VOL 24 NO 7 16 AVRIL 2014

en commun

Steve Desjardins, chauffeur-compagnon au TA

AZUR À EMPORTER

De nouvelles pages de l'histoire du métro de Montréal s'écrivent peu à peu. Au moment de rédiger ces quelques lignes, la livraison de la toute première voiture du prototype d'AZUR, de La Pocatière à Youville, était imminente. Il est même possible que le nouveau train ait eu le temps d'arriver à nos installations avant que vous ne commenciez à feuilleter ce numéro de l'*En Commun*. À moins d'un changement, c'est à **Steve Desjardins**, chauffeur-compagnon au Transport adapté, qu'a été confiée la conduite du fardier prévu pour déménager AZUR.

Steve a toujours été passionné par tous ces camions, tracteurs et autres mastodontes qui sillonnent nos routes, champs et chantiers. Avec la compagnie Transport Watson, il a traversé l'Amérique du nord au volant de véhicules surdimensionnés. Ses cargaisons étaient parfois si imposantes (jusqu'à près de cinq mètres de large sur la route) qu'il devait rouler de nuit, accompagné d'impressionnantes escortes policières.

«Mon travail au TA me permet de marier le plaisir de conduire et la stabilité familiale, confie Steve. J'adore ma clientèle, elle est vraiment exceptionnelle. Par contre, j'ai aussi besoin de l'aventure et du défi que me procure la conduite de véhicules surdimensionnés, alors je continue d'offrir mes services à Transport Watson quand mon horaire à la STM me le permet. J'apprécie qu'on me donne l'opportunité de conduire le fardier utilisé pour la livraison de la première voiture du prototype d'AZUR. Ça me fait un petit velours de savoir que je ferai partie de l'histoire et que je pourrai dire à ma fille que c'est papa qui a transporté la première voiture. C'est trippant!» Surveillez nos prochains numéros pour tout savoir sur la livraison du premier prototype d'AZUR!

TENDANCE LA STM!

Ils sont venus, ils l'ont vu, ils l'ont touché. Les employés du comité consultatif Vêtement ont eu le privilège de faire l'essayage de leur nouvel uniforme le 28 mars dernier, en présence du designer Jean-Claude Poitras, de l'équipe du projet piloté par la Chaîne d'approvisionnement et du fournisseur Logistik Unicorp.

Cette étape importante a permis de se faire une bonne idée des changements qui se préparent dans les mois à venir. À propos des vêtements, les employés ont pu apprécier leur nouvelle allure et le confort des pantalons, des chemises et de la veste en Softshell. Beau, confortable et élégant, ce nouvel uniforme s'adapte aux différentes morphologies, que l'on soit petit ou grand, mince ou bien enveloppé.

Une séance d'essayage haute en couleur

Si certains s'interrogent encore sur l'impact de la couleur bleu cyan, Jean-Claude Poitras se fait rassurant. «Je dois toujours me tenir au courant des tendances et je peux vous assurer qu'on verra beaucoup cette couleur dans les collections de vêtements sport automne-hiver 2015. Je suis très satisfait de voir le produit livré par le fournisseur et fier que le nom de Logistik Unicorp soit associé au mien. Je tiens à féliciter toute l'équipe. J'aime beaucoup le choix des matières premières.»

Les employés présents ont également été invités à faire l'essai du système de commande en ligne lors d'une séance animée par Dominique Therrien, de la division Formation. Bien que l'utilisation du système en ligne soit conviviale, les participants sont d'avis que l'accompagnement et l'Information diffusée sur les lieux de travail dans les prochaines semaines seront cruciaux. Les membres du comité consultatif Vêtement seront sur place dans les centres, à proximité des bornes informatiques Accès STM, pour faire la promotion du nouvel uniforme et assister leurs collègues dans leurs débuts pour la prise de commande.

