



## ACTES MÉRITOIRES UN GESTE DE PLUS

C'est le 18 février qu'avait lieu la cérémonie annuelle des Actes méritoires. On y soulignait le sang-froid et l'empathie d'une cinquantaine d'employés de la STM ayant posé un geste de civisme ou de bravoure en 2014. En portant secours à quelqu'un ou en faisant preuve de vigilance face à l'imprévu, ils sont allés au-delà de leur travail quotidien et ne peuvent qu'en être fiers. Voici le récit de quelques-uns des lauréats.

**Mauvaise posture** — Michel Coutu, chauffeur à Anjou, conduit son bus sur Jean-Talon lorsqu'il aperçoit une automobile accidentée dans la neige. Comme à chaque fois où il est témoin d'une telle situation, il prend le temps de s'arrêter pour jeter un coup d'œil, au cas où quelqu'un serait en détresse. Cette fois, c'est le cas : une dame est coincée sous la voiture. Le chauffeur demande alors à des clients d'appeler les services d'urgence et sollicite l'aide d'autres personnes présentes sur place

pour soulever la voiture. À la deuxième tentative, ils y parviennent et dégagent la victime. Une fois les secours arrivés, le chauffeur veille aussi à ce que la conductrice et les passagers de la voiture — dont un jeune enfant — ne soient pas laissés à eux-mêmes.

**En toute confiance** — Alors que Michel Raymond, chauffeur à Legendre, est à bord de son bus, il entend un message sur les ondes radio indiquant que les autorités sont à la recherche d'une personne trisomique. Peu de temps après, il voit un homme répondant au signalement. Ayant déjà habité avec des gens atteints de trisomie, Michel comprend leur tempérament et leur façon de penser, et c'est avec ceci en tête qu'il est parvenu à créer un lien de confiance avec l'homme et à l'inviter à monter dans son bus. Rendu à une station de métro, il poursuit l'échange et le convainc astucieusement de rester à ses côtés jusqu'à l'arrivée des policiers.

**Entre bonnes mains** — Claire Dellar, Éric Guilbault, Lorraine Thibault et Annie Croteau, de la Prévention des incendies, sont dans un édifice à bureaux lorsqu'un individu est victime d'un arrêt cardio-respiratoire près d'un ascenseur. Dès qu'ils sont mis au courant de la situation, ils se rendent rapidement sur place où d'autres passants entament déjà des manœuvres de réanimation et tentent, non sans peine, de préparer un défibrillateur. Nos collègues prennent aussitôt la relève et procèdent à des massages cardiaques et à la défibrillation. La victime est malheureusement décédée, mais avec une intervention aussi rapide et résolue, il avait néanmoins toutes les chances de son côté.

Consultez cet article sur l'En Commun web, à l'adresse [encommun.stm.info](http://encommun.stm.info), pour visionner nos témoignages vidéos.



Michel Coutu,  
chauffeur à Anjou



Michel Raymond,  
chauffeur à Legendre



Claire Dellar, Éric Guilbault et Lorraine Thibault, de la Prévention incendies.  
Absente de la photo : Annie Croteau.

## PIERRE QUI GLISSE...



Par son rôle de conseiller en gestion du changement, Mathieu Beaufort contribue à définir des façons d'accompagner et d'outiller les gestionnaires et les employés des secteurs concernés par l'implantation d'iBus, afin de limiter les impacts humains engendrés par ce changement. Mais quand il a quelques minutes à lui, ce qui occupe son esprit, ce sont les échos des exclamations des joueurs et des pierres qui s'entrechoquent sur la glace de curling.

Mathieu joue au curling depuis l'âge de huit ans. «C'est mon père qui m'a transmis cette passion, dit-il. Depuis, j'ai poursuivi mon développement en participant à de nombreuses compétitions, notamment aux Jeux du Québec, à des championnats provinciaux, à des matchs du World Curling Tour. J'y ai affronté des équipes de partout dans le monde, comme la Suède et la Suisse, ainsi que d'excellentes formations de l'Ontario et de l'ouest du Canada.»

