

Plusieurs grands projets de développement nécessiteront des ajustements en profondeur dans le réseau de la STM. Que l'on pense au futur REM, au SRB Pie-IX, à la venue de 300 nouveaux bus ou au prolongement de la ligne bleue, le réseau doit être repensé en fonction de la nouvelle configuration du réseau métropolitain. Pour vous aider à y voir plus clair, voici un premier article sur le REM (Réseau express métropolitain).

Voilà un projet qui fait couler beaucoup d'encre. Dès son annonce en avril 2016, une démarche de collaboration s'est amorcée entre la direction Planification et développement des réseaux, Livraison du service et la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ Infra), qui voulait connaître les besoins opérationnels de la STM à chacune des stations du REM, notamment en termes d'espaces requis pour nos véhicules.

Cette première étape était nécessaire pour lancer rapidement l'appel d'offres pour la construction de ce réseau. Aujourd'hui, la planification se poursuit toujours, grâce à une collaboration étroite entre la STM et l'ensemble des partenaires du REM, à savoir la Ville de Montréal, les arrondissements et villes liées et, bien sûr, l'ARTM. Cette planification a, entre autres, nécessité un exercice de révision préliminaire du réseau de bus dans les secteurs qui seront desservis par le REM.

La STM prend également part aux discussions afin d'organiser l'aménagement et les accès autour des stations, notamment pour celle qui est prévue dans la portion sud du centre-ville et qui a le potentiel de modifier en profondeur la dynamique des secteurs de la Cité du Multimédia, du Quartier de l'Innovation, de Griffintown et de Pointe-Saint-Charles.

LA STM UN PARTENAIRE ESSENTIEL DU REM



Une fois les ententes signées entre CDPQ Infra et les consortiums, la STM aura pour tâche de participer aux revues de conception des stations, en lien avec les besoins du réseau de bus (boucles et terminus) et d'interconnexions aux stations de métro McGill et Édouard-Montpetit.

Concertation à l'interne

Suivant l'annonce de la connexion du REM aux lignes bleue et verte du métro, puis en parallèle à la mise en branle officielle du projet, un comité de coordination à l'interne a été mis en place, regroupant différents acteurs de la Livraison du service, du BPEFM (Bureau de projets équipements fixes métro) et du BPIM (Bureau de projets infrastructures métro). Son objectif est de dégager une vision commune des implications du REM pour la STM et des moyens à mettre en œuvre pour le mener à bien. *Ci-haut, une image de synthèse d'une future station du REM.*



L'American Public Transportation Association (APTA) nous a récemment remis un prix AdWheel Award dans la catégorie « Meilleure campagne de marketing ou de communication visant à augmenter l'achalandage ou les ventes – Partenariat ». Le 375^e de Montréal est pourtant loin derrière nous, mais on s'en souvient encore... et pour le mieux.

Une équipe du Marketing et des Communications a reçu le prix remis par l'APTA. Pour un événement majeur comme le 375^e, où on attendait des foules considérables, ses membres ont développé une campagne démontrant combien nos services de transport étaient, de loin, la meilleure option en pareilles circonstances. (Suite à la page 2)

VIVE MONTRÉAL, VIVE LA STM!



De gauche à droite : Guillaume Aubin, conseiller – Partenariats, Camille Hébert, conseillère – Information clientèle, Julie Girard, chef de division – Image de marque, Anne Létourneau, conseillère corporative – Communications, Sylvie Bussièrès, conseillère corporative – Partenariats et commandites, Isabelle Ouellet, chef de division – Marketing (jusqu'en août 2017), Kloé Marchand, conseillère – Communications et réseaux sociaux, Marie-Eve Masson-Guérette, coordonnatrice – Événements et partenariats, et Alain Petit, conseiller – Communications.

ET ON ROULE À SAINT-HILAIRE!



