VOL 24 NO 19 5 NOVEMBRE 2014

en commun

PARTAGE DE VIE

Marcel Desrosiers, chauffeur au Centre de transport Anjou, a quatre grands enfants. Sa plus jeune a 18 ans et deux d'entre eux ont déjà quitté la demeure familiale pour voler de leurs propres ailes. Pourtant, la maison de Marcel et son épouse bourdonne de jeunes, âgés entre 4 et 13 ans. Depuis une dizaine d'années, le couple agît à titre de famille d'accueil de la DPJ (Direction de la protection de la jeunesse). Bien des enfants en difficultés ont trouvé une source d'encadrement et d'amour auprès d'eux, et ce, pour des périodes allant d'une à plusieurs années.

En collaboration avec le Centre de réadaptation Gabrielle-Major, Marcel et sa famille ont accueilli chez eux, au cours des années, près de dix jeunes vivant avec des déficiences intellectuelles. Certains présentaient un handicap verbal ou encore des difficultés émotives ou sociales, par exemple. « Ces expériences m'ont fait réaliser que j'ai certaines forces que j'ignorais, confie Marcel. Je deviens protecteur, mais j'apprends aussi à passer par-dessus le regard et le jugement des autres. »

Actuellement, Marcel et sa famille s'occupent de quatre jeunes en difficulté référés par la DPJ. Ils les amènent avec eux en vacances, dans leurs sorties, et ils les intègrent à leur réalité familiale. « Il y a bien sûr une période durant laquelle nous apprenons à nous apprivoiser les uns les autres, mais je finis par les considérer comme mes propres enfants, dit-il. Certains d'entre eux ont vécu des choses pas évidentes et pourtant, bien souvent, tout ce dont ils ont besoin, c'est de l'amour, de l'encadrement et un environnement de vie. »

GRAND SUCCÈS POUR
LA GRANDE TOURNÉE SST

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Plusieurs employés ont répondu à l'appel lancé par les organisateurs de la Grande tournée SST, un événement majeur en santé et sécurité qui s'est déroulé dans plusieurs lieux de travail pendant presque tout le mois d'octobre.

Visiblement, les efforts mis cette année pour attirer les employés tenaient de la grande séduction : kiosques animés par des experts, vidéos, démonstrations, bref, une vaste panoplie de moyens ont été déployés pour informer et sensibiliser. Tous les gestionnaires et employés ont présenté leurs réalisations avec beaucoup de fierté, ce qui fait dire que la SST poursuit sa progression en tant que culture et valeur de l'organisation.

On a pu apprécier l'ingéniosité de certaines équipes pour contrer les risques d'accident. Avec de vrais outils sur place, allant du cadenassage à une plateforme de travail, en passant par un outil interactif de formation, les animateurs ont présenté avec enthousiasme leurs plus récentes innovations. Plusieurs employés ont vu dans ces réalisations des solutions applicables à leur secteur pour diminuer leurs propres risques ou régler leurs problématiques locales.

Du nouveau cette année

La Livraison du service a joint le mouvement par des conseils et des consultations adaptés à la réalité des chauffeurs sur la route : exercices à faire entre deux quarts de travail, mini-évaluation de la condition physique, test de dépistage d'apnée du sommeil et collations santé étaient au menu. La Sûreté et Contrôle était aussi présente, une première cette année.

Du côté de l'Entretien bus, on a aménagé un bus pour recevoir les employés qui voulaient faire prendre leur tension artérielle, connaître leur indice d'hypoglycémie ou encore leur indice de masse corporel. La Caravane SST a connu un fort taux d'achalandage. Des kiosques complémentaires ont aussi été aménagés à proximité du véhicule pour montrer les plus récentes innovations d'employés et les informer des outils de prévention pour contrer le harcèlement au travail.

Les Grands rendez-vous de cette Grande tournée SST portaient bien leur nom : plusieurs exposants réunis sous un même toit ont permis aux visiteurs de participer à un salon « complètement SST ». Les employés en ont eu pour leur argent avec une variété d'exposants qui ont rivalisé d'originalité comme en témoignent les photos.

