VOL 26 NO 4 2 MARS 2016 encommun.stm.info

en commun

AU CŒUR DE L'ACTION

Lundi matin, en heure de pointe – **Nelly Joseph, chef d'intervention à Berri-UQAM, reçoit un message radio et embarque aussitôt dans le train, direction Montmorency. Un individu aurait sauté sur le toit d'une voiture à partir d'une mezzanine, à quelques stations de là. Plus tard dans la matinée, on lui signale qu'un client aurait eu un malaise.**

Les informations échangées avec la salle de contrôle sont rapides, précises, et Nelly réagit au quart de tour. Voilà un aperçu du rôle de chef d'intervention (CI) à l'Exploitation des trains.

Pour exercer ce métier, il faut un certain sang-froid, un intérêt marqué pour le métro et ses stations, mais surtout une prédisposition au travail d'équipe et à la collaboration, s'entendent pour dire les CI rencontrés récemment par l'*En Commun*. Ils sont une quinzaine au total et leur rôle consiste à centraliser les communications et coordonner les actions à poser lorsqu'une intervention, majeure ou non, doit être prise en charge. Il peut s'agir d'un dégagement de fumée, d'une intrusion en tunnel, d'une inondation en station ou simplement d'une porte obstruée par le sac d'un client, par exemple, mais les cas de figure sont légion. L'objectif ultime : minimiser les arrêts et ralentissements de service tout en assurant la sécurité de la clientèle et des employés.

LES CI

Nelly Joseph, en compagnie d'un ambulancier

Grâce au lien radio constant qu'ils entretiennent avec la salle de contrôle, les CI représentent la STM sur les lieux des interventions. Ils travaillent de concert avec les policiers, ambulanciers, inspecteurs, etc. « Lorsque tout le monde est au courant du rôle que nous assurons et se réfère à nous, ça fait toute une différence. Chacun peut alors exercer ses tâches et fonctions de façon optimale et c'est beaucoup plus efficace », indique Nelly Joseph. En effet, dans ces conditions, les CI sont en mesure de fournir tout ce dont les intervenants ont besoin et de prévenir les erreurs et les malentendus.

Présence active

Ces temps-ci, les clients croisent davantage de CI à Berri-UQAM en raison des travaux effectués sur les quais de la ligne verte, lesquels occasionnent la fermeture temporaire de certains accès. En collaboration étroite avec les inspecteurs de la Sûreté et contrôle et les gérants de stations, ils assurent ainsi la fluidité des déplacements de la clientèle. Autrement, ils sont au moins trois CI, rattachés à Berri-UQAM, Lionel-Groulx et Jean-Talon. Ils couvrent ainsi tout le réseau, qui est divisé en trois grandes zones stratégiques. Ils peuvent d'ailleurs être appelés à utiliser des véhicules d'urgence en surface pour se déplacer lorsque la situation l'exige.

Mais c'est souvent aux abords des quais les plus achalandés qu'ils assurent une présence, contribuent à faciliter l'embarquement des clients, assistent les opérateurs ou localisent des pépins mécaniques sur les trains, par exemple. « C'est une équipe très dynamique et engagée, note Violaine Michaud, chef d'exploitation et responsable des CI. Leur formation est donnée à l'interne par des partenaires de différents secteurs, mais aussi par transfert de connaissances entre eux. C'est donc un métier très spécialisé, unique au Québec. »

Michel Nadeau à Berri-UQAM

CIVISME ET BRAVOURE

Le 10 février avait lieu la cérémonie des Actes méritoires. L'événement a permis de remettre des certificats honorifiques à 36 employés ayant posé un geste de civisme ou de bravoure, allant ainsi au-delà des mandats qui leur sont confiés dans le cadre de leur travail. En voici quelques exemples sommaires, mais visitez dès aujourd'hui l'*En Commun* web pour davantage de récits et de photos.

Pierre Drolet, changeur, était avec un collègue chauffeur lorsque celui-ci a commencé à gesticuler et à chercher son souffle. Constatant qu'il s'étouffait avec un morceau de nourriture, Pierre lui a alors prodigué avec succès la manœuvre de Heinlich.

