VOL 24 NO 18 22 OCTOBRE 2014

en commun

Des airs de famille...

Dans le petit village de Saint-Sébastien, près du lac Champlain, vivait il y a quelques années un jeune garçon passionné de sport et de musique. Il avait moins de dix ans et il écoutait en boucle le disque de son idole de l'époque, René Simard. Dans sa douche, il fredonnait les notes mélodieuses de la chanson *Un oiseau* en rêvassant. La maman du garçon, en entendant ces balades si joliment rendues, compris alors que son fils avait un grand talent musical.

Aujourd'hui, Guy Lavertu est technicien de projets aux Équipements fixes. Il a travaillé sa voix sans relâche depuis son enfance, montant sur scène lors de nombreux concours et spectacles. Il sera à l'émission *Un air de famille* sur les ondes de Radio-Canada, **le 30 octobre prochain, à 20 h**, en compagnie de son cousin Alain et de la fille de ce dernier, Jennifer (famille Lavertu-Patenaude). « Je me suis toujours considéré privilégié de pouvoir chanter devant un public et ainsi faire du bien en partageant ce talent que j'ai, dit-il. Participer à *Un air de famille*, c'est pour moi la poursuite d'un rêve et l'occasion de réaliser quelque chose d'unique. »

Guy a participé à de nombreuses productions musicales professionnelles durant sa carrière. Il a ainsi obtenu des rôles passionnants, comme dans *Notre-Dame de Paris*, où il a eu la chance de chanter le célèbre « Il est venu le temps des cathédrales... ». Il profitera de cette expérience scénique pour donner le meilleur de lui-même au petit écran. « C'est intimidant de chanter devant les caméras, mais on finit par entrer dans sa bulle. Il ne faut pas penser au million de spectateurs qui regardent l'émission, sinon, ça donne le vertige! » Guy encourage ses collègues à regarder l'émission et à voter.

Un autre employé de la STM participait récemment à l'émission *Un air de famille*. Consultez la version web de cet article, via l'intranet, pour en savoir plus!

Information et service à la clientèle

LA STM PREMIÈRE DE CLASSE!

Le 6 octobre, à la conférence Les Affaires – Service à la clientèle 360, la firme L'Observateur dévoilait le top 20 des entreprises offrant la meilleure expérience client « omnicanal ». Les entreprises mesurées étaient parmi les 100 plus grandes au Québec. Le résultat? **Nous sommes premiers**, ex-aequo avec Aldo et la SAQ.

« Nous sommes récompensés pour la qualité du service à la clientèle offert par téléphone, sur le web et les réseaux sociaux, ainsi qu'à notre place d'affaires, explique Isabelle Trottier, directrice Communications et service à la clientèle. La STM s'est classée au premier rang avec une note parfaite de 360 points accumulés sur une possibilité de 360, tout comme la SAQ et Aldo. »

Parmi les critères utilisés dans l'étude de L'Observateur, notons le délai de réponse sur tous les canaux ainsi que la tonalité de la réponse (accueil, courtoisie).

Qu'entend-on par omnicanal?

« Avec l'explosion des moyens de communication que l'on a connue au cours des dernières années, on ne peut plus espérer atteindre l'ensemble de la clientèle avec le même outil. Alors que les plus jeunes s'attendent à une rétroaction rapide sur Twitter ou Facebook et à un site web qui fonctionne au quart de tour, les plus âgés apprécient un service téléphonique rapide et courtois. C'est parce que nous avons à cœur d'offrir un accueil de classe mondiale sur plusieurs plateformes que nous avons obtenu un tel score », poursuit Isabelle.

Il faut dire qu'avec nos normes de qualité de service, la table était mise pour rencontrer les exigences de la firme L'Observateur, qui a mené l'étude. Cette firme a procédé à l'évaluation des entreprises en ayant recours à des clients mystères, tout comme la STM. Les questions sont posées de façon à éviter le plus possible la subjectivité chez les répondants.

