

2013



RAPPORT D'ACTIVITÉS



DU TRANSPORT COLLECTIF
À LA MOBILITÉ DURABLE



TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS 2013	2
MOT DE LA DIRECTION	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION	9
LE COMITÉ DE DIRECTION	10
NOTRE MISSION	11
SE MESURER	12
MOBILISER	13
FORMER	14
INNOVER	16
PENSER VERT	18
FACILITER LA MOBILITÉ DURABLE	20
REPENSER LE TRANSPORT COLLECTIF	22
GRANDIR	24
S'AMÉLIORER	26
RÉPONDRE AUX BESOINS	28
INFORMER	30
COMMUNIQUER	32
PARTICIPER	34
VOIR SES EFFORTS RÉCOMPENSÉS	36

FAITS SAILLANTS 2013

L'ANNÉE EN CHIFFRES

LA STL		2011	2012	2013
Budget		104 685 000 \$	118 446 000 \$	119 249 000 \$
Employés	Chauffeurs	520	544	553
	Entretien	109	108	105
	Bureau non syndiqués	106	132*	129**
	Bureau syndiqués	52	60	62
	Agents, Service à la clientèle	6	7	8
	Total	793	851	857
Assemblées du conseil d'administration	Ordinaires	11	11	11
	Extraordinaires	15	8	11
	Résolutions	188	175	219

* Incluant les membres du conseil d'administration et la brigade d'information

** Incluant les membres du conseil d'administration, la brigade d'information et les étudiants

LE RÉSEAU	2011	2012	2013
ABRIBUS	460	460	456
TERMINUS	5	5	5
INFOBUS (HORAIRE À L'ARRÊT)	1 386	1 392	1 392
AFFICHEURS STL Synchro AUX ARRÊTS	84	84	84
AFFICHEURS STL Synchro DANS LES AUTOBUS	201	241	241
POINTS DE VENTE	44	47	46

CLIENTS	2011	2012	2013
PAR JOUR	55 100	56 390 (366 jours)	58 549
TOTAL	20 114 965	20 638 802	21 370 324

BUDGET

119 249 000 \$



EMPLOYÉS

857



CLIENTS PAR JOUR

58 549

TRANSPORT RÉGULIER		2011	2012	2013
KILOMÉTRAGE		12 248 240	12 579 253	12 636 681
HEURES D'OPÉRATION		490 797	501 319	514 094
LONGUEUR DU RÉSEAU	kilomètre	1 359	1 372*	1 405
LIGNES		43	44**	44
ARRÊTS		2 618	2 614	2 660 (incluant les quais d'embarquement)
AUTOBUS		247	260	270
BIODIESEL	litre	8 390 081	8 438 965	8 695 743

* Inclut le kilométrage de la ligne 904 (12,95 km)

** La ligne 904 a été ajoutée le 5 novembre 2012 à titre de ligne pilote pour les mesures de mitigation sur l'axe Pie-IX

TRANSPORT ADAPTÉ	2011	2012	2013
DÉPLACEMENTS	356 343	361 724	382 025
PLAINTES	525	597	658
CLIENTS:	5 000	5 099	5 920
✓ NOUVEAUX	491	821	716
✓ TOTAL	5 491	5 920	6 465

TAXIS COLLECTIFS	2011	2012	2013
LIGNES	8	8	7
DÉPLACEMENTS	44 862	52 133	56 904



KILOMÉTRAGE

12 636 681

TRANSPORT SCOLAIRE INTÉGRÉ	2011	2012	2013
VOYAGES	174	176	215
DÉPLACEMENTS/JOUR	8 100	8 300	9 800
LIGNES	95	95	112

LA STL EN LIGNE		2011	2012	2013
SITE INTERNET : stl.laval.qc.ca	Visites	2 741 505	2 739 924	2 880 772
	Visiteurs uniques	1 145 869	1 151 948	1 148 749
STL Synchrono MOBILE	Visites	44 584	46 293	27 502
	Visiteurs uniques	8 975	8 962	5 793
TÉLÉCHARGEMENTS	iPhone	23 028	23 169	25 491
	Android	1 910	11 980	16 212
ABONNÉS	Ma STL	22 916	21 470	31 127
	Facebook	1 190	2 497	3 200
	Twitter	376	981	1 524
CHRONOBUS	Appels logés	460 384	543 033	492 285

ALERTE AU SMOG	2011	2012	2013
NOMBRE DE JOURS À 1 \$	4	0	4
NOMBRE DE DÉPLACEMENTS SUPPLÉMENTAIRES	14 243	–	18 304
HAUSSE EN POURCENTAGE	7%	–	7,41 %



VISITES SUR STL Synchrono

27 502

MOT DE LA DIRECTION

DU TRANSPORT COLLECTIF À LA MOBILITÉ DURABLE

En 2013, la popularité du transport collectif à Laval ne s'est pas démentie, et l'achalandage a poursuivi sa croissance avec un bond de 3,5%. La STL a mis les efforts nécessaires pour atténuer les effets du contexte économique plus difficile et de la flambée du prix de l'essence à la pompe, avec une offre de service à la clientèle qui s'est accrue de plus de 50 000 kilomètres.

