

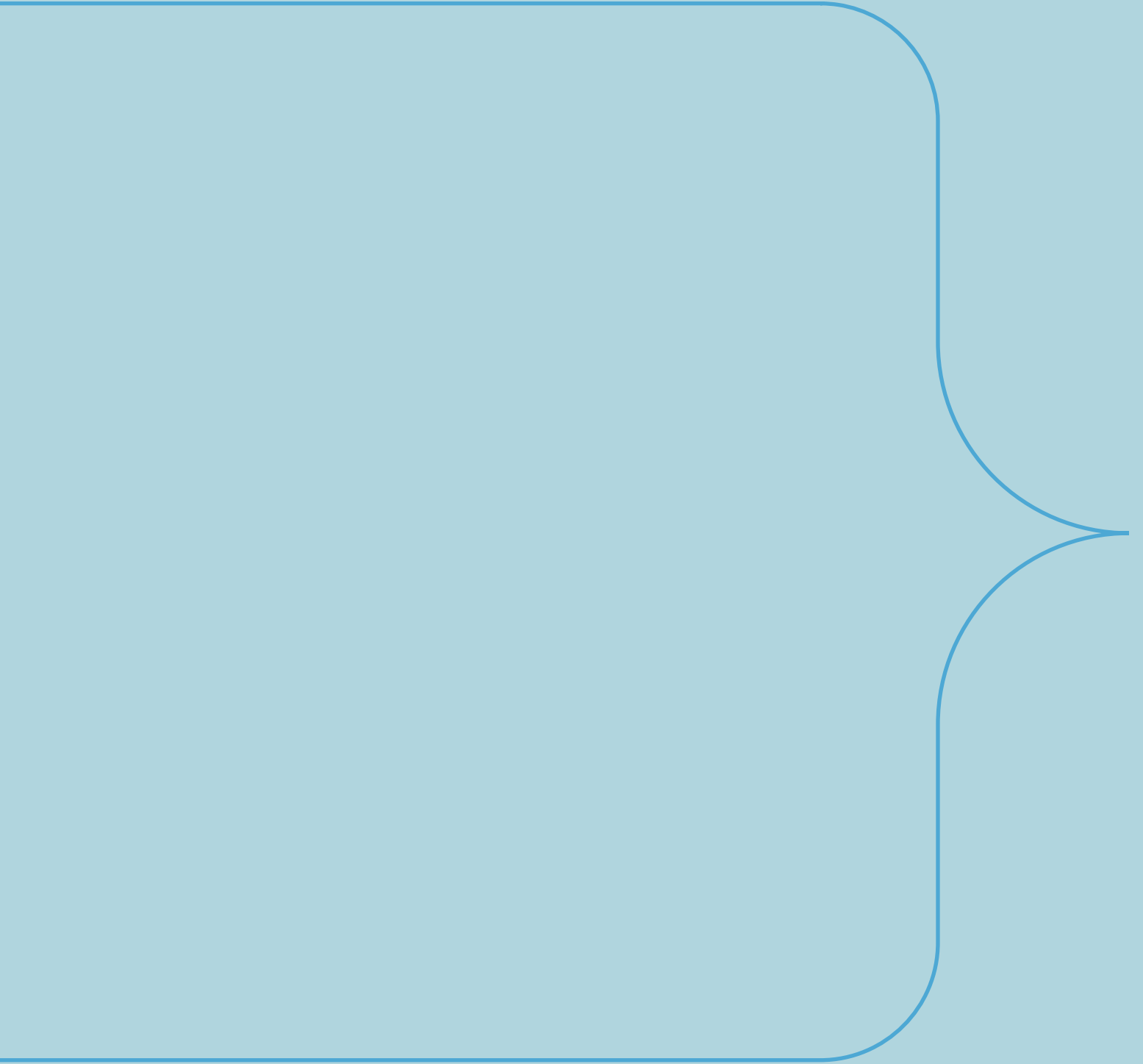
# PLAN D'AFFAIRES

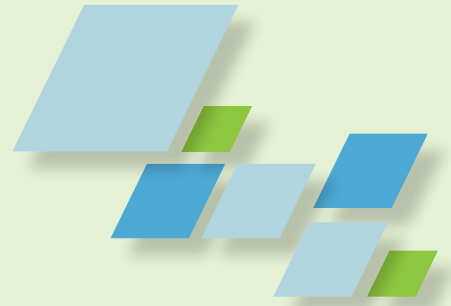
*Du transport collectif à la mobilité durable*

La Société de transport de Laval

2013-2015







# MOT DE LA DIRECTION

## Une approche durable

Le Plan d'affaires 2013-2015 concrétise, pour les trois prochaines années, les orientations issues du Plan stratégique 2013-2022 de la STL. S'appuyant sur le chemin parcouru depuis la planification 2004-2013, il reflète la volonté partagée de la Ville de Laval et de la STL de prendre le virage de la mobilité durable.

