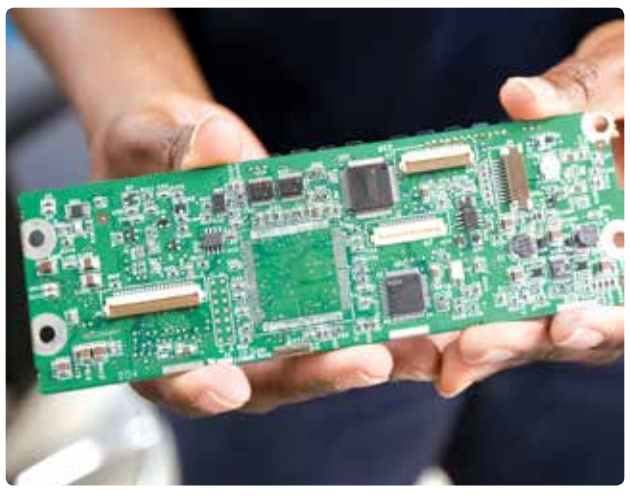
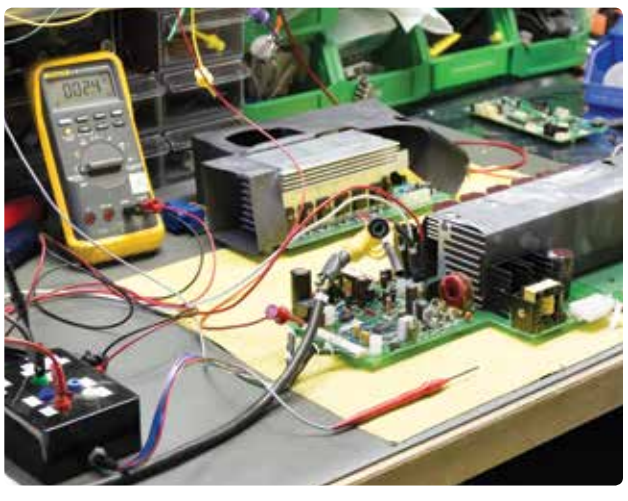
VOL 26 NO 10 25 MAI 2016 encommun.stm.info

en commun

LES DESSOUS DE L'ÉLECTRONIQUE





Au troisième étage d'un des bâtiments de Youville donnant sur l'avenue Henri-Julien se trouvent des locaux dont peu d'employés connaissent l'existence. Remplis d'appareils singuliers, de circuits imprimés, de transistors, de câblages et d'instruments de mesure de toutes sortes, ce sont les ateliers des réparateurs de composantes électroniques et mécaniques.

Nous les explorons brièvement dans cet article, mais c'est sur l'*En Commun* web, à l'adresse encommun.stm.info, que vous pourrez découvrir l'essentiel de notre photoreportage!

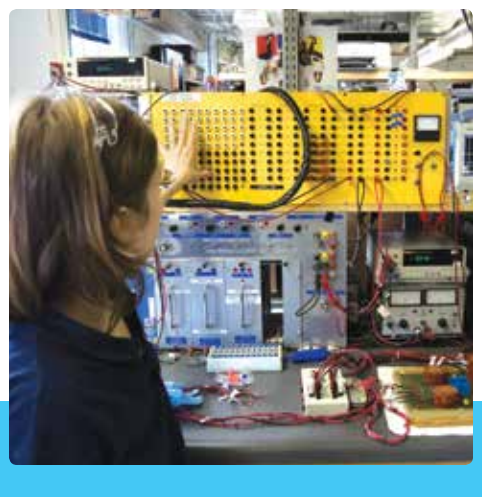
Daniel Piché, contremaître – atelier électronique et mécanique à l'Entretien des équipements fixes, a beaucoup d'estime pour la vingtaine de membres de son équipe. « Nos principaux mandats consistent à entretenir et réparer une foule d'équipements électroniques autres que ceux utilisés sur le matériel roulant, explique-t-il. Signalisation, traction, télématique, télétransmission, radio-communication, équipements de vente et perception, caméras vidéo, sonorisation, téléphonie… la liste est longue, et nous en assurons l'entretien de A à Z. »

