

## MANDAT HIVER 2021



Optimisation du nettoyage et de la désinfection des équipements fixes des stations de métro

### Compagnie

La Société de Transport de Montréal est une entreprise publique qui offre un réseau de transport à la population montréalaise. Aujourd'hui, la société exploite 4 lignes de train souterraines desservant 68 stations, 220 lignes d'autobus et 23 lignes d'autobus de nuit. L'entreprise est cœur du développement durable de la région de Montréal et son objectif est de mettre en œuvre et d'exploiter un réseau performant et intégré accessible à tous et à moindre coût. La STM compte plus de 9000 employés qui travaillent ensemble afin de contribuer au bien-être de sa clientèle et lui permettre d'aller plus loin, de façon plus verte.

### Mandat

L'arrivée de la pandémie a eu un impact significatif sur l'achalandage du réseau de transport en commun de Montréal qui s'est vu chuter d'environ 80% par rapport à ce qu'il était en 2019. Ayant la santé et la sécurité de ses usagers et de ses employés comme priorité, la STM a dû revoir ses mesures d'entretien et de nettoyage, particulièrement dans les stations et les trains du métro. Afin d'assurer des méthodes de travail et des fréquences de désinfection optimales, la STM a demandé à l'équipe du CCGP d'analyser le comportement des usagers et les pratiques de nettoyages actuelles afin de cibler les améliorations possibles qui maximiseraient l'entretien selon les normes sanitaires.



### Description

#### PHASE 1. Analyse du comportement des usagers et des données (semaine 1 à 5)

- Évaluer les trajets et les comportements des usagers du métro lors de leur passage dans les stations, de l'édicule jusqu'au quai, afin de cibler les possibles sources de contamination dans l'ensemble des équipements fixes
- Analyser les données d'entrées et de sorties de l'ensemble du réseau du métro, afin de cibler les lieux et les périodes d'achalandage selon le type de station (primaire, secondaire et tertiaire)

#### PHASE 2. Étude des pratiques de nettoyage et de désinfection (semaine 5 à 7)

- En fonction de l'analyse de la phase 1, déterminer les besoins en matière de fréquence de nettoyage, d'équipements et d'employés pour chaque type de station
- Étudier les routines et les instructions de travail ainsi que les horaires actuels des employés d'entretien afin d'évaluer si ces méthodes répondent aux besoins ressortis
- Réaliser une étude comparative des meilleures pratiques observées dans des milieux où les clients/employés sont contraints aux mêmes enjeux que dans le métro (ex. épiceries, magasins de grande surface, aéroport, etc.) sur le plan des normes sanitaires

#### PHASE 3. Recommandations (semaine 7 à 10)

- Proposer des améliorations possibles quant aux méthodes de travail utilisées pour le nettoyage et la désinfection des stations de métro (fréquence de nettoyage, zones sources de contamination à prioriser lors du nettoyage, horaires optimaux, équipements, etc.)