

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

LAURÉAT – GRANDE MENTION

Catégorie Organisme public

Société de transport de Laval

LAVAL



DIRECTEUR GÉNÉRAL
Guy Picard

DIRECTEUR PRINCIPAL EXPLOITATION
Sylvain Yelle
450-662-5400 poste 8301

PROFIL

Chef de file canadien en matière d'information en temps réel, la Société de transport de Laval se signale par des niveaux de fiabilité et de ponctualité parmi les meilleurs au monde.

Fondée en 1971, cette entreprise publique de transport en commun exploite un réseau d'autobus de 44 lignes auxquelles s'ajoutent sept lignes de taxis collectifs. Son parc de 300 véhicules couvre une superficie de 246 kilomètres carrés et dessert une population de 416 000 personnes.

LEADERSHIP

Les hauts dirigeants de la STL démontrent un leadership visionnaire : promotion de l'amélioration continue, plans intégrant mission-vision-valeurs, employés et partenaires bien informés.

- Gestion de la contribution et évaluation pour la majorité des employés.
- Processus formel pour identifier les postes critiques en matière de relève, avec formation à la clé.

HISTORIQUE QUALITÉ

- | | |
|-------------|---|
| 2001 | Programme « Garantie Qualité ». |
| 2000 - 2014 | Comité « Défi qualité », qui définit une norme de qualité inspirée des normes européennes.
Des indicateurs ont été développés pour mesurer le degré d'atteinte de la qualité. La STL est maintenant dotée de standards comparables aux normes européennes de l'Association française de normalisation (AFNOR). |
| 2012 | Audits de qualité effectués à bord des bus par les superviseurs de la Direction transport et qualité du service. |
| 2008 | Instauration d'un programme de reconnaissance pour encourager le développement d'un sentiment d'appartenance. |

Société de transport de Laval

- Cycle de rencontres stratégiques permettant d'aligner et d'ajuster les plans et les projets en cours de réalisation.
- Engagements précis en matière d'environnement, dont l'utilisation du biodiésel.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La STL fait preuve d'une grande pensée systémique pour élaborer sa planification stratégique et son plan d'affaires.

- Planification appuyée sur le plan de mobilité durable de la Ville de Laval.
- Indicateurs faisant l'objet d'un suivi régulier par le comité de direction et comparés avec ceux d'organisations semblables.
- Approche participative pour le déploiement du plan stratégique.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Critères de qualité, accès aux informations, moyens pour faire un commentaire ou une plainte : la STL accorde une attention toute particulière à sa clientèle.

- Approches pour écouter et comprendre les besoins et attentes de la clientèle : normes AFNOR, étude marketing, sondages, groupes de discussions, etc.
- Programme « Garantie Qualité » : respect de l'horaire, courtoisie, confort dans l'autobus, propreté de l'autobus et qualité de l'information.
- Approches pour apprécier la satisfaction de la clientèle : suivi de l'achalandage, sondages, enquêtes « clients mystères ».
- Autobus équipés d'un système GPS, stratégies tarifaires ciblées (ex. familles et aînés), réduction des tarifs pendant les jours de smog, etc.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

La STL démontre une gestion par les faits en suivant ses indicateurs de performance, mais elle va plus loin en faisant preuve de beaucoup d'innovation pour recueillir les données.

- Tableau de bord pour suivre des indicateurs stratégiques dans différents créneaux (achalandage, qualité du service, performance opérationnelle et financière, etc.).
- Appareils embarqués dans les autobus pour recueillir automatiquement plusieurs données sur la clientèle et sur la prestation de service.

- Partenaires externes du transport adapté (minibus et taxis) arrimés aux objectifs organisationnels de la STL, avec rencontres mensuelles d'évaluation de la performance.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

La STL démontre une attention particulière pour la valorisation des employés, la flexibilité et l'apprentissage organisationnel.

- Projection des besoins à l'aide d'un logiciel qui tient compte de plusieurs facteurs (conventions collectives, achalandage, etc.).
- Niveau de service révisé trois fois l'an et processus pour gérer les ressources en fonction des types d'employés.
- Gestionnaires appelés à remettre en main propre à chaque employé un exemplaire de la politique RH de la STL.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Le système organisationnel de la STL assure la mise en place d'un cycle d'amélioration : planification ; exploitation ; mesure/contrôle ; ajustements/améliorations.

- Quatre processus opérationnels clairs : planification de l'offre de service, organisation et optimisation des ressources, exploitation des autobus et entretien des autobus.
- Approches systématiques pour prévenir défauts et erreurs, dont la simulation des coûts des déplacements et des tournées de supervision au service de l'entretien.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

La STL affiche à propos des éléments ci-après de bons niveaux de performance de ses produits/services et de ses processus.

- Couverture du territoire, fiabilité du service, appels abandonnés au Centre contact client, arrêts avec abribus.
- Satisfaction et insatisfaction de la clientèle.
- Environnement de travail.
- Prix « Communication Grand Public » en 2011 pour le programme « Alerte au smog » et trois prix en 2013 pour le système d'appels automatisés pour le transport adapté.
- Recettes commerciales et nombre annuel de déplacements affichant une tendance à la hausse.