VOL 24 NO 4 5 MARS 2014

en commun

stm

PÉDALER, ÉTÉ COMME HIVER

Il y a quelques années, au volant de son bus, Claude Doucet regardait les cyclistes montréalais avec envie. Plus jeune, il ne comptait plus les kilomètres franchis sur sa monture à deux roues, mais une importante prise de poids vécue entre-temps avait freiné sa passion. Puis, en 2010, Claude a repris sa santé en main et a enfourché à nouveau son vélo, dès qu'il l'a pu. Il a depuis repris les routes d'assaut, été comme hiver, beau temps mauvais temps.

« Entre l'automne 2010 et l'été 2012, j'ai perdu 164 livres », explique le grand chauffeur au rire facile et amical. Pour lui, la façon de célébrer cette perte de poids était évidente : il allait refaire le trajet qu'il avait parcouru à 18 ans, soit Québec – Toronto à vélo en moins de 6 jours. Non seulement a-t-il réussi son pari, mais il a aussi, l'an dernier, pédalé de Montréal à la Caroline du Nord en 18 jours!

Tenace et passionné, Claude ne roule pas que durant ses vacances. Il se rend également au travail en vélo douze mois par année, peu importe les caprices de Mère nature. « Je regarde la météo et je m'habille en conséquence », dit-il, évoquant notamment les 38ºC sous zéro qu'il a bravés en janvier. D'ailleurs, Claude est la preuve vivante qu'il n'est pas nécessaire de dépenser une fortune pour faire du vélo. Il porte ses vêtements habituels et confectionne ou adapte lui-même son matériel : de sa cagoule à ses sacs de selle, en passant par toutes sortes de supports métalliques qui font de sa monture un véhicule à toute épreuve.

En tant que chauffeur et cycliste, il a toujours été soucieux de la présence des vélos sur la route. « Certains coins de rues peuvent causer plus de problèmes que d'autres aux chauffeurs, mais tout est une question de partager intelligemment la route », dit-il. Mais au final, l'important pour lui, c'est de pédaler. « Depuis que j'ai pu recommencer le vélo, je revis à nouveau. »

Isabelle Lafond

Sylvain Émond

Simon-Pierre Mendes

ILS ONT UN JE-NE-SAIS-QUOI...

Ils sont chauffeurs, opérateurs, changeurs... Comme leurs collègues de partout dans l'entreprise, ils composent avec les hauts et les bas de leur métier. Certains jours passent en un clin d'œil, d'autres sont plus exigeants. Toutefois, les employés invités récemment à la cérémonie des Actes méritoires ont un point en commun : ils ont tous posé en 2013 un geste de civisme ou de bravoure qui allait bien au-delà de leurs tâches habituelles.

« Les Actes méritoires, c'est l'occasion de souligner le courage et le sang froid de ces employés; une reconnaissance qui les rejoint personnellement, explique Marc Vendette, directeur à la Livraison du service. Ils ont raison d'être fiers de pouvoir partager ce moment avec leur famille et leurs collègues. »

Notre DG Carl Desrosiers applaudit lui aussi le tempérament des lauréats. « Ils ne font pas seulement leur travail; ils le font de façon exceptionnelle. Ils ont ça en dedans d'eux et on est très contents de pouvoir les compter parmi nous. »

Ils étaient 46 lauréats cette année, comparativement à 31 et 22 les années précédentes; une progression qui témoigne de la crédibilité du programme et de l'appui grandissant des gestionnaires pour la soumission de candidatures.

L'instinct d'aider son prochain

Quand le coup de feu retentit, peu avant minuit, **Isabelle Lafond**, chauffeure, sent la panique se propager chez les clients présents à l'arrêt. Un homme vient d'être abattu tout près. Sans y penser, la chauffeure accueille les clients dans son bus et les rassure. « J'ai la capacité de rester calme durant ce genre de situation... J'ai réagi selon mon instinct », dit-elle.