Saviez-vous que notre directeur exécutif Ingénierie, infrastructures et projets majeurs, **François Chamberland**, est un passionné de course automobile? « À ma naissance, ils ont découvert que de l'huile à moteur coulait dans mes veines! Durant mes études à l'École Polytechnique, je rêvais de concevoir des voitures de course. J'ai été longtemps inspecteur technique bénévole au circuit

Gilles-Villeneuve pour le Grand Prix du Canada, mais aussi sur les circuits du Mont-Tremblant, de Sanair et de Trois-Rivières. »

C'est en côtoyant les pilotes lors de ces compétitions que François s'est découvert un nouveau rêve : piloter des voitures de course. « Je me suis rendu compte que les personnes assises dans les voitures avaient plus de plaisir que moi! J'ai alors choisi le karting, la discipline qui permet les plus grandes sensations avec un minimum de risques et de coûts. Avec mon collègue Pierre Paquet, chef de division à l'Ingénierie du matériel roulant métro, j'ai fondé en 2002 l'écurie KCP. Pierre s'est retiré des circuits il y a deux ans, mais moi, je cours toujours! »

Basé au circuit de Saint-Hilaire, François participe à cinq ou six courses par année. Ses statistiques en 2017 : 19 jours d'essais, 5 courses, 2 podiums et... près de 1 200 tours de piste! « C'est une super activité, je m'y suis fait plusieurs copains. Piloter une voiture de course, c'est une sensation indescriptible. Lorsque le drapeau vert est agité, l'adrénaline prend le dessus et peu importe ce qui arrive, elle te domine jusqu'à la vue du drapeau à damier! »

Pour plus de détails, visitez l'En Commun web.

LE DÉBUT D'UN TEMPS NOUVEAU

Nous entendons souvent parler d'expérience client par les temps qui courent. Mais comment mesurer la satisfaction des clients par rapport à leur expérience en bus et en métro? Nous en avons parlé avec Valérie Vanderhacgen, conseillère corporative au sein de la division du Marketing.

«Auparavant, notre façon de mesurer n'était pas assez collée au quotidien des clients, explique-t-elle. Nous recevions des rapports sur les sondages téléphoniques effectués auprès des clients tous les trois mois. Avec une période aussi longue, ça devenait difficile de comprendre pourquoi tel ou tel indicateur avait bien ou mal performé...»

«De plus, on demandait aux clients d'évaluer leur satisfaction moyenne sur une période de 30 jours, ce qui nous donnait des indications un peu floues. Nous déployons donc maintenant une approche complètement différente, plus axée sur la façon dont les clients se sentent pendant leur déplacement.»



Ci-dessus: Valérie Vanderhacgen et Radu Cercel, du Marketing, artisans de la nouvelle mesure de satisfaction de la clientèle.

Place aux émojis!

«Maintenant, nos mesures de satisfaction se font exclusivement sur le web, avec notre panel d'utilisateurs, poursuit Valérie. C'est plus rapide et pratique pour les participants, car d'une conversation téléphonique de 17 minutes, on est passé à un sondage web de 7 minutes. L'une des nouveautés qu'on amène, c'est qu'on demande aux clients de se positionner eux-mêmes sur une échelle de satisfaction composée... d'émojis!»

Pour les panélistes qui se disent insatisfaits, on creuse davantage en posant des questions supplémentaires. «Ce qui ressort dans les points à améliorer, c'est beaucoup la ponctualité pour le réseau des bus, et l'entassement pour le métro. Bien sûr, ce ne sont pas des problématiques faciles à résoudre. Mais ça nous donne l'heure juste», affirme Valérie.



UN PANEL PERFORMANT!

Au cours de la dernière année, notre panel Ma voix ma STM est passé de 9000 à 23000 membres. Il s'agit d'un outil précieux qui nous permet de réaliser toutes les analyses à l'interne. Ainsi, on développe notre expertise... et on économise!

Attention à ne pas comparer des pommes avec des oranges!

