

Plan 2012 d'affaires 2014

En route

vers le Plan de mobilité durable



En route vers le Plan de mobilité durable



Le transport collectif est l'un des moyens stratégiques à notre disposition pour prendre le virage de la mobilité durable. C'est avec fierté que la STL a collaboré à l'élaboration du Plan de mobilité durable de la Ville de Laval, qui a été déposé pour consultation en 2011.

C'est grâce au professionnalisme et à l'engagement de ses employés que la STL propose chaque jour aux Lavallois une solution de rechange efficace au voiturage en solo, de loin le plus grand producteur de gaz à effet de serre (GES). Un inventaire réalisé sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) a révélé qu'à Laval, 57 % des GES produits par les résidents sont associés au transport.

Le Plan de mobilité durable vise à réduire de 50 %, d'ici 2031, les émissions de GES par personne liées au transport des Lavallois. Cet objectif clair a orienté la rédaction de notre Plan d'affaires 2012-2014. Ce dernier démontre que la STL s'engage fermement dans le développement durable.

Ce 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 les atteindre. Ce Plan vise ultimement à augmenter son achalandage de 11 % d'ici 2014, ainsi qu'à amorcer, dès 2012, des actions concrètes pour réduire les émissions de GES.

Pour atteindre les objectifs dudit Plan, il nous faudra instaurer différentes mesures, et ce, dans plusieurs champs d'activités. Concrètement, cela nécessitera une meilleure connaissance des besoins de la clientèle, et la mise en place de stratégies marketing diversifiées. Depuis l'ouverture des trois stations de métro à Laval, notre offre de service s'est

accrue de 30 % et le niveau de satisfaction de la clientèle est passé à 80 % en 2011.

En 2012-2014, nous devons encore bonifier notre offre de service, mettre plus de véhicules sur la route, augmenter le nombre de kilomètres parcourus et maintenir le niveau de satisfaction de la clientèle. Nos efforts seront soutenus par la qualité du service, la ponctualité et l'information aux clients.

Pour l'avenir, la STL a de grands projets, notamment la mise sur pied d'un réseau de *Bus à Haut Niveau de Service*, l'implantation d'un tramway aérien et l'électrification de son parc de véhicules.

La réussite de ces objectifs ambitieux est l'affaire de toute l'équipe de la STL. Nous devons nous mobiliser et travailler ensemble. Nous sommes convaincus que chacun y mettra l'énergie nécessaire afin que la STL demeure une fierté pour sa clientèle, ses employés et la population lavalloise.



Jean-Jacques Beldié
Président du conseil
d'administration

Guy Picard
Directeur général

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, 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, ainsi que la marche et le vélo, soient bien intégrés sur le territoire.

La STL réalise sa mission principalement en exploitant un réseau d'autobus et de transport adapté, et en concluant des partenariats et des ententes avec divers organismes.

Notre vision 2031 de l'entreprise

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, et de technologies qui favorisent l'utilisation du transport en commun, la STL compte :

- avoir accru sa clientèle de 50 %, entre 2010 et 2031;
- s'imposer comme leader dans le domaine du transport durable, avec des solutions avant-gardistes;
- toujours assurer des services rapides, économiques et écologiques qui correspondent aux besoins de la clientèle;
- être reconnue comme employeur de choix et s'appuyer sur une équipe fière, mobilisée et compétente.



Nos Valeurs

- 1** Valoriser le **dynamisme.**
Nous croyons en l'importance d'avancer et de progresser.
- 2** Reconnaître l'engagement et le **dévouement de nos employés.**
C'est par nos actions que nous faisons la différence.
- 3** Miser sur le **professionnalisme.**
Nous sommes fiers de la qualité de notre travail et de notre service.

Le tout dans le respect de chacun.



Nos objectifs

- Accroître l'achalandage de **11 %**, de 2011 à 2014.
- Accroître de **5,2 %** le nombre de **déplacements** par personne, de 2011 à 2014.

Performance économique

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

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 résidents de Laval.
- Augmenter le niveau de mobilisation des employés à l'égard de la STL.

Le Plan d'affaires 2012-2014

Agir maintenant

pour atteindre la cible du
Plan de mobilité durable



Récemment, la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) a dressé un portrait des émissions de GES sur son territoire. Ce dernier a démontré qu'à Laval, 57% des GES produits par les résidants sont associés au transport. Il s'agit d'une forte augmentation par rapport à 1990, où la part du transport était de 44%. C'est dire l'importance d'agir maintenant.