Loin de chez lui

Une personne âgée monte à bord du bus conduit par **Sylvain Émond**, mais ce dernier sent que quelque chose cloche. Le client souffre en fait de la maladie d'Alzheimer et est en pleine fugue de la résidence où il habite. Sylvain Émond trouve le numéro de téléphone des membres de la famille du vieil homme sur un bout de papier dans sa poche, appelle le Centre de contrôle autobus et s'assure que le client demeure en sécurité jusqu'à l'arrivée d'intervenants. « On essaie toujours de faire de bonnes actions, mais que ce soit reconnu aux Actes méritoires, ça fait chaud au cœur », dit-il.

Le courage d'intervenir

Martine Milcent est au volant de son bus quand une dame, probablement intoxiquée par l'alcool, se jette devant son véhicule. La chauffeure parvient à freiner à temps, mais la citoyenne, en pleine crise, continue d'attenter à sa vie en se lançant dans la circulation. « J'ai dû débarquer pour la retenir physiquement un bon moment avant d'avoir de l'aide, raconte-t-elle. J'ai fait ce que j'ai fait sans y penser; c'est dans ma nature. C'est la première fois que je suis honorée de cette façon-là... Je suis un peu gênée, mais ça me fait un petit velours! »

Une entraide inestimable

Quand **Simon Pierre Mendes**, opérateur, propose à son collègue de prendre sa place pour que celui-ci se repose un moment, il ne se doute pas de l'importance de son geste. « Il n'avait pas l'air dans son assiette, raconte-t-il, alors j'ai offert mon aide afin qu'il puisse prendre une pause. Ce que j'ignorais, c'est qu'il planifiait alors de se suicider. » Ce n'est que plus tard que l'employé en question s'est confié à Simon-Pierre Mendes : sans ce geste, il allait peut-être mettre fin à ses jours. « J'ai simplement voulu faire preuve de bonté ce jour-là », dit-il avec beaucoup d'humilité.

Ci-dessus, l'ensemble des lauréats présents à la cérémonie des Actes méritoires. Consultez l'intranet pour visionner nos entrevues vidéo.

Un demi-point peut faire la différence...

COMME AUX OLYMPIQUES!

ENSEMBLE POUR LA QUALITÉ

Se maintenir parmi les «top» peut représenter tout un défi. Les résultats du programme Qualité de service pour l'année 2013 sont encore excellents, avec une performance globale qui s'élève au-dessus de l'objectif de 90 %. Il faut souligner les efforts constants et quotidiens des employés qui contribuent à ce niveau de qualité pour le moins exceptionnel.

Quand l'objectif visé est atteint et même largement dépassé, le défi est de faire encore mieux. Même si on obtient un fabuleux 94 %, que ce soit pour l'accueil de la clientèle par les chauffeurs, l'information dans les stations ou dans les voitures de métro, il faut continuer à faire des efforts auprès du 6 % de clients qui estiment que le service ne répond pas à la norme.

Pour informer les employés des résultats et de leur performance de façon uniformisée, il est prévu de mettre en place de nouveaux outils de communication en 2014 identifiés à la Qualité de service. La responsable du programme Qualité de service, Isabelle Trottier, directrice des Communications et Service à la clientèle, mise sur ces efforts de sensibilisation et de diffusion pour garder la flamme vivante et atteindre de nouveaux sommets en 2014!

Le rayonnement de la Qualité de service ne se limite pas qu'à l'interne. Isabelle se réjouit de l'intérêt porté au programme par d'autres sociétés de transport. L'Association canadienne du transport urbain (ACTU) a déposé à l'automne une proposition de Charte de l'usager qui s'inspire grandement de l'approche Qualité de service de la STM. Les petites sociétés de transport seront les premières à en bénéficier puisqu'elles ne disposent souvent pas des ressources requises pour implanter de tels programmes.

***CARL JEAN-BAPTISTE**, commis divisionnaire à l'Info-déplacement, au Transport adapté, assure l'accueil au quotidien. Avec le sourire.*

Pour des installations et des véhicules propres

Outre l'accueil, la ponctualité, la fiabilité et l'information à la clientèle, la norme propreté est toujours en cours d'élaboration. Les membres du comité de travail sur la Qualité de service, qui représentent les grands secteurs de l'entreprise, poursuivent leurs efforts pour inclure à ce brillant tableau cet aspect du service, auquel nos clients attachent beaucoup d'importance.

