



UNE DIRECTION EXÉCUTIVE DÉDIÉE À L'EXPÉRIENCE CLIENT

Entrevue avec Michel Lafrance, directeur exécutif – Expérience client et Activités commerciales.

COUPS DE CŒUR

EXCELLENCE

> 2018 <

Photos et vidéos de l'événement sur encommun.stm.info

HOMMAGE À NOS COUPS DE CŒUR

Pas moins de 124 personnes ont été reconnues par un coup de cœur collectif au cours d'un déjeuner tenu le 11 décembre dernier à l'Hôtel Windsor. L'objectif de cet événement à tapis rouge était double: souligner les petits gestes et l'implication des employés qui font la différence dans le quotidien des clients et reconnaître l'excellence dans l'accomplissement professionnel sous toutes ses formes.

Vous trouverez dans ces pages un échantillon de témoignages de lauréats sur leur conception de l'excellence de l'expérience client. Vous y verrez le côté humain de la STM, sous des angles que vous n'avez peut-être encore jamais considérés.

Précédé de l'humoriste et comédien Emmanuel Bilodeau, un de nos clients réguliers, Luc Tremblay a tenu à rendre un hommage particulier à toutes les personnes réunies. «Pour moi, l'excellence de l'expérience client, c'est simple. Pas besoin de chercher de midi à quatorze heures une grande définition.» Il a enchaîné avec quelques exemples concrets:

c'est l'opérateur qui prend le temps d'informer et de rassurer les clients au micro pendant une interruption de service;

c'est le chauffeur qui annonce les arrêts, parfois en chantant;

c'est l'employé du Centre d'expérience client intégré (CECI) qui donne un service très courtois au téléphone;

c'est l'avocat, l'analyste, l'ingénieur ou le technicien qui soutient avec beaucoup d'ardeur une équipe.

En donnant au client ou à un collègue plus qu'il n'en demande, en faisant la différence dans la journée de quelqu'un par un sourire, un bonjour, par un petit geste d'empathie, d'ouverture, de collaboration, l'expérience client se vit. Tout simplement.

Ci-dessus: Emmanuel Bilodeau animait l'événement du 11 décembre. Ci-dessous: Luc Tremblay.



Q Concrètement, quelle est la contribution de ton équipe à l'amélioration de l'expérience client?

R Le rôle de mon équipe est de communiquer avec les clients par différents moyens tels que les médias sociaux, notre site web, ou encore des campagnes publicitaires. Nous nous assurons de bien comprendre les besoins et les attentes des clients grâce à notre panel Ma voix, ma STM, qui compte maintenant 31 000 clients.

Dans la même veine, le Centre d'expérience client intégré (CECI) est un canal précieux! Il faut souligner que mon équipe communique aussi avec vous, les employés, car des employés bien informés offriront un meilleur service à nos clients.

Du côté des activités commerciales, nous développons des projets qui, tout en générant des revenus commerciaux, améliorent l'expérience client. Pensons par exemple au déploiement du réseau cellulaire dans le métro.

Q Quels sont vos projets en 2019?

R Il y en a tellement, je ne peux pas tous les nommer! Disons que notre équipe travaille entre autres à revoir les normes de qualité de service pour qu'elles reflètent mieux les attentes des clients, ainsi que les bons comportements de plusieurs de nos employés. Vous en entendrez parler davantage bientôt!

Nous avons récemment revu le traitement des plaintes, ce qui fait qu'en 2019, nous avons comme objectif de répondre à plus de 70% des questions, commentaires ou plaintes des clients sur-le-champ, sans avoir à les recontacter. Du côté du métro, la nouvelle signalétique sera déployée dans deux nouvelles stations. Ça avance!

Q Et à Transgesco, quoi de neuf?

R Je ne sais pas si vous avez remarqué, mais l'équipe a revampé plusieurs commerces dans le métro afin d'améliorer l'expérience client. La transformation de Toi et moi café, au métro Berr-UQAM, vaut le détour! Nous avons aussi finalisé le déploiement du réseau mobile sur les lignes orange et bleue, et nous comptons l'offrir dans neuf autres stations de la ligne verte en 2019.

En surface, 120 abribus numériques permettent d'afficher l'horaire en temps réel, et nous continuons à remplacer les anciens abribus par le nouveau modèle, toujours en partenariat avec Québecor. Nous devrions en compter près de 1 600 à la fin de l'année.