Dans les dédales de l'atelier, on aperçoit notamment des distributrices automatiques de titres (DAT) dont les composantes ont été désassemblées sur des bancs d'essai en vue de leur entretien. Des tourniquets et des portillons à ventaux y sont « disséqués » et remis à neuf avec un souci du détail évident. Ailleurs sur l'étage, des employés redoublent d'ingéniosité pour configurer, calibrer et reconditionner des radios portatives, des multimètres, des onduleurs, des cartes de contrôles d'escaliers mécaniques et même des détecteurs de gaz…

Un moyen couramment utilisé pour diagnostiquer les défectuosités sur des appareils consiste à en simuler le fonctionnement dans des environnements de tests. On reproduit ainsi sur les équipements différentes conditions d'utilisation et c'est ainsi que les réparateurs, grâce à leur expertise inégalée du matériel, parviennent à leur redonner une deuxième vie. « Règle générale, les fabricants ne nous fournissent pas les plans des appareils, alors les membres de l'équipe procèdent à l'envers et dessinent eux-mêmes les schémas électroniques des cartes en les examinant de près. Ils collaborent beaucoup entre eux et sont très forts dans leur domaine. »

Rendez-vous sans tarder sur l'*En Commun* web pour tout savoir sur ces experts de l'électronique.

en commun WEB



LES PORTES GRANDES OUVERTES À STINSON

Le samedi 7 mai, tous les employés et les retraités de la STM étaient invités à visiter notre tout dernier centre de transport avec leur famille. Voici les commentaires de quelques-uns des visiteurs. Plus à lire et à voir sur l'*En Commun* web!

Bien sûr, le CT Stinson est un endroit grandiose… Mais ce qui m'a le plus impressionné, en termes de processus d'affaires, c'est l'idée de nettoyer les pièces pour faciliter le diagnostic en vue de les réparer. C'est tout simple, mais c'est brillant! — Jean-François Cantin, conseiller corporatif, Planification et développement des réseaux

J'ai beaucoup aimé ma visite, surtout le tour de lave-bus et les véhicules de service! — Xavier Phoenix, 10 ans

C'est très bien organisé! On apprend sur plusieurs sujets comme la toiture végétalisée, le système de chauffage éco-énergétique et les autres particularités LEED. Comme nous sommes aux TI, nous ne venons pas souvent dans les garages et c'est très intéressant de voir les opérations. — Thuy et Hélène Nguyen, Technologies de l'information

Les visiteurs, employés et gens du quartier, ont beaucoup apprécié la visite. L'intérêt était palpable! Je suis très fier de ma « gang » qui était au poste pour présenter le bâtiment certifié LEED, les nouveaux bus hybrides et électriques, et le projet iBUS. — François Chamberland, directeur exécutif, Ingénierie et Projets majeurs

BONNE FÊTE CT MONT-ROYAL!

À l'occasion du 90e anniversaire du Centre de transport Mont-Royal, de nombreux employés se sont donné rendez-vous et ont célébré ensemble dans ce garage presque centenaire. L'ambiance festive se voulait rassembleuse, et l'événement a été couronné de succès. Rendez-vous sans tarder sur *l'En Commun* web pour voir la galerie de photos de la journée, ainsi qu'un montage d'images d'époque et de photos récentes côte-à-côte, pour un brin de nostalgie. Vous pourrez également y lire de nombreux témoignages, dont voici un bref avant-goût.

Je me souviens, dans les années 70, c'était au CT Mont-Royal que se tenaient les listes générales. C'était l'endroit central, et il y en avait de l'action! En 32 ans de métier dans ce centre, j'y ai toujours apprécié l'ambiance et l'harmonie entre les chauffeurs. — Pierre Lamoureux

Le Centre de transport Mont-Royal est comme un garage de quartier, une vraie petite famille. C'est très agréable d'y revoir aujourd'hui d'anciens employés qui sont maintenant à la retraite et qui sont fiers de revenir au centre pour en souligner l'anniversaire. — Simon Bourdages

C'était une super belle journée! Notre tâche, à mon équipe et moi, était de nous occuper des BBQ. Nous avons travaillé à la sueur de notre front et les yeux nous chauffaient à cause de la fumée, mais les employés étaient reconnaissants et nous le rendaient bien. — Maxime Lussier

LES ATTENTES DE NOS CLIENTS

Dans notre dernière édition, nous vous parlions des plus récents résultats de notre sondage sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage s'appuie sur nos indicateurs opérationnels, mais est-ce bien cela qui influence la perception des clients? Ou ne serait-ce pas plutôt à quel point nous répondons à leurs attentes par rapport au transport collectif?

