VOL 25 NO 2 4 FÉVRIER 2015

en commun

PIONNIERS DES PANIERS

L'**Opération paniers de Noël** a permis cette année à plus de 615 familles démunies de recevoir un panier de denrées bien rempli pour les fêtes. Ce projet, qui connaît tant de succès aujourd'hui, a pourtant commencé de façon beaucoup plus modeste. Trois de nos collègues, Daniel Brault, Chantal Labrecque et Sylvain Thibault s'en souviennent bien.

La toute première initiative de paniers de Noël a eu lieu en 1994. Financée par la vente de billets de tirage et organisée par des employés de la Place Bonaventure, le geste avait permis de venir en aide à des familles du quartier Petite Bourgogne. « Nous devions livrer les paniers avec nos autos, raconte Daniel. Ce n'est que quelques années plus tard qu'il y a eu une concertation avec les chauffeurs des centres de transport pour augmenter le nombre de familles bénéficiaires, étendre la remise des paniers à d'autres secteurs de la ville et assurer la livraison avec des bus de la STM. »

« Je me souviens, à cette époque, de la visite d'une avocate qui, à la suite de malchances et de problèmes de santé, s'était présentée pour une commande de panier, confie Sylvain. Ce jour-là, j'ai réalisé que personne n'est à l'abri. On peut tous, un jour ou l'autre, être dans le besoin. C'est pourquoi l'aide des employés, des retraités et de leur entourage est si précieuse, et ce, depuis le début de cette belle aventure! »

LA GÉNÉROSITÉ À L'HONNEUR

CAMPAGNE DE GÉNÉROSITÉ 2014-2015

C'est une période faste pour la philanthropie ces jours-ci. Non seulement est-il possible d'annoncer les résultats de la campagne de générosité de 2014, mais nous célébrons également le 20e anniversaire du Réchaud-bus. Merci à tous les bénévoles et donateurs à qui l'on doit ce grand élan d'entraide!

875 471 $ – C'est le montant amassé dans le cadre de notre campagne cette année. Ces dons seront redistribués aux organismes soutenus par la STM, soit Partenairesanté Québec, la Croix-Rouge, Centraide et le Réchaud-bus. Ce montant comprend également les sous amassés dans le cadre de l'Opération paniers de Noël. Nous ne pourrions obtenir de tels résultats sans le dévouement extraordinaire des employés qui ont accepté de donner de leur temps dans le cadre des différentes activités de la campagne. Saluons notamment la précieuse collaboration des responsables de sollicitation et des innombrables employés ayant mis la main à la pâte lors des différentes initiatives bénévoles de la campagne.

Le Réchaud-bus a 20 ans – C'est le 27 janvier 1995 que le Réchaud-bus entamait ses opérations telles que nous les connaissons aujourd'hui, c'est-à-dire offrir des repas aux enfants défavorisés de Montréal, dans des écoles et des maisons de jeunes. Depuis, l'équipe de bénévoles, le véhicule et le nombre d'institutions visitées ont bien évolué… mais la passion est toujours la même. Joyeux anniversaire, Réchaud-bus!

875 471 $

Au bas de la photo, les représentants des organismes soutenus par la campagne de générosité nous montrent fièrement les montants qu'ils ont reçus. Il s'agit de Lili-Anna Pereša, de Centraide, Louis Adam, de Partenairesanté, Michel Léveillée, de la Croix-Rouge et Robert Labelle, du Réchaud-bus.

OBJET TROUVÉ, OBJET REMIS

Au comptoir des Objets trouvés, à Berri-UQAM, on compte remettre encore plus d'objets à leurs propriétaires.

Pour y arriver, une prise d'inventaire efficace et un réseau de points de chute étendu ailleurs qu'au seul comptoir contribueront à atteindre cet objectif.