Marc-Éric Vincent, chauffeur, a remarqué un homme âgé qui semblait confus à un arrêt de bus. Il l'a fait monter à bord et a maintenu un contact visuel et verbal avec lui. Il s'agissait d'un homme qui était justement recherché par ses proches.

Isabelle Drapeau, chauffeur, a constaté qu'un client à bord de son bus se sentait faible et quelques secondes plus tard, l'homme a été victime d'un malaise. Elle a alors appelé des secours et lui a administré des manœuvres de réanimation cardiaque.

en commun WEB

OBJETS TROUVÉS

UNE DEUXIÈME VIE

En 2015, c'est plus de 41 000 objets qui ont été remis au comptoir des Objets trouvés de notre Centre de services, situé à la station Berri-UQAM. Tous les objets récupérés sont gardés pour une période de 21 jours ouvrables. Que deviennent-ils ensuite?

Au rythme d'environ 1 000 objets trouvés par semaine, on comprend que nos tablettes ne peuvent pas tous les contenir. L'an dernier, environ 18 000 objets ont été remis aux gens de l'Accueil Bonneau : chapeaux foulards, sac à dos, boîtes à lunch, ces articles utiles au quotidien sont maintenant utilisés par des gens qui n'en possèdent que trop peu.

D'autres objets non réclamés commencent une nouvelle vie ailleurs. Par exemple, les montures de myopes ou de presbytes distraits sont réutilisées par le centre visuel Montréal-Nord, qui les utilise pour des projets dans des pays en développement. Les parapluies, ainsi que les gants et mitaines orphelins, sont quant à eux recyclés par la designer Claude Bouchard qui en fait des articles de mode.

L'AUTRE FAÇON DE CHAUFFER UN BUS

Avec des bus qui ouvrent leurs portes aux deux ou trois minutes, un système auxiliaire s'impose afin que chauffeurs et clients soient confortables. Ce chauffage auxiliaire porte le nom de tête de brûleur.

Puisque le moteur ne peut à lui seul chauffer tout le bus, la tête de brûleur, du haut de ses 100 000 BTU, vient prêter main-forte. Saviez-vous qu'avec autant de BTU, une piscine résidentielle pourrait être chauffée en une heure? C'est assez impressionnant!

Un testeur maison
Chaque année, en prévision de l'hiver, nos équipes procèdent à la vérification et l'entretien préventif de plus de 1 000 têtes de brûleur. Et pour s'assurer que celles-ci répondent aux normes canadiennes sur les émissions polluantes, nos employés ont créé de toutes pièces une machine pour les tester (notre photo). Ainsi, chaque tête de brûleur, neuve ou réparée, est vérifiée avant d'être installée dans le bus.

L'hiver 2015 a été exceptionnel
Avec les grands froids que l'on a connus en 2015, c'est 860 têtes de brûleur que nos équipes ont dû remplacer et réparer en cours de saison. Heureusement que les hivers se suivent, mais ne se ressemblent pas!

Inauguré le 1er mars 1926, le CT Mont-Royal fête son 90e anniversaire. C'est le plus ancien centre de transport de la STM, si l'on considère que Saint-Denis, ouvert en 1898, a été largement transformé par la suite.

C'est en 1918 que la Montreal Tramways Company, l'ancêtre de l'actuelle STM, fait l'acquisition d'un terrain au nord de l'avenue du Mont-Royal, à l'est de la rue Fullum, pour y construire un dépôt de tramways. À l'époque, le réseau de tramways de la métropole grossit à vue d'œil et le moment est bien choisi pour faire l'acquisition de ce terrain, car le quartier est encore peu développé. **C'est seulement en 1924** que la compagnie entreprend la construction de son dépôt Mont-Royal. Le nouveau complexe inclut deux remises pour les tramways, une sous-station électrique, une aire de service et des ateliers de réparation. La façade du bâtiment principal, sur l'avenue du Mont-Royal, comprend également une grande salle de loisirs qui fera le bonheur des employés.