« Je remercie mes équipes qui ont travaillé très fort au cours des dernières années à développer nos multiples canaux ainsi que l'ensemble des employés en contact direct avec la clientèle qui, chaque jour, accueillent nos clients de façon exemplaire », termine Isabelle Trottier, non sans fierté.

Michelle Rivard, présidente et directrice générale de la firme L'Observateur; Isabelle Trudeau, également de L'Observateur; Isabelle Trottier, directrice des Communications et du service à la clientèle de la STM et Jacques Pelletier, associé principal de L'Observateur.

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

PAS QUE DES CHAUFFEURS AU VOLANT!

La STM est dotée d'un important parc de véhicules, qui inclut non seulement des bus qui déplacent la clientèle sur l'ensemble du réseau, mais aussi des véhicules lourds, de service, d'urgence et ceux utilisés par des employés de plusieurs secteurs de l'entreprise qui ont à conduire dans le cadre de leur travail. Et qui dit déplacement sur la route, dit sécurité routière!

La sécurité routière est une responsabilité partagée par tous les usagers de la route et qui demande que tous et chacun appliquent de bonnes pratiques de conduite. En mai dernier, la STM a approuvé une nouvelle politique de gestion et une directive sectorielle – LDS en matière de sécurité routière, afin de préciser les rôles et les responsabilités des gestionnaires et des employés qui utilisent ces véhicules et donc de prévenir les accidents et les infractions.

L'équipe Sécurité routière a effectué une tournée des COGE touchés par cette politique afin d'informer les différents secteurs. De plus, divers moyens de diffusion ont été prévus pour rejoindre les employés dans l'ensemble des milieux de travail touchés. Des kiosques se tiendront, cet automne, dans les centres de transport et au Transport adapté. La sécurité routière permet d'éviter de nombreux accidents, qu'ils soient légers ou graves. Ne manquez pas ça!

La politique de gestion PG 1.16 et la directive sectorielle DS BUS 002 sont disponibles dans l'intranet.

PRÉFONTAINE

Les verrières de la station Préfontaine, avec ses plaques de verre et sa structure d'acier impressionnantes, ont été remises à neuf l'an dernier. Si vous n'utilisez pas cette station, peut-être n'avez-vous encore jamais vu le résultat des travaux. De la réfection du béton au remplacement de la fenestration, en passant par l'éclairage, les dômes extérieurs et le revêtement des sols, rien n'a été laissé au hasard… et il y a de quoi être fiers! Consultez la version web de l'*En Commun *pour voir l'ensemble des photos. *Les travaux ont été effectués notamment grâce au financement octroyé par le ministère des Transports du Québec.*

UNE VOIE RÉSERVÉE SUR GRENET

Dans le cadre de notre programme de Mesures préférentielles pour bus (MPB), une nouvelle voie réservée a été inaugurée récemment. Celle-ci se trouve sur la rue Grenet dans les arrondissements d'Ahuntsic-Cartierville et de Saint-Laurent. D'une longueur totale de 4,9 km aller-retour, cette voie réservée avantage quelque 15 000 déplacements quotidiens sur les deux lignes principales, 64 et 468. Elle est en opération les jours de semaine en direction sud, entre De Mésy et Deguire, et en direction nord, entre Deguire et De Serres.

Étaient présents lors de l'inauguration (de gauche à droite): M. Harout Chitilian, conseiller de la ville – district de Bordeaux-Cartierville et vice-président du comité exécutif responsable de la réforme administrative, de la jeunesse, de la Ville intelligente ainsi que des technologies de l'information; M. Marc Bélanger, directeur de la planification des réseaux à la STM; M. Pierre Gagnier, maire de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville; M. Alan DeSousa, maire de l'arrondissement de Saint-Laurent; M. Philippe Schnobb, président du conseil d'administration de la STM, et M. Aref Salem, conseiller de la ville – district Norman-McLaren et membre du comité exécutif de la Ville de Montréal et responsable du transport. Consultez les numéros 14 et 16 de l'*En Commun* (volume 24) pour plus d'information sur les MPB.

