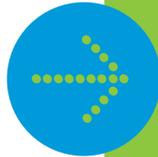


# PLAN STRATÉGIQUE 2013-2022

DU TRANSPORT COLLECTIF À LA MOBILITÉ DURABLE







# AVANT PROPOS

La Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q. c. S-30.01) prévoit à son article 130 que les sociétés de transport en commun doivent se doter d'un Plan stratégique de développement qui présente une perspective de développement du transport en commun sur une période de dix ans. Adopté par le Conseil d'administration de la STL le 5 mars 2013, le Plan stratégique de la Société de transport de Laval (STL) a été approuvé par la Communauté métropolitaine de Montréal le 13 juin 2013, de même que par la Ville de Laval le 8 juillet 2013, comme le prévoit la loi. Ce plan doit faire l'objet d'une révision à tous les cinq ans.

Ce document est structuré de la façon suivante :

- *On retrouvera d'abord les fondements de la vision qui anime la STL dans la planification de ses interventions au cours des prochaines années.*
- *Les sections 2 et 3 font le point sur la demande et l'offre de transport collectif à Laval et rappellent les grands facteurs tendanciels qui définiront l'environnement dans lequel le transport collectif évoluera et se développera dans le futur.*
- *La section 4 présente succinctement les grands objectifs du Plan et les stratégies qui seront mises en place pour les atteindre, de même que les conditions de réussite de la mise en œuvre du Plan.*
- *Les sections 5 à 10 exposent tour à tour chacune des stratégies, les axes d'intervention prioritaires et les moyens qui leurs sont associés.*
- *Les sections 11 et 12 présentent en détail les conditions de réussite du Plan stratégique et exposent les actions qui seront prises à cet égard.*
- *Enfin, une perspective financière découlant des stratégies et mesures planifiées fait l'objet de la dernière partie.*
- *L'annexe A présente les liens qui s'établissent entre les interventions prévues et le Plan métropolitain d'aménagement et de développement.*
- *L'annexe B dresse un bilan du précédent Plan stratégique de développement de la STL, couvrant la période 2004-2013.*

## MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Ce nouveau Plan stratégique donne à la STL l'occasion de renouveler la vision qui guide l'accomplissement de sa mission, de formuler de nouvelles priorités et de nouveaux objectifs, et ce, dans un contexte qui a grandement évolué depuis l'adoption du précédent Plan stratégique 2004-2013.

En effet, en grande partie grâce à la volonté de la STL de se doter d'objectifs ambitieux visant à contrer les tendances défavorables au transport collectif, ainsi qu'avec le soutien du ministère des Transports du Québec (MTQ) et de la Ville de Laval, les perspectives inquiétantes qui présageaient une stagnation, voire un déclin du transport collectif au début de la décennie, ont fait place à un nouvel optimisme.

De plus, la STL et la Ville de Laval ont rendu public, en juin 2011, le premier Plan de mobilité durable de Laval, qui vise à diminuer de 50 %, d'ici 2031, les émissions de gaz à effet de serre (GES) par habitant produits par le transport des Lavallois. Ce document, soumis à la consultation, s'inscrit dans la nouvelle politique d'urbanisme durable de la Ville de Laval, connue sous le nom d'*ÉvoluCité*.

L'année 2011 a aussi donné lieu à l'adoption de deux documents de planification majeurs en matière de transport et d'aménagement dans la région de Montréal.

D'une part, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) rendait public son Plan stratégique de développement du transport collectif<sup>1</sup>. D'autre part, la CMM dotait la région du Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD)<sup>2</sup>. Ces deux démarches de planification viennent en quelque sorte proposer une vision de l'avenir de la région, en matière d'aménagement et de transport, la première sur un horizon de 10 ans, l'autre sur un horizon de 20 ans.

Avec l'adoption récente du PMAD, auquel le gouvernement a donné son aval, la STL peut aujourd'hui tenir compte d'une vision métropolitaine à l'intérieur de laquelle sa propre planification stratégique vient s'imbriquer.

À cet égard, les axes d'intervention prioritaires et les stratégies qui leur sont associées dans ce Plan stratégique montrent un niveau élevé de convergence avec les objectifs du PMAD, particulièrement en ce qui concerne l'arrimage entre le transport collectif et l'aménagement du territoire. En effet, la Ville de Laval, par sa nouvelle politique d'urbanisme durable, est résolument engagée dans une approche d'aménagement de type *Transit Oriented Development*.

Quant au Plan stratégique de l'AMT, il prévoit certains projets que la STL considère comme nécessaires pour rendre le transport collectif suffisamment attrayant pour soutenir la vision d'aménagement de Laval et ses objectifs de réduction des émissions de GES. On pense ici au prolongement du métro, à l'électrification du train de banlieue et à l'utilisation éventuelle du tunnel du mont Royal par la ligne de trains de banlieue Blainville-Saint-Jérôme.

Le Plan stratégique 2013-2022 de la STL s'appuie donc 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, opérer et développer son réseau d'autobus en misant sur la qualité et la performance, de façon à attirer et à fidéliser la clientèle. Mais il s'agit aussi de repenser le concept de mobilité et d'élargir le spectre des interventions de la Société, afin de participer pleinement à l'instauration d'une culture de la mobilité durable à Laval.

1 | AMT, *Transports collectifs d'avenir pour la région de Montréal – Vision 2020 – Plan stratégique de développement du transport collectif*.

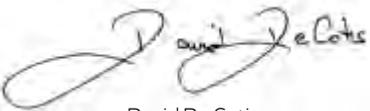
2 | CMM, *Un grand Montréal attractif, compétitif et durable – Plan métropolitain d'aménagement et de développement*.

À cet égard, la vision qui anime la STL va bien au-delà du désir de diminuer les émissions de 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 entre les générations ou à favoriser l'accès aux services et la participation sociale. En s'engageant dans cette voie, la STL passera du transport collectif à la mobilité durable.

C'est pourquoi nous croyons que la mise en œuvre de ce Plan stratégique 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.

Le président,

Le directeur général,



David De Cotis



Guy Picard

## TABLE DES MATIÈRES

AVANT PROPOS	3
MOT DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	4
<b>1 Un engagement ferme en faveur du développement durable</b>	<b>15</b>
1.1 Retour sur le Plan stratégique 2004-2013	17
1.2 Laval, une ville en mouvement	19
<b>2 Le portrait de la mobilité des Lavallois et de l'offre de transport</b>	<b>25</b>
2.1 Évolution de l'achalandage de la STL	27
2.2 Les variations dans la mobilité des Lavallois	28
2.3 Le profil de la clientèle	31
2.4 Les déplacements de la clientèle de la STL	32
2.5 Le portrait global de l'offre en 2011	35
<b>3 Les tendances</b>	<b>37</b>
3.1 Perspectives démographiques	39
3.2 Vieillesse de la population	40
3.3 Motorisation	42
3.4 Développement économique	44
3.5 Environnement	46
3.6 Prévisions de mobilité du ministère des Transports du Québec	46
<b>4 Objectifs, stratégies et conditions de réussite</b>	<b>55</b>
<b>5 Développer, optimiser et intégrer les services</b>	<b>65</b>
5.1 Augmenter et améliorer l'offre de service de la STL	68
Accroître le service sur les grands axes	68
Optimiser la desserte des quartiers	68
Améliorer la desserte interne	68
5.2 Améliorer la performance du réseau de la STL	69
Implanter un réseau de bus à haut niveau de service	69
Mettre en place des mesures préférentielles	70

	Examiner la possibilité d'intégrer des autobus articulés, des midibus ou des minibus au parc de véhicules	71
<b>5.3</b>	<b>Accroître l'accessibilité du réseau régulier de la STL</b>	<b>72</b>
	Rendre le réseau graduellement accessible aux personnes en fauteuil roulant	72
	Faciliter l'utilisation du réseau pour divers segments de la clientèle	72
	Adapter les services à une population vieillissante	75
<b>5.4</b>	<b>Collaborer aux projets métropolitains</b>	<b>76</b>
	Collaborer aux études sur le prolongement du métro	76
	Participer au développement de corridors régionaux de transport collectif	81
	Collaborer à la réflexion régionale sur la priorisation des projets	81
	Soutenir les projets d'amélioration des lignes de train de banlieue	82
	Contribuer à la mise en place de solutions de transport collectif pour atténuer l'impact des chantiers routiers	83
<b>6</b>	<b>Améliorer l'expérience client</b>	<b>85</b>
<b>6.1</b>	<b>Mieux connaître les besoins de notre clientèle</b>	<b>87</b>
	Réaliser une vaste étude de marketing	87
	Effectuer en continu des sondages sur la qualité des services	87
<b>6.2</b>	<b>Améliorer la qualité des services</b>	<b>88</b>
	Assurer une prestation de service hautement professionnelle par le respect de nos normes de qualité	88
	Assurer la diffusion d'informations précises et complètes à la clientèle concernant le service	89
	Améliorer le confort et la qualité des déplacements	89
	Améliorer le confort aux arrêts	90
	Utiliser tout le potentiel de la carte OPUS pour en améliorer les fonctionnalités	91
<b>6.3</b>	<b>Développer des outils technologiques assurant une meilleure information à la clientèle</b>	<b>92</b>
	Diversifier et faciliter les moyens d'information à la clientèle	92
	Améliorer l'information interréseau	93
<b>6.4</b>	<b>Améliorer la mise en marché des services de la STL</b>	<b>94</b>
	Renforcer l'image de marque de la STL et sa présence dans la communauté	94
	Accroître la présence de la STL dans les médias sociaux	94
	Publiciser le programme Garantie qualité	95

<b>6.5</b>	<b>Améliorer les services de transport adapté</b>	<b>96</b>
	Mieux interagir avec la clientèle	96
	Optimiser les opérations	97
	Viser une réduction du délai de réservation	97
<b>7</b>	<b>Arrimer le transport collectif et l'aménagement du territoire</b>	<b>101</b>
<b>7.1</b>	<b>S'inscrire à part entière comme partenaire de la démarche ÉvoluCité de la Ville de Laval</b>	<b>103</b>
	Participer au développement de quartiers de type TOD, par une offre de service attrayante et performante	103
	Être plus présent lors de la planification des nouveaux développements urbains	104
	Mobiliser la population à l'égard de choix d'aménagement et de mobilité plus respectueux de l'environnement	107
<b>8</b>	<b>Mettre en place des solutions écoénergétiques et innovantes</b>	<b>109</b>
<b>8.1</b>	<b>Proposer des options de rechange à l'auto-solo.</b>	<b>111</b>
	Inciter les entreprises de Laval à s'engager dans la mobilité durable	111
	Encourager le covoiturage au moyen de projets novateurs	111
	Favoriser l'autopartage	113
	Encourager les déplacements bimodaux vélo-autobus	113
<b>8.2</b>	<b>Promouvoir des initiatives qui influencent le comportement des automobilistes</b>	<b>114</b>
	Instaurer au Québec un crédit d'impôt pour le transport collectif	114
	Arrimer l'utilisation de l'auto et les primes exigées par la SAAQ	115
<b>9</b>	<b>Réduire la consommation du parc d'autobus de la STL</b>	<b>119</b>
<b>9.1</b>	<b>Évaluer les différents modes de propulsion alternatifs au diesel</b>	<b>121</b>
	Examiner en continu les différentes technologies disponibles	121
	Mettre un autobus entièrement électrique à l'essai	122

<b>9.2</b>	<b>Évaluer les impacts de l'intégration de nouveaux types de véhicules plus écologiques</b>	<b>123</b>
	Intégrer les autobus hybrides au parc de véhicules	123
	Réaliser les études préparatoires à la transition vers un parc d'autobus entièrement électrique	123
<b>9.3</b>	<b>Instaurer au quotidien des pratiques moins énergivores</b>	<b>123</b>
	Poursuivre la formation des chauffeurs en écoconduite	123
	Examiner et mettre en œuvre tous les moyens susceptibles d'améliorer la performance écoénergétique des véhicules	123
<b>10</b>	<b>Améliorer la performance environnementale des pratiques internes de la STL</b>	<b>125</b>
<b>10.1</b>	<b>S'engager dans une démarche structurée de développement durable</b>	<b>127</b>
	Adhérer à la Charte de développement durable de l'UITP	127
	Établir le bilan carbone de l'entreprise	127
<b>10.2</b>	<b>Diminuer l'empreinte écologique de l'entreprise</b>	<b>127</b>
	Favoriser de meilleurs choix de mobilité chez les employés	127
	Continuer et renforcer les activités de recyclage	128
	Accroître l'efficacité écoénergétique des bâtiments de la STL	128
<b>11</b>	<b>Se donner les moyens financiers</b>	<b>131</b>
<b>11.1</b>	<b>Agir globalement aux paliers gouvernemental, régional et local</b>	<b>133</b>
	Mettre en place une nouvelle structure tarifaire régionale efficace et efficiente	133
	Réviser la gouvernance et le cadre financier du transport collectif dans la région	134
	Promouvoir la hausse de la taxe sur l'essence comme source de financement additionnelle	134
	Diversifier les revenus locaux de la STL	135
<b>12</b>	<b>Viser l'excellence d'affaires</b>	<b>137</b>
<b>12.1</b>	<b>Mettre en place les meilleures pratiques</b>	<b>139</b>
	Réviser et optimiser les processus d'affaires	139
	Se doter de ressources informationnelles efficaces et efficientes	139

<b>12.2</b>	<b>Miser sur une main-d'œuvre qualifiée et mobilisée</b>	<b>140</b>
	Revoir les compétences requises pour chaque catégorie d'emplois afin d'accroître le soutien, la collaboration et la reconnaissance au quotidien	140
	Communiquer aux employés les objectifs stratégiques de l'organisation, sa vision client et les enjeux du marché	140
	Assurer la compétence du personnel par des plans de formation adaptés à l'atteinte des objectifs de l'organisation	141
	Obtenir l'accréditation «Entreprise en santé»	141
	Développer l'image de la STL en tant qu'employeur reconnu	141
<b>12.3</b>	<b>Maintenir et développer les actifs</b>	<b>142</b>
	Augmenter et diversifier le parc de véhicules de la STL	142
	Doter la STL d'installations et d'équipements lui permettant d'opérer et de développer le service de façon optimale.	143
<b>13</b>	<b>Cadre financier</b>	<b>145</b>
<b>13.1</b>	<b>Les activités d'investissements</b>	<b>147</b>
	Le réseau d'autobus	147
	Les autres projets d'immobilisations	147
	Le financement des investissements	148
<b>13.2</b>	<b>Les activités de fonctionnement — Service local</b>	<b>149</b>
	Revenus des usagers	149
	Contributions gouvernementales, municipales et sources régionales	149
	Charges de fonctionnement	150
	Contribution municipale — Service régional	150
<b>13.3</b>	<b>Considérations sur les sources de financement</b>	<b>152</b>
	<b>Conclusion</b>	<b>153</b>

## Annexe A

### Liens entre le Plan stratégique 2013-2022 de la STL et le PMAD

## Annexe B

### Bilan des mesures inscrites au Plan stratégique 2004-2013

## LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1</b>	Déplacements de la population lavalloise (24 h) par mode, tous motifs (sauf retour au domicile)	28
<b>Tableau 2</b>	Déplacements de la population lavalloise (24 h) par catégorie de déplacement, tous modes et tous motifs (sauf retour au domicile)	29
<b>Tableau 3</b>	Déplacements de la population lavalloise (24 h) par mode et par catégorie de déplacement, tous motifs (sauf retour à domicile)	30
<b>Tableau 4</b>	Principales destinations de la clientèle, 24 heures, tous motifs sauf le retour au domicile	32
<b>Tableau 5</b>	Principales destinations de la clientèle, 24 heures, motif Travail	33
<b>Tableau 6</b>	Paramètres de l'offre de service 2004-2011	36
<b>Tableau 7</b>	Perspectives démographiques 2006-2031	39
<b>Tableau 8</b>	Répartition de la population par groupes d'âge 2006-2031 (en %)	40
<b>Tableau 9</b>	Motorisation de la population dans la région métropolitaine de Montréal et au Québec (nombre d'automobiles/1 000 habitants)	43
<b>Tableau 10</b>	Évolution prévue des déplacements des Lavallois selon le motif (24 heures, sans retour au domicile)	46
<b>Tableau 11</b>	Projets des organismes de transport du Grand Montréal	82
<b>Tableau 12</b>	Sommaire des investissements de maintien des actifs et de développement pour la période 2013-2022	147
<b>Tableau 13</b>	Évolution des revenus et des charges de fonctionnement 2012-2022	151

## LISTE DES FIGURES

<b>Figure 1</b>	Évolution de l'achalandage de la STL 2003-2012	27
<b>Figure 2</b>	Clientèle par tranche d'âge - Évolution 2003-2008	31
<b>Figure 3</b>	Longueur des déplacements des Lavallois, tous motifs (24 h), enquête O-D 2008	34
<b>Figure 4</b>	Population par tranche d'âge à Laval– Perspectives 2006-2031	41
<b>Figure 5</b>	Proportion de titulaires de permis de conduire à Laval, par tranche d'âge, en 2010	42
<b>Figure 6</b>	Répartition des investissements en immobilisations	148

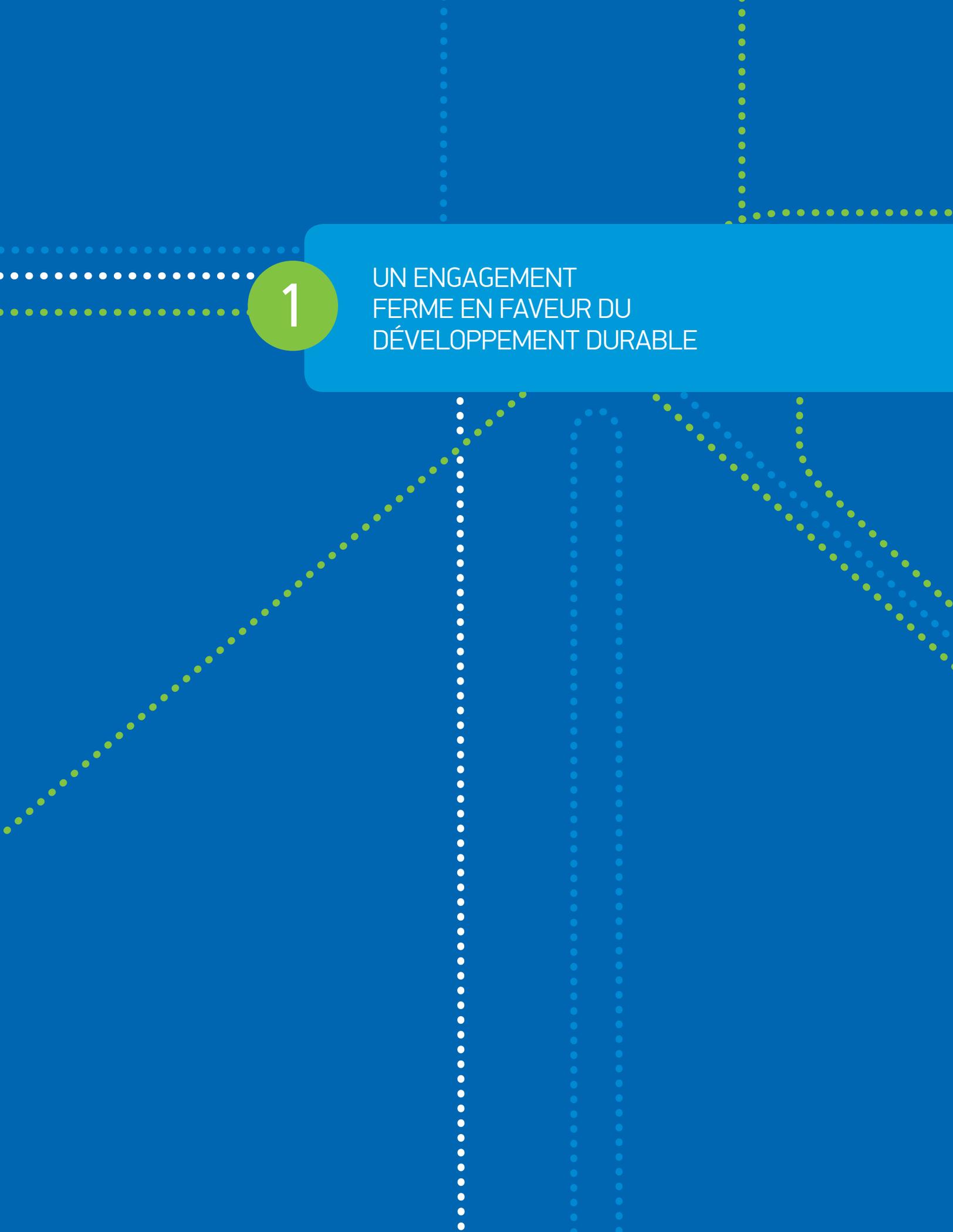
## LISTE DES CARTES

Réseau de la STL — Moyenne des montants aux arrêts (24 h)	49
Réseau de la STL — Moyenne des montants aux arrêts (Pointe AM)	51
Plan du réseau projeté de bus à haut niveau de service à Laval	73
Localisation approximative des futures stations de métro	79
Distances d'accès aux arrêts du réseau de la STL	105

## LISTE DES SIGLES

ACTU	Association canadienne du transport urbain
ALTA	Association lavalloise pour le transport adapté
AMT	Agence métropolitaine de transport
AQTr	Association québécoise du transport
AVT	Société de gestion et d'acquisition de véhicules de transport
BHNS	Bus à haut niveau de service
BNQ	Bureau de normalisation du Québec
CCC	Centre contact clients
CMM	Commission métropolitaine de Montréal
GES	Gaz à effet de serre
GPS	<i>Global Positioning System</i>
ISO	Organisation internationale de normalisation
ISQ	Institut de la statistique du Québec
MDEIE	Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
MTQ	Ministère des Transports du Québec
O-D	Enquête Origine-Destination
PMAD	Plan métropolitain d'aménagement et de développement
PPU	Plan particulier d'urbanisme
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SAE	Système d'aide à l'exploitation
SIVA	Système d'information vocale à bord des autobus
SOFIL	Société de financement des infrastructures locales
STL	Société de transport de Laval
STM	Société de transport de Montréal
TOD	<i>Transit Oriented Development</i>
UITP	Union internationale des transports publics





1

UN ENGAGEMENT  
FERME EN FAVEUR DU  
DÉVELOPPEMENT DURABLE



## 1. UN ENGAGEMENT FERME EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

### 1.1 RETOUR SUR LE PLAN STRATÉGIQUE 2004-2013

Dans son Plan stratégique 2004-2013, la STL avait identifié quatre axes d'intervention prioritaires et 21 mesures. Pour la grande majorité des initiatives prévues, des progrès significatifs ont été réalisés et les objectifs fixés ont été atteints. Un bilan complet de ce plan est présenté à l'ANNEXE B du présent document. Nous brosons ici les grandes lignes des progrès accomplis dans ces quatre axes d'intervention.

#### AXE 1 Offrir des liaisons rapides et les plus directes possible à destination de Montréal

L'élément le plus important à cet égard est sans doute l'ouverture, en 2007, des trois nouvelles stations de métro à Laval, dont le succès instantané ne s'est pas démenti depuis. Bien qu'ayant amené une baisse notable et prévisible de l'achalandage du réseau de la STL, ce développement majeur a servi de levier à une réorganisation complète du réseau d'autobus.

En effet, au lieu de se limiter à simplement ajuster son réseau pour assurer l'interface avec le métro, la STL a diversifié et a bonifié considérablement son offre, en passant de 34 à 43 circuits d'autobus qui sont aujourd'hui plus directs, plus rapides et plus fiables.

Globalement, la réorganisation du réseau aura donné lieu à une augmentation de 33,3 % de l'offre de service depuis 2007. Cela se traduit par un achalandage en hausse, qui a repris le terrain perdu lors de l'ouverture du métro. Ainsi, selon la prévision pour l'année 2012<sup>3</sup>, l'augmentation de l'achalandage 2003-2012 atteindra 10,8 % malgré les effets négatifs de la récession 2009-2011 et des grèves étudiantes de 2012.

Par ailleurs, les liens avec Montréal se sont améliorés grâce à une nouvelle desserte mise en place dans l'axe du pont de l'autoroute 25, tandis que les travaux se poursuivent

avec l'AMT pour le développement du corridor de service rapide par autobus dans l'axe Pie-IX. Les liens avec le train de banlieue ont aussi été améliorés, notamment par la mise en place de train-bus.

#### AXE 2 Assurer une couverture complète et concurrentielle du territoire lavallois par transport durable

Les efforts de la STL se sont déployés dans toutes les facettes du service à l'utilisateur. Par exemple, la hausse de l'offre de service a notamment donné lieu à une augmentation significative de la fréquence en périodes hors pointe.

La ponctualité sur l'ensemble du réseau a atteint en 2010 un niveau de plus de 90 %, dépassant même 92 % en février et mars, un résultat historique pour la STL.

La STL maintient aussi une couverture du territoire qui s'ajuste à une ville en pleine expansion. Ainsi, 92,5 % des ménages lavallois se situent à moins de 500 mètres d'un arrêt d'autobus, et la quasi-totalité des ménages, soit 99,8 %, à moins d'un kilomètre.

#### AXE 3 Répondre aux besoins spécifiques des différents segments de la clientèle

Au cours des dernières années, la STL a su tirer parti du développement rapide des technologies de l'information et de la communication pour se positionner comme chef de file en ce domaine. Les nombreux projets qui ont découlé de cette vision ont permis, d'une part, d'améliorer la productivité de l'entreprise et, d'autre part, d'offrir à sa clientèle de multiples outils d'information efficaces et personnalisés qui simplifient la vie des usagers. Il va de soi que la STL entend poursuivre sur cette lancée.

Plus particulièrement, la STL s'est positionnée en chef de file dans le domaine de l'information en temps réel, notamment par la mise en place de 85 afficheurs numériques aux arrêts qui indiquent précisément aux usagers le temps d'attente avant les deux prochains passages d'autobus. De plus, la connaissance de l'état du réseau en temps réel a permis de développer un éventail d'outils d'information et d'interaction avec la clientèle qui font de la STL un modèle du genre.

<sup>3</sup> | En date de novembre 2012.

Ces développements technologiques ouvrent la porte à plusieurs projets, tant du côté du réseau régulier que de celui du transport adapté.

Les nouveaux outils de perception facilitent par ailleurs une tarification incitative qui pourrait être employée dans le futur pour permettre à la STL de mieux atteindre ses objectifs d'augmentation de l'achalandage.

Enfin, en 2011, la STL a déposé au MTQ, qui l'a approuvé, son nouveau plan de développement de l'accessibilité au transport en commun, en conformité avec la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Il s'agit d'une étape importante, puisque ce plan prévoit, notamment, l'implantation graduelle de l'accessibilité du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant, une première ligne ayant été rendue accessible dès 2011.

#### AXE 4 Améliorer la situation financière de la STL

La STL a pu compter sur le soutien de la Ville de Laval, qui pourvoit, encore en 2012, à environ 47 % de ses revenus de fonctionnement. Mais il convient aussi de mentionner les efforts des deux paliers de gouvernement supérieurs, à partir de 2006, au chapitre des infrastructures et des opérations, qui ont permis d'accélérer la réalisation du plan 2004-2013.

La STL a ainsi pu développer son offre de transport locale, ce qui s'est traduit par des résultats concrets. Ainsi, en 2011, l'achalandage de la STL était de 20,1 millions de déplacements, soit une augmentation de plus d'un million et demi par rapport à 2003. Ce résultat est d'autant plus remarquable que les études prévoient une baisse de 16 % provoquée par l'arrivée du métro en 2007, ce qui ne s'est pas avéré grâce aux mesures mises en place.

La situation financière inquiétante qui prévalait au début de la période a donc fait place à un horizon moins sombre. Le nouveau cadre financier convenu entre les élus de la région en 2010 a notamment permis d'ajouter 1,5 ¢/l à la taxe existante sur l'essence. Par ailleurs, ce cadre prévoit une répartition des sources de financement métropolitaines plus équitables.

Cela dit, les défis restent nombreux pour dégager toutes les ressources nécessaires afin que le transport collectif puisse pleinement jouer son rôle. La consultation tenue par la CMM sur le financement du transport collectif en témoigne. Les discussions doivent se poursuivre dans la région montréalaise afin d'élaborer un cadre financier du transport collectif qui permette de maintenir et de développer les services avec des sources de revenus suffisantes, stables et prévisibles.



## 1.2 LAVAL, UNE VILLE EN MOUVEMENT

Comme plusieurs villes nord-américaines, Laval s'est développée en symbiose avec l'automobile. Cela a conduit à un aménagement résidentiel à faible densité et une ségrégation des fonctions urbaines, qui séparent les zones résidentielles et commerciales, les secteurs d'emploi ou institutionnels, créant ainsi un environnement peu adapté à d'autres modes de transport que l'automobile.

Laval compte aujourd'hui plus de 400 000 résidents et devrait en accueillir près de 500 000 en 2031. Avec cet essor démographique, ce modèle de développement ne peut plus tenir. Laval doit devenir une ville moins dépendante de l'automobile. Cela est d'autant plus nécessaire dans le contexte de lutte aux changements climatiques qui devrait tous nous préoccuper. À cet égard, un inventaire réalisé sur le territoire de la CMM a permis de constater qu'à Laval, 57 % des GES sont issus du transport, principalement du transport des résidents.<sup>4</sup>

### Une nouvelle politique d'urbanisme et un Plan de mobilité durable

Devant ces défis, Laval a adopté une nouvelle politique d'urbanisme<sup>5</sup>, connue sous le nom d'*ÉvoluCité*, qui mise sur des aménagements plus denses, multifonctionnels, qui facilitent la marche, le vélo et, surtout, l'utilisation du transport collectif. Ce virage, car c'en est un, vient insuffler une nouvelle dynamique à Laval et à la STL, celle de l'urbanisme et de la mobilité durables, reflétant ainsi la maturité que notre ville a acquise au cours des années ainsi que l'équilibre urbain vers lequel elle tend.

Pour réussir son pari, Laval doit compter sur un réseau et des services de transport collectif performants et compétitifs. Le prolongement du métro à Laval, dont le succès de fréquentation ne se dément pas, a d'ailleurs permis de repenser l'aménagement des secteurs autour des stations. Dès 2007, des programmes particuliers d'urbanisme (PPU) ont été adoptés afin de doter les secteurs des stations de métro Cartier et de la Concorde d'une nouvelle image, au cadre bâti compact, multifonctionnel et convivial. La nouvelle approche d'urbanisme poursuivra en ce sens; c'est-à-dire

arrimer le développement urbain à celui des infrastructures de transport collectif et créer des environnements qui minimisent le recours à l'auto.

C'est dans cet esprit que le premier geste d'importance lié à la démarche *ÉvoluCité* a été, en juin 2011, le dévoilement du Plan de mobilité durable *Laval 2031 — Une ville en mouvement*. Ce plan contient 21 mesures, certaines proposées à d'autres paliers décisionnels, regroupées dans cinq familles d'intervention :

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



<sup>4</sup> | Portrait des émissions de GES sur le territoire de la CMM, Rapport final, AECOM TecSult Inc., septembre 2010.

<sup>5</sup> | Voir le document *ÉvoluCité - Laval, vers l'équilibre urbain - Politique de l'urbanisme durable de Laval*, disponible sur le site Web de la Ville de Laval, à [www.ville.laval.qc.ca](http://www.ville.laval.qc.ca).

Cette démarche conjointe de la STL et de la Ville de Laval est caractérisée par une volonté d'arrimer étroitement le développement du transport collectif à la nouvelle politique d'urbanisme, avec l'objectif ambitieux, mais rassembleur, de diminuer de 50 % les émissions de GES par habitant produits par le transport des Lavallois d'ici 2031.

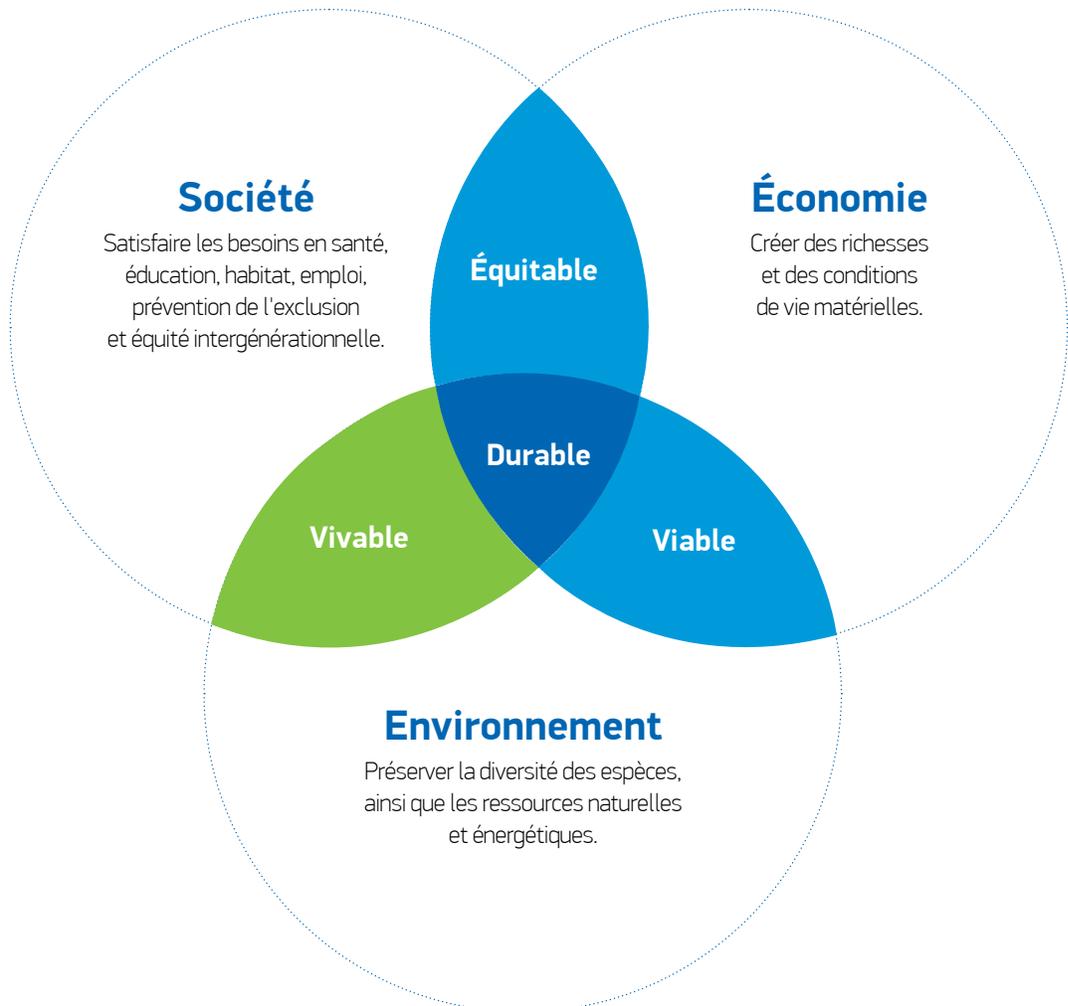
### Qu'est-ce que la mobilité durable ?

Bien que le Plan de mobilité durable de Laval mette l'accent sur cet aspect, la notion de mobilité durable ne se limite pas à la réduction des GES et aux questions environnementales. Il s'agit d'un concept qui remet

en cause des manières de faire de la planification traditionnelle en reportant l'attention en amont des problématiques strictes de transport. Cela permet de faire ressortir un certain nombre d'enjeux sociaux, culturels et économiques qu'occulte une approche plus exclusivement centrée sur les déplacements comme tels.

Tout comme le développement durable, la mobilité durable se situe donc elle aussi à l'intersection de trois sphères, soit celles de la société, de l'économie et de l'environnement.

### Développement durable



Il n'existe pas de définition unique de la notion de mobilité durable. Pour certains auteurs, il s'agit même d'un concept qui se caractérise par l'absence de définition formelle, de la même manière que sont par exemple la « démocratie », la « liberté » ou la « justice ». Cependant, il est possible de préciser cette notion à l'intérieur des trois sphères du développement durable, en y positionnant les éléments-clés qui la caractérisent<sup>6</sup>.

## DIMENSION

### ÉCONOMIQUE

- Accessibilité aux lieux d'emploi, d'éducation, de service;
- Efficacité et efficacité économique des systèmes;
- Coûts et bénéfices économiques;
- Viabilité financière et gouvernance appropriée.

### ENVIRONNEMENTALE

- Utilisation et préservation des ressources;
- Impacts sur l'écologie (écosystèmes);
- Pollution de l'air;
- Bruit;
- Gaspillage de l'espace.

### SOCIALE

- Accessibilité aux lieux d'emploi, d'éducation, de service dans une perspective d'équité;
- Accessibilité à un système financièrement abordable;
- Sécurité et santé;
- Cohésion sociale.

Ces grandes caractéristiques associées aux trois sphères du développement durable se retrouvent dans la définition générale que propose le Plan de mobilité durable de Laval:

La mobilité durable c'est:

- *Un système qui satisfait les besoins fondamentaux des individus, des entreprises et des collectivités en matière d'accès et de développement, de façon sécuritaire et compatible avec la santé de l'homme et des écosystèmes, et favorisant l'équité au sein de chaque génération et entre les générations;*
- *Un système financièrement abordable, équitable et efficace, offrant le choix du mode de transport et soutenant une économie concurrentielle et équilibrée;*
- *Un système limitant les émissions et rejets, qui utilise les ressources renouvelables à leur taux de reconstitution ou moins et les ressources non renouvelables en fonction du développement de substituts renouvelables ou moins, et ayant une incidence minimale sur l'utilisation des terres et la production de nuisances sonores<sup>7</sup>.*

<sup>6</sup> | Inspiré de Bourdage, Jade et Champagne Éric, « Penser la mobilité durable au-delà de la planification traditionnelle du transport ».

Vertigo - la revue électronique en sciences de l'environnement [En ligne], Hors-série 11 | mai 2012, mis en ligne le 07 mai 2012, Consulté le 29 juin 2012.

URL : <http://vertigo.revues.org/11713> ; DOI : 10.4000/vertigo.11713.

<sup>7</sup> | Tiré de Option Transport durable, à [www.transportdurable.qc.ca/](http://www.transportdurable.qc.ca/).

Appliquée au contexte de la STL, en tant que société de transport collectif, cette notion de mobilité durable prend un sens plus précis. Ainsi, la STL souhaite développer à Laval une culture de mobilité durable :

- *En offrant des services de transport collectif accessibles au plus grand nombre et en soutenant ainsi le développement économique, social et culturel des individus, entreprises et collectivités, et ce, dans un souci d'équité intragénérationnelle et intergénérationnelle;*
- *En exploitant son réseau avec efficacité et efficacité ainsi qu'en offrant un éventail de modes de transport sécuritaires et confortables;*
- *En proposant des solutions novatrices de mobilité, en symbiose avec le développement urbain et les milieux de vie;*
- *En offrant à la population la possibilité d'acquiescer des habitudes de mobilité qui sont favorables à la santé, telles les modes de déplacement actif;*
- *En minimisant les effets néfastes de ses activités sur les écosystèmes, l'utilisation des ressources non renouvelables et les nuisances comme le bruit et les poussières.*

Cette vision de la mobilité durable suppose un changement de paradigme, les problématiques de transport ne se limitant plus à des déplacements physiques ni à des moyens de déplacement, mais devenant des enjeux où l'espace, le temps, les coûts, les institutions et les rapports sociaux interagissent entre eux. Autrement dit, délaissant une planification des transports basée sur une approche techniciste, la mobilité durable veut agir sur l'urbanisme et la maîtrise du développement des milieux urbains, de façon à favoriser un changement culturel profond à l'égard de la mobilité.

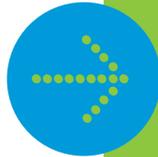
L'approche globale présentée dans le Plan de mobilité durable de Laval, qui fait appel à divers paliers décisionnels, témoigne de cette nouvelle façon de concevoir la mobilité. Elle inspirera les principales actions de la STL au cours des prochaines années, que ce soit en accroissant la quantité et la qualité de l'offre de service, en rendant son parc d'autobus plus écoénergétique, en soutenant différentes mesures favorables au covoiturage et au transport actif ou en sensibilisant le public et les employeurs à la nécessité d'adopter des habitudes de transport plus respectueuses de l'environnement.

Déployé sur un horizon de 20 ans, le Plan de mobilité durable fournit, pour l'essentiel, le cadre et les orientations qui guideront les interventions prévues dans ce Plan stratégique 2013-2022 et pose les fondements de la vision qui anime la STL. Cette vision fixe à 60 % l'objectif de hausse d'achalandage pour la période 2011-2031. Pour l'horizon 2022, le terme de ce Plan stratégique, l'objectif est de hausser l'achalandage de 40 %.

#### 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 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.*



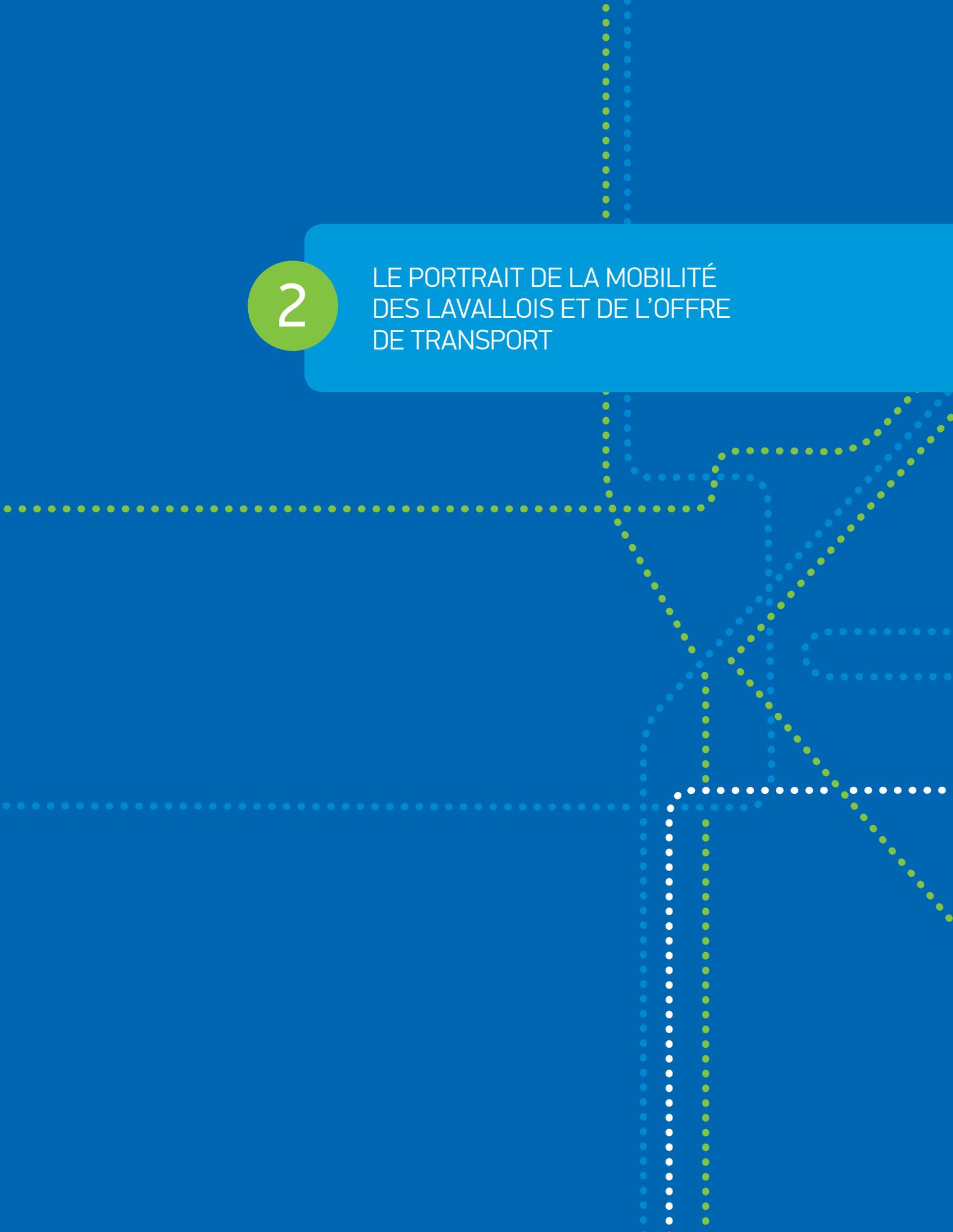
## NOTRE VISION

### 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.





2

LE PORTRAIT DE LA MOBILITÉ  
DES LAVALLOIS ET DE L'OFFRE  
DE TRANSPORT



## 2. LE PORTRAIT DE LA MOBILITÉ DES LAVALLOIS ET DE L'OFFRE DE TRANSPORT

### 2.1 ÉVOLUTION DE L'ACHALANDAGE DE LA STL

En 2012, l'achalandage de la STL est estimé à 20,6 millions de déplacements<sup>8</sup>, ce qui représente une augmentation de plus de deux millions de déplacements par rapport à 2003.