Dans un prochain numéro, nous vous donnerons un aperçu des plus récents résultats de satisfaction clientèle compilée avec la nouvelle approche. Il serait tentant de comparer avec les mesures précédentes, mais ce serait une mauvaise idée! «Notre nouvelle démarche est totalement différente. Aussi, nous avons pris soin d'appliquer les deux méthodes de mesure en parallèle pendant un an, afin d'arriver avec des comparables. Cependant, ces comparables s'appliqueront seulement pour la dernière année», termine Valérie.



Navette lors de l'événement La Bohème sous les étoiles.

SUITE DE LA PAGE 1 — «Nous avons travaillé dans l'esprit d'appuyer les opérations bus et métro. Nous avons utilisé tous nos canaux de communication (Facebook, Twitter, affichage métro) pour indiquer à nos clients les meilleurs trajets à emprunter», explique Sylvie Bussières, conseillère corporative au Marketing, qui fait partie de cette équipe.

Les résultats ont démontré l'efficacité de cette campagne. On a mesuré qu'entre le 17 mai et le 31 août, on a vu l'achalandage augmenter de 10% pendant les weekends, et de 6% les soirs de semaine après 19 h. Pensons aussi aux quelque 7 millions de cartes occasionnelles aux couleurs de Vive Montréal qui ont été émises pendant l'année. Cette campagne de notoriété a contribué à nous positionner comme un partenaire incontournable pour une expérience client optimale dans un contexte exceptionnel.

Que vous ayez travaillé aux bus, au métro, aux équipements fixes, aux communications et au marketing, ou ailleurs dans l'entreprise, vous avez sans doute vécu de près ou de loin les événements suivants :

Le 17 mai : célébrations du jour du 375^e anniversaire de la fondation de la ville et offre de transport collectif gratuit pendant toute une journée.

Fin mai : présence des *Géants* de la troupe Royal de Luxe, attirant des foules immenses dans plusieurs rues de la ville; *La Bohème sous les étoiles*, accueillant aussi une grande foule au stade McGill et des navettes bus reliant l'endroit au métro.

Fin juillet : présentation de *Place des Anges* dans le Quartier des spectacles et offre de transport collectif gratuit pendant tout un week-end.

Mi-août : *Montréal symphonique* et sa grande scène sur les flancs du mont Royal pour une soirée très courue, et des navettes bus accommodant plusieurs spectateurs pour relier le site au métro.

Bravo à tous ceux qui ont contribué à ce beau succès!

ENSEMBLE POUR LE SRB PIE-IX

LE PROJET INTÉGRÉ SRB PIE-IX est un projet conjoint de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM), de la Ville de Montréal et du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET). Le projet comporte trois volets : **1 - la mise en place** d'un service rapide par bus (SRB); **2 - la mise à niveau** des infrastructures municipales; **3 - la bonification** de l'aménagement du domaine public sur le boulevard Pie-IX.



EN HAUT, de gauche à droite: Rachid Ammar-Khodja, chargé de projets, STM; Myriam Sondag, chargée de projets, VdM; Guy Villemure, planificateur et contrôleur de projets, STM; Leandro Campanaro, planificateur et contrôleur de projets, VdM; Luc Beaudin, directeur de projets, STM; Mélanie Bertrand, chargée de projets, STM; Colette Roberts, secrétaire, STM; Marc Bélanger, directeur, Études de transport, STM; Marc Dionne, directeur principal; Michel Robitaille, responsable STI; et Diane Rivard, conseillère en communications, STM. EN BAS: la station prototype Amos, ouverte en octobre 2016.

