juin 2021 ○ Réalisation de la première partie de la solution cible qui permet d'identifier les choix de travail avec l'outil et la soumission se poursuit via le formulaire • Déployer la solution d'affichage écran sur les lieux d'entretien d'équipements fixes : appel d'offre démarré pour acheter les nouveaux écrans 	●
	Encadrements (NSS : Projet intitulé Nouveau siège social)	<ul style="list-style-type: none"> • Adapter et actualiser nos encadrements administratifs, règlementaires et règles éthiques dans le contexte des modifications apportées par le télétravail et de l'aménagement du NSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Clarification des usages des différentes solutions de signatures électroniques en place à la STM en vue d'uniformiser et optimiser leurs utilisations • Paufinement du plan de classification et du calendrier de conservation afin de pouvoir les intégrer aux outils informatiques de gestion de l'information • Travaux préparatoires en vue de l'intégration des soumissions électroniques 	●
	Solutions technologiques pour les nouvelles conventions collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Déployer la solution technologique en fonction des priorités établies 	<ul style="list-style-type: none"> • Informatisation des dernières modifications planifiée en vue d'être complétées en 2021 (Retrait du temps supplémentaire inter-centre de la portée de la solution) • Outil de supplémentation (Refonte mes choix) en cours de développement pour un déploiement visé à l'automne 	●
Gestion des risques	<ul style="list-style-type: none"> • Dépôt de la reddition 2020 de la gestion intégrée des risques (GIR) ainsi que du Programme d'attestation des contrôles internes financiers (PACIF) 			

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalizations janvier à avril 2021	État
10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client			
Priorités du CODIR	Vision <ul style="list-style-type: none"> • Livrer les solutions technologiques <ul style="list-style-type: none"> ○ De la gestion de l'entrepôt central ○ De la distribution (complément de la phase 1.0) • Établir le plan de déménagement des entrepôts vers l'entrepôt central • Sélectionner et débiter la solution technologique de remplacement de CM (Contract management) • Débiter les sous-projets <i>Libre-service fournisseurs</i> et <i>Stock pour Projets majeurs</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation des parties prenantes et rencontre de lancement pour la phase 2.0 de définition • Pour l'entrepôt central <ul style="list-style-type: none"> ○ Ateliers sur la réception et la localisation ○ Rencontres de balisage avec 2 entreprises sur leurs expériences avec un système d'entrepôt (WMS) ○ Ébauche de la stratégie de déménagement avec le projet Crémazie et d'un plan intégré Vision et Crémazie • Poursuite de la réalisation des plans d'actions sur la consolidation du projet Vision (dans les CT et au majeur) dans le but d'améliorer la disponibilité des pièces 	●
	Gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) <ul style="list-style-type: none"> • Compléter les activités de la phase #1 pour la remise à neuf de la GR en vue d'un déploiement avant février 2021 • Compléter les activités 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 <ul style="list-style-type: none"> ○ Transactions mobiles désormais accessibles aux employés de la GR (demandes de pièces, prélèvements en libre -service et confirmation du travail) ○ Planification des ordres de travail et assignation désormais accessibles aux coordonnateurs et contremaîtres • Découpage de la phase 2 en 4 lots et prise en compte d'une réduction des ressources • Amorçage du lot 2.1 (Périodicité MPM10) en vue de rencontrer l'échéance d'octobre 2021 	●
	Planification Intégrée <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"> • Évolution des processus maîtres de la planification intégrée suivant les observations effectuées lors du déploiement des projets Vision et GMAO. Deux processus ont maintenant un nouveau libellé <ul style="list-style-type: none"> ○ Vigie de la donnée ○ Intégration des données maîtres 	●
	<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"> • Planification de l'entretien des infrastructures : évolution des rôles des planificateurs débutée pour inclure la responsabilité de la planification moyen terme des besoins en matériel 	●

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
-----------------------	------------------------------------	-----------------------------------	------