Aussi, l'équipe Stratégie marketing et développement de marchés a mené en décembre une étude qui visait spécifiquement à questionner les clients sur la nature de leurs attentes et sur leur niveau de satisfaction par rapport à celles-ci.

« Parmi tous les souhaits de nos clients par rapport à leurs déplacements en transport collectif, certains se démarquent, explique la conseillère corporative Valérie Vanderhacgen. Par exemple, au métro, la fiabilité du service et le sentiment de sécurité sont des incontournables, tout comme l'information clientèle en cas de panne. Du côté des bus, les clients accordent une grande importance à la ponctualité et à la fréquence. Dans le cas des bus également, l'information clientèle en temps réel est attendue avec impatience! »

Des points forts et des points à améliorer

« Pour les clients, la courtoisie des employés et la sécurité sont des points importants, et leur expérience est positive à ce chapitre, poursuit Valérie. À noter aussi : le métro remporte un très bon pointage pour la fiabilité. »

Pour certains aspects, nos clients jugent que la STM devrait poser des gestes pour améliorer la situation : la tarification (jugée trop élevée), l'entassement, l'information clientèle et la fréquence de passage ainsi que la synchronisation des horaires au réseau des bus en sont quelques exemples.

Que pouvons-nous faire avec ces informations?

« Premièrement, il y a lieu — selon nous — de démystifier la tarification. En effet, nos tarifs sont parmi les plus avantageux en Amérique du Nord et les clients ne semblent pas le savoir. Autre bonne habitude à prendre : lorsque nous parlons de nos projets à l'externe, nous pourrions le faire en lien avec les préoccupations des clients. Par exemple, quand on parle d'AZUR, on pourrait mettre l'emphase sur l'impact positif que les nouvelles voitures auront sur le niveau d'entassement dans le métro.

« Enfin, l'information clientèle ressort comme un point à améliorer : nos clients ne semblent pas connaître tous les outils déjà en place permettant d'accéder aux renseignements en temps réel sur l'état de service (fils Twitter, site mobile, alertes sms et courriel). On doit continuer à les informer de l'existence de ces outils. »

LA RELÈVE DU RÉCHAUD-BUS

En tant que président-fondateur du Réchaud-bus depuis le 27 janvier 1995, M. Pierre Sigouin a permis à d'innombrables enfants de quartiers défavorisés de Montréal de bien se nourrir, et ce, durant plus de 20 ans. Il tend maintenant le volant à la relève, et il peut le faire avec fierté.

En effet, le 2 mai dernier, lors de l'Assemblée générale annuelle du Réchaud-bus, de nouveaux président et vice-président ont été nommés. Il s'agit respectivement de M. Robert Labelle (retraité du Syndicat Entretien CSN) et de M. Bobby Beaumier (employé actif aux Communications internes).

Quant à M. Sigouin, il demeurera au sein du Réchaud-bus à titre de conseiller proche du nouveau président et continuera de siéger sur le conseil d'administration de l'organisme.

Merci pour tout, M. Sigouin! Félicitations aussi à la nouvelle présidence du Réchaud-bus, et surtout, merci à vous tous, employés et retraités de la STM qui, par vos dons et votre bénévolat, soutenez cette cause qui nous est si chère!

Notre photo : Pierre Sigouin, fondateur du Réchaud-bus.

DÉFI STM À L'ÉTS

Du 6 au 8 mai, des étudiants universitaires multidisciplinaires participaient au **DigiCamp**, une série de compétitions amicales comprenant des défis proposés par différentes entreprises, dont la STM. L'événement, tenu à l'École de technologie supérieure (ÉTS), s'inscrivait dans le cadre du Printemps numérique*. La fin de semaine s'est terminée sur une belle surprise, car l'équipe gagnante du DigiCamp est l'une de celles ayant choisi de relever le défi de la STM!