Déjà depuis 2014, un outil informatique performant permet d'inventorier chaque objet par catégorie et par lieu de cueillette, ce qui inclut les centres de transport et le secteur métro. On précise la date de remise de l'objet au comptoir et la personne venue le réclamer. Ainsi, de 16 % en 2013, le taux de remise des objets trouvés à leur propriétaire est passé à 23 % en 2014. Prochain objectif : permettre de retracer plus rapidement un objet trouvé.

« Un projet pilote est déjà en cours avec le centre de transport Legendre, explique Linda Bertrand, gérante du Centre de services. Lorsque des objets trouvés sont rapportés au carreau, un commis du centre répertorie cet objet sur réception. Ainsi, on est en mesure de le repérer avant qu'il ne parvienne à Berri-UQAM. »

En 2015, on espère étendre cette initiative à tous les centres de transport. Côté service client, on parle d'un gros plus. « Déjà, on a pu repérer un porte-feuille perdu alors qu'il était encore à Legendre, dit Linda. Son propriétaire savait son objet en lieu sûr. On le lui a ensuite remis à notre comptoir de Berri-UQAM. »

REMERCIER LE BON SAMARITAIN

Remettre un objet perdu rend son propriétaire inévitablement heureux. Mais le plaisir de rendre service est lui aussi fort agréable. C'est pourquoi on note aussi le nom de l'employé ayant trouvé l'objet en question. Lors de sa remise au propriétaire, on est alors en mesure d'informer cet employé que l'objet rapporté s'est rendu à bon port, et de le remercier pour son geste.

Notre photo : 74 % des gens qui se rendent au centre-ville pour le travail ou les études le font en transport collectif. Le métro a d'ailleurs connu une augmentation des déplacements de 7 % entre les enquêtes Origine-Destination de 2008 et 2013.

QUE DIT L'ENQUÊTE OD?

Après à un travail rigoureux de compilation et d'analyse, les résultats de la dixième enquête Origine-Destination (OD) ont été récemment dévoilés. Quelles grandes tendances marquent les habitudes de déplacements des résidants de la région métropolitaine de Montréal?

L'enquête Origine-Destination est une étude menée tous les cinq ans par l'AMT et ses partenaires, dont la STM. Du 3 septembre au 21 décembre 2013, quelque 78 800 entrevues téléphoniques ont été effectuées, soit environ 1 000 par jour. Les participants contactés étaient invités à décrire en détail les déplacements que chacun des membres de leur foyer avait effectués la veille de l'entrevue, tous modes de transport confondus. Au total, près de 190 000 personnes ont été représentées lors de l'enquête de 2013, ce qui en fait la 2e plus importante étude du genre, après le recensement.

Quelques constats

Évidemment, ce qui intéresse tout particulièrement les lecteurs de l'*En Commun*, ce sont les tendances qui s'inscrivent en matière de transport collectif à Montréal. « Un des nouveaux phénomènes observés, c'est qu'en raison de l'augmentation de la population en couronne de la métropole, les besoins en transport s'éloignent du centre. Néanmoins, lorsque que les résidants doivent se rendre à Montréal pour le travail en heure de pointe matinale, ils le font de plus en plus en transport collectif, explique Jean-François Cantin, conseiller corporatif en développement d'outils de planification des transports. En revanche, poursuit-il, on remarque aussi que les retraités sont plus 'motorisés' qu'avant; c'est-à-dire qu'ils possèdent et utilisent davantage la voiture. Ce n'est pas nouveau: les femmes travaillent de plus en plus et possèdent une automobile, qu'elles conservent jusqu'à la retraite. Autre constat très marqué : les jeunes familles tendent fortement à utiliser la voiture pour déposer leurs enfants à la garderie ou à l'école, même s'ils prennent eux-mêmes le transport collectif pour se rendre au travail. Il y aurait certainement avantage à offrir à ces familles des alternatives de transport collectif ou actif. »

Destination: centre-ville

L'île de Montréal demeure la destination principale des navetteurs. En effet, 44 % des déplacements motorisés vers l'île de Montréal sont effectués en transport collectif, en croissance de 4 %. Le centre-ville a la part du lion : 74 % des gens qui s'y rendent pour le travail ou les études le font en bus, en train ou en métro. C'est une hausse, encore là, de 4 points de pourcentage en 5 ans. De plus, le métro accapare 7 % d'augmentation des déplacements entre les enquêtes de 2008 et 2013, ce mode demeurant le plus utilisé dans l'ensemble de la région de Montréal. Raison de plus pour poursuivre les travaux d'amélioration des actifs associés de même que l'introduction des nouvelles voitures AZUR.