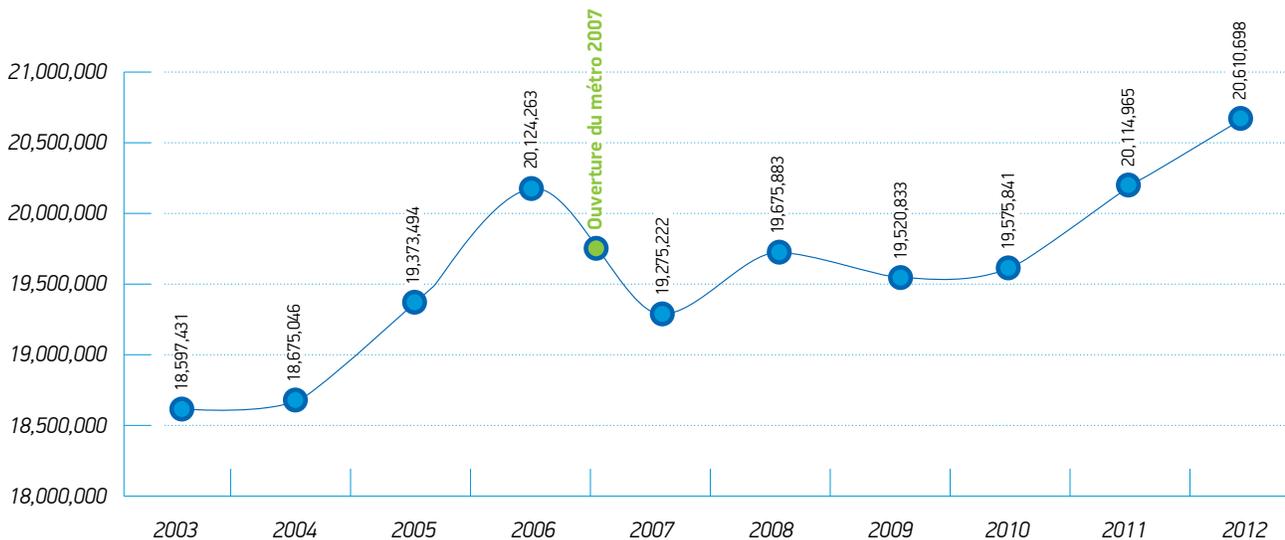
L'achalandage a cependant fluctué au cours des années. Ainsi, l'arrivée du métro, en 2007, a provoqué une chute d'achalandage. Cette baisse, qui était prévisible en raison du nombre d'usagers de la STL pouvant dorénavant accéder à pied au métro ou y stationner leur véhicule, a été toutefois moins importante que celle anticipée initialement, puisque la STL a accru son offre de service de manière significative lors de l'ouverture du métro.

Par la suite, la hausse du prix de l'essence a favorisé le retour de la croissance de l'achalandage en 2008. Puis, les conditions économiques qui ont prévalu de 2009 au début de 2011 ont freiné cet élan. Toutefois, 2011 et 2012 montrent une hausse solide, et ce, malgré les répercussions des grèves étudiantes sur l'achalandage.

Ainsi, les déplacements sur le réseau de la STL ont augmenté de 10,8 % de 2003 à 2012 et de 5,2 % pour les deux dernières années. Compte tenu de la baisse d'achalandage anticipée que devait provoquer l'arrivée du métro, selon les études d'achalandage, il s'agit d'une solide performance.

De fait, ce résultat impressionnant découle du choix de la STL et des élus lavallois de tirer avantage de l'arrivée du métro pour accroître très significativement l'offre de service. La STL aurait bien pu profiter du prolongement du métro pour réduire son offre, notamment par le raccourcissement des trajets se rabattant aux nouvelles stations de métro. Or, le choix inverse a été fait : l'offre de service s'est accrue de 33,6 % entre 2007 et 2012.

**FIGURE 1** Évolution de l'achalandage de la STL 2003-2012



<sup>8</sup> Estimation de l'année 2012 en date de novembre 2012.



## 2.2 LES VARIATIONS DANS LA MOBILITÉ DES LAVALLOIS

Les données des enquêtes Origine-Destination réalisées en 2003 et 2008, rapportées au Tableau 1, montrent une augmentation de près de 2 % du nombre de déplacements effectués par la population lavalloise.

La ventilation par mode de transport met en évidence le transfert qui s'est opéré au cours de la période; alors que l'automobile accuse une perte de près de 10 000 déplacements, le transport collectif affiche une croissance de 10 817 déplacements, et même de 15 754 déplacements en incluant les déplacements bimodaux.

Cette augmentation importante des déplacements en transport collectif et bimodal découle à la fois de l'ouverture du métro à Laval en 2007 et de l'accroissement de l'offre de la STL.

L'augmentation de 36 % des déplacements en transport collectif et la diminution de 3 % des déplacements automobiles, au cours des cinq années, modifient les parts modales. Par rapport à l'ensemble des modes, qu'ils soient motorisés ou non, la part de l'automobile a fléchi de 78 % à 74 %, alors que celle du transport collectif, incluant les déplacements bimodaux, augmentait de 9,5 % à 13,3 %.

**TABLEAU 1 Déplacements de la population lavalloise (24 h) par mode, tous motifs (sauf retour au domicile)**

	Enquête O-D 2003	Enquête O-D 2008	Variation
<b>Automobile</b>	303 042 (78,1 %)	293 071 (74,2 %)	-3 %
<b>Transport collectif</b>	29 644 (7,6 %)	40 461 (10,2 %)	36 %
<b>Bimodaux</b>	7 186 (1,9 %)	12 123 (3,1 %)	69 %
<b>Autobus scolaire</b>	21 729 (5,6 %)	23 205 (5,9 %)	7 %
<b>Marche et vélo</b>	23 756 (6,1 %)	23 458 (5,9 %)	-1 %
<b>Autres</b>	2 899 (0,7 %)	2 699 (0,7 %)	-7 %
<b>Total</b>	<b>388 256</b>	<b>395 017</b>	<b>2 %</b>

Source : Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2003 et 2008  
Traitement STL.

Par ailleurs, les données du Tableau 2 nous renseignent sur l'évolution des déplacements entre les deux enquêtes O-D, cette fois-ci en ce qui a trait aux déplacements internes, sortants et entrants.

Ce sont les déplacements internes (origine et destination sur le territoire de Laval) qui ont le plus augmenté au cours de la période (4,7 %). À l'inverse, les déplacements sortants (de Laval vers l'extérieur du territoire) ont diminué de 2,1 %. Les déplacements entrants (origine à l'extérieur du territoire et destination Laval) ont pour leur part diminué de 7,5 %.

Lorsqu'on examine la répartition modale en relation avec les déplacements internes, entrants et sortants (Tableau 3), on note principalement une diminution de la part de l'automobile dans les déplacements sortants, qui est

passée de 83 % à 74 %, ce qui reflète l'arrivée du métro et un transfert modal. En effet, à l'inverse, la part du transport collectif dans les déplacements sortants, incluant les déplacements bimodaux, est passée de 16 % à 24 %. En ce qui concerne les déplacements internes, la part de chaque mode de transport varie peu entre les deux enquêtes. Cependant, en nombre absolu, les déplacements internes en transport collectif ont connu une hausse appréciable de près de 3 800 déplacements, soit 29 %. Cette hausse est nettement supérieure à l'augmentation du nombre de déplacements internes en automobile qui n'a été que de 3,5 % pendant la même période.

Enfin, en ce qui a trait aux déplacements entrants, on observe une diminution de la part de l'automobile de 92 % à 86 %, tandis que le transport collectif et les déplacements bimodaux affichent une hausse combinée de 8 % à 13 %. Encore ici, l'arrivée du métro a favorisé cette évolution.

**TABLEAU 2** Déplacements de la population lavalloise (24 h) par catégorie de déplacement, tous modes et tous motifs (sauf retour au domicile)

Déplacements	Enquête O-D 2003		Enquête O-D 2008		Variation	
Internes	229 093	59,0 %	239 775	60,7 %	10 682	4,7 %
Sortants	147 806	38,1 %	144 737	36,6 %	(3 069)	- 2,1 %
Entrants	11 357	2,9 %	10 503	2,7 %	(854)	S.O. <sup>9</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>388 256</b>	<b>100 %</b>	<b>395 015</b>	<b>100 %</b>	<b>6 759</b>	<b>1,7 %</b>

Source : Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2003 et 2008  
Traitement STL.

<sup>9</sup> Nous avons choisi de présenter l'ensemble des déplacements des Lavallois, sans retour au domicile. Ceci inclut donc des déplacements de Lavallois « entrant » à Laval. Ce faisant, nous conservons, par souci de cohérence, le même nombre de déplacements qu'au Tableau 1, soit la totalité des déplacements. Les déplacements des Lavallois entrant à Laval sont cependant un phénomène assez marginal (par exemple, un Lavallois travaillant à Montréal et qui vient dîner à Laval, ou qui s'arrête dans une garderie à Laval avant de rejoindre son domicile). L'intérêt de ce Tableau est plutôt d'observer l'évolution des déplacements internes et des déplacements sortants, qui totalisent plus de 97 % des déplacements. Le même commentaire s'applique au Tableau 3.

**TABLEAU 3 Déplacements de la population lavalloise (24 h) par mode, tous motifs (sauf retour au domicile)**

	Total		Automobile	Transport collectif	Bimodaux	Autobus scolaire	Marche et vélo	Autres
<b>Enquête O-D 2003</b>								
<b>Internes</b>	229 093	59,0 %	170 393 (74 %)	13 003 (6 %)	163 (0,1 %)	20 153 (9 %)	23 265 (10 %)	2 116 (1 %)
<b>Sortants</b>	147 806	38,1 %	122 167 (83 %)	16 229 (11 %)	6 652 (5 %)	1 576 (1 %)	433 (0,3 %)	749 (1 %)
<b>Entrants</b>	11 357	2,9 %	10 482 (92 %)	412 (4 %)	371 (4 %)	0 (0 %)	58 (1 %)	34 (0,3 %)
<b>TOTAL</b>	<b>388 256</b>	<b>100 %</b>	<b>303 042 (78,1 %)</b>	<b>29 644 (7,6 %)</b>	<b>7 186 (1,9 %)</b>	<b>21 729 (5,6 %)</b>	<b>23 756 (6,1 %)</b>	<b>2 899 (0,7 %)</b>
<b>Enquête O-D 2008</b>								
<b>Internes</b>	239 775	60,7%	176 343 (74 %)	16 774 (7 %)	326 (0 %)	21 558 (9 %)	22 806 (10 %)	1 967 (1 %)
<b>Sortants</b>	144 737	36,6%	107 717 (74 %)	23 071 (16 %)	11 027 (8 %)	1 646 (1 %)	594 (0,4%)	682 (0,5 %)
<b>Entrants</b>	10 503	2,7%	9 011 (86 %)	616 (6 %)	770 (7 %)	0 (0 %)	57 (1 %)	50 (0,5 %)
<b>TOTAL</b>	<b>395 015</b>	<b>100 %</b>	<b>293 071 (74,2 %)</b>	<b>40 461 (10,2 %)</b>	<b>12 123 (3,1 %)</b>	<b>23 204 (5,9 %)</b>	<b>23 457 (5,9 %)</b>	<b>2 699 (0,7 %)</b>

Source : Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2003 et 2008  
Traitement STL.



Par ailleurs, en période de pointe du matin, le nombre de déplacements en transport collectif a augmenté de 31 % alors que celui des déplacements automobiles a diminué de 1 %, infléchissant la courbe de croissance de l'automobile pour une première fois depuis que des enquêtes O-D sont réalisées dans la région (1970). La part modale du transport collectif est ainsi passée de 14 % à 19 %, entre 2003 et 2008. Inversement, la part de l'automobile a diminué de 73 % à 70 %.

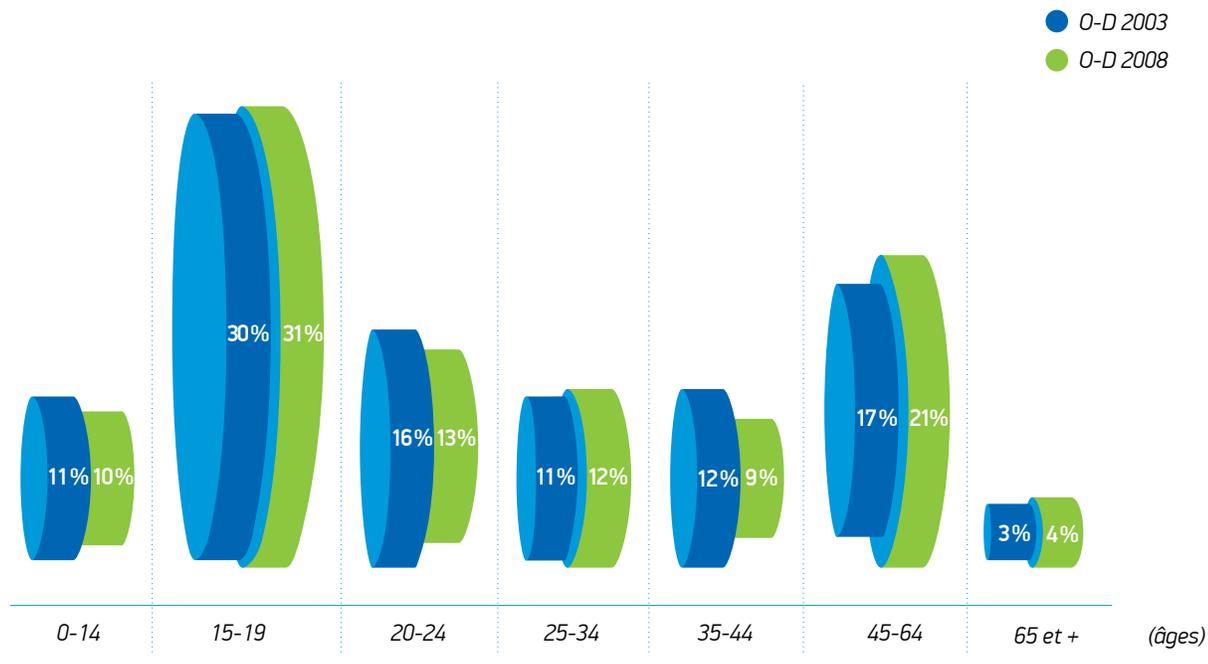
## 2.3 LE PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Les personnes utilisant les services de la STL sont très largement des résidents de Laval. Ils effectuaient 89 % des déplacements en 2003, et 94 % en 2008. Les autres utilisateurs de la STL sont les Montréalais (5 %) et les résidents de la Rive-Nord (1 %), en baisse de 2 points de pourcentage depuis 2003. Deux facteurs expliquent cette diminution: la STL ne dessert plus le terminus Saint-Eustache, c'est le CIT Laurentides qui assure maintenant la liaison entre ces municipalités et le métro Montmorency; par ailleurs, plus de personnes se dirigent directement vers le métro comme en témoignent les relevés du stationnement incitatif Montmorency, occupé à 20 % par des résidents de la Rive-Nord.

La clientèle est toujours composée majoritairement de femmes, mais de façon moins marquée. Celles-ci, qui comptaient pour 61 % de la clientèle en 2003, en représentent 56 % en 2008.

La progression du groupe des 45-64 ans, notée entre 1997 et 2003, se poursuit, avec une croissance de cinq points de pourcentage, pour atteindre 21 %. Malgré le vieillissement observé, la clientèle demeure une clientèle jeune, alors que 54 % n'ont pas 25 ans. Comme le montre la Figure 2, le groupe des 15-19 ans n'a pratiquement pas bougé depuis 2003, il continue d'être le plus important dans la clientèle, à 30 %, notamment en raison de la clientèle scolaire. Le groupe des 20-24 ans et des 25-34 ans sont respectivement à 13 % et à 12 %. Cependant, le premier est en décroissance, alors que le second augmente.

**FIGURE 2** Clientèle par tranche d'âges - Évolution 2003-2008



Source: *Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2003 et 2008*  
Traitement STL.

## 2.4 LES DÉPLACEMENTS DE LA CLIENTÈLE DE LA STL

La répartition des motifs de déplacement a peu changé entre 2003 et 2008. Le motif *Études* demeure le plus important avec 43 % des déplacements. Il précède, de peu, le motif *Travail* qui représente 41 % des déplacements. Les motifs *Loisir* et *Magasinage* représentent respectivement 6 % et 4 % des déplacements. Enfin, le motif *Autres* regroupe les 6 % restants.

Les destinations de la clientèle STL, tous motifs confondus, sont principalement lavalloises (50 %), Montréal suivant de près. Le centre-ville continue d'être la principale destination montréalaise, avec 19 % des déplacements totaux. Les arrondissements d'Ahuntsic, de Côte-des-Neiges et de Saint-Laurent sont toujours les autres destinations externes d'importance (Tableau 4).

Par ailleurs, en examinant les déplacements pour le seul motif *Travail* (Tableau 5), le poids du centre-ville comme destination augmente à 31 %, en hausse de deux points de pourcentage par rapport à 2003.

**TABLEAU 4 Principales destinations de la clientèle, 24 heures, tous motifs sauf le retour au domicile**

	2003	2008
<b>LAVAL</b>		
Pont-Viau, Laval-des-Rapides	25 %	24 %
Chomedey	15 %	15 %
Duvernay, Saint-Vincent-de-Paul	4 %	6 %
Vimont, Auteuil	3 %	2 %
Sainte-Rose, Fabreville	2 %	2 %
Saint-François	1 %	1 %
<b>TOTAL LAVAL</b>	<b>50 %</b>	<b>50 %</b>
<b>MONTRÉAL</b>		
Centre-ville	19 %	19 %
Ahuntsic	9 %	8 %
Côte-des-Neiges	6 %	5 %
Saint-Laurent	3 %	4 %
Villeray	2 %	3 %
Plateau Mont-Royal	1 %	1 %
Rosemont	1 %	1 %
<b>TOTAL MONTRÉAL</b>	<b>41 %</b>	<b>42 %</b>

Source : *Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2003 et 2008*  
Traitement STL

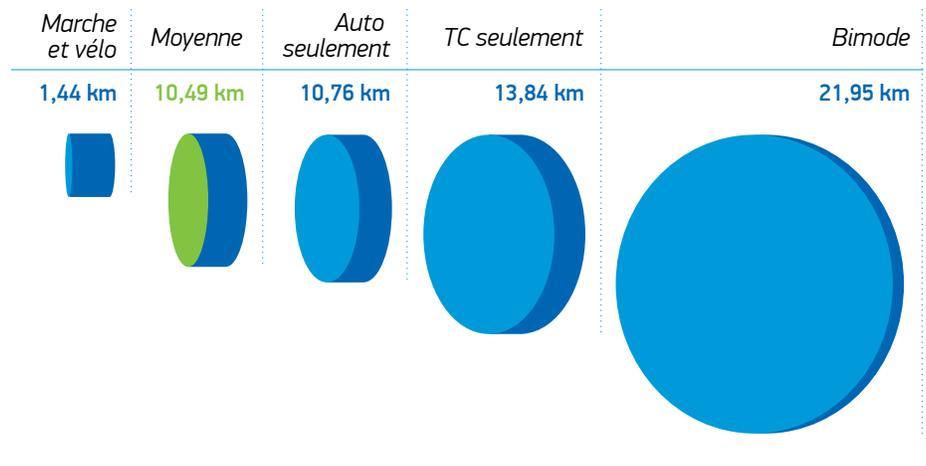
**TABLEAU 5** Principales destinations de la clientèle, 24 heures, motif Travail

	2003	2008
<b>LAVAL</b>		
Pont-Viau, Laval-des-Rapides	18 %	18 %
Chomedey	13 %	12 %
Autres	12 %	10 %
<b>TOTAL</b>	<b>43 %</b>	<b>40 %</b>
<b>MONTRÉAL</b>		
Centre-ville	29 %	31 %
Ahuntsic	6 %	5 %
Saint-Laurent	4 %	5 %
Côte-des-Neiges	4 %	5 %
Villeray	4 %	4 %
Plateau Mont-Royal	1 %	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>48 %</b>	<b>52 %</b>

Source : Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2003 et 2008  
 Traitement STL.

La Figure 3 illustre la longueur des déplacements des Lavallois selon le mode, tous motifs confondus pour 2008. On note peu de différence dans la longueur des déplacements entre 2003 et 2008.

**FIGURE 3** Longueur des déplacements des Lavallois, tous motifs (24 h), enquête O-D 2008



Source: Mobilité des personnes dans la région de Montréal, Enquêtes Origine-Destination 2008  
Traitement STL.



## 2.5 LE PORTRAIT GLOBAL DE L'OFFRE EN 2011

Le Plan stratégique 2004-2013 prévoyait une augmentation de l'offre et de la qualité du service afin de susciter une augmentation de la demande. Le Tableau 6 présente une synthèse des modifications apportées et des effets sur les ressources de la STL. Il montre la nouvelle répartition des sources de financement à la suite du réinvestissement du gouvernement du Québec. Enfin, le taux de ponctualité reflète les améliorations apportées à la qualité du service.

Les changements substantiels apportés à l'offre de service, notamment pour soutenir des liaisons plus directes et augmenter la fréquence en périodes hors pointe notamment, et l'accent mis sur la communication avec la clientèle pour réduire le temps d'attente perçu se sont traduits par un service de plus grande qualité, ponctuel et fiable.

L'amélioration du soutien financier du gouvernement du Québec a été déterminante, particulièrement en soutenant les projets à caractère technologique et en réintroduisant une aide au financement de l'exploitation. Cette aide a permis d'augmenter l'offre de service et de maintenir la contribution de la clientèle sous les 30 %. La participation gouvernementale a également permis de mieux redistribuer la pression financière entre les acteurs des différents paliers. En 2012, la Ville de Laval a assuré 47 % du financement du transport collectif.



**TABLEAU 6 Paramètres de l'offre de service 2004-2011**

	2011	2004 (ou 2006) <sup>10</sup>	Variation
<b>Achalandage annuel</b>			
	20 114 965	18 675 046	8 %
<b>Offre de service</b>			
Kilométrage (2006-2011)	12 248 240	9 388 993	30 %
Heures de service (2006-2011)	490 797	352 937	39 %
Longueur du réseau	1 359	1 254	8 %
Nombre de circuits	43	34	26 %
Autobus (2006-2011)	247	185	34 %
Abribus	460	360	28 %
Infobus	1 386	400	247 %
Afficheurs électroniques (arrêts)	84	0	
Afficheurs électroniques (dans l'autobus)	241	0	
Taux de ponctualité	90 %	87 %	
<b>Ressources financières</b>			
Budget	118 M\$	80 M\$	48 %
<b>Sources de financement</b>			
Ville	47 %	55 %	
Clientèle	26 %	29 %	
Gouvernement du Québec	12 %	8 %	
AMT	12 %	5 %	
Autres	3 %	3 %	

Avec les changements apportés à l'offre et à la livraison du service, la STL peut compter sur des atouts importants pour continuer à se développer. Contrairement à 2004, où elle affrontait une crise financière majeure, la STL est aujourd'hui en meilleure santé financière. Elle dispose d'infrastructures et d'un parc de véhicules en bon état. Les élus de Laval appuient le développement du transport

collectif et maintiennent une des plus importantes contributions financières au Québec. Enfin, les gestes posés, en termes de réorganisation, de formation et de reconnaissance du personnel, assurent la rapidité des processus décisionnels, grâce à une équipe dynamique, compétente et novatrice.

<sup>10</sup> En ce qui concerne le kilométrage, les heures de service et le nombre d'autobus, nous présentons les données de 2006, en raison de la réorganisation des services due à l'ouverture du métro à Laval. Cette réorganisation a donné lieu à un décret du gouvernement du Québec (décret 343-2008 du 9 avril 2008) qui a fixé les données de références pour 2006 aux fins du calcul de la subvention versée en vertu du Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services de transport en commun.

3

## LES TENDANCES





### 3 LES TENDANCES

Plusieurs facteurs influencent la mobilité des personnes. Les facteurs liés à la population, soit la croissance, le vieillissement, le nombre et la taille des ménages ont une influence déterminante. L'évolution de la motorisation ainsi que son prix jouent aussi un rôle déterminant dans la mobilité des personnes. Les facteurs liés à l'activité économique, plus particulièrement l'emploi, constituent une troisième catégorie. Enfin, les facteurs reliés à l'environnement peuvent également agir sur la mobilité.

Lors de la confection du Plan stratégique 2004-2013, plusieurs de ces tendances s'annonçaient défavorables. L'environnement externe ayant substantiellement évolué, les tendances auxquelles fait face la STL sont aujourd'hui moins sombres et certains facteurs pourraient même s'avérer favorables au développement du transport collectif. Les sections suivantes passent en revue les principales tendances qui ont été observées en 2012.

#### 3.1 PERSPECTIVES DÉMOGRAPHIQUES

L'Institut de la statistique du Québec (ISQ) a revu à la hausse ses perspectives de croissance démographique. En effet, la Ville de Laval a connu une croissance beaucoup plus importante que prévu. En 2004, les prévisions de croissance de la population pour 2006-2011, 2011-2016 et 2016-2021 étaient respectivement de 2,5 %, 1,9 % et 1,7 %. Or, la croissance réelle pour la période 2006-2011 s'est avérée trois fois plus importante que la prévision, soit 7,9 %. Les augmentations anticipées pour les périodes 2011-2016 et 2016-2021 ont donc été revues à la hausse.

Le Tableau 7 montre les perspectives de croissance de la population de Laval comparativement aux prévisions pour l'ensemble du Québec. Selon les scénarios de l'ISQ, la Ville de Laval connaîtra une croissance beaucoup plus vigoureuse que celle du Québec et atteindra près d'un demi-million d'habitants en 2031.

**TABLEAU 7** Perspectives démographiques 2006-2031

	2006	2011	2016	2021	2026	2031	Variation 2031/2006
<b>Laval</b>	372 410	401 870	425 524	445 497	463 547	478 887	
<b>Variation</b>		7,9 %	5,9 %	4,7 %	4,1 %	3,3 %	28,6 %
<b>Ensemble Québec</b>	7 631 552	7 946 837	8 227 004	8 470 571	8 678 345	8 838 257	
<b>Variation</b>		4,1 %	3,5 %	3,0 %	2,5 %	1,8 %	15,8 %

Source : ISQ, Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056, Édition 2009.



Dans la perspective 2031, l'accroissement naturel de la population comptera pour 29 % de la croissance totale, la migration internationale pour 46 % et les migrations interrégionale et interprovinciale pour 25 %. Les migrations contribuent au vieillissement moins rapide de la population, puisqu'elles concernent surtout de jeunes familles (groupe des 25-39 ans).

Par ailleurs, au cours des 20 dernières années, le nombre de ménages a augmenté de 45 % à Laval, alors que la croissance de la population était de l'ordre de 30 %. La taille des ménages a ainsi diminué de 10 %. En 1987, un ménage comptait 2,86 personnes, alors qu'en 2008, on n'en dénombre plus que 2,56. Cette tendance s'observe dans toute la région métropolitaine.

### 3.2 VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

La population de Laval vieillit moins vite que celle du Québec, mais plus vite que celle de la région métropolitaine et de l'île de Montréal. En 2006, l'âge médian de la population lavalloise était de 39,9 ans. L'ISQ prévoit qu'il atteindra 43,2 en 2031. En comparaison, l'âge médian pour le reste du Québec est de 43,4 ans et il sera de 48,2 en 2031. Globalement, la population de la région métropolitaine, plus jeune que celle de Laval en 2006, vieillira plus lentement sur l'horizon 2031 (Tableau 8).

**TABLEAU 8 Répartition de la population par groupes d'âge 2006-2031**

	2006			2031		
	0-19 ans	20-64 ans	65 ans+	0-19 ans	20-64 ans	65 ans+
<b>Laval</b>	24,0 %	62,0 %	14,0 %	22,5 %	54,8 %	22,7 %
<b>Communauté métropolitaine de Montréal</b>	22,9 %	63,8 %	13,3 %	21,4 %	56,8 %	21,8 %
<b>Ensemble du Québec</b>	22,6 %	63,4 %	14,0 %	20,3 %	54,1 %	25,6 %

Source : Institut de la statistique du Québec, à [www.stat.gouv.qc.ca](http://www.stat.gouv.qc.ca)<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> | Institut de la statistique du Québec. Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2006-2056, Effectif et poids des 0-19 ans, 20-64 ans et 65 ans et plus, scénario A - Référence, Québec, régions administratives, régions métropolitaines (RMR) et communautés métropolitaines, 2006 et 2031, p. 48, à [www.stat.gouv.qc.ca/publications/demograp/pdf2009/perspectives2006\\_2056.pdf](http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/demograp/pdf2009/perspectives2006_2056.pdf).

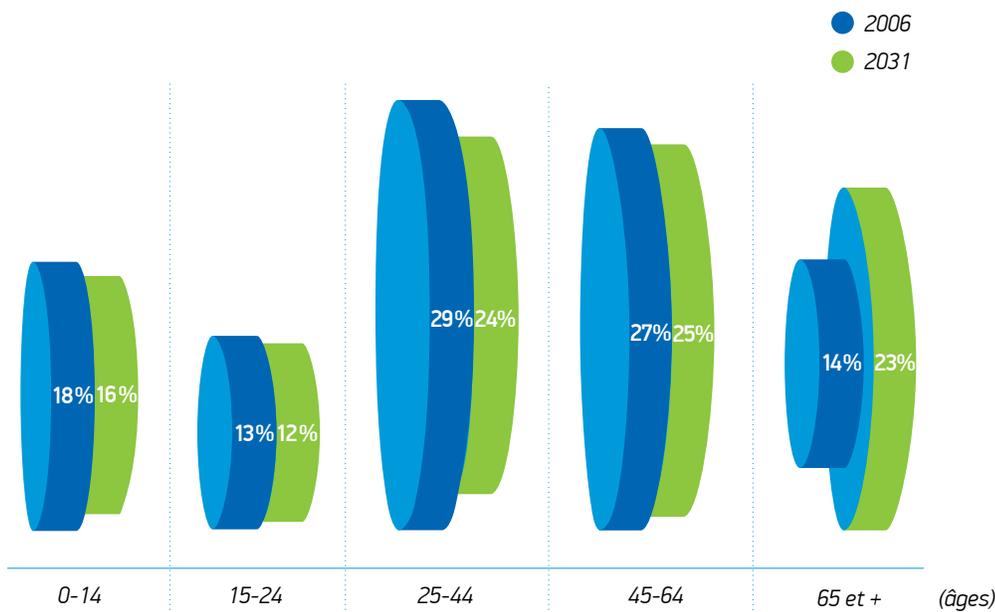
La diminution du segment des jeunes, la croissance du groupe des aînés et la diminution du groupe des 25-64 ans, le groupe actif sur le marché du travail, obligeront à des stratégies différenciées et ciblées (Figure 4).

### Les effets du vieillissement sur la mobilité

Le groupe des aînés n'est pas homogène et on y retrouve des attentes et des besoins qui sont parfois opposés. Les principaux effets du vieillissement de la population sont les suivants :

- La majorité des personnes âgées de demain auront un style de vie actif, indépendant et mobile. Les taux de déplacements continueront à augmenter pour les aînés;
- Le nombre de conducteurs âgés, y compris les femmes, augmentera. Ils feront plus de déplacements et de kilométrage. Ils seront habitués à la liberté et à la flexibilité de l'automobile. Le niveau des attentes sera élevé;
- Les déplacements des aînés ne sont pas reliés au travail. Leur qualité de vie dépend en grande partie de l'accès à un nombre varié d'activités et de services. Il y aura une variété de destinations et d'horaires;
- Le nombre de personnes à mobilité réduite sera en croissance; les plus âgés auront besoin d'aide pour se déplacer. Les besoins de transport et d'accompagnement seront croissants;
- L'étiollement des réseaux familial et social créera des besoins d'assistance pour les déplacements.

**FIGURE 4** Population par tranche d'âge à Laval– Perspectives 2006-2031



Source : Institut de la statistique du Québec op.cit.

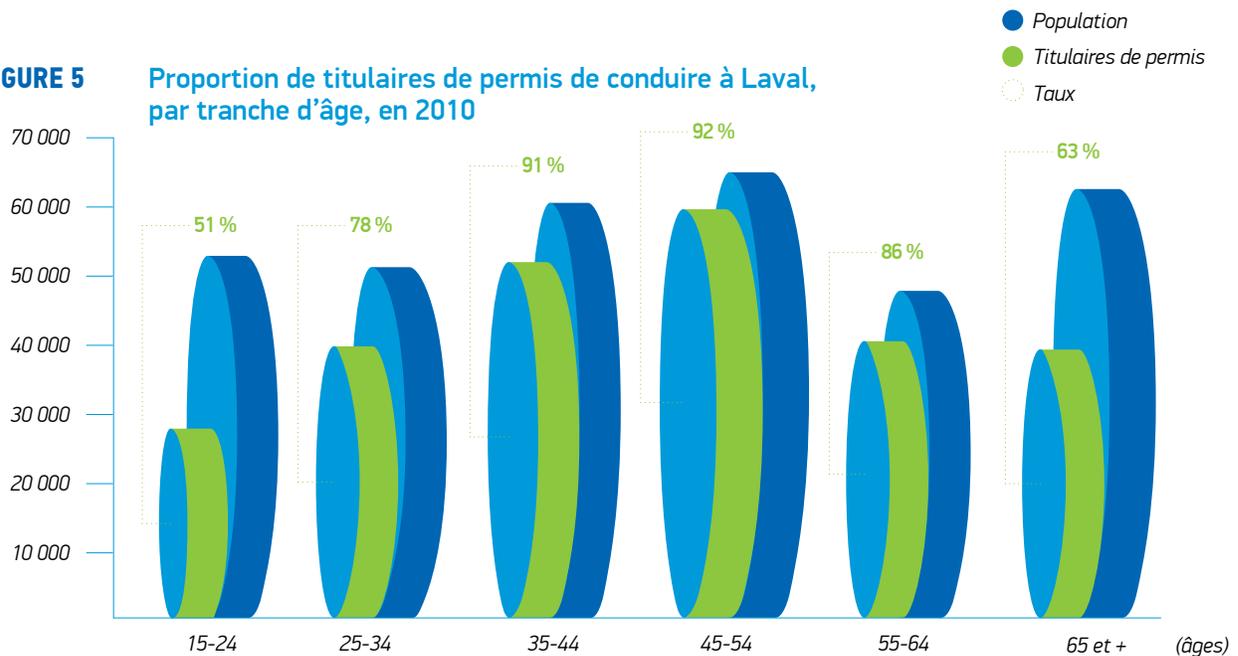
### 3.3 MOTORISATION

Entre 2003 et 2008, le parc automobile lavallois s'est accru de 11,4 %, pour atteindre quelque 215 000 véhicules. L'enquête O-D 2008 montre que les ménages lavallois possédaient, en moyenne, 1,49 auto.

Les données produites annuellement par la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)<sup>12</sup> indiquent que 77 % de la population lavalloise, âgée de 15 ans et plus, possédaient un permis de conduire en 2010. Ce pourcentage atteint plus de 90 % chez les 35-54 ans (Figure 5).

La croissance du nombre de véhicules sur les routes s'observe pour l'ensemble du Québec dans des proportions semblables. Ainsi, au Québec, l'augmentation du nombre de véhicules a été 2,5 fois plus élevée que la croissance de la population, entre 2005 et 2009<sup>13</sup>.

**FIGURE 5** Proportion de titulaires de permis de conduire à Laval, par tranche d'âge, en 2010



<sup>12</sup> | SAAQ, Dossier statistique, Bilan 2010, publié en 2011, 215 p.

<sup>13</sup> | Statistique Canada, Tableau 405-0004, Immatriculation de véhicules automobiles, par province et territoire, 2009 et 2005

Toutefois, nous constatons que la croissance de la motorisation à Laval est inférieure à la moyenne québécoise et s'aligne davantage sur celle observée à Montréal, plutôt que celle des régions voisines de la couronne montréalaise, ainsi que l'indique le tableau suivant.

Par ailleurs, les résultats de l'enquête O-D 2008 montrent que malgré la croissance du parc automobile et du taux de motorisation, il y a, pour la première fois depuis 1970<sup>14</sup>, une légère diminution du nombre de déplacements en auto dans trois des cinq secteurs géographiques du Grand Montréal, dont Laval. En effet, l'enquête O-D 2008 révèle qu'à l'heure de pointe le matin, les déplacements en voiture ont diminué de 1 %, tandis que ceux en transport collectif ont augmenté de 15 % dans l'ensemble de la région

montréalaise. On peut poser l'hypothèse que la croissance de la motorisation soit davantage liée à l'évolution socioéconomique de la population qu'à des besoins de mobilité ou à l'offre de transport routier. Mais il est sans doute trop tôt pour parler de tendance, notamment parce qu'au moment où l'enquête a été effectuée, les prix de l'essence avaient subi une forte hausse.

Quoi qu'il en soit, il est encourageant de constater que la hausse du taux de possession d'automobiles ne semble plus entraîner automatiquement une utilisation accrue de ce mode de transport.

**TABLEAU 9** Motorisation de la population dans la région métropolitaine de Montréal et au Québec (nombre d'automobiles/1 000 habitants)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Croissance 2004-2009
<b>Montréal</b>	357	359	362	364	364	368	<b>3,1 %</b>
<b>Laval</b>	520	521	525	529	532	536	<b>3,1 %</b>
<b>Lanaudière</b>	576	581	588	598	608	616	<b>6,9 %</b>
<b>Laurentides</b>	579	584	589	598	607	613	<b>6,0 %</b>
<b>Montérégie</b>	556	561	567	575	582	590	<b>6,0 %</b>
<b>Québec (province)</b>	505	510	516	523	529	537	<b>6,4 %</b>

Source : Le transport en commun – Au cœur du développement économique de Montréal, Chambre de commerce du Montréal métropolitain, novembre 2010, p. 17.

14 | Année où a été effectuée la première enquête Origine/Destination dans la région de Montréal.



### 3.4 DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Depuis plusieurs années, Laval effectue une transition entre son statut de banlieue-dortoir et celui d'un pôle d'emplois parmi les plus dynamiques de la région.

Selon les données du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) et de l'ISQ, avec 204 900 emplois, en 2011, la région de Laval regroupait 5,2 % des emplois du Québec, soit une proportion légèrement supérieure à son poids démographique qui est de près de 5,1 %<sup>15</sup>.

L'économie de Laval repose principalement sur le secteur tertiaire qui regroupe près de 81,6 % des emplois comparativement à 79,4 % pour le Québec. Le secteur de la fabrication est aussi légèrement plus présent que dans l'ensemble du Québec avec 14,3 % des emplois contre 12,3 %. De plus, la région est tournée davantage vers les emplois liés à la transformation complexe.

---

<sup>15</sup> | MDEIE, *Laval Portrait régional*, Édition 2012, tableau 3.3 - ISQ *Panorama des régions* Édition 2012, tableau 3.1

Les Lavallois travaillent de plus en plus souvent à Laval. En vingt ans, soit entre l'enquête O-D 1987 et celle de 2008, le pourcentage de résidents de Laval qui y travaillent est passé de 31 % à 36 %. Ce faisant, les Lavallois ont réduit la longueur de leur déplacement. Selon l'enquête O-D 2008, ceux qui travaillent au centre-ville de Montréal parcourent en moyenne 20 kilomètres pour se rendre au travail; tandis que ceux qui travaillent à Laval parcourent seulement 7,5 kilomètres.

Cette tendance à l'autonomisation de Laval en matière d'emplois nécessitera que la STL soit attentive à la desserte interne de son territoire, en proposant une offre améliorée et diverses solutions de rechange à l'auto-solo.



### 3.5 ENVIRONNEMENT

Au cours des récentes années, la question environnementale a pris de plus en plus d'importance. Il n'est guère de politique publique ou de plan d'intervention qui n'ait été placé sous le signe du développement durable. C'est surtout la lutte aux changements climatiques qui est à la source de cette préoccupation. Plus qu'un effet de mode, ce virage changera profondément notre façon de nous déplacer et d'occuper le territoire.

Compte tenu du rôle des instances municipales en matière d'aménagement du territoire et de mobilité urbaine, il est clair que ce palier deviendra de plus en plus le pivot de la mise en œuvre de pratiques de développement durable. En rendant publique au printemps 2011 la nouvelle politique d'urbanisme durable — *ÉvoluCité* — et dans la même foulée, le *Plan de mobilité durable — Laval 2031 – Une Ville en mouvement*, la Ville de Laval et la STL ont clairement pris ce virage, axé sur la réduction des GES produits par le transport des Lavallois, en misant sur le transport collectif et la densification du territoire.

Le transport collectif est donc appelé à jouer un rôle de plus en plus stratégique, qu'il s'agisse d'augmenter l'offre de service pour attirer des automobilistes, d'acquérir des véhicules plus propres pour réduire les émissions de GES de la STL, ou de collaborer avec la Ville pour arrimer étroitement l'aménagement du territoire et le transport collectif.

### 3.6 PRÉVISIONS DE MOBILITÉ DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

Les prévisions de mobilité 2008-2031 du MTQ montrent que les déplacements des Lavallois passeront de 413 520 en 2008 à 523 821, soit une hausse de près de 27 %. Le MTQ prévoit peu de variation dans la répartition des déplacements selon le motif. De fait, la proportion de chaque motif variera tout au plus de 1 % d'ici 2031, comme l'indique le tableau suivant.