L'année 2011 a été marquée par le dépôt pour consultation du premier Plan de mobilité durable (PMD) de la Ville de Laval. Ce dernier s'inscrit dans la nouvelle démarche d'urbanisme de la Ville, nommée «Évolucité, Laval vers l'équilibre urbain». Rendu public en juin 2011, le PMD a fait l'objet de consultations tant auprès d'experts qu'auprès des citoyens, au cours de l'automne 2011. À la suite de ces consultations, le plan définitif sera adopté par la Ville en 2012.

Le PMD a pour objectif de réduire de 50% les émissions de gaz à effet de serre (GES) par habitant liées au transport des Lavallois, d'ici 2031. Ce dernier comprend une série de 21 mesures, déployées en 5 axes d'intervention.

- 1 Créer un environnement urbain favorisant la mobilité durable;
- 2 Améliorer l'efficacité écoénergétique des véhicules motorisés;
- 3 Améliorer l'offre de transport collectif et actif;
- 4 Influencer les comportements par la fiscalité et la tarification;
- 5 Informer et mobiliser la population lavalloise.

Cet objectif, basé sur une approche globale, fait appel à la Ville de Laval, à la STL, à d'autres paliers décisionnels ainsi qu'aux citoyens. C'est dans cette optique que le Plan d'affaires de la STL a été rédigé. Il s'inscrit dans la mouvance du PMD et témoigne naturellement de notre volonté de concrétiser, le plus rapidement possible, les pistes de solution proposées afin de réduire les émissions de GES sur le territoire de Laval.

Plus de 20 millions de déplacements ont été effectués cette année sur le réseau de la STL. C'est une hausse de près de 3% comparativement à l'année 2010. **C'est déjà très bien, mais il va sans dire que nous pouvons faire plus et, surtout, que nous pouvons faire mieux.**



Qu'est-ce que cela signifie pour les trois prochaines années ?

Au chapitre de l'amélioration de l'**efficacité écoénergétique des véhicules**, la STL compte acquérir 77 véhicules hybrides pour la période de 2013 à 2016. Par ailleurs, la STL s'est positionnée comme chef de file en matière d'électrification de son parc d'autobus en annonçant, en 2011, un projet d'évaluation d'un véhicule entièrement électrique de même qu'une étude sur les répercussions de l'introduction de ce type de véhicule sur ses opérations.

Le développement du réseau de la STL demeure au cœur des priorités du Plan d'affaires. Plusieurs études et initiatives seront amorcées dans le but d'**améliorer l'offre de transport collectif et actif**. Le Plan d'affaires prévoit, notamment, des projets d'études pour la mise en place d'un réseau de voies réservées beaucoup plus étendu ainsi que des systèmes de *Bus à Haut Niveau de Service* (BHNS) sur les grandes artères de Laval.

Pour **améliorer l'offre de service**, la STL vise, en 2012-2014, l'amélioration de la coordination en temps réel avec le passage des trains de banlieue, l'implantation d'un service de réseau sans fil (Wi-Fi) et le déploiement de porte-vélos sur tous ses véhicules. Pour atteindre la cible du Plan de mobilité durable, il faudra aller encore plus loin et oser repenser le transport collectif. C'est dans cette perspective qu'une étude

sur la faisabilité de l'implantation d'un tramway aérien sera lancée en 2012.

Durant les prochaines années, la STL compte également être un acteur de premier plan dans les discussions à propos du financement du transport collectif et de la structure tarifaire de la région de Montréal, et ce, afin d'**influencer les comportements par la fiscalité et la tarification**.

Pour **informer et mobiliser la population lavalloise**, le Plan prévoit des campagnes de sensibilisation et de promotion de la mobilité durable et des études portant sur les attitudes du public face à la mobilité. À ce chapitre, la STL offrira un nouveau service aux entreprises. En effet, *STL Solution mobilité durable* permettra à la Société de renforcer son rôle d'intervenant auprès des employeurs, en proposant des solutions de rechange au voiturage en solo et en les accompagnant pour la mise en place de ces solutions.

La STL est fière de participer à cette nouvelle dynamique de mobilité durable. Les projets du Plan d'affaires 2012-2014 nous permettront, assurément, de nous démarquer par notre approche innovatrice en matière de transport actif.