Un premier changement important survient en 1936, alors que la compagnie ajoute au fond du terrain un garage pouvant accueillir une quarantaine de bus. Ce nouveau bâtiment est rendu nécessaire en raison du remplacement de certains circuits de tramways par des lignes de bus, véhicule jugé plus souple et moins coûteux à exploiter. Mais les tramways auront encore leur raison d'être, car durant la Seconde Guerre mondiale, l'essence et les pneus seront rationnés.

On n'arrête toutefois pas le progrès et **dans les années 1950**, la nouvelle Commission de transport de Montréal décide de remplacer tous ses tramways, assez vieillots il faut l'avouer, par des bus ultramodernes. **C'est le 30 août 1959** que le dernier tramway de la métropole, le 2515, franchit théâtralement la grande porte aménagée pour l'occasion sur la rue Franchère. La Commission **complète en 1960** la transformation en garage des anciennes remises Mont-Royal. Les édifices maintenant connus sous le nom de garage Mont-Royal peuvent accommoder 171 bus. La sous-station électrique est abandonnée et vidée de son contenu.

Par la suite, le garage Mont-Royal change peu, alors que le quartier avoisinant devient **dans les années 1990** un endroit branché. *Consultez le texte complet, ainsi que des dizaines de photos historiques, d'hier à aujourd'hui, sur l'*En Commun *web.*

Archives STM

DANS L'ŒIL DU CHANGEUR

Vous avez sûrement entendu parler de la démarche visant l'évolution du rôle changeur pour mieux servir les clients. Mais avez-vous entendu parler du jeu *Dans l'œil du changeur*? Il s'agit d'une compétition amicale inspirée de l'émission de télévision *Dans l'œil du dragon*, à laquelle ont participé neuf membres du comité consultatif changeurs.

« Ça fait quelques années que je participe à l'évolution du rôle changeur, témoigne Josée Tremblay, gestionnaire responsable de l'amélioration continue à la STM. Nous avions déjà franchi des étapes significatives avec les premières stations ciblées mais, depuis un certain temps, j'avais le sentiment que la démarche manquait d'élan. Un soir, je regardais la télé, et j'ai eu un flash! Pourquoi ne pas solliciter les idées des changeurs d'une façon plus créative, avec un concours inspiré de l'émission *Dans l'œil du dragon*. Les gestionnaires de l'Exploitation des stations ont adhéré à cette idée un peu folle et c'est comme ça qu'on s'est retrouvé avec trois équipes de trois changeurs, chacune encadrée par un coach.

« Ces équipes devaient se mettre dans la peau d'entrepreneurs et propriétaires de stations de métro. Comment feraient-elles pour améliorer la qualité de vie de leurs employés — les changeurs — et satisfaire les clients au maximum pendant leur passage en station? »

4 février 2016 : le grand jour!
C'est par un beau jeudi que les trois équipes, qui ont travaillé pendant plusieurs mois de façon très secrète pour ne pas dévoiler leurs idées à la concurrence, ont présenté leurs propositions. Caroline Voghel, surintendante à l'Exploitation des stations, témoigne de la pertinence des idées proposées. « Je faisais partie du jury, avec quatre gestionnaires de la DE Métro, et ça nous a vraiment brisé le cœur de ne devoir choisir qu'une seule équipe gagnante! Mais j'ai adoré sentir l'investissement des changeurs qui se sont tous mis en mode solution pour améliorer leur qualité de vie au travail et l'expérience client. »

Les changeurs ont formulé des propositions concrètes sur les thématiques suivantes.

- Mieux accueillir les clients, y compris ceux ayant des limitations fonctionnelles.
- Améliorer l'information à la clientèle en station.
- Assurer la fluidité des déplacements des voyageurs.
- Rendre les stations plus conviviales et en améliorer l'ambiance.

« C'est sûr qu'on ne pourra pas implanter toutes les bonnes idées amenées par les participants, mais on va assurément les analyser et revenir au comité consultatif. Chose certaine, le concours *Dans l'œil du changeur* nous a fait prendre la mesure de la créativité et de l'engagement des employés pour améliorer l'expérience client en station. C'était beau de les voir aller et je les remercie sincèrement! », conclut Caroline.