Q As-tu un message pour les employés qui ont été reconnus lors des Coup de cœur Excellence?

R Bien sûr: vous me rendez très fier! Merci d'être de si bons ambassadeurs pour la STM.



PORTRAIT D'ÉQUIPE

LA RÉVISION DES PLANS DE QUARTIER EN STATION



La révision des plans de quartier a nécessité la recherche, l'assemblage et l'archivage de plusieurs sources de données, la maîtrise d'un nouveau logiciel, l'adaptation de notre police de caractères sur une nouvelle plateforme, la mise en place de nouveaux processus et la révision des normes graphiques. «C'est un projet de longue haleine qui a duré deux ans», nous raconte Francis Brisebois, conseiller corporatif en signalétique. «L'information est maintenant adéquate et à jour sur le site Web et en station, c'est tout un gain pour le client!»

Ci-dessous : Martin Chapleau, Francis Brisebois, David Bombardier et René-Claude Bouchard. Absente de la photo : Marie-Claude Giroux.



PORTRAITS DE LAURÉATS

1. Line Bourget, préposée à l'entretien sanitaire : reconnue pour aller au-devant du client avec le sourire

À la STM depuis plus de 25 ans, Line travaille dans les stations achalandées du centre-ville, soit de Champ-de-Mars à Bonaventure. «J'aime le service à la clientèle et être près de mes clients.» Son surintendant, Jean-Marc Lafleur, n'a que de bons mots à son égard : «Elle est toujours souriante et conviviale. Son approche humaine fait toute la différence. D'ailleurs, elle connaît les personnes en situation d'itinérance dans ses stations, elle les aborde, les respecte et les salue.» «Ce sont aussi des êtres humains, nous dit Line, ils ont besoin d'amour.»

Si vous la croisez dans le métro, n'hésitez pas à la saluer, elle y trouve une grande valorisation dans son travail.

2. David Cacoque, chauffeur au CT LaSalle : reconnu pour les nombreux commentaires positifs de clients

Chauffeur sur la ligne 420, David a un sourire contagieux. «Je suis positif et dynamique. Dans mon bus, il y a de l'ambiance. Je parviens toujours à décrocher un sourire à mes clients. Ma mission est de leur faire passer un bon moment par une conduite agréable.»

Ses clients lui ont même offert un t-shirt avec l'inscription *Best. Bus Driver. Ever.* «On finit par les connaître, ils nous racontent leurs joies, leurs peines, on embarque dans leur vie! Un 'bonjour, bonsoir, comment allez-vous?', ça aide beaucoup.»

D'ailleurs, David a reçu une lettre d'un client mentionnant qu'il était devenu le point culminant de son voyage de retour du travail. Il est bienveillant, infailliblement fiable, et évidemment, sincère dans son désir de bien servir ses clients.

3. Carole Guidon, contrôleur communication, salle de contrôle, reconnue pour sa proactivité et son implication au quotidien, dans le souci de bien informer la clientèle

À la STM depuis 17 ans, Carole a été changeure, puis chauffeure, avant de travailler à la salle de contrôle. «Je donne mon 110% tous les jours. Mon travail au bout du fil m'amène à recueillir les confidences des employés sur le terrain et des clients.» Ses actions vont souvent au-delà de son rôle. «Par exemple, il m'est arrivé de rassurer une maman en panique sur un quai, car son enfant n'avait pas pris la même voiture de métro. Dans ce genre de situations, il faut poser les bonnes questions, être à l'écoute, garder son calme. Il y a toujours une solution!»

4. Stéphane Vachet, chauffeur au CT LaSalle, reconnu pour les nombreux commentaires positifs de clients

Travailleur social de formation, Stéphane a œuvré dans le milieu carcéral quelques années avant de se joindre à la STM. «J'exerce le plus beau métier du monde! Mon inspiration est Frank Lozinski, un ancien chauffeur, matricule 03948. Je prenais son bus régulièrement et il avait toujours la bonne attitude. Quand il a pris sa retraite, je lui ai demandé un effet personnel et il m'a remis sa carte d'employé, que je conserve précieusement sur moi. C'est mon porte-bonheur depuis bientôt 20 ans! Au quotidien, j'essaie de transmettre ma bonne humeur à tous mes clients.»

5. Peggy Fidèle, agente de station (changeure) : reconnue pour les nombreux témoignages d'appréciation de clients

Peggy est l'employée qui a comptabilisé le plus de commentaires positifs de la part des clients pour le groupe chauffeurs/opérateurs/changeurs en 2018. Son secret? «Je suis moi-même, tout simplement! Aider et faire le petit extra me donne de l'énergie, je prends le temps de répondre à chaque client.»