10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client

Priorités du CODIR	Digitalisation des processus	<ul style="list-style-type: none"> Déployer la télémétrie 	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 200 autobus de connectés avec la télémétrie Configuration complétée des environnements internes pour l'exploration des données Octroi d'un contrat pour l'acquisition des licences Intégration de la mesure des batteries provenant de la télémétrie dans le procédé de recharge et début de la mesure des bénéfiques 	●
	Innovation	<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"> Démarrage d'un projet-pilote dans le secteur de Senneville et Sainte-Anne-de-Bellevue pour réserver un déplacement de taxi collectif via une application tierce Essai prévu de septembre – décembre 2021 Collaboration avec un partenaire et le financement du Ministère de l'économie et de l'innovation 	●



11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables

Priorités du CODIR	Planification stratégique	<ul style="list-style-type: none"> Adopter et mettre en oeuvre un plan de transition et de relance 2021 et 2022 Élaborer des feuilles de route 2021 et 2022 par direction exécutive 	<ul style="list-style-type: none"> Complétion de la version du PTR 2022 pour fins de discussion au CODIR Début des travaux portant sur les éléments communs des Feuilles de route par DE 	●
	GES par km passager	<ul style="list-style-type: none"> 81,7 	<ul style="list-style-type: none"> Données disponibles en fin d'année seulement 	n/a
	Développement durable (DD) (CT : Centre de transport) (PLB : Prolongement de la ligne bleue) (CANO : Centre d'attachement Nord-Ouest)	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la maturité en Développement durable Réaliser l'accompagnement Envision des projets PLB et CANO et préparer des dossiers de mise en candidature de projets Vendôme et garage Côte-Vertu 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"> Identification de la méthodologie d'évaluation de la maturité et matérialité en Développement durable Validation finale des dossiers de mise en candidature Envision de projets Vendôme et garage Côte-Vertu Poursuite de l'accompagnement pour une certification LEED et Envision du CT Bellechasse, CT de l'Est, PLB et CANO 	●
	Valorisation des expertises STM	<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 (rapport mensuel de la DE) 	<ul style="list-style-type: none"> Mandat octroyé à une firme externe en soutien aux expertises de relations publiques de la STM 	●
	Arrimage au REM (SAC : Service à la clientèle)	<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"> Validations et discussions en continu avec l'arrondissement de Verdun compte tenu des défis opérationnels Présentation au comité SAC d'avril des modifications souhaitées 	●

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalizations janvier à avril 2021	État
11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables			
<p>SRB Pie IX (SRB : Service rapide par bus)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lot Laval : Compléter les travaux d'ici le 15 décembre • Lots Nord, Sud et Centre : Démarrer et terminer leur phase 3 respective d'ici le 15 décembre • 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 • 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"> • Lot Laval : Reprise des travaux dès le printemps en vue d'être terminés à l'été 2021, en avance sur l'échéancier • Lots Nord, Sud et Centre : Début des travaux de la phase 3 le 22 mars en vue d'être complétés en décembre 2021 comme prévu • Jean-Talon : Poursuite des travaux de la phase 2 en vue d'être complétés au printemps 2021 comme prévu. Les travaux de la phase 3 devraient débiter en juin 2021 et se poursuivre jusqu'à la fin de l'année • Lot Notre-Dame : Poursuite de l'ingénierie détaillée, notamment en intégrant les aménagements du SRB à ceux du REM à la rue Notre-Dame 	●
<p>Prolongement de la Ligne Bleue (PLB)</p> <p>(DA : Dossier d'affaires)</p> <p>(LACPI : Loi concernant l'accélération de certains projets d'infrastructure découlant du PL 66 adopté en décembre 2020)</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"> ○ Obtenir l'approbation du dossier d'affaires (DA) par le Conseil des ministres et l'adoption d'un nouveau règlement de zonage par l'agglomération ○ Compléter et lancer des appel d'offres pour la construction du tunnel selon un calendrier révisé ○ Prendre possession des terrains avec avis d'expropriation signifiés avant l'été 2021 	<ul style="list-style-type: none"> • DA en attente des décisions suite aux recommandations du groupe d'experts gouverné par l'ARTM et discussions en cours avec la Ville liées au règlement de zonage • Plans et devis pour la construction du tunnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Finalisation de ceux dont la construction est prévue par tunnelier et de ceux dont cette dernière est prévue en mode traditionnel pour l'excavation et le bétonnage du tunnel à l'est de Pie-IX et de la SA1 ○ Préparation de ceux pour l'excavation de la station Pie-IX et les connexions aux SA2, 3, 4 et 5 • Terrains <ul style="list-style-type: none"> ○ Signification des avis d'information prévus par la LACPI pour les secteurs Pie-IX (22 mars), Viau (12 et 19 avril pour les édicules principal et secondaire) et Lacordaire (16 avril pour l'édicule secondaire) ○ Autorisation attendue du MTQ pour émission des avis d'information des secteurs Langelier et Anjou 	◆