Pour la STL, cela signifie, bien sûr, d'opérer et de développer son réseau d'autobus en misant sur la qualité et la performance de façon à attirer et à fidéliser la clientèle. Cependant, il s'agit également de repenser le concept de mobilité et d'élargir le spectre de ses interventions afin de participer pleinement à l'instauration d'une culture de la mobilité durable à Laval.

À cet égard, la vision qui anime la STL va bien au-delà du désir de diminuer les émissions de gaz à effet de serre (GES), bien que cet enjeu soit majeur. En effet, la notion de mobilité durable, tout comme celle du développement durable, se trouve à l'intersection des sphères environnementale, économique et sociale. L'approche et les actions qui en découlent visent autant à soutenir une économie concurrentielle et équilibrée, qu'à assurer l'équité entre les individus et les générations, ou encore, à favoriser l'accès aux services et la participation sociale. En s'engageant dans cette voie, la STL passera, en quelque sorte, du transport collectif à la mobilité durable.

C'est pourquoi nous croyons que la mise en œuvre de ce plan contribuera à faire de Laval un milieu de vie de qualité, prospère, socialement inclusif, moins dépendant de l'automobile et plus respectueux de l'environnement, et ce, en harmonie avec une approche de développement durable.

## Des objectifs ambitieux

D'ici 2015, nous visons deux objectifs ambitieux, mais à notre portée.

1. Afin de favoriser la mobilité durable à Laval, la STL entend repenser sa vision de la mobilité et, principalement, consacrer tous les efforts nécessaires pour accroître significativement son achalandage.

**L'objectif fixé est une hausse d'achalandage de 11 % d'ici 2015.**

2. Comme entreprise, l'engagement de la STL en matière de développement durable se traduira par une réduction importante de ses propres émissions de GES.

**L'objectif fixé est une diminution des GES de 6 % d'ici 2015.**

Les stratégies qui seront mises en œuvre pour atteindre ces objectifs toucheront naturellement le cœur de notre service, mais nous devons également repenser notre vision de la mobilité en travaillant avec les entreprises, en favorisant le covoiturage et l'autopartage, et en nous associant davantage à la Ville de Laval, dans le cadre de sa Politique d'urbanisme durable.

Enfin, nous veillerons à la réduction de la consommation du parc d'autobus de même qu'à l'amélioration de la performance environnementale des pratiques internes de la STL comme entreprise. L'acquisition récente d'un autobus de 40 *pieds*, 100 % électrique, démontre bien le sérieux de nos intentions à ce chapitre.

## Des conditions de réussite

Corollairement à ces objectifs, la STL a identifié les conditions de réussite de ce plan d'affaires, qui se regroupent en deux grandes catégories : se donner les moyens financiers et viser l'excellence d'affaires. Les besoins énormes en transport collectif nous ont déjà incités à prendre une part active dans le débat sur le financement des transports publics. Nous comptons demeurer actifs à ce chapitre puisque nous croyons que les municipalités et les usagers contribuent déjà largement au financement. La taxe sur l'essence demeure, selon nous, un levier sous-utilisé, efficace et efficient, permettant également d'induire un transfert modal vers les transports publics.

Par ailleurs, aussi nécessaires que soient les ressources financières, elles ne sont pas la réponse à tout. Comme entreprise, la STL doit miser sur une équipe mobilisée et compétente, sur la mise en place de processus d'affaires efficaces et en révision continue, tout autant que sur des installations physiques adéquates, qui lui permettent d'accomplir sa mission efficacement.

Ce plan interpelle l'ensemble des directions et des employés de la STL. En fait, il n'existe qu'une façon de nous positionner comme chef de file dans le domaine de la mobilité durable et la réponse résultera naturellement de l'effort que chacun de nous y mettra. C'est une simple question de responsabilité.



Jean-Jacques Beldié,  
Président du CA

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 lavalloise dans le but d'améliorer sa qualité de vie;*
- *De promouvoir la mobilité durable au sein de la Ville de Laval et d'y contribuer;*
- *De s'assurer que l'ensemble des modes de transport collectif 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

---

**La Société de transport de Laval compte se positionner comme chef de file dans le domaine de la mobilité durable :**

- *En assurant des services rapides et de qualité, qui sont écologiques et accessibles au plus grand nombre et qui répondent aux besoins de la communauté lavalloise;*
- *En mettant en place des axes de transport collectif à haut niveau de service et un réseau de transport flexible et accessible;*
- *En mettant à profit des technologies et des solutions avant-gardistes qui incitent les citoyens à adopter des habitudes de mobilité respectueuses de l'environnement;*
- *En s'appuyant sur une équipe mobilisée et compétente.*

**Cette vision se concrétisera par une contribution soutenue aux objectifs de la Ville de Laval en matière de réduction des GES et par un accroissement de 60 % de la clientèle de 2011 à 2031.**



## NOS VALEURS

- La satisfaction de notre clientèle est au cœur de nos actions!
- Nous aspirons collectivement à l'excellence.
- Nos gestes sont empreints de respect.
- Nous contribuons à la protection de l'environnement.



