





# Préambule

La **STL** s'est donné des objectifs clairs concernant la position qu'elle désire occuper dans 10 ans et sur le rôle qu'elle entend jouer sur la scène lavalloise. Si le plan stratégique de développement des services vient préciser l'approche retenue en matière de développement à plus long terme, le plan d'affaires 2010-2012 vient jeter un éclairage sur le chemin que la **STL** compte parcourir au cours des trois prochaines années. Et ce chemin couvre autant le développement de ses services que les gestes qu'elle compte poser dans sa gestion interne, que ce soit au niveau de la qualité de ses services, de l'efficacité et de l'efficience de ses processus ou de ses relations avec ses partenaires.

Le plan d'affaires 2010-2012 constitue une réponse aux défis que pose son environnement extérieur et jette les bases requises à l'atteinte de la vision 2020. Le plan, véritable feuille de route des trois prochaines années, vient préciser les objectifs que la **STL** s'est donnés ainsi que les stratégies qu'elle entend mettre en œuvre pour y arriver. Il permettra à tous les employés de la Société de savoir exactement où se dirige l'entreprise et quels sont nos objectifs. Chacun sera ainsi mieux à même de connaître quelle sera sa contribution au succès de l'entreprise.

**Pierre Giard** /  
Directeur général



organismes croyons bien

# transport

service collectifs tous  
principalement. besoins inspirant  
services flexibilité VISION clientèle  
l'engagement d'un compte tout performant  
Mission d'améliorer organisation  
contribuer

axes  
intégrés employeur l'entreprise  
partenariats progresser équipe exploitant  
mission compétence proximité  
robustesse implication

# qualité

modes Encouragé Leader  
significativement d'avancer  
durable Reconnue  
réalisée l'utilisation  
écologiques ville  
reconnaître l'avant-gardisme  
but vélo rapidité respect  
2010•2020 termes

professionnalisme  
déploiement popularité  
Économiques faisons  
Reconnue l'utilisation  
écologiques ville  
reconnaître l'avant-gardisme  
but vélo rapidité respect  
2010•2020 termes

ententes  
développement  
Économiques faisons  
Reconnue l'utilisation  
écologiques ville  
reconnaître l'avant-gardisme  
but vélo rapidité respect  
2010•2020 termes

mise flexible  
L'ensemble marche évoluant  
favorisent employés  
technologies choix  
Laval l'importance  
collectif Valorise

territoire  
Laval  
commun  
chacun

IMAGINEZ JUSQU'OU NOUS POUVONS ALLER ENSEMBLE.



## UN. environnement en pleine mutation

La Ville de Laval a toujours supporté activement le développement du transport en commun. Ainsi, le budget actuel de la STL est assumé à 53 % par la ville, soit le taux de contribution le plus élevé pour l'ensemble des sociétés de transport au Québec. Depuis quelques années, on note toutefois que tous les paliers de gouvernement reconnaissent clairement que le transport en commun constitue une solution de premier plan au problème du réchauffement climatique. L'implication du gouvernement du Québec, qui a permis à la STL d'accroître son offre de transport de 28 % depuis 2007 via le Fonds vert, en a été la première manifestation tangible. Conséquence directe de cet accroissement de l'offre, la STL devra agrandir son centre des opérations au cours des prochaines années.