Enfin, plusieurs activités ont eu lieu au niveau local, rejoignant directement les employés de différents secteurs.

Sans l'apport des différentes directions, des partenaires syndicaux et celui des membres de la division SST, un tel succès n'aurait pas été imaginable. Un formidable travail d'équipe, à la hauteur des ambitions de notre DG pour être une entreprise de classe mondiale et pour qui la SST, c'est au jour le jour que ça se passe !

OPÉRATION
paniers de Noël

Connaissez-vous l'Opération paniers de Noël? Grâce à cette initiative collective, dont vous pouvez faire partie, plus de 650 familles démunies de Montréal recevront un panier d'épicerie bien garni pour les Fêtes.

Or, pour que soit couronné de succès ce grand élan de générosité, il faut amasser des sous et pour cela, nous avons besoin de votre collaboration. De quelle façon participerez-vous? Découvrez-le en page 4!

AGENTS À L'ÉCOUTE

L'équipe des Commentaires et plaintes

Ils sont l'interface entre la STM et ses clients

Tantôt au téléphone, tantôt au bout du clavier, la petite équipe des agents de service à la clientèle, au sein de la direction des Communications, est à l'écoute des clients à temps plein, et c'est tout un défi… Si vous-même êtes au service de la clientèle, que ce soit comme changeur, chauffeur ou préposé aux renseignements, par exemple, vous savez ce que c'est : donner une information juste de façon courtoise, gérer le temps d'attente, répéter lorsque c'est requis, garder son calme… et son sourire, parce que même au téléphone, ça se sent. Ouf!

« Notre rôle est de traduire le besoin du client, commente Josée Bureau, agente de service à la clientèle en poste depuis trois ans. Nous ne sommes pas là pour donner notre opinion, mais bien pour diffuser une information exacte et transmettre fidèlement le message du client aux personnes concernées. »

La tête de l'emploi

Selon Josée, « pour réussir dans le métier d'agent de service à la clientèle, ça prend de l'écoute, de l'empathie et une très bonne connaissance des rouages de la STM » La chef de division Julie Clouâtre ajoute : « les agents sont la voix de la STM. Ils doivent avoir une éthique irréprochable pour toujours répondre de façon neutre et factuelle, peu importe le ton de la personne au bout du fil, sans compter qu'avec l'augmentation de l'achalandage ces dernières années, on observe aussi une augmentation du nombre d'appels et de courriels qui entrent chez nous. »

Le commentaire le plus bizarre reçu par l'équipe : « une plainte au sujet du métro… de Paris! », répond Josée Bureau, agente de service à la clientèle.

Des défis pour 2015

« Avec tous les moyens dont les clients disposent aujourd'hui pour communiquer avec la STM, on peut s'attendre à rester pas mal occupés », confie Josée Bureau avec un sourire en coin. Dans ce contexte, comment rester zen?

Premièrement, l'équipe échange beaucoup de trucs et astuces pour bien gérer les conversations avec les clients. « Après un appel difficile, il arrive souvent qu'on partage des conseils. C'est très aidant! » Julie, quant à elle, mise sur les compétences interdisciplinaires de l'équipe pour mettre en place les meilleures pratiques. « Nous avons une conseillère qui compte beaucoup d'expérience en centre d'appels et qui nous aidera à regarder nos séquences de travail, à documenter des scénarios d'appels et à revoir d'autres processus qui pourraient devenir encore plus efficients… et plus agréables pour les agents! », termine-t-elle.

GMAO
LA PLANIFICATION DE LA MAINTENANCE FACILITÉE

Ces personnes visent l'amélioration de la performance des opérations. Pour arriver à leur but, elles révisent les processus de maintenance et de gestion des stocks tout en exploitant à fond la technologie. Au terme de leur projet, grâce à la solution qu'elles auront développée, elles permettront à l'entreprise de faire un grand pas en avant en matière d'entretien du matériel roulant. De qui parle-t-on? De l'équipe du projet de Gestion de la maintenance assistée par ordinateur, la GMAO.