Notre Plan d'affaires

2012-2014

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

Priorité 3

Déployer une stratégie de mise en marché dynamique

Priorité 4

Assurer la qualité du service en favorisant la reconnaissance des employés et en maintenant la mobilisation et la communication



Le Plan stratégique de développement des services précise l'approche retenue en matière de développement pour une période de dix ans. Le Plan d'affaires 2012-2014 indique le chemin que la STL compte parcourir au cours des trois prochaines années.

Notre Plan s'articule autour de quatre grandes priorités. Les priorités 1, 2 et 4 visent à nous assurer que notre offre de service se développe de façon novatrice, et ce, selon les meilleures pratiques, avec le soutien de tous les employés. Nos stratégies prévues dans le cadre de la priorité 3 permettront de nous assurer que ces services correspondront aux besoins de la clientèle et qu'ils seront commercialisés et valorisés par une approche dynamique. Finalement, le Plan d'affaires 2012-2014 de la STL permettra d'atteindre les objectifs du Plan de mobilité durable.





Priorité 1

Améliorer le service par l'innovation et le développement

Réalisations 2011

- Un nouveau plan de développement de l'accessibilité au transport en commun a été adopté. Depuis novembre, un projet pilote d'accessibilité au réseau sur la ligne 60 est en œuvre.
- Le Plan de mobilité durable de la Ville de Laval et de la STL a été rendu public en juin 2011 pour consultation.
- En collaboration avec l'Agence métropolitaine de transport (AMT) et la Ville de Laval, un vaste programme d'études de faisabilité a été lancé pour l'implantation d'un Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) couvrant les principaux axes routiers lavallois.
- L'équipe de la STL s'est démarquée pour ce qui est du transport adapté en travaillant sur le développement du taximètre virtuel. Cet outil permet, entre autres, de calculer le coût d'une course en taxi à partir des traces GPS reçues et de mesurer la ponctualité.
- Un projet-pilote de covoiturage avec voitures électriques, CLIC, a été lancé en octobre dernier. Neuf équipages circulent actuellement à Laval. Les participants sont fiers de ce geste concret pour la préservation de l'environnement.
- L'application vedette *STL Synchro* est maintenant disponible sur la plateforme Android. Le projet *STL Synchro* a été retenu comme finaliste pour le prestigieux prix Elixir-Projet de l'année du PMI-Montréal.
- Des afficheurs en temps réel ont été installés dans divers centres d'intérêt à Laval, notamment au Centre de la nature, au terminus Montmorency et à l'hôpital Cité-de-la-Santé.
- Le contrat pour l'achat du premier véhicule électrique a été octroyé.

Notre Plan d'affaires 2012-2014

Stratégies	Objectifs	Principaux projets
ASSURER LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE	Préparer le développement des réseaux de transport collectif pour les vingt prochaines années.	<p>Études et plan de développement à moyen et à long termes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer un projet d'autobus électrique; • Analyser la faisabilité d'implantation d'un Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) couvrant les principaux axes routiers lavallois; • Participer à l'élaboration du Plan de transport de Laval; • Préparer la version finale du Plan de mobilité durable de Laval, et suivi des actions; • Réaliser une étude sur le prolongement du métro; • Participer au développement de corridors régionaux de transport collectif avec l'AMT et le MTQ; • Analyser l'offre de service pour repenser le réseau actuel de la STL; • Analyser la faisabilité de l'implantation d'un tramway aérien; • Examiner les technologies de feux de circulation intelligents qui pourraient être implantés dans les axes de BHNS (Bus à Haut Niveau de Service); • Élaborer le Plan stratégique 2012-2021.
	Réaliser les premiers projets de mesures préférentielles.	<ul style="list-style-type: none"> • Implanter un corridor de voies réservées ou de mesures préférentielles sur le boulevard Le Corbusier, entre le boulevard Dagenais et la station de métro Montmorency; • Sortie du terminus Montmorency.
	Développer des services de covoiturage.	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer un projet de covoiturage <i>CLIC</i>.
	Développer le réseau d'autobus à court terme.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir un nouveau bout de ligne afin de prolonger la ligne 73 vers l'ouest et de réduire les correspondances pour la clientèle; • Installer les porte-vélos.
	Amorcer le développement d'un réseau accessible aux fauteuils roulants.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place l'accessibilité au réseau pour les personnes en fauteuil roulant, en triporteur ou en quadriporteur, pour une première ligne.
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.	<p>Assurer le développement d'applications bâties sur fond de temps réel et personnalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implanter une fonctionnalité de rappel automatique avisant de l'arrivée imminente d'un véhicule; • Implanter un calculateur de trajets sur plateforme mobile iPhone; • Effectuer l'implantation en temps réel avec l'horaire des trains de banlieue et des autobus de la STL; • Implanter un système d'aide aux déplacements sur le réseau régulier pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle; • Étudier un projet de recharge d'un titre de transport sur carte Opus par une plateforme Web.
REFONTE DU SYSTÈME TARIFAIRE	<p>Contribuer à la mise en place d'une nouvelle structure tarifaire dans la région de Montréal.</p> <p>Proposer des améliorations ponctuelles à la structure tarifaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et échanger afin de créer un consensus régional sur une nouvelle structure tarifaire; • Effectuer une étude sur les améliorations potentielles et implanter une nouvelle structure tarifaire.