Lignes de bus qui profiteront des MPB sur la rue Grenet

64
Grenet

468
Express Pierrefonds/Gouin

68
Pierrefonds

69
Gouin

126
Polyvalente Émile-Legault

128
Ville Saint-Laurent

164
Dudemaine

170
Keller

Le transport collectif
BON POUR LA SANTÉ… MENTALE!

On savait déjà que marcher ou pédaler pour se rendre au travail était bon pour la santé physique et mentale, mais saviez-vous que le transport collectif comporte aussi son lot de bienfaits?

Des chercheurs britanniques ont mené une enquête auprès de 18 000 travailleurs âgés de 18 à 65 ans. L'étude démontre que le temps passé à voyager est d'une importance très significative et que les transports actifs présentent les plus grands avantages. Voici ce que les chercheurs mentionnent au sujet du transport collectif : « On pourrait croire que des événements comme les interruptions de service ou les foules dans le transport en commun causent un stress élevé, mais prendre l'autobus ou le train permet aussi aux gens de relaxer, de lire et de socialiser. De plus, il faut généralement marcher pour se rendre à la gare de train ou l'arrêt d'autobus. Cela semble remonter le moral aux gens », a indiqué le chercheur Adam Martin, de l'Université d'East Anglia.

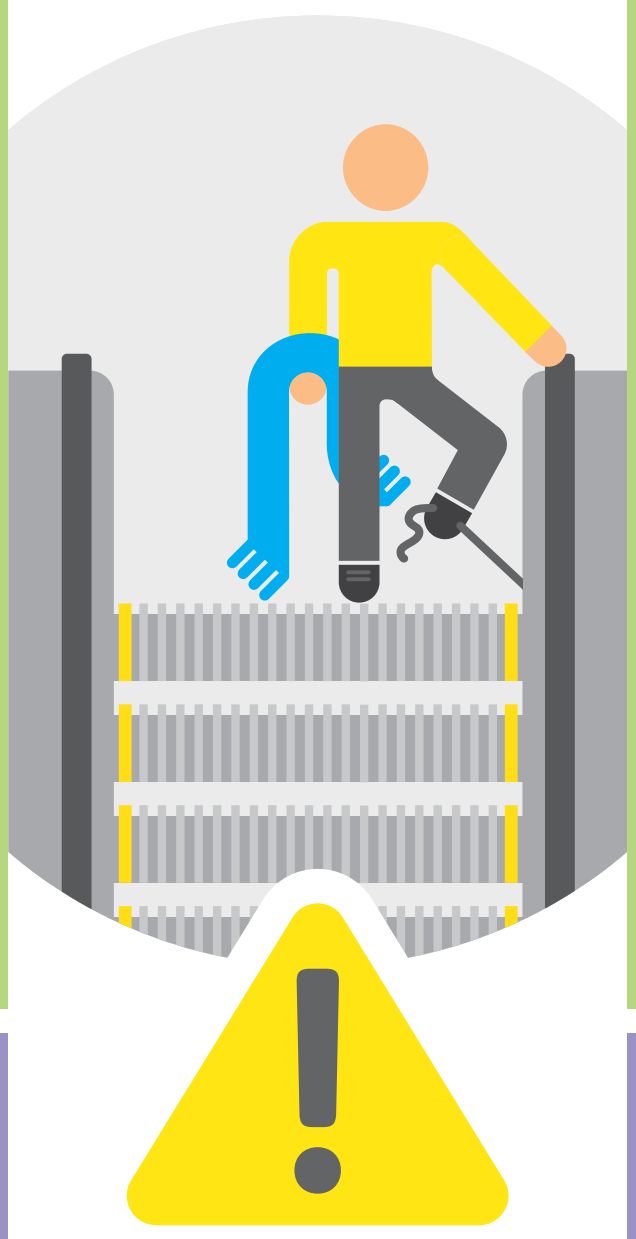
Les gens qui voyagent en transport collectif marchent davantage que ceux qui utilisent leur voiture et ça, c'est bon pour leur santé mentale!

