en commun





La ligne de Serge...

La pêche, c'est une saine compétition. Même quand il n'y a pas de remise de trophée au bout du compte, le but est toujours d'attraper le plus gros poisson. C'est une question de fierté!



Nous sommes en pleines vacances estivales. Un jeune garçon lance des pierres dans un cours d'eau des Cantons-de-l'Est. Il cherche à s'occuper, mais il sent que l'ennui s'installe. Soudain, son père lui tend une canne à pêche. Pourquoi ne pas tenter sa chance avec quelques vers bien grouillants? Serge Pitre avait douze ans à l'époque. Il est aujourd'hui chauffeur au CT Frontenac et sa passion pour la pêche n'a jamais cessé de grandir.

Serge a exploré d'innombrables sites de pêche au Québec, de la Vallée de La Matapédia à la Baie d'Ungava. Il a pêché près des Icebergs du Grand nord, sur des lacs paisibles et des plages inhospitalières fréquentées par les ours polaires... On le consulte pour des recommandations sur le matériel, les leurres et les techniques à utiliser pour tel ou tel poisson. Il est d'ailleurs conseiller pour le fabriquant d'équipement Rapala et a collaboré à plusieurs émissions de plein-air à la télévision et à la radio, à titre d'expert et de pêcheur étoile!

Et malgré tout, c'est dans des eaux montréalaises que nage sa prise de prédilection. Serge est un fin connaisseur de la pêche à l'alose, un poisson d'eau salée (notre photo) qui remonte le fleuve une fois l'an pour se reproduire. « De la mi-mai à la mi-juin, l'alose vient frayer dans la Rivière-des-Prairies, explique Serge. C'est un poisson que j'adore parce qu'il est extrêmement combatif. Je me spécialise dans la fabrication de leurres pour ce poisson depuis que j'ai 16 ans; je peux en confectionner plus de 1500 par année.»

Chaque été, lui et plusieurs dizaines de pêcheurs passionnés s'installent près de la centrale hydroélectrique de la Rivière-des-Prairies pour profiter de la saison de l'alose, partager et échanger. Une tradition à découvrir, peut-être?

BON ÉTÉ!

Prenez note qu'après ce numéro, votre En Commun prend une pause de quelques semaines, de retour en force dès le 27 août.





À l'aide de la console SAEIV (le système d'aide à l'exploitation), le chauffeur fait sa prise de service et entre en communication avec le régulateur, au besoin.

C'est lors d'une sortie très attendue que le bus a circulé en temps réel pour la première fois dans les rues de Montréal. C'était l'occasion de tester plusieurs fonctionnalités dont la transmission de données, le réseau de télécommunication, et localisation GPS des bus. Le déplacement a été suivi de près par les responsables du projet sur les écrans du laboratoire, lieu qui reproduit les fonctions du futur COP.

En mai dernier, quelques chanceux ont pu tester le premier bus muni des équipements iBUS, dont le nouvel écran permettant aux conducteurs d'un véhicule, principalement aux chauffeurs, d'afficher les informations de navigation en temps réel, comme le gauche-droite, l'adhérence à l'horaire et les détours.

D'ailleurs, ce dernier sera en fonction lorsque le premier centre de transport, soit Mont-Royal, sera implanté. Après une première sortie concluante, les essais routiers se poursuivront tout l'été.

Les informations de navigation, automatisées et diffusées sur un écran de la nouvelle console du bus, sont parmi les nombreuses améliorations qu'apporte la nouvelle technologie. Le gauche-droite, un outil de référence indispensable pour le chauffeur, les temps de passage du bus tout comme les détours seront à la portée de la main via le nouvel équipement. Une économie de temps et de papier! Ce n'est pas tout: les anciennes radios de la flotte actuelle seront remplacées par un nouveau système de radiocommunication plus moderne et plus performant. Un afficheur installé dans le bus annoncera en temps réel les prochains arrêts, les bus en correspondance, les arrêts accessibles et les perturbations de service à la clientèle. Ces messages seront également diffusés par audio dans les bus.

Afin de s'assurer que les informations développées dans le cadre du projet correspondent aux besoins des clients, il y aura des tests dans les bus avec des clients, dont un groupe vivant avec des limitations fonctionnelles. Ils évalueront le contenu des messages diffusés dans les bus, et également sur les bornes d'information aux voyageurs (BIV) installées à certains arrêts où l'achalandage est plus élevé. Pendant ces mêmes tests, les clients se prononceront sur le choix de la voix qui annoncera les prochains arrêts dans les bus.