**TABLEAU 10** Évolution prévue des déplacements des Lavallois selon le motif  
(24 heures, sans retour au domicile)

	2008 Nombre (% de l'ensemble)	2031 Nombre (% de l'ensemble)
<b>Travail</b>	148 815 (36,0%)	193 871 (37,0 %)
<b>Études</b>	76 337 (18,5 %)	95 714 (18,3 %)
<b>Loisirs</b>	45 603 (11,0 %)	56 340 (10,8%)
<b>Magasinage</b>	52 735 (12,8 %)	67 870 (13,0 %)
<b>Autres</b>	90 030 (21,8 %)	110 026 (21,0 %)

Source : Enquête Origine-Destination 2008 et Prévisions de mobilité du MTQ 2008-2031 (version 2).  
Traitement STL.

## 3

Selon ces mêmes prévisions, la part modale du transport collectif passerait de 13,7 % en 2008 à 15,7 % en 2031, tandis que celle du transport actif afficherait une relative stabilité, passant de 6,2 % à 6,0 %.

Quant aux destinations des travailleurs, on observera un accroissement relativement modeste de la proportion de Lavallois qui travaillent à Laval, soit de 35,9 % à 39,2 %. Cette augmentation se fera au détriment du centre-ville (15,5 % à 15,0 %) et du reste de la ville de Montréal (40,0 % à 36,0 %). Les autres destinations attireront un peu plus de travailleurs, de telle sorte que, dans l'ensemble, on assistera à une lente, mais constante croissance de la proportion de Lavallois qui travaillent à Laval, tandis que les autres destinations auront tendance à devenir de plus en plus éclatées.

Les prévisions du MTQ peuvent apparaître conservatrices, voire pessimistes, si l'on considère les objectifs de la Ville de Laval et de la STL<sup>16</sup>, mais également ceux de la CMM et l'AMT.

Ces prévisions découlent cependant de l'observation de tendances lourdes et, en ce sens, elles montrent toute l'importance d'un effort accru pour améliorer encore plus la qualité et le niveau de l'offre de service si l'on veut que le transport collectif progresse davantage.

Il faut se rappeler, par ailleurs, que les prévisions de mobilité du MTQ, au début des années 2000, laissaient entrevoir un avenir beaucoup plus sombre, pour le transport collectif, que ce qui s'est finalement avéré. Cela indique que des mesures vigoureuses, comme celles contenues au présent Plan stratégique, sont susceptibles de produire des résultats plus positifs pour le transport collectif et actif que ceux anticipés.



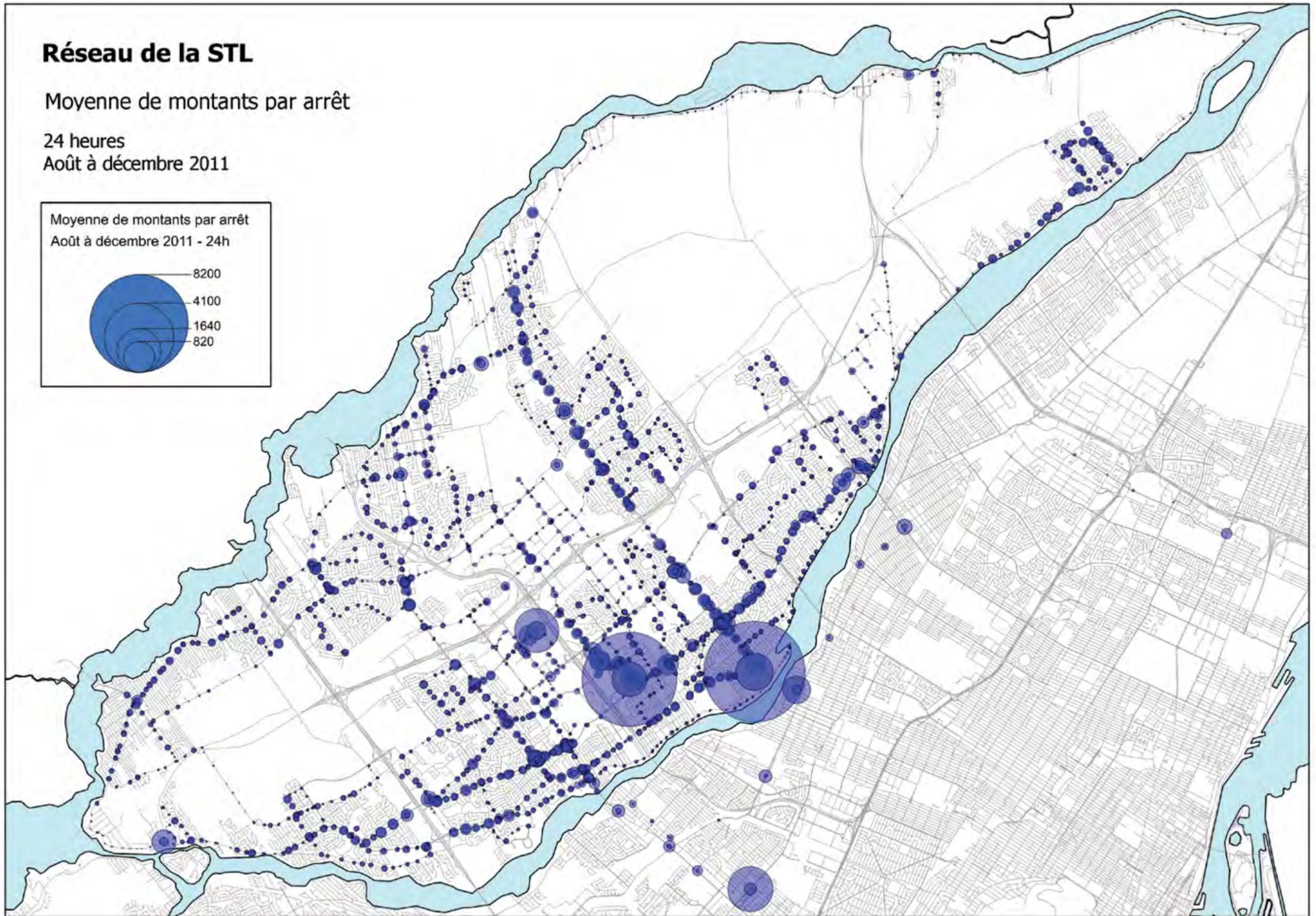
<sup>16</sup> | Le Plan de mobilité durable de Laval fixe l'objectif de 14 % pour la part modale du transport actif et de 21 % pour la part modale du transport collectif en 2031.

# Réseau de la STL

Moyenne de montants par arrêt

24 heures

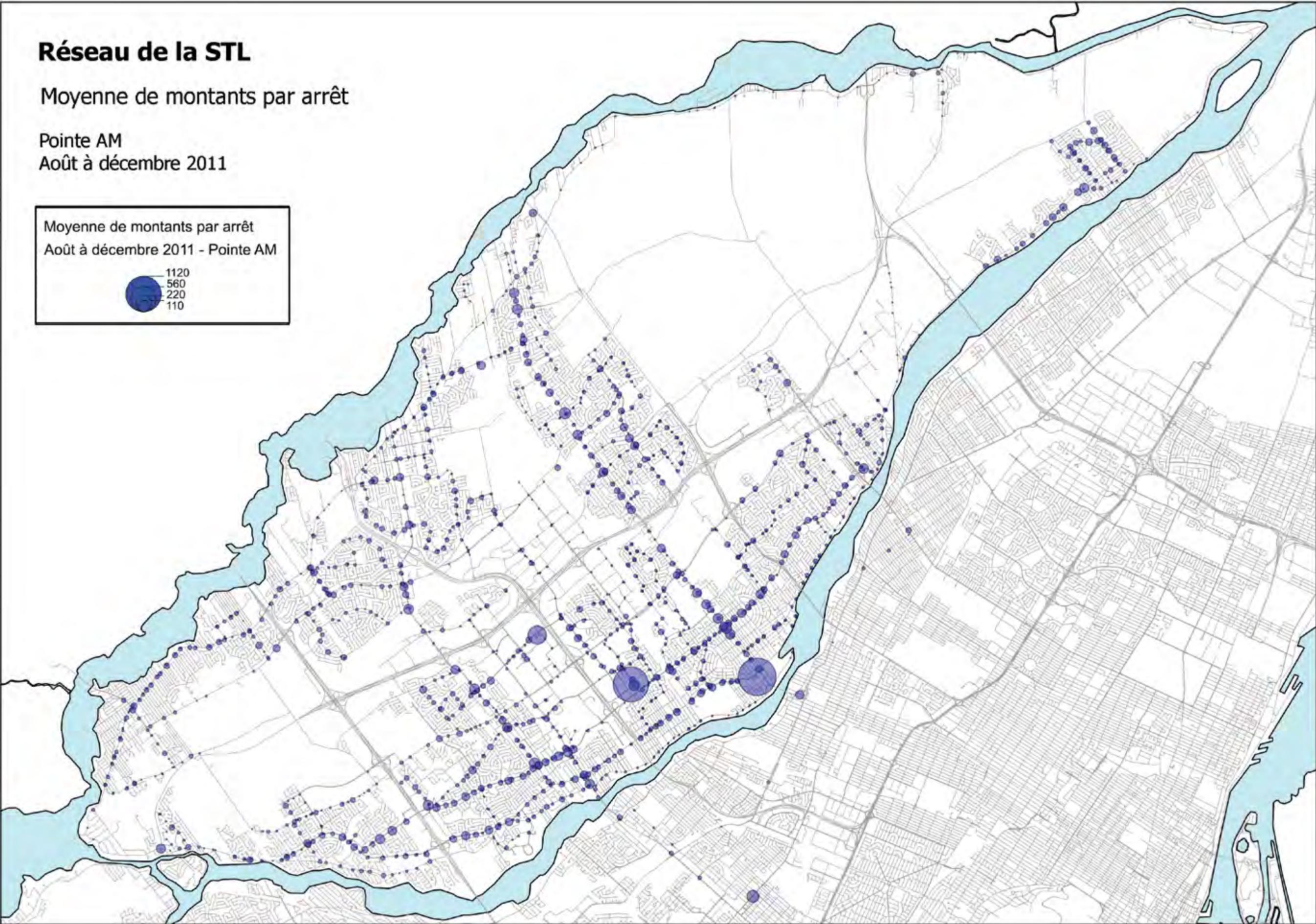
Août à décembre 2011



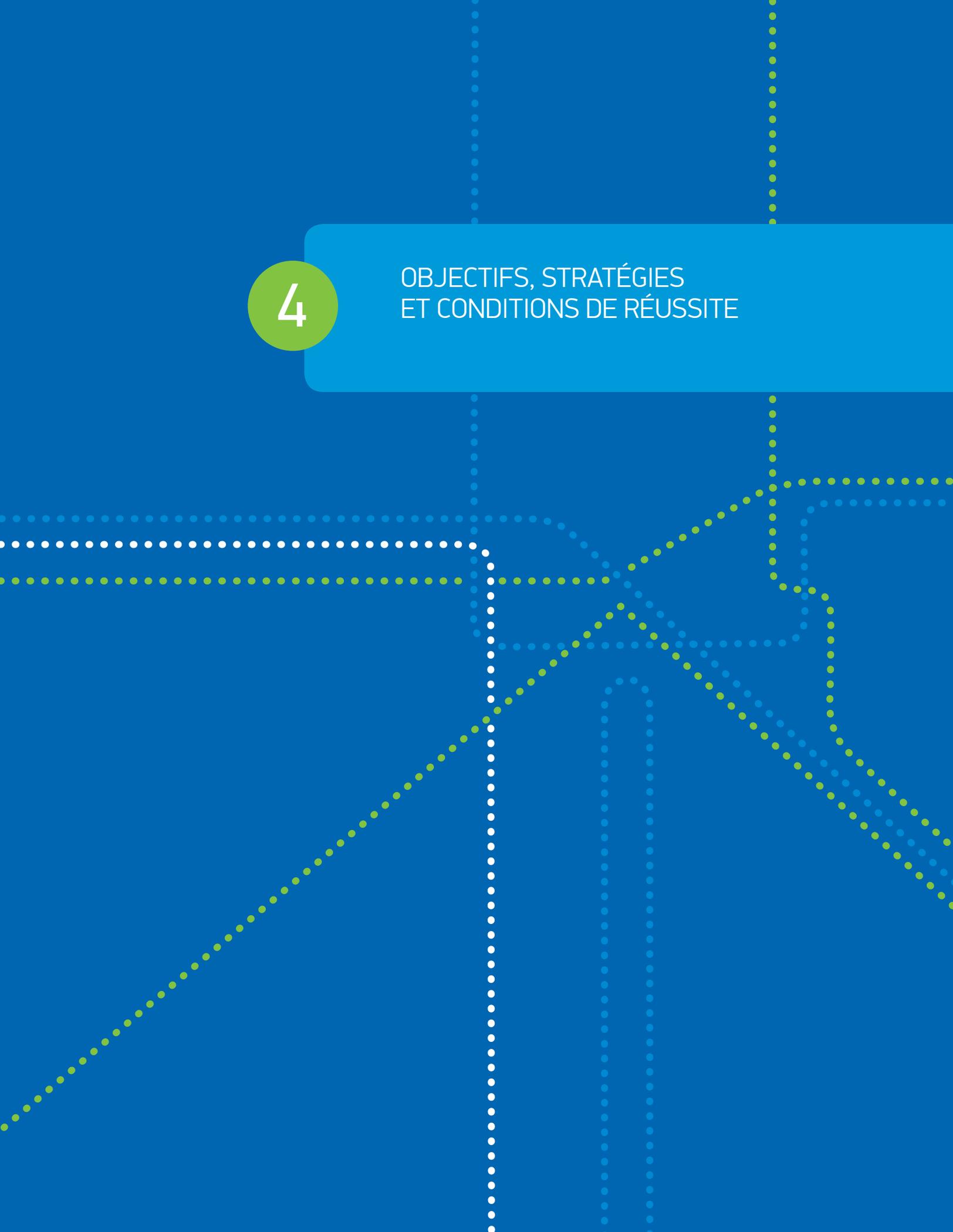
# Réseau de la STL

Moyenne de montants par arrêt

Pointe AM  
Août à décembre 2011







4

OBJECTIFS, STRATÉGIES  
ET CONDITIONS DE RÉUSSITE



## 4 OBJECTIFS, STRATÉGIES ET CONDITIONS DE RÉUSSITE

Les dix prochaines années seront cruciales pour la STL, tout autant que pour la Ville de Laval. Les engagements pris par la STL et la Ville et décrits dans le Plan de mobilité durable, tant à l'égard de l'offre de service que de la synergie à resserrer entre le transport collectif et le développement urbain, nécessiteront des actions concertées et une volonté ferme de faire de Laval un milieu moins dépendant de l'automobile. Ce Plan stratégique vient donc préciser les interventions que la STL mettra de l'avant pour concrétiser ces engagements.

Le succès des trois premières stations de métro situées sur le territoire lavallois montre l'importance de continuer le développement, à Laval, de modes de transport collectifs à grande capacité. De tels projets demeurent au cœur de la stratégie de développement de la partie centrale de Laval.

En ce qui concerne le réseau de la STL proprement dit, les projets et défis sont nombreux. Laval est une ville en croissance démographique et l'emploi s'y développe de plus en plus. Le modèle de desserte très orienté vers les liens avec Montréal devra évoluer vers une organisation qui tient davantage compte de la dynamique de déplacements propre à Laval, car les déplacements internes y sont en augmentation. À cet égard, la STL entreprendra une révision en profondeur de son réseau afin de définir une nouvelle structure de desserte pour les horizons temporels 2016, 2021 et 2031.

Le virage vers la mobilité durable sera aussi pour la STL l'occasion d'amorcer la transition vers un parc d'autobus à zéro émission de GES, un des projets les plus importants de la société de transport dans les prochaines années. La STL élargira aussi le spectre de ses interventions, en proposant une vision plus globale de la mobilité. Cela donnera lieu à des actions novatrices, comme «CLIC», ce projet de covoiturage avec des voitures électriques

lancé en 2011, ou encore, le service «STL Solution mobilité durable» mis sur pied en 2012. Ce dernier projet vise à sensibiliser les grands employeurs de Laval afin de trouver, avec eux, des solutions de mobilité durable à l'intention de leur personnel, qu'il s'agisse par exemple de transport collectif, de covoiturage, de transport actif ou de gestion du stationnement.

Par ailleurs, la STL continuera d'être un chef de file dans l'utilisation des nouvelles technologies pour optimiser l'exploitation de son réseau et fournir une information fiable et conviviale à sa clientèle. Les systèmes de transport intelligents pourront à l'avenir faciliter encore plus les déplacements de divers segments de la clientèle, tant dans le service de transport adapté que dans le réseau régulier de la STL.

À travers cette vision et ces projets, la STL souhaite consolider son leadership en matière de mobilité durable par l'innovation, la qualité du service et la mobilisation de tous les acteurs. Cette vision sera mise en œuvre à travers deux grands objectifs que se donne la STL pour les dix prochaines années.



## Deux grands objectifs :

- 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 % en 2015, de 19 % en 2017 et de 40 % en 2022.**

- 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 de 6 % des émissions de GES par kilomètre en 2015, de 11 % en 2017 et de 25 % en 2022.**



## Les stratégies :

Trois stratégies seront mises en œuvre pour atteindre ces objectifs :

- DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE

Nous sommes ici au cœur de la mission de la STL. Cette stratégie visera, d'une part, 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. Dans cette perspective, la STL cherchera à mieux connaître les besoins des clients et renforcera son engagement à livrer une prestation de service hautement professionnelle. Ces efforts viseront autant le réseau régulier que les services de transport adapté.

- REPENSER NOTRE VISION DE LA MOBILITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT URBAIN

Aussi efficace et performant que puisse être le service du réseau d'autobus de la STL, il ne peut être la seule option offerte aux automobilistes pour changer leurs comportements. La STL compte ainsi élargir 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.

- FAIRE DE LA STL UNE ENTREPRISE PLUS ÉCORESPONSABLE

Cette stratégie visera, d'une part, la réduction de la consommation du parc d'autobus et, d'autre part, l'amélioration de la performance environnementale des pratiques internes de la STL, comme entreprise.

### Les conditions de réussite :

Corollairement à ces objectifs, la STL a identifié les conditions de réussite de ce Plan stratégique, qui se regroupent en deux grandes catégories.

- **SE DONNER LES MOYENS FINANCIERS**

*Même si la situation financière de la STL s'est améliorée au cours des dernières années et que les perspectives sont moins sombres qu'en 2004, il n'en demeure pas moins que le financement du transport collectif demeure un enjeu très actuel. La consultation sur le financement du transport collectif menée en 2012 par la CMM en témoigne. La réussite de ce Plan stratégique nécessite que les ressources soient au rendez-vous, pour le développement du transport collectif métropolitain et local.*

- **VISER L'EXCELLENCE D'AFFAIRES**

*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, permettant à la Société d'accomplir sa mission efficacement.*

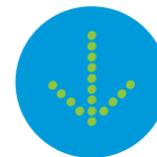
La page suivante présente un schéma qui regroupe, dans la section du haut, les objectifs, les stratégies et les axes d'intervention prioritaires contenues dans ce Plan stratégique. La section du bas présente, pour sa part, les conditions de réussite nécessaires à la mise en œuvre du plan et les priorités et moyens qui en découlent.

# OBJECTIFS

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 % en 2015, de 19 % en 2017 et de 40 % en 2022.**

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 de 6 % des émissions de GES par kilomètre en 2015, de 11 % en 2017 et de 25 % en 2022.**

STRATÉGIES	Déployer une offre de service attrayante et compétitive		Repenser notre vision de la mobilité et de l'environnement urbain		Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable	
<b>Axes d'intervention prioritaires</b>	Développer, optimiser et intégrer les services	Améliorer l'expérience client	Arrimer le transport collectif et l'aménagement du territoire	Mettre en place des solutions écoénergétiques et innovantes	Réduire la consommation du parc d'autobus de la STL	Améliorer la performance environnementale des pratiques internes de la STL
<b>Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter et améliorer l'offre de service de la STL.</li> <li>Améliorer la performance du réseau de la STL.</li> <li>Accroître l'accessibilité du réseau régulier de la STL.</li> <li>Collaborer aux projets métropolitains.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux connaître les besoins de notre clientèle.</li> <li>Améliorer la qualité des services.</li> <li>Développer des outils technologiques assurant une meilleure information à la clientèle.</li> <li>Améliorer la mise en marché des services de la STL.</li> <li>Améliorer les services de transport adapté.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'inscrire à part entière comme partenaire de la démarche «EvoluCité» de la Ville de Laval.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer des options de rechange à l'auto-solo.</li> <li>Promouvoir des initiatives qui influencent les comportements des automobilistes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les différents modes de propulsion alternatifs au diesel.</li> <li>Évaluer les impacts de la transition vers de nouveaux types de véhicules plus écologiques.</li> <li>Instaurer au quotidien des pratiques moins énergivores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'engager dans une démarche structurée de développement durable.</li> <li>Diminuer l'empreinte écologique de l'entreprise.</li> </ul>



CONDITIONS DE RÉUSSITE	Se donner les moyens financiers		Viser l'excellence d'affaires		
<b>Axes d'intervention prioritaires</b>	Agir globalement, aux paliers gouvernemental, régional et local		Mettre en place les meilleures pratiques	Miser sur une main-d'œuvre qualifiée et mobilisée	Maintenir et développer les actifs
<b>Moyens</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place une nouvelle structure tarifaire régionale efficace et efficiente.</li> <li>Réviser la gouvernance et le cadre financier du transport en commun dans la région.</li> <li>Promouvoir la hausse de la taxe sur l'essence comme source de financement additionnelle.</li> <li>Diversifier les revenus locaux de la STL.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réviser et optimiser les processus d'affaires.</li> <li>Se doter de ressources informationnelles efficaces et efficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revoir les compétences requises pour chaque catégorie d'emplois.</li> <li>Communiquer aux employés les objectifs stratégiques de l'organisation.</li> <li>Assurer la compétence du personnel par des plans de formation adaptés.</li> <li>Obtenir l'accréditation «Entreprise en santé».</li> <li>Développer l'image de la STL en tant qu'employeur reconnu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Augmenter et diversifier le parc de véhicules de la STL.</li> <li>Doter la STL d'installations lui permettant d'opérer et de développer le service de façon optimale.</li> </ul>



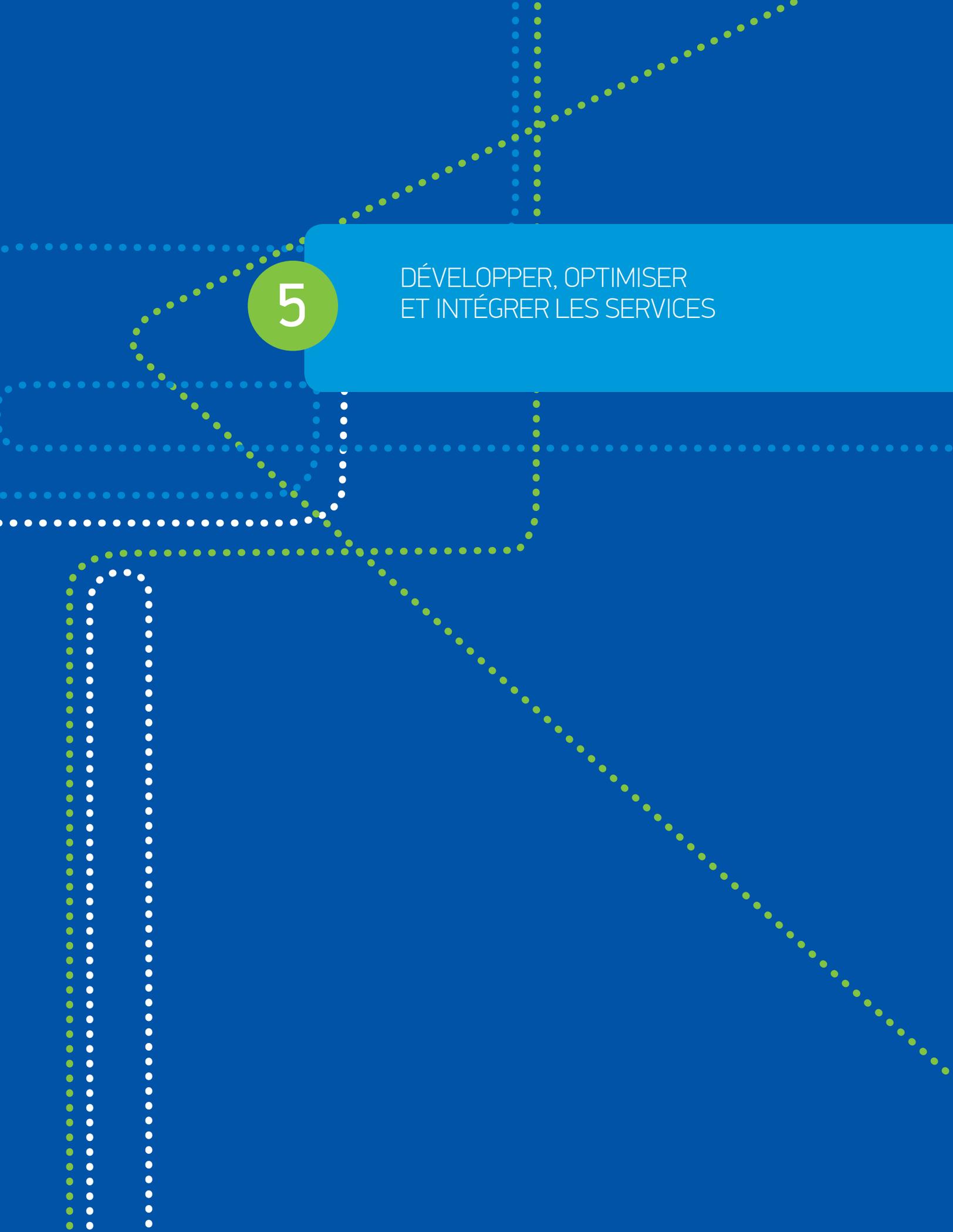
# PREMIÈRE STRATÉGIE

## Déployer une offre de service attrayante et compétitive

Les axes d'intervention prioritaires et les moyens retenus pour concrétiser cette stratégie sont les suivants :

- *Développer, optimiser et intégrer les services*
  - *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*
- *Améliorer l'expérience client*
  - *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*





5

DÉVELOPPER, OPTIMISER  
ET INTÉGRER LES SERVICES



## 5 DÉVELOPPER, OPTIMISER ET INTÉGRER LES SERVICES

Au cours des dernières années, l'offre de transport collectif sur le territoire lavallois s'est passablement diversifiée, afin de répondre tout à la fois à des objectifs de croissance de l'achalandage et de répartition modale, mais aussi dans le but de développer des solutions de mobilité durable.

Ainsi, en 1998, la STL implantait un nouveau réseau d'autobus dont l'objectif était de mieux relier les deux plus importants générateurs de déplacements lavallois, que sont le Collège Montmorency et Le Carrefour Laval, aux différents quartiers résidentiels du territoire. De 1999 à 2007, plusieurs nouveaux services ont été mis en place afin de combler les besoins des secteurs résidentiels, commerciaux et industriels émergents. Ces nouveaux services ont notamment pris la forme de circuits express, de lignes de taxis collectifs, de trajets spéciaux pour desservir des résidences de personnes âgées, de liaisons plus directes, etc. Au cours de cette période, l'achalandage de la STL a crû de plus de 25 %. Parallèlement, les niveaux de service des lignes de train de banlieue de l'Agence métropolitaine de transport (AMT) traversant Laval se sont sensiblement accrus.

Enfin, en 2007, à l'occasion de l'ouverture du métro à Laval, la STL a revu entièrement son réseau d'autobus, passant de 34 à plus de 40 circuits, avec des lignes plus directes, donc plus rapides, pour relier les grands générateurs et pour assurer la meilleure interface possible entre le réseau d'autobus et le métro. À l'automne 2008, l'achalandage de la STL s'est accru de plus de 6 % par rapport à l'automne 2007, signe que les choix de la STL étaient les bons.

De fait, Laval est en évolution continue. Les nouveaux développements urbains, la croissance constante de la population, l'augmentation rapide du nombre de véhicules sont parmi les facteurs qui influenceront 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.

Dans ce contexte, la STL a entrepris des études afin, d'une part, d'évaluer la performance actuelle de son réseau, et, d'autre part, de concevoir une nouvelle structure de réseau pour les horizons temporels 2016, 2021 et 2031. Ces études tiendront compte des grands projets de transport collectif à Laval, notamment le prolongement du métro.

Les trois scénarios à élaborer auront pour objectif d'accroître la performance du réseau actuel de la STL, que ce soit en termes de niveau de service, de temps de déplacements et d'attente, d'accessibilité, de frais d'exploitation, d'attractivité, etc. Les résultats de cette étude, déjà en cours, devraient être connus au début de 2013.



## 5.1 AUGMENTER ET AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE DE LA STL

### Accroître le service sur les grands axes

Des axes de transport collectifs prioritaires ont été identifiés dans le Plan de mobilité durable de la Ville de Laval. On y retrouve notamment les boulevards Curé-Labelle, Le Corbusier, des Laurentides, Notre-Dame, de la Concorde, Dagenais et Saint-Martin. Plusieurs de ces axes sont aussi identifiés au PMAD comme faisant partie du réseau de transport en commun métropolitain structurant.

La STL compte accroître significativement l'offre de service sur ces axes de façon à soutenir la structuration de l'urbanisation préconisée dans le PMAD autour de ces corridors. L'étude d'optimisation du réseau que la STL mène actuellement permettra de raffiner les mesures à mettre en place et de prioriser les interventions.

### Optimiser la desserte des quartiers

Conséquemment à l'amélioration du service sur les grands axes, la desserte des quartiers sera revue et optimisée, de manière à transporter plus efficacement et plus rapidement les usagers vers les axes à haut niveau de service.

### Améliorer la desserte interne

Les déplacements internes sont en croissance à Laval. Ils représentaient près de 61 % des déplacements en 2008, en hausse de près de 2 % depuis 2003. Malheureusement, une forte proportion de ceux-ci est effectuée en automobile (74 %) ne laissant qu'un maigre pourcentage (7 %) au transport collectif, les autres déplacements étant réalisés par transport actif ou par autobus scolaire. Il y a donc des efforts à faire pour mieux capter ce marché et l'un des objectifs de l'étude d'optimisation du réseau en cours est d'identifier des solutions adaptées aux besoins de cette clientèle.



## 5.2 AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU DE LA STL

### Implanter un réseau de bus à haut niveau de service

Non seulement la STL augmentera le service sur les grands axes cités précédemment, mais elle compte les transformer en corridors de bus à haut niveau de service (BHNS). En effet, l'ajout de service seulement serait insuffisant pour rendre l'autobus assez attrayant sur ces axes.

L'objectif principal est d'améliorer les temps de parcours, permettant de rejoindre rapidement divers secteurs de Laval, le métro ou le train de banlieue. De plus, ces infrastructures favoriseront la régularité du service et seront dotées d'arrêts conçus pour assurer une information plus complète et un maximum de confort à la clientèle, y compris aux personnes à mobilité réduite.

Ainsi, l'implantation d'un réseau de voies réservées sera bien amorcée d'ici la fin de ce Plan stratégique. Les corridors identifiés ont été définis à partir des densités de population et des principaux générateurs de déplacements.

La faisabilité de ces projets sera évaluée au cours des trois prochaines années, comme le prévoit le Plan d'affaires de la STL. Ces travaux seront effectués en collaboration avec l'AMT, puisque ces corridors font partie, dans la plupart des cas, du réseau de transport collectif métropolitain structurant.

Une étude est en cours pour l'axe du boulevard de la Concorde. Les autres axes à prioriser sont les boulevards des Laurentides et Notre-Dame pour lesquels des études devront être réalisées.

Les interventions sur les boulevards Curé-Labelle, Dagenais et Saint-Martin sont prévues au-delà de l'horizon de 10 ans de ce Plan stratégique. Dans les deux derniers cas, la réalisation de corridors BHNS est liée à la construction de certains tronçons manquants à ces boulevards.

En ce qui concerne l'axe Le Corbusier, qui n'est pas un axe métropolitain, la nature des interventions prévues est à définir en fonction des résultats de l'étude d'optimisation du réseau. La STL souhaite réaliser cette intervention d'ici 2017.

### Mettre en place des mesures préférentielles

La réalisation de voies réservées n'est pas toujours possible. Là où les contraintes physiques empêchent l'implantation de voies réservées continues, des mesures préférentielles faciliteront le passage des autobus aux points de congestion, comme l'allongement du feu vert, une phase prioritaire de départ ou l'allongement des zones d'arrêt.

Notamment, la Ville de Laval et la STL collaborent à un projet de remplacement des contrôleurs de feux de circulation par une génération intelligente qui permettra une préemption ou une interaction avec les véhicules de la STL.



## 5

**Examiner la possibilité d'intégrer des autobus articulés, des midibus ou des minibus au parc de véhicules**

La vaste étude que la STL mène actuellement sur l'optimisation de son réseau sera l'occasion d'examiner le potentiel qu'offrent des autobus de différentes tailles, tant pour la desserte fine des quartiers que sur les grands axes de BHNS.

Ainsi, les quartiers de plus faible densité pourraient être desservis par des midibus ou des minibus. À l'opposé, des autobus articulés pourraient offrir une plus grande capacité sur le réseau de voies réservées que la STL souhaite mettre en place.

Le choix d'autres types de véhicules devra toutefois être justifié financièrement. Ainsi, dans son Plan stratégique précédent, la STL concluait que les coûts d'exploitation des minibus étaient à toutes fins utiles du même ordre que ceux d'un autobus conventionnel. Une mise à jour des analyses financières de ce projet devra donc être réalisée.

**5.3 ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER DE LA STL****Rendre le réseau graduellement accessible aux personnes en fauteuil roulant**

Le développement graduel de l'accessibilité des lignes d'autobus régulières aux personnes en fauteuil roulant est la mesure centrale du Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun que la STL a produit en novembre 2011 et qui a été approuvé par le ministre des Transports du Québec en mars 2012.

Depuis 1996, les autobus sont équipés d'une rampe rétractable à l'arrière. Cependant, la STL a fait le choix de ne pas les utiliser, en raison de leur manque de fiabilité et de leurs coûts d'entretien.

Les autobus sont maintenant équipés d'une rampe à bascule à l'avant qui présente un niveau de fiabilité beaucoup plus important, ce qui permet le déploiement graduel de ce service. Aussi, une première ligne (ligne 60) a été rendue accessible en 2011, d'abord les fins de semaine ainsi que les jours fériés, puis, toute la semaine à partir de l'été 2012. Le service sera ensuite étendu aux autres lignes du réseau, au fur et à mesure que le nombre d'autobus équipés d'une rampe à l'avant augmentera. La totalité du parc d'autobus devrait être ainsi équipée vers 2028.

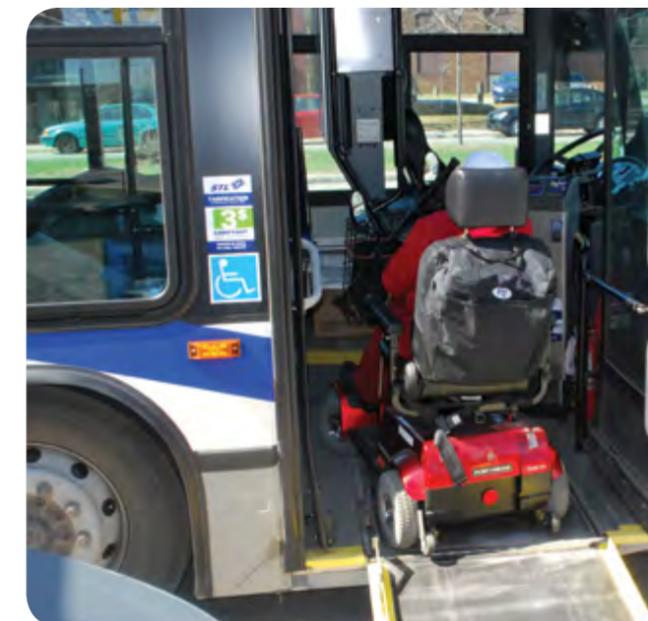
Cependant, pour réaliser ce projet de façon optimale, il faudra que la STL convienne, avec la Ville de Laval, d'un plan de mise aux normes des arrêts. En effet, l'absence fréquente de trottoirs à Laval ou une configuration inadéquate des lieux aux arrêts constituent un de principaux défis que pose le déploiement de ce service.

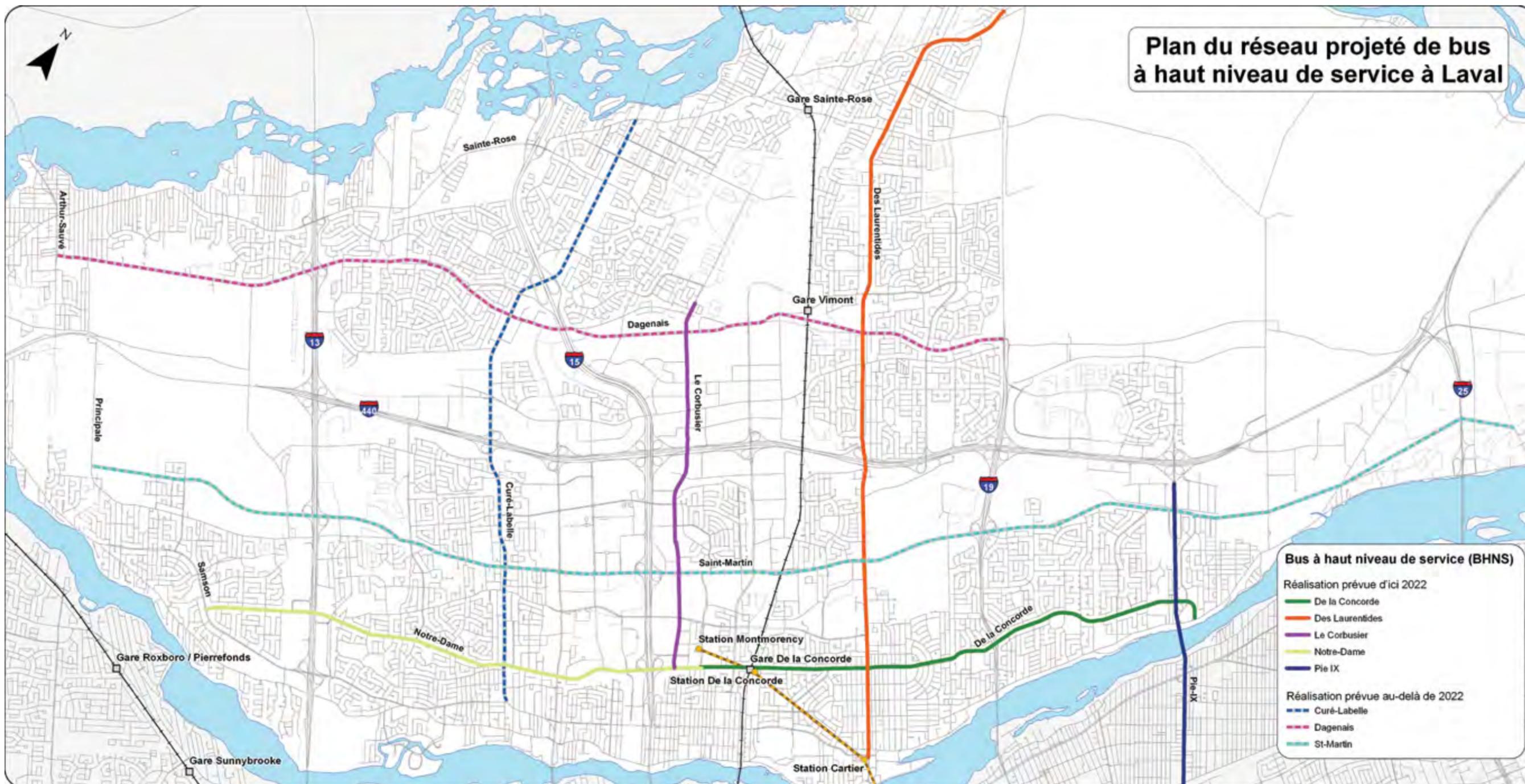
Tout au cours du démarrage de nouvelles lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant, une évaluation continue du projet sera effectuée, en collaboration avec les milieux associatifs et la Ville de Laval.

**Faciliter l'utilisation du réseau pour divers segments de la clientèle**

Le système d'exploitation en temps réel, jumelé avec diverses autres technologies, comme les téléphones intelligents, ouvre la porte à toutes sortes de nouvelles applications, dont certaines peuvent s'avérer fort utiles pour la clientèle qui éprouve des difficultés à utiliser le réseau.

Le projet *STL Compagnon* est un exemple de ce type de projets. Il fait partie intégrante du Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun de la STL. Son objectif est d'amener des jeunes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement à utiliser le transport en commun régulier, plutôt que les services de transport adapté ou une autre forme de transport supervisé.





Cette clientèle possède un certain potentiel d'apprentissage à l'utilisation du réseau d'autobus régulier. Cependant, elle est vulnérable lorsque se présentent des situations qui dérogent à la routine des déplacements quotidiens.

Le projet vise donc à accroître leur sentiment de sécurité, en les dotant d'un téléphone intelligent adapté visuellement et opérationnellement à leur condition. Cet outil leur permettra de recevoir de l'information en temps réel ou de communiquer avec une personne ressource (parent, superviseur, école, etc.). Ainsi, il sera possible de joindre l'utilisateur pour l'aviser de tout changement de parcours, d'horaire ou d'autres incidents. Inversement, si ce dernier se trompe d'autobus, descend au mauvais endroit ou a besoin de quelque assistance que ce soit, il pourra rapidement joindre quelqu'un qui interviendra afin de résoudre le problème.

Pour la réalisation de ce projet, la STL a conclu une entente de partenariat avec le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Normand-Laramée de Laval. Cette institution a pour mission d'offrir à sa clientèle des services d'adaptation, de réadaptation et de participation sociale. La chaire de recherche sur les technologies de soutien à l'autodétermination de l'Université du Québec à Trois-Rivières s'est aussi jointe au projet. Un budget de 170 000 \$, dont 75 % proviennent du MTQ, permettra de réaliser ce projet. Selon les résultats obtenus, le projet pourrait être étendu à une plus vaste clientèle, comme les jeunes écoliers ou les nouveaux clients.

Voilà donc un exemple concret qui illustre les possibilités offertes par les nouvelles technologies. Au cours des prochaines années, la STL demeurera à l'affût de tous les nouveaux moyens susceptibles de rendre l'utilisation du réseau d'autobus plus facile pour toutes les clientèles présentant des limitations fonctionnelles.

### Adapter les services à une population vieillissante

Le Québec connaîtra au cours des prochaines années une transformation démographique caractérisée principalement par le vieillissement de sa population. Laval n'échappera pas à ce phénomène.

La proportion de personnes âgées de 65 ans et plus, qui était de 14 % en 2006, passera à 23 % en 2031. Si Laval ne semble pas se démarquer de façon particulière par rapport à la CMM et au Québec dans son ensemble, il n'en demeure pas moins que le phénomène est très important. En nombre absolu, la Ville, qui comptait 52 000 aînés en 2006, en accueillera 109 000 en 2031, une progression considérable.

