en commun



I BUS

Le 29 février dernier, les chauffeurs du Centre de transport Mont-Royal ont inauguré les nouveaux locaux de formation situés au 480 boulevard Saint-Laurent. Les formateurs étaient très enthousiastes à l'idée d'accueillir leurs premiers élèves!



Une formation iBUS axée sur la pratique a

spécialement été mise sur pied pour l'ensemble

des chauffeurs. Des exercices sur simulateurs

permettent de se familiariser avec les fonctionna-

lités de la console iBUS, telles que la prise de

service et l'aide à la conduite qui affiche le trajet

de la ligne sous forme graphique et textuelle. La

Le COR?

Endroit où les régulateurs assureront la vigie du réseau quand un événement empêchera le Centre opérationnel principal (COP) d'être fonctionnel.

familiarisation avec les annonces visuelles et sonores du prochain arrêt à bord des bus est également un sujet abordé dans la formation puisque très bientôt, les bus de Mont-Royal diffuseront graduellement de l'information à la clientèle.

Les salles de classe, qui peuvent accueillir douze apprenants, est un environnement propice à l'apprentissage et favorise une relation privilégiée avec le formateur. Une visite très appréciée du Centre opérationnel de relève (COR) est intégrée à la formation, ce qui permet aux apprenants de voir l'environnement de travail des régulateurs.

La formation se poursuit auprès des chauffeurs de Frontenac et Saint-Denis. D'ici peu, tous les chauffeurs seront prêts à utiliser les nouveaux outils de travail qu'amène iBUS.

Voici quelques commentaires de chauffeurs ayant assisté à la formation.

«Excellente formation qui diminue à l'avance le stress de l'utilisation d'une nouvelle technologie.» > «Très belle journée et très contente d'embarquer dans cette belle innovation.»
 «Je suis dinosaure en informatique, mais tout s'apprend. La formatrice est excellente.» > «La formation est bien adaptée aux connaissances techniques et à la capacité d'apprentissage de chacun.» > «Il y aura une période d'adaptation, mais j'ai très hâte que la console soit en service.»

NOS PHOTOS — Ci-haut, Carole Gauthier, membre de l'équipe de formation dédiée à iBUS. Ci-contre, des chauffeurs réalisent des exercices sur le simulateur, aussi appelé bus in the box.

LA FORMATION DES CHAUFFEURS EST LANCÉE



VIRAGE CO

Les équipes de la Livraison du service Bus préparent depuis plusieurs mois une transformation importante qui s'inscrit parfaitement dans les efforts de la STM d'amélioration de l'expérience client. À compter du 4 avril, une nouvelle structure organisationnelle sera mise en place.



PRÉSENTS POUR NOS CLIENTS ET NOS EMPLOYÉS

Sous le nom de «Virage CO», cette réorganisation vise le travail des chefs d'opérations et a pour objectif d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles pour offrir le meilleur soutien aux opérations sur la route. La nouvelle structure permettra aussi de rendre plus flexible l'organisation du travail et favorisera une charge de travail plus équitable entre les chefs d'opérations.

Les changements concrets

Dans la nouvelle structure, chacun des 130 chefs d'opérations relèvera d'un centre de transport et gèrera une équipe de chauffeurs, comme c'est actuellement le cas pour les CO internes. Tous les chefs d'opérations superviseront aussi les opérations sur la route, comme le font actuellement les CO Réseau, et seront responsables de certaines lignes de notre réseau bus, ce qui favorisera une prise en charge locale. Il s'agit d'une meilleure répartition des tâches entre tous les CO qui permettra plus de présence sur le terrain pour soutenir les chauffeurs et le service aux clients.

Dans la nouvelle organisation du travail, on vise un ratio d'encadrement de 1 pour 25, c'est-à-dire que chaque chef d'opérations aura une équipe composée d'un nombre de chauffeurs à peu près égale. Tout un changement quand on considère que les CO internes ont présentement jusqu'à 70 chauffeurs dans leur équipe! Cela favorisera des contacts plus fréquents avec les chauffeurs et, grâce à la présence accrue sur la route, des communications plus régulières sur les enjeux des lignes.

