

Voir plus loin pour le transport collectif à Laval

Version synthèse



Plan stratégique
organisationnel
2019-2028

Contexte



Électrification du parc d'autobus, agrandissement du garage, amélioration des services, développement de la marque employeur : **la Société de transport de Laval (STL) est à un tournant** en matière de transport collectif. Laval se positionne d'ailleurs comme la région administrative québécoise qui connaîtra la plus forte croissance démographique, entre 2016 et 2036, avec une augmentation de 22 % de sa population.

Pour accompagner cette évolution et guider la réalisation de ses projets d'avenir en matière de mobilité intelligente et durable, la STL s'est dotée d'un nouveau plan stratégique organisationnel, comme le prévoit la Loi sur la gouvernance métropolitaine, adoptée en 2016. Arrimé aux objectifs des instances municipales et métropolitaines en matière de mobilité et de transport collectif, le plan est le résultat d'un exercice collectif tenant notamment compte des préoccupations et des besoins exprimés par la clientèle, et de données massives recueillies ces dernières années.

UNE FEUILLE DE ROUTE POUR LES 10 PROCHAINES ANNÉES

Le plan stratégique constitue la feuille de route que se donne la Société pour réaliser sa vision à moyen et à long terme. Le plan présente **une mission et des valeurs actualisées qui guideront tous les employés de la STL dans la réalisation des objectifs et des projets d'ici 2028.**

Ce document d'entreprise s'inscrit en continuité avec le *Plan stratégique 2013-2022* et avec le *Plan d'affaires 2016-2018* de la STL, pour lesquels nous pouvons être fiers du travail accompli. Parmi les résultats des dernières années, l'augmentation de l'achalandage de nos services de transport régulier et adapté, la diminution des émissions de gaz à effet de serre, de même que la mise sur pied de notre programme Engagement qualité et de plusieurs innovations (mesures préférentielles pour bus, projet pilote de paiement par carte de crédit), ont permis de positionner la STL comme chef de file de la mobilité durable et connectée, maintenant en mesure de redéfinir les standards de l'industrie.

Au cours de la prochaine décennie, la STL s'engage à garder le cap sur sa mission en mettant plus que jamais l'accent sur l'amélioration des services et sur la bonification de l'expérience client, tout en valorisant son savoir-faire organisationnel et en faisant preuve de leadership en matière d'innovation durable et de mobilité à l'échelle locale et régionale.



NOTRE MISSION

La STL et ses employés ont pour mission de développer et d'offrir, à Laval, un service de transport collectif de qualité, performant, innovant, et qui évolue en fonction des besoins de mobilité.

NOS VALEURS

RESPECT • EXCELLENCE • COLLABORATION

Elles sont au cœur de nos actions pour assurer la satisfaction de notre clientèle et la fierté de nos employés.

NOTRE VISION

Chef de file de la mobilité durable, la STL redéfinit les standards de l'industrie.



Nos orientations stratégiques

- 1. MAINTENIR NOS FORCES ET NOS ACQUIS OPÉRATIONNELS**
- 2. DÉPLOYER UNE OFFRE DE SERVICE ATTRAYANTE, COMPÉTITIVE, ACCESSIBLE ET ÉCOLOGIQUE POUR NOS CLIENTS ET POUR LES LAVALLOIS**
- 3. VISER L'EXCELLENCE DE NOS PRATIQUES ORGANISATIONNELLES**
- 4. ASSURER UN LEADERSHIP STRATÉGIQUE DANS LE CADRE DE LA GOUVERNANCE MÉTROPOLITAINE**
- 5. S'APPUYER SUR UNE ÉQUIPE MOBILISÉE ET COMPÉTENTE**



Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes, Laval (Québec) H7S 2C3
450 662-5400 | STLaval.ca

Le Plan stratégique organisationnel 2019-2028 de la STL a été adopté par son conseil d'administration le 14 mai 2019 au terme de la résolution CA-2019-75

Nos cibles

INDICATEUR	UNITÉS	CIBLES		
		2019	2023	2028
Note de satisfaction de la clientèle - Transport régulier (TR)	Note sur 10	7,7	8,0	8,5
Note de satisfaction de la clientèle - Transport adapté (TA)	Note sur 10	8,4	8,4	8,5
Croissance cumulée d'achalandage	%	2	13	29
Taux de ponctualité - TR (pondéré selon le nombre de clients montant à bord)	%	89,5	89,5	90,0
Taux de ponctualité - TA	%	92	92	93
Cote Engagement qualité (courtoisie, sécurité, propreté, information aux usagers)	%	94	95	96
Taux de réduction des émissions de CO ₂ des autobus	%	-1	-7,5	-45
Indice de maturité de la gestion de la performance au quotidien (GPQ)	Note sur 5	2,5	3,0	4,0
Croissance cumulée des dépenses TR/km commercial (dollars constants de 2018)	%	1,2	0,0	0,0
Croissance cumulée des dépenses TA/déplacement (dollars constants de 2018)	%	2,9	3,3	2,5
Écart de l'indice de mobilisation des employés par rapport au groupe de référence	-	-7	0	0