Relevant du bureau de projet MPM-10, ce groupe d'experts est composé de collègues provenant de l'Entretien du matériel roulant du métro, de la Chaîne d'approvisionnement, de l'Ingénierie du matériel roulant, des Technologies de l'information, des Finances, de la Gestion du changement, de la Formation et de consultants spécialisés en système et processus d'entretien et de gestion des stocks. « Notre équipe est formée de gens qui connaissent très bien leur domaine d'affaires, souligne le directeur du projet, Sylvain Lapointe. Ils le représentent et ils savent de quoi ils parlent. En les réunissant autour d'une même table, on fait des pas de géant. »

L'IMPACT DU TRAIN DE TYPE BOA

Le fait d'exploiter un train de type boa aura des répercussions importantes sur l'entretien : en cas de problème, ce train indéformable sera immobilisé complètement alors qu'avant, nous pouvions immobiliser une voiture ou un élément (ensemble de trois voitures). Afin de réduire le plus possible le taux d'immobilisation des trains, on misera sur l'entretien préventif ou, en d'autres termes, l'entretien en mode planifié.

DES BÉNÉFICES POUR LA STM, SES EMPLOYÉS ET SES CLIENTS

Le projet GMAO contribuera à l'atteinte des objectifs suivants : moins d'immobilisation et plus de fiabilité. En outre, par l'enregistrement des contrats et garanties des composants des trains, le système permettra d'identifier les travaux sous garantie et de suivre les unités réparables sans frais pour la STM. Il en résultera une gestion plus facile des réclamations du coût des composants couverts par les nombreuses garanties.

Un bénéfice très appréciable pour les employés qui travailleront la GMAO : ils auront accès à l'information sur l'historique des travaux déjà réalisés sur des pièces tout au long de leur durée de vie. Le système sera un véritable outil de communication entre la Chaîne d'approvisionnement et l'Entretien du matériel roulant, qui partageront l'information en temps réel. Une nette amélioration!

On est prêts et vous serez prêts, semblent dire les collègues de l'équipe de GMAO à leurs coéquipiers de l'Entretien du matériel roulant et de la Chaîne d'approvisionnement qui travailleront avec le nouveau système au cours de la prochaine année.

BIEN VOYAGER ENSEMBLE

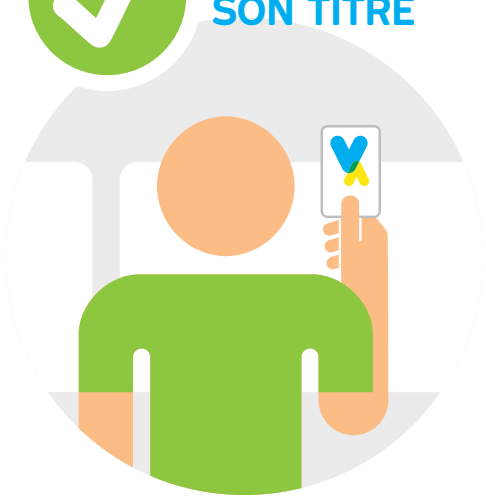
Saviez-vous qu'en 2013, si on additionne les minutes d'interruption de service dues à divers incidents clients, cela correspond à plus de 6 000 minutes (soit plus de 100 heures) et plus de 2 millions de voyageurs en retard?

C'est dans cette optique que des capsules « Bien voyager ensemble » seront affichées un peu partout sur notre réseau de bus et de métro, au cours des prochaines semaines, afin de mettre en lumière certains incidents dont nous sommes parfois témoin. Que l'on parle d'objet échappé sur la voie, de journaux laissés dans les voitures ou encore du fait de se tenir dans la zone réservée à bord d'un bus, c'est la sensibilisation qui est à l'honneur!

Vous avez peut-être déjà vu des affiches du genre par le passé, mais de nouveaux messages ont également été mis en images cette année. En voici quelques exemples.

LAISSER SON JOURNAL SUR LE SIÈGE

CONSERVER SON TITRE



SE TENIR DANS LA ZONE RÉSERVÉE

SATISFACTION CLIENTÈLE DES RÉSULTATS ENCOURAGEANTS

SATISFACTION GÉNÉRALE À 88 % ET BONS SCORES AU SECTEUR BUS

Comme l'affirmait Carl Desrosiers dans son billet de blogue du 30 septembre, il y a de quoi être fier des résultats obtenus via notre sondage de satisfaction de la clientèle pour l'été 2014. Voyons maintenant plus en détail les résultats de la consultation téléphonique effectuée en continu, mais dont les résultats sont compilés tous les trois mois.