Il faudra donc être toujours plus attentif aux besoins des aînés. À ce sujet, la Ville de Laval est devenue l'une des premières villes de 100 000 habitants et plus au Québec à adhérer à la démarche *Municipalité amie des aînés*, dès avril 2010. Elle prépare actuellement une politique et un plan d'action en vue d'obtenir une accréditation. Cette adhésion reflète la volonté de Laval d'adapter ses politiques, ses programmes, ses services et ses structures aux besoins des aînés, notamment en matière d'habitation, de loisirs, d'aménagement urbain, de transport et de sécurité.

La STL accompagnera la Ville de Laval dans la mise en œuvre des actions qui la concerne, particulièrement, bien sûr, en matière de mobilité. Nous devons prendre en compte que les aînés se déplacent moins souvent et sur de plus courtes distances. Toutefois, leur taux de motorisation est plus important aujourd'hui qu'il y a 20 ou 30 ans.

Dans une société qui valorise la participation à la collectivité, il est à prévoir que les aînés demeureront de plus en plus actifs. Ainsi, des services de transport qui répondent aux besoins particuliers de cette tranche de la population devront être prévus ainsi que des aménagements facilitant le recours au transport actif.

La STL a déjà compris la nécessité d'adapter l'offre de transport à la réalité du vieillissement. Elle offre des circuits communautaires, essentiellement conçus sous forme de navettes porte à porte durant les périodes hors pointe. Ces navettes, qui desservent des résidences pour aînés, sont coordonnées avec les horaires des points d'intérêts locaux, comme les commerces, la bibliothèque, le centre communautaire. La demande pour de tels services adaptés aux besoins des aînés ira en augmentant. La STL demeurera donc attentive aux besoins exprimés par cette clientèle et adaptera ses services en conséquence.

## 5.4 COLLABORER AUX PROJETS MÉTROPOLITAINS

### Collaborer aux études sur le prolongement du métro

Le métro constitue l'option de choix pour structurer les secteurs centraux de Laval, dans l'esprit de l'urbanisme durable et de l'aménagement de quartiers de type TOD, ainsi que le préconise le PMAD. On peut d'ailleurs affirmer que les trois premières stations de métro à Laval ont été un succès instantané, qui ne se dément pas depuis déjà plus de cinq ans.

Sur le plan de l'achalandage, l'enquête O-D 2008 indique que le nombre de Lavallois qui utilisent le métro en période de pointe du matin a augmenté de 70 % par rapport à l'enquête précédente en 2003. L'ouverture des trois premières stations en 2007 en est, bien sûr, la principale raison. La part modale du transport collectif à Laval a augmenté et celle de l'auto a diminué. Depuis le tout premier jour, les stationnements incitatifs autour des stations de métro sont utilisés au maximum de leur capacité.

De plus, on observe, surtout autour de la station Montmorency, mais aussi près des stations Cartier et de la Concorde, le pouvoir d'attraction que le métro exerce pour une forme de développement urbain plus dense, un principe de base de l'urbanisme durable.



Le développement du métro à Laval doit se poursuivre. À ce sujet, le gouvernement du Québec créait, en septembre 2009, un bureau de projet sur le prolongement du réseau du métro de la région métropolitaine de Montréal. Doté d'un budget initial de 12,0 M\$, ce bureau de projet a pour mandat de faire les études et de procéder à l'analyse de l'ensemble des coûts et des bénéfices du projet de prolongement du métro. Il devra définir les études requises, définir les tracés, préciser le nombre et la localisation des stations de métro, définir les besoins en matière de matériel roulant, estimer les coûts d'immobilisation et d'exploitation puis, finalement, fournir des hypothèses de calendrier de réalisation.

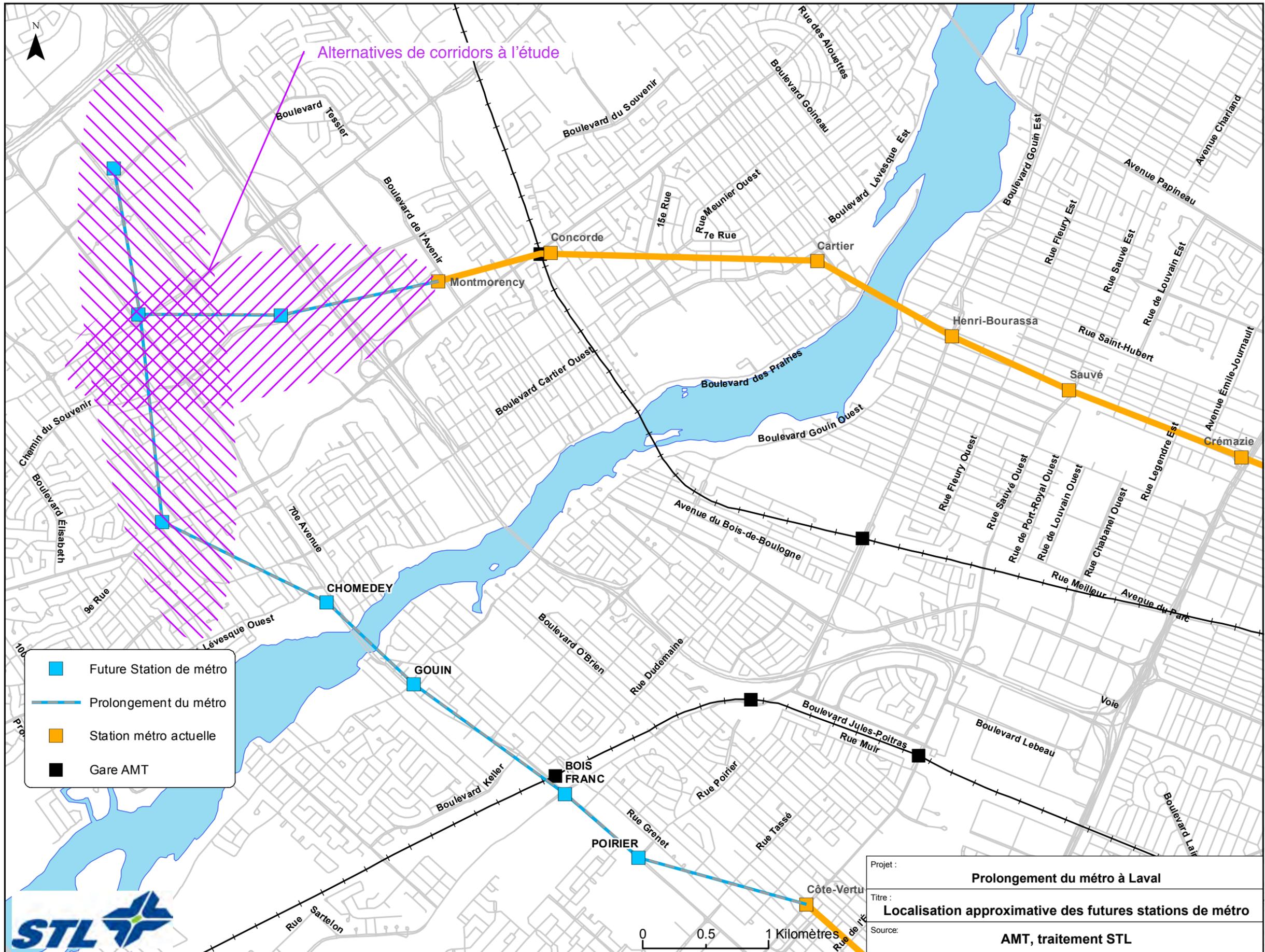
Ce bureau de projet est sous l'autorité de l'AMT, qui gère la planification et la construction du métro. La STL y est associée, tout comme les deux autres sociétés de transport de la région.

En ce qui concerne Laval, la proposition initiale consistait à prolonger la ligne orange à ses deux extrémités, afin de relier les deux tronçons de la ligne. Cependant, au fur et à mesure que les travaux du bureau de projet progressent, il est devenu de plus en plus évident pour la STL que la priorité doit être accordée au prolongement de la ligne 2 ouest, afin d'offrir une option supplémentaire aux Lavallois et aux résidents de la couronne Nord, pour rejoindre l'Île de Montréal.

Cette alternative permettrait de rééquilibrer les charges entre les tronçons *est* et *ouest* de la ligne orange et de résoudre ainsi un problème structurel qui nuit à l'utilisation optimale de l'actif stratégique que constitue le réseau du métro. En effet, la branche *est* de la ligne est déjà fortement utilisée et le prolongement de la ligne bleue vers l'est à Montréal est susceptible d'amener encore plus d'usagers sur ce tronçon. Il apparaît de plus en plus que le prolongement de la ligne 2 *ouest* constitue une pièce maîtresse du développement du réseau de métro.

La STL collabore activement aux études sur les prolongements de métro et entend continuer à le faire, tant au niveau de son expertise technique que pour partager sa vision du développement de Laval dans l'ensemble métropolitain.





### Participer au développement de corridors régionaux de transport collectif

Plusieurs corridors régionaux de transport par autobus seront étudiés au cours des prochaines années par l'AMT et les sociétés de transport, dont un bon nombre sur le territoire de Laval. Ce sont pour l'essentiel les corridors où la STL souhaite implanter des BHNS, ainsi que discuté précédemment dans ce document.

Ainsi, une étude sur le boulevard de la Concorde est déjà en cours. Il s'agit d'une priorité pour la STL. Les autres axes priorités par la STL sont les boulevards des Laurentides et Notre-Dame.

La réalisation de corridors BHNS dans les axes Curé-Labelle, Dagenais et Saint-Martin est prévue au-delà de l'horizon de ce Plan stratégique. Dans les deux derniers cas, la réalisation de voies réservées est liée à la construction de certains tronçons manquants à ces boulevards.

Pour sa part, le projet de l'axe Pie-IX progresse toujours. Cet axe est l'un des plus achalandés sur le territoire de l'AMT ainsi que l'un des corridors de transport collectif les plus importants sur le territoire de Montréal, à l'est de la ligne 2 orange du métro.

Le projet de l'AMT, auquel collabore la STL, consiste à développer un corridor métropolitain à Montréal et à Laval, par l'implantation de voies réservées permanentes en site propre, ce qui permettra d'offrir un service attrayant et de grande qualité. Le corridor s'étendrait de la rue Notre-Dame à Montréal jusqu'à l'autoroute 440 à Laval.

L'axe sera surtout emprunté par les autobus de la Société de transport de Montréal, mais aussi par le Conseil régional de transport de Lanaudière et par la STL<sup>17</sup>. Des correspondances seront offertes à la future station de métro de la ligne 5 bleue, à la gare Montréal-Nord du Train de l'Est et à la station de métro Pie-IX de la ligne 1 verte.

### Collaborer à la réflexion régionale sur la priorisation des projets

Le PMAD identifie les grands projets métropolitains de transport collectif à réaliser d'ici 2020. Ces projets totalisent près de 23 milliards de dollars, en maintien d'actifs ou en nouvelles initiatives. Un tel effort sur dix ans représente un défi immense.

Devant l'ampleur des investissements requis, la CMM a indiqué dans le PMAD, ainsi que dans le plan d'action qui en découle, qu'une séquence d'investissements respectant la capacité de payer de l'ensemble des partenaires devra être définie.

<sup>17</sup> | La STL prévoit mettre en place une ligne qui se rendra jusqu'à la future station de métro de la ligne bleue dans le secteur Jean-Talon/Pie-IX.

**TABLEAU 11 Projets des organismes de transport du Grand Montréal<sup>18</sup>**

Maintien des actifs		Développement de l'offre	
<b>Projets en cours de réalisation</b>			
Métro : remplacement des MR-63 et Programme Réno-métro	4,0 G\$		
Trains : matériel roulant, centres d'entretien et garages	1,0 G\$	Train de l'Est	0,7 G\$
Autobus : infrastructures et renouvellement du parc	2,3 G\$	SRB Pie-IX	0,3 G\$
Autres	0,5 G\$		
<b>Sous-total</b>	<b>7,8 G\$</b>		<b>1,0 G\$</b>
<b>Projets en planification</b>			
Métro : remplacement des MR-73	2,5 G\$	Métro : prolongement et matériel roulant additionnel	6,5 G\$
		Train de l'Ouest et planification de l'AMT	0,9 G\$
		Réseau initial du tramway à Montréal	1,0 G\$
		SLR A-10	1,5 G\$
		Autobus : voies réservées, équipements et acquisitions	1,2 G\$
<b>Sous-total</b>	<b>2,5 G\$</b>		<b>11,6 G\$</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10,3 G\$</b>		<b>12,6 G\$</b>

La STL souscrit à cette approche et a elle-même proposé, lors de la consultation de la CMM sur le financement du transport collectif tenue en mai 2012, d'étaler les investissements, de manière à réduire l'effort financier requis et, parce qu'un tel programme, en tout réalisme, ne pourrait être réalisé dans un si court laps de temps. La STL a endossé la démarche de la CMM, selon laquelle il faudra entreprendre un exercice de priorisation concerté de ces projets, et souhaite y participer activement.

### Soutenir les projets d'amélioration des lignes de trains de banlieue

Le réseau de trains de banlieue de l'AMT compte cinq lignes, dont deux desservent le territoire lavallois. D'une part, la ligne Montréal-Deux-Montagnes compte deux gares dans l'extrême ouest de Laval. Cette ligne a fait l'objet d'une transformation complète au milieu des années 90 et est devenue la seule ligne électrifiée du réseau. D'autre part, la ligne Blainville-Saint-Jérôme, qui compte trois gares à Laval, utilise des locomotives diesel, comme les autres lignes du réseau.

L'AMT prévoit diverses mesures pour améliorer et augmenter l'offre de service sur ces deux lignes. La STL est, *a priori*, favorable à toute mesure qui augmentera l'attrait des lignes de trains desservant son territoire et soutiendra l'AMT à cet effet.

<sup>18</sup> | Communauté métropolitaine de Montréal, Financer le transport en commun dans le Grand Montréal, Document de consultation, mars 2012.

Parmi ces mesures, l'électrification du réseau de trains de banlieue est sans doute la plus importante. Au cours des dernières années, l'AMT a entrepris des études à ce sujet. Il s'agit d'une modernisation majeure qui nécessitera des investissements substantiels. Cette modernisation devra aussi être conciliée avec le fait que les voies ferrées appartiennent pour l'essentiel aux compagnies ferroviaires.

Ce projet figure en outre au Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques du gouvernement du Québec. Ce dernier prévoit intensifier son appui aux organismes de transport collectif, dont l'AMT, dans leur virage à l'électricité. L'objectif fixé par le gouvernement est de faire en sorte que 95 % des déplacements en transport collectif recourent à l'électricité en 2030.

L'électrification de la ligne Blainville-Saint-Jérôme permettrait en outre de faire circuler les trains de cette ligne dans le tunnel du mont Royal, en y apportant les mises aux normes requises. Cela se traduirait par une réduction de 15 minutes du temps de parcours, ce qui est considérable pour un projet de transport en commun.

Ce type de mesure souscrit aux principes du développement et de la mobilité durables. En tant que partenaire, la STL soutiendra l'AMT dans ses démarches afin de doter la région montréalaise d'un réseau de trains de banlieue aussi propre que le métro.

### **Contribuer à la mise en place de solutions de transport collectif pour atténuer l'impact des chantiers routiers**

En raison des enjeux liés à la mobilité des personnes et au transport des marchandises dans la région métropolitaine, alors que de multiples chantiers viennent aggraver la congestion routière, un comité regroupant les décideurs et les principaux acteurs du domaine des transports a été mis sur pied par le MTQ en juin 2011.

Globalement, le comité propose des mesures concertées qui couvrent trois volets : la gestion de la circulation, le transport collectif et la communication. La STL souscrit tout à fait à la nécessité de ce comité, dont elle est membre à part entière. Elle y collabore activement et entend continuer à le faire dans les années futures.

En outre, la mise en place de mesures de transport collectif pour atténuer les effets des travaux routiers constitue une occasion de renforcer l'offre de service et d'attirer de nouvelles clientèles. À l'origine, le service du train de Blainville avait été mis en place comme mesure de mitigation.

# En résumé

## DÉVELOPPER, OPTIMISER ET INTÉGRER LES SERVICES

- Augmenter et améliorer l'offre de service de la STL
- Améliorer la performance du réseau de la STL
- Accroître l'accessibilité des services du réseau régulier de la STL
- Collaborer aux projets métropolitains

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Réseau repensé pour les horizons 2016, 2021 et 2031, qui tiendra compte des grands projets de transport collectif à Laval
- Implantation des corridors BHNS suivants :
  - Le Corbusier
  - de la Concorde (étude en cours)
  - des Laurentides et Notre-Dame
  - Note : Les interventions sur les boulevards Curé-Labelle, Dagenais et Saint-Martin sont prévues au-delà de l'horizon de 10 ans de ce Plan stratégique.
- Analyse de différents modes (articulés, minibus, midibus, taxis collectifs) en lien avec les scénarios d'optimisation du réseau et décision sur la possibilité d'acquiescer différents types de véhicules
- Mise en œuvre du Plan de développement de l'accessibilité au transport en commun de la STL
- Études sur le prolongement du métro complétées et prolongement de la ligne 2 ouest planifié
- Corridor Pie-IX : projet réalisé et opérationnel en 2016
- Corridors métropolitains de BHNS sur les boulevards de la Concorde, Notre-Dame et des Laurentides complétés en 2022
- Réseau de trains de banlieue électrifié ou en voie de réalisation en 2022
- Collaboration en continu au comité sur la mobilité des personnes et des biens

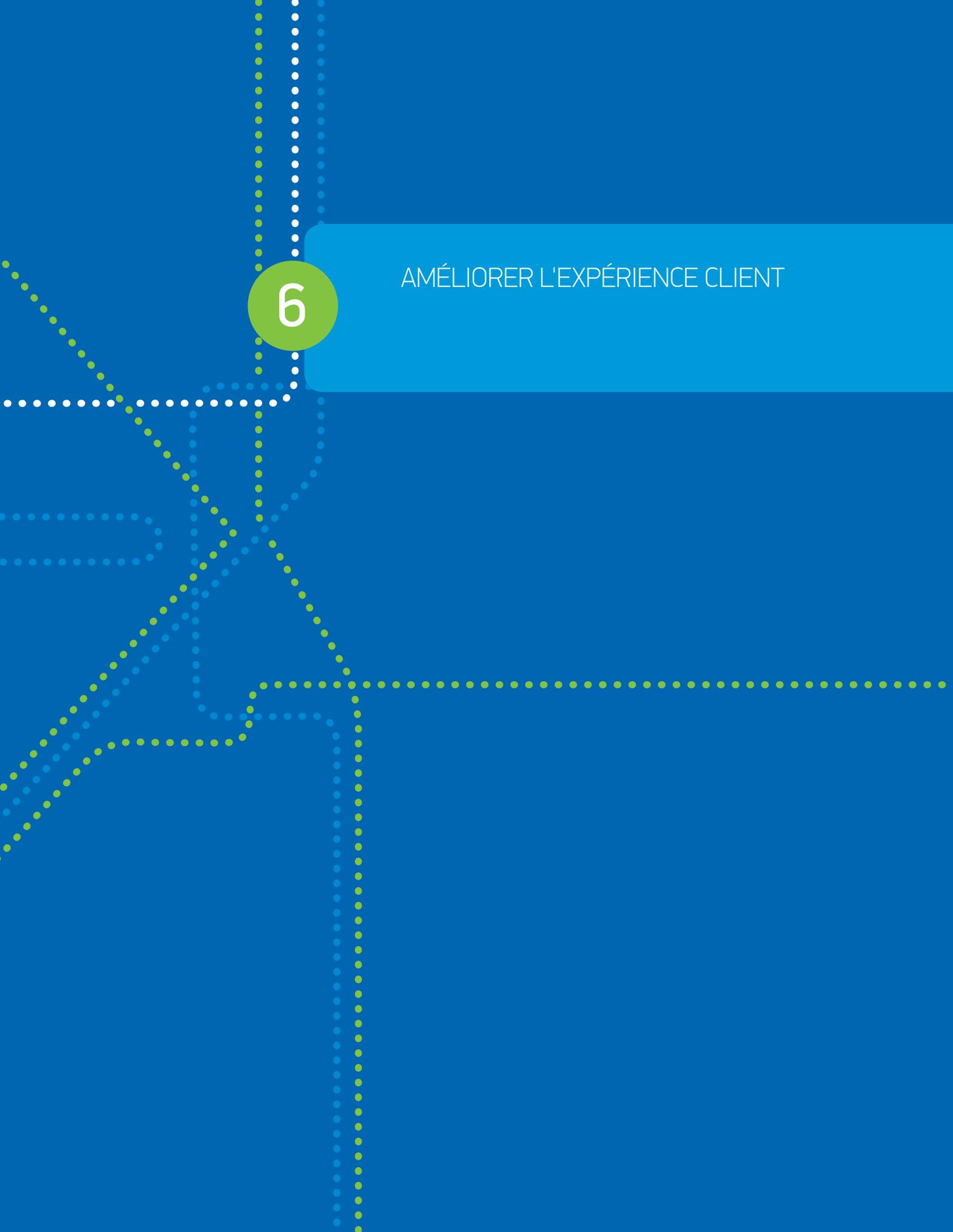
## INDICATEURS

**2015** horizon Plan d'affaires 2013-2015

**2017** année de révision du Plan stratégique

**2022** terme du Plan stratégique

Année	2012	2015	2017	2022
<b>Kilométrage de service commercial (en millions de kilomètres)</b>	12,1	13,1	14,1	15,7
<b>Kilométrage de BHNS</b>	0	0	5,2 km	34,3 km
<b>Vitesse commerciale (PAM)</b>				
● Axe Le Corbusier	21,0 km/h	19,7 km/h	23,6 km/h	23,6 km/h
● Axe de la Concorde	19,3 km/h	18,7 km/h	18,3 km/h	22,0 km/h
● Axe des Laurentides	22,8 km/h	21,5 km/h	20,7 km/h	24,8 km/h
● Axe Notre-Dame	19,4 km/h	18,7 km/h	18,2 km/h	21,8 km/h
<b>Nombre de feux de circulation intelligents (priorité aux autobus hors BHNS)</b>	0	5	15	30
<b>Nombre de lignes accessibles aux personnes en fauteuil roulant</b>	1	4	7	18



6

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT



## 6 AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

### 6.1 MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS DE NOTRE CLIENTÈLE

#### Réaliser une vaste étude de marketing

Le transport collectif, à l'instar de tout autre produit ou service, doit être mis en marché de façon dynamique pour attirer une nouvelle clientèle et pour fidéliser la clientèle existante.

Toutefois, pour définir les stratégies à mettre en place, il est fondamental de bien comprendre comment les individus prennent les décisions qui ont un impact sur leur mobilité. C'est pourquoi la STL intègre à ses activités la réalisation d'études de marketing.

Dans l'immédiat, une vaste étude a été entreprise, en collaboration avec l'Université du Québec à Montréal. Elle portera, d'une part, sur l'analyse de villes ayant un profil semblable à Laval, afin, notamment, d'identifier les meilleures pratiques de mise en marché du transport collectif. D'autre part, l'étude scrutera le territoire lavallois, par secteur, afin de comprendre les attitudes des citoyens envers le transport collectif.

Les objectifs poursuivis sont de mieux cerner les raisons qui font que l'on utilise le transport collectif, pourquoi on cesse de l'utiliser, ou encore, pourquoi on y revient. Cette compréhension du comportement de la population, ciblée par quartiers, permettra à la STL de bien calibrer ses messages et de mieux définir les services à mettre en place pour attirer la clientèle. Cette démarche est coordonnée avec l'étude d'optimisation du réseau qui est en cours à la STL.

Par ailleurs, la STL déploie du personnel sur le terrain pour rencontrer les citoyens, que ce soit lors d'événements spéciaux ou tout simplement dans le cadre de leurs activités quotidiennes, dans les centres commerciaux ou les terminus, par exemple. Ainsi, la population est mieux informée des services offerts par la STL et peut, en contrepartie, faire part de ses attentes envers la société de transport.

#### Effectuer en continu des sondages sur la qualité des services

La connaissance en continu de la perception de la clientèle quant à la qualité des services constitue un intrant incontournable pour une entreprise comme la STL. Il importe donc de prendre les moyens requis pour sonder la clientèle et la population en général. Qu'il s'agisse de sondages en ligne ou plus traditionnels d'enquêtes à bord ou de renseignements obtenus par des « clients mystères », la STL s'assurera d'être alimentée en continu sur le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité de ses services.





## 6.2 AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES

### Assurer une prestation de service hautement professionnelle par le respect de nos normes de qualité

Dans le but d'offrir le meilleur service possible à la clientèle, la STL vise l'excellence opérationnelle, par la mise en place des meilleurs pratiques. Cette priorité se concrétise par la démarche d'amélioration du service et intègre la notion de service 5/5. Plus précisément, le service 5/5 concerne les aspects suivants :

- La **fiabilité** du service, c'est-à-dire viser à ce que tous les voyages prévus à l'horaire soient réalisés;
- La **ponctualité** du service qui vise à ce que les autobus passent aux arrêts à l'heure, avec un retard maximal de 5 minutes, ou une avance maximale d'une minute, par rapport à l'horaire, dans les conditions normales d'opérations;
- Le **confort** dans les véhicules, c'est-à-dire une conduite en douceur et une température ambiante adéquate;
- La **courtoisie** et le professionnalisme du personnel dans ses interactions avec la clientèle;
- la **propreté** des véhicules.

Cette démarche, mieux connue sous le nom de programme Garantie qualité, est notamment caractérisée par des remboursements sous forme de titres de transport aux clients qui ont subi un manquement au service. Cet engagement nécessite la mise en place de diverses stratégies, autant à l'interne qu'auprès de la clientèle.

Ainsi, à l'égard de son personnel, la STL est à mettre en place un nouveau programme de supervision des chauffeurs. Cette approche vise notamment à dresser un profil personnalisé pour chaque chauffeur, quant à sa performance par rapport aux critères de qualité. C'est ainsi que les zones d'améliorations sont décelées, que la performance des chauffeurs entre eux peut être comparée et que les priorités de formation peuvent être établies.

Ce contrôle s'accompagne d'informations recueillies par des « clients-mystères » qui sont invités à répondre à un questionnaire relativement exhaustif concernant les différents aspects du service, pour un déplacement donné. Ainsi, en 2011, plus de 400 évaluations ont été effectuées et ce nombre a atteint 500 en 2012. Il en ressort qu'actuellement le pourcentage de clients qui reçoit un service 5/5 avoisine les 80 %. La STL se donne comme objectif d'élever et de maintenir cette proportion à 90 %.

### Assurer la diffusion d'informations précises et complètes à la clientèle concernant le service

La STL accorde beaucoup d'importance à la fiabilité et à la précision des informations transmises à la clientèle pour planifier ses déplacements. Cet engagement se poursuivra, notamment, en garantissant la justesse des renseignements sur les horaires d'autobus et sur les itinéraires les plus rapides. Un client ayant subi des inconvénients à cause d'erreurs d'information relativement à l'heure de passage d'un autobus ou à un itinéraire suggéré se voit offrir un droit de passage valable sur l'ensemble du réseau régulier.

### Améliorer le confort et la qualité des déplacements

*Doter le parc de véhicules du service Internet sans fil (Wi-Fi)*

En 2011, la STL a doté une première ligne, pendant une période test, du service Internet sans fil (Wi-Fi). Il s'agissait de la nouvelle ligne 925, dans l'axe de l'autoroute 25, rendue possible par la construction du nouveau pont.

Cette ligne, qui rejoint la station de métro Radisson, est de type navette, ce qui se prêtait particulièrement bien à cette première expérience de service Internet sans fil, car les usagers passent un temps suffisant à bord pour qu'il vaille la peine de l'utiliser.

L'accès Internet sans fil s'avère par ailleurs essentiel, à l'implantation de certains projets, dont *STL compagnon* (voir la section Accroître l'accessibilité du réseau régulier de la STL), destinés à des segments spécifiques de la clientèle.

Consciente que la compétitivité du transport collectif peut être renforcée par des mesures de ce type, la STL étudiera tous les impacts financiers liés à ce projet avant de statuer sur la possibilité d'aller de l'avant. L'implantation de ce service est vraisemblablement envisageable d'ici deux à cinq ans.

*Améliorer la température ambiante dans les autobus*

La température qui règne à l'intérieur des autobus est parfois source d'inconfort pour la clientèle, et ce, que ce soit l'hiver ou l'été. Généralement, c'est la chaleur trop élevée qui est en cause. La STL examinera diverses options pour rendre ses autobus plus confortables à cet égard.

On pense, bien sûr, à la possibilité de doter les autobus de l'air climatisé. Outre les coûts relatifs à ce projet, la STL devra considérer l'impact sur ses émissions de GES. Il est possible que les usagers additionnels qu'un tel élément peut attirer compensent une plus grande consommation de carburant.



Mais d'autres solutions seront étudiées, notamment une meilleure ventilation à bord, ou encore, l'installation de pellicules qui réfléchissent la chaleur. La STL cherchera aussi à améliorer le confort des déplacements en période hivernale, en explorant des solutions aux conditions de surchauffe qui se présentent parfois.

### Améliorer le confort aux arrêts

La présence d'un abribus à l'arrêt constitue un élément de confort important pour la clientèle. Le réseau de la STL compte actuellement 460 abribus. Plusieurs d'entre eux ont atteint la fin de leur vie utile. La STL compte donc à la fois remplacer des abribus, et en ajouter graduellement de nouveau à son réseau.

D'une part, il est prévu de remplacer 45 abribus d'ici 2015. Par la suite, la STL vise le remplacement d'environ 140 abribus supplémentaires d'ici 2022. D'autre part, 15 nouveaux abribus seront installés d'ici 2014. Les arrêts à haut niveau d'achalandage et les points de correspondance seront privilégiés. Selon l'analyse des besoins, la STL poursuivra l'acquisition de nouveaux abribus au cours des années ultérieures.

La STL envisage aussi de doter certains points d'accès au réseau d'équipements plus importants que les abribus conventionnels. Il s'agirait en quelque sorte de mini terminus offrant beaucoup plus de confort à la clientèle et pouvant aussi être utiles au personnel.

Les aires d'attente aux nouvelles stations de métro devront aussi offrir tout le confort nécessaire. Même s'ils se comparent avantageusement à ce que l'on retrouve à la plupart des stations de métro de Montréal, les aménagements actuels des terminus d'autobus offrent un niveau de confort insuffisant. Les terminus aux futures stations de métro devraient avoir des aires d'attente et d'embarquement à l'intérieur, comme on en retrouve aux terminus Longueuil et Centre-Ville à Montréal.



### Utiliser tout le potentiel de la carte OPUS pour en améliorer les fonctionnalités

L'introduction de la carte OPUS a constitué une modernisation importante des titres de transport dans la région de Montréal et l'évolution des technologies offre toujours plus de possibilités pour en améliorer les fonctionnalités.

Une nouvelle application, dont la mise en œuvre est prévue en 2014, permettra la recharge de la carte à distance à partir d'Internet, évitant au client les files d'attente aux bornes de rechargement que l'on observe souvent le premier du mois.

D'autres avenues seront explorées, telles l'utilisation du téléphone mobile comme support aux titres de transport (dématérialisation de la carte OPUS). La recharge à partir de nouveaux canaux, par exemple les guichets automatiques bancaires, fait aussi partie des applications à examiner, tout comme l'utilisation de la carte comme support pour accéder à divers services municipaux.

L'éventualité de paiement par carte bancaire sans contact figure également parmi les expérimentations possibles, bien qu'*a priori*, cette option nécessiterait d'adapter ou de changer les valideurs à bord des autobus, ce qui représente des coûts importants.



### 6.3 DÉVELOPPER DES OUTILS TECHNOLOGIQUES ASSURANT UNE MEILLEURE INFORMATION À LA CLIENTÈLE

#### Diversifier et faciliter les moyens d'information à la clientèle

La mise en place d'un système d'exploitation en temps réel de même que le développement de diverses technologies de communication ont permis à la STL de se positionner comme un des chefs de file canadiens en matière d'information à la clientèle.

Regroupé sous le vocable «STL Synchro», le système d'information à la clientèle permet à l'utilisateur de rester branché aux autobus de la STL, peu importe où il se trouve, à partir d'un téléphone cellulaire, d'un ordinateur ou en consultant les afficheurs aux arrêts.

L'utilisateur peut aussi s'abonner au service *Ma STL* en indiquant les lignes et les arrêts qu'il utilise. Il peut ainsi recevoir les alertes de retards ou de détours directement sur son cellulaire. De plus, il peut choisir les plages horaires de réception des alertes.

La STL est particulièrement fière de l'installation, en 2010, d'afficheurs alphanumériques dans quelque 100 lieux publics et arrêts très achalandés. Ces afficheurs indiquent le nombre précis de minutes avant le passage des prochains autobus. Ce service est très apprécié de la clientèle. Par ailleurs, d'ici 2013, chaque usager de la STL pourra recevoir, par téléphone ou SMS, un avis en temps réel si l'autobus a pris du retard, afin de lui indiquer l'heure prévue de l'arrivée à l'arrêt.

Enfin, un afficheur, situé à l'avant de chaque autobus et visible par les usagers, annonce l'intersection où se situe le prochain arrêt. En complément de cette information visuelle, un nouveau système d'information vocale à bord des autobus (SIVA), visant l'annonce de tous les arrêts, est en phase d'implantation. Le volet sonore du SIVA viendra donc consolider l'information offerte à bord des autobus de la STL et s'avère utile pour les personnes souffrant d'un handicap visuel.

Les possibilités offertes par le système d'exploitation en temps réel n'empêchent pas les améliorations aux moyens plus traditionnels d'informer la clientèle. Ainsi, le Centre contact clients (renseignements par téléphone) informe 400 personnes chaque jour. Les agents, service à la clientèle, connaissant maintenant l'état du réseau en temps réel, peuvent guider l'utilisateur de son origine à sa destination, sur le réseau de la STL. En plus des réponses téléphoniques, près de 1 400 réponses écrites (courriels) ont été adressées à la clientèle en 2010 à la suite de plaintes ou de commentaires.

Par ailleurs, outre les afficheurs numériques, environ 1 300 panneaux *Infobus* offrent aux arrêts de l'information détaillée sur les lignes qui s'y arrêtent (plans et horaires planifiés à l'arrêt). Ces derniers comportent un plan simplifié du parcours (avec un pictogramme *Vous êtes ici*) et l'horaire détaillé de chaque passage aux arrêts. Plus de 90 % de la clientèle peut consulter un *Infobus* à son arrêt d'embarquement. Finalement, les dépliants horaires sont toujours disponibles aux terminus, permettant d'apporter avec soi l'horaire planifié des lignes utilisées.

On le voit, la STL a compris l'importance de l'information à la clientèle et les possibilités offertes par les nouvelles technologies. On peut affirmer que ces développements ont permis à la STL de constituer une somme impressionnante d'informations, complètes et fiables.

Dans les années futures, l'effort devra moins porter sur l'acquisition d'information et davantage sur la façon de rendre cette information encore plus conviviale pour la clientèle. La facilité d'accès à l'information pour tous sera donc au centre de la stratégie de la STL. À cet égard, une piste prometteuse consistera à étendre le service *STL compagnon*<sup>19</sup> à d'autres segments de la clientèle, comme les jeunes, les personnes âgées ou encore les usagers occasionnels.



<sup>19</sup> Voir la section : Faciliter l'utilisation du réseau pour divers segments de la clientèle.

## Améliorer l'information interréseau

Actuellement, lorsqu'il souhaite utiliser deux réseaux de transport collectif ou plus, l'utilisateur doit chercher son information à différentes sources et sous différents formats. Les irritants que cette situation génère doivent être minimisés. Par ailleurs, les opérateurs ont tout avantage à améliorer leurs communications interréseau pour optimiser le service à l'utilisateur.

### *L'information au voyageur*

Dans un contexte métropolitain, il faut s'assurer que la multiplication des sources d'information facilite les déplacements multimodaux et multipérateurs, plutôt que de les compliquer. La coordination des systèmes d'information en temps réel qui se développent dans la région montréalaise est un enjeu important à cet égard, car la multiplicité des formats et des canaux de transmission peut devenir un casse-tête pour l'utilisateur qui doit emprunter plus d'un réseau. Leader en matière d'information à la clientèle, la STL souhaite apporter sa pleine contribution à la recherche de stratégies intégrées d'information à la clientèle à l'échelle métropolitaine.

Ainsi, la STL et l'AMT se sont associées pour annoncer à leur clientèle les heures de départ, en temps réel, des autobus de la STL sur le territoire lavallois. Ainsi, depuis le 3 décembre 2012, les données fournies par la STL sur les heures de départ des autobus sont transmises automatiquement au système informatique de l'AMT et retransmises sur les panneaux à affichage dynamique. Ce projet pilote vise les terminus Cartier et Montmorency ainsi que les gares Sainte-Rose et Sainte-Dorothée. Il est également prévu que la gare Vimont soit intégrée à ce circuit d'information en 2013.

### *Une meilleure coordination des autobus avec les modes lourds*

Grâce à l'information en temps réel, il est possible de mieux coordonner les différents modes, particulièrement l'autobus et le train, afin de minimiser le temps d'attente à la correspondance. Par exemple, sachant qu'un train légèrement en retard est sur le point de se présenter, un chauffeur d'autobus pourrait différer quelque peu son départ afin d'offrir une correspondance sans temps d'attente, dans la mesure où ce délai ne pénalise pas indûment d'autres usagers de cet autobus. La STL travaille présentement avec l'AMT à mettre en place un mode de communication en temps réel qui permettra de réaliser cette coordination des services, pour le plus grand bénéfice de la clientèle.

## 6.4 AMÉLIORER LA MISE EN MARCHÉ DES SERVICES DE LA STL

### Renforcer l'image de marque de la STL et sa présence dans la communauté

Le rôle de la STL ne se limite pas strictement à exploiter un service de transport par autobus. Elle est également présente dans la communauté, par le biais de diverses initiatives et associations à différents événements.

Ainsi, la STL relancera, annuellement, sa campagne *Alerte au smog*. Elle continuera de développer des partenariats avec des organismes œuvrant dans le domaine de l'environnement et du transport durable et renforcera son rôle de transporteur officiel de la communauté lavalloise, en s'associant à divers événements se déroulant sur le territoire.

Rappelons que l'*Alerte au smog* est un outil privilégié pour faire la promotion du transport collectif et accroître l'achalandage pendant la saison estivale. De plus, cette initiative sensibilise la population aux conséquences d'une trop grande utilisation de la voiture. Lancée en 2008, cette politique tarifaire veut promouvoir l'usage du transport public lorsque la qualité de l'air se dégrade au point de passer sous les normes acceptables, telles que définies par Environnement Canada. Le tarif des autobus est alors ramené de 3 \$ à 1 \$. Lors de ces journées, la STL a observé une augmentation de l'achalandage de l'ordre de 7 % par rapport à l'achalandage attendu. La campagne *Alerte au smog* se poursuivra donc au cours des prochaines années.

Par ailleurs, la STL continuera de s'associer à des événements tels le Jour de la Terre, alors que des laissez-passer gratuits sont offerts à la population. La STL est également fière d'être le transporteur officiel du Mondial Loto-Québec. Les exemples récents d'implication et de présence dans le milieu sont nombreux: Journée Portes ouvertes au Collège Montmorency, foire environnementale, Fête de la famille, Salon de la rénovation, etc.

Tous ces gestes font partie, bien sûr, d'une stratégie de mise en marché dynamique, mais ils témoignent aussi de l'engagement de la STL dans son milieu et de son désir de sensibiliser la population à l'importance de faire des choix de mobilité respectueux de l'environnement.

### Accroître la présence de la STL dans les médias sociaux

Depuis quelques années, les médias sociaux font de plus en plus leur place dans la stratégie de communication et de marketing des entreprises. La STL n'est pas en reste. Elle est déjà active, notamment sur Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn et sur une plateforme blogue. Elle compte accroître sa présence au cours des prochaines années et à cet effet, elle s'est dotée d'un plan directeur des médias sociaux en mars 2012.

Deux grands objectifs complémentaires sont visés par la STL dans le déploiement d'une présence accrue sur les médias sociaux.

Premièrement, il s'agit d'un moyen dynamique de prolonger les canaux de communication existants dans le but de mieux informer les usagers et d'améliorer le service à la clientèle.

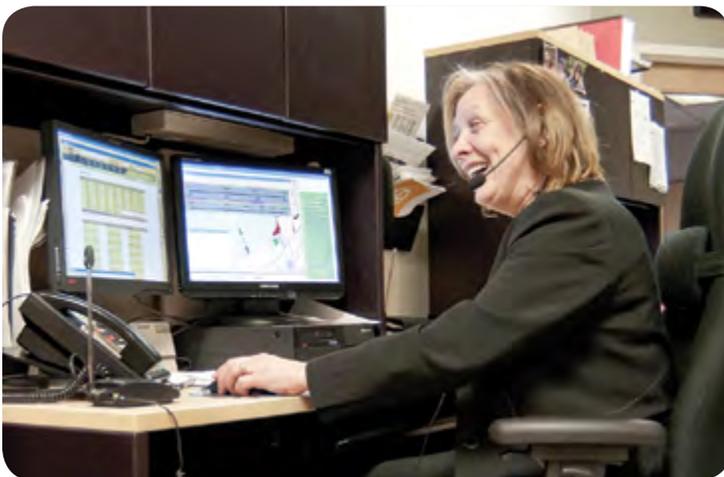
Deuxièmement, les médias sociaux sont une occasion pour la STL de rejoindre la clientèle là où elle se trouve et de communiquer différemment, en établissant une interaction et un dialogue.

Ce faisant, la STL compte se positionner comme chef de file dans son domaine, en véhiculant des idées novatrices, en proposant des liens vers d'autres acteurs du transport collectif, et en favorisant l'engagement des clients/abonnés envers le transport collectif, et plus largement, la mobilité durable.

## Publiciser le programme Garantie qualité

La STL compte relancer la publicité de sa Garantie qualité auprès de la clientèle. Cette garantie est caractérisée par la possibilité de se voir remettre un droit de passage en cas de service déficient. Il est aussi envisagé de proposer d'autres formes de compensation, en cas de manquement plus grave au service. Les modalités du programme Garantie qualité sont les suivantes.

- *En ce qui concerne le respect de l'horaire, la STL s'engage à remettre un droit de passage utilisable sur le réseau régulier au client si l'autobus se présente avec un retard de plus de cinq minutes ou une avance d'une minute ou plus, dans des conditions normales des opérations.*
- *En matière de confort et de courtoisie, les usagers sont invités à signaler tout manquement de la part du chauffeur, que ce soit par manque d'affabilité ou de conduite trop brusque. À la suite d'une enquête donnant raison au client, un droit de passage utilisable sur le réseau régulier lui sera acheminé.*
- *La STL garantit également la propreté de ses autobus. Le remboursement des frais de nettoyage est offert au client qui aurait taché ses vêtements sur un siège ou sur un côté intérieur de l'autobus.*
- *Par ailleurs, si une erreur d'information relativement à l'heure de passage d'un autobus ou à un itinéraire suggéré cause des inconvénients lors d'un déplacement, le client se verra aussi offrir un titre de transport.*
- *Enfin, lorsqu'un client formule des commentaires ou suggestions par le biais du formulaire Internet mis à sa disposition, la STL s'engage à répondre dans les cinq jours ouvrables après la réception du formulaire dûment rempli, à défaut de quoi le client recevra un billet de courtoisie valable pour un passage.*



## 6.5 AMÉLIORER LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ

Comme il est prévu dans sa loi constitutive, la STL offre un service de transport adapté aux personnes handicapées. En 2011, la clientèle inscrite atteint 5 500 personnes<sup>20</sup>, en augmentation de plus de 80 % depuis 2004. Le nombre de déplacements s'élevait à 356 343 en 2011, en hausse d'environ 30 %.

