VOL 24 NO 14 27 AOÛT 2014

en commun

L'HOMME SANS LIMITES

Gérald Brûlé est bien connu au Transport adapté: un homme au large sourire qui se déplace rapidement en fauteuil roulant passe difficilement inaperçu. En 1987, il débutait à la STM en tant que conseiller au TA et, depuis quatre ans, occupe le poste de chef de section du Service à la clientèle. Gérald est un gars de plein air et d'aventure qui s'intéresse à toutes les activités possibles et imaginables.

D'abord, il est la première personne en fauteuil roulant à s'être inscrite en éducation physique à l'Université de Sherbrooke, où il a pratiqué presque tous les sports. Il a d'ailleurs joué au basketball pendant 30 ans et, avec l'équipe canadienne, a remporté l'or au championnat du monde de 2006. Il excelle aussi au ping-pong, contre des joueurs «debout» ainsi qu'en fauteuil dans le cadre de compétitions internationales. Dernièrement, il s'est adonné au tir à l'arc et, lors de notre entretien, s'initiait au volleyball en fauteuil. «On va voir ce que ça va donner», nous avait-il alors confié. Sa devise: «On verra après!». Gérald est curieux et il est prêt à tout essayer. Pas étonnant qu'il ait réussi, en 2003, à atteindre le Kala Patthar situé à 5545 mètres d'altitude et d'où il a observé le sommet de l'Everest.

Depuis quatre ans, il participe aussi au Défi Vision de la fondation Mira; une course automobile impliquant une quarantaine de voitures conduites par des personnes non voyantes assistées d'un copilote. Gérald guide son ami Serge Poulin, non-voyant et membre du comité d'admission du TA, en lui décrivant dans quel angle s'orienter sans jamais toucher le volant. La relation de confiance entre les coéquipiers est sans équivoque: le conducteur exécute les ordres de son copilote sans réfléchir. «De l'adrénaline comme jamais!», lance-t-il.

Notre photo: Gérald, en bas à droite, en compagnie de collègues d'expédition lors de l'ascension du Kala Patthar en 2003.

ÇA DÉCOIFFE!

La STM lance une nouvelle campagne corporative: découvrez son style mordant et son humour déjanté. Ça surprend, mais surtout, ça fait réfléchir! Un article à lire en page 2.

VOIES RÉSERVÉES VERS L'AVENIR

Une nouvelle voie réservée pour bus a été inaugurée tout récemment sur la rue Viau. Ce n'était pas la première réalisation de la STM dans le cadre du programme de mesures préférentielles pour bus (MPB), et ce ne sera pas la dernière.

Cette solution à l'engorgement des artères montréalaises, basée sur les voies réservées et les feux prioritaires, est particulièrement bien adaptée au contexte et aux réalités de la métropole. Jacques Bussière, directeur d'études à la Planification des transports, explique pourquoi.

L'implantation d'une voie réservée est une solution rapide et peu coûteuse, mais il peut être difficile de faire accepter de tels projets aux résidants, commerçants et élus des quartiers visés. Néanmoins, les nombreux efforts déployés ces derniers temps pour améliorer la perception générale de la population envers les MPB ont porté fruits. «Les gens sont de plus en plus sensibles à l'esprit communautaire, aux bienfaits du développement durable, à leur empreinte écologique... Ils prennent conscience que la capacité des infrastructures à accueillir plus d'automobiles atteint ses limites et qu'en ce sens, les MPB sont fiables et très peu envahissants.»

De grandes années à venir

À ce jour, Montréal compte quelque 180 km de MPB, l'objectif étant d'atteindre un total de 375 km d'ici 2017. Par ailleurs, grâce à l'arrivée prochaine d'iBUS, les clients pourront bénéficier de la détection en temps réel. Celle-ci permettra aux contrôleurs de certains feux de circulation de détecter l'approche des bus afin de faciliter leurs déplacements aux carrefours. «Cette technologie sera implantée sur environ 1000 carrefours et, à cet égard, beaucoup de tests seront effectués au cours des prochains mois», précise Jacques Bussière.

