

organismes croyons bien

transport

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

mission
compétence
proximité
différence
l'implication

qualité

réalisée durable
Reconnue l'utilisation
écologiques ville
reconnait l'avant-gardisme
but vélo rapidité
2010-2020 termes

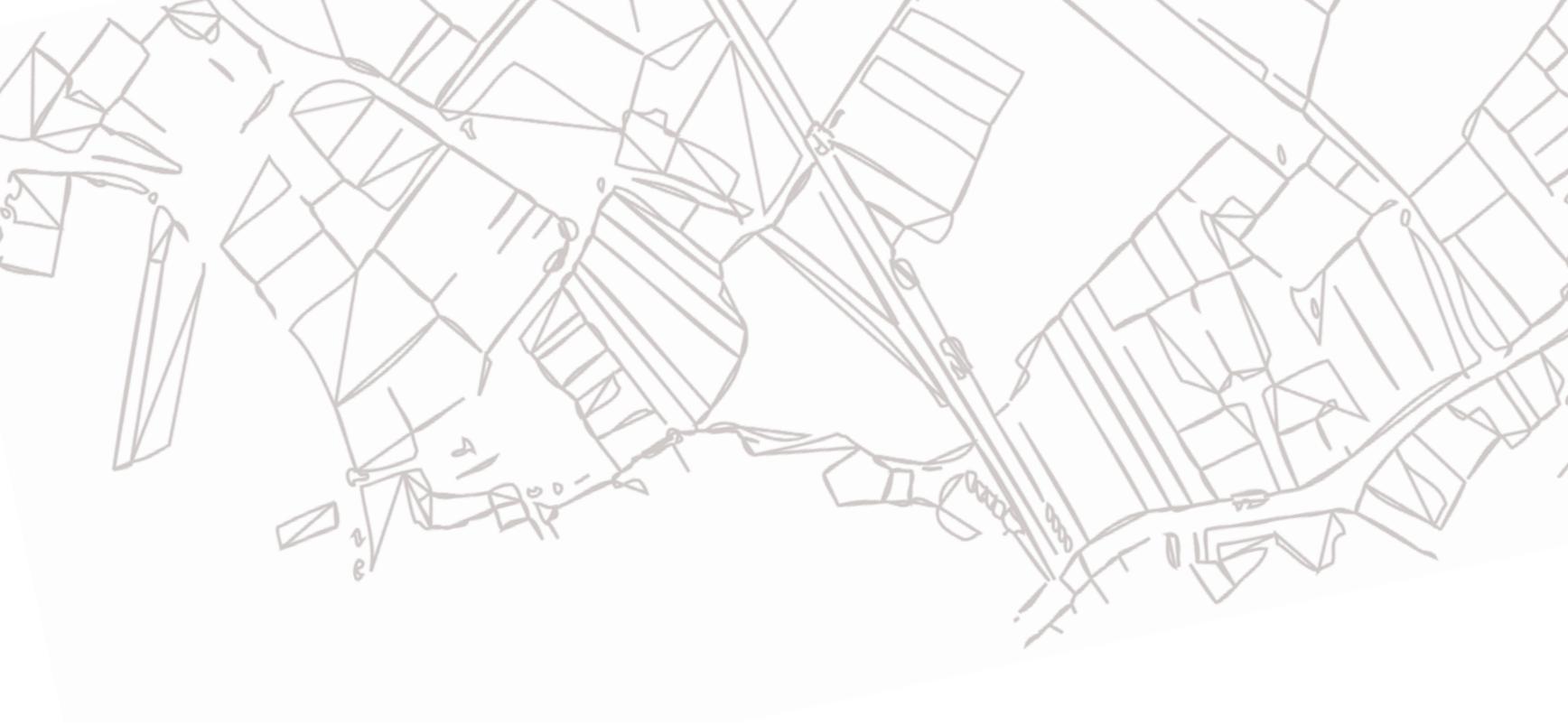
dynamisme
Économiques faisons
adapté
mobilisée
professionnalisme
l'importance
collectif
Valorise

territoire
flexible
marche évoluant
favorisent
employés
commun
chacun
performants
actions
accessible
Laval
L'importance
collectif
Valorise