Le service de transport adapté a également connu une croissance importante de 5,6% de son achalandage en 2013. Le *Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur* en temps réel pour les clients, les minibus et les taxis du transport adapté, implanté en 2012, nous a permis de répondre efficacement à cette demande accrue.

De plus, la STL a travaillé avec les entreprises de Laval afin de les aider à mettre en place des solutions écoénergétiques pour mieux gérer l'accessibilité et la mobilité de leur personnel, en faisant notamment la promotion du covoiturage pour réduire les déplacements effectués en voiturage en solo.

PLAN STRATÉGIQUE 2013-2022

Le début de l'année 2013 a été marqué par l'adoption du *Plan stratégique 2013-2022, Du transport collectif à la mobilité durable*.

Ce plan vise deux objectifs ambitieux d'ici la prochaine décennie, soit une hausse de l'achalandage de 40% et une réduction de 25% de la production des émissions de GES (gaz à effet de serre) générés par les activités de l'entreprise. Pour atteindre ces objectifs, nous verrons à rendre l'entreprise plus écoresponsable, à repenser la mobilité et l'environnement urbain, et à déployer une offre de service attrayante et compétitive.

En termes d'innovation, nous avons amorcé les essais de l'autobus 100 % électrique de 40 pieds pleine longueur, acquis en décembre 2012. D'abord testé hors ligne au printemps, puis en circuit urbain sans clients, il a finalement été mis en service à l'automne sur certaines lignes. Les résultats obtenus et l'appréciation de la clientèle permettent d'envisager l'introduction de ce type de véhicule dans un horizon à moyen terme.

En 2013, nous avons acquis dix-neuf autobus hybrides, dont nous prendrons possession en 2014. Nous prévoyons en acquérir environ quatre-vingt de plus d'ici trois ans.

Nous avons poursuivi le projet pilote de covoiturage en véhicule électrique CLIC, qui offre une alternative de transport collectif à *émission zéro* aux automobilistes qui se rendent quotidiennement dans un terminus. En 2013, le projet a permis de réduire les émissions de GES de 278 tonnes.

VITESSE ET PRODUCTIVITÉ

À la suite d'une vaste étude de marché, la STL a amorcé une réflexion visant l'optimisation de son réseau. Deux des solutions les plus porteuses touchent la mise en place de MPB (*Mesures préférentielles pour bus*) et la création de près de 30 kilomètres de voies réservées. La STL sera plus rapide, plus fiable et productive. L'annonce du ministère des Transports du Québec de subventionner à 100 % les projets réalisés avant décembre 2016 permettra d'accélérer ce qui constituera le principal projet d'amélioration du service à la STL pour les prochaines années, avec des investissements dépassant les 40M\$.

RECONNUE POUR SES PRATIQUES D'AFFAIRES

Reconnue pour ses innovations et son dynamisme, la STL souhaite se démarquer par l'excellence de ses pratiques d'affaires.

C'est pourquoi nous avons identifié une priorité appelée *Excellence en affaires* dans notre Plan stratégique et entrepris en 2013 une démarche structurée avec le *Mouvement québécois de la qualité*. Grâce à *Excellence en affaires*, nous avons établi avec nos employés un diagnostic complet de notre performance et priorisé les actions à prendre, afin de pouvoir nous comparer aux meilleures pratiques reconnues dans le monde. Avec des processus résolument centrés vers le client et un modèle d'affaires actualisé, nous avons aussi déployé un plan d'action en continu visant la mobilisation de tous nos employés.



L'année 2013 a vu l'arrivée en novembre d'un nouveau conseil d'administration avec, à titre de président, David De Cotis. Nous souhaitons la bienvenue aux nouveaux membres qui arrivent à un moment charnière de notre histoire, où les Lavallois sont de plus en plus nombreux à choisir le transport collectif et actif, un incitatif puissant à poursuivre le travail amorcé.

Les dix prochaines années seront cruciales, pour la STL comme pour la Ville de Laval, afin d'atteindre la vision du *Plan stratégique 2013-2022*. La STL devra compter sur des ressources financières suffisantes pour soutenir adéquatement les efforts de développement du transport collectif métropolitain et local.

Ce travail ne pourra se faire qu'avec la collaboration de tous nos employés. Pour les efforts qu'ils accomplissent jour après jour, leur passion, leur créativité, leur inventivité et leur engagement, je tiens à les remercier chaleureusement. Ils constituent depuis toujours nos meilleurs et nos plus grands atouts.