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables			
Priorités du CODIR Contrôle de train (CT) (DA : Dossier d'affaires) (CBTC : « Communication based train control » Système de commande de trains basé sur les communications)	<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"> Financement du projet en attente de confirmation du MTQ Plans et devis en élaboration, dont ceux du contrat principal (CBTC) dont la finalisation est planifiée pour le 2^e quadrimestre 2021 DA <ul style="list-style-type: none"> 2 versions du DA pour commentaires déjà soumises en 2021 Cheminement conjoint prévu pour les DA du PLB et du CT Confirmation des paramètres clés du PLB et clarification de la gouvernance requises pour finaliser le DA Révision à venir : échéancier, budget et certains intrants Autorisation du DA par les instances gouvernementales préalable aux appels d'offres (en l'absence de dérogation) 	
	<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 <i>Démolition, excavation et bétonnage</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Financement du projet CANO en attente de la confirmation du MTQ DA <ul style="list-style-type: none"> 2 versions du DA pour commentaires déjà soumises en 2021 Cheminement conjoint prévu pour les DA du PLB et de CANO Confirmation des paramètres clés du PLB et de la clarification de la gouvernance requises pour finaliser le DA Révision à venir : échéancier, budget et certains intrants Signification des avis d'information en vertu de la LACPI pour une prise de possession des terrains visée au 1^{er} août 2021 Préparation des plans et devis du projet et des documents d'appels d'offres pour les contrats principaux (<i>Démolition et décontamination des bâtiments, Excavation des puits et décontamination des sols, Fourniture et installation électrique</i>) 	
Vendôme	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation des derniers préparatifs pour l'ouverture, le 31 mai prochain, du nouvel édicule à la station Vendôme et du nouveau lien piétonnier jusqu'au CUSM, tous accessibles par ascenseurs 		
Garage Côte-Vertu	<ul style="list-style-type: none"> Récupération d'une partie du retard qui avait été accumulé par l'entrepreneur initial Octroi du contrat pour finir les travaux résiduels du CI01 (CI04 travaux de bétonnage et installation de la structure d'acier du faisceau) et mobilisation au chantier avancée de 2 semaines par rapport à l'échéancier contractuel Mise en service planifiée maintenue en mars 2022 avec un budget inchangé 		