Malgré tout, la part de marché des déplacements en transport collectif a baissé de 36 % à 35 % sur la même période. Cette perte d'un point de pourcentage illustre la nécessité de poursuivre les améliorations de service au niveau des TC de Montréal

Pour en savoir plus, consultez le communiqué de presse émis à ce sujet, disponible dans la version électronique du présent article sur l'*En Commun* web.

POUR UN HIVER LIBRE!

L'objectif de la campagne *100 % PLUS LIBRE EN BUS ET EN MÉTRO* est de rappeler à ceux et celles qui se déplacent à Montréal qu'il est possible d'éviter les tracas de l'automobile grâce au transport collectif… Et c'est d'autant plus vrai durant l'hiver! C'est pour cette raison que la STM entamait récemment la diffusion de nouveaux messages dans le cadre de sa campagne de motivation à l'utilisation du transport collectif, dont les affiches ci-dessous, ainsi que des publicités télé et radio (sur l'*En Commun* web).

À LA DOUCHE!

Vous pensez que vous avez une mauvaise journée? Lisez ce récit, relaté par Carl Ouellette, chef de division à l'Entretien des équipements fixes, et vous conviendrez que lorsqu'on se compare, on se console…

C'était l'an dernier, par un beau mardi ensoleillé. Un bouchon de carottage se met à fuir dans la voûte du tunnel de la ligne jaune du métro. En l'espace de quelques minutes, ce bouchon laisse passer des dizaines de litres d'eau à la seconde.

La salle de contrôle est aux aguets et EÉF prépare un convoi spécial du centre Viau qui cheminera entre les trains voyageurs afin d'aller réparer au plus vite la vilaine avarie.

Une fois sur place, le compte à rebours commence car la ligne jaune est mise hors tension et sécurisée afin de permettre à l'équipe de parcoureurs, composée de René Lacombe, Jocelyn Boivin et François Guérard, de procéder à la dérivation de cette fuite infernale. La procédure de réparation consiste à visser des feuilles d'acrylique sur la voûte afin de canaliser l'eau vers les rigoles latérales du tunnel. Le flot sera alors pris en charge par le système de pompage d'urgence.

Bien munis d'équipements de protection individuelle et d'imperméables, René et François s'approchent de la fuite. Le premier essai de dérivation est un échec, les feuilles d'acrylique se brisent sous la pression du jet. On change alors de stratégie : visser une plaque de caoutchouc pour la réception du jet et consolider le tout avec des feuilles d'acrylique.

Vous devez vous imaginer qu'il n'y avait que quatre mains dans la nacelle pour réaliser ce tour de force. Nos deux « ironmans » constatent qu'il manque un point d'appui pour stabiliser la plaque de caoutchouc. C'est à ce moment de stress intense que François pousse sur la plaque de caoutchouc avec sa tête pour permettre à son partenaire de la visser. La pression est telle que la plaque de caoutchouc épouse littéralement le dessus de la tête de François, tout en laissant couler un filet d'eau directement dans son cou. Avec l'eau à une température de 6°C, on peut entendre dans le tunnel un écho de chute d'eau, le bruit de vissage ainsi que des paroles portant sur des objets d'église. C'est dans des moments comme celui-là que le dévouement des employés d'EÉF prend tout son sens. Cette journée là, il n'y a pas à dire, René, Jocelyn et François se sont mouillés pour les clients.

FÉLICITATIONS!

Chefs de bureau

LES CONNAISSEZ-VOUS?