Avec le vieillissement anticipé de la population lavalloise, l'augmentation de la demande pour le service de transport adapté devrait se poursuivre dans les prochaines années. En effet, la proportion de personnes âgées à Laval qui était de 14 % en 2006 passera à 23 % en 2031.

Il est difficile de prévoir les effets précis de ce phénomène, car les personnes de 65 ans et plus inscrites au service se déplacent moins que les cohortes plus jeunes. Par contre, cette clientèle présente plus souvent des problèmes de motricité, parfois lourds.

Par ailleurs, le développement de l'accessibilité du réseau régulier aux personnes en fauteuil roulant aura peut-être une influence sur l'utilisation des services de transport adapté, bien que, du point de vue de la STL, l'accessibilité du réseau régulier représente une option supplémentaire de mobilité, et non un substitut au transport adapté.

Quoi qu'il en soit, la qualité du service est au cœur des préoccupations de la STL, et c'est encore une fois le recours aux nouvelles technologies qui permettra de continuer à améliorer et à optimiser le service.

Ainsi, après les diverses améliorations apportées au cours des dernières années, la STL compte implanter les projets suivants, afin de répondre à la croissance de la demande, tout en améliorant la qualité et la convivialité des prestations quotidiennes.

### Mieux interagir avec la clientèle

Afin d'améliorer le service à la clientèle, la STL est à mettre en place un système automatique d'appels qui informera le client de l'arrivée imminente du véhicule. Ce système se base sur la position réelle du véhicule détectée par GPS et calcule l'heure d'arrivée chez le client, et ce, quelques minutes avant que le véhicule ne s'y présente. En plus de rassurer le client sur le fait que son déplacement est bien confirmé et imminent, ce système lui permet de se préparer pour l'arrivée du transporteur et donc, en réduisant les délais d'embarquement, de diminuer la durée du déplacement des clients qui sont déjà à bord du minibus et d'améliorer la ponctualité.

Ce système automatique d'appels aura également pour fonction de rappeler aux clients, la veille de leur déplacement, que des réservations sont prévues pour le lendemain et qu'un véhicule passera les prendre. Ils auront alors la possibilité d'annuler leur déplacement s'il n'est plus requis.

---

<sup>20</sup> Voir la section 4 du document – Bilan des mesures inscrites au Plan stratégique 2004-2013 – pour plus de détails sur l'organisation du service, les caractéristiques de la clientèle et l'évolution observée au cours des dernières années.

## Optimiser les opérations

Un module de géographie greffé au progiciel de répartition du transport adapté est aussi en voie d'implantation. L'outil permettra d'apporter rapidement les ajustements au réseau routier rendus nécessaires à la suite des détours, travaux de réfection et congestion.

## Viser une réduction du délai de réservation

L'ensemble de ces améliorations permettra à la STL de travailler dans les années futures à réduire, autant que possible, le délai de réservation. Aujourd'hui, un usager du transport adapté doit réserver son transport au plus tard à 17 h la veille de son déplacement. La réduction éventuelle de ce délai constituerait une amélioration très significative du service.

Il faut cependant prévoir que les dépenses de fonctionnement poursuivront leur croissance, malgré les futures mesures d'optimisation qui seront mises en place. Elles s'élevaient en 2011 à plus de 7,6 M\$, soit près du double de ce qu'il en coûtait en 2004.



# En résumé

## AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

- 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

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Études de marketing réalisées, et, en fonction des résultats, développement d'une approche de mise en marché du transport collectif
- Service d'Internet sans fil disponible sur l'ensemble du réseau
- Avoir statué sur la possibilité de doter les autobus de l'air climatisé
- Aménagements optimaux des lieux de correspondance, notamment aux futures stations de métro
- Satisfaction de la clientèle à propos des moyens d'information mis à sa disposition
- Programme Garantie qualité revu : mobilisation et supervision des chauffeurs à l'interne, révision et relance du programme de compensation au client
- Implication de la STL dans la communauté lavalloise
- Développement du service de transport adapté pour répondre à la hausse de la demande
- Synchronisation en temps réel autobus-train réalisée
- Information à la clientèle mieux standardisée dans la région
- Fonctionnalité de recharge de la carte OPUS à partir du Web implantée

## INDICATEURS

**2015** horizon Plan d'affaires 2013-2015

**2017** année de révision du Plan stratégique

**2022** terme du Plan stratégique

Année	2012	2015	2017	2022
<b>Nombre de partenariats dans la communauté</b>	14 partenariats	3 partenariats additionnels (17 au total)	5 partenariats additionnels (22 au total)	10 partenariats additionnels (32 au total)
<b>Pourcentage d'usagers montants à des arrêts pourvus d'abribus</b>	66 %	69 %	71 %	73 %
<b>Taux de ponctualité</b>	90 %	90 %	91 %	92 %
<b>Indice de satisfaction de la clientèle</b>	79 %	80 %	82 %	85 %
<b>Pourcentage de clients qui reçoivent un service 5/5</b>	80 %	85 %	90 %	90 %
<b>Ponctualité du transport adapté</b>	95 %	95 %	96 %	97 %



## DEUXIÈME STRATÉGIE

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

Les axes d'intervention prioritaires et les moyens  
retenus pour concrétiser cette stratégie sont  
les suivants :

- Arrimer le transport collectif et l'aménagement du territoire
  - S'inscrire à part entière comme partenaire de la démarche « ÉvoluCité » de la Ville de Laval
- Mettre en place des solutions écoénergétiques et innovantes
  - Proposer des options de rechange à l'auto-solo
  - Promouvoir des initiatives qui influencent les comportements des automobilistes





7

ARRIMER LE TRANSPORT COLLECTIF  
ET L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE



## 7 ARRIMER LE TRANSPORT COLLECTIF ET L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

### 7.1 S'INSCRIRE À PART ENTIÈRE COMME PARTENAIRE DE LA DÉMARCHE ÉVOLUCITÉ DE LA VILLE DE LAVAL

#### Participer au développement de quartiers de type TOD, par une offre de service attrayante et performante

Le prolongement du métro vers Laval en 2007 a marqué un point tournant dans l'évolution de Laval. En effet, l'arrivée du métro a été l'occasion de repenser l'aménagement des secteurs qui bordent les stations pour en faire des milieux de vie plus denses, plus agréables, orientés vers les déplacements actifs et le transport collectif.

C'est dans cette optique qu'en 2011, la Ville de Laval adoptait une nouvelle démarche visant à aménager et à développer son territoire selon une approche d'urbanisme durable et adoptait une nouvelle politique d'urbanisme, connue sous le nom d'*ÉvoluCité: Laval vers l'équilibre urbain*.

Cette volonté d'aménager le territoire différemment, en symbiose avec le transport collectif, fait partie intégrante du Plan de mobilité durable de Laval. Le dépôt de ce plan conjoint de la Ville de Laval et de la STL témoigne d'ailleurs d'une collaboration qui se renforce de plus en plus entre les deux entités.

La STL entend accentuer cette collaboration au cours des prochaines années, avec l'objectif d'intégrer dès le départ la «composante transport collectif» dans tous les projets de développement ou de redéveloppement. Bien sûr, on pense aux abords des stations de métro, mais aussi aux différents pôles de quartier que la Ville de Laval souhaite consolider ou développer.

Rappelons que selon l'Institut de la statistique du Québec, Laval accueillera, en 2031, près de 107 000 résidents de plus qu'en 2006. Ce dynamisme démographique constitue une occasion exceptionnelle pour chercher à créer de réels quartiers de type TOD. Jumelée à un développement judicieux des réseaux de transport collectif à grande capacité, cette croissance favorisera la transformation de la ville grâce à des aménagements plus denses, multifonctionnels, qui facilitent la marche, le vélo et l'utilisation du transport collectif.

Cette approche rejoint tout à fait celle du Plan d'aménagement et de développement de la CMM, dont l'une des orientations est de diriger la croissance aux points d'accès du réseau de transport collectif métropolitain structurant.

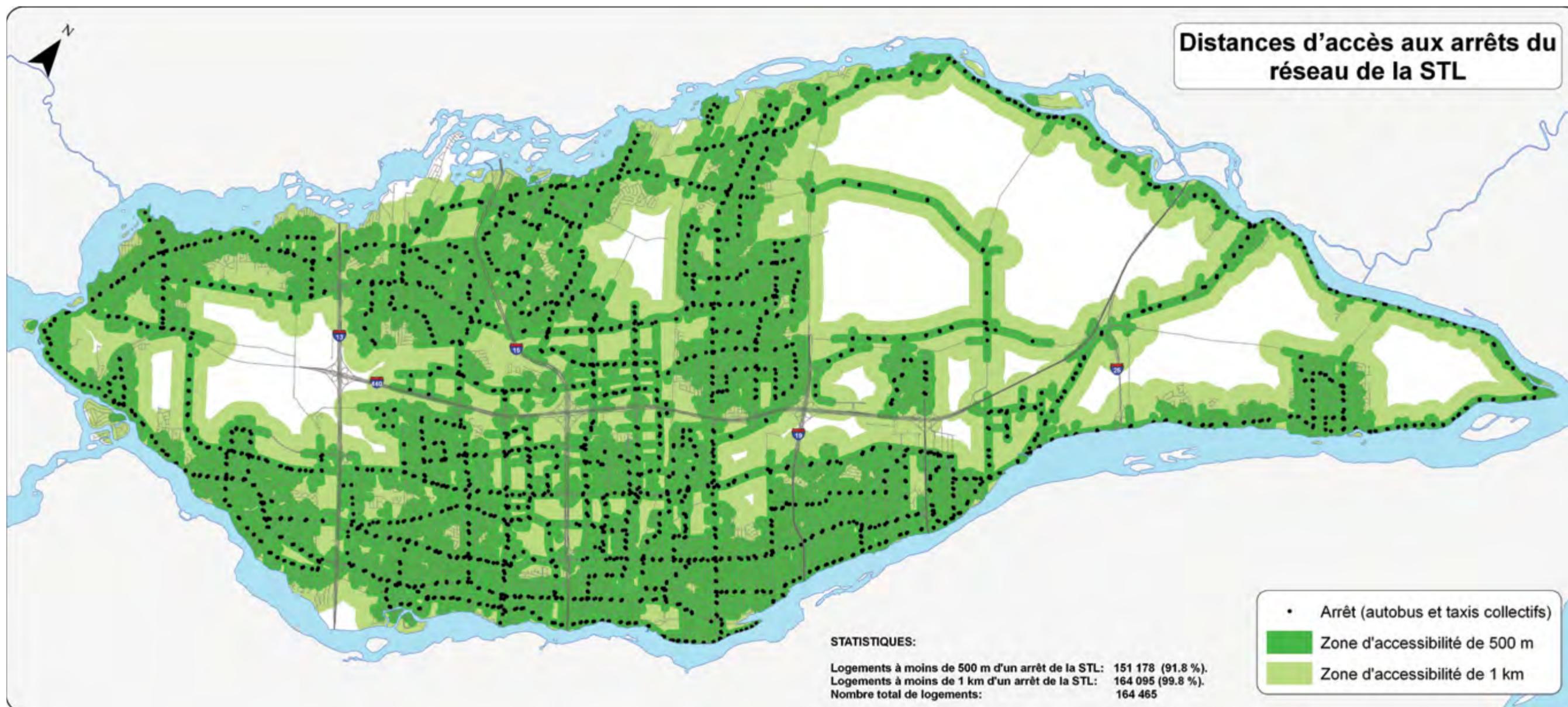
L'arrimage entre le transport collectif et l'aménagement du territoire est donc devenu un incontournable à Laval et cela se traduira par une collaboration accrue et continue entre la STL et les autorités municipales.



### Être plus présent lors de la planification des nouveaux développements urbains

Historiquement, la planification de nouveaux développements urbains, qu'ils soient résidentiels, industriels ou commerciaux, s'est souvent faite sans une intégration suffisante du transport collectif dans les choix d'aménagement. Il en est fréquemment résulté des espaces dont la configuration ne favorise pas un service optimal, en raison de grilles de rues qui compliquent l'accès au réseau, d'absence de trottoirs ou en raison de difficultés opérationnelles de desserte.

La volonté de mieux arrimer le transport collectif et l'aménagement est réelle comme en témoigne le Plan de mobilité durable de Laval. La STL souhaite s'inscrire plus tôt dans le processus de planification avec la Ville de Laval, afin d'optimiser le service, que ce soit en termes d'accessibilité ou d'opérations. La collaboration entre la Ville de Laval et la STL a déjà été amorcée et a mené à des configurations plus conviviales pour les nouveaux quartiers envisagés. Notons que près de 92 % des ménages lavallois se situent à 500 mètres ou moins d'un arrêt d'autobus. Cette proportion atteint presque 100 % à une distance d'un kilomètre ou moins d'un arrêt.



## Mobiliser la population à l'égard de choix d'aménagement et de mobilité plus respectueux de l'environnement

La sensibilisation et l'information jouent un rôle important dans la mise en place d'une culture de mobilité durable. Il faut, bien sûr, rappeler aux citoyens les options qui s'offrent à eux et les conséquences de leurs choix de mobilité sur l'environnement. Mais, dans une approche globale, il serait également important de montrer les liens qui interagissent entre certains choix de vie et leurs effets en matière de mobilité.

Il importe particulièrement de cibler les messages sur certaines périodes charnières de la vie, où des décisions importantes auront des conséquences à long terme sur les choix de mobilité : déménagement, changement d'emploi, rentrée scolaire des cégeps et des universités, retraite, etc. Souvent, lors de ces événements, les citoyens font implicitement des choix en matière de mobilité et, trop souvent, cela se fait en faveur de l'usage de l'automobile. Il s'agit donc pour la STL de proposer aux citoyens à la fois une vision et des options pratiques et compétitives avec l'auto.

La volonté de la Ville de Laval de développer des quartiers de type TOD, dans l'esprit du PMAD, devra être « mise en marché » de façon dynamique, auprès des segments de la population les plus susceptibles de choisir d'habiter ce type d'environnement. Il s'agit d'une nouvelle vision d'aménagement à Laval et la STL s'associera aux efforts de la Ville pour promouvoir ces nouveaux milieux de vie, en insistant sur la qualité et la capacité du transport collectif d'assurer la plus grande part des besoins de mobilité des résidents de ces quartiers.



## En résumé

---

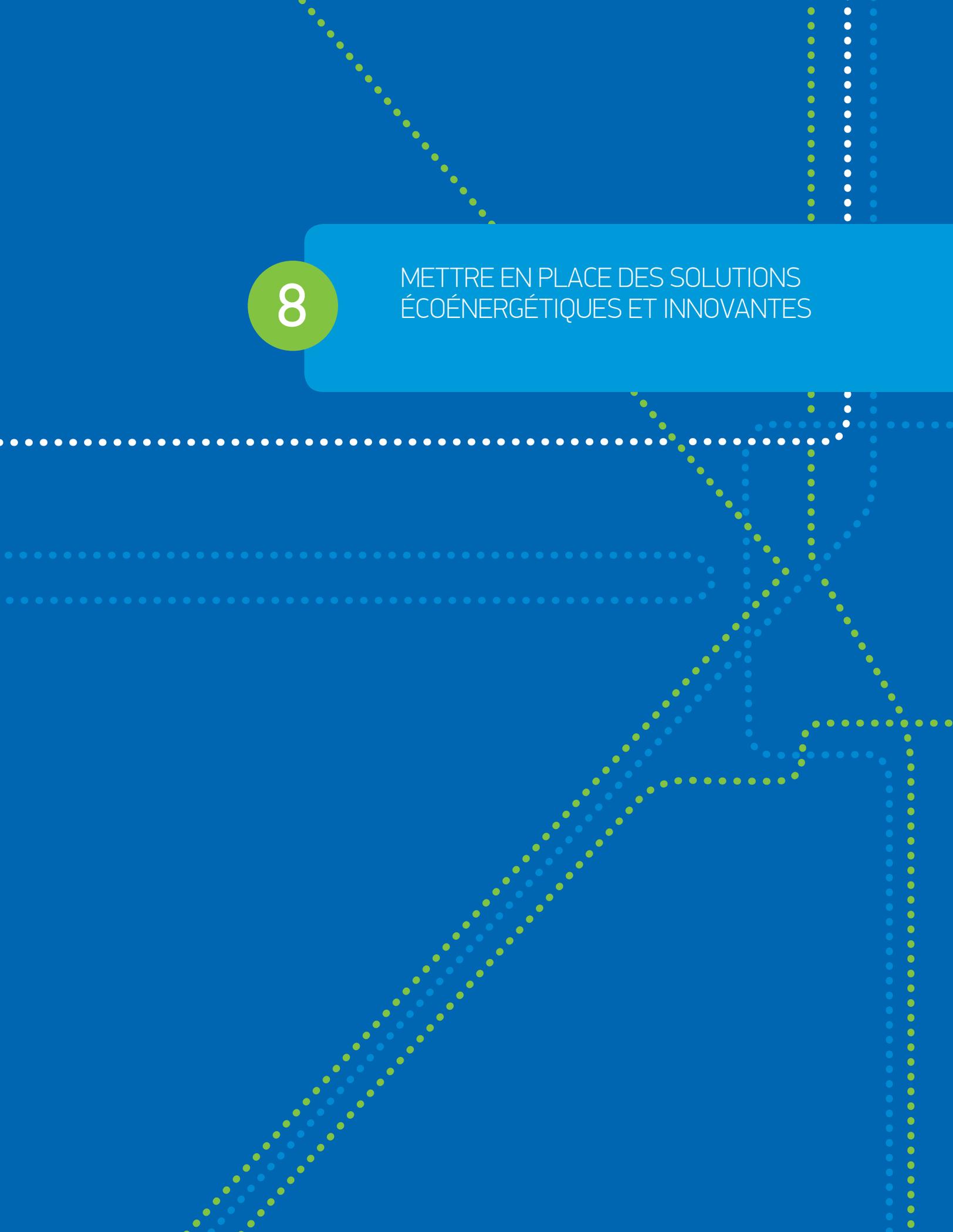
### ARRIMER LE TRANSPORT COLLECTIF ET L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

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

---

### RÉSULTATS ATTENDUS

- *Réalisation de quartiers TOD avec intégration des services STL et des services de transport collectif métropolitains, le cas échéant*
- *Perception positive par la population lavalloise des milieux urbains de type TOD et du rôle du transport collectif*
- *Participation de la STL aux étapes de la planification des nouveaux développements résidentiels, industriels et commerciaux*



8

METTRE EN PLACE DES SOLUTIONS  
ÉCOÉNERGÉTIQUES ET INNOVANTES



## 8 METTRE EN PLACE DES SOLUTIONS ÉCOÉNERGÉTIQUES ET INNOVANTES

### 8.1 PROPOSER DES OPTIONS DE RECHANGE À L'AUTO-SOLO

#### Inciter les entreprises de Laval à s'engager dans la mobilité durable

Les employeurs peuvent jouer un rôle important pour influencer les choix de leurs employés en matière de mobilité. C'est pourquoi il importe de les informer, de les sensibiliser et de les soutenir dans la mise en place, en milieu de travail, de solutions de rechange à l'auto-solo.

C'est dans cette optique que la STL a décidé de développer un nouveau service aux employeurs. Nommé *STL Solution mobilité durable*, il a été officiellement lancé en mai 2012. Ce projet fait partie intégrante des mesures prévues au Plan de mobilité durable de Laval.

Les objectifs de ce nouveau service sont d'améliorer l'accessibilité aux lieux d'emplois, de réduire l'utilisation de l'auto-solo et de sensibiliser les employés au transport actif et collectif. Dans le cadre de cette collaboration avec les employeurs, un accompagnement et des outils seront développés pour établir un diagnostic et mettre en place des solutions ou fournir des informations adaptées à la situation de chaque entreprise.

Déjà, la STL collabore depuis janvier 2012 avec le plus gros employeur de Laval, le Centre de santé et de services sociaux de Laval, qui regroupe près de 6 200 employés, sans compter 600 bénévoles. Ces ressources se déploient dans 18 lieux d'emploi qui seront analysés par la STL. Les solutions envisagées incluent l'augmentation de l'utilisation du transport collectif, le covoiturage, l'usage du vélo ou encore la mise en place d'un parc de voitures électriques pour les déplacements d'affaires de certains employés.

Le démarchage auprès d'autres employeurs s'accroîtra au cours des prochains mois et des prochaines années.

#### Encourager le covoiturage au moyen de projets novateurs

Le covoiturage peut être un excellent moyen de réduire la congestion et les émissions de GES, tout en procurant des économies aux personnes qui partagent une même voiture. Cependant, en raison des contraintes qu'elle impose, cette option a connu à travers les années un succès mitigé. La STL croit pourtant que l'on doit encourager le covoiturage, par divers moyens.

C'est dans cet esprit qu'en partenariat avec la Ville de Laval, Hydro-Québec et GM Canada, la STL et l'AMT ont donné en octobre 2011 le coup d'envoi du programme de covoiturage CLIC.



Cette formule de transport audacieuse, conviviale et écologique consiste à mettre des véhicules électriques à la disposition des usagers qui souhaitent expérimenter le covoiturage, pour circuler entre leur lieu de résidence et l'un des trois stationnements incitatifs où une place réservée gratuite, équipée d'une borne de recharge, les attend. Ces places se trouvent aux stations de métro Montmorency et Cartier ainsi qu'à la gare de train de banlieue de Sainte-Dorothée. Le véhicule retenu est la Chevrolet Volt.

Dix équipages ont été formés. Ils sont constitués d'un conducteur désigné, d'un substitut et de deux passagers en covoiturage, qui ont tous reçu une formation au préalable. Le conducteur désigné peut se servir gratuitement du véhicule à des fins personnelles, jusqu'à 200 kilomètres par mois.

La STL et l'AMT assument l'achat et l'entretien du véhicule électrique mis à la disposition de chaque équipage. Hydro-Québec apporte notamment sa contribution en implantant des bornes de recharge aux différents terminus. Chaque participant doit acheter la carte TRAM 3 par abonnement annuel.

Ce projet permet de diminuer les GES de 160 tonnes annuellement, en remplaçant 40 voitures à essence par 10 voitures électriques. À terme, l'objectif est d'utiliser des fourgonnettes électriques, lorsqu'elles seront disponibles sur le marché. Les équipages pourraient alors comporter de 6 à 8 personnes.

Cette initiative s'est vu décerner par l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), un Prix national de reconnaissance des entreprises, volet Innovation, pour l'année 2012.

Les résultats de ce projet novateur seront analysés en vue de poursuivre le projet, avec l'objectif de composer un parc plus considérable de véhicules électriques. La formule pourrait par ailleurs évoluer vers des partenariats avec de grands employeurs de Laval, dans le cadre du nouveau service *STL Solution mobilité durable*.

D'autres types de covoiturage pourront aussi être explorés, comme le concept de transport à la demande (TAD), qui se caractérise par sa flexibilité, autant dans l'horaire que dans l'itinéraire. Sur requête d'un passager qui souhaite effectuer un déplacement, le conducteur du véhicule adapte, contre rétribution, son horaire et son trajet de façon à répondre au besoin spécifique du covoitureur. Il s'agit d'une formule souple, qui peut avantageusement mettre à profit le développement de diverses technologies, particulièrement des applications mobiles et de géolocalisation. L'essor que connaissent ces nouvelles technologies laisse entrevoir des possibilités très intéressantes pour ce mode de déplacement dans l'avenir.





## Favoriser l'autopartage

La STL souhaite dans les prochaines années élargir le spectre de ses interventions, dans l'optique d'une approche globale de la mobilité, en proposant à la population des solutions innovantes et respectueuses de l'environnement.

À cet égard, l'autopartage représente une solution qui s'inscrit tout à fait dans une optique de mobilité durable. En effet, l'autopartage vise d'abord la population locale, plutôt que les touristes ou le marché des gens d'affaires. Ce service favorise la réduction du taux de possession d'automobile et le nombre de véhicules-kilomètres parcourus, favorise l'usage plus efficace de l'espace urbain et la réduction des émissions de GES. D'ailleurs, la voiture électrique est de plus en plus utilisée, notamment par Communauto. Tout en permettant une meilleure mobilité à l'ensemble de la population, notamment aux personnes qui ne possèdent pas d'auto, l'autopartage se veut un complément au transport actif et collectif plutôt qu'un concurrent.

Cette complémentarité avec le transport collectif a notamment donné lieu, dès 2005, à une entente entre la STL et l'organisme Communauto. Selon cette entente, l'achat de titres de la STL donne le droit de s'abonner gratuitement à un forfait de Communauto et à un rabais sur le tarif horaire d'utilisation des véhicules. Ce type d'initiatives se poursuivra au cours des prochaines années.

Mais l'autopartage est sans doute appelé à se développer davantage. Notamment, il est possible de conclure des partenariats avec certaines institutions ou entreprises où plusieurs employés effectuent des déplacements au cours de la journée. Le nouveau service *STL Solution mobilité durable* sera mis à contribution pour examiner ce type d'approche. Des formules analogues peuvent également être déployées dans des ensembles résidentiels (tour à condo ou autres), où, par exemple, une voiture peut être mise à la disposition des résidents.

S'il est vrai que l'autopartage est encore peu développé à Laval, l'émergence de pôles de quartier plus denses, plus compacts, multifonctionnels et à proximité d'infrastructures de transport collectif, constitue une occasion toute désignée pour donner une nouvelle impulsion à cette option. En effet, ces nouveaux quartiers offriront la densité suffisante pour justifier la mise en place de stations supplémentaires de Communauto. Cet organisme vient d'ailleurs d'accroître sa présence à la station Montmorency. De plus, la présence d'un service d'autopartage constituera un réel avantage pour les résidents de ces quartiers qui seront généralement moins motorisés que les habitants des quartiers traditionnels.

La STL explorera donc toutes les initiatives susceptibles de favoriser l'autopartage, d'autant plus que les personnes qui utilisent ces services sont susceptibles d'être également des utilisateurs du transport collectif.

## Encourager les déplacements bimodaux vélo-autobus

L'encouragement au transport actif est une des mesures du Plan de mobilité durable de Laval. Bien que la plupart des interventions susceptibles d'inciter les Lavallois à se déplacer en vélo ou à pied soient du ressort de la municipalité, la STL peut aussi contribuer dans ce domaine.

Elle a donc acquis des supports à vélo en 2012. Ces équipements sont installés à la belle saison et retirés pour l'hiver. La STL a opté pour une mise en place progressive afin d'ajuster les processus et évaluer les impacts opérationnels. La totalité du parc sera équipée de supports à vélo dès 2013.



## 8.2 PROMOUVOIR DES INITIATIVES QUI INFLUENCENT LE COMPORTEMENT DES AUTOMOBILISTES

Le Plan de mobilité durable de la STL et de la Ville de Laval comporte diverses mesures, dont certaines sont des propositions à d'autres paliers décisionnels.

Il en est ainsi pour deux propositions qui pourraient favoriser un usage moindre de l'auto et une diminution des GES. La STL fera la promotion de ces mesures au cours des prochaines années.

### Instaurer au Québec un crédit d'impôt pour le transport collectif

Les contribuables peuvent, lorsqu'ils remplissent leur déclaration de revenus fédérale, réclamer un crédit d'impôt non remboursable pour les aider à assumer le coût de laissez-passer et de certaines cartes de paiement électronique de transport collectif.

Ainsi, pour un laissez-passer mensuel pour le transport collectif coûtant 117\$<sup>21</sup>, soit une TRAM 3, le montant qui peut être soumis sera de 1 404 \$, entraînant un crédit d'impôt de 210,60 \$ (1 404 \$ x 15 %).

Ce crédit d'impôt fédéral n'a pas d'équivalent au Québec. Le gouvernement québécois a plutôt opté pour une mesure permettant à l'employeur (qui rembourse à l'employé le coût d'un titre de transport collectif ou qui lui en fournit un) de déduire dans le calcul de son revenu d'entreprise un montant additionnel égal à 100 % de la dépense déjà déductible. De son côté, l'employé n'aura pas à considérer comme un avantage imposable le montant remboursé par l'employeur.

La mesure fédérale est beaucoup plus intéressante, car elle s'adresse à l'ensemble des personnes qui achètent des titres de transport collectif et ne fait pas reposer l'initiative sur la décision de l'employeur. Au demeurant, seuls les employeurs qui déclarent des revenus d'entreprise sont incités à fournir des titres de transport à leurs employés par la mesure provinciale. Par exemple, le gouvernement du Québec, à titre d'employeur, ne rembourse pas le coût des laissez-passer de transport collectif à ses employés.

La STL croit que le gouvernement du Québec devrait faire en sorte d'introduire, à l'échelle provinciale, un crédit semblable à celui qui existe au fédéral. Cette mesure apparaît d'autant plus justifiée que beaucoup de travailleurs bénéficient d'un stationnement gratuit, un avantage pécuniaire généralement non comptabilisé dans le revenu et, évidemment, un incitatif à utiliser la voiture pour se rendre au travail.

21 | Tarif en vigueur en 2012.

## Arrimer l'utilisation de l'auto et les primes exigées par la SAAQ

Cette proposition repose sur le principe que le risque d'accident augmente avec l'utilisation de la voiture et que les primes d'assurance devraient, par conséquent, varier selon le kilométrage effectué par l'assuré. Il s'agit, en fait, de transformer un coût fixe en un coût variable, permettant à l'automobiliste de diminuer ses dépenses s'il utilise moins sa voiture.

Actuellement, la variabilité des coûts demandés aux contributeurs du régime de la SAAQ est liée à la catégorie de véhicule de même qu'au dossier de conduite des individus.

La prise en compte du kilométrage effectué par l'automobiliste pour déterminer sa prime d'assurance auto est une pratique qui se répand de plus en plus. Plusieurs compagnies d'assurance, un peu partout à travers le monde et notamment en Europe, adoptent cette approche, à laquelle on réfère souvent en utilisant la formule anglophone «Pay as You Drive (PAYD)». Au Québec, certaines compagnies offrent depuis peu ce type d'assurance. Une telle approche de facturation des primes est de nature à réduire l'utilisation de la voiture et à contribuer à nos objectifs de réduction des GES.

Le gouvernement du Québec évoque lui aussi l'établissement d'une tarification kilométrique dans son récent Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques, comme moyen de réduire l'utilisation de l'auto.

Le principe de rendre variables les coûts de l'assurance auto est au centre de cette mesure. La transposition de ce principe dans un mécanisme basé sur la distance parcourue permettrait une redistribution à l'avantage des automobilistes qui roulent moins, ce qui réduirait à terme la consommation d'essence et les émissions de GES.



## En résumé

### METTRE EN PLACE DES SOLUTIONS ÉCOÉNERGÉTIQUES ET INNOVANTES

- Proposer des options de rechange à l'auto-solo
- Promouvoir des initiatives qui influencent le comportement des automobilistes

### RÉSULTATS ATTENDUS

- Déploiement du nouveau service STL Solution mobilité durable
- Évaluation du projet de covoiturage CLIC complétée en 2013. Décision sur les différentes options pour poursuivre l'expérience ou développer d'autres projets, notamment dans le cadre du service STL Solution mobilité durable
- Poursuivre le partenariat avec Communauto
- Installation de supports à vélos sur l'ensemble du parc d'autobus
- Utilisation de tribunes appropriées pour promouvoir les propositions de la STL en matière de fiscalité et de tarification

### INDICATEURS

Année	2012	2015	2017	2022
<b>Partenariats avec des employeurs majeurs</b>	—	9 nouveaux partenariats	6 nouveaux partenariats (15 au total)	15 nouveaux partenariats (30 au total)
<b>Employés ayant changé leurs habitudes de mobilité (entreprises partenaires de STL Solution mobilité durable)</b>	—	150 employés	100 employés additionnels (250 au total)	250 employés additionnels (500 au total)
<b>Activité de sensibilisation</b>	—	30 activités	20 activités additionnelles (50 au total)	30 activités additionnelles (100 au total)
<b>Autobus équipés de supports à vélo (en %)</b>	23 %	100 %	100 %	100 %



## TROISIÈME STRATÉGIE

### Faire de la STL une entreprise plus écoresponsable

Les axes d'intervention prioritaires et les moyens retenus pour concrétiser cette stratégie sont les suivants :

- Réduire la consommation du parc d'autobus de la STL
  - 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
- Améliorer la performance environnementale des pratiques internes de la STL
  - S'engager dans une démarche structurée de développement durable
  - Diminuer l'empreinte écologique de l'entreprise





9

RÉDUIRE LA CONSOMMATION  
DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL



## 9 RÉDUIRE LA CONSOMMATION DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL

En 2012, le parc d'autobus de la STL compte 258 véhicules; ce nombre devrait passer à environ 360 en 2022. L'amélioration du bilan écoénergétique de ce parc fait partie intégrante de la stratégie de lutte aux GES de Laval, qui s'oriente vers l'électrification complète de son parc d'autobus, dès que l'exploitation commerciale de ces véhicules sera possible et compatible avec les opérations de la STL. Il s'agit d'une des plus importantes mesures du Plan de mobilité durable de Laval. Cette orientation sera évaluée rigoureusement avant d'aller de l'avant.

### 9.1 ÉVALUER LES DIFFÉRENTS MODES DE PROPULSION ALTERNATIFS AU DIESEL

#### Examiner en continu les différentes technologies disponibles

La STL mènera une étude avec AVT<sup>22</sup>, afin de faire le point sur l'état de la technologie disponible pour les véhicules de transport collectif (gaz naturel, hydrogène et électricité). AVT est une société qui se spécialise dans l'acquisition et la gestion de véhicules de transport, et, notamment, qui mutualise les achats d'autobus des sociétés de transport du Québec.

Cette étude fait partie d'un processus de veille technologique qui permettra de préciser le moment optimal où la STL devrait commencer à acquérir des autobus électriques et fournira une base de comparaison entre les technologies, concernant le prix des véhicules, leur performance, la durée de vie, les particularités entourant la mise en service, l'entretien, etc.



<sup>22</sup> | Société de gestion et d'acquisition de véhicules de transport S.E.N.C., organisme qui mutualise les achats d'autobus des sociétés de transport du Québec.

### Mettre un autobus entièrement électrique à l'essai

Compte tenu de ses objectifs de réduction de GES et des limites que comporte la solution d'autobus hybrides, la STL s'oriente vers l'électrification complète de son parc d'autobus.

Elle a d'abord mené, en 2009, en partenariat avec le ministère des Transports du Québec et Hydro-Québec, une étude de faisabilité approfondie d'un réseau de *trolleybus*<sup>23</sup>. Dans l'ensemble, ce mode ne comporte pas de restriction majeure quant à la faisabilité technique de son implantation. Toutefois, à cause du réseau de caténaires qu'il requiert, un tel système ne pourrait être implanté de façon réaliste que sur les plus grands axes de Laval. Ce changement entraînerait un remplacement maximal de 10 % à 15 % des autobus diesel de la STL.

Cependant, depuis quelques années, on assiste au développement de différents types d'autobus électriques. Dans le but de se préparer adéquatement à l'arrivée de cette nouvelle technologie, la STL, avec ses partenaires AVT et Hydro-Québec, a décidé d'acheter un autobus électrique muni de batteries avec un système de recharge lente. La période d'essai de ce véhicule se déroulera jusqu'en 2014. Plusieurs tests sont prévus afin d'évaluer la performance et la fiabilité du véhicule ainsi que les conditions permettant son utilisation en service commercial. Les résultats seront partagés avec toutes les autres sociétés de transport du Québec.

Par la publication en avril 2011 du Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques, le gouvernement confirme et renforce sa volonté d'appuyer les organismes de transport collectif dans leur virage à l'électricité, notamment par un soutien accru au développement et à l'acquisition d'autobus électriques. De fait, le gouvernement vise à ce qu'en 2030, 95 % des déplacements en transport collectif au Québec soient effectués à bord de véhicules qui recourent à l'électricité. En 2030, une grande partie du parc d'autobus de la STL devrait être composée de véhicules électriques ou hybrides, contribuant ainsi à se rapprocher des cibles gouvernementales.

Par ailleurs, il faut mentionner qu'en mars 2012, le gouvernement du Québec lançait un projet de développement d'un autobus électrique, estimé à 73 M\$, dont 30 M\$ provenant du gouvernement du Québec. Le projet consiste à concevoir et à fabriquer deux modèles d'autobus urbains électriques en aluminium de différentes longueurs, tous deux capables de se tailler une place sur les marchés mondiaux<sup>24</sup>. Le projet sera administré par le Consortium Bus Électrique, un organisme à but non lucratif créé à cette fin.



<sup>23</sup> | STL - Étude de faisabilité et d'impacts portant sur la mise en place d'un réseau de trolleybus à Laval – Sommaire exécutif. Septembre 2010, à [www.stl.laval.qc.ca/wp-content/uploads/2010/11/Sommaire-executif\\_trolleybus\\_vfinale2.pdf](http://www.stl.laval.qc.ca/wp-content/uploads/2010/11/Sommaire-executif_trolleybus_vfinale2.pdf).

<sup>24</sup> | La réalisation de l'autobus électrique est menée par six entreprises : Nova Bus, Bathium Canada, TM4, Giro, René Matériaux Composites et Précicad. Pour la réalisation du microbus électrique, les partenaires sont Infodev, Styl&Tech et Structures CPI.

## 9.2 ÉVALUER LES IMPACTS DE L'INTÉGRATION DE NOUVEAUX TYPES DE VÉHICULES PLUS ÉCOLOGIQUES

### Intégrer les autobus hybrides au parc de véhicules

La STL achètera uniquement des autobus hybrides à compter de 2014. Différents tests, effectués dans le cadre du Programme de démonstration en transport urbain (PDTU) de Transports Canada, ont démontré que la technologie hybride est particulièrement avantageuse lorsque la vitesse d'opération moyenne est basse et que la distance entre les arrêts est courte. Une économie moyenne d'environ 15 % est prévue pour les autobus hybrides dans ces conditions<sup>25</sup>.

Par contre, après avoir échangé avec des exploitants qui opèrent ce type de véhicules et compte tenu de la vitesse d'opération relativement élevée des autobus de la STL, il est à prévoir que ces économies seraient plus faibles dans le contexte lavallois, soit de l'ordre de 10 %. Cela est dit sous toute réserve, car les conditions d'utilisation, de même que la technologie précise qui sera retenue, influenceront la performance de ces autobus.

Cette solution comporte donc des limites. De plus, dans un contexte où l'efficacité énergétique des voitures individuelles s'améliorera considérablement dans les prochaines années, il pourrait devenir plus écologique de se déplacer en voiture qu'en autobus hybride biodiesel électrique. C'est pourquoi cette option ne peut être envisagée que pour une solution temporaire.

### Réaliser les études préparatoires à la transition vers un parc d'autobus entièrement électrique

La transition vers des autobus électriques comportera divers impacts sur le plan opérationnel. On pense, notamment, à l'aménagement et aux équipements requis dans le garage, au centre d'entretien ou à d'autres éléments nécessaires ailleurs sur le réseau. La STL mènera donc différentes études afin de préciser les modifications que ce virage à l'autobus électrique nécessitera, afin d'effectuer une transition harmonieuse et optimale vers un parc d'autobus à zéro émission de GES.

## 9.3 INSTAURER AU QUOTIDIEN DES PRATIQUES MOINS ÉNERGIVORES

### Poursuivre la formation des chauffeurs en écoconduite

L'écoconduite est une approche de conduite basée sur une sollicitation modérée des composantes des véhicules, dans le but de limiter les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation de carburant. On pense, par exemple, au maintien de vitesses stables, à l'anticipation du trafic, à des accélérations plus lentes ou à un usage moindre de la pédale de frein. L'écoconduite permet de réduire les émissions de GES, mais procure également davantage de confort aux usagers.

La STL a développé une formation en écoconduite à l'intention des chauffeurs. Cette formation se poursuivra et sera mise à jour, en fonction de l'évolution technologique du parc d'autobus de la STL.

### Examiner et mettre en œuvre tous les moyens susceptibles d'améliorer la performance écoénergétique des véhicules

Outre l'écoconduite, diverses interventions peuvent concourir à une meilleure performance écoénergétique des véhicules. Ainsi, le parc d'autobus de la STL roule au biodiesel B5, issu de sources renouvelables. Cela représente une réduction annuelle de 875 tonnes de CO<sub>2</sub>. Les véhicules de service, maintenant hybrides, permettent une économie annuelle de 2 900 litres d'essence. Autre exemple, en 2011, la STL a modifié les systèmes de refroidissement de 51 de ses autobus; ce qui s'est traduit par une économie de carburant d'environ 5 %.

Dans le futur, toutes les avenues de ce type seront examinées et, le cas échéant, mises en œuvre, afin de réduire la consommation des autobus et les autres véhicules de la STL.

<sup>25</sup> | Dans le cadre du Programme de démonstration en transport urbain (PDTU) de Transports Canada, les sociétés de transport de l'Outaouais (STO) et de Montréal (STM) ont élaboré un projet conjoint de comparaison des autobus à propulsion hybride diesel-électrique versus des autobus « témoins », autobus réguliers à propulsion diesel.

## En résumé

### RÉDUIRE LA CONSOMMATION DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL

- Évaluer les différents modes de propulsion alternatifs au diesel
- Évaluer les impacts de l'intégration de nouveaux types de véhicules plus écologiques
- Instaurer au quotidien des pratiques moins énergivores

### RÉSULTATS ATTENDUS

- L'autobus électrique à recharge lente acheté à DesignLine aura été testé de façon à avoir été utilisé dans toutes les conditions climatiques et opérationnelles. La STL statuera ensuite sur la mise en service d'autobus de ce type
- Études sur d'autres technologies d'autobus écoénergétiques complétées
- Acquisition d'autobus hybrides, pour la période 2013-2016 et au-delà, si d'autres technologies plus écoénergétiques ne sont pas encore offertes pour une exploitation commerciale.
- Études réalisées sur les incidences opérationnelles de l'électrification du parc d'autobus
- 100 % des chauffeurs formés en écoconduite en 2017

### INDICATEURS

**2015** horizon Plan d'affaires 2013-2015

**2017** année de révision du Plan stratégique

**2022** terme du Plan stratégique

Année	2012	2015	2017	2022
<b>Pourcentage de chauffeurs formés en écoconduite</b>	10 %	70 %	100 %	100 %
<b>Consommation de carburant des autobus (l/100 km)</b>	52,6	48,3 (2016)		39,2



10

AMÉLIORER LA PERFORMANCE  
ENVIRONNEMENTALE DES PRATIQUES  
INTERNES DE LA STL



## 10 AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRATIQUES INTERNES DE LA STL

### 10.1 S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHÉ STRUCTURÉE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

#### Adhérer à la Charte de développement durable de l'UITP

Comme entreprise publique, la STL se doit de donner l'exemple en adoptant des pratiques qui minimisent les effets néfastes de ses activités, notamment les émissions de GES.

Dans un premier temps, la STL est devenue signataire « engagé » de la Charte du développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP) en octobre 2012. Cette adhésion implique pour la STL de s'engager dans une démarche de développement durable, en respectant les normes généralement appliquées à travers le monde et en s'inspirant, notamment, des meilleures pratiques en vigueur dans d'autres entreprises similaires. La signature de la Charte signifie en outre que la STL partagera son expérience dans le cadre de rencontres internationales.