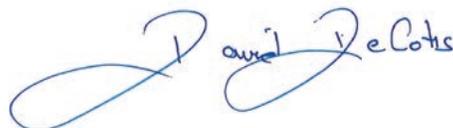


Guy Picard
Directeur général
Société de transport de Laval



Les nouveaux développements urbains, la croissance constante de la population, l'augmentation rapide du nombre de véhicules sont parmi les facteurs qui influencent l'organisation future du transport collectif à Laval. Ces facteurs, ainsi que le virage important que prend la STL en matière de mobilité durable, nécessitent un renouvellement de la vision du transport public à Laval.

C'est ce que reflète le *Plan stratégique 2013-2022* dont nous saurons tous ensemble relever les défis pour atteindre les objectifs qu'il contient.



David De Cotis
Président du conseil d'administration
Société de transport de Laval

CONSEIL D'ADMINISTRATION



DAVID DE COTIS
Président et conseiller
municipal de Saint-Bruno



GILBERT DUMAS
Vice-président et conseiller
municipal de Marc-Aurèle-Fortin.



**JOCELYNE FRÉDÉRIC-
GAUTHIER**
Administratrice et conseillère
municipale d'Auteuil



MICHEL POISSANT
Administrateur et conseiller
municipal de Vimont



RAYNALD ADAMS
Administrateur et conseiller
municipal de Renaud



MICHEL REEVES
Administrateur et usager
du transport régulier



ROBERT VANDEN ABEELE
Administrateur et usager
du transport adapté

LE COMITÉ DE DIRECTION



GUY PICARD
Directeur général



PIERRE CÔTÉ
Directeur – Affaires
juridiques et secrétaire
corporatif



KATHY DUMORTIER
Directrice et trésorière –
Administration et
planification d'entreprise



JOSÉE PRUD'HOMME
Directrice – Ressources
humaines



SYLVAIN YELLE
Directeur principal –
Exploitation



RICHARD D'AMOUR
Directeur – Transport
et qualité du service



SYLVAIN GONTHIER
Directeur – Entretien
et ingénierie



PIERRE LAVIGUEUR
Directeur principal –
Développement, commer-
cialisation et innovation



**MARIE-CÉLINE
BOURGAULT**
Directrice – Communications
et marketing



CHRISTINE GAUVREAU
Directrice – Planification
et développement

NOTRE 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, incluant la marche et le vélo, soient bien intégrés entre eux.

SE MESURER

Le QUALImètre est un outil de diagnostic de classe mondiale, qui permet aux organisations québécoises de comparer leurs pratiques avec celles des meilleures entreprises à travers le monde. Cet outil de mesure a permis de passer systématiquement en revue les façons de faire de tous les secteurs de l'entreprise et de développer un plan d'action pour mettre en place des pratiques gagnantes.

En plus de soutenir les objectifs de croissance de l'achalandage de 40 % d'ici 2022 et de réduire de 25 % les émissions de GES générées par les activités de l'entreprise, ce plan consiste à :

- Améliorer la performance et l'efficacité des processus opérationnels;
- Promulguer un service de plus grande qualité axé sur la promesse-client;
- Augmenter la mobilisation des employés;
- Obtenir une reconnaissance afin de souligner les efforts des employés et rehausser l'image de l'entreprise.

Lors des *Rendez-vous STL*, des rencontres destinées aux employés, la STL a lancé PACT (Programme d'amélioration continue du transport). Le PACT démontre la volonté de l'entreprise d'adopter les meilleures pratiques d'affaires reconnues dans le monde, et les moyens que la STL compte prendre pour y arriver.

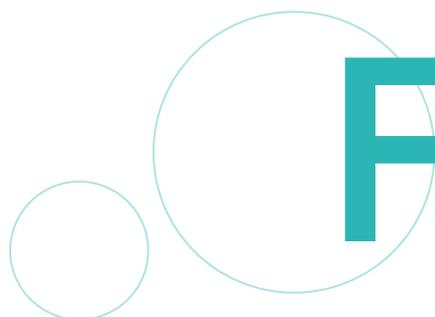
MOBILISER

Un sondage réalisé au mois de février 2012, a permis de connaître l'indice de mobilisation dans l'entreprise. Celui-ci se situe à +11, dans une zone appelée « démarrage ». Un plan d'action continu a été déployé avec l'objectif d'augmenter la mobilisation.

Première étape : former l'ensemble des superviseurs et des chefs d'exploitation au *Leadership d'influence*. Le travail de mobilisation s'est ensuite poursuivi par des rencontres régulières d'information, la parution d'indicateurs de performance, l'adoption d'un code de conduite de la part de la direction et le suivi périodique de l'état d'avancement des différents projets inscrits au PACT. Une soirée *Reconnaissance* a également été organisée afin de reconnaître l'excellence du travail de nos employés.

L'indice de mobilisation sera mesuré de nouveau au printemps 2014.





FORMER

Dans le cadre du *Programme de formation des employés et gestionnaires des opérations*, vingt-six nouveaux chauffeurs et six nouveaux superviseurs ont été formés en 2013.