STINSON

Invitation à tous les employés et retraités et à leurs proches — Le centre de transport Stinson obtenait la certification or de LEED en octobre dernier. Nous avons toutes les raisons d'en être fiers! Vous avez envie de voir en quoi ce centre est tourné vers le futur? Ça tombe bien, nous organisons une journée portes ouvertes de style visite libre le samedi 7 mai entre 9 h et 15 h. En plus, ce jour-là, une compétition amicale sera organisée pour les employés du réseau Bus. Il s'agit du DÉFI RDS: la ronde de sécurité à son meilleur!

Inscription à la visite — Il sera possible de vous inscrire dès le 4 avril sur l'intranet ou sur la boîte vocale de l'activité au 514 280-4732. Indiquez votre nom, votre matricule et la plage horaire choisie entre 9 h et 15 h et, à titre indicatif, mentionnez le nombre de personnes formant votre groupe. Tout ça nous permettra de bien nous préparer à vous recevoir!

Inscription au DÉFI RDS — Vous pourrez vous inscrire de deux façons à compter du 4 avril : en laissant un message sur la boite vocale du Défi RDS au 514 280-9966 ou encore en envoyant un courriel à l'adresse activites_employes_retraites@stm.info. Toute l'information nécessaire se trouvera sur les babillards, les afficheurs et l'Info RÉSEAUX de l'intranet.





Consciente de la valeur patrimoniale des MR-63, la STM lançait récemment un appel de projets qui permettra de donner une seconde vie à certaines de ces voitures. Jusqu'au 1er juin, les personnes et les organisations qui le souhaitent peuvent soumettre leur idée, et les propositions seront évaluées selon des critères précis. Les soumissionnaires des projets sélectionnés pourraient obtenir des trains MR-63 qui, autrement, seraient démantelés.

Toutefois, il existe une autre façon par laquelle ces trains vétérans continueront, malgré leur départ progressif, de vivre au cœur de notre réseau de métro...

Comme un don d'organes

Pour nos équipes à l'Entretien du matériel roulant (EMR), le retrait des MR-63 représente en effet une opportunité de récupérer des pièces mécaniques qui

pourront être réutilisées sur d'autres MR-63 ou même sur des MR-73. Mais ce n'est pas aussi simple que ça en a l'air.

Pour qu'une pièce d'un MR-63 à la retraite puisse être réutilisée sur un autre train de même génération, il faut d'abord se poser d'importantes questions. La composante a-t-elle un kilométrage inférieur à sa norme de périodicité d'entretien? Sommes-nous certains que la pièce en question pourra demeurer fonctionnelle sur l'élément en opération jusqu'à la fin de vie de celui-ci? Dans ces conditions, la réutilisation de pièces de MR-63 sur d'autres MR-63 se traduira par une économie de temps considérable pour les équipes de la Grande révision Youville.

Pour utiliser des pièces d'un MR-63 sur un MR-73, c'est une autre histoire. D'abord, les composantes doivent être compatibles. Sur papier, 26 composantes semblaient passer le test, mais une fois l'expertise et l'ingéniosité de nos équipes de l'Entretien mises à profit, ce chiffre a grimpé à 87 articles qui sont techniquement compatibles d'un modèle à l'autre.

Mais l'analyse ne s'arrête pas là, car encore faut-il que le remplacement soit profitable pour l'EMR. Pour le déterminer, une analyse de chaque pièce a été faite en fonction de sa valeur à neuf, de sa rareté, des délais de livraison et des coûts d'entreposage, notamment. Et tout ça devait tenir compte du fait que les MR-73 sont prévus pour être utilisés sur notre réseau pour encore 20 ans.

Au final, ce sont donc 46 articles différents des MR-63 qui pourront être ainsi récupérés, modifiés au besoin, puis réutilisés sur les MR-73.





RÉFECTION DE LA STATION ATWATER

Les clients qui ont l'habitude de passer par la station Atwater ont peut-être remarqué quelques murs dégarnis et certaines zones du plancher recouvertes temporairement. En effet, nous effectuons des travaux de réfection majeurs dans cette station. Au niveau de la mezzanine et des quais, les finis de plancher et la céramique au mur seront remplacés. Les escaliers menant aux quais seront rénovés en alternance afin d'installer de nouveaux finis de granit et de nouvelles mains-courantes. De plus, l'éclairage sera amélioré et la nouvelle signalétique fera son apparition partout en station. D'autres travaux de peinture, d'architecture et de structure seront aussi effectués. À partir du 28 mars, l'édicule de Maisonneuve sera

fermé pour une période de cinq mois. Cette fermeture complète permettra de mettre en œuvre les travaux de jour comme de nuit. Dans cet édicule comme dans le reste de la station, les finis muraux, les planchers et les marches seront remplacés, alors que des travaux au niveau de la façade seront également entrepris.