«Ça n'arrête pas de bien aller!» Voilà la phrase que répondent plus souvent qu'autrement les chefs de bureau quand on prend de leurs nouvelles. Pourtant, leur rôle, méconnu de plusieurs, est rarement routinier. En voici un aperçu.

Ils sont les gestionnaires des commis divisionnaires, mais aussi leurs alliés et coéquipiers en tout temps, car leur travail en est un de collaboration constante. Ils ne sont qu'une dizaine dans toute l'entreprise, soit un chef de bureau par centre, un pour le Transport adapté et un autre pour le métro. Si on avait à résumer leur mandat, on pourrait dire qu'ils encadrent tout le volet administratif en ce qui concerne les employés faisant partie du syndicat des chauffeurs, ainsi que leurs affectations. De plus, ils veillent à l'organisation et au bon déroulement des listes générales et divisionnaires.

Ils sont donc, en quelque sorte, la courroie de transmission entre le chauffeur et la livraison du service à la clientèle. « Étant donné que plusieurs tâches de nature administrative (horaires, vacances, paie, mouvement de personnel, etc.) sont sous la responsabilité des chefs de bureau, la convention collective est l'un de nos principaux outils de travail, indique Sylvain Côté, chef de division – administration à la Livraison du service. Nous devons voir à l'application rigoureuse et uniforme de ses règles ». Cela explique pourquoi ils encadrent aussi les affectations des opérateurs et des changeurs, qui font partie du même syndicat.

« Il n'y a pas une journée qui ressemble à la précédente, souligne pour sa part Martin Gendron, chef de bureau au CT Frontenac. Les requêtes sont toutes différentes les unes des autres et nos objectifs évoluent constamment. C'est pourquoi la communication et la collaboration avec l'équipe et la direction sont si importantes. »

Pas étonnant alors que les chefs de bureau soient reconnus pour leur rigueur, leur autonomie et leur débrouillardise. À titre d'exemple, on parle de plus de 600 mouvements de personnel, 9 000 affectations distribuées aux chauffeurs et autant en supplémentaires mensuellement et 10 000 rapports d'accidents

qui sont passés entre les mains des commis divisionnaires et des chefs de bureau en 2014 seulement. Et c'est sans compter l'organisation des listes, qui s'ajoute aux tâches quotidiennes de ces derniers et qui s'échelonnent sur un total d'environ sept mois de travail par année!

Les listes se modernisent – Dans un souci de mobilisation, le groupe Support à l'exploitation (GSE) a récemment développé le site Info commis, un système d'assignation en ligne qui a permis aux commis divisionnaires, lors de leurs dernières listes générales, de suivre en temps réel l'évolution des choix pour chaque centre. Il s'agissait d'un projet-pilote qui pourrait éventuellement être utilisé aussi par les chauffeurs, chefs d'opérations et cadre à l'Exploitation. Pour plus d'information à ce sujet et pour lire les commentaires des utilisateurs du nouveau système, consultez cet article sur l'*En Commun* web.

Ci-dessus : Vincent Légaré, Martin Gendron, Enrico Chartrand, Rodney Mackay, Bobby Therrien et Sylvain Côté. Absents de la photo : Emmanuel Motais, Alain Beaudry et Robert Nault.

L'équipe des régulateurs (photo du haut) déménagera graduellement de l'actuel CCA vers le nouveau Centre opérationnel principal (photo du bas).