Une équipe de curling est composée de quatre joueurs ayant chacun un rôle spécifique. «Ce que je préfère, c'est de jouer à titre de vice-capitaine. En plus de participer activement à la stratégie, ça me permet de faire un peu de tout : du broissage, des placements précis et des sorties de pierres en puissance. Chaque équipe a sa personnalité : certaines aiment jouer de façon défensive en frappant fort, en faisant des doubles sorties. D'autres joueront plus agressif, en faisant en sorte qu'il y ait beaucoup de pierres en jeu, par exemple. Mon équipe et moi, on aime sortir l'adversaire de sa zone de confort, et peu importe l'évolution du match, on n'abandonne jamais.»

Et que répond Mathieu à ceux qui disent que le curling est un sport de «pépère»? «Je les mets au défi de l'essayer! Le lendemain, je garantis qu'ils le sentiront dans les bras, les jambes et le bas du corps. C'est un sport qui sollicite des muscles qu'on utilise peu, c'est assez surprenant.»



# UNE ANNÉE DE QUALITÉ

## Normes de qualité de service

Ca y est, les résultats globaux 2014 de toutes les évaluations des clients mystères de notre programme de normes de qualité de service sont compilés. Bonne nouvelle: que ce soit dans les secteurs métro, bus, centres d'appels ou service à la clientèle, tous les objectifs fixés ont été dépassés!

Pendant l'année, plus de 2520 évaluations ont été réalisées par une firme externe sous la forme d'observations de trajets de bus, de visites dans nos installations du métro, d'appels ou d'écoutes téléphoniques.

Il n'y a pas à dire: tous nos employés sont dévoués à offrir des services de qualité à nos nombreux clients. **Voici trois équipes qui, en 2014, se démarquent par l'amélioration de leurs résultats.**

Chapeau aux équipes de l'**Entretien bus** (photo du haut) qui en 2014 affichent une progression de 3 points avec une note de 92% en ce qui a trait à la disponibilité de l'information à bord des bus (numéro de ligne, grille tarifaire, pictogrammes pour sièges réservés, affichage de l'adresse **stm.info** sur le bus, etc.).

Les employés du **Centre de service à la clientèle du TA** (photo du centre) ont amélioré de 3 points de pourcentage leur note de 2013 avec un score de 97% pour leur accueil courtois, leur rapidité et l'exactitude des informations données. Toutes nos félicitations!

Une note de 99% est récoltée par les employés du centre d'appels **Commentaires et plaintes** (photo du bas) pour l'indicateur d'accueil téléphonique. Ils font preuve de courtoisie, rapidité et donnent une information adéquate à nos clients au bout du fil. Bravo!



Secteur	Description de la norme	Résultats 2013	Résultats 2014
Bus	Ponctualité des bus <sup>1</sup>	83 %	82,9 %
	Accueil de la clientèle - chauffeurs	94 %	94 %
	Information à l'arrêt	97 %	96 %
	Information dans le bus	89 %	92 %
Métro	Fiabilité du métro <sup>2</sup>	97,6 %	97,6 %
	Accueil de la clientèle - changeurs	94 %	93 %
	Information dans les stations	97 %	97 %
	Information à la loge des changeurs	94 %	94 %
	Information statique dans les voitures de métro	97 %	97 %
<b>Accueil de la clientèle</b>			
Centres d'appels TA	Centre de service à la clientèle	94 %	97 %
	Centre de réservation	97 %	97 %
	Centre Info-déplacement	93 %	95 %
Centres d'appels SAC	Renseignements	93 %	95 %
	Relations avec la clientèle – commentaires et plaintes	95 %	99 %
Centres de SAC	Centres de services	91 %	93 %
	Objets trouvés	95 %	93 %
SAC autre	Disponibilité de la plateforme téléphonique STM-INFO <sup>3</sup>	99,97 %	99,86 %

### SOURCE DES DONNÉES

<sup>1</sup> SCAD: ponctualité cumulative annuelle.

<sup>2</sup> Perturbation de service du métro (pourcentage de clients à l'heure: donnée cumulative annuelle).