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

Maîtriser les finances

Objectifs du PSO 2025		Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
12. Maîtriser la gestion de l'entente de service				
Priorités du CODIR	Ententes de service avec l'ARTM	<ul style="list-style-type: none"> Renouveler l'entente de service Préparer la mise en service du SRB Pie IX et du REM et assurer l'exploitation de Radisson 3 en gestion déléguée 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"> Réception de la proposition d'entente de service 2021 de l'ARTM Préparation d'appels d'offres pour le lot Laval SRB Pie-IX Négociations en cours avec les arrondissements concernés pour l'entretien et le déneigement de la chaussée SRB Pie-IX Négociations de la prise en charge de trois nouveaux sites métropolitains temporaires pour 3 ans (Sunnybrooke, Pierrefonds-Roxboro, Bois-Francis) Proposition d'entente reçue de l'ARTM pour des projets de maintien aux sites Henri-Bourassa, Radisson, Côte-Vertu et Dorval 	●
13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité				
Priorités du CODIR	Km commerciaux livrés / heure payée	<ul style="list-style-type: none"> Métro : 17,5 Bus : 6,7 	<ul style="list-style-type: none"> Métro : 16,04 Bus : 6,25 	■
	Transgesco – Revenus non tarifaires	<ul style="list-style-type: none"> 22,8 M\$ de revenus non tarifaires 	<ul style="list-style-type: none"> Revenus non tarifaires nets de 5,8 M\$ pour le quadrimestre Nouvelle prévision annuelle de 20,9M\$ 	■
		<ul style="list-style-type: none"> Actualiser le modèle d'affaires de Transgesco 	<ul style="list-style-type: none"> Révision en cours 	●
	Transgesco - immobilier	<ul style="list-style-type: none"> Lancer un nouvel appel de propositions pour le projet Frontenac 	<ul style="list-style-type: none"> Retrait du principal partenaire du programme faute de financement de Accès Condo 	■
	Amélioration continue (AC) (CT : Centre de transport) (ROQ : Rencontres opérationnelles quotidiennes)	<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"> Dans le cadre du programme de formation <ul style="list-style-type: none"> Ceinture blanche : 106 nouveaux visionnements en ligne (pour un total de 1050 depuis le lancement) Ceinture jaune & verte : reprise de la formation suite à une adaptation en mode virtuel 110 projets d'amélioration continue en cours au 30 avril 	●
		<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"> Déploiement du pilote des rencontres au quotidien au niveau de la DE Entretien Bus – Entretien mineur et de la DE Métro – Équipement Matériel Roulant <ul style="list-style-type: none"> Gestion des CT : mise en place des <i>ROQ-directeur-surintendants</i> ainsi que d'un tableau de bord quotidien Octroi d'un mandat d'accompagnement à une firme externe 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des processus de dotation par le biais d'une restructuration et de l'abolition des postes d'agents dotation centralisant les tâches de suivis administratifs des candidatures aux techniciens 			

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État	
13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité				
Priorités du CODIR	Valorisation des données (PIEI : Planification intégrée entretien)	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser un pilote <i>Tableau avec la PIE</i> et établir les bases de la gouvernance à mettre en place pour accélérer la valorisation des données 	<ul style="list-style-type: none"> Définition du modèle de gouvernance complétée, y compris la priorisation d'éléments pour soutenir le pilote avec la PIE Début des activités du pilote libre-service analytique avec le logiciel Tableau : identification des sources de données et développement des premiers outils d'analyse pour la PIE <ul style="list-style-type: none"> Développement en cours d'un indicateur du taux de service pour les besoins en matériel des activités d'entretien 	●
	Disponibilité des systèmes technologiques	<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"> Objectifs de disponibilité des systèmes technologiques Métro et Corporatif respectivement atteint et dépassé 	●
			<ul style="list-style-type: none"> Disponibilité exceptionnelle de 100 % du système technologique Autobus (excluant iBus mais incluant TA) Disponibilité inférieure à la cible pour le système iBus 	◆
	Présence au travail (SST : Santé et sécurité au travail)	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le plan pour la présence au travail avec emphase sur les aspects psychologiques Élaborer un plan d'action en prévention lié au télétravail (ergonomie, psychologique, etc.) Auditer le système de gestion en SST 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du plan précisant les cibles de formation en santé psychologique et élaboration de groupes de pairs aidants Déploiement graduel d'initiatives et de mesures d'accompagnement des employés en invalidité pour motif psychologique Élaboration d'un 1^{er} programme d'audit SST 	●
	Nouveau siège social (NSS)	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la planification du projet de <i>Nouveau siège social</i> et débuter la mise en œuvre de la phase 1, soit les espaces de bureaux disponibles 	<ul style="list-style-type: none"> Finalisation et présentation du concept architectural pour les 2 1^{ères} suites situées au 6^e étage avant de lancer les travaux de construction et d'y emménager GPMAM, GPBS et GAÉPS Évaluation en cours de la portée de la Stratégie d'optimisation des espaces bureaux en vue d'un arrimage global 	●
Programme de reconnaissance de la performance individuelle (PRPI)	<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"> Diffusion sur internet d'une présentation narrée afin de faciliter la compréhension du PRPI par les employés, leur faire connaître les outils et le soutien disponibles, accompagnée d'une correspondance aux gestionnaires concernés quant aux outils à leur disposition 	●	