Malgré une légère baisse par rapport à 2012, les résultats de 2013 sont excellents. Persévérons dans nos efforts afin de demeurer parmi les meilleurs!

DESCRIPTION DE LA NORME	Objectif 2013	Résultat 2012	Résulat 2013
AUTOBUS			
Ponctualité des autobus[1]	83	82	**83**
Accueil de la clientèle - chauffeurs	90	94	**94**
Information à l'arrêt	90	96	**97**
Information à l'arrêt lors de perturbation de service planifiée[2]	90	n/a	**n/a**
Information dans l'autobus	90	92	**89**
MÉTRO			
Fiabilité du métro[3]	98	98	**98**
Accueil de la clientèle - changeurs	90	95	**94**
Information dans les stations	90	96	**97**
Information à la loge des changeurs	90	94	**94**
Information dans les voitures de métro			
Information statique dans les voitures de métro	90	98	**97**
CENTRES D'APPELS TA –Accueil de la clientèle			
Employés du Centre de service à la clientèle	90	99	**94**
Employés du Centre de réservation	90	94	**97**
Employés du Centre Info-déplacement	90	89	**93**
CENTRES D'APPELS SAC –Accueil de la clientèle			
Employés du Centre de renseignements	90	94	**93**
Employés des Relations avec la clientèle (commentaires et plaintes)	90	98	**95**
CENTRES DE SERVICE SAC –Accueil de la clientèle			
Employés des centres de services	90	93	**91**
Employés des Objets trouvés	90	96	**95**
AUTRES (SAC)			
Disponibilité de la plateforme téléphonique STM-INFO[4]	100	100	**100**

SOURCES DES DONNÉES

1 *SCAD : ponctualité cumulative annuelle*

2 *Mesure d'événements : aucune en 2012 et 2013, cinq en 2011 et deux en 2010*

3 *Perturbations de service du métro – pourcentage de clients à l'heure : donnée cumulative annuelle*

4 *Mesure de la disponibilité par TI*

Toutes les autres normes sont mesurées par les clients mystères. Les données annuelles 2013 sont basées sur 2 505 observations dans tout le réseau de la STM, sur tous les mois de l'année.

STÉPHANE GAUTHIER

mécanicien de véhicules lourds

VIVRE DANS LA NUIT

Nous vous présentons le premier article d'une série qui met en lumière des collègues de l'ombre, ceux qui vivent à l'envers de tout le monde : les travailleurs de nuit.

Mercredi soir 22 h, les mécanos de nuit du CT Mont-Royal commencent leur quart de travail. Stéphane débute sa «journée» – oui, il a déjeuné avant de se rendre au boulot! – avec un bus dont le tableau de bord affiche un voyant allumé, celui du moteur. Son hypothèse : le tuyau qui amène le carburant au moteur est probablement bloqué.

«Je suis entré à la STM il y a quatre ans maintenant, explique Stéphane tout en jouant de la clé à molette. Avant, j'ai travaillé pendant 20 ans chez un concessionnaire de camions comme mécanicien. J'étais de soir, ce qui fait que je ne voyais presque jamais ma famille. J'ai décidé de faire le saut à la STM de nuit car ça me permet de participer à toutes les activités sportives de mon fils», poursuit celui qui est aussi instructeur bénévole au hockey et au baseball.

Travailler de nuit au CT Mont-Royal

«Je n'ai pas besoin de beaucoup d'heures de sommeil, confie Stéphane, mais malgré ça, il faut reconnaître que c'est dur de travailler la nuit. Cela prend beaucoup de discipline sur les heures de sommeil et de repas. Sinon, c'est la santé qui écope. Les gars ici ont tous leur recette pour supporter la vie de nuit, plus particulièrement quand on prend des vacances de jour et qu'il faut reprendre le rythme nocturne après. Chacun gère son décalage horaire différemment et on échange des trucs.»