<sup>3</sup> Mesure de la disponibilité par TI.

Toutes les autres normes sont mesurées par les clients mystères.

## NORMES DE QUALITÉ DE SERVICE VS SATISFACTION CLIENTÈLE

Nous vous présentons dans cette page des résultats différents sur des sujets semblables... Êtes-vous un peu confus? Si oui, c'est normal! Laissez-nous clarifier le tout.

**L'ATTEINTE DES NORMES DE QUALITÉ DE SERVICE EST ÉVALUÉE PAR DES CLIENTS MYSTÈRES** — Un client mystère est mandaté par une firme spécialisée. Il évalue des points précis à l'aide d'une grille, au moment même où il reçoit le service. Par exemple, lorsqu'il appelle dans un centre d'appels, on lui demande de vérifier si l'employé lui a dit « bonjour ». Le client mystère note alors si la réponse est conforme ou non. L'information qu'il nous donne est objective et factuelle.

**LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EST ÉVALUÉE VIA UN SONDAGE TÉLÉPHONIQUE** — Lorsqu'il répond à un sondage, le client n'est habituellement pas dans notre réseau. Il doit faire appel à sa mémoire et à ses perceptions. Il répond à des questions qui réfèrent à son appréciation du service reçu au cours des 30 derniers jours.

**QUELLE MÉTHODE EST LA MEILLEURE?** — Les deux méthodes sont importantes et complémentaires, car la mesure objective du service reçu est importante... et son appréciation aussi!

## Satisfaction de la clientèle 2014 GRAND CRU

Le directeur général par intérim, Luc Tremblay, en parlait dans son blogue il y a quelques semaines: «On conclut 2014 avec un taux de satisfaction générale à 87%, un excellent résultat qui marque le retour au niveau observé en 2012. Pour la période de l'automne seulement, ce taux grimpe même à 89%, soit 4 points de plus que la même période en 2013.» Outre ces résultats globaux dont nous pouvons tous être fiers, nous nous sommes intéressés à l'appréciation des clients sur des sujets spécifiques comme la courtoisie et la propreté, par exemple. Voici donc des résultats un peu plus détaillés.



### MÉTRO

- Satisfaction générale: 83%, une hausse de 6 points de pourcentage (pp)\*.
- Rapidité du changeur lors de l'achat d'un titre: 90%, une excellente note!
- Propreté à l'intérieur des voitures: 74%, en hausse de 5 pp.
- Sécurité à toute heure dans le métro: 92%, un résultat stable par rapport à 2013.
- Service fiable sur les lignes utilisées: 77%, en hausse de 7 pp.

### BUS

- Satisfaction générale: 80%, stable par rapport à 2013.
- Hors pointe, le chauffeur m'attend: 72%, en hausse de 3 pp.
- Qualité de l'information reçue du chauffeur: 88%. Bravo!

- Conduite prudente du chauffeur: 90%, perte de 2 pp par rapport aux années passées, mais à un niveau élevé.
- Sécurité dans les bus: 93%, également stable par rapport aux années passées.

### SERVICE TÉLÉPHONIQUE

- Courtoisie des préposés: 96%.
- Le préposé fournit la bonne information: 92%, stable par rapport à 2013.

### OUTILS DE COMMUNICATION

La satisfaction à l'égard de la page **INFO STM** du journal **24 h** demeure élevée, à 86%, tout comme celle exprimée à l'endroit du site **stm.info**, avec 93%. Alors que l'hiver a été particulièrement rigoureux et occasionne des déplacements difficiles, rappelons-nous que la majorité des clients apprécient notre travail.

\* Les comparaisons sont basées sur les résultats globaux de 2013.

## LE CT SAINT-LAURENT A 30 ANS



Il y a exactement 30 ans, le 4 mars 1985, débutait l'exploitation du Centre de transport Saint-Laurent. Ce bâtiment d'une capacité de 270 bus venait remplacer les garages Saint-Paul et Charlevoix, respectivement ouverts en 1930 et en 1944, en plus de faciliter la desserte du secteur ouest de l'île de Montréal.