Concernant le volet du transport collectif, c'est d'abord l'Agence métropolitaine de transport (AMT) qui a affecté certaines de ses ressources au sein du Bureau de projet intégré SRB Pie-IX, lorsque celui-ci a été créé. Avec la dissolution de l'AMT, le 1^{er} juin 2017, ce personnel est passé sous la responsabilité du Réseau de transport métropolitain (RTM) pour terminer l'étape du dossier d'affaires. Finalement, en novembre 2017, l'ARTM mandatait la STM comme gestionnaire délégué pour la réalisation du projet et y transférait les ressources dédiées. Ainsi, en 2017, cette équipe a déménagé et changé d'employeur trois fois! Et comme il s'agit d'un projet de service rapide par bus intégré à la requalification de l'axe Pie-IX, des employés de la Ville de Montréal font également partie du Bureau de projet conjoint.

Le SRB Pie-IX, bien plus qu'une voie réservée!

Le projet comptera 11 km de voies réservées (9 km à Montréal et 2 à Laval), 17 stations (15 à Montréal et 2 à Laval) ainsi qu'un stationnement incitatif réaménagé à Laval pouvant accueillir environ 750 véhicules. Le SRB s'étendra du boulevard Saint-Martin, à Laval, jusqu'à la station de métro Pie-IX, à la hauteur de l'avenue Pierre-De Coubertin, à Montréal.

Le SRB comportera des voies réservées permanentes en site propre, principalement situées au centre du boulevard Pie-IX, ainsi que des stations dotées d'une signature architecturale distinctive et équipées de technologies de pointe offrant de l'information en temps réel aux voyageurs, l'achat et la validation de titres simplifiés et des mesures prioritaires aux feux.

En plus de permettre de rejoindre la ligne verte du métro (station Pie-IX), le SRB assurera une liaison avec la gare Saint-Michel—Montréal-Nord de la ligne de Mascouche, et sera éventuellement relié au prolongement de la ligne bleue du métro. Les travaux débiteront l'automne prochain pour se terminer à l'automne 2022.

Pour plus de renseignements, visitez le site srbpieix.ca.

LE CECI EXPLIQUE TOUT CELA

Depuis le 8 janvier dernier, toutes les questions, commentaires, plaintes et demandes de trajets de clients aboutissent au nouveau Centre d'expérience client intégrée (CECI), où 18 personnes répondent au téléphone et par courriel selon un horaire réparti sur les 7 jours de la semaine.

Nos clients y gagnent, puisque toutes leurs demandes, quelles que soient leur nature ou leur format, sont maintenant acheminées au même endroit. «L'important sera de s'adapter aux façons de communiquer de nos clients. Pour le moment, nous utilisons le courriel et le téléphone, mais ça évoluera sûrement avec les années», précise Martine Ouellet, chef de division Information et service à la clientèle (ISAC). Une équipe principalement issue de l'ISAC* a participé activement à la refonte de notre service à la clientèle. «Nous voulions un guichet unique, explique Martine, où toutes les demandes seraient traitées de la même façon, qu'il s'agisse d'un commentaire ou d'une demande de trajet.»

«C'est ainsi que le CECI est devenu un centre de contact client, axé à la fois sur les appels et les courriels, précise Martine. On veut être aussi bons par l'un que par l'autre. Toutes les demandes qui nous sont adressées sont importantes.» Même les plaintes? «Oui, surtout les plaintes, puisqu'il s'agit de commentaires qui peuvent nous aider à nous améliorer. Et comme ils nous sont adressés directement, ils demandent aussi une rétroaction.»



Une partie de l'équipe du CECI, de gauche à droite: Catherine Bouchard, Virginie Maltais-Gagnon, Maxime Goulet, Stéphane Villejoint, Sandra Montlouis-Félicité, Josée Bureau et Jean-Ghyslain Bizis.

Environ 1 000 demandes par jour

Les agents – service à la clientèle du CECI traitent en moyenne de 20 000 à 25 000 appels et de 2 500 à 3 000 demandes courriel par mois. «Ils trouvent leurs réponses auprès de personnes ressources partout dans l'entreprise, d'un wiki mis à jour régulièrement et même des éléments envoyés de notre boîte Outlook commune, qui est une bonne source d'information», précise Maxime Goulet, agent principal au CECI. Certaines demandes reçues au CECI peuvent étonner. Maxime nous en donne de bons exemples.