VIVRE LA NUIT SELON JEAN BÉLANGER

Jean travaille dans la vaste station Henri-Bourassa depuis trois ans, après avoir roulé sa bosse en d'autres lieux et d'autres stations. Notre homme connaît aussi le travail à d'autres heures, celles du jour, celles où il y a du monde autour. Pour lui, la nuit, par rapport au jour, c'est vraiment comme...

Le jour et la nuit

On comprend l'expression lorsqu'on parle avec quelqu'un comme Jean. « Le jour, on interagit avec le public, explique-t-il. Ça occasionne des contraintes, par exemple lorsqu'on veut passer le récureur ou nettoyer les escaliers fixes. Question de sécurité aussi, il y a plus d'éléments à considérer. Mais la nuit, après la fermeture du métro, je fais mon travail sans personne autour de moi. Comparé au jour, la nuit, c'est merveilleux! »

Il n'y a personne la nuit, vraiment personne? « Ces temps-ci, une équipe répare la voûte de la station, dit Jean. Il y a donc ces travailleurs que je côtoie la nuit. Sinon, il y a les changeurs qui quittent à 1 h 15, et les policiers qui viennent faire leur tour pendant la nuit. » Jean parle aussi des cantonniers qui passent aux heures où il n'y a pas de service de métro. Montés sur la draisine, ils lui envoient la main en passant. Solidarité des oiseaux de nuit.

Si le métier s'exerce plus facilement la nuit, Jean dit être parfois débalancé lorsqu'il est temps de rependre le boulot après un week-end, par exemple. N'empêche, plutôt que de se lever à 4 h le matin pour travailler de jour, il préfère l'horaire de nuit. « Ma conjointe va se coucher lorsque je pars. On se voit ensuite le matin ainsi que le soir. Pour moi, c'est parfait! »

La nuit, les événements surprenants se font rares. Cet habitué de la station Henri-Bourassa parlera bien de cette fois où il a été dépêché à Édouard-Montpetit pour une inondation en station, mais autrement, avec sa population qui dort, la nuit étend sa routine pour les travailleurs. Elle devient alors un univers confortable pour qui, comme notre interlocuteur, s'arrange bien avec le travail en solitaire. Puis vient le matin. La foule arrive et lui, il s'en va.

MON BLOGUE FAIT RELÂCHE POUR LA PÉRIODE ESTIVALE. JE SERAI DE RETOUR DERRIÈRE MON CLAVIER EN SEPTEMBRE. BON ÉTÉ!

Carl Desrosiers

Il est reconstitutionniste et il n'est pas le seul.

Nous avons déjà dressé un portrait de lui et de ses collègues l'an dernier, dans le numéro 9 de l'*En Commun* (volume 23). Il y a quelques jours, il a ramené une expertise en enquête, analyse et reconstitution d'accidents qu'il entend partager avec d'autres à la STM... et par le fait même, à toute l'entreprise.

Tout droit sorti d'une formation donnée par le Transport Safety Institute, une filière du US Department of Transport (l'équivalent américain du ministère des Transports fédéral), Frédéric Montbriand, chef d'opérations sécurité routière, parle d'une formation qui aidera à mieux cibler les actions à prendre pour diminuer les risques de collisions et d'accidents. Et pourquoi faire appel au savoir outre-frontière? Si ici les lois et les ententes de couvertures des compagnies d'assurances aident à faire la lumière sur les causes d'accidents, tel n'est pas le cas aux USA où tout est matière à poursuite. C'est dans cet optique que l'expertise outre-frontière en la matière est unique et considérable. Le niveau de détail mené lors de telles enquêtes impressionne.

Le pouvoir d'une enquête bien menée, Frédéric peut vous en parler en des termes et des formules qui feraient frémir de plaisir les amoureux de physique et de maths. Qu'on parle «d'estimés de vitesses combinées», «d'équations de vol planés», de «coéficient de friction», de « traces de freinages sur surfaces multiples» ou de temps et de distances, pour lesquels il existe une cinquantaine de formules qui aident à évaluer une foule de critères, une bonne reconstitution d'accident permet de répondre à bien des questions.

Oui, les policiers de la SQ et du SPVM mènent ces enquêtes, mais qu'en est-il de leurs résultats? «Il nous est impossible de mettre la main sur leurs résultats, explique Frédéric. En le faisant nous-mêmes, nous pouvons pousser plus loin notre compréhension des causes de ces événements. Ensuite, nous travaillons en mode préventif, histoire d'éviter que de tels accidents se reproduisent.»