Les étudiants de différentes universités et de profils variés (design, ingénierie, programmation, marketing et communication, etc.) devaient former des équipes de trois à cinq participants, provenant d'au moins trois domaines d'études différents. Chaque équipe devait ensuite choisir une entreprise et le défi proposé par celle-ci.

Le défi de la STM consistait à imaginer et concevoir une plateforme de partage d'information permettant de personnaliser l'expérience sur toutes les applications mobiles disponibles pour nos clients. L'outil développé devait par ailleurs permettre de partager les profils de façon sécuritaire. Complexe, pensez-vous? En effet, mais soyez sans crainte : les étudiants ont su mettre leur ingéniosité à profit pour surprendre les membres du jury.

« Ils ont commencé à brasser des idées le vendredi, puis avaient jusqu'au dimanche pour trouver une solution au défi, explique Pierre Gingras, concepteur principal aux TI et l'un des organisateurs du kiosque de la STM à DigiCamp avec Nicole Gruslin, conseillère corporative web, Jacques Dagenais, chef divisionnaire – Solutions clients et développement applicatif, ainsi que Martine Ouellet, chef de division – Information et communications électroniques.

« Les étudiants devaient aussi proposer un modèle d'affaires qui répondrait aux exigences d'éventuels développeurs, poursuit-il. Au final, ils avaient cinq minutes pour présenter leur idée. C'était une opportunité pour la STM de faire connaître l'entreprise auprès d'employés potentiels, mais aussi de découvrir des idées innovatrices qui pourront certainement nous inspirer dans le cadre de nos activités. »

Merci à Luc Michaud, analyste principal, et à Jonathan Trépanier, concepteur principal, tous deux aux TI, qui étaient présents le samedi pour répondre aux questions techniques des étudiants.

** L'événement annuel Printemps numérique contribue, par diverses activités, au développement et à la promotion de la créativité numérique montréalaise.*

LES ACHETEURS DE LA STM

Notre photo : Carolina Cabrera, Annie Brossoit, Stéphane Landry, Marc-Gérard Édouard, Bertrand Lachance, Gilberto Paez, Caroline Lacasse et Sonia Dion.

Les huit acheteurs de la Chaîne d'approvisionnement placent plus de 16 000 commandes annuellement pour répondre aux besoins de l'entreprise. Les commandes concernent principalement la machinerie, mais aussi les articles en inventaire dans les magasins de la STM pour l'entretien des bâtiments, des bus, des véhicules de service et des voitures de métro.

Le défi des acheteurs est de parvenir à faire toutes ces acquisitions en répondant aux besoins des utilisateurs, dans les meilleurs délais et au meilleur coût possible, en conformité avec les lois et règlements de la STM. La maîtrise de ces aspects, de même qu'une connaissance approfondie des marchés, sont essentiels.

Les défis du métier — Pour Gilberto Paez, acheteur pour l'Entretien du matériel roulant, l'approvisionnement est un défi à cause de l'âge des voitures. « Les entreprises européennes qui fournissaient les composantes électroniques des MR-63 n'existent plus aujourd'hui ou ont abandonné depuis longtemps leur ligne de production », explique-t-il. Il faut donc trouver des pièces équivalentes avec l'aide de l'Ingénierie qui fournit les exigences du côté technique, parfois avec des croquis à l'appui. « On se tourne maintenant vers la France. Ça prend parfois beaucoup de recherche.

« Récemment, nous avons dû remplacer des diffuseurs de lumière pour les MR-63, des pièces discontinuées. Un premier fournisseur a présenté une soumission de 100 000 $. On trouvait ça très cher, en sachant que les voitures allaient disparaître bientôt. Avec l'Ingénierie, nous avons pu faire des tests sur des échantillons et finalement trouver un substitut pour 80 000 $ de moins! »

Un service attentionné — Pour mieux servir leurs clients, les acheteurs sont physiquement situés près des magasins principaux. Cette proximité leur permet de cibler des opportunités d'amélioration en étant en contact direct avec les clients. « J'aime beaucoup le contact avec les gens du terrain, affirme Sonia Dion. On a des interactions tous les jours avec différentes personnes, des techniciens, des contremaîtres, des fournisseurs... Ça prend beaucoup d'entregent pour être acheteur et avoir du respect envers les gens. Il faut aussi être disponible pour répondre dans un court délai et fournir les pièces rapidement, parfois en mode urgence, par exemple quand un bus tombe en panne. »

Gilberto Paez, pour sa part, est conscient de l'importance de son rôle dans la bonne marche des opérations. Il affirme qu'il y a du plaisir à exercer ce métier. « C'est le fun. Et puis on rend les gens heureux », dit-il. Trouver la bonne pièce au bon moment et au meilleur coût possible, ça rend service et ça vaut son pesant d'or!