Alors, comment ça se passe, une nuit au CT Mont-Royal? «C'est le contremaître qui distribue le travail prioritaire à faire, en fonction des compétences des employés et de la formation reçue. Nous avons une certaine quantité de bus à réparer ou à entretenir chaque nuit. Si, à la suite du diagnostic que nous posons, il s'avère qu'un bus nécessite une réparation majeure – à l'intérieur du moteur par exemple – on l'enverra à l'usine Crémazie. Ici à Mont-Royal, nous remplaçons des transmissions, nous réparons des freins, essuie-glaces ou portes brisées. En gros, on prépare les bus pour le lendemain.»

Même si la gang est habituée à travailler la nuit, il faut mettre de l'ambiance pour ne pas s'endormir : «Le groupe est un peu comme une famille... Plusieurs d'entre nous sommes entrés à la STM en même temps et avons assisté à la même séance d'accueil. Ça créé des liens! Alors on fait beaucoup de blagues, on choisit la musique à tour de rôle, on ''dîne'' ensemble vers 00 h 30.»

Une fois son quart de travail terminé, Stéphane rentre à la maison, voit brièvement sa famille, se couche, se lève vers 15 h, et hop! c'est reparti pour une autre journée dans la vie d'un travailleur de nuit.

La polyvalence et la débrouillardise font partie des qualités d'un bon mécanicien de nuit. «C'est sûr qu'on est moins nombreux la nuit, on a moins de ressources, il faut donc être créatif.»

L'ABC Réclamations et recouvrements

Avec l'envergure des activités de la STM, il est inévitable que surviennent des événements au cours desquels des clients, des employés ou des biens de la STM subissent des dommages. Dans certains cas, ce sont des individus – clients ou employés – qui font des **réclamations** auprès de la STM. En revanche, quand c'est la Société qui demande réparation pour des dommages subis, on parle plutôt de **recouvrements**. Coup d'œil à ces concepts juridiques incontournables.

Pour encadrer ces deux démarches, la direction exécutive Affaires juridiques a émis la directive sectorielle *Gestion des activités de réclamations et de recouvrement* (DS-SAJ-003). Elle a également développé deux formulaires qui facilitent la collecte de données et la prise de décision:

- le premier formulaire s'adresse à la clientèle et vise toutes les réclamations faites à la suite de dommages que le réclamant croit être de la responsabilité de la STM;
- le deuxième s'adresse à un employé et vise tant les réclamations pour un dommage subi qu'il croit être la responsabilité de la STM que les recouvrements liés à une perte ou un dommage causé à la STM et dont l'employé a été témoin.

Bon à savoir

Dans le cas d'une **réclamation** (interne ou externe), des vérifications et un suivi sont effectués auprès des employés ayant été témoins de l'événement ainsi qu'auprès du réclamant. Une réclamation ne sera acceptée, totalement ou partiellement, que si la responsabilité de la STM ou de ses représentants est démontrée. En effet, ce n'est pas parce que des dommages surviennent dans nos installations que l'entreprise est automatiquement responsable. À titre indicatif, advenant un événement accidentel ou causé par un tiers (exemple : si un client provoque un arrêt brusque en tirant sur les portes du métro) la STM ne sera pas tenue d'indemniser les dommages.

Dans un cas de **recouvrement**, la Direction exécutive Affaires juridiques procède à la récupération des dommages que pourraient avoir subi les biens de la STM lorsque l'auteur est ou peut être identifié, et c'est pourquoi il est essentiel de bien documenter tout événement dont vous pourriez être témoin. D'ailleurs, une action rapide est requise, car en raison du concept de « délai de prescription », il est impossible de récupérer une somme due après un délai de trois ans et même moins, dans certains cas.

En bref

Quelles que soient vos tâches et responsabilités, il est dans l'intérêt de tous, clients et employés, de documenter tout événement susceptible de déboucher sur une réclamation ou un recouvrement, dont le traitement est sous la responsabilité exclusive de la direction exécutive Affaires juridiques. Pour toute question, communiquez avec le secteur Réclamations et recouvrements au **514 280-5240, 5243, 7911** ou par télécopieur au **514 280-6126**. Pour la transmission des formulaires par courriel, contactez **reclamation@stm.info**.

