

Plan stratégique du RTL
2013 / 2022



Vision
d'ensemble



Cadre de réalisation

L'objectif visé :

Se doter d'un outil de planification efficace qui :

- ▶ **Reçoit l'adhésion** des villes liées
▶ **Obtention d'un mandat** des maires et **création d'un comité technique** des directeurs généraux pour le suivi du projet.
- ▶ **Reflète les besoins** des clients et de la population
▶ **Réalisation d'une étude de marché** permettant d'approfondir la connaissance du marché, de la clientèle (transport régulier et adapté) et de ses comportements.
- ▶ **Respecte notre capacité** de le réaliser
▶ **Stratégie conciliant les contraintes sociales, environnementales et financières** de l'agglomération.

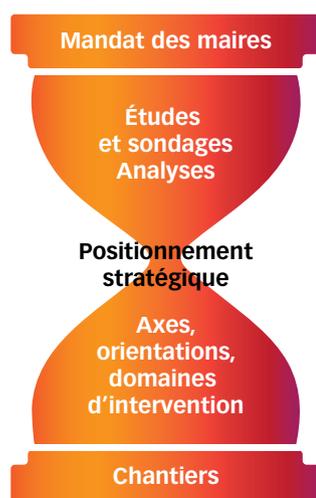


La démarche d'élaboration :

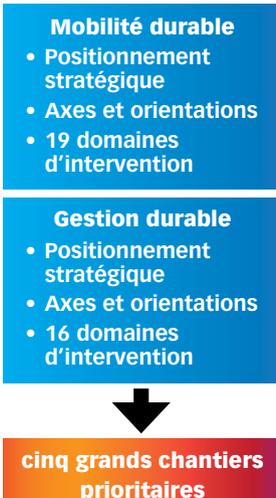
La démarche d'élaboration du plan stratégique du RTL a été réalisée dans le but de se doter d'un outil de planification efficace. Les grands principes sur lesquels repose cette démarche sont :

- **Une approche concertée** grâce à l'adhésion des villes liées et des communautés par l'obtention d'un mandat de l'agglomération et une participation continue des villes liées tout au long du processus de réalisation ;
- **En concordance avec les orientations gouvernementales, métropolitaines, régionales et municipales** en matière d'aménagement du territoire et de planification des transports ;
- **Le client au cœur de la démarche** afin de refléter ses besoins et ses attentes en matière de mobilité, mais aussi ceux de la population de l'agglomération grâce à une connaissance approfondie du marché ;
- **Une démarche intégrée** dans laquelle le développement durable de l'organisation guide la stratégie du RTL en conciliant les contraintes sociales, environnementales et financières de l'organisation et de l'agglomération qu'elle dessert. C'est ainsi que le plan stratégique

du RTL se compose de deux volets d'intervention : « la mobilité durable », recoupant les activités externes de l'organisation tournées vers le client et « la gestion durable » pour ses activités internes mobilisant ses ressources humaines et matérielles. Cette structure en deux volets est apparue indispensable suite à l'évaluation du RTL réalisée dans le cadre de la démarche BNQ 21 000, cette dernière ayant permis de cibler les axes d'intervention prioritaires autant à l'externe qu'à l'interne.



Plan stratégique du RTL



Notre vision

En 2022, le RTL se voit comme le principal acteur de la mobilité des personnes sur le territoire de l'agglomération de Longueuil. En tant qu'organisme de service public de transport, il fera partie intégrante de la vie des personnes et de la communauté en apportant des solutions efficaces, novatrices et adaptées aux besoins de déplacement des personnes dans le contexte social, économique et environnemental changeant des dix prochaines années.

Les valeurs d'engagement et d'ouverture d'esprit de tous les employés du RTL seront mises à contribution afin de mettre le citoyen et le client au cœur de leurs préoccupations et de concrétiser la vision de l'organisation.

Pour y arriver, le RTL compte mettre en place un réseau rapide qui structurera l'offre de transport collectif et qui marquera sa place sur le territoire. Il complètera cette offre avec ses partenaires en proposant un éventail de solutions multimodales accessibles à tous et une information voyageurs sur tout le réseau de l'agglomération.

La présence du RTL dans le milieu sera renforcée par le biais d'un virage organisationnel orienté vers la clientèle et la concrétisation de partenariats avec les organismes s'intéressant de près à la mobilité des personnes. Il modernisera ses infrastructures d'exploitation et électrifiera progressivement son réseau afin d'être en mesure de répondre aux enjeux liés à la mobilité et au développement durable du territoire.