AU CŒUR DU COP

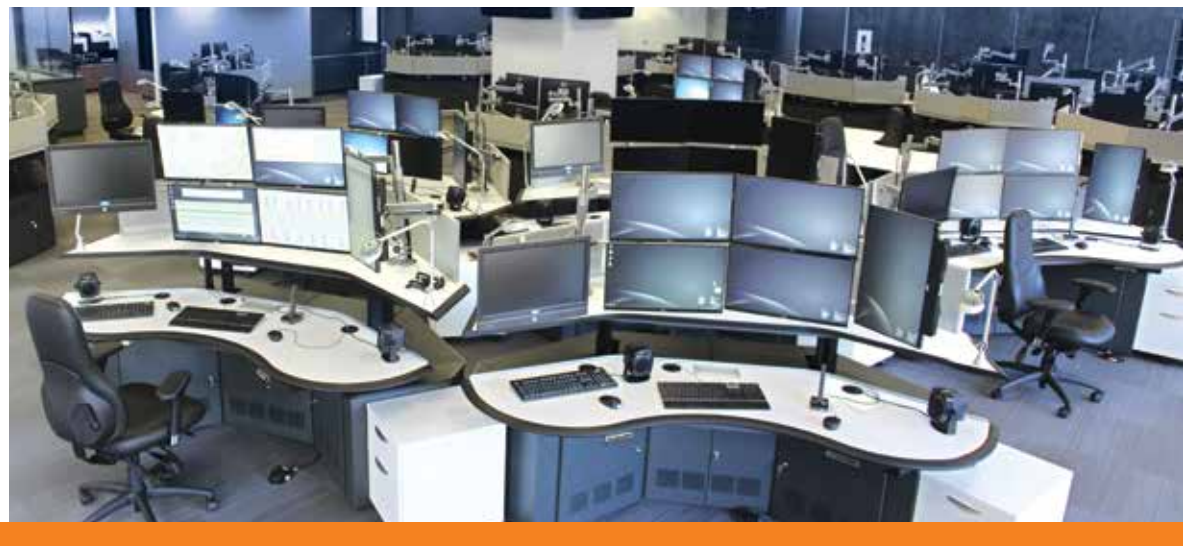
Dès 2015, c'est au Centre opérationnel principal (COP) que nous aurons une vision intégrée du réseau des bus grâce au nouveau système d'aide à l'exploitation et d'information voyageurs (SAEIV). Dans cet environnement moderne, les régulateurs assureront la supervision de la livraison du service et les conseillers à l'information clientèle (CIC) pourront diffuser des messages en temps réel sur les différents outils d'information mis à la disposition des clients.

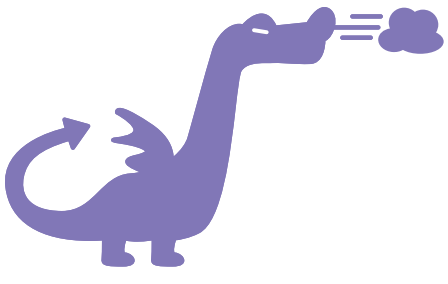
Le COP sera le centre névralgique des activités de gestion et de suivi en temps réel du réseau bus. C'est dans cet espace de 3 000 pieds carrés que seront rendues possibles la régulation du service assistée par ordinateur et la coordination de l'information à la clientèle. Des écrans grands formats disposés au centre de la pièce faciliteront la coordination des actions des régulateurs et des CIC lors d'événements majeurs. Le COP sera opérationnel 24 h par jour, sept jours par semaine. Au besoin, la supervision du réseau et l'information clientèle sera transférée au Centre opérationnel de relève (COR).

À la fine pointe

Au COP, des panneaux d'insonorisation recouvrent les murs et le plafond afin de réduire le bruit ambiant et les vibrations. Le plancher a été surélevé pour passer les nombreux fils des 21 postes de travail. L'éclairage a été pensé pour se rapprocher le plus possible de la lumière naturelle. De plus, un poste de travail ergonomique, ajustable à deux niveaux, a été conçu pour que l'employé puisse travailler debout ou assis.

Au cours de 2015, le COP accueillera graduellement une équipe multidisciplinaire suivant la progression du déploiement d'iBUS dans les centres de transport. En plus des régulateurs et des CIC, des chefs régulateurs, des commis, un conseiller en mesure d'urgence ainsi qu'un lieutenant de l'équipe Sûreté et contrôle soutiendront l'équipe en place.





PLACE AUX INTERNAUTES AVERTIS!