Cinquante chauffeurs ont, quant à eux, été formés à la conduite préventive et au service-client et près de quarante ont reçu la formation *Interventions face aux comportements agressifs*. Les deux formations, d'une durée d'une journée, ont été données dans le cadre du *programme de formation continue*.

Les superviseurs ont également suivi la formation en conduite préventive, et douze d'entre eux ont bénéficié d'une session de deux jours de perfectionnement portant sur un des aspects de leur travail.

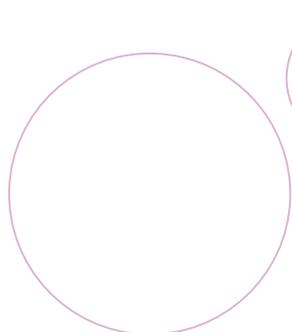
Pour mieux comprendre la réalité des chauffeurs, sept superviseurs ont obtenu leur permis de conduire classe 2, permettant de conduire un autobus.

De plus, la STL a continué à former ses chauffeurs à l'écoconduite, dans le but de réaliser une économie appréciable de 5 à 7 % en carburant.

Enfin, les superviseurs aux opérations ont été accompagnés, pendant une journée, pour faire le point sur les façons de faire de leur secteur. Cet exercice a mené à :

- La révision de la méthode de changement des freins et la formation du personnel;
- L'établissement d'un diagnostic des besoins de formation pour les mécaniciens;
- La mise en place d'un processus de planification de la relève.





INNOVER

OMNIBUS

La STL a développé *Omnibus*, un outil de communication interne qui permet de centraliser l'information à un même endroit. Cette plateforme informatique a été lancée en automne 2013 dans le but de rendre l'information facilement accessible à l'ensemble des employés de la STL. Il est possible de se connecter à son profil Omnibus au travail comme à domicile. Cette plateforme permettra une diffusion d'information facile et efficace à l'ensemble des employés.

Ce que l'on retrouve sur Omnibus :

- Bordereau de paie;
- Des rubriques sur la vie à la STL;
- Des nouvelles sur la STL;
- Des campagnes de financement, des tirages, le calendrier des activités de la STL;
- Un bottin téléphonique regroupant l'ensemble des employés;
- Des informations destinées aux chauffeurs;
- Des conseils sur la santé et le mieux-être au travail;
- Des photos et vidéos de différentes activités;
- Et plusieurs autres onglets.

VIRAGE ÉLECTRIQUE : LA STL PREND LES DEVANTS

Le premier autobus entièrement électrique, le *DesignLine EcoSmart EV*, d'une longueur de 40 pieds à circuler au Québec, a été acquis par la STL en 2012. L'année 2013 a permis de le mettre à l'essai afin d'évaluer sa fiabilité, ses conditions de conduite, son autonomie réelle et ses besoins en entretien à travers trois séries d'épreuves :

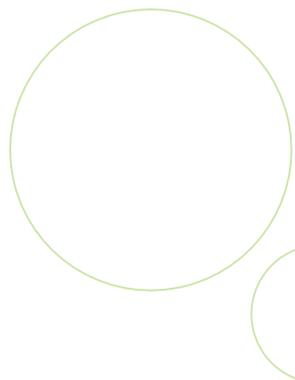
- Épreuves d'autonomie en circuit fermé, avec et sans passagers : résultats satisfaisants;
- Épreuves de consommation sur huit lignes de test sans passagers, sans chauffage et sans air climatisé : résultats très satisfaisants. La consommation énergétique de l'autobus électrique est de trois à quatre fois inférieure à celle d'un diesel;
- Épreuves sur assignation avec passagers sur des lignes régulières : avec une recharge partielle de la batterie de l'autobus entre les assignations, l'autobus a pu parcourir 200 km en une journée!

Les épreuves avec clients ont aussi permis de vérifier l'intérêt de la clientèle :

- 96 % des répondants croient que l'autobus électrique s'insère bien dans l'environnement urbain de la ville de Laval;
- 96 % des répondants croient que le rôle de la STL est de s'impliquer dans l'expérimentation de cette technologie;
- 98 % des répondants croient qu'il est important que la STL s'intéresse à des véhicules moins polluants.

Les épreuves ont permis de constater que pour l'instant, 15 à 20 % des lignes d'autobus pourraient être complétées par un autobus électrique, avec une technologie similaire au véhicule *DesignLine EcoSmart EV* lorsque l'autobus profite de la recharge partielle au garage pendant la journée.

Le développement de nouvelles technologies d'ici quelques années offrira une autonomie encore plus grande, ce qui permettra aux futures générations d'autobus d'être plus fiables sur de longues distances.

Two overlapping green circles of different sizes are positioned to the left of the main title. The larger circle is behind the smaller one, and they both overlap with the text 'PENSER VERT'.

PENSER VERT

SIXIÈME ÉTÉ CONSÉCUTIF POUR LE PROGRAMME *ALERTE AU SMOG*

Du 1^{er} juin à la fête du Travail, plus de 60 000 personnes, dont 19 092 nouveaux clients, se sont prévalués du tarif à 1 \$ de la STL, qui a enclenché l'opération *Alerte au smog* à quatre reprises au cours de l'été 2013.