La prochaine étape pour la STL consistera à devenir signataire « effectif ». Pour cela, elle devra faire la démonstration qu'elle met en oeuvre les principes du développement durable, articulés autour de trois axes :

- *social (interaction avec la communauté, les usagers et les employés);*
- *économique (contribution à l'économie, viabilité financière de l'organisation);*
- *environnemental.*

La STL vise à franchir cette étape à court terme.

#### Établir le bilan carbone de l'entreprise

Par ailleurs, un bilan des émissions de GES de l'entreprise doit être établi. Ce bilan visera de multiples aspects de l'entreprise, qu'il s'agisse des déplacements des employés pour se rendre au travail, des infrastructures de la STL ou de son parc de véhicules.

### 10.2 DIMINUER L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE DE L'ENTREPRISE

#### Favoriser de meilleurs choix de mobilité chez les employés

*Encourager le covoiturage des employés*

Le stationnement de la STL offre des places réservées et avantageusement situées aux employés qui se rendent au travail par covoiturage. Cette pratique sera poursuivie et le nombre de places augmenté si le besoin s'en fait sentir.

### *Faciliter l'utilisation de la voiture électrique*

La STL sera attentive aux besoins des employés et procédera à l'installation de bornes de recharge pour voitures électriques dans son stationnement lorsque des demandes en ce sens seront formulées.

### *Favoriser le transport actif*

La STL met à la disposition des employés un stationnement couvert et sécuritaire pour les vélos. En outre, les employés qui le désirent ont des douches à leur disposition.

### **Continuer et renforcer les activités de recyclage**

La STL a reçu une attestation « ici on recycle — Niveau 3 performance » de l'organisme Recyc-Québec.

Le niveau « performance » vise à reconnaître les établissements ayant atteint de hautes performances de mise en valeur des matières résiduelles. Ces établissements sont reconnus pour avoir mis en place des mesures de réduction et de réemploi ainsi que de recyclage et de valorisation pour les matières résiduelles visées par la politique. Ils doivent également avoir effectué des activités d'information et de sensibilisation sur la gestion des matières résiduelles au sein de leur établissement. Cela va, naturellement, bien au-delà du recyclage usuel des papiers, cartons et métaux.

Ainsi, par exemple, les huiles usées sont recueillies et ensuite recyclées par un fournisseur de service. Tous les liquides contaminés par des hydrocarbures sont recueillis, et leur décontamination est confiée à une firme spécialisée. Certaines composantes des piles sont recyclées, le reste étant mis aux rebuts de façon sécuritaire pour l'environnement. Plusieurs pièces mécaniques sont reconditionnées, telles les moteurs, les transmissions, les sièges des chauffeurs, les miroirs, etc. De plus, en procédant au rechapage des pneus, la STL diminue ses besoins d'achat, et, du coup, sauve l'énergie et les matières premières que la fabrication de chaque pneu économisé aurait requise. Enfin un nouveau compacteur, qui sera en fonction sous peu, permettra le triage sélectif de toutes les matières sèches, qui seront ainsi recyclées.

La STL poursuivra ses efforts en matière de recyclage et compte demeurer parmi les entreprises les plus performantes à cet égard.

### **Accroître l'efficacité écoénergétique des bâtiments de la STL**

La STL possède un patrimoine immobilier considérable, composé de ses locaux administratifs et de son garage récemment agrandi. De nouvelles installations seront nécessaires à relativement court terme, pour abriter et entretenir le parc d'autobus en croissance, ainsi que pour accueillir les activités administratives actuellement à l'étroit.

Ces interventions, de même que le bilan carbone de l'entreprise que la STL établira, seront une occasion de cibler les améliorations à apporter aux infrastructures existantes et de choisir les meilleures options lors d'agrandissements ou de rénovations, dans l'optique d'une diminution de l'empreinte écologique de l'entreprise.



# En résumé

---

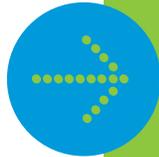
## AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRATIQUES INTERNES DE LA STL

- *S'engager dans une démarche structurée de développement durable*
- *Diminuer l'empreinte écologique de l'entreprise*

---

## RÉSULTATS ATTENDUS

- *Charte du développement durable de l'Union internationale des transports publics (UITP) signée par la STL, en tant que signataire « effectif »*
- *Bilan des émissions de GES de l'entreprise établi*



## LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

Un exercice de planification comme celui qui donne lieu à ce plan stratégique serait vain, si les conditions ne sont pas réunies pour en assurer l'implantation et le succès. Ces conditions se regroupent en deux grandes catégories.

### Se donner les moyens financiers

Il faut s'assurer que les moyens financiers seront suffisants pour permettre de consolider les acquis et de poursuivre le développement de l'offre de service. De fait, non seulement les ressources doivent-elles être suffisantes, mais elles doivent aussi être stables, indexées et prévisibles. Si la problématique du financement des grands projets métropolitains a beaucoup retenu l'attention ces derniers temps, la nécessité d'assurer au transport local les ressources dont il a besoin est une exigence tout aussi importante.

### Viser l'excellence d'affaires

La STL, comme entreprise, doit se doter des meilleures pratiques d'affaires et miser sur la mobilisation et la compétence de son personnel pour accomplir sa mission avec efficacité et efficience.



11

SE DONNER LES MOYENS FINANCIERS



## 11 SE DONNER LES MOYENS FINANCIERS

### 11.1 AGIR GLOBALEMENT AUX PALIERS GOUVERNEMENTAL, RÉGIONAL ET LOCAL

#### Mettre en place une nouvelle structure tarifaire régionale efficace et efficiente

Le système tarifaire que nous connaissons dans la région métropolitaine résulte en bonne partie de l'évolution institutionnelle du transport collectif. Rappelons qu'avant 1971, année de la création de la STL (nommée alors la Commission de transport de la Ville de Laval), le seul organisme public de transport collectif était la Commission de transport de Montréal qui alors ne desservait même pas toute l'île de Montréal. Le reste de la région était desservi par des transporteurs privés. Se sont ajoutés la Commission de transport de la Rive-Sud, en 1974, les Conseils intermunicipaux de transport au début des années 80 et l'AMT au milieu des années 90.

Au cours de ces années et jusqu'à ce jour, certaines mesures d'intégration ont été mises en place pour pallier la multiplication des opérateurs de réseaux et la complexité grandissante des déplacements dans la région. Mais, malgré ces progrès, l'intégration tarifaire, pilotée aujourd'hui par l'AMT, ne demeure que partielle.

Ainsi, deux familles de tarifs cohabitent tant bien que mal dans la région, soit les tarifs locaux et les tarifs métropolitains. Une véritable refonte tarifaire devrait permettre la mise en place d'une structure de tarifs simplifiée, permettant à l'usager de s'y retrouver facilement et rapidement. Actuellement, il existe des centaines de titres de transport différents dans la grande région métropolitaine. De plus, l'intégration tarifaire actuelle ne vise, à toutes fins pratiques, que les titres mensuels, les passages unitaires étant, sauf exception, du ressort des autorités locales. On se retrouve donc avec un cumul de tarifs locaux lorsque vient le temps de faire un déplacement couvrant deux territoires. En plus d'être complexe, cette situation s'avère onéreuse.

Comme le prévoit son Plan stratégique, l'AMT a convié, en décembre 2011, les sociétés de transport, dont la STL, à participer à un comité tarifaire élargi. Ce comité a pour mandat de réaliser une réflexion stratégique sur la tarification des services de transport collectif dans la région métropolitaine. Les travaux, qui ont commencé en janvier 2012, ont pour objectif de proposer des pistes de solution pour mieux harmoniser les pratiques tarifaires à l'échelle métropolitaine. Les changements envisagés devront notamment être arrimés à un modèle de gouvernance du transport en commun respectueux du rôle et des responsabilités de tous les partenaires concernés. La STL entend participer activement à la réflexion et aux travaux qui entourent cette révision du cadre tarifaire régional.

### Réviser la gouvernance et le cadre financier du transport collectif dans la région

L'organisation et le financement du transport collectif dans une région métropolitaine, comme celle de Montréal, pose des défis auxquels toutes les grandes villes sont confrontées. Les structures en place, les découpages administratifs, la répartition des responsabilités, les sources de financement et l'équité entre les partenaires sont autant de sujets qui font régulièrement l'objet de questionnements et de révisions.

Au cours de l'hiver 2012, le gouvernement avait indiqué son intention de revoir la gouvernance du transport collectif dans la région de Montréal. La STL souhaite que cette intention demeure au cœur des préoccupations du nouveau gouvernement et apportera sa pleine collaboration à la réflexion et aux discussions entourant cet enjeu.

### Promouvoir la hausse de la taxe sur l'essence comme source de financement additionnelle

Malgré des progrès réels en matière de financement du transport collectif au cours des dernières années, les discussions doivent se poursuivre dans la région montréalaise afin d'élaborer un cadre de financement du transport collectif qui permette de soutenir le maintien et le développement des services de façon stable et prévisible.

C'est dans ce contexte, ainsi que dans la foulée de l'adoption du PMAD par la CMM, que cette dernière a mené des consultations au printemps 2012 sur le financement du transport collectif dans le Grand Montréal.

Au cours de ces consultations, la STL et la Ville de Laval ont pu énoncer leur position quant au choix de sources additionnelles de financement et quant aux principes qui doivent prévaloir à cet égard.

Ainsi, de nouvelles sources doivent non seulement répondre à un besoin de financement, mais également concourir à l'atteinte d'objectifs globaux en matière de transport et d'environnement, notamment la réduction de la congestion et la diminution de la pollution. De plus, les effets négatifs sur l'économie doivent être minimisés.

Par ailleurs, les principes suivants doivent être respectés :

- *La reconnaissance du bénéfice reçu s'accompagnant d'une contribution de chaque groupe de bénéficiaires;*
- *L'équité géographique intrarégionale;*
- *L'équité géographique à l'échelle du Québec;*
- *L'efficacité, soit l'équilibre entre l'ampleur des moyens déployés et les résultats obtenus;*
- *L'efficacité, soit la capacité du moyen choisi d'atteindre l'objectif poursuivi.*

La STL recommande une hausse de la taxe sur l'essence pour pourvoir aux besoins additionnels de financement du transport collectif métropolitain. En effet, cette source de financement est équitable, car la consommation d'essence reflète l'utilisation du réseau routier. De plus, une contribution des automobilistes se justifie par la fluidité du réseau routier qui est grandement améliorée par la présence du transport collectif. Par ailleurs, la taxe sur l'essence contribue à la lutte aux changements climatiques, en favorisant une utilisation moindre de la voiture et l'achat de voitures moins énergivores.

Enfin, cette taxe est sans doute la plus facile à mettre rapidement en place, à faible coût, puisque les mécanismes requis existent déjà.

Les propositions de la STL ont été en grande partie incluses aux recommandations de la CMM dans son Rapport de la commission du transport de la communauté sur le transport en commun rendu public en août 2012. La STL continuera de promouvoir sa position à travers les discussions et consultations qui découleront, notamment, des futures propositions gouvernementales en matière de financement du transport collectif.

## Diversifier les revenus locaux de la STL

### *Développer des partenariats*

Afin d'accroître la visibilité du transport collectif et favoriser une augmentation de l'achalandage, la STL examinera les différents types de partenariats, que ce soit avec des institutions d'enseignement supérieur comme le Collège Montmorency ou l'Université de Montréal — Campus Laval ou encore avec des entreprises ou commerces.

L'objectif de ces partenariats est, bien sûr, d'amener davantage d'usagers dans le réseau de la STL, mais en visant particulièrement les situations où une offre excédentaire existe déjà par exemple en période hors pointe ou la fin de semaine.

### *Accroître les revenus publicitaires*

Aux états financiers 2011 de la STL, les revenus publicitaires s'élevaient à 732 070 \$, soit moins de 1 % des revenus servant au fonctionnement de l'entreprise. La STL croit qu'un effort devrait être consenti pour augmenter cette source de revenus.

La STL ne dispose toutefois que de ses autobus et ses abribus pour recueillir des revenus publicitaires, les terminus qu'elle dessert étant sous la responsabilité de l'AMT. Cependant, avec le développement à venir de son réseau, comme les corridors BHNS, la STL tentera de repérer de nouvelles occasions permettant d'accroître ses revenus publicitaires.

### *Vendre des crédits carbone*

Le Québec a décidé de mettre sur pied un système de plafonnement et d'échange de droits d'émission de gaz à effet de serre, à l'instar de plusieurs autres pays ou régions qui ont mis en place des réglementations pour réduire les émissions de GES. C'est le Protocole de Kyoto qui est à l'origine de ce marché du carbone comme outil de régulation et de diminution des émissions. Les mécanismes qui entourent le marché du carbone sont relativement complexes, notamment en raison de leur caractère innovateur. Le principe en est cependant assez simple.

Les entreprises émettant beaucoup de CO<sub>2</sub> se verront remettre une certaine quantité de droits d'émission qu'elles pourront utiliser pour se conformer aux objectifs de Québec. Au-delà d'un certain seuil, elles seront contraintes d'acquiescer des droits supplémentaires.

Pour leur part, les entreprises qui émettront des GES en deçà de la quantité d'allocations reçues pourront vendre leurs crédits excédentaires à d'autres entreprises sur le marché du carbone.

La STL compte explorer les possibilités de vendre des crédits carbone, obtenus grâce à des projets qui diminuent les émissions de GES. Ces projets peuvent toucher tout autant de nouvelles pratiques internes que le développement d'une offre de service plus écoénergétique. Ainsi, la vente de ces unités excédentaires permettra à la STL de récupérer, en partie, ses investissements, ou de contribuer à la réalisation de nouveaux projets d'optimisation des équipements. Le projet en étant à ses premières étapes, il est trop tôt pour estimer les montants que la STL pourrait récupérer.

### *Instaurer une tarification locale plus diversifiée*

La tarification est un élément central de la mise en marché du transport collectif. La STL souhaite développer des stratégies tarifaires locales qui lui permettront d'aller chercher plus de revenus, sans nécessairement augmenter les tarifs de façon importante. En effet, la STL considère que le niveau actuel des tarifs est généralement approprié et que ceux-ci devraient augmenter en suivant plus ou moins le taux d'inflation.

Cependant, une tarification plus souple et offrant davantage d'options est de nature à attirer des usagers qui autrement, n'auraient pas utilisé les services de la STL. Par exemple, la tarification pourrait varier en fonction du type de journées (jours ouvrables ou fériés) ou encore de la plage horaire.

Ces stratégies restent encore à définir et devront tenir compte des politiques tarifaires établies à l'échelle métropolitaine, car celles-ci peuvent avoir un impact considérable sur la marge de manœuvre tarifaire locale. Toutefois, c'est dans cette direction que la STL souhaite aller en développant une offre tarifaire locale adaptée à divers besoins plus ponctuels de la clientèle.

## En résumé

---

### AGIR GLOBALEMENT AUX PALIERS GOUVERNEMENTAL, RÉGIONAL ET LOCAL

- *Mettre en place une nouvelle structure tarifaire régionale efficace et efficiente*
- *Réviser la gouvernance et le cadre financier du transport collectif dans la région*
- *Promouvoir la hausse de la taxe sur l'essence comme source de financement additionnelle*
- *Diversifier les revenus locaux de la STL*

---

### RÉSULTATS ATTENDUS

- *Structure tarifaire régionale revue et intégration tarifaire améliorée*
- *Gouvernance régionale du transport collectif revue et instauration d'un nouveau cadre financier*
- *Quantification et vente des crédits carbone de la STL*
- *Partenariats établis avec différentes institutions*
- *Tarifification locale plus diversifiée*



12

VISER L'EXCELLENCE D'AFFAIRES



## 12 VISER L'EXCELLENCE D'AFFAIRES

### 12.1 METTRE EN PLACE LES MEILLEURES PRATIQUES

#### Réviser et optimiser les processus d'affaires

Les processus internes participent, même indirectement, à la qualité de l'expérience client. La STL exploite un parc de 258 véhicules qui accueille plus de 20 millions de passagers par année. L'entreprise compte près de 800 employés, dont environ 80 % sont directement affectés aux opérations (chauffeurs et employés d'entretien). Ce travail exige un suivi et une révision en continu des processus d'affaires, qui doivent être efficaces, efficaces et soutenir le développement durable.

Les initiatives d'amélioration des processus d'affaires et de qualité des services seront priorisées en fonction de leur importance et de leur impact sur la performance de l'entreprise. La STL a l'intention d'entreprendre cette démarche dans un esprit de collaboration avec les employés impliqués dans ces processus, et selon les méthodes modernes de révisions de processus, en ateliers Kaizen par exemple. Comme il s'agit d'amélioration continue, la STL a l'intention d'en faire un programme récurrent, et ainsi viser l'excellence opérationnelle.

À cette fin, la STL a entrepris une démarche auprès du Mouvement québécois de la qualité afin de faire l'objet d'une évaluation. Cet organisme mesure la performance des entreprises avec un système de calibre mondial, le QUALImètre.

Le but de la démarche entreprise avec le Mouvement québécois de la qualité est d'établir un diagnostic de l'organisation, de mesurer les efforts et les résultats, de repérer les forces et les faiblesses, de développer une vision commune et de se comparer à d'autres entreprises équivalentes. Cette démarche conduira à un plan d'action visant l'amélioration continue de la performance de l'entreprise.

#### Se doter de ressources informationnelles efficaces et efficientes

L'amélioration des processus d'affaires implique la mise en place de nouveaux outils pour soutenir les processus de planification. Dans les années qui viennent, après avoir consacré beaucoup d'efforts à développer des technologies permettant d'acquérir quantité d'information, l'accent sera mis davantage sur l'analyse de cette information. La vision de la STL est d'implanter, d'ici quelques années, à travers l'acquisition ou le renouvellement de diverses ressources informationnelles, une véritable intelligence d'affaires dans l'organisation.

12



## 12.2 MISER SUR UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE ET MOBILISÉE

### Revoir les compétences requises pour chaque catégorie d'emplois afin d'accroître le soutien, la collaboration et la reconnaissance au quotidien

Depuis quelques années déjà la STL a institué le programme « Méritas ». Ce programme, relativement formel, vise à souligner des événements liés à des dates ou des performances précises : assiduité, années de service, départ à la retraite, qualité du travail, coéquipier de l'année, etc.

La STL souhaite également revoir sa culture organisationnelle en portant une attention particulière à la mobilisation. En effet, la mobilisation est un levier important à une meilleure performance et à la rétention du personnel. Pour y arriver, la STL souhaite poser divers gestes concrets :

- *En plus de son programme Méritas, la STL souhaite développer une approche de reconnaissance du travail liée aux activités plus quotidiennes, dans le but de souligner le travail des personnes dans différentes réalisations ou mandats;*
- *Également, la STL privilégie la participation à divers concours auprès de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTr) ou de l'ACTU, par exemple. Ces candidatures, souvent couronnées de succès, renforcent la fierté et l'appartenance à l'entreprise;*
- *Enfin, pour s'assurer du succès d'un tel changement de culture, le profil de compétence des gestionnaires sera notamment révisé de façon à accorder plus d'importance aux aptitudes de communication, de responsabilisation et de considération envers les employés; soit trois des principaux facteurs de succès d'une culture mobilisante pour les employés d'une organisation.*

### Communiquer aux employés les objectifs stratégiques de l'organisation, sa vision client et les enjeux du marché

Une bonne communication à l'intérieur de l'entreprise est essentielle à la mobilisation des employés. Une bonne compréhension des enjeux et défis auxquels est confrontée la STL est de nature à accroître l'implication des employés. Déjà, différents moyens ont été mis en place, tels que des publications sur support électronique ou papier, babillards électroniques sur le site intranet dans divers endroits sur les lieux de travail et rencontres d'équipe de gestionnaires.

Dans les prochaines années, la STL révisera complètement son site intranet afin de le rendre encore plus convivial et d'en faire une référence incontournable pour obtenir toute l'information nécessaire au bon fonctionnement de l'entreprise et au développement d'un sentiment d'appartenance.

La STL envisage par ailleurs de se doter d'un accès réservé au site YouTube où seraient diffusées différentes informations sur les réalisations ou projets effectués par les employés, ou encore divers événements tenus à la STL ou ailleurs.

### Assurer la compétence du personnel par des plans de formation adaptés à l'atteinte des objectifs de l'organisation

Le développement et le maintien de l'expertise du personnel sont une priorité pour la STL. Pour cette raison, des activités de formation liées à des postes critiques ont été mises sur pied. De fait, ces postes sont occupés par des personnes qui sont en voie de prendre leur retraite. C'est donc avec le souci de prévoir une relève que cette démarche a été entreprise.

Dans les prochaines années, la STL cherchera à systématiser cette formation à l'intérieur de processus intégrés à la progression de carrière. Les profils de compétence des gestionnaires seront revus de façon à les adapter aux besoins actuels de l'entreprise. Des formations d'appoint seront données aux gestionnaires déjà en place.

### Obtenir l'accréditation « Entreprise en santé »

La STL s'est donné l'objectif d'obtenir l'accréditation « Entreprises en santé » du Bureau de normalisation du Québec (BNQ). Ce programme vise à reconnaître les pratiques organisationnelles mises en œuvre pour favoriser la santé en milieu de travail. Les sphères d'activité qui sont visées sont reconnues pour leur impact significatif sur la santé du personnel :

- *Les habitudes de vie;*
- *L'équilibre travail/vie personnelle;*
- *L'environnement de travail;*
- *Les pratiques de gestion.*

Pour obtenir l'accréditation, la STL doit développer des activités dans au moins deux sphères, dont celle sur les habitudes de vie. L'objectif de cette démarche demeure en priorité la santé et le bien-être des employés, mais il est aussi reconnu que de telles approches ont un impact positif sur la productivité et l'absentéisme.

À la suite de l'obtention de l'accréditation, une évaluation de la démarche « Entreprise en santé » sera effectuée tous les deux ans et un sondage spécifique auprès du personnel sera mené à cette fin.

### Développer l'image de la STL en tant qu'employeur reconnu

Afin de maintenir et d'accroître l'attraction de la STL comme employeur reconnu, différentes actions seront entreprises. La STL compte ainsi réviser les démarches d'entrevue, afin de mieux refléter le dynamisme de l'entreprise et la qualité du milieu de travail offert au candidat.

Le développement de l'image de marque de la STL comme employeur s'appuiera sur les résultats d'un vaste sondage mené auprès du personnel en collaboration avec la firme SECOR en 2012. Ce sondage sera réalisé à nouveau en 2014.





### 12.3 MAINTENIR ET DÉVELOPPER LES ACTIFS

#### Augmenter et diversifier le parc de véhicules de la STL

En 2012, le parc d'autobus de la STL se compose de 258 véhicules. Ce nombre devrait graduellement augmenter, avec le développement de l'offre de transport collectif que la STL prévoit au cours des prochaines années. Cet accroissement de l'offre résultera des efforts que la STL entend consentir pour attirer davantage d'usagers, mais également de la croissance démographique anticipée à Laval. Ainsi, d'ici les 10 prochaines années, le parc de véhicules devrait atteindre environ 360 véhicules.

Il est d'ores et déjà décidé que la STL n'achètera que des autobus hybrides à partir de 2013 et que l'objectif global est de se doter d'un parc d'autobus à zéro émission de GES, dès que ceux-ci seront commercialement disponibles et compatibles avec les opérations. Cela dit, les études d'optimisation du réseau, que la STL a entreprises, amèneront peut-être la société de transport à acquérir des véhicules de tailles différentes au cours des prochaines années. Ainsi, autant est-il envisageable que la STL se dote de minibus ou de midibus pour desservir certains secteurs de Laval, qu'elle acquière des véhicules de plus grande capacité, comme des autobus articulés, pour circuler dans des axes de desserte plus achalandés.

Dans un contexte où la réponse aux exigences de la clientèle se complexifie et où se développent divers types de véhicules destinés au transport urbain, la STL demeurera attentive à toutes les options afin d'offrir à sa clientèle les véhicules les plus appropriés à ses besoins.

## Doter la STL d'installations et d'équipements lui permettant d'opérer et de développer le service de façon optimale

### *Agrandir le garage ou en construire un nouveau*

La STL possède en 2012 un parc de 258 autobus et ce nombre devrait passer à environ 360 en 2022 et continuera d'augmenter. Déjà, un premier projet d'agrandissement du garage a été réalisé. Les travaux, amorcés en 2010, se sont terminés en 2012.

Toutefois, la STL estime que ce garage atteindra sa capacité maximale en 2015, en accueillant 269 autobus. Afin de répondre aux exigences de développement du réseau, tout comme à la croissance de l'achalandage, la STL doit choisir entre deux options: agrandir à nouveau le garage ou trouver un nouveau site pour construire un second bâtiment. Ce choix sera effectué au terme d'analyses approfondies.

### *Agrandir les locaux administratifs*

L'accroissement de l'offre de service, de même que les différents axes d'intervention dans lesquels la STL s'investira, se traduiront par une augmentation du personnel de soutien. À l'heure actuelle, à cause du manque d'espace, des locaux ont dû être loués dans un bâtiment situé à proximité du siège social pour y loger des employés, une situation qui est loin d'être optimale. Il est donc prévu également d'agrandir les locaux administratifs.

### *Mettre en place un programme de maintenance préventive des infrastructures et équipements*

Afin de maintenir la qualité du service, il est essentiel d'avoir une vision claire de l'état des infrastructures et équipements, d'en prévoir l'entretien et éventuellement le remplacement lorsqu'ils ne sont plus adaptés à la tâche. À cette fin, la STL renforcera son programme de maintenance préventive et de remplacement des infrastructures et équipements.



# En résumé

## METTRE EN PLACE LES MEILLEURES PRATIQUES

- Réviser et optimiser les processus d'affaires
- Se doter de ressources informationnelles efficaces et efficientes

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Mise en place d'un Plan d'action visant l'amélioration continue et mesure de la performance de l'entreprise par le Mouvement québécois de la qualité à l'aide du QUALImètre
- Remplacement ou implantation des logiciels suivants (période 2013-2015):
  - Le logiciel de préparation budgétaire
  - Le logiciel de répartition
  - Le logiciel de gestion de l'entretien
  - Un système d'aide à l'exploitation du transport adapté
  - Implanter les fonctionnalités de gestion de déviation dans le système d'aide à l'exploitation
  - Implanter un système d'information intégré sur la demande et l'offre de transport, intégrant les données des compteurs de passagers et du Système d'aide à l'exploitation
  - Implanter des applications basées sur le nouveau système d'information

## MISER SUR UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE ET MOBILISÉE

- Revoir les compétences requises pour chaque catégorie d'emplois afin d'accroître le soutien, la collaboration et la reconnaissance au quotidien
- Communiquer aux employés les objectifs stratégiques de l'organisation, sa vision client et les enjeux du marché
- Assurer la compétence du personnel par des plans de formation adaptés à l'atteinte des objectifs de l'organisation
- Obtenir l'accréditation « Entreprise en santé »
- Développer l'image de la STL en tant qu'employeur reconnu

## RÉSULTATS ATTENDUS

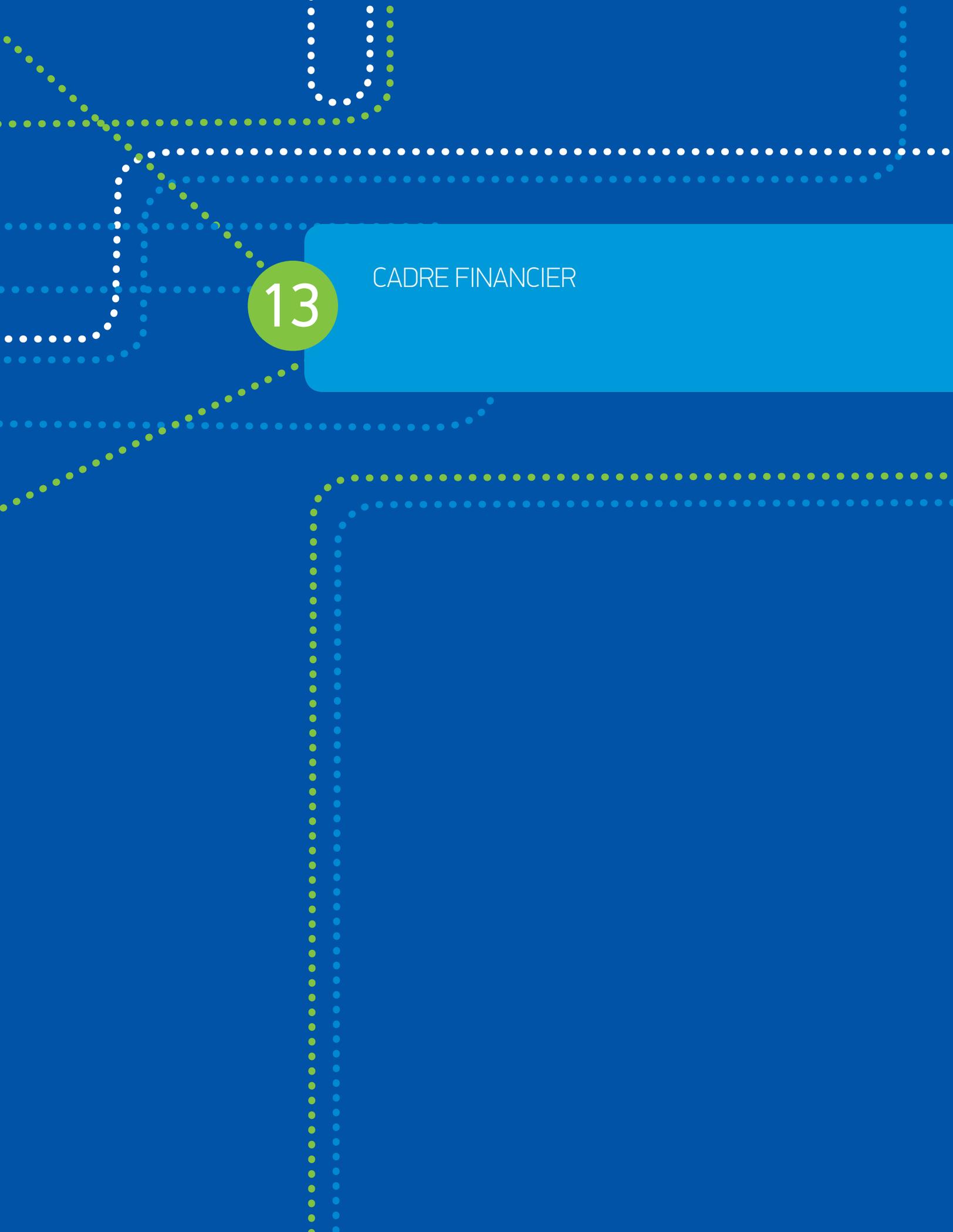
- Compétences pour chaque catégorie d'emplois revues
- Amélioration des moyens de communication avec les employés
- Programmes de formation implantés
- Accréditation « Entreprise en santé » obtenue
- STL reconnue en tant qu'employeur de qualité

## MAINTENIR ET DÉVELOPPER LES ACTIFS

- Augmenter et diversifier le parc de véhicules de la STL
- Doter la STL d'installations et d'équipements lui permettant d'opérer et de développer le service de façon optimale

## RÉSULTATS ATTENDUS

- Compter environ 360 autobus en 2022
- Avoir statué sur la pertinence d'intégrer des minibus, des midibus et des autobus articulés au parc de véhicules
- Disposer de tout l'espace requis en termes de garages pour exploiter efficacement le parc d'autobus
- Disposer de locaux suffisant pour accueillir toutes les activités administratives sous un même toit
- Mise en place d'un programme de maintien préventif des infrastructures et équipements



13

## CADRE FINANCIER



## 13 CADRE FINANCIER

Cet ambitieux Plan stratégique permettra à la Ville de Laval de tenir ses engagements en matière de réduction des GES et d'amélioration de la qualité de vie de ses citoyens. Le cadre financier associé à ce plan montre toutefois que les activités d'investissement et de fonctionnement liées à sa réalisation exerceront sur les finances municipales une pression difficile à soutenir.

La présente section du plan présente les hypothèses financières utilisées ainsi que les impacts financiers associés.

### 13.1 LES ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENTS

Afin d'atteindre les objectifs fixés dans le Plan stratégique 2013-2022, la STL prévoit des investissements totaux en immobilisations de 358 M\$, et ce, tant pour le réseau d'autobus que pour les autres projets. Cette somme comprend 132 M\$ pour le maintien des actifs et 226 M\$ pour le développement.

#### Le réseau d'autobus

En ce qui a trait au réseau d'autobus, la STL prévoit investir près de 348 M\$. Cette somme servira principalement à l'acquisition de 226 autobus, dont 120 en remplacement, aux projets d'agrandissement des aires de garage, d'entretien, des bureaux administratifs ainsi qu'à la mise en place de voies réservées et de mesures de préemption des feux pour les autobus.

#### Les autres projets d'immobilisations

En ce qui a trait aux autres projets, les investissements atteignent 10 M\$. On y retrouve principalement des projets d'acquisition, de développement et d'implantation de systèmes opérationnels.

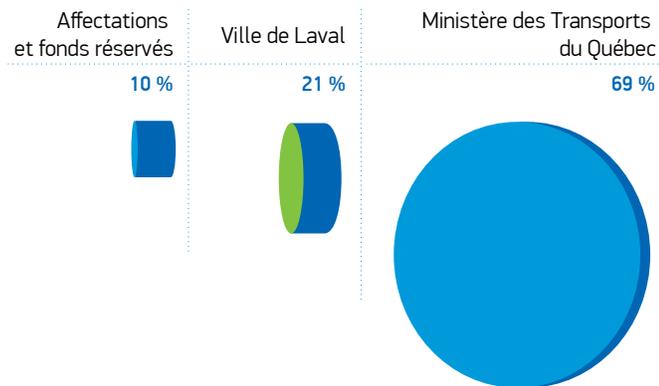
**TABLEAU 12** Sommaire des investissements de maintien des actifs et de développement pour la période 2013-2022

(En milliers de \$)	Maintien	Développement	Total
<b>Réseau d'autobus</b>	124,498	223,380	347,878
<b>Autres projets</b>	7,664	2,351	10,015
<b>TOTAL</b>	<b>132,162</b>	<b>225,731</b>	<b>357,893</b>

### Le financement des investissements

Les investissements nécessaires pour le réseau d'autobus et les autres projets totalisent 358 M\$. En se basant sur les programmes d'aide existants, la majorité des projets sera admissible à une subvention. Le taux de subvention varie de 50 % à 100 %<sup>26</sup>, selon le type d'actif et la source de financement. Ainsi, le ministère des Transports du Québec verra sa part du financement s'établir à 69 %, tandis que celle de la Ville de Laval sera de 21 %. Les 10 % restants proviendront des affectations et des fonds réservés.

**FIGURE 6** Répartition des investissements en immobilisations



<sup>26</sup> | Autobus : 50 % - 85 %  
Mesures de mitigation : 100 %  
Autres : 75 % - 85 %

## 13.2 LES ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT – Service local

Pour établir ses projections, la STL a assumé que l'entente sur le financement du transport en commun métropolitain de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM), convenue en février 2010 entre les élus de la région, serait adoptée telle qu'elle a été proposée. Les contributions de la Ville de Laval pour le service local et le service régional ont ainsi été distinguées.

Le budget de fonctionnement de la STL pour le service local, qui était de 105 M\$ en 2012, passera à 181 M\$ en 2022, soit une augmentation moyenne de 5,6 % par année.

Ces projections concernant les activités de fonctionnement sont basées sur les hypothèses suivantes.

### Revenus des usagers

Au cours de la période, la contribution des usagers devrait augmenter de 22 M\$ pour atteindre près de 53 M\$ en 2022, soit une hausse annuelle moyenne de 5,6 %. Il s'agit là de l'effet combiné de l'augmentation de l'achalandage de 40 % sur la durée du plan, ainsi que des hausses tarifaires prévues en fonction des Indices des prix à la consommation (IPC) et du transport (IPT). Cette hausse a été estimée à environ 2,5 % par année.

### Contributions gouvernementales, municipales et sources régionales

Dans le cadre de la préparation du Plan stratégique, la STL a tenu pour acquis que le gouvernement du Québec maintiendrait les conditions d'application des subventions reçues en vertu du Programme d'aide au transport en commun et du Programme d'aide au transport adapté aux personnes handicapées. En ce qui concerne le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun (Fonds Vert), en l'absence d'une nouvelle politique pour les années 2013 et les suivantes, la STL a retenu l'hypothèse que le montant de l'aide pour l'année 2013 serait indexé pour les années 2014 à 2022 pour tenir compte de l'inflation.

Les sources régionales, provenant de la taxe sur l'essence et des droits d'immatriculation, permettent, entre autres, de compenser une partie du manque à gagner tarifaire qui se définit comme étant la différence entre les recettes locales équivalentes et la part accordée des recettes métropolitaines. La STL a posé l'hypothèse que ces modalités de compensation se poursuivront.

La STL a également estimé que la Ville de Laval augmenterait sa contribution afin de couvrir l'inflation ainsi que les augmentations de service prévues. La contribution est donc estimée en 2022 à environ 88 M\$ pour le service local. Cela représente une hausse de près de 37 M\$, soit une augmentation moyenne de 5,7 % par année.

### Charges de fonctionnement

Les charges de fonctionnement ont été établies en tenant compte de l'augmentation prévue de l'offre de service de 4,7 millions de kilomètres<sup>27</sup> sur la durée du plan (en moyenne 3 % par année) et d'une indexation des prix des biens et services de 2 % par année, à l'exception du prix du carburant, dont l'augmentation a été établie à 6 % par année.

Il est à noter qu'afin d'atteindre ses objectifs d'augmentation de l'offre de service, la STL compte sur des investissements de la part de l'AMT, afin de mettre en place des corridors de BHNS sur certaines grandes artères lavalloises, notamment sur les boulevards de la Concorde, des Laurentides et Notre-Dame.

La charge de rémunération globale a été augmentée de 2,5 % annuellement afin de tenir compte autant des augmentations salariales que des contributions de la STL aux différents régimes gouvernementaux et programmes d'avantages sociaux.

Quant au service de transport adapté, les projections sont basées sur une hausse de l'achalandage de 2 % par année, en plus des taux d'inflation mentionnés plus haut.

Pour leur part, les charges de fonctionnement associées aux agrandissements du garage ont été prises en considération.

### Contribution municipale – Service régional

La contribution de la Ville de Laval pour le service régional augmentera, au cours de la même période, de 9 M\$, atteignant 14,6 M\$ en 2022, soit une augmentation annuelle moyenne de 10,2 %.

Cette contribution représente la participation de la Ville de Laval aux charges métropolitaines, qui incluent notamment les déficits du métro et des trains de banlieue.

Il est à noter que ces projections financières ont été établies en tenant compte des développements futurs prévus, particulièrement pour les services du métro et des trains de banlieue, ainsi qu'une augmentation additionnelle de la taxe sur les carburants de 0,5¢ le litre par année à compter de 2014.

**TABLEAU 13** Évolution des revenus et des charges de fonctionnement 2012-2022

(en milliers de \$)	2012	2013	2015	2017	2022
<b>Sources de revenus</b>					
Usagers	30 476	31 383	35 002	39 380	52 650
Autres revenus	3 004	3 382	3 472	3 566	3 821
Subventions gouvernementales	13 743	15 181	17 687	20 492	25 416
Sources régionales	7 349	7 388	8 246	9 052	11 290
Ville de Laval	50 514	51 928	57 772	64 675	87 967
<b>TOTAL</b>	<b>105 086</b>	<b>109 262</b>	<b>122 179</b>	<b>137 165</b>	<b>181 144</b>
<b>Charges</b>					
Rémunération et biens et services	96 721	102 134	113 322	125 754	163 599
Investissements	8 365	7 128	8 857	11 411	17 545
<b>TOTAL</b>	<b>105 086</b>	<b>109 262</b>	<b>122 179</b>	<b>137 165</b>	<b>181 144</b>
<b>Contribution de la Ville de Laval</b>	<b>56 049</b>	<b>59 513</b>	<b>66 160</b>	<b>74 351</b>	<b>102 575</b>
Pour service local	50 514	51 928	57 772	64 675	87 967
Pour service régional	5 535	7 585	8 388	9 676	14 608

### 13.3 CONSIDÉRATIONS SUR LES SOURCES DE FINANCEMENT

Afin de pouvoir réaliser ce Plan stratégique, la STL devra compter sur l'appui de ses partenaires financiers et sur une augmentation significative de la part du financement en provenance de sources autres que la contribution municipale ou des usagers.

#### *Investissements locaux et régionaux*

Le financement des immobilisations demeure toujours un enjeu important pour le développement du transport collectif. La reconduction des programmes, comme la SOFIL, est donc nécessaire. De plus, la STL souhaite retrouver dans le Plan québécois des infrastructures, une augmentation de la part dédiée au transport collectif. En effet, la portion du FORT (Fonds des réseaux de transport terrestre) versée au transport collectif, actuellement autour de 15 %, nous apparaît trop faible, compte tenu des besoins identifiés.

#### *Service local*

Pour l'atteinte des objectifs de la STL, il est essentiel de maintenir le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun (Fonds vert) du gouvernement du Québec. En fait, la STL souhaite que ce programme soit bonifié au cours des prochaines années afin de permettre l'amélioration de l'offre de service.

#### *Service régional*

La majoration de la taxe sur les carburants de 1,5¢ le litre, qui a été introduite en mai 2010, dans la région de Montréal a permis de résoudre certains problèmes liés au partage des revenus métropolitains. Cependant, cette augmentation ne pourra suffire à elle seule à poursuivre l'amélioration de l'offre de service et à implanter de nouveaux modes de transport dans la région. C'est pourquoi la contribution de la Ville de Laval pour le service régional et les sources régionales a été établie en assumant une augmentation additionnelle de la taxe sur les carburants de 0,5¢ le litre par année à compter de 2014, comme recommandé par la CMM en août 2012<sup>28</sup>.

#### *Contribution de la Ville de Laval*

La contribution de la Ville de Laval demeure essentielle pour financer le maintien et le développement du transport collectif à Laval. Cependant, même en faisant l'hypothèse de la reconduction des programmes avec certaines bonifications, la projection de la contribution municipale du Plan stratégique jusqu'en 2022 démontre clairement des hausses annuelles importantes pour poursuivre la croissance de la demande. Cette pression sur les finances de la Ville sera difficile à soutenir.

La reconduction des programmes pour l'année 2013, par le gouvernement du Québec, est une nouvelle rassurante pour le transport collectif, mais il est urgent que le gouvernement adopte la Politique québécoise sur la mobilité durable. La STL fait face à un défi financier important. Il est donc primordial de concrétiser le cadre financier, de bénéficier d'un financement dédié, indexé, récurrent et suffisant, afin de poursuivre le développement du transport collectif à Laval.

---

<sup>28</sup> | CMM, Rapport de la Commission du transport de la Communauté sur le transport en commun, août 2012.

## CONCLUSION

Laval est une ville en croissance et un pôle de développement majeur au sein de la région métropolitaine. Elle compte aujourd'hui plus de 400 000 résidents et en accueillera près de 500 000 en 2031. La croissance démographique, l'augmentation de l'emploi sur le territoire lavallois, le vieillissement de la population, les préoccupations grandissantes en matière d'environnement, de qualité de vie et d'inclusion sociale, viendront transformer peu à peu le territoire et les besoins de la clientèle desservie par la STL.