OBJET TROUVÉ, AFFAIRE CLASSÉE

L'ÉQUIPE DES PRÉPOSÉS

À droite

Carolle Prince-Corbeil
et
Estelle Filiatreault

Absents de la photo

André Desprès
et
Toufik Boukhalfa

Parmi les locaux qui suscitent le plus de curiosité dans les dédales de la STM, il y a la voûte aux objets trouvés. Les paires de mitaines, téléphones cellulaires et sacs de toutes sortes oubliés ou égarés dans le bus et le métro s'y retrouvent après avoir été rapportés par des employés ou des clients consciencieux. Saviez-vous que depuis quelques semaines, la méthode pour inventorier et classer ces items hétéroclites a été grandement optimisée grâce à la magie de l'informatique?

En effet, l'équipe de quatre préposés au comptoir du Service à la clientèle, veillant à la gestion des objets trouvés à la station Berri-UQAM, dispose d'une nouvelle application informatique pour les aider dans leur travail; un système qui s'apparente à celui utilisé par le service d'urgence 911.

« Auparavant, nous faisions un tri des objets trouvés et nous les classions sur nos tablettes, mais nous n'avions pas d'inventaire précis, mis à part pour les portefeuilles, explique Linda Bertrand, gérante – Centre de service. Maintenant, tout est entré dans le nouveau système informatique, ce qui nous permet notamment d'obtenir des statistiques exactes, d'effectuer un suivi rigoureux et d'évaluer clairement notre charge de travail. »

Provenance de l'item par centre de transport ou métro, date, catégorie d'objet, couleur, marque, état, emplacement parmi l'inventaire… tout est saisi dans le logiciel afin d'assurer une gestion sans faille. Avec quelque 100 appels par jour de clients à la recherche d'objets perdus, cet outil améliore grandement les démarches de recherche et de récupération du matériel. « L'équipe dispose aussi de tablettes électroniques sur lesquels les clients doivent signer lorsqu'ils récupèrent un objet, ce qui permet de noter leurs coordonnées et de garder une trace de la remise.

« La méthode de travail a été bien reçue par les préposés, indique par ailleurs Linda Bertrand. Il y a eu une période d'adaptation, mais nous avons organisé un pilote afin qu'ils se familiarisent avec le logiciel et qu'ils puissent faire des recommandations, lesquelles ont permis d'apporter certaines améliorations à l'outil. »

La deuxième vie des objets trouvés

L'application informatique a aussi une utilité secondaire des plus pertinentes. Elle permet de faire le suivi de la deuxième vie des objets n'ayant pas été réclamés. Ainsi, un imperméable orphelin, par exemple, peut être envoyé à l'Accueil Bonneau après 21 jours passés au centre de service de Berri-UQAM. Une alerte signalera automatiquement ce délai aux préposés. Dorénavant, il sera donc possible de comptabiliser ces envois (les médicaments vers la pharmacie, les cartes et passeports vers le Service de police, les livres vers la bibliothèque, etc.). Bref, jamais les objets trouvés sur les réseaux de la STM n'auront été traités à ce point aux petits oignons!

RAIL RODÉO 2014

• RECHERCHÉS •

Les 12, 13 et 14 juin, la STM accueillera le *Rail Rodeo* 2014, un rendez-vous annuel de l'APTA. Le défi vous intéresse? Voici comment vous pouvez participer à cette grande compétition qui réunit des opérateurs et du personnel d'entretien de plusieurs sociétés de transport nord-américaines.

Opérateurs, dépanneurs, monteurs-visiteurs et appareilleurs-visiteurs

Vous aimeriez comparer vos talents avec vos confrères et représenter la STM? Le *Rail Rodeo* est une chance unique de démontrer votre savoir-faire dans le cadre d'une compétition internationale. Mark Betournay, opérateur et employé de la STM depuis 21 ans, l'a vécu lors du *Rail Rodeo* de 2013, qui avait lieu à Philadelphie. « Avec les années, on oublie parfois la chance qu'on a d'exercer un métier aussi passionnant, dit-il. Petit, je jouais avec mes trains miniatures en rêvant d'en conduire un, et aujourd'hui, c'est mon quotidien. Mon aventure l'an dernier m'a permis de briser la routine et de renouer avec mon cœur d'enfant. »

Volontaires

Nancy Turgeon, conseillère corporative – Relations publiques, coordonne l'organisation de l'événement. « Cette année, le défi est double : nous y participons et nous l'organisons, confie-t-elle. Depuis plusieurs mois, une équipe multidisciplinaire travaille à développer les épreuves et à accueillir en grand nos confrères nord-américains. » Plusieurs volontaires sont recherchés pour aider au bon déroulement des trois journées d'activités.