Le 27 juin, la STL enclenchait la première *Alerte au smog* de l'été et enregistrait 3 603 déplacements supplémentaires dans ses autobus, soit une hausse de 5,64 % du nombre moyen de déplacements pour cette période de l'année. Quelques jours plus tard, soit le 2 juillet, une deuxième alerte était enclenchée, et ce, pour trois jours consécutifs. Quelque 15 489 déplacements supplémentaires ont été enregistrés, ce qui représente une hausse record de 9,91 % du nombre moyen de déplacements.

On estime que le tarif spécial de 1 \$ a entraîné le retrait d'environ 1 500 véhicules des routes de Laval pour chacune de ces journées!



TEST

UN12-131

STL

WARNING
HIGH
VOLTAGE
ATTENTION
HAUTE
TENSION

FACILITER LA MOBILITÉ DURABLE

Three overlapping circles of varying sizes are positioned to the left of the main title, rendered in a light pink color.

CYCLOBUS

En 2013, la STL a procédé à l'installation de supports à vélos sur l'ensemble de son parc. Pouvant contenir jusqu'à deux vélos chacun, les supports Cyclobus ont dépassé nos attentes en ayant été utilisés plus de 1 300 fois entre le 1^{er} mai et le 31 octobre 2013.

Aucune plainte ou aucun incident n'a été rapporté et le système s'est avéré facile d'utilisation et pratique pour les cyclistes désirant couvrir de courtes ou de longues distances.

L'installation des supports à vélos sur les autobus est en lien avec l'objectif de la STL d'aider les Lavallois à mieux gérer leur mobilité et de promouvoir le transport collectif et actif grâce à des moyens de transports alternatifs.

NOUVELLE LIGNE ACCESSIBLE AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

À la fin du mois de juin, la mise en œuvre du *Plan d'accessibilité au transport en commun* s'est poursuivie avec l'ajout d'une nouvelle ligne accessible aux personnes en fauteuil roulant. La ligne 39 s'ajoute à la ligne 60 du réseau régulier de la STL. Les autobus de ces lignes peuvent être utilisés par les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur, si celles-ci peuvent monter dans l'autobus et en descendre de façon autonome ou avec l'aide d'une personne qui les accompagne.

MESURES DE MITIGATION

Dans le contexte des mesures de mitigation, la STL a ajouté 42 voyages en lien avec les grands chantiers métropolitains : la STL offre davantage de service à destination du métro Côte-Vertu, dans l'axe Pie-IX, pour pallier aux inconvénients du chantier routier du viaduc Cartier passant au-dessus de l'autoroute 15.

FACILITER LA MOBILITÉ DURABLE, QUARTIER PAR QUARTIER

Une étude visant l'implantation d'un concept intégré de mobilité durable dans le quartier Saint-Martin à Laval, a été réalisée en 2013. L'objectif de cette étude est d'améliorer la desserte par autobus dans ce secteur, en plus de faciliter les déplacements actifs. Une panoplie de solutions a été avancée dans cette étude, telles que la mise en place de nouvelles lignes d'autobus, le développement de sentiers pour piétons et cyclistes, l'ajout de trottoirs et l'amélioration de la convivialité et de l'aménagement des rues.

Les solutions avancées pourraient inspirer d'autres quartiers.



REPENSER LE TRANSPORT COLLECTIF

OPTIMISER LE RÉSEAU

L'étude d'optimisation du réseau de la STL s'est terminée au début de l'année 2013. Cette étude a permis de faire ressortir les types de dessertes futures qui permettraient de rendre le réseau plus performant, en tenant compte de la demande toujours croissante, des nombreux et importants projets de développement urbain prévus sur le territoire lavallois et des projets structurants de transport collectif.

Deux projets de MPB (Mesures préférentielles pour bus) ont été analysés à partir du mois de septembre.

Feux de circulation prioritaires

Le premier projet pilote mis en place consistait à implanter des feux de circulation prioritaires pour les autobus sur le boulevard *Le Corbusier*. Quatre autobus et sept feux de circulation ont été équipés pour les essais dont tous les feux se trouvant entre les boulevards *Saint-Martin* et *Du Souvenir* sur *Le Corbusier*; ceux se trouvant sur le boulevard *Du Souvenir* entre *Le Corbusier* et *De l'Avenir* et ceux sur le boulevard *De l'Avenir* entre *Du Souvenir* et l'entrée du terminus *Montmorency*. L'objectif principal était d'évaluer les impacts de telles mesures sur la fluidité des déplacements des autobus. Les résultats seront connus en 2014.

BHNS (Bus à Haut Niveau de Service)

La STL a aussi lancé une étude de faisabilité et d'impact portant sur la mise en place d'un système intégré rapide de type BHNS dans l'axe du boulevard *Le Corbusier* à Laval. La STL veut vérifier si le projet est financièrement viable et à quel point les clients de la STL pourraient profiter de gains de temps appréciables.