INCITER LES CLIENTS À LA PRUDENCE

Saviez-vous que le réseau de la STM compte 296 escaliers mécaniques? Avec 250 millions de déplacements réalisés annuellement dans le métro, notre parc est particulièrement sollicité. De plus, une proportion des escaliers est située à proximité des entrées d'édicules, et subit par conséquent les effets des intempéries et des changements de température.

Avec ce préambule, on comprend que malheureusement, il survient parfois des incidents dans notre réseau d'escaliers. Les situations les plus fréquentes sont des vêtements amples coincés, des objets – poussettes, valises ou petits items échappés – bloqués à la sortie des appareils, ou encore des chutes dans l'escalier. En plus de provoquer des blessures, ces situations affectent le bon fonctionnement des escaliers, qui doivent parfois être mis hors service pendant plusieurs jours aux fins de réparations et de tests avant leur remise en marche.

C'est pour toutes ces raisons que l'équipe des Communications clients lançait récemment une nouvelle campagne visant à identifier certains risques liés à l'utilisation des escaliers mécaniques et à encourager la clientèle à adopter des comportements sécuritaires. En voici un exemple :



LAISSER TRAÎNER SES VÊTEMENTS

Vos vêtements peuvent se coincer et causer des blessures.

AVANT DE DONNER UN CONTRAT

PENSEZ DD!

Vous faites affaire avec différents fournisseurs et donnez des contrats à l'occasion? Soyez éco-responsables dans vos acquisitions en favorisant :

- l'acquisition de produits éco-responsables;
- les biens issus du rééemploi ou qui sont fabriqués à partir de matières recyclées ou recyclables;
- les biens ou les services faisant l'objet d'une certification reconnue (Ecologo, Green Seal, EPEAT);
- les fournisseurs de type « entreprise d'économie sociale » et dotés d'une politique de développement durable.

Joignez le mouvement

En lien avec notre politique de développement durable, la Chaîne d'approvisionnement a émis une nouvelle directive sectorielle sur les approvisionnements responsables. Elle contient plusieurs informations utiles à ce sujet.

La Chaîne d'approvisionnement, en collaboration avec le Développement durable, met à votre disposition le *Guide sur les principes et mesures d'approvisionnement responsable* ainsi que le *Guide sur les certifications éco-responsables* (disponibles sur l'intranet).

Devenez des pros de l'approvisionnement responsable!

REMPLACEMENT PHASE 2

La vaste opération de remplacement des 17 000 cartes OPUS venant à échéance en 2015 va bon train.

À ce jour, quelque 4 500 cartes d'employés et de retraités ont été déjà été remplacées. La seconde phase prévoit le remplacement de celles des membres du SCFP-1983, soit tous les chauffeurs, opérateurs et changeurs.

Pour faciliter son déroulement, la remise des nouvelles cartes s'effectuera pendant toute la durée des listes générales. Détail important : la condition pour recevoir sa nouvelle carte est de rapporter l'ancienne.

L'UITP À MONTRÉAL

Ils viennent de plusieurs pays mais ils parlent une seule langue, celle, quand même assez rare, du « matériel roulant en souterrains ». Regroupés sous la houlette de l'Union internationale des transports publics (UITP), des représentants de diverses sociétés de transport, comme la STM, membres de cette organisation internationale se rencontrent deux fois l'an pour échanger ensemble sur leur expertise commune.

La STM recevait 18 membres à Montréal en septembre dernier en compagnie du président du sous-comité François Chamberland, directeur exécutif des Services techniques. Au menu des discussions et des activités prévues : une visite du prototype d'AZUR aux ateliers d'Youville, il va sans dire.

Comme à chaque rencontre, on y a partagé des connaissances sur les grandes tendances en entretien de métros, ainsi que sur les expériences communes vécues par chacun. Daniel Lamoureux, directeur de projet, responsable Intégration technique et opérationnelle du Projet MPM-10 est lui aussi membre de ce sous-comité depuis sept ans, en plus d'agir maintenant dans ce groupe d'experts à titre de secrétaire.