Comme le 88 % l'indique, on remarque d'abord une satisfaction générale en hausse de trois points par rapport à la même période l'an dernier. « Rappelons-nous qu'à l'été 2013, nous sortions tout juste d'épisodes très médiatisées d'arrêts de service du métro du printemps 2013. La perception à l'égard de la STM en était alors affectée », explique Isabelle Ouellet, chef de division Stratégie, marketing et analyse.

... ET SUR LA PROPRETÉ DES VOITURES DE MÉTRO

Du côté du métro, la satisfaction générale sur tous les aspects du service atteint 80 %, soit une augmentation de deux points par rapport à l'été dernier mais une baisse de quatre points par rapport au printemps. Voici quelques faits saillants pour le réseau du métro et qui expliquent cette baisse par rapport à la vague précédente.

- La fiabilité du service est en baisse de 6 points avec un taux de 74 %.
- La propreté à l'intérieur des voitures est en hausse à 87 %, un record historique!
- L'appréciation de la courtoisie des préposés est en forte hausse à 84 %, en hausse de 14 points!

SOMMET HISTORIQUE SUR LA PONCTUALITÉ...

La satisfaction générale s'inscrit également en hausse de deux points par rapport au printemps 2014, notamment grâce à la bonne performance du côté bus. L'été 2014 a donc été meilleur sur le point de la satisfaction générale. La même chose s'observe du côté des bus où plusieurs indicateurs sont en hausse.

- L'été 2014 marque l'atteinte d'un sommet historique en ce qui concerne la satisfaction sur la ponctualité des bus avec un résultat de 77 %, ce qui représente un résultat de cinq points supérieur à celui enregistré au printemps.
- L'élément « courtoisie des chauffeurs » se distingue lui aussi avec une satisfaction de 88 %, soit une hausse de cinq points par rapport au printemps.

Ces bonnes notes contribuent à l'atteinte d'une satisfaction générale de 82 % concernant notre service de bus, en hausse de cinq points.

L'été 2014 marque l'atteinte d'un sommet historique en ce qui concerne la satisfaction sur la ponctualité des bus

REMISE À NEUF DES LAVEUR

Les centres de transport de la STM sont équipés de laveurs de bus qui, avec leurs brosses rotatives et leurs jets d'eau savonneuse, ne sont pas sans rappeler les lave-autos traditionnels que nous connaissons... en plus imposants! Depuis 2013, des équipes s'affairent à moderniser ces laveurs en remplaçant et en optimisant plusieurs de leurs composantes, un projet qui se poursuivra jusqu'en 2016.

Une grande partie des modifications faites aux systèmes de lavage - dont certains frôlent les 30 ans d'utilisation - concernent leur panneau de contrôle. Éric Sauvageau, ingénieur électrique principal au sein de la Division ingénierie infrastructures des services techniques, participe de près à la mise en œuvre du projet. « Les équipements que nous remplaçons sont obsolètes et lors de pannes ou de bris, ça peut devenir problématique, dit-il. On parle entre autres de logiciels fonctionnant avec des cassettes ainsi que d'anciennes technologies en fin de vie qui se dégradent plus rapidement et demandent davantage de maintenance. »

FAIRE DU NEUF AVEC DU VIEUX

Il n'était pas nécessaire de remplacer l'ensemble des composantes mécaniques des laveurs, puisque celles-ci ont très peu évolué au cours des dernières décennies. À titre d'exemple, les équipements neufs de Stinson sont similaires aux plus vieux systèmes d'Anjou ou de Saint-Denis, notamment. « Nous remplaçons entre autres les contrôles, les conduits électriques, les boîtes de jonction et les composantes électropneumatiques, tandis que les pièces comme les bras, les brosses et les moteurs hydrauliques, toujours fiables, demeurent inchangés. »