Priorité 2

Assurer l'excellence opérationnelle par la mise en place des meilleures pratiques

Réalisations 2011

- L'agrandissement du garage est le plus gros chantier de l'histoire de la STL. Ce chantier a débuté en 2010 pour se terminer en 2012. Grâce à ces travaux, la capacité du centre des opérations sera suffisante pour faire face à la croissance de l'achalandage prévue pour les quatre prochaines années. Dans le cadre de ce projet, des démarches d'amélioration continues ont permis à des groupes d'employés de la direction Entretien et Ingénierie de réaliser l'aménagement de leurs espaces de travail.
- Un site de relève pour la salle informatique a été implanté.
- Des ventilateurs électriques ont été installés sur 65 autobus à plancher surbaissé, pour faire diminuer la consommation de carburant.
- Des processus administratifs ont été révisés dans le cadre du Plan quinquennal de vérification.
- Une identification des besoins informatiques a été effectuée pour les systèmes de gestion des opérations et de l'entretien afin d'entreprendre, en 2012, le remplacement de cesdits systèmes.
- Pour encadrer la démarche d'amélioration de la qualité du service, la STL a mis en place un nouveau programme de supervision des chauffeurs.
- Implantation d'un logiciel *Ressources humaines et paie*.

Notre Plan d'affaires 2012-2014

Stratégies	Objectifs	Principaux projets
<p>ACTUALISER ET RELANCER LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE</p>	<p>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 et confort, disponibilité de l'information à bord des autobus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Finaliser la mise en place d'un nouveau programme de supervision des chauffeurs.
<p>ASSURER LA MISE EN PLACE DE PROCESSUS EFFICACES</p>	<p>Dans le cadre du Plan directeur informatique, optimiser les processus liés aux remplacements des systèmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacer le logiciel de préparation budgétaire; • Remplacer le logiciel de répartition; • Remplacer le logiciel de gestion de l'entretien; • Implanter un Système d'aide à l'exploitation au transport adapté (SAE-TA); • Implanter les fonctionnalités de gestion des déviations dans le SAE.
	<p>Réviser les processus clés spécifiques aux opérations.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser le processus de répartition; • Projet pilote — Demande de pièces au magasin par voie électronique.
	<p>Avoir révisé les processus clés mentionnés dans le Plan quinquennal de vérification (PQV).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réviser les processus visés par le Plan quinquennal de vérification.
	<p>Mettre en place de nouveaux outils pour soutenir les processus de planification opérationnelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer un système d'information intégré sur la demande et l'offre de transport, intégrant les données provenant des compteurs de passagers et du Système d'aide à l'exploitation; • Effectuer des applications basées sur le nouveau système d'information.
	<p>Améliorer des processus opérationnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démarche d'amélioration continue sur les processus opérationnels; • Démarche de révision du rôle des contremaîtres à l'entretien.
<p>ASSURER LE DÉVELOPPEMENT ET LE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS</p>	<p>Cerner et classer 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser l'agrandissement du garage; • Réaliser l'agrandissement du centre administratif; • Faire l'acquisition et le remplacement d'abribus; • Réaménager les ateliers; • Protection du centre des opérations; • Faire l'étude des impacts sur les opérations de la cohabitation de véhicules électriques et au carburant diesel; • Réaménager le magasin afin d'optimiser l'espace et de diminuer le temps d'attente au comptoir; • Mettre en place un programme d'entretien préventif pour les équipements fixes.
	<p>Intégrer de nouveaux types de véhicules plus écologiques au parc d'autobus de la STL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les véhicules hybrides.