Construit par la compagnie Janin Construction Ltée, le CT Saint-Laurent est en quelque sorte le «petit frère» du CT Anjou, inauguré deux ans plus tôt. L'utilisation du même modèle de bâtiment a permis d'importantes économies, le CT Saint-Laurent n'ayant coûté que 11 millions \$, soit un million de moins que le CT Anjou!

Sur la photo ci-contre, prise le 4 mars 1985, on voit Léo Langevin, surintendant du nouveau CT Saint-Laurent, félicitant Yves Lavoie, chauffeur sur la ligne 191 et le premier à sortir son bus du bâtiment.

Photos: Archives de la STM



## Un solide à Champ-de-Mars

Véritable galerie d'art, le métro de Montréal compte désormais une œuvre de plus dans sa collection. Inaugurée le 28 février dernier lors de la Nuit blanche, la sculpture *Un solide* de l'artiste montréalais Jacques Bilodeau trône désormais à la station Champ-de-Mars.

Formée de 16 plaques de laiton, l'œuvre mesure 3,4 m de hauteur par 0,4 m de largeur et 1,2 m de profondeur, pèse plus de 1500 kg et a coûté 60000 \$. Choisie par un jury de sept personnes au terme d'un concours d'art public, l'œuvre a été installée dans le cadre des travaux d'agrandissement de la station, qui ont permis notamment de rendre celle-ci universellement accessible.

### Qui est Jacques Bilodeau?

Né à Garthby, Québec en 1951, Jacques Bilodeau procède depuis le début des années 1980 à des interventions expérimentales d'envergure dans des édifices qu'il recycle (Poitevin, des Carrières, Château noir). Parallèlement à ces travaux conjuguant art, design et architecture, il réalise des installations et des sculptures qu'il expose en galerie et dans des lieux publics (*Transformables, Faire son trou, Instabilisateur*).

C'est Patrice Monfette, architecte chargé de la conception de l'agrandissement de la station Champ-de-Mars pour le Bureau de projets Équipements fixes – Métro (BPEFM), qui est à l'origine de l'installation de cette œuvre. Les équipes des Affaires juridiques, des Affaires publiques et de l'Architecture ont également participé à la réalisation de ce projet, bénéficiant des conseils du Bureau d'art public de la Ville de Montréal.

# MAÎTRES DE LA CONDUITE D'URGENCE

Certains employés de la STM peuvent parfois être appelés, dans le cadre de leur travail, à conduire un véhicule d'urgence. Saviez-vous que c'est une équipe de la Sûreté et contrôle composée des lieutenants Éric Barbeau, Christopher Jodoin et Éric Levesque qui donne la formation pour ce genre de conduite? Depuis septembre 2014, le volet pratique du cours a lieu au circuit fermé de Sanair, à Saint-Pie. «Les employés qui reçoivent la formation de conduite d'urgence, dont les préventionnistes incendie, les membres de l'équipe d'urgence métro et certains chefs d'intervention, notamment, reçoivent d'abord une base théorique et légale avant d'aller en piste», explique Éric Lévesque, lieutenant formation à la Sûreté et contrôle.

### En piste!

Évidemment, l'aspect de la formation qui fait le plus rêver les amoureux de la route, c'est le volet donné sur le circuit fermé de Sanair. «La journée est composée de plusieurs activités: un circuit de précision, des exercices de freinage d'urgence et des techniques de conduite dans les courbes, indique le lieutenant Lévesque. À titre d'exemple, dans la phase du circuit de précision, on demande à l'employé de franchir un slalom ainsi qu'un passage étroit délimités par des cônes et d'exécuter divers virages et stationnements, entre autres. Ces étapes sont chronométrées, mais on ne parle jamais de vitesse; il s'agit plutôt d'apprendre à adapter sa conduite aux situations présentées.»