Comprendre les accidents, pas juste les graves et les mortels, pour ensuite les éviter, tel est le but de Frédéric et de l'équipe de Sécurité routière de la Direction de la Livraison du service. Ils sont prêts à partager ce savoir pour rendre la STM encore meilleure.





C'est avec émotion que les enfants de Sylvain Ferland et plusieurs membres de sa famille ont dévoilé une plaque qui nomme la salle des chauffeurs en son honneur.

En août 2012, **Sylvain Ferland**, un chauffeur de 23 ans d'expérience à la STM, a perdu la vie dans un accident au volant de son bus. Le 19 juin dernier, dans le cadre d'une cérémonie en présence de membres de sa famille et de plusieurs collègues, la salle des chauffeurs du centre de transport LaSalle a officiellement été baptisée à sa mémoire.

«Lorsqu'une situation aussi tragique survient, nos premières pensées se tournent immédiatement vers la famille, a dit Marc Vendette, directeur de la Livraison du service. Je suis heureux que nous puissions aujourd'hui nous rappeler que Sylvain était aussi un membre de la grande famille STM et qu'il sera toujours présent en mémoire pour ses confrères de LaSalle.»

Lise Ferland, la sœur du défunt, qui est elle aussi chauffeure au centre de transport LaSalle, a également pris la parole pour un témoignage touchant. « Je remercie tous ceux qui ont aidé à réaliser ce projet. En nommant la salle pour Sylvain, c'est un héritage qu'on laisse à ses enfants et à toute la famille Ferland.



Portrait d'équipe

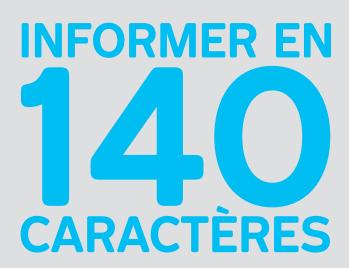
Antoine Bolduc

Sandra Marchand

Émilie Bernier

Kloé Marchand

Martine Ouellet



En juin 2013, la STM opérait un virage important en matière d'information clientèle en diffusant les interruptions de service du métro de 10 minutes et plus, ainsi que la cause de l'interruption et l'heure estimée de reprise du service. Ces informations sont diffusées dans le métro, mais aussi sur le web, le téléphone, les applications mobiles et les quatre fils twitter créés dans la foulée de ces changements. Les clients étaient invités à s'abonner à ces fils selon leurs habitudes de déplacement. Depuis un an, on accompagne donc les clients sur ce canal, et ce, tous les jours de 6 h à 20 h.

Qui se cache derrière cette conversation en continu sur Twitter? Les CIC, ou conseillers en information clientèle. «Nous sommes installés dans la salle de contrôle du métro, avec les contrôleurs de l'Exploitation des trains, précise Kloé Marchand, l'une des conseillères. Le fait d'être dans la salle à temps plein et de pouvoir travailler étroitement avec les contrôleurs nous aide à mieux comprendre l'action et à mieux communiquer. »

Concrètement, que font les CIC? «Contrairement à l'équipe qui nourrit la page Facebook d'une foule de sujets – tantôt pratiques, tantôt ludiques, ou encore centrés sur



les grands projets de la STM — nous sommes orientés à 100 % sur les déplacements, répond Antoine Bolduc, qui s'est joint à l'équipe tout récemment. Lorsque survient une perturbation dans le métro, le système de commande centralisée génère les messages audio qui sont diffusés à la clientèle et sont également relayés sur nos outils d'information. Quant à nous, nous communiquons avec nos 40 000 abonnés sur Twitter. » Voici quelques exemples de messages:

En cas d'interruption, suivant la diffusion des messages par la salle de contrôle...

Arrêt ligne ORANGE entre Lionel-Groulx et Berri-UQAM. Intervention des services d'urgence. Reprise prévue vers 16 h 24.

N'oubliez pas la ligne Verte comme moyen alternatif pour vous déplacer dans le centre-ville.

Ou d'événements spéciaux et de travaux...

Festival #GOVeloMTL, les vélos sont autorisés dans certaines stations seulement. Prévoyez le coup!

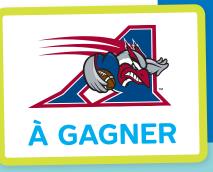
Travaux de réfection à la station Berri-UQAM déjà perceptibles par les usagers de la #lignejaune.