Si vous possédez un compte Facebook, Twitter ou LinkedIn, par exemple, vous faites partie de la grande communauté 2.0. Peut-être vous arrive-t-il même d'utiliser ces médias sociaux pour parler de votre métier ou prendre part à des discussions à propos de la STM.

Quand cela arrive, soyez vigilants, car même à la maison ou sur votre téléphone intelligent, certaines informations ou images publiées sur Internet peuvent avoir des conséquences insoupçonnées. C'est pourquoi la STM s'est dotée d'une nouvelle politique qui vise à sensibiliser les employés à cet effet. Prendre la défense de la STM sur les médias sociaux, faire part de son opinion sur un sujet, promouvoir un service ou parler de divers projets professionnels sont des situations courantes sur Internet. Et pourtant, un employé bien intentionné peut, sans le savoir, contrevenir à son devoir de loyauté envers son employeur, divulguer par mégarde des informations confidentielles ou nuire aux canaux officiels de l'entreprise. La prudence est de mise.

La politique nouvellement adoptée par la STM permet à tous les employés de bien comprendre ces différents enjeux. Lire la politique, c'est s'assurer d'être au courant des bonnes habitudes à prendre et de pouvoir identifier les erreurs à éviter. Consultez dès maintenant le présent article sur la version web de l'*En Commun* pour accéder à la nouvelle politique et vous assurer d'être en tout temps un internaute 2.0 averti!

CHOUETTE, UN HIBOU!

Vous aimez observer les oiseaux? Inutile de sortir de Montréal pour les voir! Participez plutôt à cette activité du collectif GUEPE (Groupe uni des éducateurs-naturalistes et professionnels en environnement), destinée aux adultes et aux enfants de huit ans et plus.

On vous propose de partir à la recherche des chouettes et des hiboux qui vivent dans le parc-nature du Bois-de-Liesse lors d'une randonnée nocturne. Un naturaliste du GUEPE vous accompagnera pour tenter de les observer au sein d'une forêt paisible. Il s'agit d'une sortie de soirée qui aura lieu le **samedi 7 février de 19 h à 21 h**.

Réservation obligatoire 24 heures avant l'activité. Un minimum de 12 participants est requis pour que l'activité ait lieu. Le coût est de 7 $ par personne ou de 21 $ pour une famille (2 adultes et 3 enfants de 6 à 17 ans).

Les réservations peuvent se faire en personne à la Maison Pitfield ou par téléphone au **514 280-6729**.

Relevez le Défi Santé

La STM participe pour une première année au **Défi Santé 5/30 Équilibre**, un événement de six semaines pour améliorer ses habitudes de vie!

Du 1er mars au 11 avril 2015, vous êtes invité à joindre le mouvement en visant l'atteinte de trois objectifs : manger mieux, bouger plus et prendre une pause afin d'avoir un meilleur équilibre de vie. En plus d'obtenir du soutien gratuit, dont la nouvelle application web exclusive, vous courez la chance de gagner l'un des nombreux prix offerts. Ne manquez pas notre prochaine édition de l'*En commun* où seront dévoilés les prix de participation offerts par la STM.

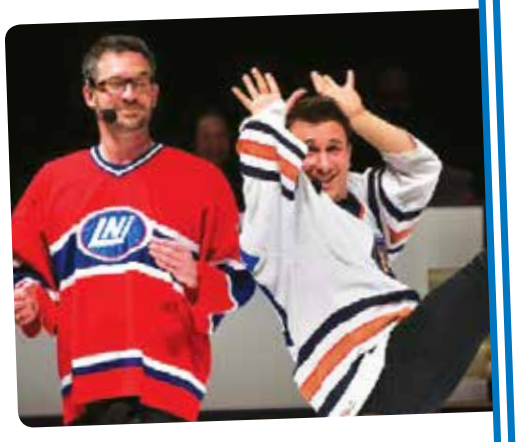
Vous avez le choix de vous inscrire en solo, en famille ou en équipe à **DefiSante.ca** jusqu'au 1er mars. Lorsque vous compléterez le formulaire d'inscription, il est important de sélectionner la STM comme employeur pour pouvoir participer au tirage de l'un des prix offerts par l'entreprise.