Depuis quelques années, la STM est partenaire de la campagne *Lire vous transporte*, qui invite les voyageurs du bus et du métro à découvrir des auteurs québécois pendant leurs déplacements. Cette campagne est l'occasion par excellence pour nos clients de réaliser que lire pendant leurs déplacements est l'un des nombreux avantages du transport collectif.

UNE LISTE DE LECTURE STM

Cette année, la campagne se déroulera surtout dans les médias sociaux et sur la page STM Info du journal *Métro*. Au cours du printemps, on y découvrira les choix de lecture d'invités spéciaux comme la comédienne Pascale Montpetit, la journaliste Isabelle Richer, l'auteure Kim Thuy ou le maire de Montréal Denis Coderre. Des libraires et des bibliothécaires feront également part de leurs suggestions de lecture aux adeptes du transport collectif. Suivez la campagne sur les pages Facebook et Instagram de la STM, ainsi que dans le journal *Métro*.

Que lisez-vous?

Si vous êtes un habitué de la lecture pendant vos transports, que ce soit avec des livres audios, imprimés ou numériques, faites-nous part de votre coup de cœur littéraire. Nous publierons vos suggestions sous forme de liste de lecture STM dans notre prochain numéro. Qui sait, cela pourrait vous donner de bonnes idées en prévision de vos vacances?

Besoin d'une raison supplémentaire de participer?

Parmi tous les employés ou retraités qui nous enverront une suggestion de lecture à déguster en transport collectif, nous ferons tirer une paire de billets pour le concert de l'OSM Gil Shaham joue Mendelssohn, qui aura lieu le mercredi 6 avril à 19 h à la Maison symphonique de Montréal.

Faites vite! La date limite pour participer à ce tirage express est le dimanche 3 avril. Pour ce faire, partagez votre suggestion de lecture à l'adresse activites_employes_retraites@stm.info, accompagnée des coordonnées pour vous joindre (nom complet et numéro de téléphone).



EN ARRIÈRE!

Le projet pilote d'embarquement de la clientèle par toutes les portes des bus a fait couler beaucoup d'encre depuis depuis la tenue, le 18 mars dernier, d'un briefing technique en présence de représentants de la STM, de la Ville de Montréal, de Transport 2000 et des médias. Les essais, démarrés officiellement le 21 mars, se poursuivront jusqu'au 19 juin.

La Direction exécutive Bus travaille depuis près d'un an, en équipe multidisciplinaire avec plusieurs partenaires internes, en vue de la réalisation de ces tests. C'est avec beaucoup d'enthousiasme qu'ils voient le projet pilote devenir à présent réalité. Renée Amilcar, directrice exécutive Bus, pous explique pourquoi

«L'amélioration de l'expérience client passe bien sûr par des projets de grande envergure, comme iBUS par exemple, mais ça peut aussi passer par des initiatives plus petites, comme l'embarquement par toutes les portes, dit-elle. Cependant, même si ces essais peuvent sembler simples, il ne faut pas oublier que cela vient chambouler les habitudes des clients, qui se mettent généralement en ligne de façon très ordonnée, en respectant le principe du "premier arrivé, premier entré". Or, nous leur disons maintenant que même s'ils sont arrivés vingtièmes, s'ils ont un titre hebdomadaire ou mensuel, ils peuvent entrer par une autre porte, avoir possiblement accès à une place

assise plus rapidement, et tout ce que ça implique. Le souci de la sécurité est aussi très important, et c'est pourquoi nous avons simulé de A à Z l'embarquement par toutes les portes, arrêt après arrêt, pour nous assurer d'identifier et de prévenir tous les risques potentiels avant même le démarrage du projet pilote, précise Renée Amilcar.

«Il s'agissait parfois de nous assurer que les emplacements des arrêts étaient adéquats, que les bus pouvaient s'immobiliser parallèlement au trottoir et que le chauffeur avait la visibilité nécessaire dans ses miroirs pour veiller à l'ouverture et la fermeture des portes, par exemple.