Nos principaux projets

Travailler en commun pour le bien commun est notre ligne de conduite pour les 10 prochaines années. Dans une démarche structurée visant à réduire nos émissions de gaz à effet de serre et à contribuer au développement durable de la région de Laval, notre fer de lance sera l'électrification progressive de notre parc d'autobus, y compris tous les enjeux qui en découlent. Au cœur de ce virage, l'agrandissement de notre garage fera partie intégrante des grands projets qui se profilent pour la STL.

D'autres réalisations stratégiques sont également au menu de la prochaine décennie, avec, en toile de fond, l'amélioration de notre service et l'avancement vers la mise en place d'un réseau de transport structurant pour la région :

AMÉLIORATION DE NOTRE SERVICE (ORIENTATION 2)

- Mise en place d'un plan de bonification du service, qui sera augmenté en moyenne de 5 % par année sur 10 ans, tel que prévu dans la *Politique de mobilité durable – 2030* du gouvernement du Québec :
 - Développement du service sur les axes majeurs de transport collectif à Laval;
 - Déploiement de service, entre autres le jour en période hors pointe;
 - Amélioration de la fréquence du service le soir et la fin de semaine;
 - Meilleure desserte interne est-ouest.
 - Meilleure desserte des entreprises.

AMÉNAGEMENT DU RÉSEAU (ORIENTATION 2)

- Poursuite des Mesures préférentielles pour bus (MPB) par la mise en place de voies réservées et de bus à haut niveau de service sur le boulevard Le Corbusier, pour améliorer l'accès au centre-ville de Laval et aux stations du métro et du futur REM (Réseau express métropolitain);
- Études pour l'implantation de MPB sur les axes structurants : boulevards des Laurentides, de la Concorde et Notre-Dame, ainsi qu'aux abords des terminus Cartier et Montmorency et des gares de trains.



ACCESSIBILITÉ (ORIENTATIONS 1 ET 2)

- Amélioration de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite par des aménagements spécifiques aux arrêts d'autobus;
- Mise en place du service, du matériel roulant et des infrastructures requises, comme cela est prévu par le *Plan de développement de l'accessibilité du transport en commun*.

EXPÉRIENCE CLIENT (ORIENTATION 2)

- Refonte et amélioration du site Web visant à faciliter l'expérience client (information et navigation plus intuitives, nouvel espace client, planificateur de trajets optimisé);
- Nouvelle application mobile STL Synchro;
- Mise en place d'un progiciel de relations avec la clientèle (CRM), qui permettra de traiter plus directement et de façon personnalisée les problèmes et les demandes des clients.

INNOVATION (ORIENTATION 3)

- Participation active à la mise en place d'un centre d'excellence favorisant la mise en œuvre de projets innovants en transport collectif;
- Recherches et expérimentations de projets technologiques, avec la contribution du Centre d'incubation et d'accélération en mobilité intelligente à Laval (CIAMIL);
- Amélioration des systèmes et des technologies (ex. : remplacement du système d'aide à l'exploitation, simulateur de conduite pour les chauffeurs).



ÉLECTROMOBILITÉ (ORIENTATIONS 1 ET 3)

- Acquisition de 10 autobus électriques et mise en service, dès 2020, d'une première ligne entièrement électrique. Dès 2024, achat uniquement d'autobus électriques;
- Accompagnement et gestion du changement liés au grand virage électrique :
 - Mise en place de nouvelles installations liées à l'électrification du parc d'autobus;
 - Nouveau garage optimisé pour accueillir les autobus électriques;
 - Poursuite des tests en continu pour mesurer la progression technologique des véhicules.

PARTICIPATION À LA PLANIFICATION RÉGIONALE (ORIENTATION 4)

- Engagement actif dans la préparation du *Plan stratégique de développement* de l'Autorité régionale de transport métropolitain;
- Engagement dans les travaux des bureaux d'études portant sur :
 - le réseau structurant régional;
 - les dessertes par autobus sur le réseau routier supérieur;
 - la mise en service du REM;
 - les transports actifs.

VIE INTERNE (ORIENTATION 5)

- Poursuite des actions en matière d'amélioration continue;
- Développement de l'organisation et renforcement des compétences;
- Gestion du changement et anticipation des nouvelles compétences requises en lien avec l'électrification des autobus;
- Déploiement de la marque employeur : actions de reconnaissance des employés et soutien au recrutement.



Voir plus loin pour le transport collectif à Laval

Version synthèse