DE L'IMPRO DANS LE MÉTRO

Qui d'autre que les fabuleux joueurs de la Ligue nationale d'improvisation (LNI) pour mettre un peu de piquant en station?

Le **jeudi 5 février**, une patinoire de la LNI s'installera à la station **Place-des-Arts** entre **17 h et 18 h** pour un Métro Arts unique en son genre.

Amateurs de bons mots et de réparties d'enfer, venez assister à cette prestation gratuite des joueurs étoiles Simon Boudreau, Sophie Caron, Diane Lefrançois et François-Étienne Paré. Animé par Nicolas Pinson, ce Métro Arts promet des moments enlevants.



ON S'ENVOIE EN L'AIR AU VILLAGE D'HIVER DU PARC OLYMPIQUE

ESSAYEZ GRATUITEMENT LES DEUX ATTRACTIONS EXALTO

Pas de vacances pour le Parc Exalto, qui installe deux de ses populaires attractions en plein cœur du Village d'hiver. Petits et grands pourront tester leur dextérité avec tuques et mitaines dans le parc acrobatique de difficulté intermédiaire, et tenter de toucher le mât du stade en s'élançant dans l'Acro Bungy!

Présentez votre titre STM valide à la billetterie du Village d'hiver et obtenez un billet gratuit pour les attractions du parc Exalto. Cette offre est valide les samedis et dimanches de 12 h à 18 h jusqu'au 27 février 2015, et tous les jours de 12 h à 20 h du 28 février au 8 mars 2015.

DE LA PATINOIRE JUSQU'AU CIEL

Le Village d'hiver est LA place où patiner à Montréal. Comme elle est réfrigérée, la glace est belle en tout temps, même en période de redoux. Après avoir virevolté sur la glace, présentez votre carte d'employé de la STM au kiosque Exalto et obtenez une entrée gratuite à la Tour de Montréal. À 165 mètres et un angle de 45 degrés, vous vivrez une expérience peu banale. Cette offre est valable pour tous les détenteurs d'un titre de transport valide, et ce, tous les week-ends jusqu'au 8 mars, de 10 h à 18 h.

Le coupon remis au Village d'hiver pour un accès gratuit à La Tour du Parc olympique de Montréal sera valide tous les jours, du 21 février au 31 mars 2015.

BIENVENUE À LUI!

Gildas Clément est notre seul et unique nouvel employé de décembre 2015.

Bonjour,

je m'appelle Gildas Clément

Technicien en approvisionnement, Gildas a accepté avec plaisir de se prêter au jeu de l'entrevue. Tout d'abord, nous lui avons demandé d'où il vient : « je suis né en Picardie, dans le nord de la France. Je suis arrivé au Québec en 2009. Après avoir travaillé dans le domaine de la philanthropie, j'ai décidé de poursuivre mes études et j'ai obtenu un diplôme de maîtrise en gestion manufacturière et logistique à l'Université Laval, à Québec. »

Et en quoi consiste le boulot de Gildas? « Au quotidien, j'effectue la gestion des fournisseurs. Par exemple, je reçois les demandes d'achats de divers secteurs d'activité de la STM et émets les commandes de service. Je tiens le registre des fournisseurs à jour, et bien d'autres tâches. Pour résumer, mon mandat est de soutenir les administrateurs de contrats... et j'adore ça! J'apprends plein de choses tous les jours. La Chaîne d'appro est un super endroit pour travailler : les gens s'entraident, tout le monde est sympathique. J'ai vraiment de bons collègues. »

Bienvenue, Gildas!

en commun
VOL 25 NO 2

Le 4 février 2015

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs
Valérie Boisvert
Louis-Étienne Doré
Monique Juteau
Magalie Paré
Alain Petit
Guy Payment
Carl Ouellette
Carole Pageau

Conception graphique
Cécile Dion

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

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.*