«Bref, l'objectif du projet pilote, c'est de nous permettre d'obtenir les informations les plus tangibles et précises possibles. Nous voulons évidemment connaître les gains en termes de temps d'embarquement, mais aussi quantifier le potentiel de fraude et examiner comment se comporte la clientèle lors des embarquements et des débarquements. Il y a une foule de petites choses à considérer, mais c'est avec ce genre d'idées que l'expérience client à la STM prend tout son sens.»



BESOIN D'UN COUP DE POUCE?

Plusieurs employés qui portent l'uniforme auront à placer une commande de vêtements prochainement. **Jusqu'au 8 avril**, des employés du comité consultatif vêtements SCFP 1983 seront présents sur les lieux de travail pour répondre aux questions et aider les chauffeurs, changeurs et opérateurs à saisir une commande.

Manon Gemme, chauffeure à Legendre, fait partie du comité vêtements depuis ses débuts. «Beaucoup d'employés n'ont pas l'habitude de commander leur uniforme sur le nouveau système en ligne. C'est un changement qui peut être insécurisant au début, indique-t-elle. Nous sommes disponibles ces jours-ci dans les centres de transport pour aider ceux et celles qui le souhaitent à récupérer leurs accès et leurs mots de passe, à s'informer de leurs points restants, passer leurs commandes et gérer leurs retours. Bien souvent, il s'agit de le faire une première fois pour constater que c'est simple à utiliser, et nous sommes là pour les accompagner à une borne de service.»

Autrement, si vous êtes à l'aise avec la technologie ou déjà familier avec le système de commande, visitez le microsite Garde-robe STM, accessible sur l'intranet, pour y trouver des aides à la tâche, une foire aux questions, les coordonnées de Logistik et bien plus.

Un nouveau partenaire pour nous prêter main-forte — Logistik, accompagné de Vestechpro, un centre de recherche et d'innovation en habillement, continuent de travailler sur les derniers ajustements pour un plus grand confort.

CORVÉE DU CAMP PAPILLON

Belle journée d'entraide en perspective

L'air printanier est vivifiant, l'ambiance est festive et l'accomplissement fait du bien. Voilà le programme de la journée que vous propose la Corvée du Camp Papillon qui se tiendra le **samedi 28 mai** prochain.

Vivez l'expérience en compagnie de centaines d'employés et de retraités bénévoles de la STM, mais aussi d'Hydro-Québec et de la Sûreté du Québec.

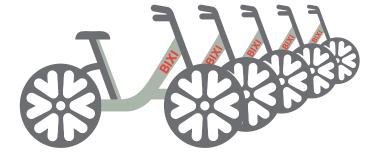
Faites partie de l'équipe STM en vous inscrivant sur le site lesbusboys.com. Vous pourrez sélectionner les tâches qui vous conviennent le mieux parmi plusieurs offertes: travaux d'entretien, peinture, menuiserie, ménage, paysagement, etc. Votre famille est la bienvenue!

Pour agrémenter votre journée, des navettes aux départs de Montréal seront mises à votre disposition et un copieux lunch sera servi.

Un coup de main qui illuminera le cœur de plus de 1000 campeurs vivant avec un handicap.



ILS SONT DE RETOUR!



Le printemps hâtif vous donne envie de pédaler dans les rues de Montréal? La première étape est sûrement de vous abonner à BIXI!

Cette année encore, les employés et retraités de la STM bénéficient d'un rabais de 20 % sur l'abonnement annuel. Pour vous prévaloir de cette offre, vous n'avez qu'à vous abonner par téléphone en composant le

514 789-2494. On vous demandera votre numéro de matricule pour vérifier que vous faites bien partie de la famille STM.

La date limite pour bénéficier du rabais de 20 % est le 1er juin. À partir du 2 juin, le rabais sera de 10 %, et ce, jusqu'à la fin de la saison BIXI le 15 novembre. Joyeux printemps!



LE MARDI 5 AVRIL, ÊTES-VOUS LIBRE À L'HEURE DU LUNCH? — Rendez-vous à la Maison du développement durable pour un midi cabane à sucre! L'idée de cet événement, organisé en collaboration avec Équiterre, est de célébrer le temps des sucres et de sensibiliser le public aux impacts des changements climatiques.