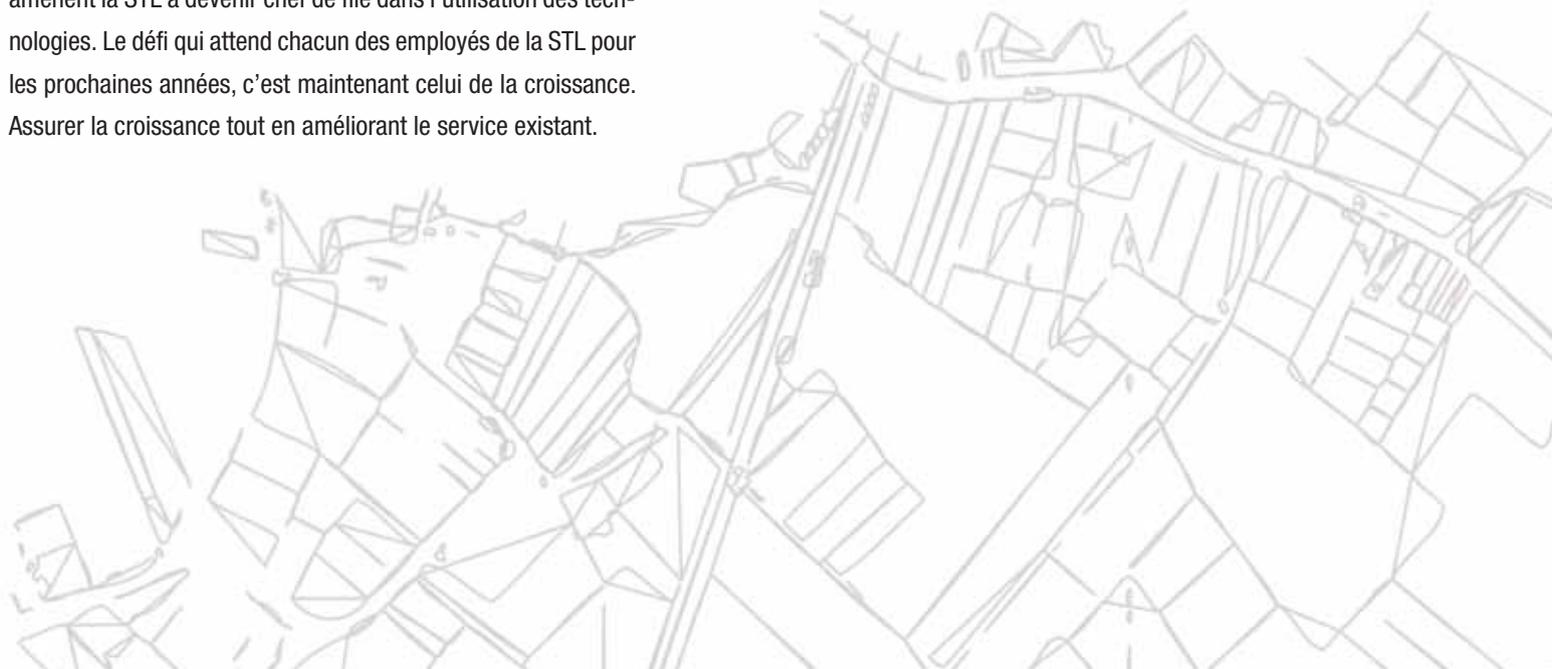
Une autre manifestation de l'importance accordée au transport en commun par les pouvoirs publics s'est traduite par les efforts combinés des gouvernements québécois et canadien au chapitre du financement des infrastructures. La recrudescence de projets d'envergure à la STL en est le témoin. Certains de ces projets nous permettent d'améliorer notre productivité alors que d'autres amènent la STL à devenir chef de file dans l'utilisation des technologies. Le défi qui attend chacun des employés de la STL pour les prochaines années, c'est maintenant celui de la croissance. Assurer la croissance tout en améliorant le service existant.

## L'environnement actuel de la STL

Le défi de la croissance que veut relever la STL comporte sa part de risques. La mise en route de plusieurs projets majeurs ne doit pas se faire au détriment des opérations de base. La gestion des projets en cours doit par ailleurs relever des plus hauts standards, afin que les objectifs visés, les budgets alloués et les échéanciers soient respectés.

### LA STL PEUT TOUTEFOIS COMPTER SUR PLUSIEURS ATOUTS :

- Le parc actuel de véhicules ainsi que les infrastructures sont en bon état;
- L'entreprise affiche une excellente santé financière;
- Les processus décisionnels internes sont très rapides;
- La Société compte sur l'appui des élus de la ville de Laval;
- Surtout, la STL peut compter sur une équipe dynamique, compétente et novatrice.