SIMPLIFIER LA TARIFICATION

La STL a participé, avec les autres organismes de transport de la région de Montréal et en compagnie du consultant *Price Waterhouse Coopers*, aux travaux de réflexion sur la tarification des transports en commun. Ces travaux visent à revoir les tarifs locaux et régionaux dans le but de les simplifier et de les rendre plus cohérents.

ENQUÊTE O-D (ORIGINE-DESTINATION)

La STL a été partie prenante de la réalisation de la 10^e enquête O-D, menée dans la grande région de Montréal du 5 septembre au 21 décembre 2013. Cette enquête téléphonique vise à recueillir des données fiables et complètes sur les habitudes de déplacements des résidents de la région métropolitaine. Les résultats seront publiés en 2015.

COMITÉS MÉTROPOLITAINS

Tout au cours de l'année, la STL a participé aux divers comités métropolitains de desserte en transport collectif. Des efforts ont été mis dans le suivi des études relatives à l'implantation du SRB (Système rapide pour bus) Pie-IX, un système intégré de transport rapide par bus qui fait appel à des stations, des véhicules, des voies de circulation dans le but d'offrir un service de qualité supérieure.

La Société a également participé au comité d'axe A-15 (autoroute 15) en vue d'évaluer les besoins en transport et de planifier, en concertation, des interventions structurantes visant l'amélioration du transport collectif dans le corridor de l'autoroute 15/Boisbriand.

Finalement, la STL a participé à toutes les rencontres visant les prolongements de métro. À ce chapitre, la STL est d'avis que la ligne 2 (orange) ouest (Côte-Vertu) doit d'abord être prolongée et que les travaux séquencés doivent démarrer de ce côté plutôt que par la ligne 2 (orange) est (Montmorency).

ENVIRONNEMENT GÉOMATIQUE

Le développement d'un environnement géomatique a été entamé au printemps et permettra de gérer et de consulter efficacement les données relatives aux arrêts, aux lignes et au mobilier de la STL. La réalisation du projet permettra aussi d'entreposer les données géospatiales dans un environnement centralisé, sécuritaire et structuré.

GRANDIR

DE NOUVEAUX EMPLACEMENTS

En 2013, la STL a fait l'acquisition d'un terrain d'une superficie de 220 000 pi² situé au 2190 avenue Francis-Hughes, voisin du siège social. Celui-ci deviendra le site du prochain garage de la STL, planifié pour 2019. D'ici là, l'emplacement sera utilisé comme site temporaire durant l'agrandissement de la phase 3.

La STL a aussi élaboré le concept de la phase 2 d'agrandissement des espaces administratifs de même que les plans et devis pour la construction en 2014-2015, un projet de plus de 10 M\$. Cette phase inclura également une partie des travaux identifiés à la suite de l'étude de maintien du patrimoine effectuée en 2013.



DE NOUVEAUX LOGICIELS

Un important travail de planification a été réalisé concernant le remplacement du logiciel de répartition ; un logiciel au cœur des opérations. Le changement de ce logiciel maison, maintenant désuet, se fera graduellement au cours de 2014-2015.

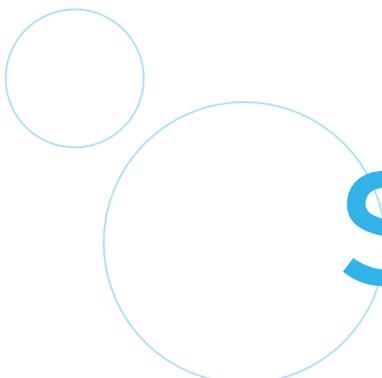
Un logiciel de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) a, par ailleurs, été acquis pour optimiser la planification des activités d'entretien et la disponibilité des pièces pour l'entretien des autobus et pour diminuer les surplus d'inventaire. Les ajustements des quantités commandées se feront désormais de façon automatique tous les mois plutôt que manuellement une à deux fois par année, ce qui évitera une éventuelle rupture de stock qui pourrait entraîner l'arrêt d'un autobus.

L'acquisition de ce logiciel contribuera à préparer la transition vers les défis importants qui attendent la STL à propos des changements technologiques qui toucheront les véhicules dans les années à venir.

DE NOUVEAUX ABRIBUS

Un appel d'offres a été lancé à l'automne 2013, afin de faire l'acquisition de nouveaux abribus. La STL prévoit changer environ 160 abribus d'ici 2022, et en ajouter 30 nouveaux d'ici 2017. Le premier modèle d'abribus avec base de béton, installé dans les années 60, a atteint la fin de sa durée de vie utile. Quant au second modèle, qui date des années 70, il s'avère désuet et difficile d'entretien.

Le nouveau modèle, entièrement vitré, repose sur une dalle de béton et ajoute une touche de modernité dans le paysage urbain tout en s'avérant plus facile d'entretien.