Un rodéo en avant-première

Une compétition interne pour les opérateurs aura lieu le **samedi 12 avril 2014** en guise de pratique générale ainsi que pour sélectionner deux opérateurs qui participeront au *Rail Rodeo*. Les candidats retenus seront sélectionnés parmi les dix meilleurs participants de la compétition interne.

Du côté de la maintenance

Il a n'y aura pas de compétition interne car les épreuves de maintenance sont organisées par l'APTA et réalisées par des fournisseurs sur leurs propres équipements. Les trois employés participants au *Rail Rodeo* seront sélectionnés par un tirage au sort effectué parmi tous ceux qui auront soumis leur candidature.

Inscrivez-vous au grand galop!

Vous aimeriez participer au *Rail Rodeo* ou vous porter volontaire à son organisation? Inscrivez-vous sans tarder à l'adresse **railrodeo@stm.info** ou au **514 280-9966**. De l'information détaillée est également disponible sur vos lieux de travail ainsi que sur l'intranet.

DES RABAIS POUR LA RELÂCHE, EN VEUX-TU, EN VOILÀ!

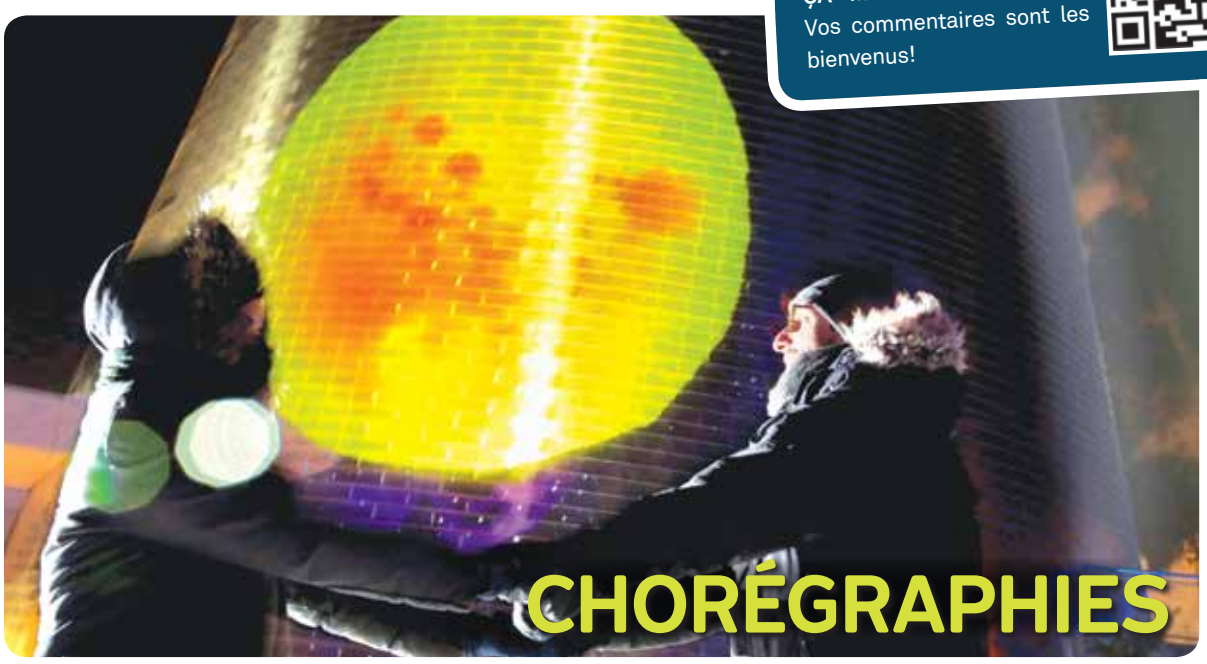
IL RESTE ENCORE QUELQUES JOURS pour profiter de la relâche scolaire. Saviez-vous que votre carte OPUS pourrait vous permettre de sortir les petits de votre entourage à rabais? Surtout que, pendant la relâche, le programme Sorties en famille permet à 5 enfants de moins de 12 ans de voyager avec vous gratuitement! Voici donc quelques idées d'activités à faire en bus et en métro. N'oubliez surtout pas de montrer votre carte OPUS à la billetterie!