D'ailleurs, la STM maîtrise déjà bien cette technologie pour l'avoir testée en 2010. En effet, une cinquantaine de bus et presque autant de carrefours du boulevard Saint-Michel ont alors été équipés de modules de détection en temps réel. «Ça fonctionnait très bien. C'est un système intelligent qui permet des gains de temps significatifs pour la clientèle, corridor par corridor.

«Nos équipes impliquées dans les MPB font preuve de beaucoup de fougue, de vision et de créativité. Quand tu proposes d'occuper le domaine public comme nous le faisons, il faut être coopératif, efficace et attentif. Pour ça, la STM a une notoriété incroyable».

UNE CAMPAGNE QUI DÉCOIFFE

Afin d'atteindre notre objectif d'achalandage en 2020, une de nos stratégies est d'attirer les clients occasionnels et d'augmenter les déplacements en période hors-pointe, soit les jours, les soirs et les fins de semaine.

« Ces dernières années, dans le cadre de nos campagnes corporatives, nous avons notamment mis en valeur les avantages environnementaux de l'utilisation du transport collectif de la STM, ainsi que ses bienfaits sur la santé de ses utilisateurs. Désireux de poursuivre notre évolution et de toujours mieux positionner nos services, nous lançons maintenant une nouvelle campagne de valorisation; un clin d'œil à notre grand concurrent, l'automobile », confie Denise Vaillancourt, directrice exécutive, Planification marketing et communications.

En effet, la croyance populaire veut que l'utilisation de la voiture soit plus simple que celle du transport collectif. Au cours des prochains mois, nous ferons contrepoids à cette perception en rappelant, de façon humoristique et ludique, les tracas de l'auto. La campagne de la rentrée s'articulera donc autour de cet axe : *Bouger l'esprit léger, c'est profiter plus de vos loisirs, sans le stress de la voiture!*

Notre tactique consiste à communiquer, à peu de frais, un bénéfice simple, efficace et positif, capable de concurrencer l'auto et d'augmenter la considération du transport collectif pour les déplacements loisir. Des titres de transport avantageux seront aussi proposés sur certaines affiches. Ci-dessous : un exemple de ce que vous pourrez apercevoir dans le réseau bus, les abribus et le métro à compter du 1er septembre.

Les médias sociaux de la STM (Facebook et Instagram) seront aussi mis à contribution. De plus, grâce à notre partenariat d'affaires avec Québécor, notre message sera également diffusé sur le réseau TVA et dans les différents sites associés, et ce, sans frais pour la Société.

Passez le mot : qu'on veuille aller voir un spectacle, aller au resto en ville ou sortir en famille, le transport collectif est le choix sensé!

100%
DES GENS QUI
DOIVENT ALLER AU GARAGE
HAÏSSENT
ALLER AU GARAGE

100% PLUS LIBRE
EN BUS ET EN MÉTRO

SATISFACTION CLIENTÈLE
LE MÉTRO REMONTE LA PENTE

Ce printemps, la satisfaction générale à l'égard de nos services est remontée à 86 %, en croissance de 3 points par rapport à l'hiver 2014 et au printemps 2013.

La satisfaction générale à l'endroit du **MÉTRO** grimpe à 84 %, soit sept points de plus qu'à la période précédente et 11 points de plus qu'à la même période l'an passé. On peut penser que l'effet des pannes vécues en 2013 s'est estompé. « Habituellement, une baisse de satisfaction de l'ordre de ce que nous avons vécu au cours de la dernière année est longue à résorber, analyse Isabelle Ouellet, chef de division Stratégie, marketing et analyse. Nous remontons la pente dans un délai plutôt court et c'est une très bonne nouvelle! »

L'indicateur **service fiable** sur les lignes utilisées atteint 80 %, en hausse de près de 20pp en comparaison des résultats du printemps 2013.

La satisfaction quant au **fonctionnement des escaliers mécaniques** (71 %) est en baisse de 6pp par rapport à l'hiver et de retour au niveau constaté au printemps 2010.