TÉMOIGNAGES INSPIRANTS

1. Claudine Joubert, commis divisionnaire principale, Transport adapté : «Nous sommes là pour aider au jour le jour, et notre travail demande beaucoup de patience et d'écoute à cause des besoins particuliers de la clientèle. Mes clients sont très reconnaissants, j'ai parfois l'impression d'avoir un petit fan-club, c'est gênant et très valorisant en même temps!»

2. Josée Melançon, conseillère corporative, Billettique : «On a vraiment redoublé d'efforts pour l'implantation des valideurs dans les bus. Ça a pris beaucoup d'acharnement pour faire arriver les choses!»

3. Mélissa Cals, opératrice : «Je travaille le soir au métro et j'adore mon métier. Si je parle au micro? Bien sûr! Il m'arrive de donner des consignes d'évacuation à la clientèle en français, en anglais et même en espagnol, une langue que je connais bien. Les clients l'apprécient vraiment!»

4. Jocelyne Dubé, chauffeure, CT LaSalle : «Quand je vais travailler, c'est comme si j'allais voir mes amis! Je suis cordiale, ponctuelle et je ne suis jamais absente.»

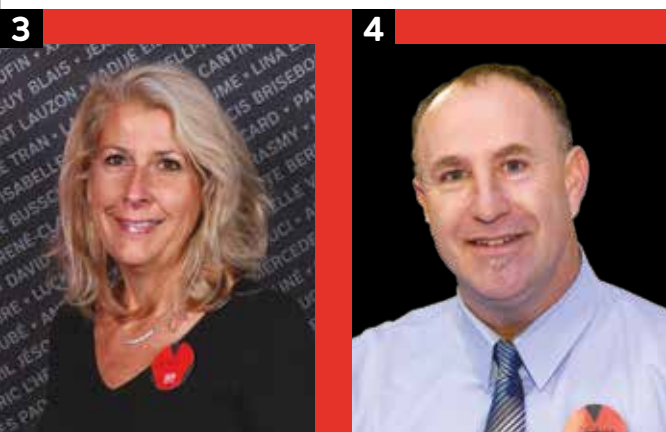
5. Estelle Filiatrault, préposée aux objets trouvés : «En 2019, je vais célébrer mes 20 ans à la STM. La nature de mon travail m'amène à rendre les gens heureux. J'aime ce que je fais!»

6. Robertino Ghisovan, inspecteur, Sécurité et contrôle : «J'offre aux employés et aux clients de la STM un service hors pair. Je suis une personne positive et tout est toujours plus facile avec un sourire.»

7. Christine Ménard et Judith Michel, techniciennes, Affaires juridiques : «On ne fait rien de spécial», nous ont dit Christine et Judith, en toute modestie. Toutefois, Sylvain Joly, secrétaire et directeur – Affaires juridiques, les accompagnait sur le tapis rouge et a tenu à rendre hommage à ces excellentes collaboratrices : «Elles sont des atouts indispensables et font un travail exceptionnel au quotidien : en un mot, elles sont dédiées et dévouées!»

8. Laurent Lauzon, monteur-visiteur, Métro : «Je prends ma retraite le 31 décembre. Je suis le doyen à l'atelier GR (grandes révisions) : après 36 ans de service, je tire ma révérence. Je me considère bon collaborateur, car je suis toujours prêt à aider mes collègues!»

9. David Brais, chef contrôleur : «La rapidité d'exécution, donner la bonne information au bon moment, c'est très important dans notre métier. Le festival Osheaga nous a donné l'occasion de faire preuve de ces habiletés. Il a fallu réajuster le service bus et métro en prévision de ce gros événement, vider le site qui était rempli au maximum de sa capacité. Pour les clients, une bonne gestion, ça fait la différence!»





Bonjour, je m'appelle Alain Bilodeau

«Avant de rejoindre l'équipe, j'œuvrais dans le milieu municipal. Après une vingtaine d'années là-bas, j'avais l'impression d'avoir fait le tour. Je voulais découvrir le monde du transport collectif, principalement le réseau du métro. De fil en aiguille, j'ai découvert un monde fascinant, qui m'était complètement inconnu. Je me suis notamment chargé de l'acquisition des terrains, des modifications aux règlements de zonage et de l'obtention des permis. J'ai participé à l'étude de préfaisabilité pour le projet de prolongement de la ligne bleue, et j'ai contribué aux études et à la construction du garage Côte-Vertu.»