«En plus de communiquer avec les clients, nous surveillons également ce qui se dit sur l'état de service du métro sur Twitter. De cette façon nous pouvons corriger l'information erronée qui y circule parfois», complète Émilie Bernier, elle aussi membre du quatuor.

L'info clientèle du futur

Martine Ouellet, chef de division Information et communications électroniques, voit ainsi l'info clientèle du futur : «Présentement, nous accompagnons les déplacements des clients du métro en continu. C'est déjà un grand pas en avant! Avec l'arrivée d'iBus, nous pourrons étendre ce service aux clients du réseau des bus.

Pour les prochaines années, notre plan d'action en info voyageur aura pour but d'accompagner les clients de façon plus serrée en donnant davantage d'informations : que ce soit en bus ou en métro, l'idée est de les aider à bien planifier leurs déplacements pour éviter les surprises, et ainsi, contribuer positivement à leur satisfaction.»



15 PAIRES DE BILLETS POUR ASSISTER À UN MATCH DES ALOUETTES - Avec le retour de la belle saison, il y a aussi le retour de nos oiseaux! Voici donc votre chance de gagner une paire de billet pour assister au match du vendredi 1er août, opposant les Alouettes aux Argonauts de Toronto. Pour participer au concours : répondez à la question quiz par courriel en prenant soin d'indiquer votre nom, votre matricule et un numéro de téléphone pour vous joindre. QUESTION: Nommez l'une des deux stations de métro d'où partent les navettes gratuites pour aller au Stade Percival-Molson les soirs de matchs. Vous avez trouvé? Envoyez votre réponse à l'adresse: activites_employes_retraites@stm.info avant le 21 juillet 23 h 59.



UNE DATE À INSCRIRE À VOTRE AGENDA

Ne ratez pas le coup d'envoi du Festival de la Virée classique de l'OSM qui sera donné le 14 août à 19h30 avec le Grand concert gratuit qui sera présenté à l'Esplanade du Parc olympique. Au programme, la spectaculaire œuvre de Carlt Orff, Carmina Burana. Plus de 1000 choristes accompagneront l'OSM sur scène, tous dirigés par Kent Nagan o. Ça promet!

Saviez-vous que la STM est partenaire des séries Virée classique, Métro boulot concerto et Pop, toutes présentées par l'OSM? On vous en reparle prochainement. En attendant, profitez bien des concerts de l'été!

> VOUS EN VOULEZ PLUS? - Les 15 et 16 août, la Virée classique vous offre l'occasion d'entendre les performances de l'OSM pour aussi peu que 10\$ dans différentes salles de la Place des Arts.



La Boutique Voir est un site d'achat en ligne fondé sur un concept unique: la boutique offre à ses membres une bonification sur tous les achats effectués, et ce, en tout temps. Un exemple: vous y repérez ce petit resto mexicain situé près de chez vous et vous y dépensez habituellement 100\$. À titre d'employé ou de retraité de la STM, obtenez un minimum de 30 % de bonification avec la boutique Voir. Votre 100\$ vous permettra de dépenser 130\$.

Plus encore, la Boutique Voir offre aux employés et retraités de la STM d'accéder gratuitement au statut de VIP pour une durée de trois mois et ainsi, d'obtenir une bonification de 40 % sur tous leurs achats.

Comment obtenir la carte Boutique Voir?

En procédant à un achat, vous serez détenteur d'une carte Boutique Voir, à votre nom, qui vous sera expédiée. Cette carte, que vous devez toujours conserver, fonctionne comme une carte prépayée chez les commerçants pour lesquels vous avez porté un montant à votre compte. Il s'agit d'un véritable portefeuille électronique qui vous évite toute attente ou impression de quelconque document. Vous êtes prêt à procéder? Rendez-vous à l'adresse boutique.voir/employestm pour vous inscrire.



COMME DE L'ARGENT EN BANQUE CHEZ UN COMMERÇANT

La Boutique Voir n'est pas un site d'achat groupé. Lorsqu'une offre est affichée, les membres peuvent en profiter sans attendre que d'autres fassent de même. Aucune restriction ne s'applique, aucun menu préétabli dans les restaurants. Vous pouvez acheter ce que vous voulez quand vous le voulez, bénéficier des rabais offerts sur place par le commerçant et même payer les taxes avec votre carte Boutique Voir. Seul le pourboire, lorsqu'applicable, sera en supplément.

en commun **VOL 24 NO 13**

Le 9 JUILLET 2014

Bulletin interne d'information de la STM

Rédacteur en chef

Félix Locas (6187),

Collaborateurs Valérie Boisvert

Sophie Delisle Louis-Étienne Doré Magalie Paré Alain Petit Isabelle Poulin Nadège Fatal Marie-Michèle Nadon Daniel Rochon 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.