C'est ainsi que le RTL pourra être reconnu comme un organisme de service fiable et enviable qui fera la fierté des citoyens et des clients de l'agglomération.



Vers une mobilité durable



Pour mieux répondre aux besoins évolutifs de nos clients

Selon nous, cela suppose d'assurer une mobilité pour tous, ne mettant pas en danger la santé publique et respectant le cadre de vie. La mobilité durable sur le territoire du RTL reposera sur trois grands principes :

Une gestion de la demande en transport

La gestion de la demande en transport vise à transformer les habitudes de déplacement des gens. Pour cela, le RTL s'appuiera sur des partenariats entre les grands générateurs de l'agglomération, les acteurs publics et les opérateurs privés qui détiennent les leviers d'intervention en matière de mobilité.

La multimodalité et l'intermodalité

Au profit des modes de transport actifs et collectifs, le RTL proposera un meilleur maillage physique des différentes offres de transport, une intégration tarifaire avantageuse et une information multimodale claire. Par cette intégration des différents modes, le RTL permettra à son client d'optimiser sa chaîne de déplacement en privilégiant des modes alternatifs à l'auto-solo.

Une accessibilité universelle

Afin de répondre aux besoins de toutes les populations, le RTL fera de l'accessibilité universelle une valeur sociale fondamentale de sa stratégie afin d'offrir un accès au transport à tous les citoyens.



Notre positionnement stratégique en mobilité durable

Le RTL et l'agglomération de Longueuil s'associent dans le but de placer l'intérêt général et les besoins du citoyen au cœur de leurs actions en matière de mobilité. Dans ce contexte et en appui aux villes, le RTL se positionne comme acteur incontournable de la mobilité des personnes.

Dans une perspective durable, le RTL s'engage à offrir des services accessibles à tous et à :

- consulter et interagir avec les citoyens ;
- promouvoir des solutions innovantes auprès de ses partenaires ;
- rassembler et chercher le consensus notamment avec les villes de l'agglomération ;
- réaliser les projets retenus.

Pour y arriver, le RTL entend mobiliser ses ressources et intervenir de façon intégrée sur quatre axes :

- aménagement ;
- mobilité ;
- innovation, partenariat et promotion ;
- financement.



Assurer une gestion durable

Prendre les moyens pour réaliser notre vision

Les interventions déterminées en termes de mobilité durable vont supposer un changement de culture majeur de l'organisation en priorisant la fourniture de services de qualité, à tous les niveaux et dans tous les services de l'organisation.

Parce qu'il suppose que toute l'organisation soit mobilisée derrière l'objectif d'offrir des services de qualité, ce changement de culture, que l'on résume dans l'expression «virage client», aura des impacts très importants en termes d'organisation du travail, de cohésion d'équipe et d'engagement des employés.

Le caractère «durable» des interventions et des actions du RTL doit être un critère déterminant dans leur priorisation et leur réalisation. Cette préoccupation touche l'utilisation de l'ensemble des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles. Elle supposera de gérer de manière plus responsable ses biens et services afin d'assurer le maintien de ses actifs et le développement du réseau, tout en limitant l'empreinte écologique de ses activités. La durabilité inclut également un volet social, qui peut se concrétiser au RTL par la prise en compte des besoins et du bien-être de ses employés.



Ressources humaines du RTL



Source : Données RTL

Notre positionnement stratégique en gestion durable

Afin de réaliser son plan stratégique où le client est au centre des préoccupations, le RTL se positionne comme une organisation qui mise sur une gestion durable et intégrée de ses ressources humaines, matérielles et informationnelles. Il place son personnel au cœur de sa réussite où il valorise l'esprit d'équipe, les initiatives et le partenariat.

Pour ce faire, le RTL se dotera d'une philosophie de gestion qui reflétera les valeurs de l'organisation, soit : le respect, l'engagement, l'intégrité et l'ouverture d'esprit. Le développement d'un cadre de travail de qualité s'inscrira dans le développement durable de l'organisation afin de contribuer à l'épanouissement de tous ses employés.

Pour y arriver, le RTL interviendra de façon intégrée sur quatre axes :

- les biens et services : s'assurer de détenir les ressources matérielles et informationnelles nécessaires en diminuant les impacts environnementaux de l'organisation ;

- l'organisation du travail : pour plus de clarté et de cohérence ;
- la cohésion de l'équipe : susciter l'adhésion, le respect, l'ouverture d'esprit des équipes et des groupes ;
- l'accomplissement et la reconnaissance : susciter l'engagement des personnes.