## NOTRE mission

### LA STL ET SES EMPLOYÉS ONT POUR MISSION :

- de développer et d'offrir à Laval un service de transport collectif de qualité et performant, évoluant en fonction des besoins de la communauté lavalloise dans le but d'améliorer sa qualité de vie;
- de promouvoir et contribuer au développement durable de la ville de Laval;
- de s'assurer que l'ensemble des modes de transport collectifs sur son territoire soient bien intégrés entre eux ainsi qu'avec la marche et le vélo.

La STL réalise sa mission principalement en exploitant un réseau d'autobus et de transport adapté ainsi que par le biais de partenariats et ententes avec divers organismes.

## NOTRE vision 2020 de l'entreprise

Leader dans le domaine du transport durable, le dynamisme et l'avant-gardisme de la STL auront contribué significativement à la popularité du transport en commun à Laval et à la croissance de 40% de sa clientèle durant la période 2010-2020.

Économiques et écologiques, ses services sont performants et correspondent aux besoins de la clientèle tant en termes de flexibilité, de qualité que de rapidité.

Reconnue comme employeur de choix et inspirant la fierté, elle compte sur une équipe mobilisée et compétente.

Sa vision se réalise notamment via la mise en place d'axes de transport en commun à haut niveau de service, d'un réseau de transport de proximité flexible et accessible sur tout le territoire et du déploiement de technologies qui favorisent l'utilisation du transport en commun.



## NOTRE ORGANISATION :

**1** VALORISE LE  
**dynamisme**  
NOUS CROYONS EN L'IMPORTANCE D'AVANCER ET DE PROGRESSER

ENCOURAGE ET RECONNAÎT  
**l'engagement**  
ET **l'implication**  
**2** DE SES EMPLOYÉS  
C'EST PAR NOS ACTIONS QUE NOUS FAISONS LA DIFFÉRENCE

MISE SUR LE  
**3** **professionnalisme**  
NOUS SOMMES FIERS DE LA QUALITÉ DE NOTRE TRAVAIL ET DE NOTRE SERVICE  
LE TOUT DANS LE RESPECT DE TOUS ET CHACUN

## NOS objectifs 2010-2012

### ACHALANDAGE

- ACCROÎTRE L'ACHALANDAGE de **10,8%** entre 2009 et 2012.
- ACCROÎTRE de **5,2%** le NOMBRE DE DÉPLACEMENTS per capita entre 2009 et 2012.

### SATISFACTION ENVERS L'ENTREPRISE

- Maintenir des valeurs positives pour les indices de satisfaction et d'amélioration du service.
- Maintenir des valeurs positives pour l'indice de satisfaction vis-à-vis la STL chez les non-clients.
- Augmenter le niveau de satisfaction des employés à l'égard de la STL.

### PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

- Améliorer l'efficacité et l'efficacéité de nos processus internes.

## NOTRE PLAN D'AFFAIRES 2010-2012

Conçu en étroite collaboration avec l'ensemble des directeurs de l'entreprise, notre plan d'affaires **2010-2012** s'articule autour de quatre priorités. Chacune de ces priorités trace un chemin vers l'atteinte de notre vision 2020 de l'entreprise.

### PRIORITÉ 1

AMÉLIORER  
LE SERVICE  
PAR L'INNOVATION  
ET LE  
DÉVELOPPEMENT

### PRIORITÉ 2

ASSURER L'EXCELLENCE  
OPÉRATIONNELLE  
PAR LA MISE EN PLACE  
DES MEILLEURES  
PRATIQUES

#### NOTRE VISION 2020 DE LA STL

Leader dans le domaine du transport durable, le dynamisme et l'avant-gardisme de la **STL** auront contribué significativement à la popularité du transport en commun à Laval et à la croissance de **40%** de sa clientèle durant la période 2010-2020. Économiques et écologiques, ses services sont performants et correspondent aux besoins de la clientèle tant en termes de flexibilité, de qualité que de rapidité. Reconnue comme employeur de choix et inspirant la fierté, elle compte sur une équipe mobilisée et compétente.