VOICI LES RÉPONSES au Jeu hors du commun publié dans notre édition du 25 juin. Au moment de mettre sous presse, les gagnants du tirage des deux paires de billets pour le spectacle Acrobates, présenté à la TOHU, n'étaient pas encore connus. Ne vous en faites pas... Si vous avez gagné, vous êtes probablement déjà au courant!

- Le point le plus profond du métro se trouve sur la ligne jaune près du poste Bonsecours.
- C'est en 1979 qu'a été présenté pour la première fois le projet de prolongement du métro à Anjou.
- C'est par train qu'ont été livrées les voitures de métro MR-63 et MR-73 après leur fabrication
- Le designer Michel Robichaud a créé les nouveaux uniformes de la STCUM à la fin des années 1980.
- Les bus à l'hythane testés par la STCUM au milieu des années 1990 portaient la couleur bleu foncé.
- On doit le nom « Bougie » donné au quartier aujourd'hui appelé Youville à l'ancien propriétaire de l'hôtel Vervais.
- L'architecte **Bruce Price** a dessiné les plans de la gare Windsor.
- Avant de devenir la première femme chauffeure à la CTCUM, Francine Maltais a conduit des camions lors des Jeux olympiques.
- L'autoroute 40 dans l'ouest de l'île de Montréal se nomme Autoroute Félix-Leclerc.
- 10 b) Ce sont les axes Saint-Laurent et Sainte-Catherine qui sont desservis en transport collectif depuis exactement 150 ans.

Félicitations à tous ceux qui ont trouvé les bonnes réponses!

NOUVEAUX RETRAITÉS

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

Au 30 juin 2014

ARCHAMBAULT, Luc, chauffeur BELZILE, Bertrand, magasinier BERNIER, Roger, briqueteur BOUFFARD, Claude, peintre BOURASSA, Jean-Claude, agent TA BOYER, Andréa, agente secteur BRETON, Pierre, chauffeur CÔTÉ, Sylvain, chef de section COURCHESNE, Sylvain, commis divisionnaire principal DUGUAY, Rodrigue, réparateur de châssis FORBES, Michel, chef de bureau GAGNON, Gilles, directeur de projets GARNEAU, Michel, chauffeur GRAVEL, Guy, chauffeur GRÉGOIRE, Lise, Technicienne dotation HUARD, Yvon, chauffeur HUOT, Gaétan, monteur visiteur LABRIE, Lyne, Technicienne dotation LAROUCHE, André, directeur de projets LECAVALIER, Serge, chauffeur MARROCCO, Marisa, chauffeure MORISSETTE, Jacques, technicien gestion PRENOVOST, Guy, chauffeur PROTEAU, Michel, gareur RANGER, Robert, contremaître ROUTHIER, Langis, chauffeur ROY, Louise, chef d'opérations STAFFORD, Robert, conseiller corporatif TREMBLAY, André, chef de section TREMBLAY, Michel, chauffeur VANASSE, Sylvie, chauffeure



LE BYE-BYE d'Andréa Boyer

Andréa est agente de secteur à la Caisse. Sa devise : «Il faut se dire que chaque jour compte au lieu de compter chaque jour. »

Après 35 ans de service, c'est avec fébrilité qu'elle se prépare à quitter la STM. «Je vis des émotions contradictoires... Je suis contente de partir, mais en même temps, j'aime mon travail, mes collègues et l'entreprise. C'est tout un deuil. Je vois les projets qui s'en viennent à la Caisse et je sais que je ne pourrai

Pour passer à travers cette période riche en émotions, Andréa focalise sur ses projets de retraite: «Je olanifie de prendre des cours en informatique pour pouvoir bien utiliser mon nouveau iPad, et aussi de me mettre à jour en anglais. Je compte également voyager aux États-Unis et dans le sud. »

Un message à ses jeunes collègues: «Dans toute situation, dans toute personne, il y a un côté positif. Il faut voir autrement et toujours chercher à se dépasser. C'est comme ça qu'on transforme la vie.» Tout un contrat. Merci Andréa!

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 30 juin 2014

COUSINEAU, Joseph, chauffeur (22537), 86 ans GATIEN, Roger, réparateur (2868), 78 ans LACROIX, Michel, chauffeur (8627), 64 ans MAILHOT, Mario, chauffeur (13217), 61 ans