Quelques commentaires d'employés – *«Ça dépasse mes attentes, je partirais tout de suite avec. Enfin du concret.» – «Moi, j'ai jamais mis les chemises avant, mais je pense que je vais les porter.» – «Y a des chauffeurs qui vont prendre ça pour sortir le soir.» – «Je ne sens pas le lainage. C'est très doux!»*

Les premières commandes des employés seront livrées en mai, juste à temps pour le printemps!

LIGNE JAUNE

DES SERVICES DE NAVETTE AU QUART DE TOUR

Les services de navette déployés durant les fins de semaine de travaux sur la ligne jaune, entre Longueuil, le parc Jean-Drapeau et Montréal, ont connu un excellent départ. Les bus vont et viennent d'une rive à l'autre sans pépins majeurs, les clients ont été bien informés et ils se rendent rapidement à destination… Vu de l'extérieur, ça semble aller de soi, mais quand on constate tout le travail que requiert un projet de cette ampleur, il y a de quoi être fier.

On ne compte plus les équipes qui contribuent au succès des services spéciaux de navette. Il y a bien sûr les chauffeurs et les chefs d'opérations, qui se sont rapidement appropriés les trois trajets temporaires offerts à la clientèle (804, 820 et 877). « On a pu faire certains ajustements et optimiser nos temps à la lumière des commentaires et des recommandations des chauffeurs », souligne d'ailleurs Gino Matteo, chef d'opérations – événements spéciaux. Une centaine de bus sont nécessaires en deux jours pour assurer des services continus.

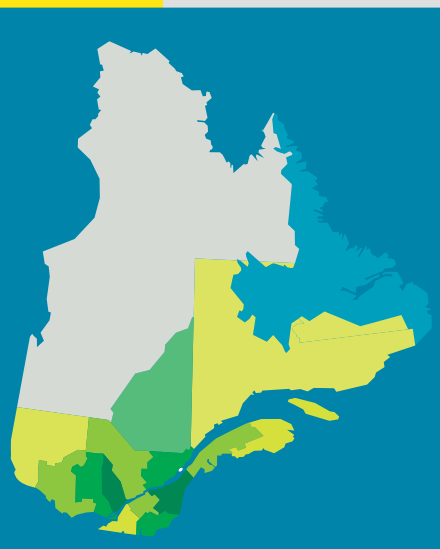
C'est un casse-tête qui est géré avec un savoir-faire étonnant, notamment par les équipes de la Planification des réseaux, de l'Entretien bus et de la Livraison du service. À cela s'ajoute tout l'aspect de l'information clientèle, qui profite d'une vaste campagne entamée plusieurs semaines avant le début de l'opération. Vigie des médias sociaux, messages Twitter réguliers, diffusion aux médias, affichage et signalisation en stations, distribution de feuillets explicatifs et site Internet, sans oublier la présence et l'apport incontournables des commis – enquêtes, des changeurs, gérants de stations et inspecteurs Sûreté et contrôle, sur lesquels les clients peuvent compter.

DES RÉSULTATS QUI PARLENT D'EUX-MÊMES

Après quelques semaines seulement, les services ont déjà été mis à l'épreuve avec des événements comme le match de baseball au Stade olympique, les festivités de la Saint-Patrick ou le match de l'Impact, qui ont tous attiré de nombreux clients en provenance de la Rive-Sud. Des renforts ont été planifiés en vue de ces hausses attendues de l'achalandage et l'efficacité des services a été démontrée. L'équipe aux Renseignements et Service à la clientèle en témoigne : après une hausse des commentaires reçus durant la première fin de semaine (les clients souhaitaient que la fréquence soit augmentée tôt en matinée et tard en soirée), les ajustements nécessaires aux services ont été apportées et le nombre de commentaires a immédiatement chuté.

En raison d'un demi-marathon qui aura lieu au parc Jean-Drapeau, la ligne jaune sera en service les 26 et 27 avril.

Remplacer deux jours par semaine la ligne de métro qui franchit le fleuve n'est pas une mince affaire, mais c'est avec des opérations de mobilisation comme celle-ci que l'on peut apprécier l'impressionnante capacité d'adaptation de nos équipes.