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

Attirer, développer et mobiliser les talents

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État	
14. Attirer et retenir les talents				
Priorités du CODIR	Stratégie d'attraction (TI : Technologies de l'information)	<ul style="list-style-type: none"> Adapter et améliorer l'expérience-candidat dans le processus de sélection à <i>distance</i> 	<ul style="list-style-type: none"> Révision de l'accueil administratif à distance et nouvelle capsule portant sur la dotation dans la Zone gestionnaires Début des travaux d'informatisation des dossiers de concours et d'employés, accompagnés par le secrétariat corporatif 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une campagne de recrutement pour les postes critiques 	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de la campagne de recrutement qui débutera à la mi-mai et qui vise les secteurs de l'ingénierie et les TI 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Déployer la refonte du logiciel <i>Mes choix</i> pour l'attribution des postes à l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> Définition des besoins, développements et début de l'exécution de tests en mode agile 	●
	Plan de diversité – Accès à l'égalité en emploi (CDPDJ : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ))	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le plan d'action STM pour contrer le racisme systémique 	<ul style="list-style-type: none"> Obtention du Prix Droits et Libertés décerné par la CDPDJ Webdiffusion avec le conférencier Fabrice Vil et articles Diffusion et rapport d'analyse d'un sondage sur la perception dans les milieux de travail sur le racisme et discrimination systémique et émission de recommandations Réalisation d'un appel d'offres sur invitation pour sélectionner un fournisseur d'animation de groupes de discussion Mise à jour de la page intranet Diversité Formation intitulée Recruter sans discriminer CDPDJ diffusée auprès des conseillers/recruteurs 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Livrer les actions-réponses au rapport de l'Office de consultation publique de Montréal 	<ul style="list-style-type: none"> Préparation de 2 formations avec la CDPDJ et la déontologie policière pour le 1er contingent de constables spéciaux STM 	●
	Rémunération globale compétitive	<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 	<ul style="list-style-type: none"> Révision complétée de la politique corporative PC 2.21 et identification d'éléments en développement liés au télétravail qui viendront bonifier une prochaine révision Vigie des pratiques gouvernementales à venir en termes de politique de déconnexion 	●

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État	
15. Développer les compétences				
Priorités du CODIR	<p>Formation et développement organisationnel (N1 à N4 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compléter et communiquer la révision de l'offre de service de la division formation • Compléter les outils (processus, directive et formulaire) de gestion de la formation des employés administratifs et professionnels conventionnés 	<ul style="list-style-type: none"> • Révision de l'offre de service alignée à la planification stratégique en cours en vue d'être finalisés à l'automne • Révision en cours des outils de gestion et préparation d'une consultation à leur effet 	●
		<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre le déploiement en cascade du programme <i>En route vers l'Excellence</i> : <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> en cours pour les cohortes N1- N2 débutées en janvier • Formation <i>Gestionnaire coach</i> débutée en mars avec les N4-N5 en vue qu'elle soit aussi amorcée pour les N3 en avril, suivis des N2 • Planification de la formation <i>Communication mobilisante</i> à l'automne 2021 	●
	<p>Plan de relève (DE : Directeurs exécutifs) (N1 à N4 : Gestionnaires et leur niveau hiérarchique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une 2e sélection de candidats pour le programme de leaders-relèves (N2-N3) • Poursuivre la démarche du plan de relèves des DE 	<ul style="list-style-type: none"> • En attente d'orientations en juin avant de lancer les travaux 	●