- Patiner à l'Atrium le 1000 : 2 $ de rabais par personne. Mascotte, magicien et maquilleuse égaieront votre séance de patinage.
- Voir un film au Festival international de cinéma pour enfants de Montréal : 10 % de rabais sur le prix d'entrée et au comptoir des friandises, au cinéma Beaubien.
- Voir une pièce de la Maison Théâtre au Prospéro : 10 % de rabais sur la pièce *Ondin* de L'Illusion, Théâtre de marionnettes.
- Visiter l'un des Muséums nature (Biodôme, Jardin botanique et Insectarium) : 4 $ de rabais sur le tarif famille.
- Visiter le Musée d'art contemporain : atelier Tic Tac Tic MAC gratuit pour les enfants de moins de 12 ans + 2 $ de rabais sur le prix adulte ou sur le forfait famille.
- Vous prendre pour un pirate ou un corsaire au Musée Pointe-à-Callière : 4 $ de rabais sur le forfait familial.
- Prendre un bol d'air à l'île Sainte-Hélène : profitez-en pour visiter le Musée Stewart, où un rabais de 6$ vous est offert sur le forfait famille pour l'exposition *Jeux d'autrefois*. Rendez-vous ensuite à Écorécréo qui vous offre 30 minutes gratuites à la location de patins, raquettes, ski de fond, trottinette des neiges ou luge.
- Assister au spectacle *From the Ground Up* à la Tohu : 20 % de rabais sur l'achat de billets.

lesbusboys.com fait peau neuve

Avez-vous vu la nouvelle allure du site des employés et retraités de la STM?

On y trouve toujours des rabais négociés spécialement pour vous, les petites annonces, des initiatives d'employés et des photos... **ÇA MÉRITE LE DÉTOUR!** Vos commentaires sont les bienvenus!



CHORÉGRAPHIES

POUR DES HUMAINS ET DES ÉTOILES – Spécialement créée pour le Planétarium Rio Tinto Alcan, une installation inédite d'art public convie tous les soirs visiteurs et passants à un dialogue poétique avec les phénomènes célestes. En vous déplaçant devant l'œuvre, vos mouvements influenceront l'animation géante projetée sur la surface du bâtiment dans une fascinante découverte de l'astronomie. Venez bouger, danser et rire sous les étoiles, dès le crépuscule, aux abords du Planétarium, situé tout près de la station de métro Viau.

Jeu hors du commun

Trouvez les réponses à ces questions et courez la chance de remporter deux paires de billets pour visiter le Musée Pointe-à-Callière. Pour participer, envoyez vos réponses à l'adresse encommun@stm.info. Date limite : le **vendredi 14 mars à 23 h 59**.