Le **sentiment de sécurité** à toute heure affiche toujours un niveau élevé, avec 91 %.

Côté **courtoisie des préposés aux guichets**, on observe une baisse de la satisfaction de 14pp (70 %) par rapport à l'hiver (70 %) et une baisse de 9pp par rapport au printemps 2013.

La **propreté à l'intérieur des stations** récolte un score de 75 %, tandis que celle aux abords des stations enregistre une baisse de 7 pp par rapport à l'hiver, avec 68 %. Quant à la propreté à l'intérieur des voitures, les clients lui accordent aussi la note de 68 %.

La satisfaction en ce qui a trait à l'**information rapide en cas de panne** est en hausse de 2pp par rapport à l'hiver. Elle se chiffre maintenant à 75 %.

Du côté **BUS**, la plupart des indicateurs de satisfaction sont stables. La satisfaction générale est à 77 %. Voici quelques faits saillants :

On observe un nouveau sommet historique (75 %) pour ce qui est de l'**attente du chauffeur en période de hors-pointe**. L'indicateur est en hausse de 6pp par rapport à l'hiver.

Les clients affichent un taux de satisfaction stable à 71 % à l'égard de la **ponctualité des bus**.

Le **sentiment de sécurité** à toute heure maintient une bonne note, avec 92 %.

La **courtoisie des chauffeurs** récolte 83 %, en baisse de 2pp par rapport à l'hiver. La **qualité de l'information reçue**, quant à elle, est stable à 89 %.

La satisfaction est de 62 % pour ce qui est du **nombre de bus en période de hors-pointe**.

La **propreté à l'intérieur des bus** affiche un résultat stable de 76 %.

Les indicateurs de satisfaction sur le service téléphonique enregistrent des baisses, particulièrement pour ce qui est du temps d'attente, mais ils restent quand même à des niveaux élevés. Une légère hausse est enregistrée ce printemps quant à l'info complète sur le site web (+ 3pp, à 94 %); la satisfaction revient donc au niveau observé en 2013.

Notre photo : les efforts de la STM pour améliorer la satisfaction de ses clients donnent des résultats. Soulignons notamment la mission de soutien aux déplacements des voyageurs.

LE PRIVILÈGE ÉTUDIANT

Des amis ou des membres de votre famille sont aux études? Rappelez-leur qu'il est temps de renouveler leur carte OPUS étudiant avec photo. Ils peuvent le faire à l'école, au cégep ou à l'université lors de la Tournée OPUS jusqu'au 31 octobre.

Le calendrier de la tournée du photographe, qui visite plus de 150 établissements d'enseignement, est disponible via l'application Tournée OPUS pour tablettes et téléphones intelligents (Apple et Android). L'information est également disponible sur le site Internet de la STM ainsi que dans le journal *24H* les lundis et les mercredis.

Question de joindre l'utile à l'agréable, les étudiants sont invités à faire l'essai de la fonction de réalité augmentée, disponible sur l'application Tournée OPUS, et à partager une photo d'eux sur Instagram, nouvelle carte OPUS en main, pour courir la chance d'apparaître sur les écrans du réseau STM (**#tourneeopus #stm @stminfo**).

La tournée OPUS, c'est gagnant-gagnant! Profiter de la Tournée OPUS, c'est se simplifier sa vie, mais c'est aussi l'occasion de participer à un concours qui permettra à trois étudiants de gagner trois ans de transport collectif gratuit avec la STM! Il y aura un gagnant par niveau scolaire, soit un au secondaire, un au collégial et un au niveau universitaire. Pour participer, il suffit de renouveler sa carte OPUS étudiant avec photo lors de la Tournée ou en studio avant le 30 septembre et de s'inscrire à l'adresse **concours.stm.info/tourneeopus**.

À l'Exploitation des stations, il y a une armoire qui contient toutes les clés du réseau du métro. Impressionnant… On se croirait dans une quincaillerie!

Les clés y sont toutes numérotées et inventoriées. Lorsqu'une clé est remise à un employé, ses nom et matricule sont aussitôt inscrits dans une base de données; il est donc possible de retracer rapidement leur détenteur.