Sur la piste, les employés formés conduisent le même modèle de véhicule que celui qu'ils sont appelés à

utiliser lorsqu'ils sont en fonction. Ils prennent ainsi conscience des dimensions du véhicule et s'y adaptent. «Lors des exercices de freinage, par exemple, on demande de freiner à différentes vitesses afin de prendre conscience des distances parcourues par le véhicule... On invite ensuite à effectuer la même manœuvre, mais en évitant un obstacle en plein freinage. Les employés réalisent alors qu'ils sont en contrôle et peuvent imaginer une situation semblable en ville.»

Michel Champagne est chef de section à la Prévention des incendies. Plusieurs membres de son équipe et lui-même ont reçu la formation, et leurs commentaires sont sans équivoque: «Nous baignons tous dans le domaine des services d'urgence, mais malgré notre ancienneté et nos expériences professionnelles antérieures, nous avons tous beaucoup appris durant la formation. C'est très pointu et ça met en lumière des éléments de sécurité concrets. Je lève mon chapeau à l'équipe de la Sûreté et contrôle pour son excellent travail.»

### Quatre saisons

À cette période de l'année et jusqu'en mars, la Sûreté et contrôle offre aussi une formation de conduite d'urgence hivernale destinée aux inspecteurs. Toujours au circuit de Sanair, cet apprentissage permet de se familiariser avec le comportement des véhicules sur la neige et la glace, grâce à une piste aménagée à cet effet. Les inspecteurs formés doivent entre autres apprendre à contrôler, sur des surfaces glissantes, les voitures à traction et à propulsion, avec et sans le système ABS, et à expérimenter le freinage et les techniques de courbes.



## OÙ IRONT LES MR-63?

En tant que premières voitures du métro de Montréal, nos MR-63 ont une valeur patrimoniale indéniable. Nous y sommes attachés, et pour cause: que serait Montréal aujourd'hui sans elles? C'est avec cela en tête et dans le respect des principes du développement durable que le projet de valorisation des voitures MR-63 est mené. À ce jour, l'équipe du Marketing et celle du bureau de projet MPM-10 ont conduit une vaste consultation auprès des parties prenantes tant à l'interne qu'à l'externe. Mais même si on aime les MR-63, il demeure difficile de réaliser un projet durable et économiquement viable pouvant leur offrir une seconde vie.

À l'instar d'autres métros dans le monde, la STM a bien l'intention de garder quelques voitures. Ce qu'on en fera? Des voitures VIP pour événements spéciaux? Peut-être, ça reste à définir. Il y a le musée ferroviaire de Saint-Constant (Exporail) qui compte réserver un espace pour une des voitures du premier élément MR-63.

Mais outre certains projets spéciaux qui pourraient concerner quelques voitures (pensons aux festivités du 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal et au réaménagement du parc Jean-Drapeau en 2017), il est fort probable qu'une fois certaines pièces récupérées pour des besoins opérationnels, la majorité des 333 voitures MR-63 feront l'objet de recyclage et de valorisation de leurs matières. Pour ce faire, la STM lancera éventuellement un appel d'offres auprès des entreprises spécialisées dans le domaine, probablement durant la période de mise à l'essai du premier train AZUR en service voyageur.

### Ailleurs dans le monde, que fait-on?

L'équipe du projet de valorisation a également réalisé une étude de marché très élaborée comprenant un balisage avec d'autres sociétés de transport dans le monde :

- **Paris** a mandaté une firme de recyclage pour se départir de son vieux matériel roulant, en portant une attention spéciale au traitement des matières dangereuses résiduelles.
- **Londres** a réutilisé certaines voitures pour créer un village d'artiste, mais comme pour Paris, la majeure partie a été recyclée.
- **Buenos Aires** a donné deux voitures à un club du rail, converti deux en bus électrique – diesel et restauré deux autres pour des circuits touristiques. Pour le reste, la solution idéale est encore à l'étude.
- À **New York**, on a englouti quelques milliers de voitures dans l'océan après avoir enlevé toute trace des matières dangereuses résiduelles. Aussi, après 10 ans, on qualifie cette solution comme étant un

très bon coup, tant sur le plan économique que sur le plan environnemental. Sceptique? Voyez par vous-même à l'adresse : [www.viralforest.com/subway-cars-dumped-coral-reef](http://www.viralforest.com/subway-cars-dumped-coral-reef)

Applicable chez nous la solution de New York? Peu probable. La «grosse pomme» étant beaucoup plus près de l'océan que Montréal, les coûts de transport de nos vieilles voitures vers la mer seraient beaucoup plus élevés, ce qui réduirait considérablement la viabilité économique du projet.