# LIENS ENTRE LES 3 PLANS



## PLAN D'AFFAIRES 2013 - 2015

1

2013

2015

## PLAN STRATÉGIQUE 2013 - 2022

- Définit l'engagement de la STL pour les 3 prochaines années
- Expose les moyens précis de mise en œuvre du plan stratégique
- Définit les orientations pour que les budgets soient en lien avec le plan d'affaires

- Définit l'engagement de la STL pour les 10 prochaines années
- Présente une perspective de développement pour tous les modes de transport collectif ainsi que tous les équipements et infrastructures
- Vise à repenser la vision de la STL à propos de la mobilité et de l'environnement urbain ainsi que sa volonté à devenir une entreprise plus écoresponsable
- Précise les objectifs poursuivis, les priorités établies et les résultats attendus



2

## PLAN DE MOBILITÉ DURABLE DE LA VILLE DE LAVAL 2011 - 2031

3

2022

2031

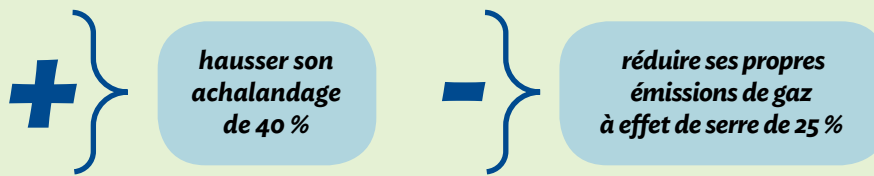
- Définit l'engagement de la Ville de Laval et de la STL pour les 20 prochaines années
- Précise la vision de la Ville de Laval en ce qui concerne son développement futur et les interventions qui favoriseront des choix de mobilité respectueux de l'environnement



# RÉSUMÉ

Par son Plan stratégique 2013-2022, la Société de transport de Laval souhaite consolider son leadership en matière de mobilité durable. Elle y parviendra notamment par l'innovation, la qualité du service et la mobilisation de tous les acteurs.

Elle mettra en œuvre cette vision à travers les deux grands objectifs qu'elle s'est fixés pour les dix prochaines années, soit :



## Trois grandes stratégies lui permettront d'atteindre ces objectifs

1. **« Déployer une offre de service attrayante et compétitive »**, vise à augmenter et à améliorer l'offre de service, à améliorer la performance du réseau, à accroître l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et à collaborer au développement de projets métropolitains à Laval. D'autre part, l'accent sera mis sur la qualité de l'expérience vécue par la clientèle. Cette stratégie, au cœur de la mission de la STL, est celle qui touche le plus directement les opérations.
2. **« Repenser notre vision de la mobilité et de l'environnement »**, vise à ce que la STL élargisse le spectre de ses interventions en travaillant avec les entreprises, en favorisant le covoiturage et l'autopartage et en s'associant davantage à la Ville de Laval dans le cadre de sa Politique d'urbanisme durable.
3. **« Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable »**, vise à améliorer la performance environnementale de l'entreprise, que ce soit au moyen d'un parc d'autobus plus écoénergétiques, ou par des pratiques internes responsables. Cette stratégie est en lien direct avec l'objectif de diminuer ses émissions de GES.