ON FAIT ROULER L'ÉCONOMIE

APPUYER LE TRANSPORT COLLECTIF, C'EST APPUYER L'ÉCONOMIE QUÉBÉCOISE

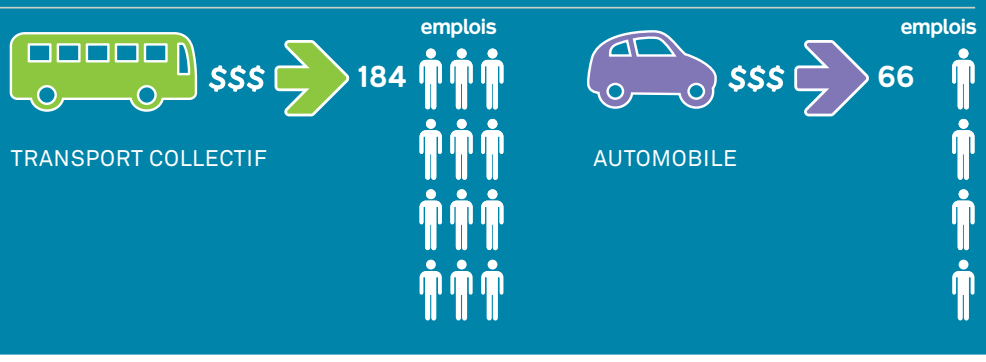
Saviez-vous que le transport collectif a des retombées économiques trois fois supérieures à celles du transport privé par automobile*? En effet, le Québec compte plusieurs entreprises qui fabriquent des équipements de transport collectif.

Investir dans ce secteur consolide donc notre base industrielle et contribue au développement d'une expertise québécoise.

Le chiffre d'affaires annuel de cette filière industrielle est de plus de deux milliards de dollars.

* Chambre de commerce du Montréal métropolitain, *Le transport en commun, au cœur du développement économique de Montréal*, 2010.

Comparaison des retombées pour une dépense de 10M$



PLANIFIER LE PLANIBUS

Le plan… était d'améliorer le planibus ainsi que sa façon de le produire. Les deux objectifs ont été atteints grâce au concours d'employés des Technologies de l'information et des Communications.

ON COMPTE QUATRE ÉDITIONS DE PLANIBUS PAR AN. À CHAQUE ÉDITION, UN MILLION D'EXEMPLAIRES SONT PRODUITS.

Depuis le 31 mars, tous nos planibus se lisent mieux, contiennent des informations supplémentaires et sont produits beaucoup plus rapidement qu'avant.

« Avant l'arrivée de ce nouveau modèle, chacun des quelque 180 planibus résultaient d'un assemblage graphique des schémas et des horaires. Ceci représentait près de six semaines de production », raconte René-Claude Bouchard, chargé de projets – systèmes électroniques d'information.

Pour gagner du temps et diminuer les risques d'erreurs de ces documents de première importance pour nos clients, une équipe des divisions Solutions transport et Solutions clients et développement applicatif, aux Technologies de l'information, a développé une application. Elle permet maintenant de générer automatiquement des fichiers prêts à envoyer à l'imprimerie. « On gagne du temps, on évite les erreurs et ainsi, nos données sur les horaires apparaissent partout dans le même format », continue René-Claude.

En effet, avec l'apparition de ce nouveau modèle de planibus, on peut maintenant lire un horaire de bus de la même façon qu'on consulte **stm.info** ou un infobus à un arrêt. L'apport de nos concepteurs graphiques a contribué à améliorer le format graphique de cet outil. Ainsi, sa lisibilité est améliorée avec des caractères plus gros. Il contient aussi des informations supplémentaires dans les horaires et les schémas de parcours, dont la liste complète de tous les arrêts de la ligne de bus, un ajout déjà fort apprécié de la clientèle, si on en croit les commentaires reçus. Les arrêts accessibles pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant sont aussi identifiés, et pour aider à planifier un trajet, on a placé des arrêts repères qui permettent d'évaluer la distance et donc le temps à parcourir. Plus fiable, plus beau, plus complet, le planibus amélioré a définitivement fière allure!