Le système de contrôle des clés et barillets de portes de la STM date de 1973. Une charte indique quel type de barillet doit se retrouver sur les locaux ainsi que la clé qui ouvre la porte. Il y a beaucoup de mouvements dans cette armoire : pensons aux nouvelles embauches, remplacements, pertes et vols de clés.

LE ROYAUME DES CLÉS

VOTEZ POUR LA STM!

La STM occupe encore une fois l'avant-scène en matière de développement durable : notre *Plan de développement durable 2020* fait partie des **finalistes aux Phénix de l'environnement** dans la catégorie Entreprises – mise en œuvre d'une démarche stratégique de développement durable.

Ces prix reconnaissent l'excellence et le savoir-faire des organisations québécoises en matière de développement durable. Il y a de quoi être fier puisqu'il s'agit de la plus haute distinction environnementale décernée au Québec.

En tant que dossier finaliste, le *Plan de développement durable 2020* de la STM fait également partie des projets éligibles au prix « Coup de cœur du public ». Vous êtes fiers de nos accomplissements en matière de développement durable? En tant qu'employé, vous aussi pouvez soutenir la candidature de la STM en votant pour elle et l'aider à augmenter ses chances de gagner.

Il ne faut pas vendre la peau de l'ours avant de l'avoir tué, mais plusieurs éléments jouent en notre faveur pour remporter le prix :

- *Le Plan de développement durable 2020* démontre un engagement clair de toute l'entreprise envers le développement durable, à commencer par la haute direction.
- Il est intégré au *Plan stratégique 2020* de la STM, qui vise à faire du développement durable l'élément central de toutes les décisions.
- Les nombreuses parties prenantes qui ont collaboré à son élaboration en apprécient l'approche transversale – et non en silos – des trois pôles du DD (environnemental, social et économique).
- Les deux axes – mobilité durable et gestion durable – sont le reflet de la contribution de la STM au DD.
- L'American Public Transportation Association a reconnu la STM comme l'une des sociétés de transport nord-américaines les plus engagées pour le développement durable en lui décernant le niveau Or de son prestigieux programme de reconnaissance « Engagement en développement durable».

Vous trouverez toutes les instructions pour voter sur **stm.info/prixphenix**. Faites vite, la période de vote se termine le 5 septembre!

Le concours annuel des Phénix de l'environnement est né d'un partenariat entre les secteurs public et privé. Les partenaires actuels sont le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, le ministère des Finances et de l'Économie, Éco Entreprises Québec et la Fondation québécoise en environnement. Ces prix reconnaissent l'excellence et le savoir-faire des organisations du Québec en matière de développement durable.

DU NOUVEAU

AU PÔLE DE SERVICES EN ITINÉRANCE

En plus d'offrir des soins de santé et plusieurs services de base aux personnes en situation d'itinérance, la Mission St. Michael's, installée dans le Quartier des spectacles, s'engage maintenant à porter une attention particulière à l'âme des laissés-pour-compte. Grâce à la participation financière de la STM, la fondation J.-A. Bombardier, Makivik et d'autres donateurs privés, de nouvelles expertises et des ressources supplémentaires seront disponibles pour aider les bénéficiaires de la mission à se sortir de la rue. Améliorer la santé et les nourrir, oui, mais leur redonner fierté et confiance, ça compte aussi.

Les courtiers en valeurs sociales de la Société de développement social de Ville-Marie (SDSVM) ont donc contribué à offrir des activités d'art social pour la clientèle de ce centre de jour. Grâce au soutien d'experts en la matière et à un investissement du Fonds des employés de Bombardier, les clients du pôle de services auront l'occasion de bénéficier d'un nouveau service original destiné à renforcir leur âme, leur dignité et leur fierté.