1. À quelle occasion le métro a-t-il été ouvert toute la nuit pour la première fois?
   a) Crise d'octobre (1970)
   b) Tempête du siècle (1971)
   c) Jeux olympiques (1976)
2. Qu'ont en commun les trois stations de la ligne jaune?
   a) Elles ont été dessinées par le même architecte
   b) Elles ont été construites par le même entrepreneur
   c) Elles ont changé de nom depuis leur ouverture
3. En quelle année les musiciens ont-ils été autorisés à jouer dans le métro?
   a) 1966
   b) 1973
   c) 1983
4. Depuis quelle année la Société organise-t-elle une collecte de fonds unifiée?
   a) 1986
   b) 1996
   c) 2006
5. En quelle année le CT Mont-Royal a-t-il accueilli ses premiers bus?
   a) 1926
   b) 1936
   c) 1946
6. Pour quel geste de bravoure posé le 14 juillet 1987 le chauffeur Daniel Lahaise a-t-il été honoré?
   a) Il a sauvé trois clients de son minibus en flammes
   b) Il a permis à un jeune homme d'échapper à ses agresseurs
   c) Il a sauvé une femme de la noyade sur une autoroute
7. Où était situé le local des objets trouvés avant son déménagement à la station Berri-UQAM en 1992?
   a) Square Dominion
   b) Station Pie-IX
   c) Terminus Craig
8. En quelle année l'entreprise Nova Bus a-t-elle commencé à fournir des bus à la Société?
   a) 1993
   b) 1996
   c) 2000
9. Quelle fut la première œuvre d'art installée dans le métro après son ouverture?
   a) La verrière de Frédéric Back à la station Place-des-Arts
   b) La verrière de Marcelle Ferron à la station Champ-de-Mars
   c) La sculpture de Joseph-Arthur Vincent à la station Place-Saint-Henri
10. D'où provient le nom Stinson donné à la rue où est situé notre nouveau centre de transport?
   a) D'un chauffeur de la STM
   b) D'une entreprise de construction
   c) D'un maire de Ville Saint-Laurent

en commun
VOL 24 NO 4
Le 5 mars 2014

Bulletin interne d'information de la STM

Rédacteur en chef
Félix Locas (6187),
encommun@stm.info

Collaborateurs
Bobby Beaumier
Benoît Clairoux
Jean-Philippe Desmarais
Andrew Dobrowolskyj
Louis-Étienne Doré
Monique Juteau
Martin Laverdure
Catherine Letendre
Magalie Paré
Alain Petit
Nancy Turgeon

Conception graphique
Cécile Dion

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.*

Bonjour, je m'appelle Nancy Célestin.

Préposée à l'entretien des bus au CT Saint-Laurent, Nancy est arrivée à la STM le 6 janvier dernier. Auparavant, elle était agente d'intervention dans un centre jeunesse. « Je travaillais avec des jeunes filles en crise et je m'engageais beaucoup émotivement. C'était lourd parfois... »

Quelles sont ses premières impressions envers son nouveau boulot? « Même si la STM est une grande entreprise, je trouve que les gens sont très amicaux. Mes collègues, les contremaîtres... Tout le monde est fin! J'aime le fait qu'on travaille en équipe. Nous sommes sept employés sur notre quart. Certains nettoient l'intérieur des bus, d'autres les passent au lave-autobus, d'autres encore s'occupent du ravitaillement en essence. C'est l'fun! » Nancy confie qu'elle est à la STM pour y rester, jusqu'à la retraite! Bienvenue Nancy.

BIENVENUE À LA STM

au 31 janvier 2014

Hassan Amrati, préposé à l'entretien
Nathalie Andraos, vérificatrice interne – Attestation
Martin Beaumier, technicien – Soutien technique
Emilie Bernier, conseillère – Info clientèle médias sociaux
Nancy Célestin, préposée à l'entretien
Isabelle Chabot, préposée à l'entretien
Jerry Corvington, préposé à l'entretien
Michel Girard, contremaître – Entretien
Michael Grenier, monteur visiteur
Abdel Monaam Jaidi, ingénieur – électricité du bâtiment
Nouamene Laincer, coordonnateur – EEF/EMR/RDA/EDT
Simon Lalonde, préposé à l'entretien
Lise Levesque, préposée à l'entretien
Gilles Malépart, préposé à l'entretien
Kloé Marchand, conseillère – Info clientèle médias sociaux
Eric Masse, préposé à l'entretien
Eric Mathieu, ferblantier (couvreur)
Benoit Messier, électronicien – Télécommunications
Stephane Murphy, préposé à l'entretien
Eric Pigeon, monteur visiteur
Stéphane Toupin, opérateur d'engins de chantier
Frederick Ulysse, préposé à l'entretien
Kevin Warnock, préposé à l'entretien