Le nouveau planibus est le résultat de tout un travail d'équipe.

TOUT UN TRAVAIL DERRIÈRE LA PRODUCTION DES ÉTATS FINANCIERS

Le rapport financier de la STM, approuvé lors de la séance du conseil d'administration du 2 avril, sera publié dans quelques semaines. Le document met à nouveau en lumière le sous-financement du transport collectif, fréquemment souligné par nos dirigeants, et l'effort de tous les secteurs de l'entreprise pour tendre vers l'équilibre budgétaire dans ce contexte. Bien qu'il faille continuer d'affirmer l'importance d'investir dans le transport collectif sur toutes les tribunes, ce n'est pas l'objet de cet article. Nous vous parlons plutôt du travail colossal que nécessite la production du rapport financier, travail mené par l'équipe de la Comptabilité financière, aidée par des collaborateurs de plusieurs autres secteurs au sein de la DE Finances et contrôle.

Imaginez : il faut colliger les données en provenance des achats, de la paie, de l'inventaire, des immobilisations, du système de ventes et perception, de la trésorerie, ainsi que des écritures comptables. Dans une entreprise de la taille de la STM, c'est quelque chose!

« Les gens de la Comptabilité financière nous ont approchés pour voir comment ils pourraient améliorer le processus de production des rapports financiers[1] et si possible, réduire la charge de travail qui y est associée, sans toutefois compromettre la qualité du résultat, raconte Josée Tremblay, gestionnaire corporative – Amélioration continue, Innovation et Gestion des risques. Nous avons examiné les différentes étapes – ce qu'on appelle **cartographier le processus** dans le vocabulaire de l'amélioration continue – et nous avons vu des opportunités d'amélioration dans la collecte des données. » Nicole Racine, chef de section Comptabilité financière, confirme : « L'un de nos objectifs était de réduire le nombre d'itérations et de relances auprès de nos contributeurs. Dans certains cas, nos techniciens, analystes, conseillers et conseillers corporatifs devaient demander diverses informations successivement à un même secteur, tout simplement parce qu'elles n'étaient pas présentées d'une façon conforme à nos besoins. » Josée poursuit : « Nous avons lancé à l'équipe l'idée de concevoir des gabarits de collecte d'information. De cette façon, le collaborateur qui fournit de l'information sait exactement à quoi on s'attend de sa part. »

Autre initiative qui a été très appréciée : la section Comptabilité financière a tenu un **lancement officiel** du processus de fermeture de l'année financière. « Nous avons invité tous ceux qui y contribuent, précise Nicole. Ça nous a permis de présenter l'équipe (nous leur parlons surtout par courriel ou par téléphone), d'informer nos collaborateurs de notre processus de fin d'année et ainsi, de mobiliser tout le groupe autour de la production des états financiers. » La rencontre a été très appréciée, comme en témoigne la note de 95 % de satisfaction attribuée par les participants.

[1] Il faut en produire trois différents: le rapport financier STM, le rapport prescrit par le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), ainsi qu'une version pour la Ville de Montréal.

L'AMÉLIORATION CONTINUE FAIT DU CHEMIN

La STM s'est dotée d'un programme triennal d'amélioration continue. Au menu : rendre plus efficients les grands processus qui concernent toute l'entreprise. Voici trois exemples parmi les onze au programme : LIVRER LE SERVICE • PLANIFIER ET DÉVELOPPER LES PRODUITS ET LES SERVICES • GÉRER LES RESSOURCES FINANCIÈRES.

Bien que les gains réalisés à l'aide de cette démarche d'amélioration continue n'aient pas fait l'objet d'une mesure scientifique, le sourire des employés photographiés laisse croire que la production des états financiers s'est bien déroulée!