## Conditions de réussite

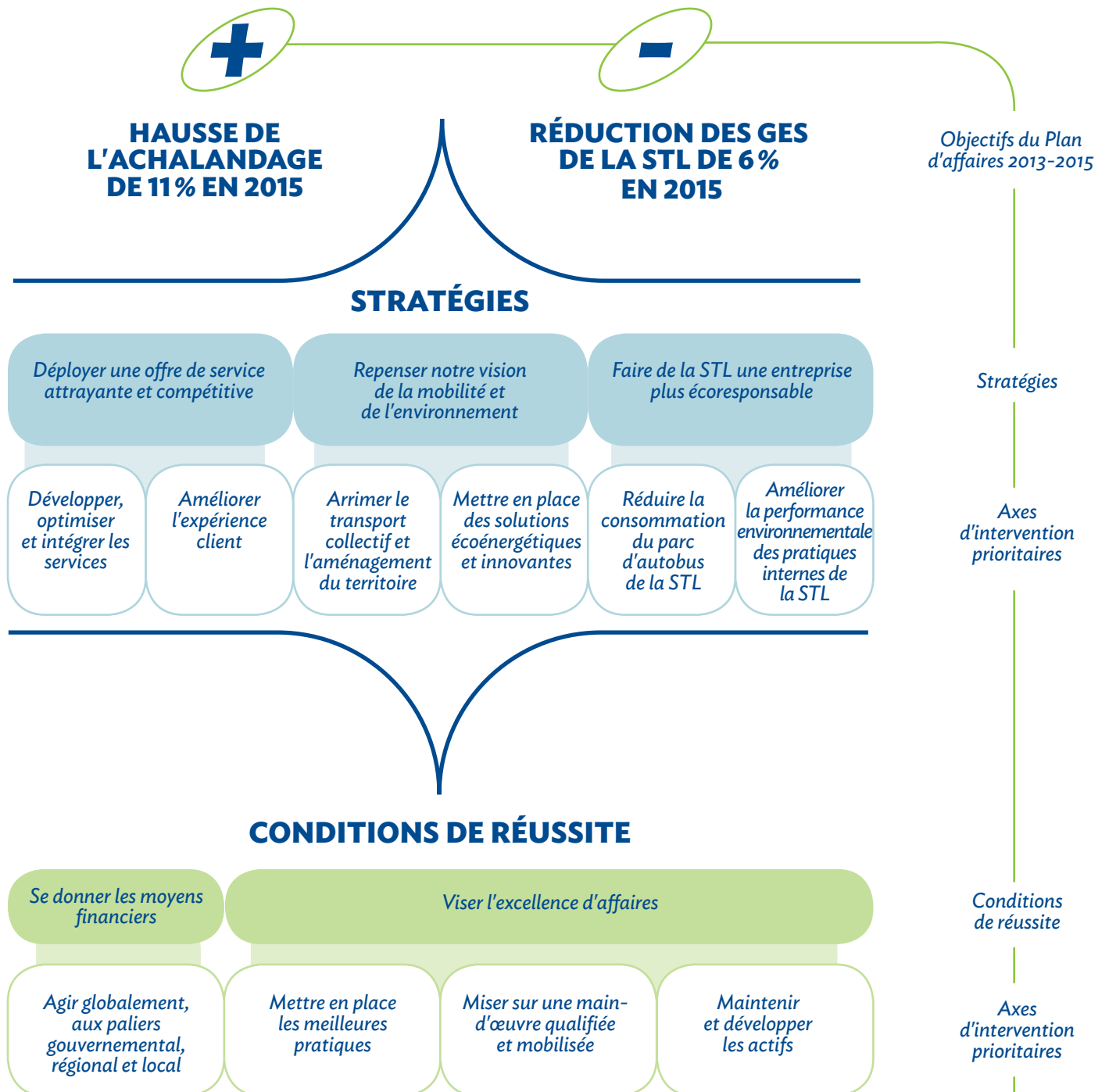
En corollaire à ces objectifs, la STL a identifié les conditions de réussite nécessaires à la réalisation de ce plan stratégique :

1. **« Se donner les moyens financiers »** Le financement du transport collectif demeure un enjeu très actuel. La réussite de ce plan stratégique nécessite que les ressources soient au rendez-vous pour le développement du transport collectif métropolitain et local.
2. **« Viser l'excellence d'affaires »** La STL s'appuiera sur une équipe mobilisée et compétente, sur la mise en place de processus d'affaires efficaces et en révision continue, tout autant que sur des installations physiques adéquates afin de pouvoir accomplir sa mission efficacement.

Les moyens que la STL compte prendre pour amorcer la réalisation de son plan stratégique, figurent à l'intérieur de son Plan d'affaires 2013-2015.