VENDÔME REVUE ET CORRIGÉE

Le 8 octobre, l'entrepreneur mandaté pour la réfection de la station Vendôme commençait à s'installer en vue du début des travaux. Les cloisons de chantier à l'intérieur de la station ont, quant à elles, été érigées la semaine dernière.

L'achalandage de la station augmentera sensiblement dans la foulée de l'ouverture du nouveau Centre universitaire de santé McGill. Les travaux effectués rendront les déplacements des voyageurs plus fluides.

D'ici la fin janvier 2015, on procèdera à la construction d'un nouvel escalier menant vers l'extérieur et d'un deuxième, de quatre volées, de la mezzanine du changeur à la passerelle. Nous ajouterons également des tourniquets de sortie à ce niveau et élargirons l'escalier situé du côté nord. Dès la mi-février 2015, on procèdera, entre autres, au réaménagement des tourniquets existants, à la démolition d'une resserre et à l'ajout de portillons et de portes coupe-feu.

Pendant les travaux, l'accès sud-est de la station sera fermé, et l'arrêt de l'autobus 102 sera déplacé. Par ailleurs, l'AMT procédera également à des travaux. Elle prolongera le tunnel reliant la station à la gare jusqu'au CUSM et aménagera un sentier pédestre. Pour plus de détails sur les différentes phases des travaux, consultez la rubrique Réno métro de la zone Grands projets, dans l'intranet.

Ci-dessous, l'aperçu sommaire d'un escalier qui sera construit dans le cadre des travaux à Vendôme.

À VOS MARQUES…
PRÊTS? NEIGEZ!

Le service de changement de pneus démarre bientôt dans tous les centres de transport. Pratique et économique, il vous simplifie la vie. Détails, tarifs et inscriptions sur **lesbusboys.com**.

Dates de la tournée

Saint-Laurent	3 et 18 novembre
LaSalle	4 et 19 novembre
Legendre et Youville	5, 20 et 25 novembre
Anjou	7 novembre
Frontenac et Mont-Royal	10 novembre
Saint-Michel (TA)	11 novembre
Saint-Denis	12 novembre
Stinson	13 novembre

LIRE NOUS TRANSPORTE… ENCORE ET ENCORE

L'Association des libraires du Québec, les Bibliothèques de Montréal et la STM s'unissent encore une fois pour offrir aux voyageurs une bibliothèque numérique gratuite composée de 40 titres. Les livres numériques proposés sont tous québécois et donnent un avant-goût de la vaste collection de livres numériques d'ici disponibles actuellement. Le premier chapitre de chacun de ces livres est disponible pour téléchargement par l'entremise d'un URL sur tout appareil mobile (Androïd, iPhone, iPad, etc.).

Vous voulez l'essayer?

Ouvrez l'œil! Cette bibliothèque numérique vous attend dans certains abribus, à l'extérieur de la station Laurier et bientôt dans certaines stations de notre réseau de métro. Pour l'essayer, entrez l'URL dans votre navigateur, téléchargez le premier chapitre et lisez! Vous aimez votre lecture? Découvrez la suite de l'histoire soit en empruntant le livre (en version papier ou numérique) dans une des 45 bibliothèques de la Ville de Montréal ou encore en l'achetant sur **LesLibraires.ca** (en version papier et numérique). Grâce à cette plateforme, vous pouvez également géolocaliser les bibliothèques ou les librairies.

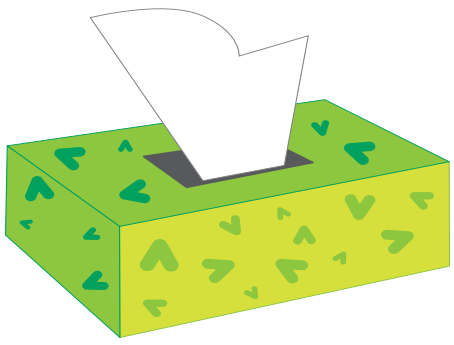
*«Si je perdais ma bibliothèque, j'aurais toujours le métro ou l'autobus. Un billet le matin, un billet le soir et je lirais les visages.» – **Marcel Jouhandeau**, écrivain*

OBTENEZ PLUS AVEC LA BOUTIQUE VOIR

La Boutique Voir est un site d'achat en ligne fondé sur un concept unique : elle offre à ses membres une bonification sur tous les achats effectués, et ce, en tout temps. Un exemple : vous aimez bien profiter de l'automne pour aller au spa 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 $.