Pour ce faire, une animatrice de l'organisme B21, spécialisé notamment en intervention artistique à caractère social, a passé quelques temps dans les locaux de la Mission pour aller à la rencontre des personnes présentes, leur demander ce qu'ils désirent faire et les amener à créer des œuvres. On parle d'arts plastiques, de danse, de musique, de littérature… Des artistes établis viendront aussi à la rencontre des clients du centre de jour. Ensuite, on veut diffuser ces créations.

Des résultats concrets

Avec les gens sur place, les animateurs de B21 travaillent sur deux volets. Soit ils s'affairent à œuvrer sur un projet individuel, soit ils abordent un projet collectif sur lequel on peut revenir d'une semaine à l'autre. Le participant change ainsi sa perspective face à lui-même et face au reste du monde, une étape à la fois. Il y a une murale où des œuvres sont affichées ainsi qu'un piano dans la salle commune de la Mission St. Michael's. Il fallait voir et entendre ces créations, parce qu'elles sont belles, comme toutes les possibilités qu'ont ceux qui vivent dans l'ombre de réintégrer la lumière.

À l'aide d'une intervenante de la Mission St. Michael's, les inspecteurs du service de Sûreté et contrôle aident à rediriger des personnes en situation d'itinérance vers les services du centre de jour de la Mission, un des rares organismes à offrir des services le jour. L'hiver dernier, un autre projet a aussi été mis en place avec la collaboration de la Mission Old Brewery et la SDSVM, soit un service de navette qui permettait de rediriger des personnes présentes lors de la fermeture de stations de métro vers des refuges d'hébergement.

EN HAUT : les locaux de la Mission St. Michael's sont adjacents à l'église anglicane St. John the Evangelist, sur l'avenue du Président-Kennedy, derrière la Place des Arts. EN BAS : avec ses tables à dessin, la salle commune s'anime et prend des couleurs.

L'ÉTÉ, C'EST PAS FINI!

Il est toujours temps de profiter de plusieurs activités extérieures, telles que La Ronde. Les employés et retraités de la STM bénéficient d'un rabais de 35 % du prix régulier d'une entrée. Vos billets (toutes grandeurs confondues) vous seront donc vendus au prix de 39,40 $ plus taxes. Visitez **lesbusboys.com** pour en savoir plus.

Nous vous proposons également de participer à notre tirage de cinq paires de billets pour aller danser ou simplement profiter de la vue imprenable sur Montréal au Piknic Électronik, lequel se poursuit les week-ends **jusqu'au 21 septembre**. Pour participer, écrivez-nous à l'adresse **activites_employes_retraites@stm.info** avant le **4 septembre à midi**.

Du 25 août au 5 septembre, visitez le site lesbusboys.com pour profiter de notre prévente de billets du Canadien!

LES MÉTRO ARTS

TOUT EN MOUVEMENT

Le jeudi 11 septembre à 17 h, le Festival Quartiers Danses s'invite aux Métro Arts! Les danseurs convient les voyageurs transitant à la station Berri-UQAM à vibrer aux mouvements de la culture. On pourra y voir des extraits de deux spectacles d'artistes québécois, Geneviève Lauzon et la compagnie PARTS+LABOUR_DANSE.

S'INSPIRER DE L'EUROPE POUR REVOIR LES VILLES D'ICI

Le jeudi 11 septembre à 18 h 30, la Maison du développement durable et Cataléthique présentent le cocktail-conférence ***S'inspirer de l'Europe pour revoir les villes d'ici***, avec Juliette Patterson de Catalyse Urbaine. Depuis une dizaine d'années, municipalités et citoyens européens s'allient pour construire des quartiers résidentiels qui incitent aux transports actifs, réduisent la place de l'automobile et donnent plus de place à la biodiversité urbaine. Dans quelle mesure le modèle européen est-il applicable au contexte québécois? La conférencière présentera certains des projets sur lesquels Juliette Patterson travaille actuellement et qui s'inspirent tous un peu du Vieux Continent.