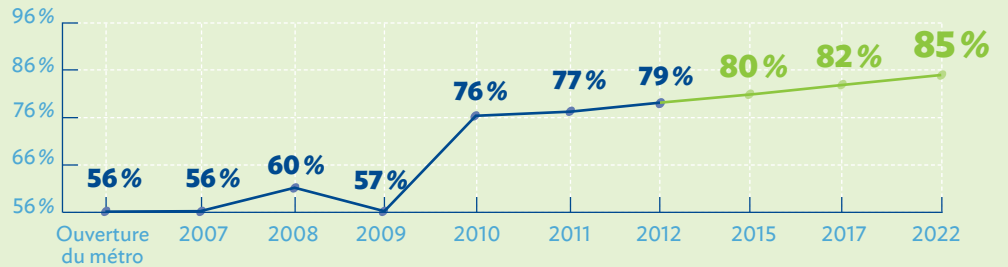


## STRUCTURE DU PLAN D'AFFAIRES

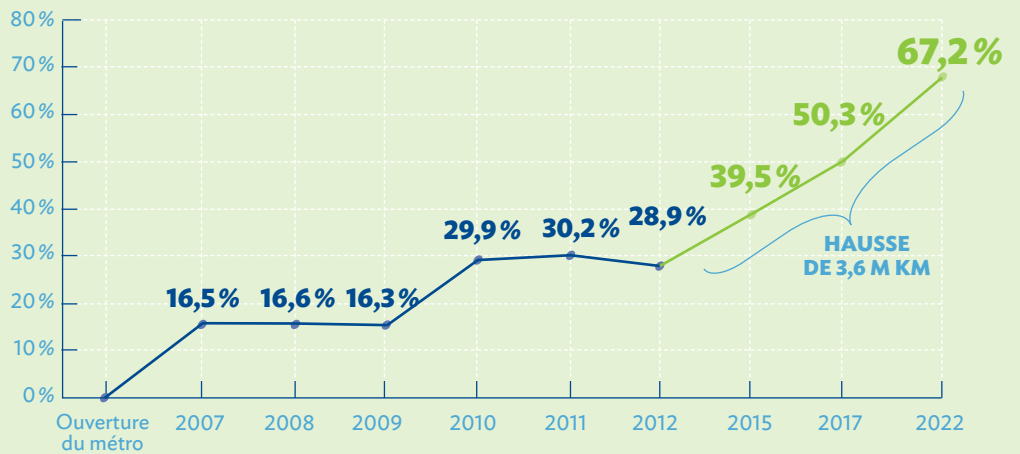


# INDICATEURS DE PERFORMANCE

**1**  
INDICE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

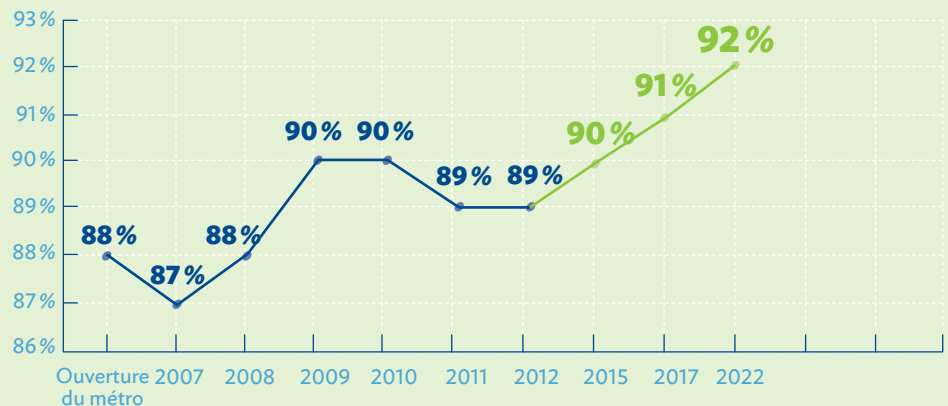


**2**  
ACCROISSEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE DEPUIS L'OUVERTURE DU MÉTRO (Km commerciaux)

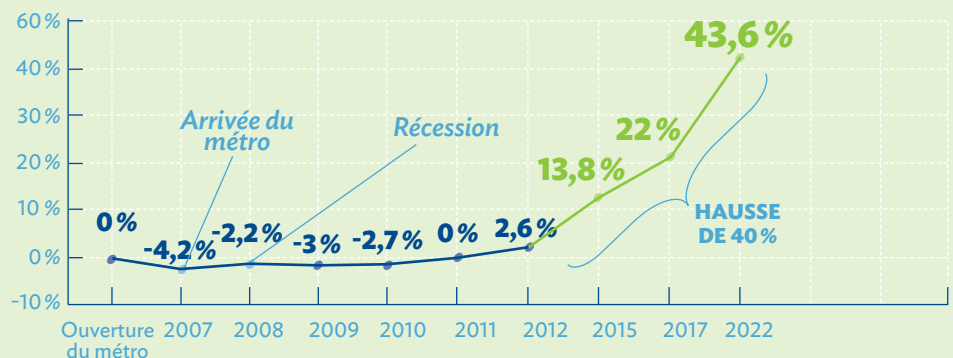


**3**  
PONCTUALITÉ<sup>1</sup>

<sup>1/</sup> Lorsque l'autobus arrive à l'arrêt entre 0 et 5 minutes de l'heure prévue, la ponctualité est respectée.