À cette occasion, le Sucrier Urbain de l'Érablière DeLessard, installé à l'entrée de la Maison sur Ste-Catherine, préparera de la tire devant vos yeux, et vous pourrez la déguster pour la somme de 2\$. De quoi ravir vos papilles! L'activité se déroulera de 11 h à 14 h. Plus d'info à l'adresse lamdd.org/actu/2016/cabane-sucre-urbaine.

en commun VOL 26 NO 6

Le 29 mars 2016

Bulletin interne d'information de la STM

Rédacteur en chef

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

Collaborateurs

Valérie Boisvert Sophie Delisle Martin Laverdure

Marie Legault
Catherine Letendre

Marie-Michèle Nadon

Carole Pageau Magalie Paré

Julien Perron-Gagné

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

Expérience client et activités clientèles. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les membres de la Caisse d'économie des employés de la STM sont invités à participer à son assemblée générale annuelle et à prendre connaissance de ses résultats.

QUAND

Le mercredi 20 avril 2016 à 19 h

OÙ

À la cafétéria du Plateau Youville (8845, boul. Saint-Laurent)

BIENVENUE!



Bonjour,

je m'appelle Ana Cruz.

Ana provient de l'entreprise Keolis, où elle travaillait comme chauffeure dans la région de Lanaudière. Elle assurait le transport de clients dans les villes de l'Assomption et Repentigny, par exemple. Auparavant, elle a occupé plusieurs fonctions dans le domaine de l'alimentation: «j'ai été assistante gérante et j'ai tout fait – boulangerie, boucherie, service aux caisses, etc., alors le service à la clientèle, je connais ça! Pour des raisons pratiques, mon employeur de l'époque m'a incitée à prendre mon cours de conduite de véhicules lourds... et j'ai aimé ça! J'ai donc décidé de poursuivre ma carrière dans le domaine du transport urbain.»

En tant que Montréalaise, Ana a choisi la STM pour la proximité, mais aussi pour la possibilité d'essayer d'autres métiers. «La STM est une grande entreprise alors les occasions de changer de boulot sont plus nombreuses. J'aimerais bien essayer la conduite du métro éventuellement.» Au sujet de la formation qu'elle suit actuellement, Ana est enthousiaste: «les formateurs ont une bonne approche et c'est intéressant de pouvoir échanger avec d'autres nouveaux chauffeurs. J'essaye d'intégrer toutes les informations que je reçois pour être en mesure de donner un bon service lorsque je prendrai la route.» Bienvenue, Ana!

BIENVENUE À LA STM

Embauches de février 2016

Mohamad Al-Ozeir, électronicien – télécommunications

Jacqueline Authier, chauffeure

Mustapha Baidlyam, chauffeur Azzeddine Bedjou, chauffeur

Mansour Beladjine, chauffeur

Benoit Béland, chauffeur

Merouane Benhamada, chauffeur Marc-André Bergeron, chauffeur

Julie Bilodeau, chauffeure

Carolina Cabrera, acheteure Eventon Cardichon, préposé à l'entretien

Yanick Caron, chauffeur

Christina Casseus, chauffeure

Brigitte Chevalier, chauffeure

Ana Cruz, chauffeure

Caroline Daigle, préposée à l'entretien

Justine Deslauriers, agente – gestion présence au travail

Ihssane Enhila, chauffeur

William Figueroa Herrera, chauffeur

Ciprian Ionut Florescu, chauffeur

Mélanie Gagné, chauffeure Martin Garand, chauffeur

Denis Garand, chauffeur

Caroline Gimenez Marquis, conseillère

Jonathan Grenon, électronicien – télécommunications
Malik Haddar, technicien – administration de la

André Havard, chauffeu

Salah Hrira, préposé à l'entretien

Reginald Lapeine, chauffeur

Mathieu Laplante, chauffeur

Pierre Laramée, gestionnaire principal - revenus fixes

Serge L'Ecuyer, chauffeur

Benoit Léger, chauffeur

Jeffrey Loiseau, chauffeur Stéphanie Martel, chauffeure

Jacques Morency, chauffeur

Faouzi Mouallah, chauffeur

Hakim Oumatouk, chauffeur

Juan Pablo Palacios Ponce, chauffeur

Camille Pierre, chauffeure

Marc-André Pitre, chauffeur Sally Ourdia Raiah, chauffeure

Thierry Ramasamy, chauffeur

Simon Richer, chauffeur

Samir Salem, chauffeur

Bogdan Stoica, chauffeur

Sadachanh Vongsouthi, préposé à l'entretien

Jonathan Wylde, préposé à l'entretien