Priorité 3

Déployer une stratégie de mise en marché dynamique

Réalisations 2011

- Un projet pilote a été réalisé pour étudier la faisabilité d'implanter un réseau sans fil (Wi-Fi) dans ses autobus pour la clientèle. À la suite de ce projet pilote, les données seront analysées afin de déterminer la pertinence d'offrir le service sur tout le réseau.
- Le programme *Alerte au smog* a, une fois de plus, démontré sa pertinence et son efficacité. Pour les trois épisodes de smog en 2011, 14 243 déplacements supplémentaires ont été effectués. Il s'agit d'une hausse de 7% du nombre moyen de déplacements pour cette période.
- La STL a, une fois de plus, été le transporteur officiel de la communauté lavalloise pour les événements tels que Cavalia et le Mondial Loto-Québec de Laval.

Priorité 4

Assurer la qualité du service en favorisant la reconnaissance des employés et en maintenant la mobilisation et la communication

Réalisations 2011

- Le programme *Méritas* a été révisé après consultation auprès des employés.
- Le programme de gestion de la contribution a été révisé après consultation.
- Une démarche de consultation auprès des employés de l'Entretien et de l'Ingénierie a été entreprise, afin qu'ils établissent eux-mêmes l'aménagement de leurs futurs lieux de travail. Cette expérience a été riche en échanges et en apprentissage.
- La *Soirée reconnaissance* a réuni plus de 200 employés et a permis de souligner le travail réalisé en 2011.
- Des afficheurs ont été installés dans les locaux de la STL, afin de mieux informer les employés sur l'industrie et la STL.

Notre Plan d'affaires 2012-2014

Stratégies	Objectifs	Principaux projets
PROMOUVOIR L'UTILISATION DES SERVICES	Fidéliser la clientèle existante et attirer de nouveaux clients par la mise en valeur des innovations et des services offerts par la STL. Développer une approche personnalisée et ciblée, axée sur les avantages-clients et sur les besoins des clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre les négociations vers l'obtention d'un partenariat avec le Collège Montmorency; • Déployer le réseau sans fil (Wi-Fi) dans l'ensemble de son parc d'autobus; • Faire une étude de marketing sur les services de la STL; • Mettre en place un centre de gestion de déplacement pour les employés lavallois (STL Solution mobilité durable).
VALORISER L'IMAGE DE LA STL ET AUGMENTER LE SOUTIEN PUBLIC DE LA STL	Positionner la STL comme un leader du transport collectif. Démontrer et faire connaître l'engagement de la STL à rendre le transport collectif toujours plus accessible.	<ul style="list-style-type: none"> • Relancer la Garantie qualité; • Déployer un blogue et faire l'animation des médias sociaux; • Développer une image corporative.

■ Projets dont la réalisation devrait se terminer en 2012

Notre Plan d'affaires 2012-2014

Stratégies	Objectifs	Principaux projets
METTRE EN OEUVRE 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place et maintenir des comités afin d'accroître la participation et l'implication des employés; • Élaborer et implanter des moyens de communication afin de mieux informer les employés sur l'industrie et la STL; • Élaborer un plan d'action découlant du sondage sur la mobilisation auprès des employés; • Développer un nouveau site Intranet.
DÉVELOPPER L'IMAGE DE MARQUE DE LA STL EN TANT QU'EMPLOYEUR DE CHOIX	Attirer une main-d'œuvre qualifiée.	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un projet d'accréditation <i>Entreprise en santé</i>; • Réviser et mettre en œuvre un nouveau site Internet carrière.
METTRE EN PLACE DES PRATIQUES ADAPTÉES ET JUSTE-À-TEMPS DE DÉVELOPPEMENT DES TALENTS	Assurer le développement d'une main-d'œuvre qualifiée.	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des plans de formation pour les nouveaux objectifs et pour la formation continue.

■ Projets dont la réalisation devrait se terminer en 2012



Plan 2012
d'affaires 2014



Société de transport de Laval

2250, avenue Francis-Hughes

Laval (Québec) H7S 2C3

450 662-5400

stl.laval.qc.ca