Durée : **1 h 45**
Contribution volontaire suggérée : **10 $**
Plus d'infos à **lamdd.org**

LES GAGNANTS DE L'ÉTÉ

Réal Séguin, retraité, et Marjorie Labelle, Ingénierie de l'Exploitation métro, ont remporté chacun une paire de billets pour assister au spectacle *Acrobates*, présenté dans le cadre de Montréal Complètement Cirque, car ils ont répondu correctement aux questions posées dans notre dernier jeu *Hors du commun*. Nous félicitons également les gagnants du tirage de 15 paires de billets pour assister à un match des Alouettes :

Benoit André *– Entretien des infrastructures*
Charles Audelin *– Sûreté et contrôle*
Normand Beaudoin *– Entretien des infrastructures*
Richard Boyer *– Chaîne d'approvisionnement*
Serge Carignan *– AVT*
Stéphan Chauvette *– Sûreté et contrôle*
Daniel Duduveica *– Livraison du service*
Ukalik Guay-Vyncke *– Livraison du service*
Rémi Joncas *– Entretien du matériel roulant*
Marjorie Labelle *– Ingénierie de l'Exploitation métro*
Catherine Letendre *– Comm. et service à la clientèle*
Johanne Marcil *– Livraison du service*
Isabelle Messier *– Affaires publiques*
Cynthia Thibeault *– Entretien du matériel roulant*
Map Touch *– Entretien du matériel roulant*

Ne manquez pas les prochaines éditions de l'*En Commun* pour courir la chance de gagner d'autres prix!

MONTRÉAL COMPLÈTEMENT CIRQUE .COM

Héma-Québec et la STM vous invitent à la collecte de sang qui aura lieu le mardi 9 septembre entre 8 h et 14 h 30, à la cafétéria de Youville (8845, boulevard Saint-Laurent, 1er étage). Apportez une pièce d'identité.

en commun
VOL 24 NO 14
Le 27 août 2014

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs
Catherine Carey
Benoit Clairoux
Sophie Delisle
Louis-Étienne Doré
Monique Juteau
Catherine Laroche
Martin Laverdure
Catherine Letendre
Anne Létourneau
Magalie Paré
Alain Petit

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 François-Michel.

Arrivé parmi nous cet été, **François-Michel Belval-Lacoste**, technicien en téléphonie, n'a pas trop eu le temps de se faire bronzer! Il remplace déjà un collègue qui est en vacances. « Ça faisait quelques fois que je postulais à la STM et je suis très content que celle-ci ait été la bonne », confie-t-il. François-Michel s'occupe principalement du parc de téléphones cellulaires, qui compte quelque 1 300 appareils. « J'aide les utilisateurs avec des problèmes comme des appareils défectueux ou la synchronisation des données de calendrier ou de courriels. » Il nous arrive de chez Vidéotron et Bell, entre autres. Peut-être même est-il déjà allé chez vous, car il a fait l'installation d'appareils et de câblage chez les clients résidentiels pendant plusieurs années.

« La STM est une grande entreprise et je crois que je vais pouvoir m'y développer, dit-il. Malgré la taille de l'entreprise, l'ambiance ici est vraiment joviale. Mon collègue m'a présenté à tout le monde et les gens m'aident dans mon intégration. » Bienvenue François-Michel!

BIENVENUE À LA STM

au 31 juillet 2014

Sarah Bédard-Giulione, administratrice de contrats
Francois-Michel Belval-Lacoste, technicien – téléphonie
Abderrahim Ben El Caid, monteur visiteur
Jonathan Chevarie, monteur visiteur
Etienne Collard, appareilleur visiteur
Stéphane Guilbault, analyste principal – soutien technique
Audrey Jannot, conseillère – organisation
Vincent Lafrenière, technicien – administration
Julie Larivière, technicienne – chaîne d'approv.
Vanessa Lepage, technicienne en administration
Julie Létourneau, administratrice de contrats
Martin Letourneau, technicien – soutien technique
Martin Mercier, technicien – administration
Audrey Montpetit, technicienne – dotation
Djoudi Ounnoughi, analyste – applications
Yann Paulin, technicien – administration
Marcela Salas, secrétaire
Abdelmoula Takhama, monteur visiteur
My You Cheng, technicienne – administration