*Ci-dessous, les coaches et les changeurs qui se sont prêtés au jeu. Pour connaître leur nom, consultez l'*En Commun *web.*

RÉFECTION DU 2000 BERRI

Depuis l'acquisition du 2000 Berri en 2002, plusieurs problématiques de dégradation du bâtiment ont été identifiées.

« La fenestration a atteint sa fin de vie utile, la distribution électrique et mécanique est désuète et la configuration des espaces de travail n'est pas optimale. Malgré les nombreux travaux d'entretien effectués, nous ne sommes plus en mesure de colmater et des rénovations majeures s'imposent », affirme Guillaume Leroux, le directeur du projet. La reconstruction des façades extérieures et du réaménagement intérieur sera divisé en deux contrats, dont le premier sera octroyé au CA de septembre. Pour commencer la démolition, plus de 280 employés seront relocalisés temporairement à la Place Dupuis.

Nouveau concept

À l'origine de sa construction en 1920, le bâtiment avait des fonctions d'entreposage. Le nouveau concept architectural rappellera la fonction industrielle de l'époque. On mise sur la fenestration accrue qui favorisera l'éclairage naturel. De plus, le nouveau fini mural sera composé de pierres naturelles et de céramiques amovibles. Bien que ce ne soit pas un projet LEED, le développement durable sera intégré au design, mentionne Guillaume Leroux.

Nos photos — À gauche : modélisation du projet finalisé. À droite : Guillaume Leroux (directeur de projet), Fernand Boily (surintendant mise en œuvre) et Mario Lévesque (ingénieur en chef) devant l'édifice actuel du 2000 Berri.

LE PROJET VENDÔME DANS SES MOINDRES DÉTAILS

À la fin de l'année 2015, l'équipe des Études techniques déposait la version finale de l'étude de faisabilité du projet de construction d'un nouvel édicule pour la station Vendôme et d'un deuxième tunnel piétonnier relié au centre hospitalier CUSM (Centre universitaire de santé McGill). Il s'agit de travaux particulièrement complexes ayant nécessité la contribution de nombreux intervenants internes et externes.

Faisabilité 101

Qu'est-ce qu'une étude de faisabilité? « Il s'agit de la deuxième phase du processus de la GPP (Gestion de portefeuille de projets), explique Guylaine Di Tomaso, directrice d'études. Elle vise à identifier la meilleure solution pour répondre aux besoins et à décrire l'envergure du projet (charte de projet) afin d'obtenir l'autorisation nécessaire pour l'inscrire au portefeuille de projets. Viennent ensuite la validation de la faisabilité technique et la viabilité, la stratégie de mise en œuvre, l'identification des risques et des bénéfices, l'estimation du coût et l'échéancier de réalisation. »

L'équipe des Études techniques travaille depuis 2009 au projet de nouvel édicule et nouveau lien piétonnier à Vendôme. À l'époque, l'équipe de projet du CUSM a approché la STM et l'AMT pour participer à l'appel de proposition du partenariat public-privé. L'idée était de prévoir un raccordement entre le centre hospitalier et le pôle intermodal, soit la gare de l'AMT, la station de métro Vendôme et le terminus d'autobus. « Il fallait trouver une solution pour franchir les voies ferrées, mais vu la complexité du projet et l'empressement du CUSM à soumettre leur appel d'offres, le projet a été retiré de la proposition. »

Une nécessité

L'année suivante, en 2010, le projet renaît de ses cendres dans le cadre d'une entente tripartite entre le CUSM, la STM et l'AMT. Six scénarios sont envisagés. On privilégie alors la construction du deuxième édicule muni d'ascenseurs et d'un deuxième lien piétonnier avec accès indépendant situé à l'est de cet édicule. « L'ensemble de l'étude a été réalisé par les professionnels de la STM, en particulier par l'équipe de la division Ingénierie infrastructures, précise Guylaine Di Tomaso. Les Affaires juridiques et le service des Finances ont aussi eu un rôle crucial à jouer tout au long du projet. Ainsi, c'est en grande partie grâce à l'excellent travail fait à l'interne par l'ensemble de l'équipe, de tous les départements impliqués, que nous sommes parvenus à réaliser les deux phases de l'étude de faisabilité dans les délais imposés par le gouvernement.