P L A N D ' A F F A I R E S

2011-2013





2010 :

UNE ANNÉE FASTE POUR *la STL*

Grâce au travail quotidien de nos employés, notre système d'information à la clientèle STL Synchro, lancé en 2010, a récolté plusieurs honneurs soit :

GRAND PRIX D'EXCELLENCE EN TRANSPORT COLLECTIF POUR LE PROJET STL SYNCHRO remis par l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) -1 et 2-

PRIX DISTINCTION pour le Plan de développement et de mise en marché de la STL, remis par l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR) -1 et 3-

NOMINATION AUX OCTAS DANS LA CATÉGORIE LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ -4-

PRIX 2010 D'EXCELLENCE DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE DU QUÉBEC. Ce prix vise à reconnaître une réalisation permettant un meilleur accès à des services améliorés, intégrés et axés sur les citoyens, en tout temps et en tout lieu, et mettant à profit l'utilisation des technologies de l'information et des communications. -5-

2^e PRIX BOOMERANG – VOLET MARKETING INTERACTIF pour l'application iPhone de STL Synchro. Ce prix a été reçu par Tonik Groupimage, l'agence qui a conçu le site Internet et les applications mobiles de la STL. Créé en 1995, le concours Boomerang est devenu synonyme d'excellence dans l'industrie des communications et du multimédia, en plus de constituer une vitrine sur ce qui se fait de mieux au Québec dans le domaine interactif.



1



2

3



4

5



transport
 organismes croyons bien
service
 collectifs tous
 principalement besoins inspirant
 services flexibilité vision clientèle
 l'engagement d'un compte tout performant
 développer développement
 Mission d'améliorer organisation
 contribuer

mission
 d'axes
 fiers domaine fiereté
 intégrés employeur l'entreprise
 progresser l'entreprise
 équipe exploitant
 partenariats exploitant
 compétence proximité
 tobus
 référence implication
 niveau

qualité
 modes Encouragement Leader
 Enrichissement d'avancer
 Reconnue l'utilisation
 écologiques ville
 reconnaît l'avant-gardisme
 vélo rapidité respect
 2010-2020 termes
 d'offrir

durable
 Reconnue l'utilisation
 écologiques ville
 reconnaît l'avant-gardisme
 vélo rapidité respect
 2010-2020 termes
 d'offrir

réalisation
 modes Encouragement Leader
 Enrichissement d'avancer
 Reconnue l'utilisation
 écologiques ville
 reconnaît l'avant-gardisme
 vélo rapidité respect
 2010-2020 termes
 d'offrir

territoire
 mise flexible
 marche évoluant
 favorisent
 L'ensemble
 actions accessibles
 performants
 chacun

Laval
 mise flexible
 marche évoluant
 favorisent
 L'ensemble
 actions accessibles
 performants
 chacun

dynamisme
 ententes
 déployement popularité
 choix technologes
 travail s'assurer
 l'importance
 collectif
 Valorise

IMAGINEZ JUSQU'OU NOUS POUVONS ALLER ENSEMBLE.



Place à la mobilité durable!

Depuis plusieurs années, nous entendons parler de réchauffement planétaire et de gaz à effet de serre (GES). Même s'il est difficile de connaître avec précision les impacts à moyen et long termes de ces phénomènes, un large consensus s'est imposé dans la communauté scientifique : le réchauffement climatique est déjà une réalité et ses conséquences seront de plus en plus importantes dans l'avenir. C'est dans cette optique que le maire de Laval a récemment dressé les grandes lignes d'un véritable chantier axé sur la mobilité durable et visant à réduire significativement les émissions de GES sur le territoire lavallois.

Ce sont ces lignes directrices qui ont guidé la rédaction du plan d'affaires 2011-2013 de la **STL**. Ce plan vise ultimement à augmenter la fréquentation du réseau de la **STL** et contient également plusieurs initiatives visant à améliorer l'efficacité économique de l'entreprise.

Déjà, au cours de l'année 2010, la Société de transport de Laval, avec l'implantation du projet **STL Synchro**, est devenue un véritable chef de file canadien en matière d'information à la clientèle en temps réel. Ses niveaux de fiabilité et de ponctualité sont parmi les meilleurs et les résultats des derniers sondages de satisfaction de la clientèle atteignent des niveaux sans précédent.