### PRIORITÉ 3

DÉPLOYER  
UNE STRATÉGIE  
DE MISE EN MARCHÉ  
DYNAMIQUE

### PRIORITÉ 4

SOUTENIR LA DÉMARCHE  
QUALITÉ DU SERVICE  
EN FAVORISANT  
LA RECONNAISSANCE  
ET EN MAINTENANT  
LA MOBILISATION  
ET LA COMMUNICATION  
AUPRÈS DES EMPLOYÉS

## AMÉLIORER LE SERVICE PAR L'INNOVATION ET LE DÉVELOPPEMENT

STRATÉGIES	OBJECTIFS	PRINCIPAUX PROJETS
<b>ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE</b>	Préparer le développement des réseaux de transport collectif pour les 20 prochaines années.	Études de développement de moyens et long termes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer un projet d'autobus électrique;</li> <li>• Évaluer les projets SRB;</li> <li>• Évaluer des projets de mesures préférentielles;</li> <li>• Plan de transport Laval;</li> <li>• Prolongement métro;</li> <li>• Projets Axe Pie-IX et Axe A-15.</li> </ul>
	Réaliser les premiers projets de mesures préférentielles.	Sortie du terminus Montmorency  Voie réservée Le Corbusier
	Développer des services de covoiturage.	Évaluer et réaliser un projet de covoiturage.
	Développer le réseau d'autobus à court terme.	Réaliser l'ajout de nouveaux services : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pont A-25;</li> <li>• Boulevard Le Carrefour;</li> <li>• Circuits 61, 63, 65, 73.</li> </ul>
	Amorcer le développement d'un réseau accessible aux fauteuils roulants.	Étudier et mettre en place le projet d'accessibilité au réseau.
<b>DÉVELOPPER DE NOUVEAUX OUTILS TECHNOLOGIQUES ASSURANT UNE MEILLEURE INFORMATION À LA CLIENTÈLE</b>	Mieux informer les clients actuels afin de les fidéliser et attirer de nouvelles clientèles.	Assurer le développement d'applications bâties sur fond de temps réel et personnalisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication aux voyageurs via afficheurs embarqués;</li> <li>• Afficheurs en temps réel dans les centres commerciaux, hôpitaux, cégeps;</li> <li>• Chronobus en temps réel;</li> <li>• Coordination temps réel AMT / STL.</li> </ul>
<b>REFONTE DU SYSTÈME TARIFAIRE</b>	Contribuer à la mise en place d'une nouvelle structure tarifaire dans la région de Montréal.	Analyse et discussions afin de créer un consensus régional sur une nouvelle structure tarifaire.
	Proposer des améliorations ponctuelles à la structure tarifaire.	Études sur les améliorations potentielles et implantation.

## ASSURER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE PAR LA MISE EN PLACE DES MEILLEURES PRATIQUES

STRATÉGIES	OBJECTIFS	PRINCIPAUX PROJETS
<b>ACTUALISER ET RELANCER LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE</b>	Améliorer la qualité du service réalisé en déployant à l'interne la démarche d'amélioration de la qualité. Cette démarche intègre la notion de service 5/5 (fiabilité, ponctualité, courtoisie, sécurité-confort, disponibilité de l'information à bord).	Mise en place graduelle de la démarche.
<b>ASSURER LA MISE EN PLACE DE PROCESSUS EFFICIENTS ET EFFICACES</b>	Dans le cadre du Plan directeur informatique, optimiser les processus liés aux remplacements des systèmes.	Implantation d'un système d'information à la clientèle (SIV). Remplacement du logiciel Paie-RH. Remplacement du logiciel de préparation budgétaire. Remplacement du logiciel de répartition. Remplacement du logiciel de gestion de l'entretien. Implantation d'un système d'aide à l'exploitation au transport adapté (SAE-TA). Implantation du logiciel Hastus.
	Avoir révisé les processus clés spécifiques aux opérations.	Optimiser le processus de confection des assignations et le déploiement du service d'automne. Optimiser le processus de gestion du réseau (SAE). Description détaillée du processus de répartition/optimisation.
	Avoir révisé les processus clés identifiés au plan quinquennal de vérification (PQV).	Révision des processus visés par le plan quinquennal de vérification.
	Avoir mis en place de nouveaux outils en support aux processus de planification opérationnelle.	Montage d'un système d'information intégré sur la demande et l'offre de transport (Perception, Compteurs, SAE). Montage d'applications basées sur le nouveau système d'information.
<b>ASSURER LE DÉVELOPPEMENT ET LE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS</b>	Avoir identifié et priorisé les projets de renouvellement et de développement des actifs afin d'assurer l'excellence opérationnelle tout en maximisant les avantages découlant de leur mise en place.	Réaliser l'agrandissement du garage. Acquisition et remplacement d'abribus. Travaux de climatisation/ventilation et réaménagement d'ateliers. Protection du centre des opérations. Remplacement des véhicules.
	Intégrer de nouveaux types de véhicules plus écologiques à la flotte de la STL.	Intégration de véhicules hybrides.