LA VOIE DE LEVAGE À L'ESSAI

En mars dernier, nous avons testé la voie de levage qui permettra de lever un train AZUR au complet. Toutefois, le système n'est pas conçu pour lever tout un train MR-73. Des essais ont donc été réalisés avec une seule voiture MR-73 pour nous permettre de nous familiariser avec le fonctionnement du système de levage.

QUELQUES PHOTOS

En trois minutes, la voiture est levée.

En cinq minutes, Paul-André Larouche descend le bogie sur la voie.

Une fois le bogie descendu, on l'achemine jusque sur la table tournante.

Lorsqu'on aura fait tourner le bogie de 90 degrés, il sera dans le bon axe pour emprunter la voie qui l'acheminera vers l'Atelier de grande révision où il sera réparé. **Intéressant, n'est-ce pas? Pour en savoir plus, visitez notre site Intranet et tapez « infrastructures de la PR Youville » dans le moteur de recherche des nouvelles** *À la une* **pour visionner la vidéo sur les modifications de la PRY et sur le fonctionnement du système de levage.**

McLAREN MUR À MUR

LA STM PARTENAIRE DE L'ÉVÉNEMENT McLAREN MUR À MUR

Connaissez-vous Norman McLaren? Il est l'un des cinéastes d'animation les plus estimés au monde. Ce printemps, le Quartier des spectacles et l'Office national du film du Canada (ONF) s'associent pour souligner le 100e anniversaire de sa naissance en lui dédiant l'ensemble des façades de vidéoprojections du Quartier des spectacles de Montréal. Les cinéastes et créateurs des quatre coins de la planète ont été invités à célébrer son legs en soumettant des créations originales s'inspirant de son œuvre. Les films gagnants sont actuellement projetés sur sept façades du Quartier des spectacles de Montréal **du 11 avril au 1er juin 2014**.

Tous les détails à l'adresse mclarenmuramur.com – Profitez de votre balade dans le Quartier des spectacles pour vous élancer vers le ciel sur l'une des 21 balançoires musicales installées sur la Promenades des artistes : **quartierdesspectacles.com/21balancoires/**. Allez-y en bus ou en métro!

Photo : Julius Szele

LE 22 AVRIL PROCHAIN C'EST LE JOUR DE LA TERRE

Visitez **jourdelaterre.org** pour connaître les activités au programme.

À VOS PINCEAUX, PLUMEAUX, MARTEAUX ET RÂTEAUX POUR LA 29e CORVÉE DU CAMP PAPILLON

C'est le 24 mai prochain que se tiendra notre traditionnelle corvée du Camp Papillon, à laquelle un grand nombre d'employés prennent part chaque année.

À cette occasion, nous aurons besoin de vos bras et votre sourire pour remettre en ordre le camp avant son ouverture officielle, lui permettant d'accueillir les enfants handicapés qui y séjourneront cet été.

Faites partie de l'équipe STM en vous inscrivant sur le site lesbusboys.com. Vous pourrez sélectionner les tâches qui vous conviennent le mieux parmi plusieurs offertes : travaux d'entretien, peinture, menuiserie, ménage, paysagement, etc. Votre famille est la bienvenue!

Des navettes aux départs de Montréal seront mises à la disposition des bénévoles aux centres de transport Legendre, LaSalle, Saint-Laurent et Anjou. Le repas du midi est fourni aux généreux bénévoles par le Camp Papillon et le nouveau Réchaud-Bus.

Le Camp Papillon, situé à Saint-Alphonse-Rodriguez dans Lanaudière, ouvrira bientôt ses portes et prévoit accueillir plus de 1 000 enfants handicapés qui pourront y séjourner en toute sécurité. À leur grand plaisir, des activités adaptées de plein air et sociales leur seront proposées. **Donnez un coup de main pour que ces enfants handicapés puissent passer un bel été!**