Cette bonne performance ne passe d'ailleurs pas inaperçue, puisque la **STL** a reçu le prix Distinction 2010 et le prix Transport collectif 2010 de l'AQTR, en plus de recevoir le prix Excellence 2010 de l'Institut de l'administration publique du Québec, dans la catégorie Gouvernement en ligne.

Ces résultats constituent également une assise solide sur laquelle nous pouvons bâtir, car il faut continuer de développer notre réseau et d'améliorer notre performance opérationnelle.

Le plan d'affaires, véritable outil de communication et de mobilisation, vient préciser les objectifs que la **STL** s'est donnés ainsi que les stratégies qu'elle entend mettre en œuvre pour y arriver. Chacun peut ainsi savoir où se dirige l'entreprise et quels sont nos objectifs communs. Nous sommes ainsi mieux à même de connaître quelle peut être notre contribution individuelle au succès de l'entreprise.



Pierre Giard / Jean-Jacques Beldié
 Directeur général / Président du conseil
 d'administration

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 le développement durable de la ville de Laval et d'y contribuer;
- 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 des partenariats et des 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, la STL compte sur une équipe mobilisée et compétente.

Sa vision se réalise notamment par 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.



NOS valeurs

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 2011-2013

ACHALANDAGE

- ACCROÎTRE L'ACHALANDAGE de **10,8%** entre 2010 et 2013.
- ACCROÎTRE de **5,2%** le NOMBRE DE DÉPLACEMENTS par habitant entre 2010 et 2013.

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 envers la STL chez les non-clients.
- Augmenter le niveau de satisfaction des employés à l'égard de la STL.

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

- Améliorer l'efficacité de nos processus internes.

AMÉLIORER LE SERVICE PAR **l'innovation** **et le développement**

Dans les prochaines années, la STL devra à la fois améliorer la qualité de sa livraison de service, rehausser sa régularité et augmenter sa rapidité. Les deux éléments centraux de la stratégie de la STL consisteront à relancer la démarche d'amélioration de la qualité du service et à mettre en place un réseau de voies réservées beaucoup plus étendu qu'aujourd'hui, ainsi que des axes de Bus à Haut Niveau de Service sur les grandes artères de Laval.

Dès 2011, un vaste programme d'études sera lancé afin de déterminer les meilleures mesures à implanter sur les principaux axes routiers et d'établir la priorité des travaux à effectuer. Par ailleurs, les aspects de fiabilité, de ponctualité, de courtoisie et de disponibilité de l'information seront au cœur de notre stratégie d'amélioration du service.

Ces éléments de base seront également accompagnés d'attentions particulières au chapitre de l'information à la clientèle et de la promotion des services. Ainsi, dès l'an prochain, chaque client de la STL qui le souhaite pourra recevoir un préavis en temps réel, par téléphone ou SMS, quelques minutes avant que son autobus arrive à son arrêt. De plus, notre application vedette STL Synchro, disponible actuellement sur le iPhone, ainsi que notre calculateur de trajet, seront disponibles sur les trois plateformes de téléphones intelligents les plus populaires, soit le iPhone, le Blackberry et l'Android, avant le printemps 2012.



RÉDUIRE LES ÉMISSIONS de GES

Cela peut sembler étonnant à prime abord, mais augmenter l'achalandage des réseaux d'autobus du Québec aura un impact négligeable sur la réduction des gaz à effet de serre, si nous n'améliorons pas en même temps la performance énergétique des autobus diesel actuels. En effet, à moins que l'autobus diesel soit presque plein, déplacer une personne avec ce type de véhicule émet en moyenne presque autant de gaz à effet de serre qu'un déplacement en voiture individuelle.

La STL a donc pris la décision d'acheter uniquement des bus hybrides à partir de 2012, ce qui devrait permettre une réduction de la consommation de diesel de l'ordre de 15 %. Mais il faudra aller beaucoup plus loin. La Société de transport de Laval a déjà fait son choix : elle compte électrifier complètement son réseau d'autobus d'ici 20 ans. En utilisant l'hydroélectricité pour propulser ses véhicules, une source d'énergie locale et propre, la STL s'assure ainsi que ses efforts pour conquérir une nouvelle clientèle se traduiront par un gain réel dans la lutte aux gaz à effet de serre.