**4**  
POURCENTAGE D'AUGMENTATION DEPUIS L'OUVERTURE DU MÉTRO



# Réalisations 2012

## STRATÉGIE

1



### Déployer une offre de service attrayante et compétitive

- Croissance du service de 2,7 % des kilomètres commerciaux
- Début de l'étude pour l'optimisation du réseau de la STL
- Aménagement d'un nouveau bout de ligne pour le circuit 73. Opération pour le service de l'été 2013
- Étude portant sur le tramway aérien presque complétée. Cependant, le projet n'ira pas de l'avant à court terme puisque les développements prévus sur le site de l'Agora sont reportés
- Établissement des priorités en cours pour le réseau de Bus à Haut Niveau de Service sur le territoire de Laval
- Circuit 60 accessible, depuis août 2012, 7 jours sur 7, pour les personnes en fauteuil roulant, en triporteur ou en quadriporteur
- Tracés pour le prolongement du métro établis sur chaque territoire et échéancier en préparation
- Ajouts de services, dans le contexte des mesures de mitigation liées aux grands chantiers routiers, mis en place notamment avec le nouveau circuit 904 et à destination du métro Côte Vertu
- Collaboration de la STL à la réflexion régionale sur les priorisations des projets (métro, train, etc.)
- Début de l'étude de marketing sur les services de la STL
- Mise en place d'un nouveau programme de supervision des chauffeurs pour encadrer la démarche d'amélioration de la qualité du service
- Début des travaux pour l'implantation de la recharge à distance d'un titre de transport sur la carte Opus pour une plateforme WEB
- Liens établis avec l'AMT dans le but de recevoir les données des trains dans le système SAE
- Déploiement du blogue de la STL et augmentation de la présence dans les médias sociaux
- Transporteur officiel de la communauté lavalloise pour des événements comme le Mondial Loto-Québec Laval
- Implantation d'un système d'appels automatisés pour les usagers du transport adapté

# Réalisations 2012 (suite)

## STRATÉGIE 2

### Repenser notre vision de la mobilité et de l'environnement urbain

- *Projet-pilote en cours avec 10 véhicules électriques (CLIC)*
- *Lancement, en 2012, du Centre de gestion des déplacements pour les employés lavallois (STL Solution mobilité durable)*
- *Installation de supports à vélo sur 62 autobus*

## STRATÉGIE 3

### Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable

- *Réception du premier autobus électrique*
- *Signataire engagée de la Charte de l'Union internationale des transports publics (UITP) du développement durable. La STL s'engage ainsi à adopter des pratiques respectueuses visant le développement durable*



# LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

## Réalisations 2012

### CONDITION 1

#### Se donner les moyens financiers

- Dépôt d'un mémoire à la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) qui recommande une hausse de la taxe sur l'essence pour combler les besoins additionnels de financement du transport en commun
- Début des travaux pour mettre en place une nouvelle structure tarifaire régionale efficace et efficiente
- Élaboration du Plan stratégique de la STL 2013-2022

### CONDITION 2

#### Viser l'excellence d'affaires

- Implantation d'un nouveau logiciel de préparation budgétaire
- Démarche en cours pour la révision du rôle des contremaîtres à l'entretien
- Choix du logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur
- Nouveaux outils mis en place pour soutenir les processus de planification opérationnelle
- Implantation du système d'aide à l'exploitation au transport adapté (SAE-TA)
- Processus administratifs révisés dans le cadre du Plan quinquennal de vérification
- Structure de communication interne élaborée
- Plans d'action élaborés à la suite du résultat du sondage de mobilisation auprès des employés
- Obtention de l'accréditation Entreprise en santé
- Soirée reconnaissance qui réunit plus de 300 participants et a permis de souligner le travail réalisé en 2012
- Fin des travaux d'agrandissement du garage
- Réaménagement du magasin afin d'optimiser l'espace et de diminuer le temps d'attente au comptoir
- Réaménagement de 40 bureaux administratifs effectué au cours de l'automne à la suite de l'agrandissement du garage

# PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ 2013-2015

STRATÉGIE

1

Déployer une offre de service attrayante et compétitive

## AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

**Développer, optimiser et intégrer les services**

## MOYENS

*Augmenter et améliorer l'offre de service de la STL*

*Améliorer la performance du réseau de la STL*

*Accroître l'accessibilité du réseau régulier de la STL*

*Collaborer aux projets métropolitains*







PRINCIPAUX PROJETS 2013-2015	INDICATEURS
<i>Finaliser l'analyse de l'offre de service pour revoir le réseau actuel de la STL</i>	<i>Offre de service commercial passe de 12,1 M de km à 13,1 M de km</i>
<i>Analyser la faisabilité d'implanter un Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) pour couvrir les principaux axes routiers lavallois</i>	
<i>Étudier les technologies de feux de circulation intelligents pouvant être implantées sur les axes routiers lavallois</i>	<i>Nombre de feux de circulation intelligents passe de 0 à 5</i>
<i>Implanter un projet-pilote d'une voie réservée ou de mesures préférentielles sur le boulevard Le Corbusier</i>	
<i>Étudier les meilleures pratiques - volets modélisation du transfert modal et usage des stationnements incitatifs</i>	
<i>Examiner la possibilité d'intégrer des autobus articulés, des minibus ou des midibus au parc de véhicules</i>	
<i>Augmenter l'accessibilité au réseau pour les personnes en fauteuil roulant, en triporteur ou en quadriporteur</i>	<i>Nombre de lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant, en triporteur ou en quadriporteur passe de 1 à 4</i>
<i>Collaborer avec la Ville de Laval afin d'établir un plan d'amélioration des services pour les personnes âgées</i>	
<i>Collaborer aux projets métropolitains, notamment pour le prolongement du métro, le développement de corridors régionaux, etc.</i>	
<i>Participer aux études sur le prolongement du métro</i>	
<i>Participer au développement de corridors régionaux de transport collectif avec l'AMT et le MTQ (BHNS)</i>	
<i>Contribuer à la mise en place de solutions collectives pour atténuer l'impact des chantiers routiers</i>	



# PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ 2013-2015

## STRATÉGIE 1 (SUITE)

### AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

#### Améliorer l'expérience client

### MOYENS

*Mieux connaître les besoins de notre clientèle*

*Améliorer la qualité des services*



*Développer des outils technologiques assurant une meilleure information à la clientèle*

*Améliorer la mise en marché des services de la STL*

*Améliorer les services de transport adapté*



PRINCIPAUX PROJETS 2013-2015	INDICATEURS
<i>Finaliser l'étude de marketing sur les services de la STL afin de préparer un plan marketing</i>	
<i>Améliorer la qualité du service livré</i>	Taux de ponctualité : 90 % Service 5/5 passe de 80 à 85 % % d'usagers montants à des arrêts pourvus d'abribus passe de 66 à 69 % Taux de satisfaction de la clientèle passe de 79 à 80 %
<i>Implanter la fonction recharge à distance d'un titre de transport sur la carte OPUS sur une plateforme WEB en collaboration avec la STM</i>	
<i>Étendre la distribution à distance à de nouveaux canaux comme le guichet automatique bancaire, l'expérimentation de la mobile NFC, les projets de multiservice, etc.</i>	
<i>Faire l'acquisition et le remplacement d'abribus selon le programme 2013-2018</i>	
<i>Déployer le réseau sans fil (WIFI) dans l'ensemble du parc d'autobus</i>	
<i>Poursuivre le programme de formation «Conduite en douceur»</i>	
<i>Évaluer les technologies qui permettront de tempérer l'intérieur des autobus</i>	
<i>Évaluer la possibilité de se doter de terminus aménagés avec un minimum de services</i>	
<i>Implanter une fonctionnalité de rappel automatique avisant de l'arrivée imminente d'un véhicule</i>	
<i>Implanter un calculateur de trajets pour plateformes mobiles (iPhone, BB, Android)</i>	
<i>Intégrer la gestion du SAE et les horaires de train afin de mieux arrimer les correspondances</i>	
<i>Procéder à la refonte du site Internet</i>	
<i>Relancer le programme garantie-qualité</i>	
<i>Développer une image corporative</i>	
<i>Évaluer la pertinence d'avoir des zones d'embarquement gratuites ou commanditées</i>	
<i>Développer une campagne publicitaire éducative ciblée</i>	
<i>Implanter STL Compagnon, un système d'aide aux déplacements sur le réseau régulier pour la clientèle ayant une déficience intellectuelle</i>	

## PLAN D'ACTION DÉTAILLÉ 2013-2015

### STRATÉGIE

2

**Repenser notre vision de la mobilité et de l'environnement urbain**

#### AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

**Arrimer le transport collectif et l'aménagement du territoire**

**Mettre en place des solutions écoénergétiques et innovantes**

#### MOYENS

*S'inscrire à part entière comme partenaire de la démarche ÉvoluCité de la Ville de Laval*

*Proposer des options de rechange à l'auto-solo*

*Promouvoir des initiatives qui influencent les comportements des automobilistes*

### STRATÉGIE

3

**Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable**

#### AXES D'INTERVENTION PRIORITAIRES

**Réduire la consommation du parc d'autobus de la STL**

**Améliorer la performance environnementale des pratiques internes de la STL**

#### MOYENS

*Évaluer les différents modes de propulsion alternatifs au diesel*

*Évaluer les impacts de la transition vers de nouveaux types de véhicules plus écologiques*