En conclusion, la STM se prépare fébrilement à la transition des MR-63 au profit d'AZUR. Et il faudra être prêt, car à chaque mise en service d'un train AZUR, il faudra sortir du réseau un «bon vieux train MR-63».





## DES VOIX PRÈS DES VOIES

Le mercredi 11 mars, l'Opéra de Montréal fera résonner la station Berri-UQAM avec des airs de l'opéra *Madame Butterfly*, du compositeur Giacomo Puccini. Sous la direction du chef de chœur Claude Webster, des chorales entonneront de beaux arias appuyés par nul autre que vous! Tous sont en effet invités à se joindre aux choristes. Des partitions musicales seront distribuées aux personnes intéressées, qui pourront suivre les indications du chef de chœur et participer à la réalisation d'une œuvre collective magistrale.

Offrez-vous un détour musical par la station Berri-UQAM **le mercredi 11 mars, de 16 h 30 à 17 h 15.**

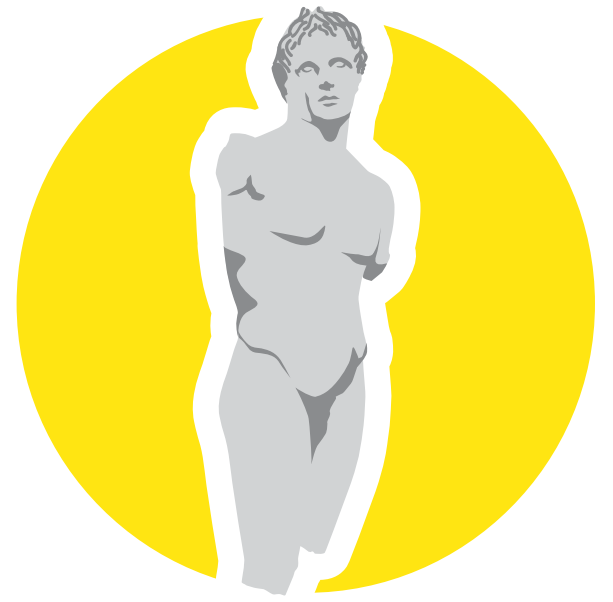
# LES GRECS DÉBARQUENT À LA STM

## Des billets et des abonnements à gagner!

Il ne s'agit pas d'une invasion, mais d'une exposition, laquelle tient l'affiche **au Musée Pointe-à-Callière jusqu'au 26 avril prochain.**

À l'occasion d'un partenariat avec le Musée, la STM est fière de vous offrir la chance de participer à un tirage de billets pour cette exposition, baptisée *Les Grecs – D'Agamemnon à Alexandre le Grand.*

Nous avons donc 15 paires de billets et 10 abonnements familiaux valables pour un an à faire tirer parmi tous les participants. Pour courir la chance de gagner, rien de plus simple: envoyez-nous un courriel à l'adresse [activites\\_employes\\_retraites@stm.info](mailto:activites_employes_retraites@stm.info). Votre message doit inclure le nom d'un dieu grec — question de tester vos connaissances! — vos nom, matricule et numéro de téléphone de jour. À noter que les réponses incomplètes ne seront pas considérées. Bonne chance!



## L'ÉQUIPE DE L'ANNÉE!

Il n'y a rien comme l'esprit d'équipe pour se sentir mobilisé dans son travail. **Christelle Landry**, préposée à l'Entretien sanitaire, apprécie les collègues qu'elle côtoie à tous les jours et en huit ans de métier, beaucoup d'entre eux sont devenus des amis. Cette belle complicité et ce sentiment d'appartenance, elle a trouvé une façon sympathique de l'immortaliser: en concevant un calendrier de photos.