S'AMÉLIORER

METTRE À PROFIT LA MÉTHODE *KAIZEN*

En 2013, la Direction transport et qualité du service a révisé ses processus administratifs et a revu certaines tâches de même que ses façons de faire.

La mise sur pied de groupes de travail et l'utilisation de la méthode *Kaizen* pour résoudre certaines problématiques ont permis de mettre les employés à contribution. Il en résulte une meilleure compréhension des réalités terrain et une plus grande implication face aux améliorations pouvant être apportées.

Le travail accompli a permis de simplifier, de façon importante, de nombreux rapports administratifs.



REVUE DU RÔLE DES CONTREMAÎTRES

Le rôle des contremaîtres à la Direction du service entretien et ingénierie a également été revu. Le nouveau rôle met davantage l'accent sur les tâches de gestion des opérations d'entretien et moins sur les tâches administratives. Le temps de supervision active des contremaîtres a ainsi augmenté de 50% grâce à la réduction du travail de bureau.

La méthode *Kaizen* a aussi été utilisée pour revoir l'aménagement des ateliers de travail et mettre en place des recommandations formulées concernant certains secteurs de l'Entretien :

- Étude de *Maintien du patrimoine*;
- Étude thermographique du toit.

ASSIGNATIONS

Accompagnée d'un consultant expert, la Direction de la planification et du développement a, elle aussi, mis à profit la méthode *Kaizen* pour revoir et analyser dix processus d'affaires identifiés et associés au montage des assignments avec pour résultat une réduction de 27% de leur temps de production.



Three thin, light green circles of varying sizes are positioned to the left of the main title, overlapping it slightly.

RÉPONDRE AUX BESOINS

S'AJUSTER

En collaboration avec l'AMT (Agence métropolitaine de transport), la STL a mis en place en 2013 un outil permettant aux superviseurs de suivre l'état du service des trains de banlieue en temps réel. L'application a pour objectif d'aviser le centre des opérations lors de retards mineurs du train pouvant compromettre la correspondance entre celui-ci et les autobus. Un superviseur pourrait, s'il juge nécessaire, retenir un autobus pendant quelques minutes pour assurer la correspondance.

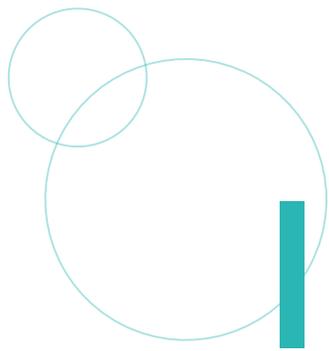
AMÉLIORER LE PHASAGE

En février 2013, à la demande de la STL, la Ville de Laval a procédé à la révision du phasage du contrôleur de feux de circulation à la sortie du terminus Montmorency. Cet ajustement a permis d'obtenir des gains moyens de deux secondes par véhicule en pointe du matin et d'environ sept secondes en pointe du soir. Cette amélioration a permis d'observer une diminution notable des files d'attentes à la sortie du terminus.

AJOUTER UNE DESSERTE

Au printemps 2013, la STL a conclu une nouvelle entente de quatre ans avec la Commission scolaire de Laval et la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier. Cet accord inclut l'intégration d'une nouvelle desserte de transport pour 1 200 étudiants de l'école Poly-Jeunesse, permettant ainsi de transporter environ 6 500 étudiants quotidiennement, ce qui représente une hausse de 18 % par rapport à 2012.





INFORMER

Au mois de novembre 2013, la STL a entamé une campagne de sensibilisation à l'intention de sa clientèle. Placée sous le thème *On fait route ensemble dans le respect*, cette campagne de courtoisie visait à améliorer le comportement inadéquat de certains clients envers les chauffeurs.

La campagne comportait cinq thèmes : *J'acquitte mon droit de passage*, *Chacun a sa place à bord de l'autobus*, *Je démontre mon intention de monter à bord*, *Je respecte la ligne jaune à l'avant de l'autobus par sécurité* et *Je monte à l'avant de l'autobus et je descends à l'arrière*. Les résultats de la campagne seront dévoilés en 2014.





NE TRAVERSEZ PAS DEVANT

OPUS

S.V.P. VEUILLEZ
ARRIVER LA LI

Two overlapping circles, one larger than the other, are positioned to the left of the main title. They are drawn with thin, light purple lines.

COMMUNIQUER

AVEC LES NOUVEAUX RÉSIDENTS

En 2013, la STL a fait la promotion du transport collectif et actif en visitant les nouveaux résidents de Laval dans les premiers mois suivant leur arrivée.

Le concept préconise une approche humaine pour sensibiliser la population aux bienfaits du transport durable. Dans le confort de leur foyer, les nouveaux résidents se sont vu remettre, par la brigade STL, des outils d'information utiles pour apprivoiser les services de transport collectif de leur nouvelle ville.