*Instaurer au quotidien des pratiques moins énergivores*

*S'engager dans une démarche structurée de développement durable*

*Diminuer l'empreinte écologique de l'entreprise*



PRINCIPAUX PROJETS 2013-2015	INDICATEURS
<i>Augmenter la coordination avec la Ville de Laval pour arrimer le transport collectif avec l'aménagement du territoire</i>	
<i>Évaluer un projet de vanpooling pour les entreprises</i>	
<i>Inciter les entreprises de Laval à s'engager dans la mobilité durable</i>	<p>9 partenariats avec des employeurs majeurs</p> <p>150 travailleurs chez ces partenaires changent leurs habitudes de mobilité</p>
<i>Déployer le service de supports à vélo sur tout le réseau</i>	Présence de supports à vélo passe de 25 à 100 % sur le réseau régulier
<i>Proposer des alternatives à l'auto-solo dans trois quartiers lavallois</i>	

PRINCIPAUX PROJETS 2013-2015	INDICATEURS
<i>Évaluer un projet d'autobus électrique</i>	
<i>Assurer une vigie des technologies pour les autobus</i>	
<i>Intégrer les véhicules hybrides au parc de véhicules</i>	Consommation de carburant des autobus passe de 53,7 à 48,4 l/100km
<i>Évaluer l'impact opérationnel de la STL concernant les différentes technologies des autobus</i>	
<i>Instaurer un programme d'écoconduite pour les chauffeurs afin de réduire la consommation de carburant des autobus</i>	Écoconduite : de 10 à 70 % des chauffeurs formés
<i>Adhérer à la Charte de développement durable de l'UITP</i>	
<i>Établir un bilan d'émissions des GES pour la STL</i>	
<i>Maintenir la certification «Ici, on recycle»</i>	
<i>Encourager les choix de mobilité durable des employés pour leurs déplacements au travail</i>	

# LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

## Principaux projets 2013-2015

### CONDITION 1

#### { Se donner les moyens financiers }

**Agir globalement aux trois paliers de gouvernement national, régional et local**

- Participer aux discussions sur la gouvernance et le financement du transport collectif
- Participer aux échanges afin de créer un consensus régional sur une nouvelle structure tarifaire régionale
- Obtenir l'approbation du Plan stratégique 2013-2022 de la ville et de la CMM

### CONDITION 2

#### { Viser l'excellence d'affaires }

**Mettre en place les meilleures pratiques**

- Réaliser des démarches d'amélioration continue sur les activités opérationnelles
- Optimiser le processus de répartition et remplacer le logiciel
- Remplacer le logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur
- Implanter des fonctionnalités de gestion des déviations dans le SAE
- Implanter un projet-pilote concernant la demande de pièces au magasin par voie électronique
- Réviser les processus identifiés au Plan quinquennal de vérification
- Implanter un outil d'analyse des données de la Société pour l'aide à la décision
- Mettre en place les meilleures pratiques de gestion de la qualité à partir d'un diagnostic du Mouvement québécois de la qualité
- Entreprendre une démarche visant la révision du rôle des contremaîtres à l'entretien





### **Miser sur une main-d'oeuvre qualifiée et mobilisée**

- *Maintenir les comités existants et impliquer les employés dans nos comités de travail chaque fois que la situation le permet*
- *Mettre en place la structure de communication et en faire un bilan*
- *Poursuivre le programme de mobilisation des employés*
  - *Indice de mobilisation des employés de la STL passe de 11 (zone de démarrage) à 30 (zone d'accélération)*
- *Implanter un programme de formation sur la diversité culturelle*
- *Développer un nouveau site intranet*
- *Effectuer une nouvelle cueillette de données et un audit afin de maintenir l'accréditation Entreprise en santé*
- *Réviser et mettre en œuvre une nouvelle section Carrières sur le site Internet*
- *Déterminer les postes critiques et établir un plan de développement pour les employés ciblés*
- *Établir un plan de formation pour les mécaniciens en lien avec le nouveau profil de compétence. Établir un profil de compétence pour d'autres postes à l'entretien*
- *Concevoir un guide d'accueil*

### **Maintenir et développer les actifs**

- *Réaliser des travaux d'agrandissement du centre administratif et du garage*
- *Mettre en place un programme d'entretien pour le maintien des bâtiments*
- *Réaménager des ateliers*
- *Hausser le niveau de protection du centre des opérations*
- *Mettre en place un programme d'entretien préventif pour les équipements fixes*
- *Évaluer l'implantation d'un système de gareur pour l'assignation des véhicules*