EDILEXPERT

Les outils de travail des acheteurs ont évolué. Depuis janvier 2016, ils utilisent un canevas d'appel d'offres standardisé pour les biens et services. Pour mettre en œuvre ce canevas, la Chaîne d'approvisionnement a fait l'acquisition du système Edilexpert. L'avantage de cet outil est que toutes les clauses contractuelles sont comprises dans le document, évitant ainsi le risque de contradiction entre elles.

CÉLÉBRER 25 ANNÉES « À LA FRANÇAISE »

La STM soulignait récemment le travail et la loyauté des employés ayant franchi 25 années de service en 2015. Réunis dans une belle salle du centre-ville divisée en trois espaces (cocktail, salle de repas et spectacle dansant), les fêtés du Quart de siècle ont passé un moment des plus agréables, à en juger par l'atmosphère de la soirée et la bonne humeur générale qui y régnait.

Notre directeur général, Luc Tremblay, n'avait que de bons mots pour ces employés qui sont au cœur de ce qu'il appelle « la grande famille STM ». Il le soulignait d'ailleurs dans son blogue récemment, un témoignage auquel vous pouvez accéder en consultant le présent article sur l'*En Commun* web.

Vous y retrouverez également de nombreuses photos de l'événement, dont la thématique s'inspirait du charme et du chic parisiens, ainsi qu'une courte vidéo qui donne la parole à quelques-uns des employés célébrés ce soir-là. C'est à l'adresse **encommun.stm.info** que ça se passe!

COLLECTION ÉQUESTRE

Jusqu'au 16 octobre, le musée Pointe-à-Callière présente l'exposition *Des chevaux et des hommes, la collection Émile Hermès, Paris*.

Cette incursion dans la collection privée du chef de l'entreprise qui porte son nom comprend tout ce que cet amoureux du monde équestre a collectionné : œuvres d'art, tableaux, livres, objets rares et insolites, ou objets d'usage et de goût. C'est la première fois de son histoire que la maison Hermès accepte de faire voyager ces quelque 250 objets remarquables.

ART SUR BRIQUES ET BÉTON

S'il y a un événement à voir en ce début d'été, c'est certainement *MURAL*, un festival d'art urbain unique en Amérique du Nord et qui battra son plein **du 10 au 19 juin** dans le secteur du boulevard Saint-Laurent.

En plus d'un bus et de l'édicule de la station Saint-Laurent maquillés aux couleurs de ce festival coloré, vous pourrez aussi prendre part à des visites guidées à chaque jour du festival, avec des plages additionnelles les samedis et dimanches. Accompagnés d'un guide, les participants iront d'un site à l'autre, à la découverte de grandes œuvres créées par des artistes locaux et internationaux.

Ces visites, d'une durée de 90 minutes, sont offertes au coût de **15 $**, mais notez bien que les détenteurs de carte OPUS bénéficient d'un **rabais de 50 %**. Profitez-en!

TOUS À BORD VERS LES MUSÉES

La 30e édition de la Journée des musées montréalais battra son plein le **dimanche 29 mai**. Cette journée-là, 38 bus offriront près de 350 heures de service sur cinq circuits **entre 9 h 30 et 16 h**.

L'embarquement se fera à la Promenade des artistes, dans le Quartier des spectacles, à deux pas de la sortie Jeanne-Mance de la station Place-des-Arts.

Le voyage prendra même des airs ludiques avec la participation d'animateurs qui testeront vos connaissances sur l'art dans le métro!

Bonjour,

je m'appelle Mélodie Blondeau-Vigneault.

Mélodie est arrivée parmi nous le 4 avril au poste de commis divisionnaire au CT Frontenac. C'est un emploi que notre nouvelle collègue convoitait et quand la STM l'a contactée pour une entrevue, elle n'allait certainement pas passer à côté!

