

PRIX PERFORMANCE QUÉBEC 2019

TROPHÉE PRIX PERFORMANCE

Catégorie Organisme public

Société de transport de Laval LAVAL



PROFIL

Fondée en 1971, la Société de transport de Laval fait aujourd'hui partie des chefs de file canadiens en mobilité urbaine. Tout en gérant un réseau en pleine expansion, elle affiche des niveaux de fiabilité et de ponctualité parmi les meilleurs au monde.

En matière de planification stratégique, de tarification, de financement et d'organisation globale des services de transport collectif, la STL peut compter sur ses 952 employés pour développer son niveau de service et augmenter sa rapidité.

LEADERSHIP

Visionnaires, les dirigeants de la STL communiquent avec les diverses parties prenantes de plusieurs manières et s'assurent d'un maximum de cohérence entre les unités et les strates organisationnelles.

- Matrice Hoshin kanri de premier niveau comme outil de gestion et de communication avec les cadres et les administrateurs.
- Gestion visuelle déployée dans 24 zones de communication.
- Pratiques de gouvernance allant au-delà des prescriptions réglementaires.
- Mesure de la consommation de produits pétroliers, d'électricité et de l'émission de GES.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'équipe de direction de la STL exerce une planification stratégique approfondie et une mise en œuvre empreinte de structure et de cohésion.

- Suivi des cibles au moyen d'une matrice de cohérence (Hoshin kanri) sur une base quinquennale et annuelle.

Coordonnées

Directeur général

Guy Picard

Conseiller corporatif amélioration continue et gestion du changement

Pierre Bincette

450 662-5400, poste 5355

HISTORIQUE de GESTION DE LA QUALITÉ

- 2000+ Comité *Défi qualité* composé d'employés de tous les services pour définir une norme de qualité inspirée des normes européennes.
- 2012 Programme d'amélioration continue en transport.
- 2013 Programme de supervision active pour réduire les tâches administratives des gestionnaires de premier niveau.
- 2015 Programme *Engagement qualité* recentré sur cinq critères.
Grande Mention aux Grands Prix québécois de la qualité.

www.stl.laval.qc.ca/

Société de transport de Laval

- Cycle de rencontres encadré par un comité de pilotage qui regroupe la direction générale et réalise certains arbitrages.
- Programme visant à saisir les opportunités innovantes.
- Zones de communication utilisées pour diffuser les plans sectoriels.
- Plans d'action partagés avec les principaux partenaires et fournisseurs de services.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

La STL a déployé des approches systématiques et efficaces pour être à l'écoute de ses divers segments de clientèle.

- Cadre conceptuel portant sur le cycle de la qualité afin de placer le client au cœur de l'organisation.
- Utilisation des apprentissages pour ajuster le programme *Engagement qualité* ou proposer de nouveaux services.
- Cinq critères inspirés de pratiques internationales pour mesurer ce qui satisfait et fidélise la clientèle.
- Nombreux canaux pour connaître les insatisfactions (Centre contact client, courriels, médias sociaux, chauffeurs, etc.).
- Visite annuelle des nouveaux résidents propriétaires afin de promouvoir les services de la STL.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Avec ses 37 indicateurs stratégiques assortis de cibles de performance spécifiques, suivis depuis plusieurs années, la STL démontre qu'elle valorise la gestion par les faits.

- Approche robuste de détermination des cibles, basée entre autres sur des normes européennes.
- Affectation d'une dizaine d'analystes professionnels et de techniciens chevronnés à la maintenance des systèmes.
- Audit annuel des processus de sécurité et de confidentialité par des vérificateurs externes.
- Présence d'un formateur à tous les quarts de travail des employés d'entretien des véhicules.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

La STL déploie plusieurs programmes intégrés et systématiques qui démontrent l'attention portée à la valorisation de ses employés.

- Approche systématique de l'évaluation des besoins de

main-d'œuvre et comparaison de ces derniers avec les effectifs actuels en vue d'élaborer un plan d'effectif.

- Rencontres quotidiennes, hebdomadaires ou mensuelles de type caucus gestionnaires-employés.
- Zones de communication permettant à l'employé de suivre les indicateurs de performance liés à son rôle.
- Compétences évaluées à partir d'un référentiel pour chacun des postes.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

La STL maîtrise ses processus clés grâce à un système organisationnel à cinq fondements.

- Les cinq fondements : gouvernance, connaissance du marché, développement de l'offre de service, livraison du service, allocation et gestion des ressources.
- Besoins et attentes des clients traduits en offre de services mesurables.
- Budget et ressources prévus chaque année pour saisir les occasions repérées lors de l'analyse FFOM.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

La STL a su présenter des indicateurs de résultats qui sont de nature stratégique et nettement liés aux objectifs organisationnels.

- Objectifs d'achalandage atteints au cours des trois dernières années et résultats meilleurs que ceux des organisations comparables.
- Ponctualité du service : la STL est meilleure que les organisations comparables.
- Nombre de passagers par kilomètre commercial : objectifs atteints et résultats meilleurs que ceux des organisations comparables.
- Pannes : objectifs atteints et résultats meilleurs que ceux des organisations comparables.
- Nombre d'accidents responsables : objectifs atteints et résultats meilleurs que ceux des organisations comparables.
- Satisfaction de la clientèle : objectifs atteints et résultats meilleurs que ceux des organisations comparables.