Cette électrification des flottes d'autobus pourrait se faire en partie par des trolleybus, mais la solution la plus prometteuse semble être plutôt du côté des autobus à batteries. En effet, le trolleybus, à cause de son réseau de caténaires, ne pourrait être implanté que sur les plus grands axes de Laval et remplacer au maximum 10 à 15 % des autobus diesel de la STL. Les autobus à batteries pourraient, pour leur part, être déployés sur tout le territoire de Laval et d'une façon plus économique.

Des tests et des projets pilotes seront nécessaires afin de mieux comprendre ces nouvelles technologies. La STL a donc prévu étudier cette avenue prometteuse au cours des prochaines années.

Une autre excellente façon de réduire les gaz à effet de serre consiste à partager l'usage d'un véhicule privé. Les programmes d'incitation au covoiturage connaissent toutefois relativement peu de succès dans leur forme actuelle. Des approches innovatrices et audacieuses doivent être étudiées et testées afin d'accroître la part du covoiturage. Des études préliminaires ont déjà été effectuées par la STL, et un projet pilote débutera en 2011.



ASSURER l'excellence opérationnelle

Bien que le plan d'affaires de la STL soit résolument tourné vers l'amélioration du service, le développement et l'innovation, une place de choix est réservée au maintien du patrimoine de l'entreprise, à la recherche de l'excellence opérationnelle et à la mobilisation du personnel.

Ainsi, l'année 2011 marquera la fin du plus gros chantier de notre histoire récente et nous assurera que la capacité de notre centre des opérations sera suffisante pour faire face à la croissance de notre achalandage au cours des six prochaines années. Par la suite, dès 2012, débiteront les travaux d'agrandissement des espaces administratifs.

Parallèlement, la Société poursuivra en 2011 son plan de renouvellement de ses applications informatiques de gestion des opérations et de l'entretien. Ce virage technologique sera accompagné d'un vaste plan de révision de ses processus d'affaires, qui confirmera la place de la STL aux premiers rangs des sociétés de transport les plus performantes. Déjà en 2010, nous avons commencé le remplacement des systèmes de paye, de ressources humaines et de préparation budgétaire. Bon nombre de révisions de nos processus administratifs ont également été amorcées en 2010 dans le cadre du Plan quinquennal de vérification.



Comme on peut le constater, ce plan d'affaires démontre clairement notre volonté de contribuer significativement à l'objectif lavallois de réduction des gaz à effet de serre et à l'atteinte des plus hauts standards d'excellence opérationnelle. C'est un plan tourné vers l'avenir, axé sur la recherche de l'excellence et qui vise ultimement la satisfaction des besoins de notre clientèle. Ce plan ne pourra toutefois se réaliser sans l'apport de notre principal actif, la qualité du travail de tous les employés. Des actions concrètes sont donc prévues à court et moyen terme afin de favoriser une participation pleine et entière de tous. Par exemple, les projets « Entreprise en santé » et « Employeur de choix » que l'on retrouve à la programmation du plan d'affaires, viendront bonifier nos pratiques de gestion des ressources humaines et positionneront la STL comme entreprise offrant un milieu de travail stimulant, favorisant le développement personnel et professionnel.