Pour Alain et ses collègues, le développement urbain passe par une intégration réussie des infrastructures. «Sur la rue Towers, au lieu de construire un simple poste de ventilation, nous avons choisi de démanteler et de conserver la façade d'une vieille résidence, pierre

par pierre, qui sera remontée à l'identique. Auparavant, sur la rue Bélanger, nous avons profité de l'installation d'un poste de ventilation dans un parc pour y réaliser de nouveaux aménagements de surface qui sont très appréciés par la population. Avec une bonne intégration, tout le monde y gagne.»

Ainsi, la STM compte désormais sur un urbaniste principal qui connaît très bien ses dossiers et qui peut la conseiller pour un grand nombre de projets. «L'urbanisme, c'est une profession qui a un fort côté social. Nous sommes très sensibles aux transports actifs, aux impacts environnementaux et à l'acceptabilité sociale des projets.»

IGLOOFEST

L'an dernier, près de 67 000 personnes ont fréquenté Igloofest. Majoritairement constituée de jeunes de 18 à 24 ans, cette foule festive utilise le transport collectif dans une proportion de 57 % pour se rendre sur le site du quai Jacques-Cartier, dans le Vieux-Port.

C'est dans cette veine que nous poursuivons notre partenariat avec cet événement de notoriété internationale pour une 13^e année consécutive. Cette année, un concours sur Instagram permettra à cinq personnes de remporter cinq accès VIP chacun pour la soirée du 1^{er} février, et la même chose



UN PARTENARIAT FESTIF

pour cinq autres gagnants pour la soirée du 2 février. Pour participer, il faudra passer par notre cabine à gif aménagée pour l'occasion dans le tunnel reliant la station Champ-de-Mars au Vieux-Montréal, créer un gif qui met le participant en vedette, et publier cette création sur son fil Instagram en utilisant le mot-clic #stmigloofest.

Et pour rappeler nos services aux personnes présentes, on distribuera une quantité limitée de titres 1 passage à la sortie du site, et ce, dès 23 h les samedis, qui sont habituellement les soirées les plus achalandées.

La remise de titres (1 passage) aura lieu à la sortie du site d'Igloofest les samedis dès 23 h.

QUART DE SIÈCLE 1993 - 2018

En 1993, Brian Mulroney et Robert Bourassa quittaient la politique active, Jean Chrétien était élu premier ministre du Canada et Daniel Johnson accédait au poste de premier ministre du Québec. Les Canadiens de Montréal remportaient leur 24^e coupe Stanley et La Petite vie débutait à la télévision.

Mais 1993 marque surtout l'embauche par la STCUM de quelque 93 de ses plus loyaux employés; ceux qui, récemment, franchissaient le cap des 25 années de service. Si vous en faites partie, cela signifie que dans quelques mois, ce sera votre tour d'être célébré lors de l'événement Quart de siècle.



Cette soirée, organisée en votre honneur, aura lieu le samedi 4 mai 2019. Surveillez votre boîte aux lettres: votre invitation officielle vous sera envoyée sous peu. N'oubliez pas de confirmer votre présence et, surtout, bon Quart de siècle!



ARRIVÉES ET DÉPARTS, DÉCEMBRE 2018

EMBAUCHES

Bendaoud, Sophian, inspecteur
Bilodeau, Alain, urbaniste principal
Boivin, Pier-Olivier, inspecteur
Bouchard, Benoit, directeur de projets
Bouchard, Véronique, inspectrice
Boudida, Samir, conseiller
Boutin, Louis-Philippe, ingénieur
Brutus, Ederson Mendel, inspecteur
Cardinal, Julien, conseiller principal – Relations professionnelles
Castronovo, Josie, notaire
Chamberland, Guillaume, inspecteur
Cloutier, Dominique Edmond, inspecteur
D'Auteuil Dorion, Pascal, technicien – Gestion du parc de véhicules
Dragota, Horia, inspecteur de travaux
Ferreira, Paula, analyste principale – Technologies
Frenette, Éric, technicien – Projets
Giroux-Voyer, Sophie, inspectrice
Goutier, Kevin, coordonnateur – Planification et ordonnancement
Guilbault Fortin, Frédéric, inspecteur de travaux
Halidou, Moctar, électronicien – Télécommunications
Hamel, Jean-Sébastien, électronicien – Télécommunications
Iosifidis, Nicolas, directeur de projets
Kamel, Nicolas, inspecteur