Au cours des dix dernières années, des changements importants sont venus modifier le contexte dans lequel évolue la Société.

Les perspectives inquiétantes qui présageaient une stagnation, voire un déclin, du transport collectif au début de la décennie, ont fait place à un nouvel optimisme.

L'intégration du métro fut un succès, et la baisse d'achalandage qu'il devait entraîner a été contrée par la STL, grâce à des choix audacieux et à une augmentation de son offre de service.

La STL a également fait des pas de géant en intégrant de nouvelles technologies à ses opérations. Elle s'est positionnée comme leader en ce domaine, particulièrement avec son système d'aide à l'exploitation qui permet d'opérer le réseau et d'interagir avec la clientèle en temps réel.

La décennie qui s'achève est aussi marquée par la volonté partagée de la Ville de Laval et de la STL de prendre le virage de la mobilité et du développement durables, notamment avec une nouvelle politique d'urbanisme et un Plan de mobilité durable.

La situation financière de la STL s'est également améliorée, même si l'enjeu du financement du transport collectif demeure très présent et que la réalisation du prochain Plan stratégique exigera un effort soutenu, tant de la Ville de Laval que de ses partenaires financiers.

La table est donc mise, avec ce nouveau Plan stratégique, pour consolider les acquis et poursuivre le développement de la STL.

En 2022, le réseau aura été revu. Il comprendra de nouveaux corridors de bus à haut niveau de service qui permettront de mieux relier les différents secteurs de Laval entre eux.

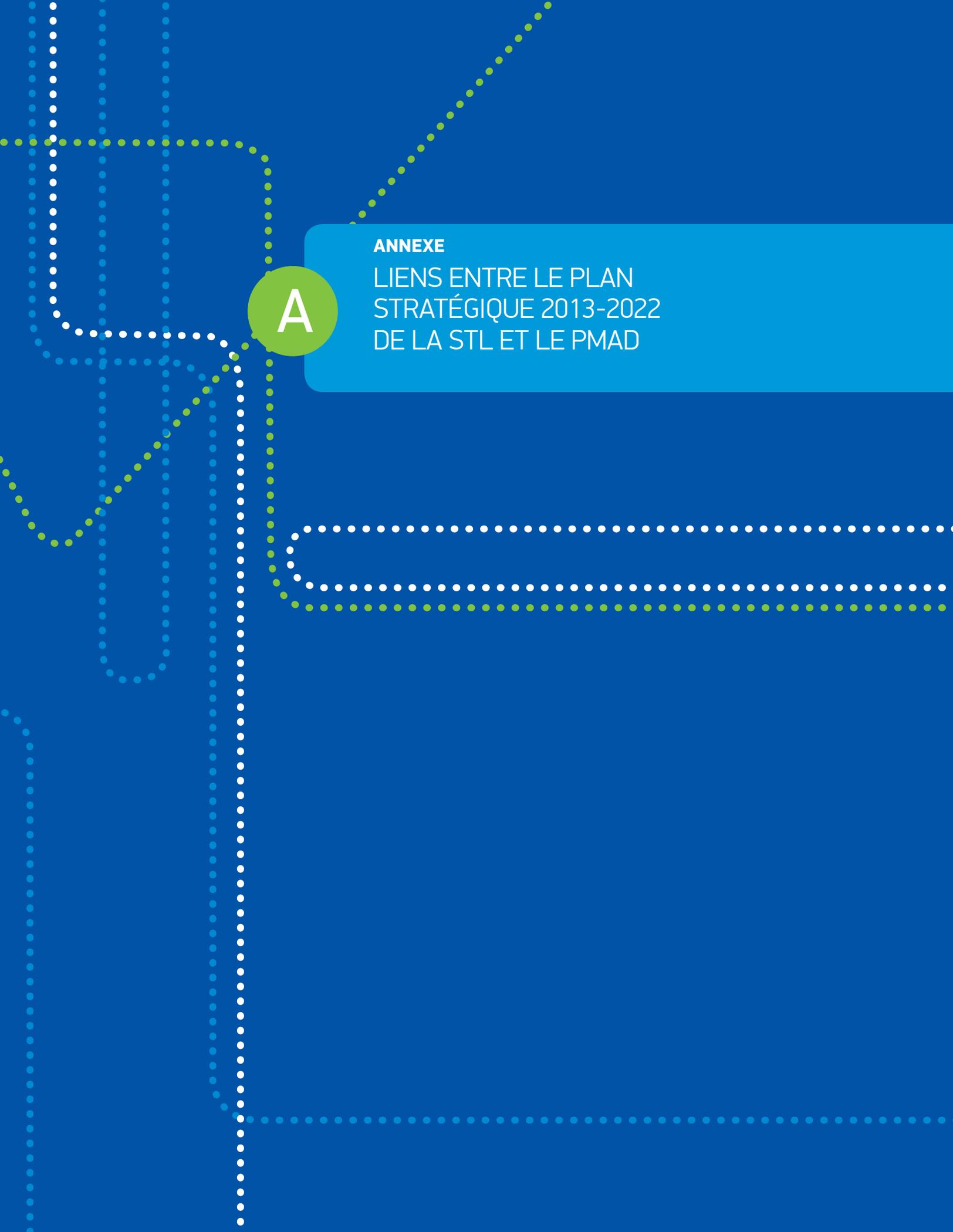
Le client et la qualité des services continueront d'être au centre des préoccupations de la STL, qu'il s'agisse de la convivialité de l'information, de la ponctualité, de la fiabilité et de la rapidité du service, ou encore du confort et de l'accessibilité pour tous les segments de clientèle, y compris les personnes à mobilité réduite.

Mais plus encore, la STL adoptera une perspective de la mobilité qui intègre mieux les dimensions sociale, économique et environnementale. Ainsi, le spectre des interventions de la Société s'élargira pour proposer davantage de solutions de recharge à l'auto-solo et promouvoir la mobilité durable, par une présence dynamique dans la communauté et dans les médias sociaux.

La STL deviendra elle-même une entreprise plus propre, à la fois en ce qui concerne les émissions de son parc de véhicules ou la gestion quotidienne de ses activités. Pour ce faire, elle comptera sur une équipe mobilisée et compétente.

Avec cette vision et les interventions qui en découlent, la STL aura augmenté son achalandage de 40 % en 2022. Mais elle aura surtout affirmé sa présence dans la communauté, par son dynamisme, par le caractère novateur de ses services et par sa volonté d'accompagner la Ville de Laval dans une nouvelle vision du milieu urbain. Une nouvelle vision qui nous fera passer du transport collectif à la mobilité durable.





A

**ANNEXE**

LIENS ENTRE LE PLAN  
STRATÉGIQUE 2013-2022  
DE LA STL ET LE PMAD





## LIENS ENTRE LE PLAN STRATÉGIQUE 2013-2022 DE LA STL ET LE PMAD

### PREMIÈRE STRATÉGIE : DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE

Axe d'intervention prioritaire	Stratégies	Lien avec le PMAD	
		Objectif	Critère
<b>DÉVELOPPER, OPTIMISER ET INTÉGRER LES SERVICES</b>	<p>AUGMENTER ET AMÉLIORER L'OFFRE DE SERVICE DE LA STL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Accroître le service sur les grands axes</i></li> <li>● <i>Optimiser la desserte des quartiers</i></li> <li>● <i>Améliorer la desserte interne</i></li> </ul>	<p>2.1 Identifier un réseau de transport collectif qui permet de structurer l'urbanisation</p> <p>2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.</p>	<p>2.1.1 Identification du réseau de transport collectif métropolitain structurant (Les interventions visent des axes métropolitains ou locaux)</p> <p>2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant</p>
	<p>AMÉLIORER LA PERFORMANCE DU RÉSEAU DE LA STL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Implanter un réseau de bus à haut niveau de service</i></li> <li>● <i>Mettre en place des mesures préférentielles</i></li> <li>● <i>Examiner la possibilité d'intégrer des autobus articulés, des minibus et des midibus au parc de véhicules</i></li> </ul>	<p>2.1 Identifier un réseau de transport collectif qui permet de structurer l'urbanisation</p> <p>2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021</p>	<p>2.1.1 Identification du réseau de transport collectif métropolitain structurant (Les interventions visent des axes métropolitains ou locaux)</p> <p>2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant</p>
	<p>ACCROÎTRE L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU RÉGULIER DE LA STL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Rendre le réseau graduellement accessible aux personnes en fauteuil roulant</i></li> <li>● <i>Faciliter l'utilisation du réseau pour divers segments de la clientèle</i></li> <li>● <i>Adapter les services à une population vieillissante</i></li> </ul>	<p>Pas d'objectifs relatifs à cet aspect dans le PMAD, mais un élément de contenu obligatoire du Plan stratégique</p>	<p>Pas de critères</p>
	<p>COLLABORER AUX PROJETS MÉTROPOLITAINS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <i>Collaborer aux études sur le prolongement du métro</i></li> <li>● <i>Participer au développement de corridors régionaux de transport collectif</i></li> <li>● <i>Collaborer à la réflexion régionale sur la priorisation des projets</i></li> <li>● <i>Soutenir les projets d'amélioration des lignes de train de banlieue</i></li> <li>● <i>Contribuer à la mise en place de solutions de transport collectif pour atténuer l'impact des chantiers routiers</i></li> </ul>	<p>2.1 Identifier un réseau de transport collectif qui permet de structurer l'urbanisation</p>	<p>2.1.1 Identification du réseau de transport collectif métropolitain structurant</p>

**PREMIÈRE STRATÉGIE : DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE ET COMPÉTITIVE**

Axe d'intervention prioritaire	Stratégies	Lien avec le PMAD	
		Objectif	Critère
<b>AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT</b>	<b>MIEUX CONNAÎTRE LES BESOINS DE NOTRE CLIENTÈLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une vaste étude de marketing</li> <li>Effectuer en continu des sondages sur la qualité des services</li> </ul>	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	<b>AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer une prestation de service hautement professionnelle par le respect de nos normes de qualité</li> <li>Assurer la diffusion d'informations précises et complètes à la clientèle concernant le service</li> <li>Améliorer le confort et la qualité des déplacements</li> <li>Améliorer le confort aux arrêts</li> <li>Utiliser tout le potentiel de la carte OPUS pour en améliorer les fonctionnalités</li> </ul>	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	<b>DÉVELOPPER DES OUTILS TECHNOLOGIQUES ASSURANT UNE MEILLEURE INFORMATION À LA CLIENTÈLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diversifier et faciliter les moyens d'information à la clientèle</li> <li>Améliorer l'information interréseau</li> </ul>	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	<b>AMÉLIORER LA MISE EN MARCHÉ DES SERVICES DE LA STL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer l'image de marque de la STL et sa présence dans la communauté</li> <li>Accroître la présence de la STL dans les médias sociaux</li> <li>Publiciser le programme Garantie qualité</li> </ul>	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021	S.O.
	<b>AMÉLIORER LES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux interagir avec la clientèle</li> <li>Optimiser les opérations</li> <li>Viser une réduction du délai de réservation</li> </ul>	Pas d'objectifs relatifs à cet aspect dans le PMAD, mais un élément de contenu obligatoire du Plan stratégique	Pas de critères



## DEUXIÈME STRATÉGIE : REPENSER NOTRE VISION DE LA MOBILITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT URBAIN

Axe d'intervention prioritaire	Stratégies	Lien avec le PMAD	
		Objectif	Critère
<b>ARRIMER LE TRANSPORT COLLECTIF ET L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE</b>	<p>S'INSCRIRE À PART ENTIÈRE COMME PARTENAIRE DE LA DÉMARCHE « ÉVOLUCITÉ » DE LA VILLE DE LAVAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Participer au développement de quartiers de type TOD, par une offre de service attrayante et performante</li> <li>Être davantage présent lors de la planification des nouveaux développements urbains</li> <li>Mobiliser la population à l'égard de choix d'aménagement et de mobilité plus respectueux de l'environnement</li> </ul>	<p>1.1 Orienter 40 % de la croissance des ménages aux points d'accès du réseau de transport collectif métropolitain structurant</p> <p>1.2 Optimiser le développement urbain à l'extérieur des aires TOD</p>	<p>Définir des seuils de densité applicables aux aires TOD</p> <p>Localisation et aménagement des aires TOD</p> <p>Définition des territoires voués à l'urbanisation optimale de l'espace</p>
	<p>PROPOSER DES OPTIONS DE RECHANGE À L'AUTO-SOLO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inciter les entreprises de Laval à s'engager dans la mobilité durable</li> <li>Encourager le covoiturage au moyen de projets novateurs</li> <li>Favoriser l'autopartage</li> <li>Encourager les déplacements bimodaux vélo-autobus</li> <li>Promouvoir des initiatives favorisant un usage moindre de l'auto</li> </ul>	Pas d'objectifs sur cet aspect	Diminution des GES (p. 105 PMAD)
<b>METTRE EN PLACE DES SOLUTIONS ÉCOÉNERGÉTIQUES ET INNOVANTES</b>	<p>PROMOUVOIR DES INITIATIVES QUI INFLUENCENT LE COMPORTEMENT DES AUTOMOBILISTES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Instaurer au Québec un crédit d'impôt pour le transport collectif</li> <li>Arrimer l'utilisation et les primes exigées par la SAAQ</li> </ul>	Pas d'objectifs sur cet aspect	Diminution des GES (p. 105 PMAD)

**TROISIÈME STRATÉGIE : FAIRE DE LA STL UNE ENTREPRISE PLUS ÉCORESPONSABLE**

Axe d'intervention prioritaire	Stratégies	Lien avec le PMAD	
		Objectif	Critère
<b>RÉDUIRE LA CONSOMMATION DU PARC D'AUTOBUS DE LA STL</b>	ÉVALUER LES DIFFÉRENTS MODES DE PROPULSION ALTERNATIFS AU DIESEL <ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner en continu les différentes technologies disponibles</li> <li>Mettre un autobus entièrement électrique à l'essai</li> </ul>	Pas d'objectifs sur cet aspect	Diminution des GES (p. 105 PMAD)
	ÉVALUER LES IMPACTS DE L'INTÉGRATION DE NOUVEAUX TYPES DE VÉHICULES PLUS ÉCOLOGIQUES <ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer les autobus hybrides au parc de véhicules</li> <li>Réaliser les études préparatoires à la transition vers un parc d'autobus entièrement électrique</li> </ul>	Pas d'objectifs sur cet aspect	Diminution des GES (p. 105 PMAD)
	INSTAURER AU QUOTIDIEN DES PRATIQUES MOINS ÉNERGIVORES <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuivre la formation des chauffeurs en écoconduite</li> <li>Examiner et mettre en œuvre tous les moyens susceptibles d'améliorer la performance écoénergétique des véhicules.</li> </ul>	Pas d'objectifs sur cet aspect	Diminution des GES (p. 105 PMAD)
<b>AMÉLIORER LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES PRATIQUES INTERNES DE LA STL</b>	S'ENGAGER DANS UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE <ul style="list-style-type: none"> <li>Adhérer à la Charte de développement durable de l'UITP</li> <li>Établir le bilan carbone de l'entreprise</li> </ul> DIMINUER L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE DE L'ENTREPRISE <ul style="list-style-type: none"> <li>Favoriser de meilleurs choix de mobilité chez les employés</li> <li>Continuer et renforcer les activités de recyclage</li> <li>Accroître l'efficacité écoénergétique des bâtiments de la STL</li> </ul>	Pas d'objectifs sur cet aspect	Diminution des GES (p. 105 PMAD)

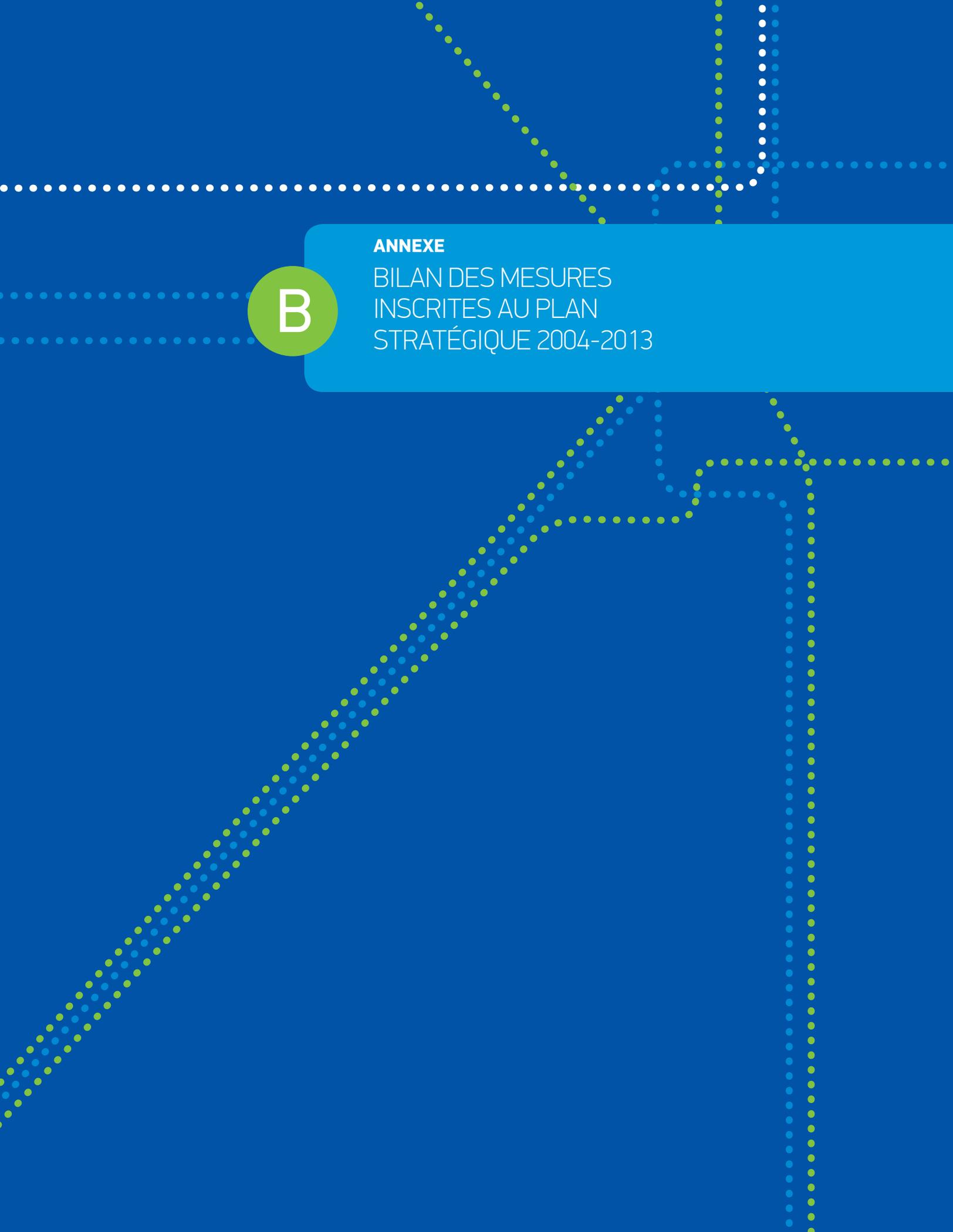


## CONDITIONS DE RÉUSSITE : SE DONNER LES MOYENS FINANCIERS

Axe d'intervention prioritaire	Moyens	Lien avec le PMAD	
		Objectif	Critère
<b>AGIR GLOBALEMENT AUX PALIERS GOUVERNEMENTAL, RÉGIONAL ET LOCAL</b>	METTRE EN PLACE UNE NOUVELLE STRUCTURE TARIFAIRE RÉGIONALE EFFICACE ET EFFICIENTE	<p>2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.</p> <p>Le PMAD n'aborde pas directement cette question, mais elle fait partie des enjeux et des conditions de réussite de la modernisation et du développement du réseau de transport collectif (métropolitain et local).</p>	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	RÉVISER LA GOUVERNANCE ET LE CADRE FINANCIER DU TRANSPORT COLLECTIF DANS LA RÉGION	<p>2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.</p> <p>La problématique du financement du maintien et du développement du transport en commun est soulevée aux pages 128 et 129, notamment.</p>	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	PROMOUVOIR LA HAUSSE DE LA TAXE SUR L'ESSENCE COMME SOURCE DE FINANCEMENT ADDITIONNELLE	<p>2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.</p> <p>La problématique du financement du maintien et du développement du transport en commun est soulevée aux pages 128 et 129, notamment.</p>	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	DIVERSIFIER LES REVENUS LOCAUX DE LA STL	<p>2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.</p> <p>Le PMAD reconnaît la nécessité pour le palier municipal de diversifier ses sources de financement pour assurer le succès de la mise en œuvre du PMAD (p. 19)</p>	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant

**CONDITIONS DE RÉUSSITE : VISER L'EXCELLENCE D'AFFAIRES**

Axe d'intervention prioritaire	Moyens	Lien avec le PMAD	
		Objectif	Critère
<b>METTRE EN PLACE LES MEILLEURES PRATIQUES</b>	RÉVISER ET OPTIMISER LES PROCESSUS D'AFFAIRES	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021. Le PMAD n'aborde pas cette question. Cependant, elle fait partie des enjeux et des conditions de réussite de la modernisation et du développement du réseau de transport collectif (métropolitain et local)	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	SE DOTER DE RESSOURCES INFORMATIONNELLES EFFICACES ET EFFICIENTES	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021. Le PMAD n'aborde pas cette question. Cependant, elle fait partie des enjeux et des conditions de réussite de la modernisation et du développement du réseau de transport collectif (métropolitain et local)	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
<b>MISER SUR UNE MAIN-D'ŒUVRE QUALIFIÉE ET MOBILISÉE</b>	REVOIR LES COMPÉTENCES REQUISES POUR CHAQUE CATÉGORIE D'EMPLOIS AFIN D'ACCROÎTRE LE SOUTIEN, LA COLLABORATION ET LA RECONNAISSANCE AU QUOTIDIEN	S.O.	S.O.
	COMMUNIQUER AUX EMPLOYÉS LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE L'ORGANISATION, SA VISION CLIENT ET LES ENJEUX DU MARCHÉ	S.O.	S.O.
	ASSURER LA COMPÉTENCE DU PERSONNEL PAR DES PLANS DE FORMATION ADAPTÉS À L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DE L'ORGANISATION	S.O.	S.O.
	OBTENIR L'ACCREDITATION « ENTREPRISE EN SANTÉ »	S.O.	S.O.
	DÉVELOPPER L'IMAGE DE LA STL EN TANT QU'EMPLOYEUR RECONNU	S.O.	S.O.
<b>MAINTENIR ET DÉVELOPPER LES ACTIFS</b>	AUGMENTER ET DIVERSIFIER LE PARC DE VÉHICULES DE LA STL	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant
	DOTER LA STL D'INSTALLATIONS ET D'ÉQUIPEMENTS LUI PERMETTANT D'OPÉRER ET DE DÉVELOPPER LE SERVICE DE FAÇON OPTIMALE	2.2 Hausser à 30 % la part modale du TC en PAM d'ici 2021.	2.2.1 Modernisation et développement du réseau de transport collectif métropolitain structurant



B

**ANNEXE**

BILAN DES MESURES  
INSCRITES AU PLAN  
STRATÉGIQUE 2004-2013





## BILAN DES MESURES INSCRITES AU PLAN STRATÉGIQUE 2004-2013

Conformément à la loi, la STL s'est dotée, en 2003, d'un premier Plan stratégique de développement, couvrant la période 2004-2013. Ce plan comportait 21 mesures, réparties en quatre axes d'intervention :

- *Offrir des liaisons rapides et les plus directes possible à destination de Montréal;*
- *Assurer une couverture complète et concurrentielle du territoire lavallois par transport durable;*
- *Répondre aux besoins spécifiques des différents segments de la clientèle;*
- *Redresser la situation financière de la STL.*

La plupart des 21 mesures du Plan ont été réalisées, certaines devant le calendrier prévu. Il faut rappeler qu'en 2003, lors de la rédaction du premier Plan stratégique, l'achalandage de la STL affichait une progression, depuis 1997, après avoir chuté de 26 % au cours des cinq années précédentes.

Cette reprise était toutefois précarisée par des tendances lourdes touchant le transport collectif. Le ralentissement de la croissance démographique, le vieillissement de la population, l'étalement urbain et la forte croissance du taux de motorisation des ménages constituaient un contexte défavorable au développement du transport collectif. À ce tableau s'ajoutait, pour la STL, un glissement modal, de l'autobus vers le métro, prévisible avec l'ouverture de trois nouvelles stations à Laval.

Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2004-2013 de la STL, le scénario tendanciel 2021 du ministère des Transports du Québec (MTQ) anticipait une diminution de l'achalandage du transport collectif de 0,5 % par année de 2006 à 2011, suivie d'une décroissance accélérée avec des pertes de 1,5 % par année entre 2012 et 2021. Ces prévisions ne prenaient toutefois pas en compte l'arrivée du métro à Laval. Jugeant que les tendances étaient fortes mais non inéluctables, la STL a misé sur ce changement pour présenter une planification ambitieuse visant non seulement à atténuer les effets tendanciels, mais aussi à les contrer. Cette programmation était réalisable à la condition de stabiliser le financement de la STL qui vivait, en 2004, une crise financière majeure.

Les mesures du Plan stratégique 2004-2013 visaient donc à appuyer le redressement de l'achalandage de la STL. L'objectif de croissance annuelle de l'achalandage a été fixé à 2,1 %, permettant d'atteindre 22,8 millions de déplacements en 2013, soit une augmentation de 23 % pour la décennie. Cet objectif intégrait la diminution appréhendée de la clientèle de la STL au profit du métro. En 2011, l'achalandage se situait à 20,42 millions de passagers.

Plus que jamais, la STL souhaitait «faire partie de la solution». Avec ce premier Plan stratégique décennal, elle amorçait un virage «transport durable», en faisant la promotion de tous les modes de transport autres que l'automobile solo.

## LE PLAN DE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES 2007-2011

Avant de procéder au bilan des différentes mesures prévues au Plan stratégique 2004-2013, il importe de rappeler les incidences du Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services, découlant de la Politique québécoise sur le transport collectif. Sans ce programme, non seulement les propositions du Plan 2004-2013 risquaient de demeurer lettre morte, mais le maintien des services existants était menacé.

La Politique québécoise sur le transport collectif, rendue publique en juin 2006, faisait du soutien à la hausse de service, l'élément central de la stratégie gouvernementale en vue de relancer l'achalandage du transport collectif. Appuyant les objectifs et les moyens mis de l'avant par le gouvernement, la STL présenta alors un Plan de développement qui fut accepté par le MTQ. Le Tableau 1 résume les interventions prévues à ce plan, soutenues par un financement additionnel de 6,1 M\$ et qui se sont traduites par une augmentation de 25 % du service, à l'horizon 2011.

**TABLEAU 1** Faits saillants du Plan de développement 2007-2011

	Référence	2007	2008	2009	2010	2011	Offre augmentée
<b>Augmentation du kilométrage par projet et par année</b>							
<b>Projets collecteurs métro</b>		+16,7 %					
<b>Express 902</b>			+1,2 %				
<b>Ajout service en pointe</b>			+0,2 %	+0,2 %	+0,2 %	+0,2 %	
<b>Ajout service hors pointe</b>				+2,3 %	+2,3 %		
<b>Circuit pont A25</b>						+1,7 %	
<b>Total cumulé (km)</b>	12,2 M	+16,7 %	+18,1 %	+20,6 %	+23,1 %	+25,0 %	15,3 M
<b>Effet cumulatif du développement kilométrique et subventions associées</b>							
<b>Cumul — heures ajoutées</b>	527 K	+19,7 %	+21,3 %	+23,0 %	+24,5 %	+26,2 %	665 K
<b>Cumul — autobus ajoutés</b>	185	+21,6 %	+24,3 %	+27,0 %	+29,7 %	+35,1 %	250
<b>Cumul — subventions</b>		+2,9 M\$	+4,7 M\$	5,2 M\$	5,6 M\$	6,1 M\$	
<b>Objectif d'augmentation de l'achalandage liée aux mesures</b>							
			3 %	4 %	3 %	3 %	



## LA STRUCTURE DU PLAN STRATÉGIQUE 2004-2013

Le Plan stratégique 2004-2013 comprenait 21 mesures, qui sont présentées dans le tableau suivant. Il est à noter que les deux premières n'étaient pas sous la responsabilité directe de la STL. Les autres, pour lesquelles la STL joue un rôle prépondérant, sont réparties à l'intérieur de quatre axes d'intervention.

### MESURES INSCRITES AU PLAN STRATÉGIQUE 2004-2013

1. *Intégrer le métro aux infrastructures de transport collectif de Laval*
2. *S'assurer de la mise en place d'aménagements urbains favorables au transport durable*

#### AXE 1: offrir des liaisons rapides et les plus directes possible à destination de Montréal

3. *Organiser un réseau collecteur vers les stations de métro*
4. *Assurer une desserte plus efficace des gares de trains de banlieue*
5. *Consolider les liens en émergence par l'ajout d'axes nord-sud directs avec Montréal*

#### AXE 2: assurer une couverture complète et concurrentielle du territoire lavallois par transport durable

6. *Aménager un corridor est-ouest de transport rapide par autobus*
7. *Augmenter la couverture du territoire*
8. *Offrir des correspondances garanties à des points d'échange confortablement aménagés*
9. *Être davantage présent dans les nouveaux développements résidentiels*
10. *Mettre en place le programme Allégo-Laval*

#### AXE 3: répondre aux besoins spécifiques des différents segments de la clientèle

11. *Améliorer et consolider la qualité des services offerts à la population*
12. *Diffuser une information à la clientèle plus complète et plus précise*
13. *Obtenir l'aide du gouvernement du Québec pour augmenter l'accessibilité au transport régulier d'autobus pour les personnes en fauteuil roulant*
14. *Maintenir un réseau adapté efficace et capable de répondre à l'augmentation de la demande*
15. *Développer des circuits communautaires pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées*
16. *Améliorer le service en fin de soirée*
17. *Faire la promotion des services de transport collectif*

#### AXE 4: améliorer la situation financière de la STL

18. *Implanter un nouveau système de vente et de perception*
19. *Développer une stratégie tarifaire d'ensemble pour la région métropolitaine*
20. *Réduire les coûts de desserte des secteurs moins denses par le recours à des minibus*
21. *Contribuer à la mise en place d'un nouveau cadre financier du transport collectif*

Les sections qui suivent reprennent chacune de ces mesures et font état des résultats obtenus.

### **Intégrer le métro aux infrastructures de transport collectif de Laval**

Prévue pour 2006, l'inauguration officielle du métro à Laval a eu lieu le 27 avril 2007. Le tronçon lavallois compte trois stations : Cartier, de la Concorde et Montmorency. Les trois stations sont dotées d'ascenseurs, ce qui les rend pleinement accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Pour chacune, des aires de taxis, des stationnements de courte durée et des stationnements pour les bicyclettes ont été aménagés.

Des stationnements de longue durée ont aussi été construits aux stations Cartier et Montmorency, alors que la station de la Concorde comporte des aménagements intermodaux avec la ligne de train Blainville - Saint-Jérôme.

Les études réalisées avant l'inauguration estimaient à 50 000 le nombre de déplacements aux trois stations lavalloises, dont 10 % réalisés par de nouveaux clients, et ce, dès la première année. L'objectif d'augmentation de l'achalandage a été fixé à 3 % pour l'ensemble du réseau souterrain, soit une augmentation de 2,8 millions de déplacements à l'horizon 2013.

Les données de l'enquête Origine-Destination 2008 montrent que ces estimations ont été dépassées après seulement une année d'opération. Plus particulièrement, le nombre de Lavallois utilisant le métro en période de pointe du matin a augmenté de 70 %, ce qui représente près de 8 000 personnes, par rapport à l'enquête Origine-Destination 2003.

### **S'assurer de la mise en place d'aménagements urbains favorables au transport durable**

Déjà désireuse en 2004 d'inscrire le développement de son territoire dans une perspective durable, la Ville de Laval vient de prendre résolument le cap de l'urbanisme durable. En effet, elle dévoilait, en mai 2011, sa nouvelle politique d'urbanisme<sup>1</sup>, qui vise, notamment, à repenser l'aménagement des secteurs bien desservis par le transport collectif, pour en faire des milieux de vie plus denses, plus agréables et orientés vers les déplacements actifs ainsi que le transport collectif.

Il est clair que l'arrivée du métro a constitué une excellente occasion de revoir les approches d'aménagement, en s'inspirant des grands courants urbanistiques que sont le Nouvel urbanisme, le Smart Growth (croissance intelligente) et le Transit Oriented Development (Développement orienté vers le transport collectif ou TOD). La Ville a ainsi adopté des plans particuliers d'urbanisme (PPU), notamment dans les secteurs des stations Cartier et de la Concorde. Le PPU de la station Cartier propose de structurer l'espace en un réseau lisible et cohérent. Le PPU de la station de la Concorde entend profiter de la proximité du métro pour transformer ce secteur à vocation industrielle et y déployer un quartier résidentiel convivial. Les abords de la station Montmorency sont également en voie de devenir un véritable pôle du savoir, avec la présence de plusieurs institutions d'enseignement, dont le nouveau pavillon de l'Université de Montréal, tout en accueillant une fonction résidentielle de grande densité.

---

<sup>1</sup> | *ÉvoluCité - Laval, vers l'équilibre urbain - Politique de l'urbanisme durable de Laval.*



Cette démarche d'urbanisme participe pleinement à l'objectif de réduction des gaz à effet de serre (GES) formulé dans le Plan de mobilité durable, dont elle fait partie intégrante, d'ailleurs.

La densification de l'occupation du territoire, perceptible dans le paysage urbain, se reflète dans l'émission des permis de construction, où la fonction multifamiliale prend de plus en plus d'importance, comme en témoigne le Tableau 2. On constate en effet que, pour la première fois, les permis émis pour des maisons unifamiliales ont glissé sous la barre des 30 % des mises en chantier. La densité de population s'accroît également, passant de 1 424 hab/km<sup>2</sup> en 2001 à 1 621 hab/km<sup>2</sup> en 2010<sup>2</sup>.

La Ville a aussi été très active pour stimuler le développement économique sur son territoire. Première municipalité à adopter une approche de développement technopolitain, elle soutient cinq pôles de croissance (agropôle, biopôle, e-pôle, pôle industriel et récréotourisme), regroupés sous le parapluie de Laval Technopole. La Ville dispose de trois grands parcs de développement industriel situés à l'ouest, au centre et à l'est de son territoire. Le parc industriel Centre est le plus important de ces noyaux.

**TABLEAU 2** Mises en chantier selon le type de logement à Laval

	Unifamiliale		Multifamiliale (location et copropriété)		Total
<b>2001</b>	1 247	62 %	770	38 %	2 017
<b>2002</b>	1 662	66 %	856	34 %	2 518
<b>2003</b>	1 623	59 %	1 129	41 %	2 752
<b>2004</b>	1 827	60 %	1 238	40 %	3 065
<b>2005</b>	1 203	41 %	1 703	59 %	2 906
<b>2006</b>	1 057	35 %	2 003	65 %	3 060
<b>2007</b>	1 202	41 %	1 744	59 %	2 946
<b>2008</b>	1 580	43 %	2 095	57 %	3 675
<b>2009</b>	1 018	33 %	2 049	67 %	3 067
<b>2010</b>	925	38 %	1 513	62 %	2 438
<b>2011</b>	786	29 %	1 952	71 %	2 738

Source : Société canadienne d'hypothèque et de logement, données traitées par le Service d'urbanisme de la Ville de Laval.

2 | Institut de la statistique du Québec, Population selon le groupe d'âge et le sexe, Laval et ensemble du Québec, 1996, 2001 et 2006-2010.

Ces efforts se sont traduits par une croissance de l'emploi de 14,2 % entre 2003 et 2008. Il aura fallu une crise économique mondiale pour ralentir cet élan, en 2009 (Tableau 3). En comparaison, l'emploi au Québec progressait de 5,9 % pendant la même période.

**TABEAU 3** Évolution de l'emploi, 2004-2011

	En milliers d'emplois	Variation cumulée
<b>2004</b>	180,6	
<b>2005</b>	181,7	0,6 %
<b>2006</b>	186,1	3,0 %
<b>2007</b>	202,6	12,2 %
<b>2008</b>	204,1	13,0 %
<b>2009</b>	199,0	10,2 %
<b>2010</b>	202,1	11,9 %
<b>2011</b>	204,8	13,4 %

Source:

- *Années 2004 et 2005: Institut de la statistique du Québec, Panorama des régions du Québec, édition 2009.*
- *Années 2006 à 2010: Institut de la statistique du Québec, Panorama des régions du Québec, édition 2011.*
- *Année 2011: Institut de la statistique du Québec, Panorama des régions du Québec, édition 2012.*



## AXE 1 OFFRIR DES LIAISONS RAPIDES ET LES PLUS DIRECTES POSSIBLE À DESTINATION DE MONTRÉAL

### Organiser un réseau collecteur vers les stations de métro

L'arrivée du métro à Laval a été l'occasion de reconfigurer le réseau d'autobus de la STL. En plus de redresser 20 circuits existants, la STL en a créé 15 nouveaux, dont 12 reliés au métro. Le Tableau 4 fait état du réseau, tel qu'il a été modifié pour desservir les stations de métro lavalloises lors de leur ouverture en 2007.

Avec l'ampleur des changements mis en place, quelques ajustements ont dû être apportés, une fois le réseau en opération, afin de répondre à différentes demandes légitimes de la clientèle. C'est ainsi que le parcours de 10 lignes a été modifié, que 3 nouvelles se sont ajoutées, tandis que 2 ont été éliminées. En 2012, 14 lignes desservent la station Montmorency, 3 la station de la Concorde et 19 la station Cartier.

Le développement du réseau collecteur totalise une augmentation de plus de 2 millions de kilomètres et plus de 100 000 heures de service sur une base annuelle. Il a nécessité l'ajout de 31 véhicules. Le coût total de ces 16,7 % de kilomètres additionnels est de 8,8 M\$<sup>3</sup>.

Deux objectifs ont présidé à la création du réseau collecteur soit, d'une part, augmenter la rapidité du service par des lignes plus directes et, d'autre part, minimiser les répercussions sur la clientèle, en protégeant les acquis et en recherchant des améliorations de service pour le plus grand nombre d'usagers possible.

La simulation spatiale de chacun des déplacements a permis d'estimer les gains et les pertes de temps associés aux nouveaux parcours. Le Tableau 5 rapporte les effets de la nouvelle desserte sur le temps de déplacement de la clientèle.

**TABLEAU 4** Réseau collecteur vers les stations de métro à l'ouverture du métro à Laval en 2007

Station de métro	Lignes modifiées (ou sans changement)	Nouvelles lignes
<b>À LAVAL</b>		
<b>Cartier</b>	20, 24, 25, 27, 28, 31, 33, 37, 41, 43, 48, 74, 228, 901	12, 17, 58, 63, 71, 73
<b>De la Concorde</b>	33, 37, 42	
<b>Montmorency</b>	33, 39, 40, 42, 46, 50, 61	26, 45, 56, 63, 65, 76, 903
<b>À MONTRÉAL</b>		
<b>Côte-Vertu</b>	144, 151, 902	
<b>Henri-Bourassa</b>	31, 52, 55, 252	

3 | Augmentation de service par rapport à un scénario où un simple ajustement du réseau aux nouvelles stations de métro, se traduisant forcément par une baisse de l'offre, aurait été privilégié.

**TABLEAU 5** Gains et pertes de temps pour la clientèle

RÉSULTAT	CLIENTÈLE TOUCHÉE (EN %)
<b>Gain de temps de 2 minutes et plus</b>	<b>42 %</b>
- entre 2 et 5 minutes	13 %
- plus de 5 minutes	29 %
<b>Perte de temps de 2 minutes et plus</b>	<b>10 %</b>
- entre 2 et 5 minutes	4 %
- plus de 5 minutes	6 %
<b>Sans changement significatif</b>	<b>48 %</b>
- moins de 2 minutes	48 %

Les gains de temps, dont profite 42 % de la clientèle, résultent de la présence des stations de métro sur le territoire, auxquelles la clientèle accède plus rapidement. Les pertes de temps, subies par 10 % de la clientèle, sont le fait des modifications apportées à la desserte directe des pôles montréalais situés dans l'axe Henri-Bourassa, maintenant desservis par le métro. Enfin, 48 % de la clientèle n'a pas connu de changement significatif dans son temps de déplacement.

### Assurer une desserte plus efficace des gares de trains de banlieue

En 2004, 18 circuits de la STL donnaient accès au réseau de trains de banlieue. Le Plan stratégique prévoyait porter ce nombre à 25 au cours des cinq premières années, de sorte que 35 % des ménages lavallois se trouvent à moins de 15 minutes par autobus d'une gare de train. De fait, le nombre de lignes est demeuré à 18 en raison de la réorganisation du réseau que l'ouverture des stations de métro a entraînée, mais l'objectif d'accessibilité a été atteint.

À ce jour, les circuits de la STL desservent deux lignes de trains, soit Deux-Montagnes et Blainville-Saint-Jérôme. Le train de l'Est, dont le tracé final ne traverse pas Laval, sera éventuellement desservi aux stations Anjou et Pie-IX sur l'île de Montréal.

La STL a ajouté sept circuits d'autobus et une desserte par taxi collectif pour atteindre son objectif de proximité. Le Tableau 6 résume la desserte des quatre gares de Laval<sup>4</sup> et des gares Bois-Franc et Du Ruisseau, situées à Montréal, mais également desservies par la STL.

Les deux lignes train-bus qui desservent la gare Sainte-Dorothée proposent un nouveau type de service, en synchronisant la desserte et le passage du train. Le circuit 402 relie Fabreville et Sainte-Rose à la gare, alors que le circuit 404 dessert le quartier Sainte-Dorothée.

<sup>4</sup> | La gare de l'île-à-Bigras, sur la ligne de Deux-Montagnes, n'est pas desservie par autobus.

**TABLEAU 6** Desserte des gares de trains de banlieue en 2012

Ligne de train de banlieue	Gare	Circuits desservant la gare
<b>Deux-Montagnes</b>	Sainte-Dorothée	26, 76, 402, 404, 903
	Bois-Franc	55, 144, 151, 902
	Du Ruisseau	55
<b>Blainville—Saint-Jérôme</b>	Sainte-Rose	63, 65, 73
	Vimont	27, 45
	De la Concorde	33, 37, 42

### Consolider les liens en émergence par l'ajout d'axes nord-sud directs avec Montréal

Les destinations montréalaises des Lavallois se diversifient de plus en plus. Pour concurrencer l'automobile, il faut un service flexible qui propose des liaisons directes vers ces destinations. Le Plan stratégique 2004-2013 prévoyait développer des liaisons rapides sur trois axes, en utilisant l'autoroute 13 à l'ouest, la voie réservée Pie-IX au centre du territoire et en profitant du parachèvement de l'autoroute 25 à l'est.

La desserte de l'A-25 est opérationnelle depuis l'ouverture du pont le 21 mai 2011. Elle relie le secteur Saint-François et la station Radisson sur la ligne verte du métro en un peu plus de 30 minutes en utilisant des voies réservées en amont et en aval du pont. Le projet Pie-IX poursuit son développement, tandis que l'utilisation éventuelle de l'axe de l'A-13 est liée à la construction d'une nouvelle gare sur la ligne de Deux-Montagnes.