Un trajet rare

Une cliente a récemment logé un appel pour savoir quel serait le meilleur trajet pour... faire le tour de l'île de Montréal en bus. On lui a donc proposé un trajet au téléphone. La cliente devait quand même effectuer quelques correspondances!

Un oubli inquiétant

Dans un autre appel, un client, très angoissé, a appelé pour expliquer que sa conjointe avait oublié leur fils de sept ans dans un bus. Après avoir précisé la ligne et la direction du bus où l'enfant pouvait se trouver, l'agent du CECI a rejoint le Centre opérationnel principal (COP) pour lui expliquer aussitôt la situation. Au même moment, le COP recevait le signalement d'un chauffeur rapportant qu'une cliente lui avait dit accompagner un enfant d'ici à ce que quelqu'un vienne le chercher. L'agent du CECI en avisa aussitôt le papa, qui retrouva l'enfant quelque 10 minutes plus tard, et tout fut bien qui finit bien!

* L'ISAC — Ses membres étaient Nicole Gruslin, Carolyn Boivin, Diane Dicaire, Sylvie Routhier, Josée Bureau, Sofiane Mohand Cherif, Maxime Goulet, Catherine Bouchard, Danielle Roussel, Max-Raymond Thalès, Sandra Montlouis-Félicité, Ann-Shirley Celin, Catherine Lambert et l'équipe Amélioration continue.



CHAUFFEUR AU TA

1. Benoît Allard est à la STM depuis plus de 23 ans et chauffeur au TA depuis 10 ans. Il aime le côté humain et peu routinier de son travail.

2. Christian Soutière est au volant de son minibus depuis 12 ans et a bien l'intention d'y rester jusqu'à sa retraite.

3. Nathalie Lapierre a occupé plusieurs postes à la STM depuis 2005 et est au TA depuis 2012. Également détentrice d'une technique en éducation spécialisée, elle aime aider les gens et échanger avec eux le temps d'un trajet.

UN QUOTIDIEN HORS DU COMMUN

Au cours de sa journée, un chauffeur de bus sur le réseau régulier peut transporter plusieurs centaines de personnes. Au Transport adapté, c'est plutôt une quinzaine de clients, au fil d'une journée qui n'est jamais banale. Nous avons eu la chance d'échanger récemment avec trois chauffeurs du TA dont la passion pour leur métier est inspirante.

Pour être chauffeur au TA, il faut voir la personne au-delà du handicap et être avenant. Pour Benoît Allard, ça veut aussi dire respecter les capacités de ses clients: «Ils veulent être traités comme tout le monde et je suis là pour les aider. Quelques-uns ont besoin d'une attention soutenue dès la prise en charge et jusqu'au moment où une autre personne prend le relais, au lieu

de débarquement. Les clients comptent sur nous, je m'en occupe comme s'ils étaient des amis ou des membres de ma famille.»

Un accompagnement personnalisé

Si les chauffeurs du TA parlent souvent de leur travail avec enthousiasme, c'est parce qu'ils ont un impact direct sur la vie des gens. Ils offrent un accompagnement personnalisé et adapté au handicap de chaque client. Au fil des déplacements, une convivialité et une complicité se développent naturellement. Lors des danses du vendredi soir pour la clientèle ayant des déficiences intellectuelles, l'ambiance est festive dans le minibus et les chauffeurs agrémentent le retour avec de la musique à bord du véhicule.

Christian Soutière s'assure du confort de ses clients dans la mesure du possible. C'est le cas entre autres de ceux qui reviennent d'une dialyse: «Ils sont très

fatigués après ce type de traitement. J'essaie d'ajuster le chauffage à leur besoin.» Ce sont des attentions comme celle-ci qui font toute la différence pour les clients.