NOTRE PLAN D'AFFAIRES 2011-2013

Conçu en étroite collaboration avec l'ensemble des directeurs de l'entreprise, notre plan d'affaires **2011-2013** 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
VISANT LA 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
ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE	Préparer le développement des réseaux de transport collectif pour les 20 prochaines années.	Études et plan de développement à moyen et long termes : <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer un projet d'autobus électrique; • Étude de faisabilité d'implantation d'un service rapide par bus couvrant les principaux axes routiers lavallois; • Plan de transport et de mobilité durable de Laval; • Prolongement du métro; • Projets Axe Pie-IX et Axe A-15.
	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"> • Pont de l'autoroute 25; • Boulevard Le Carrefour; • Circuit 73.
	Amorcer le développement d'un réseau accessible aux fauteuils roulants.	Étudier et mettre en place le projet d'accessibilité au réseau.
DÉVELOPPER DE NOUVEAUX OUTILS TECHNOLOGIQUES ASSURANT UNE MEILLEURE INFORMATION À LA CLIENTÈLE	Mieux informer les clients actuels afin de les fidéliser et attirer de nouveaux clients.	Assurer le développement d'applications bâties sur fond de temps réel et personnalisation : <ul style="list-style-type: none"> • Afficheurs en temps réel dans les centres d'intérêt; • Implantation d'une fonctionnalité de rappel automatique avisant de l'arrivée imminente d'un véhicule; • Implantation d'un calculateur de trajet sur plateforme mobile; • Coordination temps réel AMT / STL.
REFONTE DU SYSTÈME TARIFAIRE	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
ACTUALISER ET RELANCER LA DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE	Améliorer la qualité du service 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, en 2011, par l'entremise d'un nouveau programme de supervision des chauffeurs.
ASSURER LA MISE EN PLACE DE PROCESSUS EFFICACES	Dans le cadre du Plan directeur informatique, optimiser les processus liés aux remplacements des systèmes.	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 de fonctionnalités de gestion des déviations dans le SAE.
	Avoir révisé les processus clés spécifiques aux opérations.	Description détaillée du processus de répartition/ optimisation.
	Avoir révisé les processus clés mentionnés dans le plan quinquennal de vérification (PQV).	Révision des processus visés par le plan quinquennal de vérification.
	Avoir mis en place de nouveaux outils pour soutenir les 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.
ASSURER LE DÉVELOPPEMENT ET LE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS	Avoir cerné et classé par ordre de priorité 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. Réaliser l'agrandissement du centre administratif. Acquisition et remplacement d'abribus. Travaux de climatisation/ventilation et réaménagement d'ateliers. Protection du centre des opérations. Remplacement des véhicules. Implantation d'un site de relève pour la salle informatique. Installation de ventilateurs électriques sur 65 autobus LFS.
	Intégrer de nouveaux types de véhicules plus écologiques à la flotte de la STL.	Intégration de véhicules hybrides.

□ Projets dont la réalisation devrait se terminer en 2011.

DÉPLOYER UNE STRATÉGIE DE MISE EN MARCHÉ DYNAMIQUE

STRATÉGIES	OBJECTIFS	PRINCIPAUX PROJETS
PROMOUVOIR L'UTILISATION DES SERVICES	<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>Poursuite des négociations vers l'obtention d'un partenariat avec le Collège Montmorency.</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>Projet pilote d'implantation d'un service WIFI dans nos autobus.</p>
VALORISER L'IMAGE DE LA STL ET AUGMENTER LE SOUTIEN PUBLIC DE LA STL	<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>Devenir le transporteur officiel de la communauté lavalloise.</p> <p>Étudier la faisabilité d'établir des partenariats corporatifs et commerciaux.</p>

■ Projets dont la réalisation devrait se terminer en 2011.



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
METTRE EN ŒUVRE DES PRATIQUES AFIN DE MAINTENIR ET D'ACCROÎTRE L'IMPLICATION DES EMPLOYÉS DANS LES PRIORITÉS ET ACTIVITÉS DE LA STL	Maintenir et développer la satisfaction et la mobilisation des employés.	<p>Mise en place et maintien de comités afin d'accroître la participation et l'implication 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>Mettre en place un programme « employeur de choix ».</p>
DÉVELOPPER L'IMAGE DE MARQUE DE LA STL EN TANT QU'EMPLOYEUR DE CHOIX	Attirer une main-d'œuvre qualifiée.	<p>Mettre en place un projet d'accréditation <i>Entreprise en santé</i>.</p> <p>Réviser et mettre en œuvre un nouveau site Internet carrière.</p> <p>Revoir et implanter un nouveau processus de dotation.</p>
METTRE EN PLACE DES PRATIQUES DE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS ADAPTÉES ET JUSTE-À-TEMPS	Assurer le développement d'une main-d'œuvre qualifiée.	<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>

■ Projets dont la réalisation devrait se terminer en 2011.



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