16. Encourager l'implication et le leadership

Priorités du CODIR	Communications employés	<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"> • Progression constante des groupes atteignant 900 membres dans le groupe des chauffeurs, opérateurs et agents de stations, et 270 membres du côté de l'entretien 	●
		<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"> ○ Outillant les gestionnaires pour témoigner de leur reconnaissance au quotidien (trousse d'outils) ○ Créant et déployant une initiative de reconnaissance spontanée par les pairs 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux planifiés à partir de l'été 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Transformant les activités corporatives de reconnaissance (Coup de cœur excellence, Actes méritoires, Quart de siècle, Prudence au volant) en format virtuel 	<ul style="list-style-type: none"> • Tenue virtuelle de la cérémonie des Actes méritoires le 23 mars afin de reconnaître les gestes de civisme et de bravoure de 35 employés • Reconnaissance de 147 employés en contact avec les clients dans le cadre des Coups de cœur excellence par le biais d'un message de reconnaissance, d'un cadeau et d'un soulignement de leur contribution dans les médias internes 	

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

Objectifs du PSO 2025	Cibles des Priorités 2021 du CODIR	Réalisations janvier à avril 2021	État
16. Encourager l'implication et le leadership			
Mobilisation	<ul style="list-style-type: none"> Formaliser la démarche de sondages éclairés Poursuivre la mise en œuvre des initiatives organisationnelles en matière de mobilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Transmission en janvier 2021 des résultats de la mesure éclair de décembre 2020 aux DE et ensuite cascades aux gestionnaires et aux employés pour déterminer des actions sectorielles Mise à jour du plan d'action de 2020 et 2021 en fonction du contexte de la pandémie 	●
Télétravail	<ul style="list-style-type: none"> Soutenir la mise en place du télétravail par le biais de <ul style="list-style-type: none"> La technologie Et de la gestion du changement 	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement complété de plus de 350 sites d'équipes TEAMS Plus de 95 % des ordinateurs portables livrés Transformation des salles de conférence pour le télétravail et installation d'équipements dans 15 nouvelles salles (total 52) Preuve de concept complétée pour 2 options d'une Solution de télétravail pour les employés spécialisés (Autodesk) Collecte des besoins finalisée pour des téléphones virtuels (softphone) et installation complétée à 43 % Passage à la porte 2 du comité GPP et démarrage des chantiers liés au télétravail 	●
		<ul style="list-style-type: none"> Négociations sur les ententes de télétravail avec 3 syndicats Finalisation des analyses d'impacts du télétravail, stratégie de communication et publication d'un guide de référence pour les gestionnaires sur le télétravail durant la pandémie Première mesure avec les télétravailleurs de leur expérience employé dans le cadre d'un projet de recherche 	●
	<ul style="list-style-type: none"> Offrir un parcours de formation pour les gestionnaires et des outils pour les employés (trousse, capsules d'information, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Promotion des outils en ligne pour les gestionnaires et les employés La firme Actualisation a été sélectionnée pour l'élaboration et la diffusion d'un parcours de formation pour les gestionnaires Un conseiller du développement des compétences a été mandaté pour proposer une stratégie de formation pour soutenir la formation des employés 	●
Gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer les nouveaux contrats d'assurance collective 	<ul style="list-style-type: none"> Contrats d'assurance effectifs depuis le 1er janvier 	★
Appropriation des Priorités du CODIR	<ul style="list-style-type: none"> Tenue de plusieurs activités pour permettre aux employés de s'approprier les Priorités 2021 du CODIR <ul style="list-style-type: none"> Webdiffusion du DG le 28 janvier Série de vidéos 180 secondes avec les DE détaillant les priorités par secteur Production de 10 documents de présentation des Priorités transmises aux DE à cascader aux employés 		