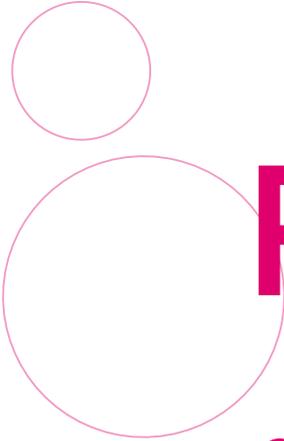
Le programme *Nouveaux résidents* a été mis en place en collaboration avec la Ville de Laval qui informe mensuellement la STL de l'arrivée de nouveaux propriétaires. Plus de 1800 trousseaux de bienvenue ont été remis en 2013.

AVEC LES LAVALLOIS

Le dimanche 2 juin, c'était *Journée portes ouvertes* à la STL, alors que les Lavallois étaient invités à venir rencontrer chauffeurs, administrateurs, spécialistes de la planification de trajets d'autobus, mécaniciens et personnel, tous passionnés par l'esprit d'innovation et le souci de bien servir la clientèle.

La journée consistait en une visite guidée des ateliers, essai de l'autobus 100 % électrique et rencontre avec des employés. Près de 1 000 Lavallois se sont prévalus de l'invitation.





PARTICIPER

- La STL a réalisé deux tournées scolaires pendant l'année 2013. La première consistait à préparer les élèves de sixième année aux différences entre le transport en autobus scolaire et le transport en commun. La deuxième a permis de rencontrer les élèves du secondaire pour leur présenter les nouvelles lignes scolaires intégrées à notre service. Ces tournées scolaires ont aussi permis d'émettre des cartes à puce aux élèves présents aux rencontres dans le but de désengorger les lignes d'attente lors des dates d'émissions massives de cartes OPUS.
- Le nombre d'abonnés Facebook a augmenté de 78 %.
- Hausse de 64 % d'abonnés au compte Twitter de la STL.
- Dans le cadre de l'exposition **Droit de Cité 2013**, la STL a permis à la gagnante du *Prix coup de cœur STL* d'avoir son œuvre affichée dans 100 autobus. C'est Lynne Ionita qui a gagné avec son œuvre intitulée **Au rythme de l'égalité!**
- La STL était le transporteur officiel du festival *Diapason*, qui s'est déroulé du 17 au 26 octobre. Durant cette période, la STL offrait le transport gratuit à tous les festivaliers moyennant la présentation d'un billet de spectacle officiel du Festival.
- En tant que transporteur officiel du *Mondial Loto-Québec Laval*, la STL offrait du 15 juin au 15 juillet, sur présentation de **La Passe** émise par le *Mondial Loto-Québec Laval*, l'accès gratuit à son service d'autobus les soirs de grands spectacles.
- La STL participe, avec divers représentants de différents secteurs de la ville, au comité de Laval, dans le but d'adapter son service et de développer une vision stratégique qui mobilise les acteurs clés et la population autour d'une même perspective.
- La STL fait partie du **Comité des communicateurs des partenaires économiques de Laval**, qui a pour objectif de faciliter la diffusion d'informations sur l'île de Laval. Plusieurs discussions sur les façons d'améliorer les communications des entreprises lavalloises ont lieu à ce comité.





VOIR SES EFFORTS RÉCOMPENSÉS

- Mars 2013, la STL est devenue la première entreprise au Québec à être certifiée *Entreprise en santé*.
- Mai 2013, l'AQTr (Association québécoise des transports) récompense la STL en lui décernant le prix Coup de cœur du jury d'honneur pour deux projets soit : SAEIV (*Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur*) pour le transport adapté et *CLIC, le covoiturage branché*.
- Juin 2013, la STL reçoit de l'ACTU (Association canadienne du transport urbain), le prix Leadership des entreprises catégorie Innovation, pour son projet SAEIV (*Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur*) pour le transport adapté et le prix Leadership des entreprises catégorie Communications et marketing, pour son concours *Développons ensemble!*
- Septembre 2013, Enviro-Accès décerne à la STL l'attestation *Carboresponsable* pour la gestion responsable de ses émissions de GES.
- Octobre 2013, l'ATUQ (Association du transport urbain du Québec) a remis au comité de la démarche d'amélioration continue à l'entretien de la STL le Prix Reconnaissance pour l'ensemble de la démarche *Kaizen*.
- Novembre 2013, l'IAPQ (Institut de l'administration publique du Québec) attribue le Prix d'excellence à la STL dans la catégorie Gouvernement en ligne, pour son SAEIV (*Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur*) pour le transport adapté. Le SAEIV a été déployé auprès des usagers du transport adapté en décembre 2012 dans le but d'offrir de meilleures informations grâce au positionnement du véhicule ce qui permet de réduire les temps d'attentes et d'augmenter le sentiment de sécurité des usagers.

Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3
450 662-5400
www.stl.laval.qc.ca

Dépôt légal
2^e trimestre 1997

Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 0835-460X



stl.laval.qc.ca