Évidemment, la mise à niveau des panneaux de contrôle et des systèmes électroniques comporte de nombreux avantages. D'une part, les employés n'ont plus à ouvrir les panneaux pour ajuster des fonctions: ils peuvent le faire par l'entremise d'une interface tactile externe (voir photo). D'autre part, la réfection des laveurs permet un meilleur calibrage des équipements. « Avec les anciens systèmes, il arrive que les brosses rebondissent et accrochent les miroirs des bus, une problématique que les nouveaux contrôles nous permettent d'éviter. »

Le projet avance bien : la modification des laveurs de Mont-Royal et de Saint-Laurent est complétée, et le travail se poursuit à Anjou et Saint-Denis. En plus des équipes de l'Ingénierie des infrastructures, Éric Sauvageau souligne la contribution des électriciens, mécaniciens et plombiers, notamment. « Ils sont excellents, démontrent beaucoup de capacité d'adaptation et apportent une expertise essentielle, dit-il. Je pense d'ailleurs qu'ils apprécient le défi et ils semblent fiers du travail accompli. »

MA VOIX
MA STM

INVITEZ VOS PROCHES À DONNER LEUR OPINION

Ma voix ma STM, c'est plus de 8 000 membres qui partagent leurs expériences et leur opinion sur différents sujets liés au transport collectif. En tant qu'employés, vous pouvez y contribuer!

Cette grande communauté de recherche en ligne nous a permis, entre autres, d'apporter des améliorations à la signalétique dans les voitures de métro, à la performance et l'ergonomie du site web et à l'orientation de la campagne de communication pour le renouvellement de la carte OPUS étudiant.

NOUS SOMMES EN PÉRIODE DE RECRUTEMENT

Parlez de Ma voix ma STM autour de vous afin de la faire connaître. Il suffit de quelques minutes pour devenir membre. De plus, les participants courent la chance de remporter chaque mois des prix en argent. Passez le mot, ça vaut la peine de donner son opinion!

Information et inscription à stm.info/mavoix

OPÉRATION PANIERS DE NOËL

C'est maintenant une tradition dont nous pouvons être fiers : l'Opération paniers de Noël 2014 permettra à quelque 650 familles démunies de Montréal de manger à leur faim durant les Fêtes. Tout ça grâce à la générosité et au dévouement des équipes de la STM et à celle de nos clients.

COMMENT Y PARTICIPER?

Votre façon d'aider peut se traduire par votre participation bénévole à la collecte qui se tiendra les 15, 20 et 21 novembre dans différentes stations de métro. Que ce soit sur le chemin de l'aller, du retour ou à l'heure du lunch, les possibilités sont nombreuses pour vous joindre à nous. Toute l'aide possible est la bienvenue.

Une autre façon d'aider s'offre à vous avec la vente de billets de notre grand tirage. Jusqu'au 12 novembre, vous pouvez vous procurer des billets au coût de 1 $ auprès du solliciteur de votre secteur et ainsi courir la chance de gagner l'un de nos prix. La sélection est d'ailleurs particulièrement alléchante cette année!

Les détails concernant la collecte et le tirage sont disponibles sur l'intranet ainsi que sur les affiches placées sur les lieux de travail. Vous pouvez également communiquer avec nous au 514 280-4732 ou à l'adresse generosite@stm.info.

D'ici là, n'oubliez pas de remettre votre formulaire de souscription à la Campagne de générosité!

RENCONTRES INTERNATIONALES
DU DOCUMENTAIRE DE MONTRÉAL

VOYAGER GRÂCE AUX RDIM

Du 12 au 23 novembre, c'est au tour des RDIM de prendre d'assaut les salles de cinéma. En ce mois de novembre, quel beau temps pour se blottir confortablement dans votre siège et vous laisser transporter sur tous les continents, à travers la programmation très riche de cette 17e édition.

2 pour 1 - La présentation de votre carte OPUS aux guichets du festival vous permettra de mettre la main sur deux billets pour le prix d'un seul pour les projections présentées à l'Université Concordia. Pour connaître les endroits où vous procurer des billets et profiter de cette promotion, consultez le site des RIDM et préparez votre horaire dès maintenant!