Cela demande aussi beaucoup de jugement, car chaque jour nos chauffeurs font face à des imprévus et à des situations particulières. Pour Nathalie Lapierre, qui n'aime pas la routine, c'est l'idéal: «Les clients sont toujours heureux de voir leur chauffeur arriver et leur sourire est contagieux.»

Certains jours, le TA effectue plus de 10 000 déplacements. Il s'agit d'un exercice complexe où la sécurité et l'expérience de nos clients sont au centre de nos préoccupations. C'est grâce à l'engagement d'employés comme Benoît, Alain et Nathalie que nous arrivons à faire LA différence au quotidien pour les clients du transport adapté.



OPUS A 10 ANS!

peu modernisé lors de la venue du métro. Toutefois, l'importance des investissements requis et l'évolution constante de la technologie constituaient des freins importants. Au début des années 2000, les principales sociétés de transport du Québec* ont finalement uni leurs efforts pour mettre en place ce nouveau système tant attendu.

Pourquoi OPUS?

À l'hiver 2004, neuf noms étaient proposés à la clientèle via un sondage sur les sites web des sociétés partenaires: Carte Éclair, Tout de Go, TransCité, MultiCités, Carte Transport, Horizon, Passeport, Simplicité et La Clé. Le nom TransCité recueillait 25 % des appuis, tandis que 1 393 autres noms étaient suggérés. Après une analyse approfondie, quatre noms finalistes étaient choisis: TransCité, Transit, Sésame et OPUS.

Le nom OPUS a été retenu pour sa portée évocatrice et son aspect innovateur. OPUS est un mot latin qui, pris dans son premier sens, signifie «ce qui est nécessaire, ce dont on a besoin». OPUS désigne également une œuvre musicale numérotée dans l'œuvre d'un compositeur. Mais surtout, OPUS est un nom très court et facile à retenir, en plus de présenter un lien évident avec le mot «puce».

Derrière l'implantation de la carte OPUS se cache le travail de dizaines, voire de centaines d'employés de la STM qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour faire de ce projet une réussite. [Visitez l'En Commun web pour des témoignages et des photos.](#)

* LES SOCIÉTÉS PARTENAIRES: la STM, l'AMT, la Société de transport de Laval (STL), le Réseau de transport de la Capitale (RTC), le Réseau de transport de Longueuil (RTL) et le Conseil intermunicipal de transport (CIT) Sorel-Varennnes.

EH OUI! LA CARTE OPUS A DÉJÀ 10 ANS. C'est le 21 avril 2008 qu'était présentée au grand public cette carte qui fait maintenant partie de notre quotidien, au même titre que la carte d'assurance-maladie. Mais si son existence fait généralement l'unanimité, on oublie parfois que sa création s'est étalée sur de nombreuses années.

Dès les années 1990, il était sérieusement question d'automatiser le système de vente et perception utilisé à Montréal, hérité de l'époque des tramways et quelque

PÉDALEZ À RABAIS AVEC BIXI!



Vos jambes fourmillent d'impatience avec l'arrivée des beaux jours? Faites-leur plaisir en vous abonnant à BIXI pour la saison. Comme par les années passées, les employés et retraités de la STM bénéficient d'un rabais de 20% sur leur abonnement annuel. Vous avez jusqu'au 1^{er} juin pour vous en prévaloir. Pour ce faire, composez le 514 789-BIXI (2494). [Bonne saison!](#)

SONDAGE DES EMPLOYÉS

de retour au printemps en version allégée

Plusieurs plans d'action ont été mis en place dans différents secteurs à la suite du partage des résultats du sondage des employés de 2016. Le but poursuivi est de rehausser le taux de mobilisation, qui se chiffrait à 54% il y a deux ans. Un nouveau sondage, cette fois de 12 questions, fournira un portrait des progrès accomplis ou encore des efforts qui restent à fournir, une fois les données compilées. Pour l'administrer, la STM s'allie à nouveau avec Aon, une entreprise internationale spécialisée en sondages de mobilisation.