## DÉPLOYER UNE STRATÉGIE DE MISE EN MARCHÉ DYNAMIQUE

STRATÉGIES	OBJECTIFS	PRINCIPAUX PROJETS
<p><b>PROMOUVOIR L'UTILISATION DES SERVICES</b></p>	<p>Fidéliser la clientèle existante et attirer de nouveaux clients par la mise en valeur des innovations et des services offerts par la STL.</p> <p>Développer une approche personnalisée et ciblée, axée sur les avantages clients et sur les besoins des clients.</p>	<p>Partenariat avec le cégep.</p> <p>Campagne STL Synchro.</p> <p>Campagne abonnement annuel.</p> <p>Promotion de l'offre d'essai.</p> <p>Sensibilisation sur les avantages.</p>
<p><b>VALORISER L'IMAGE DE LA STL ET AUGMENTER LE SOUTIEN PUBLIC DE LA STL</b></p>	<p>Positionner la STL comme un leader du transport collectif.</p> <p>Démontrer et faire connaître l'engagement de la STL à rendre le transport collectif toujours plus accessible.</p>	<p>Relance annuelle de la campagne Alerte au smog.</p> <p>Relancer la garantie qualité.</p> <p>Assurer une représentation externe.</p> <p>Développer des partenariats avec des organismes œuvrant dans le domaine de l'environnement et du transport durable.</p> <p>Introduction des nouvelles couleurs de la STL.</p> <p>Devenir le transporteur officiel de la communauté lavalloise.</p>

## SOUTENIR LA DÉMARCHE QUALITÉ DU SERVICE EN FAVORISANT LA RECONNAISSANCE ET EN MAINTENANT LA MOBILISATION ET LA COMMUNICATION AUPRÈS DES EMPLOYÉS

STRATÉGIES	OBJECTIFS	PRINCIPAUX PROJETS
<p><b>METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES AFIN DE MAINTENIR ET ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES EMPLOYÉS AUX PRIORITÉS ET ACTIVITÉS DE LA STL</b></p>	<p>Maintenir et développer la satisfaction et la mobilisation des employés.</p>	<p>Mise en place et maintien de comités afin d'accroître la participation et l'implication auprès des employés.</p> <p>Élaborer et implanter des moyens de communication afin de mieux informer les employés sur l'industrie et la STL.</p> <p>Élaborer et mettre en oeuvre des programmes de valorisation des bons coups et des bonnes idées.</p>
<p><b>DÉVELOPPER L'IMAGE DE MARQUE DE LA STL EN TANT QU'EMPLOYEUR DE CHOIX</b></p>	<p>Attirer une main-d'œuvre qualifiée.</p>	<p>Mettre en place un projet d'accréditation Entreprise en santé.</p> <p>Réviser et mettre en œuvre un nouveau site Internet carrière.</p> <p>Revoir et implanter un nouveau processus de dotation.</p>
<p><b>METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS ADAPTÉES ET JUSTE-À-TEMPS</b></p>	<p>Assurer le développement d'une main-d'œuvre qualifiée.</p>	<p>Assurer la mise en place du programme de gestion de la contribution.</p> <p>Mettre en place des plans de développement de la relève en fonction des postes critiques.</p>



Imaginez jusqu'ou  
**nous** pouvons aller  
**ensemble**



La version électronique de ce document est disponible sur  
notre site Internet à [www.stl.laval.qc.ca](http://www.stl.laval.qc.ca)