«J'ai complété mon baccalauréat en gestion des ressources humaines en 2014 et depuis, j'ai travaillé comme serveuse, puis à titre de conseillère en recrutement chez GardaWorld Services RH, dit-elle. Maintenant, à la STM, je constate à quel point le métier de commis divisionnaire est stimulant et plein de défis. Je travaille au roulement de jour, alors je m'occupe entre autres de toutes les sorties du matin. Plusieurs événements peuvent se produire et chaque journée est différente de la précédente. Par exemple, j'ai été toute seule une fin de semaine et j'ai eu à vendre des pièces en supplémentaire en urgence dans un autre centre. C'était une première pour moi et j'ai dû passer rapidement en mode "système D", mais ça c'est très bien déroulé.

«Il faut dire que pour mes collègues, ceux de mon CT ou des autres centres, l'entraide et la collaboration sont visiblement très importantes. Ils n'hésitent jamais à m'offrir un coup de main ou à me conseiller. Je pense que j'aurai toujours quelque chose de nouveau à apprendre et c'est un aspect du travail que j'apprécie beaucoup.»

Bienvenue parmi nous, Mélodie!

BIENVENUE À LA STM

Embauches d'avril 2016

Abdelmounem Aguerbi Razagui, chauffeur
Marvens Alfred, chauffeur
Manuel Anglehart-Bouchard, préposé à l'entretien
Martin Bédard, préposé à l'entretien
Mélodie Blondeau-Vigneault, commis divisionnaire
Victor Bors, chauffeur
Anis Boussetta, chauffeur
Chady Chammas, chauffeur
Sonia Cloutier Désy, chauffeure
Michel-Ange Desrosiers, chauffeur
Gabriel Doston, analyste – gestion financière de projets
Olivier Dubuc, préposé à l'entretien
Junior Fils-Aimé, préposé à l'entretien
Farid Gamdani, chauffeur
Simon Girard, chauffeur
Ewen Glorennec, chauffeur
Simon Gravel, inspecteur formateur – sécurité incendie
Miguel Gutierrez, préposé à l'entretien
Tommy Hogan, chauffeur
Ovidiu Hutanu, chauffeur
Redouane Izidi, chauffeur
Jacques Kemp, chauffeur
Gilles Lafrenière, chauffeur
Rémy Lagueux, chauffeur
Vincent Landry, préposé à l'entretien
Sarah Langlois, chauffeure
Jean Larue Fréchette, chauffeur
Philippe Leblanc, chauffeur
Jonathan Legrand, préposé à l'entretien
Mourad Mdaoukhi, préposé à l'entretien
Muhammad Nadeem, chauffeur
Jonathan Peltier, électromécanicien
Ariya Phavorachith, préposé à l'entretien
Meriem Rachidi, chauffeure
Ali Sahel, chauffeur
Sanaz Shafiei, chauffeure
Steve Stelluti, chauffeur
M'bemba Adama Sylla, chauffeure
Joël Tremblay, électronicien en télécommunications
Adam Trudeau, préposé à l'entretien
Sebastien Valdenaire, chauffeur
Émilie Viau, préposée à l'entretien
Micheal Weldrick, préposé à l'entretien
Mario Zaccardelli, gestionnaire ressources humaines

ASSEMBLÉE ANNUELLE

Les participants actifs et retraités du Régime de retraite de la STM (**Syndicat du transport de Montréal CSN**) sont conviés à l'assemblée annuelle de leur régime. Ils seront informés de la situation financière du régime et de son administration.

L'assemblée aura lieu le **mercredi 8 juin 2016 à 17 h** au Centre Mont-Royal situé au **2200, rue Mansfield**, à Montréal (station de métro Peel, sortie rue Metcalfe).

en commun
VOL 26 NO 10

Le 25 mai 2016

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs
Julie Bergeron
Patrick Bourque
Benoit Clairoux
Louis-Étienne Doré
Monique Juteau
Jean-François Lacourse
Magalie Paré
Alain Petit

Conception graphique
Cécile Dion

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

En Commun *est réalisé par la direction Expérience client et activités commerciales. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.*