100 % électronique

Un sondage-éclair sera donc diffusé en mode électronique, du 7 au 25 mai. Ce sondage, entièrement confidentiel et anonyme, permettra de mesurer votre satisfaction sur les éléments suivants:

Les priorités d'action (confiance envers la haute direction, efficacité des gestionnaires et conditions facilitantes);

La démarche de mobilisation (actions prises à la suite du sondage de 2016).



Faire entendre sa voix, c'est se donner la chance de s'exprimer sur des enjeux importants pour vous! Pour avoir accès au sondage, visitez l'intranet. Vous pourrez le compléter sur vos heures régulières de travail.

Une fois compilés, les résultats seront discutés en équipe à partir du mois de juillet.

Le bye bye de Michel Gauthier

Entré à la CTCUM en octobre 1981 comme commis au traitement des recettes, Michel Gauthier est devenu ravitailleur l'année suivante, un poste qu'il n'oubliera pas de sitôt. «À l'époque, on se promenait avec de l'argent et des titres de transport dans une valise. C'était très risqué! Personnellement, j'ai été victime de deux vols à main armée. Heureusement, les procédures ont changé depuis!»



«À la suite de coupures de postes, j'ai été brièvement chauffeur à Legendre en 1987, puis changeur en 1988 et chauffeur à Anjou en 1989. Je suis redevenu ravitailleur peu de temps après, puis j'ai été représentant pour nos agences.»

Entré à la CTCUM sans formation particulière, Michel a eu la chance de progresser au sein de l'entreprise. «J'ai été représentant syndical de 1990 à 2002 et j'ai fait partie de l'exécutif. J'ai participé à la négociation de trois conventions collectives et je me suis créé des contacts un peu partout. C'est grâce au directeur général de l'époque, Jacques Fortin, que je suis devenu gestionnaire. De 2002 à 2014, j'ai été chef de section au traitement des recettes, à la division des Revenus voyageurs. Enfin, ces quatre dernières années, j'ai travaillé sur divers projets d'amélioration continue.»

«Ça été une belle aventure de 36 ans! La STM est une entreprise incroyable, qui permet de relever plusieurs défis. Pour ma retraite, j'ai plein de voyages de chasse et de pêche qui m'attendent, ainsi que des voyages culturels avec ma conjointe.»



Pour s'abonner
aux magazines de
Vélo Québec...

Vous avez été nombreux à nous écrire pour signaler que le code publié dans notre édition de mars ne fonctionnait pas. Sachez que le code **STM333EMP18** est maintenant activé. Suivez la procédure expliquée dans notre dernière édition et le tout devrait fonctionner. Nos excuses pour les inconvénients.

ARRIVÉES ET DÉPARTS, MARS 2018

EMBAUCHES

Abib, Farouk, chauffeur
Ahras, Mohammed, chauffeur
Ajouz, Mona, chauffeure
Angers, David, chauffeur
Atmani, Abdelkader, chauffeur
Audet, Louis, enquêteur
Aviles, Miguel, contremaître
Ba, Ibrahim, chef d'opérations
Bellache, Mohamed, chauffeur
Bennia, Abdeldjalil, chauffeur
Bercy, Tatiana, chauffeure
Brunet, Josianne, chauffeure
Chalut, Denis, conseiller principal – Relations professionnelles
De León, Sussan, technicienne – Chaîne d'approvisionnement
De Tilly, Valérie, chauffeure
Debien, Bruno, technicien – Soutien technique
Degrandmaison, Julien, chef d'opérations
Desrosiers, Sylvie, intégratrice principale – Projets TI
Diaz Ramos, Carlos Enrique, chauffeur
Dimin, Vitalie, chauffeur
Dion, Yannick, conseiller – Formation et développement
El Ammari, Jaouad, chauffeur
El Haji, Naoual, coordonnatrice – Planification et ordonnancement
Fontana, Giuliano, chef d'opérations