« Pour diminuer les risques lors de l'étude, nous sommes allés bien au-delà de ce qui est fait généralement dans des cas semblables, ajoute-t-elle. Rien n'a été laissé au hasard, les plans ont été particulièrement détaillés, et ce, dans un contexte où les différents partenaires interpellés ne partageaient pas tous la même vision au départ. C'est une grande réussite. »

Le projet a maintenant été transféré à l'équipe des Projets majeurs. Les prochaines étapes à surveiller : planification, plans et devis, mise en œuvre… Une histoire à lire prochainement dans l'*En Commun*.

*Ci-dessus, une partie de l'équipe ayant collaboré à l'étude. Pour connaître le nom des employés impliqués, rendez-vous sur l'*En Commun *web. À droite, une modélisation du futur édicule (en jaune) de la station Vendôme.*

MARQUAGE

DES TUNNELS

Une petite armée d'employés ont mis l'épaule à la roue pour produire la nouvelle signalisation en tunnel et l'apposer. Le but est simple : assurer la sécurité de nos collègues qui y chemineront éventuellement en même temps qu'AZUR. À l'heure actuelle, il est interdit de cheminer en tunnel lors du passage d'AZUR. En effet, notre nouveau train bouge différemment des trains MR-63 et MR-73, notamment en raison de sa suspension pneumatique et du fait qu'il est de type boa. À mesure que le marquage aura été complété sur chaque ligne, les employés concernés seront informés des nouvelles modalités de cheminement qui entreront en vigueur.

Pour voir les photos en grand format, rendez-vous sur l'*En Commun* web.

Photo 1 – L'équipe de la sérigraphie qui a conçu la signalisation. Photos 2 et 3 – Les équipes des centres d'attachement Duvernay et Youville qui font le marquage et posent la signalisation.

C'EST LA RELÂCHE
MONTRÉAL JOUE

JUSQU'AU 6 MARS, le festival *Montréal joue*, produit par les Bibliothèques de Montréal, célèbre la culture ludique. Grâce à 100 partenaires et exposants, plus de 300 activités gratuites se tiendront un peu partout à Montréal. L'objectif : avoir du plaisir, bien sûr, mais aussi valoriser, initier et donner accès à l'univers du jeu. Quelques exemples pour vous mettre dans l'esprit?

- Venez résoudre un sudoku géant à la bibliothèque de Ville Saint-Laurent.
- Suivez le lapin blanc et plongez dans un univers de jeux géants et de mini-jeux à la Place des Arts .
- Mettez à l'épreuve votre dextérité et votre équilibre à la Tohu.

Faites votre propre programme en visitant le site **montrealjoue.ca**.

DANS UN CINÉMA PRÈS DE CHEZ VOUS

Pendant la relâche scolaire, le Festival international de films pour enfants de Montréal (FIFEM) vous invite à explorer le septième art avec le meilleur des productions jeunesse issues de plus d'une trentaine de pays, dont plusieurs sont présentées en première mondiale.

À vous le Mexique, l'Estonie, la France, l'Inde et bien d'autres pays, et ce, pour le prix de quelques places de cinéma. Une aubaine et un divertissement de grande qualité pour vos apprentis cinéphiles.

À travers ces films, vous découvrirez des histoires d'enfants qui, armés de leur imagination, de leur force, de leur humour et de leur courage, se fraient doucement un chemin vers l'âge adulte.

Visitez le **fifem.com** pour connaître la programmation et les lieux de projection.

Bonjour,

je m'appelle Emmanuelle Tardif

L'hiver 2016 est le premier qu'Emmanuelle passe au Québec depuis 4 ans. Notre nouvelle ingénieure industrielle, affectée au projet du Nouveau Complexe Crémazie, nous arrive en effet d'Australie où elle a passé les trois dernières années en famille.