«Un collègue qui compte une trentaine d'années de service m'a montré un jour de vieilles photos de son équipe prises au début de sa carrière, raconte-t-elle. Ça m'a fait beaucoup réfléchir et je me suis dit que moi aussi, plus tard, j'aimerais avoir de tels souvenirs à partager. J'ai donc eu l'idée de prendre mes collègues en photos dans leur milieu de travail et, avec leur consentement, j'ai fait un calendrier de 2015 avec les images.»

C'est parfois ce genre d'initiatives personnelles bien simples qui contribuent à créer des liens solides entre coéquipiers. «Quoi de mieux qu'un calendrier pour marquer le temps et pour immortaliser le présent! »

## en commun

### VOL 25 NO 4

Le 4 mars 2015

Bulletin interne d'information de la STM

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

Collaborateurs  
Fabienne Barbe  
Benoît Clairoux  
Sophie Delisle  
Louis-Étienne Doré  
Monique Juteau  
Marie Legault  
Magalie Paré  
Julien Perron-Gagné

Conception graphique  
Cécile Dion

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

En Commun est réalisé par la direction Communications et service à la clientèle. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

## BÉNÉVOLES RECHERCHÉS

Le 24 mars en soirée, les organisateurs de l'activité **JE COMPTE MTL** déploieront des équipes de bénévoles afin de dénombrer les personnes en situation d'itinérance. Avec l'accord de ces dernières, les équipes poseront quelques questions afin de mieux cerner le visage de l'itinérance à Montréal.

Pour mener à bien cette grande activité citoyenne, les YMCA du Québec doivent recruter 600 bénévoles, incluant des chefs d'équipe. Cette initiative découle d'un mandat accordé par la Ville de Montréal au Centre de recherche de l'Institut universitaire en santé mentale Douglas, en collaboration avec Convergité et plusieurs refuges et organismes œuvrant dans le milieu de l'itinérance, dont les YMCA du Québec.

À titre de partenaire de cet événement, la STM, et plus particulièrement les inspecteurs de la Sûreté et contrôle de même que le personnel de l'Exploitation des stations, apporteront leur soutien auprès des bénévoles dans les stations ciblées pour le décompte. Vous souhaitez en savoir plus sur cette activité? Visitez le site [jecompte-mtl.ca](http://jecompte-mtl.ca).



## BIENVENUE À LA STM

au 31 janvier 2015

BAKER, Kevin, commis caissier aux assignations  
COTTALORDA, Yannick, analyste – Mesures préférentielles bus

DAD, Nichad, concepteur principal – Sécurité

PONTBRIAND, Julien, inspecteur formateur – Sécurité incendies

RACHATI, Nadem, programmeur-analyste

TENIOU, Amine, analyste principal – soutien technique



**Bonjour,**  
Je m'appelle  
**Julien Pontbriand.**

Inspecteur-formateur à la Prévention des incendies, il nous vient du service d'incendies de Bois-des-Fillion. «J'ai choisi la STM pour le défi et la passion: le territoire est beaucoup plus vaste, sans parler de la population».

Au moment de notre conversation, Julien entamait sa 7<sup>e</sup> semaine à la STM. Et comment ça se passe pour lui? «Super bien, répond-il. Présentement, je travaille de nuit. Mon boulot consiste à parcourir le réseau pour effectuer l'inspection des équipements et intervenir sur tout ce qui concerne la sécurité incendie. Nous travaillons la plupart du temps en duo et sommes souvent en équipe avec les électriciens, les plombiers et d'autres quarts de métier qui vérifient d'autres équipements sur le réseau. Ça, c'est notre routine. Lors d'une urgence, nous avons tout un protocole d'intervention et selon les cas, c'est notre équipe qui soutient les opérations des pompiers lorsqu'ils se trouvent dans nos installations. L'autre volet de notre travail consiste à former les employés de la STM, les pompiers et les policiers afin qu'ils soient aptes à intervenir en cas d'incendie.» Bienvenue, Julien!