Kieffer, Benoit, planificateur et contrôleur projet
Krasniqi, Flamur, inspecteur
Landry, Cédric, inspecteur
Lemay, François, analyste
Lemay, Patricia, inspectrice
Martel, François, analyste principal – Technologies
Munn, Jean-François, inspecteur
Obiang Ovolo, René Roland, électronicien – Télécommunications
Ouellette, Stéphane, machiniste
Pelletier, Annie, inspectrice
Pelletier, Michael, inspecteur
Petrozza, Franco, inspecteur
Ramirez Rodriguez, Ana Carolina, analyste
Rodrigue, Sonia, conseillère
Saintonge, Michael, inspecteur
Shevchenko, Leonid, inspecteur
Torres Roa, Yenny Paola, ingénieure
Tremblay, Samuel, inspecteur

RETRAITES

Bédard, Alain, conseiller RH (25617)
Bélair, Bernard, chauffeur (22985)
Bissonnette, Alain, analyste principal – Développement d'applications (24144)
Bitencourt, Fabio-Augusto, dépanneur – Signalisation (24575)
Boivin, Carl, contrôleur trafic (24460)

Bouffard, Michel, chef contrôleur (18343)
Dansereau, Claude, chauffeur (34028)
De Serres, René, chauffeur (26521)
Dionne, Mario, conseiller principal – Relations professionnelles (34041)
Dionne, Sylvain, cantonnier (25997)
Dumont, Edmond, technicien d'entretien (17098)
Fernandez, Jose Pedro, personnel adm., tech. et prof. (18852)
Garneau, Nathalie, surintendante (18834)
Giroux, Gilles, chauffeur (26631)
Guay, Marlène, technicienne – Information de gestion (19362)
L'Heureux, Nicole, chauffeure (23197)
Lafrenière, André, mécanicien de véhicules lourds (16503)
Lajoie, François, opérateur de métro (24218)
Lalumière, Gilbert, aide (25721)
Lavoie, Claude, vérificateur de pneus (18552)
Lauzon, Laurent, monteur-visiteur (17008)
Léonard, Chantal, cadre de l'exploitation (35190)
Lepore, Sabatino, changeur (24506)
Moineau, Yvan, contremaître (34268)
Morin, Guy, machiniste (25799)
Paradis, Denis, contrôleur énergie (17019)
Pernet, Chantal, analyste – Solutions d'affaires (18868)
Quinn, Brian, dépanneur (16384)
Rheault, Michel, contremaître (38248)

Robichaud, Sylvain, réparateur de composantes (33048)
Ruelland, François, ingénieur (25827)
Senécal, Alain, électricien (37471)
Vadnais, Stéphane, électromécanicien (18465)

DÉCÈS

Allard, Jean-Jacques, préposé à l'entretien (15003), 81 ans
Babin, Suzanne, changeure (25341), 66 ans
Barbe, Yvon, chauffeur (6265), 81 ans
Bérubé, Yves, chef d'opérations (4848), 78 ans
Chaput, Jacques Joseph, chauffeur (6221), 88 ans
Charbonneau, Gilles, vérificateur de pneus (13240), 74 ans
Dubois, Léopold, chauffeur (3560), 89 ans
Dubé, André, chauffeur (7341), 83 ans
Hébert, Yvon Joseph, réparateur de châssis (2998), 75 ans
Ladouceur, Roland, contremaître (2910), 71 ans
Lambert, Jacques, changeur (8200), 70 ans
Naud, Raymond, inspecteur (10888), 96 ans
Panneton, Robert, chauffeur (8621), 72 ans
Perron, Adélar, changeur (8502), 65 ans
Rollin, André, chauffeur (22420), 62 ans
Violeta, Veresan, démarreur-gareur (25129), 62 ans

en commun

Équipe de production

Collaborateurs

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

Benoît Clairoux
Cécile Dion
Monique Juteau
Carole Pageau
Magalie Paré
Alain Petit

David Boily (La Presse)
Louis-Étienne Doré
Nadège Fatal
Lydia Krause
Donat Lemay
Catherine Letendre

Matonvu
Sofiane Mohand Cherif
Sarah Rachel Moncada-Oseguera
Iacob Cristian Togorean

Dépôt légal: Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

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.