«Je suis encore en train de m'acclimater… La STM, c'est super. L'hiver, un peu moins», affirme-t-elle. Emmanuelle nous décrit son travail : «Mon équipe offre son expertise sur les processus, systèmes et équipements pour les opérations de l'entretien des bus. Un de mes mandats actuels est d'aider les gens des freins à améliorer le processus de nettoyage des filtres à particules à Cypihot. Le projet Crémazie est super intéressant! J'aurais aimé y participer depuis le début. Je tente de comprendre toutes les étapes qui ont déjà été franchies pour être le plus à jour possible.»

Alors que les membres de sa profession sont très en demande sur le marché, nous avons demandé à Emmanuelle pourquoi elle avait choisi la STM : «J'aime les valeurs de la STM, nous a-t-elle répondu. Les gens qui y travaillent sont amicaux, c'est un milieu de travail humain et stable, où on est compréhensif envers les employés qui ont des familles. C'est plutôt rare de nos jours.»

BIENVENUE À LA STM

Embauches de janvier 2016

Chafic Akiki, analyste – applications
Jean Edison Annilus, chauffeur
Ilie Barbulescu, chauffeur
Hélène Baron, conseillère – info. clientèle média sociaux
Sébastien Bazinet, chauffeur
Djaffar Belaidi, chauffeur
Danièle Berthiaume, chauffeure
Manon Boucher, chauffeure
Benoit Boudreau, chauffeur
Frédéric Boulet, technicien – planification de maintenance
Jérémie Brochu-Renaud, chauffeur
Gabriel Chaput, chauffeur
Guillaume Chartrand, conseiller – santé sécurité
Giovanni Chila, chauffeur
Nadia Chouinard, chauffeure
Audrey Daoust, commis-caissier aux assignations
David Deschamp, chauffeur
Rachid Elmorji, chauffeur
Abdellah Ennasiri, chauffeur
Olivier Franc, technicien – soutien technique
Alain Francoeur, chauffeur
Marie-Claude Garceau, recruteure
Pierre Giguère, chauffeur
Sylvain Goulet, chauffeur
Deian Gueorguiev, technicien – webmestre
Marlibia Herreno Lopez, préposée – comptabilité
Christine Huard, chauffeure
Querby Jean-Baptiste, chauffeur
Karla Jiménez, administratrice – contrats
Maher Kherissi, chauffeur
Malek Laichi, chauffeur
Lahouari Lama, chauffeur
Alain Lapalme, chauffeur
Danny Lebel Jalbert, chauffeur
Abdenour Maidi, chauffeur
Adil Mdaghri Filali, chauffeur
Jorge Morales Santiago, chauffeur
Dany Moussa, chauffeur
M'had Nadir, chauffeur
Ndiaga Sarr Ndoye, chauffeur
Mackenzie Nicolas, chauffeur
Mostafa Nkhila, chauffeur
Cezar Oprea, chauffeur
Denis Potvin, chauffeur
Rachid Reguig, chauffeur
Simon Renaud, chauffeur
Léonce Sekamana, chauffeur
Vanessa Talbot, conseillère en ressources humaines
Emmanuelle Tardif, ingénieure industrielle
Roger Yerbanga, analyste – soutien technique

en commun
VOL 26 NO 4

Le 2 mars 2016

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs
Fabienne Barbe
Benoît Clairoux
Louis-Étienne Doré
Isabelle Lambert
Martin Laverdure
Marie Legault
Catherine Letendre
Kloé Marchand
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 clientèles. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

SORTIES FAMILIALES

Avez-vous visité récemment la section ***Mes sorties*** du site **stm.info**? Il regorge de belles suggestions et de rabais taillés sur mesure pour votre semaine de relâche. En voici quelques exemples.

***Disney sur glace – 100 ans de magie*, au Centre Bell**
Jusqu'à 20 % de rabais

Zoo Ecomuseum
20 % de rabais

Cinéma Beaubien
10 % DE RABAIS sur le prix d'entrée et au comptoir friandises

Patinoire Atrium – Le 1000 de la Gauchetière
2 $ de rabais par personne

AMUSEZ-VOUS BIEN!

stm.info/fr/merci/mes-sorties