Gagné, Julie, chauffeure
Gagnon, Paul, ingénieur principal
Garneau, Martin, contremaître
Gaudette, Denis, analyste principal en technologies
Gingras, Nathalie, secrétaire
Haddadi, Said, chauffeur
Houle, Geneviève, ingénieure
Houle, Jean-Yves, chauffeur
Jacques, Patrick, chauffeur
Joseph, Zamor, chauffeur
Kachkach, Abdellatif, chauffeur
Lambert, Stéphane, contremaître
Masse, Serge, chauffeur
Metcalf, Denis, chauffeur
Morais, Paul, électricien
N'Gom, William, analyste en technologies
Nolin, Pierre-Luc, contremaître
Opont, Pier Nko, chauffeur
Poisson, Nicolas, technicien – Projets
Rousseau, Claudie, secrétaire
Tircomnicu, Oana, chauffeur
Vézina, Andréanne, chauffeure

RETRAITES

Adam, Denis, chef d'opérations (24556)
Aubry, Josée, chauffeure (23615)
Béland, Gilles, électricien signalisation (25519)
Boivin, Yvon, chauffeur (24426)

Caron, Marlyne, chauffeure (26405)
Cloutier, Marcel, plombier (37942)
Côté, Claude, chauffeur (23392)
Daigle, Daniel, dépanneur – EMR (18531)
Degrandpré, Jacques, chauffeur (23253)
Demers, René, électricien télécommunications (17896)
Di Palma, Lyse, commis aux agences (17653)
Dulude, Alain, chauffeur (23370)
Gauthier, Michel, chef de section (16828)
Guertin, Jules, ingénieur (24910)
Labrecque, Richard, mécanicien d'entretien (25576)
Lauzon, Marc, chef d'opérations (24360)
Marceau, Jacques, chauffeur (30170)
McLaughlin, Yves, chauffeur (35018)
Plouffe, Marc-Aurèle, chauffeur (23376)
Savard, Yvonne, chauffeure (24095)
St-Laurent, Marie-Johanne, chauffeure (23432)

DÉCÈS

Bélanger, André, chauffeur (30117), 81 ans
Benodin, Louis, préposé à l'entretien (25305), 72 ans
Blanchet, Gilles, menuisier (17330), 80 ans
Boissonneault, Georges, opérateur (6356), 82 ans

Boudrias, Maurice, chauffeur (4145), 86 ans
Courchesne, Paul, cantonnier (25522), 66 ans
Daoust, Jean-Claude, préposé à l'entretien (11381), 69 ans
DeBellefeuille, Jacques, chauffeur (7284), 73 ans
Dionne, Jean, briquetier (17254), 85 ans
Fischer, Linda, chauffeure (25385), 56 ans
Goulet, Jacques, aide (13468), 82 ans
Huneault, Fernand Joseph, chauffeur (5695), 85 ans
L'Archevêque, Rosaire, magasinier (2445), 93 ans
Labonté, Michel, officier de liaison (17682), 61 ans
Lalonde, Jocelyn, magasinier (0349), 69 ans
Migneault, Raymond, chauffeur (24061), 67 ans
Normand, Robert, chauffeur (8340), 67 ans
Normandin, Jean-Louis, chauffeur (8526), 79 ans
Paquette, Richard, analyste soutien technique (24682), 61 ans
Perron, Pierre, chauffeur (7710), 67 ans
Pilon, Roger, pointeur (4932), 87 ans
Thibault, André, monteur-visiteur (18807), 81 ans
Tremblay, Lucien, chauffeur (6131), 89 ans

en commun

Équipe de production

Benoît Clairoux
Monique Juteau
Carole Pageau
Magalie Paré
Alain Petit

Collaborateurs

Patrick Bourque
CDPQ infra
Cynthia Chambon
Cécile Dion
Louis-Étienne Doré
Guillaume Duguay

Nadège Fatal
Jimmy Hamelin
Diane Rivard

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Bulletin interne
d'information de la STM
encommun@stm.info
514 350-0800 (89544)

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.