NOUVEAUX RETRAITÉS

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

Au 31 mars 2014

ALPHONSO, Guy, opérateur
ARCHAMBAULT, Claude, chauffeur
AUCLAIR, Robert, vérificateur principal
AUGER, Raymond, changeur
BERGERON, Louise, changeure
BISSON, Patrice, analyste principal
BLONDEAU, Mario, chauffeur
BOURASSA, Nicole, changeure
BOURDON, Serge, chauffeur
BOUTIN, Luc, aide vapeur
BOUVIER, Michel, administrateur sécurité
D'AMOUR, Robert, changeur
DE TILLY, Gilles, changeur
DESBOIS, Josette, chef d'incident
DESÈVE, Normand, changeur
DESNOYERS, Sylvain, changeur
DIAS, Edouard, chef de terminus
DOUCET, Denis, opérateur
DUBÉ, Hélène, chauffeure
DUSCHENE, Marc, directeur d'études
FALARDEAU, Normand, changeur
GOVAERTS, Claude, contremaître
HARVEY, Christian, agent répartiteur
HOULE, Daniel, chauffeur
LAFOND, Michel, inspecteur
LAFOND, Pierrette, chauffeure
LANGLOIS, Alain, contremaître
LAURION, Ginette, démarreur-gareur
LEROUX, Richard, mécanicien d'ascenseurs
MARCHAND, Michel, analyste soutien technique
MARENGER, Normand, chauffeur
MARLOW, Steve, chauffeur
MARTEL, Claude, chauffeur
MARTINEAU, Patrice, changeur
MASSÉ, Serge, chef d'opérations
PELLETIER, Jean-Rock, gérant de stations
PELLETIER, Marcel, chauffeur
PÉRUSSE, Céline, secrétaire grade 1
POULIN, Sylvie, commis divisionnaire
SINNETT, Denise, changeure
THERRIEN, Pierre, aide
THIBAULT, Claude, inspecteur-formateur=

LE BYE-BYE d'Édouard Dias

35 ans dans le métro – J'ai pris ma retraite à la fin du mois de février, après 35 ans au service de la STM. Je suis entré comme chauffeur lorsque j'avais 25 ans et 5 mois plus tard, je devenais opérateur. J'ai par la suite occupé plusieurs postes de gestionnaire, pour finir ma carrière comme chef de terminus à Youville. Ce qui m'a le plus marqué à la STM? La crise du verglas! J'étais alors chef d'opérations dans le métro et pendant toute la durée de la crise, nous avons dû opérer le métro avec beaucoup moins de voitures pour économiser l'électricité, alors que nous avions plus de clients que jamais à cause des conditions routières. On a travaillé vraiment fort! Ce que j'ai trouvé le plus excitant, ce sont les prolongements de lignes. Lorsque je suis arrivé à la STM, le métro arrêtait à Bonaventure... Les moments où on ouvrait de nouvelles stations sont gravés dans ma mémoire.

J'ai adoré travailler pour le transport collectif. La STM, c'est ma deuxième famille! Je suis tout de même content d'être à la retraite : je bricole et je passe du temps avec mon épouse. Nous partirons sûrement en voyage bientôt. Bye la gang!

IN MEMORIAM

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

Retraités décédés
Au 31 mars 2014

BRIDEAU, Clarence, opérateur de métro (6156), 85 ans
CHÉRUBIN, Rénan, préposé (16579), 76 ans
DUCHARME, Guy, chef d'incident (22681), 66 ans
GUINDON, Claude, chef d'opérations (6532), 72 ans
LEGARÉ, Gaston, pointeur (3478), 91 ans
MORAIS, Pierre, commis (11441), 68 ans
PLANTE, Denise, secrétaire de direction (10828), 84 ans
ROBERT, André, magasinier (14847), 70 ans
ROY, François, chauffeur (8389), 64 ans

en commun
VOL 24 NO 7

Le 16 avril 2014

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs
Bobby Beaumier
Benoît Clairoux
Andrew Dobrowolskyj
Louis-Étienne Doré
Nadège Fatal
Julien Perron-Gagné
Monique Juteau
Marie Legault
Magalie Paré
Alain Petit
Maurice Vézinet

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.*