Plus d'info au ridm.qc.ca

LE BYE-BYE DE...

3 CHAUFFEURS QUI CUMULENT 125 ANS D'EXPÉRIENCE

En ce mois d'octobre, des départs à la retraite très spéciaux étaient soulignés au CT Saint-Denis. Marcel St-Jacques (42 ans de carrière), Jean-Guy Hétu (41 ans) et Robert Gingras (42 ans) quittaient leur poste de chauffeur après quatre décennies au service des clients de la STM. « J'ai été très heureux de conduire toutes sortes de véhicules – les Brill, les Flxible et les New Look, par exemple – et de pouvoir occuper un emploi stable qui m'a permis de fonder une famille », relate Jean-Guy Hétu, un chauffeur mais aussi un coureur qui a pris part sept fois au marathon de Montréal. Marcel ajoute : « Ce n'est pas toujours facile de conduire tous ces clients jour après jour mais il faut rester calme et patient. On a une job à faire, c'est important! » Pour Robert, l'un des secrets du bonheur au travail c'est l'équilibre travail-famille. « Mon épouse m'a beaucoup soutenu et je sais que ce n'était pas toujours facile : je travaillais de nuit, je faisais du temps supplémentaire... Elle a été une super partenaire! »

Leur défi pour la retraite? Apprendre à se lever tard!

Pendant la retraite, Marcel compte bien se rapprocher de la nature avec du jardinage et l'observation des oiseaux. L'un de ses principaux défis toutefois sera de se lever plus tard que 5 h du matin! « C'est vrai, renchérit Jean-Guy, à une certaine époque, je prenais mon service à 3 h 52! Alors pour moi, 6 h, c'est vraiment la grasse matinée. » Quant à Robert, il s'est acheté une paire de souliers de course et il compte bien s'en servir pour retrouver la forme.

Bon vent à Marcel, Robert et Jean-Guy!

en commun
VOL 24 NO 19

Le 5 novembre 2014

Bulletin interne d'information
de la STM

Rédacteur en chef
Félix Locas (514 280-6187)
encommun@stm.info

Collaborateurs
Cynthia Chambon
Chantal Chrétien
Benoît Clairoux
Louis-Étienne Doré
Monique Juteau
Marie Legault
Magalie Paré
Alain Petit

Conception graphique
Lilia Mena

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

En Commun *est réalisé par la direction Communications et service à la clientèle. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*

IN MEMORIAM

Nous présentons nos plus sincères condoléances aux parents et amis touchés par le décès des employés et des retraités de la STM.

Au 30 septembre 2014

Retraités décédés

BOISSONNEAULT, Gérard, chauffeur (6119), 88 ans
CARRIER, Denis, changeur (6729), 72 ans
GARCEAU, Claude, chef de station (5873), 81 ans
GAUTHIER, Denis, chauffeur (6769), 72 ans
JUTEAU, Michel, changeur (23692), 59 ans
MAISONNEUVE, Pierre, changeur (7607), 66 ans
PETITCLAIR, Paul Henri, chauffeur (6877), 84 ans
PHANEUF, André, chauffeur (22566), 69 ans
ROY, Rodolphe, changeur (22718), 71 ans
SIMARD, Jacques, menuisier (15455), 69 ans
TARDIF, André, préposé (26294), 69 ans
TÉTREAULT, Luc, chauffeur (23126), 52 ans

NOUVEAUX RETRAITÉS

Une heureuse et sereine retraite à tous ceux et celles qui ont œuvré à la STM.

Au 30 septembre 2014

AUGER, Jean-Claude, chauffeur
BOURGET, Michelle, conseillère en ressources humaines
CLARK, Paulette, changeure
COACHE, Gilles, chef contrôleur
COLTON, Maurice, chauffeur
DEMETRIUS, Charles-Félicien, préposé à l'entretien
ÉTIENNE, Dominique, menuisier
FOURNIER, Andréa, opérateure
GRENIER, Lorraine, agente de formation
GRENIER, Roger, gérant de stations
GUÉRARD, François, cantonnier
LANIEL, Robert, chauffeur
RINFRET, Guy, préposé à l'entretien