Information : boutique.voir.ca

Inscription : boutique.voir.ca/employestm.



CHOISISSEZ LE VACCIN PAS LA GRIPPE

Il est des rendez-vous annuels que l'on préfère manquer et la grippe en fait partie. Pour éviter ce virus indésirable, l'équipe Promotion de la santé au travail de la STM, en collaboration avec la Fondation du CHUM, offre la possibilité à tous ses employés actifs de se faire vacciner gratuitement contre l'influenza, et ce, du 4 au 28 novembre.

Comme chaque année, le calendrier de vaccination est affiché sur les lieux de travail. Prenez rendez-vous au plus tôt pour vous faire vacciner et vous aurez de très bonnes chances d'être immunisé! Vous risquerez moins de tomber malade et de transmettre à votre tour le virus. Si vous êtes chauffeur ou en contact direct avec la clientèle, vous êtes particulièrement à risque lors des épidémies saisonnières. Pensez-y, votre bien-être en dépend.

en commun
VOL 24 NO 18

Le 22 octobre 2014

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs
Bobby Beaumier
Benoît Clairoux
Louis-Étienne Doré
Hélène Duquette
Monique Juteau
Marie-Michèle Nadon
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 Marie-Christine Thiboutot

Marie-Christine a fait son entrée à la STM le 8 septembre. Auparavant, elle travaillait dans le domaine du spectacle comme coordonnatrice de production. Pas mal plus «glamour» que le transport collectif, non? «Je ne vois pas ça comme ça!, répond Marie-Christine du tac au tac. La STM est une entreprise remarquable à l'échelle montréalaise et même dans le monde. Il y a une foule de possibilités ici, plusieurs métiers que l'on peut exercer, tout en conservant une certaine stabilité.»

Nous avons demandé à Marie-Christine ce qui l'avait le plus étonnée depuis son arrivée en poste. «Je suis frappée par le contraste entre la grandeur de l'entreprise et la chaleur humaine des gens. Mes collègues immédiats sont très gentils, les chauffeurs aussi. Je sens à quel point les employés prennent leur travail au sérieux. Ils ont à cœur de donner un bon service.» Et c'est comment de travailler au CT Stinson? «C'est sûr que c'est un peu loin mais nous avons une vue sur la toiture verte et sur la montagne… C'est magnifique et mon intégration se passe super bien», répond celle qui vient travailler en transport collectif tous les jours et qui a même vendu sa voiture il y a 18 mois.

Bienvenue Marie-Christine!

BIENVENUE À LA STM

au 31 septembre 2014

Steve April, commis divisionnaire
Monica Audet Michaud, commis divisionnaire
Nour-Eddine Azrira, monteur visiteur
Dine Badirou, commis divisionnaire
Ramiro Bernate, inspecteur de travaux
Bun Leang Chhour, technicien – support micro-serveurs
François Comeau, contremaître
Robert Dona, chef de division
Anthony Kennedy, appareilleur visiteur
Dominique Monpremier, technicien – administration des services
Cedric Paternieri, commis divisionnaire
Isabelle Poissant, directrice des Régimes de retraite
Edgar Ramirez, inspecteur de travaux
Marie-Christine Thiboutot, commis divisionnaire

Régime de retraite de la STM (1992)

ASSEMBLÉE ANNUELLE

Les employés et retraités liés au Régime de retraite de la STM (1992) sont conviés à la 22e assemblée annuelle de leur régime de retraite. Les participants seront informés de la situation financière du régime et sur son administration.

L'assemblée aura lieu le dimanche 26 octobre 2014 à 9 h 30 au Centre Mont-Royal situé au 2200, rue Mansfield, à Montréal (station de métro Peel, sortie rue Metcalfe).