Par ailleurs, l'Agence métropolitaine de transport (AMT) ayant abandonné la liaison rapide entre le terminus Le Carrefour et la station Côte-Vertu, la STL a mis en service l'Express 902. Le tracé emprunte l'axe des boulevards Chomedey et Marcel-Laurin.

## **AXE 2**

### **ASSURER UNE COUVERTURE COMPLÈTE ET CONCURRENTIELLE DU TERRITOIRE LAVALLOIS PAR TRANSPORT DURABLE**

#### **Aménager un corridor est-ouest de transport rapide par autobus**

Les circuits 42 (boulevards de la Concorde et Lévesque) et 26 (boulevards Samson et Notre-Dame), synchronisés à la station Montmorency, constituent l'ossature est-ouest du réseau.

Le circuit 42 a été redressé dans le secteur de Saint-Vincent-de-Paul. À l'autre extrémité, il dessert la gare intermodale de la Concorde, la station Montmorency et le terminus Le Carrefour. Le circuit 26 relie la station Montmorency à la gare de Sainte-Dorothée, en passant par le chemin du Bord de l'eau. L'arrimage des deux circuits permet de parcourir Laval d'est en ouest, dans l'axe de la Concorde/Notre-Dame, soit sur une distance de 40 kilomètres, avec une seule correspondance synchronisée. Le corridor offre un lien avec plusieurs grands axes nord-sud, notamment l'autoroute 25, l'axe Pie-IX ainsi que les boulevards des Laurentides, Laval et Curé-Labelle. De plus, il croise le métro et la ligne de train Blainville-Saint-Jérôme à la station intermodale de la Concorde.

Ce nouvel axe de transport collectif améliore la qualité de la mobilité interne à Laval. De fait, ces deux lignes sont maintenant les plus achalandées du réseau. Une fréquence plus élevée et la synchronisation de la correspondance réduisent les temps d'attente.

#### **Augmenter la couverture du territoire lavallois par transport collectif**

La reconfiguration du réseau pour offrir des liens rapides vers le métro a aussi amélioré la couverture du territoire. Le circuit 12 permet de désenclaver le secteur de la place Juge-Desnoyers; le circuit 26 offre une meilleure desserte des ensembles résidentiels avoisinant les boulevards Samson et Notre-Dame; le circuit 63, qui emprunte maintenant les boulevards Des Rossignols et Le Corbusier; le circuit 65, qui circule sur le boulevard Marc-Aurèle-Fortin et le circuit 70, qui dessert le tronçon nord du boulevard Notre-Dame-de-Fatima, accroissent également la couverture du territoire.

Deux circuits redressés font de même: le circuit 33 couvre le secteur Fleetwood, Chevillon et Ampère, qui a connu un important développement, et le circuit 55 offre une desserte des nouveaux ensembles résidentiels du secteur Dagenais.

En 2004, 88 % des ménages lavallois étaient à distance souhaitable de 500 mètres ou moins d'un arrêt d'autobus de la STL. Avec les mesures mises en place, 92,5 % des ménages sont maintenant dans les limites souhaitées. De plus, le nombre de ménages situés à plus de un kilomètre d'un arrêt a été réduit de 1,4 % à 0,2 %.

## Offrir des correspondances garanties à des points d'échange confortablement aménagés

En 2004, 16 % des déplacements imposaient une correspondance entre deux autobus de la STL. La reconfiguration du réseau a permis de réduire cette proportion à 14,5 %. De plus, les nouveaux services de trainbus (402 et 404) ont été conçus pour arrimer la desserte des gares aux horaires des trains. Enfin, la mise en place d'un axe de service est-ouest assure une correspondance synchronisée entre le circuit 42 et le circuit 26.

Par ailleurs, là où les correspondances ne peuvent pas être évitées, la gestion du service en temps réel et les outils d'information qui y sont associés permettent à la clientèle de mieux gérer les temps d'attente, réduisant ainsi les irritants. Les outils de communication mis en place pour faciliter les déplacements sont présentés un peu plus loin.

Afin de rendre l'attente plus confortable, 115 nouveaux abribus ont été installés aux points de correspondance. De ce nombre, 60 remplaçaient les abribus arrivés à la fin de leur vie utile et 55 étaient installés à des arrêts qui en étaient dépourvus, sur la base du nombre d'usagers montant à l'arrêt. En 2011, le réseau comptait 460 abribus.

## Être davantage présent dans les nouveaux développements résidentiels

Dans les secteurs moins denses, la STL propose un service d'appoint par taxi collectif. En 2006, le taxi collectif T05, qui desservait le parc industriel de Saint-Vincent-de-Paul, a été remplacé par la ligne 28. À l'arrivée du métro, cinq lignes de taxis collectifs étaient disponibles (T01, T03, T06, T07 et T08). La révision du réseau d'autobus en 2007 a donné lieu à la conversion de trois d'entre elles en lignes d'autobus régulières. En effet, le T01 dans Val-des-Brises a été remplacé par le prolongement de la ligne 48. Le T06, qui desservait les Jardins du Cardinal à Sainte-Dorothée, a été remplacé par le train-bus 402 et le T08, qui desservait le parc industriel Centre (rue Michelin), a été remplacé en partie par la ligne 63 et en partie par la ligne 76.

Depuis 2007, la STL a implanté cinq nouvelles lignes de taxis collectifs: le T10 sur l'avenue des Perron à Auteuil, le T11 desservant les entreprises de la rue Louis-B.-Mayer, le T12 desservant les rues Cléroux et De la Montagne dans Chomedey, le T14 établissant le lien entre Saint-Eustache et Laval-Ouest ainsi que le T16 effectuant la desserte du Parc industriel de haute technologie Armand-Frappier. Une autre ligne, le T20, supplée temporairement à la ligne 20 sur l'île Paton pendant les travaux de réfection des ponts.



## Mettre en place le programme Allégo-Laval

La STL, en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie de Laval, a démarré la mise en place du programme Allégo-Laval en 2004, dans le cadre d'une entente avec l'AMT, gestionnaire du programme de covoiturage Allego. La caractéristique de ce programme est de susciter l'adhésion des employeurs, en mettant à leur disposition des outils et en leur proposant divers avantages reliés à l'achat de titres de transport en commun pour leur personnel.

Devant un succès mitigé, la STL a décidé de varier les formules proposées. Elle s'est jointe au Réseau de covoiturage, une entreprise sociale offrant aux partenaires affiliés les outils et le soutien nécessaires à la mise en place et à la gestion d'un programme de covoiturage. Depuis le printemps 2009, les Lavallois ont accès gratuitement à ce programme de covoiturage, à partir du site Internet de la STL. En s'inscrivant, ils profitent de deux avantages importants: un accès à des places de stationnement réservées près de la station de métro Cartier et la protection d'un retour garanti à leur domicile par taxi, en cas d'urgence. Jusqu'à deux retours garantis par année peuvent être remboursés par la STL, qui défraie l'utilisateur pour la course jusqu'à un montant maximal de 25 \$.

Dans le même esprit, afin d'offrir plus de souplesse aux modes de transport autres que l'auto en solo, un partenariat a été mis en place en 2009 entre la STL, l'AMT et Communauto. Ainsi, l'achat de titres de transport donne accès à une voiture selon un tarif modique et sans frais d'abonnement à Communauto.

Mais la plus récente intervention — et la plus innovatrice, sans doute — a donné lieu au projet CLIC. Il s'agit d'une nouvelle formule de covoiturage offrant à des équipages de quatre personnes la possibilité d'utiliser des voitures électriques pour se déplacer vers les stationnements incitatifs de l'AMT aux stations de métro Cartier et Montmorency ainsi qu'à la gare de Sainte-Dorothée, où des places réservées dotées de bornes de recharge attendent les covoitureurs. Dix voitures sont affectées à ce projet. Démarré à l'automne 2011 à titre d'expérience pilote, ce projet sera éventuellement étendu et pourrait utiliser des minifourgonnettes électriques lorsque celles-ci seront offertes sur le marché.

### AXE 3 RÉPONDRE AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES DIFFÉRENTS SEGMENTS DE LA CLIENTÈLE

#### Améliorer et consolider la qualité des services offerts à la population

Le comité Défi qualité, composé d'employés de tous les services, a défini une norme de qualité se déclinant en 12 critères, jumelée à un plan de vérification. Des indicateurs ont été développés pour mesurer le degré d'atteinte de la qualité. La STL est maintenant dotée de standards qui rejoignent les normes européennes<sup>5</sup>.

Le poste de conseiller en qualité est devenu un poste de vérificateur interne. Depuis 2004, le mandat du vérificateur est, entre autres, de mettre en place un mécanisme d'assurance qualité dans le domaine du service à la clientèle. Chaque année, un audit est mené afin de contrôler la qualité du service rendu. Il s'appuie, notamment, sur deux sondages de satisfaction de la clientèle, réalisés par le biais du Club courriel. Deux campagnes « client mystère » sont aussi menées auprès du service téléphonique de renseignement et dans les autobus.

La ponctualité, la fréquence, la courtoisie, la propreté, le confort, la sécurité, l'information et l'accessibilité sont au cœur de la démarche qualité de la STL. En appui, la STL s'assure que les employés bénéficient d'une formation appropriée et reçoivent toute l'information pertinente. Depuis 2008, un programme de reconnaissance encourage le développement d'un sentiment d'appartenance.

#### La ponctualité

La définition et le suivi des normes de qualité ont permis d'améliorer la ponctualité du service. La mise en place du Système d'aide à l'exploitation (SAE) a été un élément déterminant. Les chauffeurs peuvent ainsi vérifier en continu qu'ils respectent leur horaire. De plus, les superviseurs peuvent intervenir plus rapidement si un problème, de circulation ou autre, se manifeste.

Les progrès réalisés ont permis à la STL d'améliorer son engagement envers sa clientèle en ramenant le seuil de compensation<sup>6</sup> pour un retard de 7 minutes à 5 minutes. De plus, parce que les désagréments liés au passage en avance d'un autobus sont plus importants que les retards, la garantie-ponctualité prévoit que jamais l'autobus ne sera en avance.

En 2010, pour la deuxième année consécutive, la ponctualité moyenne s'est maintenue au-dessus de 90 %. Mais un nouveau record dans l'histoire de la STL a été inscrit : en février, nos autobus ont enregistré un taux de ponctualité de 92,2 % et ont même atteint 92,4 % en mars. Pour la première fois, l'indice a franchi la barre des 92 %, souvent frôlée en 2009. C'est d'autant plus exceptionnel que nos opérations ont été compliquées par la multiplication de chantiers sur la voie publique et par diverses conditions climatiques difficiles. Ce score, fort enviable, résulte d'analyses et de révisions des temps de parcours, sur une base récurrente, ce que permet le Système d'aide à l'exploitation (SAE).



<sup>5</sup> | Il n'existe pas de normes internationales.

<sup>6</sup> | Advenant un retard de plus de 5 minutes sur l'horaire, la STL fait parvenir au client qui le réclame un droit de passage utilisable sur le réseau régulier.

**TABLEAU 7** Diminution des plaintes liées à la ponctualité

Années	Nombre de plainte
2007	693
2008	486
2009	525
2010	361
2011	385
2012	406
Variation 2007-2012 *	- 41 %

\*: donnée 2012 en date du 17 décembre

### La fréquence

L'accroissement du service hors pointe compte parmi les demandes les plus souvent adressées à la STL. Lors d'un sondage réalisé en mars 2008, l'amélioration du service hors pointe et du service de fin de semaine représentait 63 % des demandes. Plus encore, 26 % des répondants se disaient prêts à payer 5 % de plus pour cet ajout de service.

En 2009, à la faveur du Fonds vert visant à soutenir les améliorations de service, la STL a pu accroître le service sur 12 circuits, qui offrent maintenant une fréquence hors pointe de 30 minutes les jours de semaine et de 9 h à 18 h la fin de semaine.

L'ajout de service sur ces lignes représente 1 100 départs de plus par semaine et 1 000 000 de kilomètres-productifs par année (Tableau 8). Dans de nombreux cas, cet accroissement de service a doublé l'offre de service en périodes creuses.

**TABLEAU 8** Bilan opérationnel de l'amélioration de la fréquence hors pointe

	Service planifié Janvier 2009	Service planifié Août 2009	Variation	
<b>Voyages/semaine</b>	12 945	14 074	1 129	+ 8,7 %
<b>Km-productifs /semaine</b>	210 443	230 337	19 894	+ 9,5 %
<b>Heures de service /sem</b>	8 179	8 887	708	+ 8,7 %



## Le confort, la propreté et la sécurité des usagers

L'installation de plus de 100 abribus, l'acquisition de nouveaux véhicules plus performants sur le plan du roulement, ainsi que la formation des chauffeurs pour une conduite en douceur, constituent les principales mesures mises en place pour améliorer le confort des passagers.

Sur le plan de la propreté des véhicules, un projet pilote a permis de tester des pellicules anti-graffitis. Depuis 2008, elles sont installées sur tous les autobus du parc de la STL et font partie de l'équipement standard des véhicules que la STL acquiert. De plus, le processus d'entretien a été revu afin d'améliorer la propreté des autobus.

Enfin, en 2009, une centaine d'autobus ont été équipés de systèmes de surveillance afin d'accroître la sécurité à bord.

## Le transport adapté

La volonté de s'investir dans l'amélioration continue de la qualité du service s'applique, bien évidemment, au transport adapté. Le document présente plus loin de façon détaillée les outils mis en place pour améliorer la réservation, l'attente, la disponibilité et la courtoisie afin de mieux desservir la clientèle du transport adapté.

## La formation et la reconnaissance du personnel

Un plan de formations et de supervisions individualisées a été préparé pour les chauffeurs. En 2004-2005, les chauffeurs ont reçu une formation sur l'attitude à adopter face à des usagers potentiellement agressifs. En 2006, des rencontres individualisées ont permis de sensibiliser les chauffeurs à la courtoisie, à la douceur de leur conduite, à l'information donnée à bord et à la ponctualité.

Depuis 2008, un Gala reconnaissance met en lumière les employés qui ont des pratiques exemplaires relativement à la qualité du travail, l'assiduité et la ponctualité. C'est aussi l'occasion de remercier les employés de longue date et de souligner les départs.

Parmi les faits marquants d'un sondage mené auprès des employés en 2008, on note un fort sentiment d'appartenance et de fierté, témoignant que les mesures mises en place portent des fruits. Par ailleurs, depuis 2007, le taux d'absentéisme régresse lentement mais régulièrement.

## La gestion des plaintes

En plus des améliorations apportées au service lui-même ou à la disponibilité de l'information, des mesures ont été prises pour assurer un suivi efficace de la rétroaction de la clientèle.

En 2007, l'acquisition d'un nouveau système et la réorganisation du service téléphonique ont donné lieu à la création du Centre contact clients (CCC), qui donne des renseignements et reçoit les commentaires et plaintes de la clientèle. Le service a été enrichi et élargi pour traiter les plaintes liées au transport adapté.

En 2008, les agents, service à la clientèle du CCC ont été outillés pour résoudre des problématiques à la source et diminuer le délai de traitement, qui est ainsi passé de 16 jours en début d'année, à moins de 7 jours à la fin de 2008.

En 2009, le CCC a été déménagé à proximité du Centre de contrôle afin de permettre une circulation plus fluide de l'information sur les activités du réseau. Ayant accès au SAE, les agents, service à la clientèle sont informés en temps réel des retards ou interruptions de service qui peuvent survenir, ce qui permet de mieux servir la clientèle.

## Diffuser une information à la clientèle plus complète et plus précise

Le Centre contact clients informe 400 personnes par jour. Le système Chronobus diffuse les heures de passage pour chacun des arrêts du réseau. Quelque 7 000 personnes y recourent quotidiennement, sur un simple coup de fil ou en ligne.

Près de 1 000 panneaux « Infobus » ont été ajoutés entre 2005 et 2012. La STL a porté une attention particulière à la lisibilité des supports utilisés. L'objectif initial d'un taux de couverture des arrêts de 90 % a été atteint en 2011.

S'adaptant aux technologies disponibles, la STL a mis en service une nouvelle version, plus conviviale et plus fonctionnelle, de son site Internet, en 2004. L'année suivante, elle a reçu le prix Mérite du français, dans la catégorie Site Internet — Grande organisation, décerné par l'Office de la langue française du Québec pour récompenser les entreprises et les organismes publics qui contribuent de façon remarquable à la vitalité de la langue officielle.

En 2007, la STL démarrait la phase 1 de l'implantation d'un Système d'aide à l'exploitation (SAE), qui allait permettre de tirer parti de la localisation GPS pour informer les usagers en temps réel et les prévenir de l'approche de leur autobus. Les girouettes électroniques ont été installées à cette occasion.

L'implantation du SAE a établi un lien permanent entre le Centre de contrôle et les chauffeurs. L'année suivante, les superviseurs pouvaient observer en temps réel le respect des horaires planifiés. En 2009, le site Internet a été repensé pour relayer aux clients les informations en temps réel et permettre aux citoyens d'interagir avec la STL. Plus de 10 000 d'entre eux sont inscrits et fréquentent le site chaque semaine.

## Obtenir de l'aide du gouvernement du Québec pour augmenter l'accessibilité au réseau régulier d'autobus pour les personnes en fauteuil roulant

En 2007, la STL a adopté un premier Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun à Laval. En l'absence d'une technologie appropriée pour équiper le réseau d'autobus, l'orientation retenue était d'attendre la disponibilité de rampes fiables et flexibles, afin d'être en mesure de garantir aux personnes en fauteuil roulant un service de qualité.

L'expérience de la Société de transport de Montréal (STM), qui utilise des rampes rétractables situées à l'arrière de l'autobus, a en effet montré leur manque de fiabilité mécanique et les coûts très importants de leur entretien. Ainsi, entre 1996 et 2009, une avarie mécanique s'est produite dans plus de 40 % des usages. L'incident oblige la personne en fauteuil roulant à attendre le passage d'un autre véhicule. La défaillance peut aussi perturber les opérations régulières, par exemple si la rampe déployée refuse de se rétracter et que le véhicule doit rester immobilisé.

Maintenant, le contexte a évolué. D'une part, les trois nouvelles stations de métro à Laval sont munies d'ascenseurs qui permettent l'accès à ce mode de transport pour les personnes en fauteuil roulant. Par ailleurs, certains véhicules sont maintenant équipés d'une rampe à bascule à l'avant. La STL possède actuellement 34 autobus de ce type. Ce concept devrait présenter un niveau de fiabilité beaucoup plus important que celui des rampes rétractables à l'arrière.

La STL a donc déposé au MTQ en novembre 2011<sup>7</sup> un nouveau plan de développement de l'accessibilité au transport en commun qui comprend, parmi d'autres mesures, l'amorce du service régulier accessible aux personnes en fauteuil roulant. Une ligne a été rendue accessible (la ligne 60), d'abord les fins de semaines et jours fériés, puis toute la semaine depuis août 2012. La STL doit se familiariser avec les opérations liées à cette offre de service. Par la suite, au rythme de l'acquisition d'autobus munis d'une rampe à l'avant, d'autres lignes seront rendues accessibles.

<sup>7</sup> | Ce plan a été approuvé par le ministre des Transports le 1<sup>er</sup> mars 2012.



## **Maintenir un réseau de transport adapté efficace et capable de répondre à l'augmentation de la demande**

Actuellement, le service de transport adapté est effectué à l'aide de 19 minibus, dont 14 sont adaptés, tandis que l'utilisation de taxis accessibles et de taxis réguliers vient combler les autres besoins. Environ 44 % des déplacements sont effectués en minibus.

En augmentation rapide depuis 2005, le nombre de Lavallois inscrits au service de transport adapté est passé d'un peu plus de 3 000 à près de 5 500 en 2011, soit environ 1,5 % de la population de Laval.

À l'instar du nombre de personnes inscrites, le nombre de déplacements du réseau de transport adapté est aussi en forte hausse. Il a atteint 356 343 déplacements en 2011, alors qu'il se situait à environ 280 000 en 2005. Ces déplacements ont été effectués par 3 117 personnes, soit 56,8 % des personnes inscrites.

Enfin, les dépenses de fonctionnement du transport adapté sont, elles aussi, en croissance. En 1996, elles s'élevaient à 1,8 M\$. En 2005, elles atteignaient 4,5 millions et elles s'élèvent en 2011 à plus de 7,6 M\$. C'est donc dire que les dépenses ont plus que quadruplé depuis 1996.

## La clientèle

À Laval, comme ailleurs, le vieillissement de la population est une réalité. En effet, entre 2006 et 2031, la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus y passera de 14 % à 22,7 %. En décembre 2011, 64,7 % des 5 491 Lavallois inscrits au service de transport adapté étaient des personnes âgées de 65 ans et plus. Cette proportion est en progression. En corollaire, la proportion des personnes âgées de 22 à 65 ans tend à décroître et se situait à environ 29 % en 2011, tandis que la clientèle âgée de 0 à 21 ans présente une relative stabilité.

Le vieillissement de la clientèle inscrite s'accompagne d'une augmentation du nombre de personnes présentant une déficience motrice. En effet, ce groupe représentait en 2011 près de 74 % de la clientèle inscrite, incluant les personnes présentant une déficience organique. De fait, un peu plus de 31 % de la clientèle inscrite se déplace en fauteuil roulant, motorisé ou non, tandis que 30 % utilise un autre appareil de soutien (ambulateur, canne, etc.) et que les autres se déplacent sans appareil.

La proportion des personnes présentant une déficience intellectuelle se maintient et se situait en 2011 à environ 18 %. La proportion de la clientèle ayant une déficience visuelle ou une déficience psychique présente également une relative stabilité.

Les personnes âgées de 65 ans et plus ont effectué environ 29 % des déplacements en transport adapté, alors qu'elles représentent 64,7 % de la clientèle inscrite. Soixante-six pour cent des déplacements ont été effectués par les 21-64 ans et 4 % par les 0-20 ans.

Lorsqu'on ventile les déplacements selon le type de déficience des usagers, on note une répartition fort différente de celle que présentent les personnes inscrites. Alors que les personnes atteintes d'une déficience motrice représentent près de 73,7 % de la clientèle inscrite, ce groupe n'a effectué en 2011 que 40 % des déplacements. On y observe, également, que les personnes présentant une déficience intellectuelle effectuent 48 % des déplacements, bien que ce groupe ne compte que pour environ 18 % de la clientèle inscrite.

On note, par ailleurs, que 38 % de la clientèle s'étant déplacée a effectué moins de 25 déplacements au cours de l'année, tandis que 12 % en a effectué 300 et plus. Lorsqu'on ventile ces données en fonction de l'âge (Tableau 9), on voit qu'une forte proportion de la clientèle plus âgée se déplace moins de 25 fois par année, tandis qu'à l'opposé, 26 % des 21-64 ans se déplacent 300 fois et plus.



**TABLEAU 9** Répartition de la clientèle du transport adapté par groupe d'âges, selon le nombre de déplacements effectués en 2010

Tranche d'âges	1 à 24 déplacements	25 à 99 déplacements	100 à 199 déplacements	200 à 299 déplacements	300 déplacements et plus
<b>0-20 ans</b>	25 %	60 %	12 %	3 %	0 %
<b>21-64 ans</b>	24 %	21 %	16 %	13 %	26 %
<b>65-79 ans</b>	44 %	33 %	12 %	5 %	6 %
<b>80 ans +</b>	58 %	26 %	10 %	3 %	2 %

Le même exercice, cette fois en fonction des types de déficience, montre que les personnes qui se déplacent davantage sur une base régulière sont les personnes présentant une déficience intellectuelle (Tableau 10).

**TABLEAU 10** Répartition de la clientèle du transport adapté par type de déficience, selon le nombre de déplacements effectués en 2010

Type de déficience	1 à 24 déplacements	25 à 99 déplacements	100 à 199 déplacements	200 à 299 déplacements	300 déplacements et plus
<b>Intellectuelle</b>	11 %	27 %	16 %	14 %	32 %
<b>Motrice</b>	50 %	28 %	11 %	5 %	6 %
<b>Organique</b>	39 %	37 %	11 %	6 %	6 %
<b>Psychique</b>	30 %	29 %	22 %	10 %	8 %
<b>Visuelle</b>	32 %	38 %	15 %	7 %	8 %

Il faut noter, en dernier lieu, que la taille et le type de fauteuils roulants ont tendance à évoluer avec le temps, les triporteur et quadriporteur étant de plus en plus populaires. L'utilisation de ces équipements plus imposants vient limiter le nombre de personnes qui peuvent être déplacées simultanément dans un minibus. Ceci entraîne une réduction de la capacité de transport et une hausse concomitante des coûts, tout en restreignant le choix quant au type de véhicule utilisé.

### Les interventions

En 2005, l'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion du transport adapté a permis de rehausser la productivité – mesurée en déplacements par heure de service – en assurant plus efficacement la planification et la répartition des voyages. Ce logiciel procure également un service de meilleure qualité aux usagers du transport adapté, puisqu'il permet une confirmation plus rigoureuse des déplacements et une plus grande disponibilité du service de réservation.

Toujours en 2005, la STL a procédé à la mise en place d'un système de suivi en temps réel des minibus de transport adapté. Ce système a permis d'optimiser et de raffiner les temps de parcours accordés aux chauffeurs pour effectuer leurs trajets, ce qui entraîne une plus grande ponctualité et une meilleure fiabilité des services offerts. De plus, les superviseurs peuvent indiquer avec plus de précision, à un client dont le minibus est en retard, l'heure d'arrivée probable du véhicule.

Depuis mai 2006, la STL a également mis à la disposition de sa clientèle des services informatisés lui donnant la possibilité, par quelques clics de souris, de faire une réservation, de signaler un retard, de valider ses réservations régulières et occasionnelles et de confirmer les plages horaires.

Cet accès par Internet du système de réservation et de confirmation est intéressant pour l'ensemble des clients du transport adapté, étant donné sa disponibilité 24 heures sur 24 et sa rapidité. Il est particulièrement précieux pour les personnes ayant des difficultés auditives.

Depuis 2007, la STL a poursuivi ses efforts en mettant de l'avant les mesures suivantes :

- *Implantation d'un système d'enregistrement des appels au centre de réservation du transport adapté*

Ce système a permis d'effectuer une supervision constante du travail des préposés du transporteur, afin de veiller au maintien de normes élevées de courtoisie et d'améliorer la précision de l'information transmise.

- *Réorganisation du système de traitement des commentaires et plaintes*

Les clients peuvent joindre un préposé de la STL pour formuler une plainte ou un commentaire 7 jours sur 7, entre 6 h et 20 h. Auparavant, les clients ne pouvaient joindre un préposé que 4 jours par semaine, et ce, durant les heures normales de bureau. Cette plage de disponibilité plus étendue a permis de traiter plus efficacement les plaintes et d'apporter d'éventuels correctifs plus rapidement.

- *Système de répartition automatique*

En 2009, CO-OP Taxi Laval s'est dotée d'un système de répartition automatique, et tous les véhicules ont été équipés d'un système GPS et d'un terminal véhiculaire. Ces nouveaux équipements permettent d'acheminer rapidement et directement au chauffeur, positionné le plus près de l'adresse à desservir, la demande de déplacement.

Ceci a eu un effet majeur sur la ponctualité des taxis. Depuis son installation, le nombre de plaintes pour retard a chuté de 70 %.

La révision des paramètres de répartition, une meilleure supervision et des standards élevés de courtoisie de même qu'un traitement mieux structuré des commentaires et plaintes démontrent l'importance que la STL accorde à un service plus convivial, courtois et de qualité.

Le suivi et la rétroaction de la clientèle s'étendent à l'externe par un suivi plus soutenu avec les partenaires et les représentants de la clientèle. Ainsi, des rencontres sont organisées mensuellement avec les transporteurs et régulièrement avec l'Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA).

### **Développer des circuits communautaires pour mieux répondre aux besoins des personnes âgées**

La STL a poursuivi ses efforts afin d'améliorer le service offert par les circuits communautaires, essentiellement conçus pour répondre à des besoins locaux souvent exprimés par les aînés. Ainsi, le service a été bonifié sur les deux circuits communautaires en fonction des besoins.



### Améliorer le service de fin de soirée

En 2004, 10 circuits de la STL assuraient un service jusqu'à la fermeture des stations de métro montréalaises et même au-delà sur certaines lignes. Les lignes desservant les trois stations de métro lavalloises ont été ajustées pour offrir un meilleur service de fin de soirée. De plus, le circuit 2 suit le tracé du métro, avant et après sa fermeture. Il assure ainsi un lien avec le réseau de nuit des autobus de la STM, à la station Henri-Bourassa. Le Tableau 11 présente les ajustements apportés.

### Faire la promotion des services de transport collectif

La STL a été très active dans la promotion du transport collectif et du transport durable. Outre la promotion de ses propres services, elle a fait plusieurs campagnes de sensibilisation portant sur la nécessité pour chacun de diversifier ses moyens de transport (2005). Elle a participé, avec l'organisme 123 GO, à la rédaction d'un document rappelant les consignes de sécurité à observer lorsqu'un parent voyage en transport collectif avec une poussette (2008).

Elle a coopéré avec la Société des transports intercommunaux de Bruxelles (STIB) et le regroupement d'éditeurs belges Espace Poésie pour l'événement *La poésie prend le métro et le bus* (2008). À cette occasion, 10 affiches poétiques, circulant sur 60 autobus lavallois, ont permis la diffusion de poèmes sur le thème « Voyage et poésie ».

Une campagne de marketing viral (2009) a permis de recruter 509 nouveaux inscrits au site Internet. La STL a poursuivi dans cette veine l'année suivante en créant, à partir de son site, le concours « Deviens notre cyber-reporter ».

Engagée dans la collectivité lavalloise, la STL est le transporteur officiel des événements d'importance qui s'y déroulent, notamment : le Mondial Loto-Québec Laval, la Fête des enfants, la Descente de la Rivière-des-Mille-Îles, les camps de jour de la Ville de Laval, le Noël magique des pompiers de Laval et la Journée spaghetti de la Fraternité des policiers de Laval.

**TABLEAU 11** Nombre de circuits desservant les stations de métro aux heures de fermeture

	Entre 23 h et 24 h	Fermeture (0 h 30)	Après la fermeture
<b>Station Cartier</b>	8	7	4
<b>Station de la Concorde</b>	1	2	2
<b>Station Montmorency</b>	8	5	3

Elle collabore avec les institutions d'enseignement (commissions scolaires et cégep) pour offrir une desserte ajustée à leurs besoins. Elle s'est également associée à Tourisme Laval dans le cadre de sa campagne *Plein d'affaires à faire à Laval*. Chaque année, la STL offre la gratuité sur l'ensemble de son réseau les 24 et 31 décembre. Baptisée *Opération Boomerang*, cette campagne de promotion du transport collectif invite la population à faire un don afin d'offrir des déjeuners-collations aux élèves défavorisés d'écoles de Laval. La popularité de cette campagne est en progression depuis 2006: plus de 41 000 personnes se sont prévaluées, en 2008, de la gratuité du service.

### La promotion du développement durable

Prêchant par l'exemple, tous les autobus de la STL roulent au biodiesel B5, issu de sources renouvelables. Cette contribution à un environnement plus vert représente une réduction annuelle de 1 000 tonnes de CO<sub>2</sub>. Les véhicules de service, maintenant hybrides, permettent une économie annuelle de 2 900 litres d'essence. Enfin, les chauffeurs de la STL ont adopté une conduite écologique: départs et arrêts en douceur, anticipation des mouvements de circulation et des changements des feux, utilisation d'un ralentisseur et réduction au minimum de la marche au ralenti.

La STL a aussi développé des partenariats avec des organismes voués à la mobilité durable, dont le Réseau de covoiturage, Communauto, Vélo Québec, Équiterre et l'Association québécoise de lutte contre la pollution atmosphérique (AQLPA), afin d'offrir un éventail complet de moyens de se déplacer autres que l'auto en solo.

### Vélo Québec : Éco Mobile

Pour favoriser une réduction significative des gaz à effet de serre, la STL, de concert avec le MTQ, a soutenu financièrement la campagne *Éco mobile* menée par Vélo Québec en 2009. Lors de cette opération, 12 000 foyers lavallois ont été visités, dans 7 quartiers, afin de faire valoir des solutions de recharge à l'auto-solo, notamment le vélo et la marche.

### Équiterre : Station-service cocktail transport

La STL soutient la campagne d'Équiterre, qui s'est amorcée en septembre 2010. *Station-service cocktail transport* invite la population à utiliser cette plateforme virtuelle pour partager des idées facilitant le transport durable dans leur région et voter pour leurs préférées. L'organisme présentera les meilleures aux élus.

### Faites de l'air! Adieu Bazou

Les modèles de véhicules datant de 1995 (maintenant 1998) ou avant produisent en moyenne 19 fois plus d'émissions de GES, responsables du smog, que ceux de 2004 ou après. La STL et ses partenaires offrent 12 titres mensuels de transport collectif, valables sur l'ensemble du territoire métropolitain, au propriétaire qui décide de mettre au rancart son vieux véhicule. L'AQLPA émet un reçu d'impôt variant de 55 \$ à 100 \$.



**TABLEAU 12 Résultats de l'achalandage lors des Alertes au smog**

	2009 1 épisode - 3 jours	2010 2 épisodes - 8 jours	2011 3 épisodes - 4 jours
<b>Achalandage attendu</b>	80 808	431 087	206 820
<b>Achalandage observé</b>	85 214	461 982	221 064
<b>Variation en nombre</b>	4 406	30 896	14 244
<b>Variation en %</b>	5,5 %	7,3 %	7,1 %

### L'initiative Alerte au smog

La politique tarifaire, et notamment la campagne *Alerte au smog*, est un outil privilégié pour faire la promotion du transport collectif et accroître l'achalandage. Lancée en 2008, l'initiative veut promouvoir l'usage du transport public lorsque la qualité de l'air se dégrade au point de passer sous les normes acceptables définies par Environnement Canada. Le tarif des autobus est alors ramené à 1 \$.

Environnement Canada n'a émis aucun avis en 2008. La première alerte a été déclenchée le samedi 15 août 2009, pour une durée de trois jours. Quelque 4 400 usagers supplémentaires ont alors choisi le transport collectif, ce qui représente une hausse de 5 % par rapport au nombre moyen de déplacements à cette époque de l'année. Cette bonne performance s'est poursuivie en 2010 et 2011 avec des hausses d'achalandage de plus de 7 % (Tableau 12).

Selon ces premières expériences, on estime que le tarif spécial de 1 \$ pourrait entraîner, les jours de smog, le retrait de 1 500 véhicules circulant sur les routes.

### AXE 4 AMÉLIORER LA SITUATION FINANCIÈRE DE LA STL

#### Implanter un nouveau système de vente et perception

Le projet d'implanter un nouveau système de vente et perception regroupait plusieurs organismes de transport, dont l'AMT et la STM. Les objectifs poursuivis étaient de permettre une plus grande flexibilité de la tarification et la réduction de la fraude.

À la STL, l'installation des boîtes de perception dans les autobus, avec carte magnétique, a été complétée en 2006. La carte OPUS a été lancée le 1<sup>er</sup> octobre 2008. L'installation de terminaux de points de vente et la formation des chauffeurs et du personnel du CCC ont précédé le lancement, accompagné d'une campagne promotionnelle expliquant le fonctionnement de la carte à puce.

La carte OPUS est également utilisée pour les taxis collectifs et pour le transport adapté. Dans le cas du transport adapté, la STL rend disponible un abonnement virtuel mensuel, qu'on peut obtenir par la poste. L'acquittement des droits est inscrit au dossier de l'utilisateur, qui n'a pas à conserver son titre de transport en main. La mesure diminue les manipulations et évite les pertes et les oublis.

## Développer une stratégie tarifaire d'ensemble pour la région métropolitaine

Les tarifs locaux et métropolitains sont fortement interreliés. Un tarif local trop élevé amenuise l'écart avec le tarif métropolitain, sous la responsabilité de l'AMT, et provoque, chez certains clients, une migration vers ce dernier titre. Par ailleurs, l'AMT détermine un tarif local de référence pour chacune de ses zones tarifaires; un tarif local sous le seuil fixé entraîne une réduction de certaines aides métropolitaines. Entre 2005 et 2008, la STL a augmenté ses tarifs plus rapidement que l'inflation pour rejoindre les tarifs de référence. Le rattrapage est maintenant complété.

Toutefois, une meilleure harmonisation régionale demeure une nécessité, plus particulièrement depuis l'arrivée du métro, avec la grille tarifaire de la STM.

À cet égard, ainsi qu'elle l'avait prévu à son Plan stratégique, l'AMT a convié les sociétés de transport en décembre 2011 à participer à un comité tarifaire élargi. Ce comité a pour mandat de réaliser une réflexion stratégique sur la tarification des services de transport collectif dans la région métropolitaine. Les travaux qui ont débuté en janvier 2012 ont pour objectif de proposer des pistes de solution pour mieux harmoniser les pratiques tarifaires à l'échelle métropolitaine, en visant une tarification intégrée, simplifiée et accessible.

## Une stratégie tarifaire locale incitative

Près de 80 % des titres mensuels réguliers utilisés sur le réseau de la STL sont des titres métropolitains. La STL est consultée pour établir la grille tarifaire métropolitaine, mais n'en décide pas. Sous réserve des contraintes régionales, la STL utilise une stratégie tarifaire pour attirer et fidéliser des segments sensibles de sa clientèle.

En 2008, elle a diminué de 17 % le coût du passage individuel afin d'attirer des clients occasionnels et les inciter à utiliser plus souvent le transport collectif.

En 2009, ses efforts d'attraction et de rétention visaient à encourager les familles à utiliser le transport collectif. Ainsi, un adulte payant son passage, la fin de semaine et les jours fériés, peut être accompagné gratuitement de 5 enfants de 11 ans et moins.

Le tarif intermédiaire, un privilège réservé aux étudiants de 17 à 22 ans, a été étendu jusqu'à 25 ans, afin d'attirer une clientèle fortement attirée par l'auto.

En 2010, l'effort de fidélisation visait les détenteurs de la carte annuelle (CAL), cette fois avec une réduction de 16,6 %, pour une économie annuelle de 156 \$.



### Réduire les coûts de desserte des secteurs moins denses de Laval par le recours à des minibus

L'introduction de minibus dans la livraison du service fait toujours partie des options que la STL envisage. La diversification des types de véhicules fera partie des aspects qui seront abordés dans une vaste étude visant l'optimisation du réseau de la STL pour les horizons 2016, 2021 et 2031. Cette étude, lancée en 2012, prévoit notamment que soient examinés différents modes de transport (articulés, minibus, taxis collectifs, etc.) et différents types de desserte dans ses scénarios de réseau optimisé.

L'éventualité de recourir à des minibus doit tenir compte de divers aspects, comme les répercussions sur les infrastructures de garage et d'entretien, les coûts d'opération, la durée de vie des véhicules, les besoins de la clientèle, etc.

### Contribuer à la mise en place d'un nouveau cadre financier du transport collectif

Au cours des récentes années, différentes mesures ont permis de progresser en matière de financement du transport collectif. Parmi celles-ci, mentionnons le Fonds vert du gouvernement du Québec financé par la nouvelle taxe sur le carbone, la création de la Société de financement des infrastructures locales (SOFIL) finançant les infrastructures à partir d'un transfert de la taxe fédérale sur l'essence, l'augmentation de la taxe sur l'essence de 1,5 ¢/l sur le territoire de l'AMT, ainsi que l'introduction de la nouvelle taxe sur le stationnement au centre-ville de Montréal, etc.

Mais les discussions doivent se poursuivre dans la région montréalaise afin d'élaborer un cadre de financement du transport collectif qui permette de soutenir le maintien et le développement des services de façon stable et prévisible.

À la suite de l'entente sur le financement du métro, un comité de travail a été mis sur pied pour revoir la gouvernance et le financement du transport collectif dans la région. Les travaux de ce comité ont donné lieu, en février 2010, à une entente adoptée par les élus de la Communauté métropolitaine de Montréal (CMM) sur le nouveau cadre financier devant régir le partage des coûts du transport collectif métropolitain. Cette entente reconnaît notamment la nécessité d'ajouter de nouvelles sources de financement situées hors du champ foncier.

C'est dans ce contexte, ainsi que dans la foulée de l'adoption du Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD) par la CMM, que cette dernière a mené des consultations au printemps 2012 sur le financement du transport collectif dans le Grand Montréal.



Ces consultations ont permis de raffermir le consensus régional autour du transport collectif comme solution durable et économiquement rentable. À cet égard, la Chambre de commerce du Montréal métropolitain dévoilait en novembre 2011 les résultats de son étude intitulée *Le transport en commun: au cœur du développement économique de Montréal*. Appuyée par des données concrètes, cette analyse démontre la puissance du transport collectif comme levier de développement économique pour Montréal et pour le Québec.

Notamment, en 2009, les dépenses des organismes de transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal ont généré une valeur ajoutée dans l'économie québécoise de 1,1 milliard de dollars et soutenu 14 110 emplois-années. Le transport collectif entraîne des répercussions sur l'économie québécoise près de trois fois supérieures à celles du transport privé par automobile, lequel contribue à la dégradation de la balance commerciale du Québec.

Au cours de ces consultations, la STL et la Ville de Laval ont pu énoncer leur position quant au choix de sources additionnelles de financement et quant aux principes qui doivent prévaloir à cet égard.

Ainsi, de nouvelles sources doivent non seulement répondre aux besoins de financement, mais également concourir à l'atteinte d'objectifs globaux en matière de transport et d'environnement, notamment la réduction de la congestion routière et la diminution de la pollution. De plus, les effets négatifs sur l'économie doivent être minimisés.

Par ailleurs, les principes suivants doivent être respectés :

- *La reconnaissance du bénéfice reçu s'accompagnant d'une contribution de chaque groupe de bénéficiaires;*
- *L'équité géographique intrarégionale;*
- *L'équité géographique à l'échelle du Québec;*
- *L'efficacité, soit l'équilibre entre l'ampleur des moyens déployés et les résultats obtenus;*
- *L'efficacité, soit la capacité du moyen choisi d'atteindre l'objectif poursuivi.*

La STL recommande une hausse de la taxe sur l'essence pour pourvoir aux besoins additionnels de financement du transport collectif métropolitain. En effet, cette source de financement est équitable, car la consommation d'essence reflète l'utilisation du réseau routier. De plus, une contribution des automobilistes se justifie par la fluidité du réseau routier qui est grandement améliorée par la présence du transport collectif. Par ailleurs, la taxe sur l'essence contribue à la lutte aux changements climatiques, en favorisant une utilisation moindre de la voiture et l'achat de voitures moins énergivores. Enfin, cette taxe est sans doute la plus facile à mettre rapidement en place, à faible coût, puisque les mécanismes requis existent déjà.

La STL a aussi fait valoir, lors de ces consultations, la nécessité d'assurer le financement du développement du transport collectif local.



## SOURCES ICONOGRAPHIQUES

Ministère des transports du Québec : page 114

Tourisme Laval : page 19

Ville de Laval : pages 34, 40

Ville de Laval, Vincent Girard : page 67

Ville de Laval, Jacques Gratton : page 44

Ville de Laval, Sylvain Majeau : pages 28, 30, 47, 57









[stl.laval.qc.ca](http://stl.laval.qc.ca)