Les prérequis

Les besoins et les attentes des citoyens et des clients en matière de mobilité sont très élevés et, pour y répondre, le nouveau plan stratégique propose un virage en matière de transport collectif qui ne sera possible que s'il s'appuie sur trois prérequis :

Le maintien du patrimoine

Le maintien du patrimoine est un prérequis essentiel car le RTL doit être en mesure d'assurer la livraison de ses services actuels avant même de penser à mettre en oeuvre de nouveaux projets de développement.

Un nouveau cadre de gouvernance

L'agglomération de Longueuil et le RTL sont conscients que la mobilité durable passera par un meilleur arrimage entre l'aménagement du territoire et la planification des transports. Conséquemment, ils ont proposé, dans le cadre des consultations sur la Politique québécoise de mobilité durable, une nouvelle structure de gouvernance.

Un financement bonifié et récurrent

Afin de relever le défi du financement, il sera nécessaire d'accroître les fonds gouvernementaux dédiés à la mobilité, de hausser les contributions des bénéficiaires indirects du transport collectif et rechercher de nouvelles sources de financement afin de maintenir la hausse de la part municipale et celle des clients.

Nos cinq chantiers prioritaires

Au cours des dix prochaines années et à partir de l'entente cadre convenue avec l'agglomération de Longueuil, le RTL posera de nombreuses actions qu'il a regroupé en cinq grands chantiers :

125 km

Le réseau rapide d'agglomération aura 125 kilomètres de voies réservées

Chantier

1

Un réseau rapide et structurant

Un réseau rapide et structurant qui, conçu pour être accessible à tous, deviendra la colonne vertébrale du réseau du RTL.

- Un réseau simple et performant implanté sur des axes routiers majeurs pour desservir les grands générateurs de déplacement. Ce Réseau Rapide d'Agglomération (RRA) aura un design distinctif, des arrêts limités, des abribus spacieux proposant une information dynamique, 125 km de mesures préférentielles incluant des voies réservées.
- Complémentaire, des lignes urbaines circulant sur des artères importantes relieront les quartiers aux pôles majeurs de destination et aux équipements métropolitains.
- Ces services miseront sur l'intermodalité avec les modes actifs, en concertation avec les villes pour garantir leur accessibilité à pied et en vélo.

Chantier

2

La modernisation des infrastructures d'exploitation

Le RTL devra obligatoirement passer par une modernisation de ses infrastructures, afin de livrer le service attendu, tant en termes d'offre que de qualité de service. Au cours des 10 prochaines années, le RTL concentrera ses efforts sur deux projets majeurs : le nouveau centre d'exploitation et le système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV).

- Des lignes locales desservant les quartiers viendront compléter le réseau structurant. Alors que nos deux centres d'exploitation

ont atteint leur capacité maximale, notre parc d'autobus continuera de croître au cours des prochaines années. La construction d'un nouveau centre d'exploitation devient nécessaire. Sa conception, qui visera à obtenir un niveau de certification LEED, tiendra compte des évolutions technologiques relativement à l'intégration des autobus hybrides et à l'électrification du parc de véhicules.

- L'implantation du système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) représente un virage majeur pour le RTL.

Par une localisation exacte des véhicules en temps réel, le SAEIV permet de réguler le service et d'améliorer la fiabilité du réseau en favorisant la circulation des autobus par des mesures de préemption de feux. Il permettra de plus d'informer la clientèle en temps réel via des applications mobiles. Parce qu'il permet de mesurer plus précisément l'achalandage, la ponctualité et les temps de parcours, améliorant du coup, la performance du personnel et du matériel roulant, il permettra de réduire les coûts d'opération.



L'ouverture vers le milieu



L'ouverture vers le milieu c'est, pour le RTL une façon de s'assurer de répondre aux besoins de mobilité des personnes et de la communauté.

- Le RTL s'assurera d'être présent à plusieurs tables de consultation et de concertation et supportera les actions entreprises par la communauté en matière de développement durable, de lutte contre la pauvreté, d'intégration des personnes âgées et d'amélioration de la qualité de vie des citoyens.
- Il supportera les activités majeures de la communauté, en collaboration avec leurs organisateurs, et proposera une desserte attractive lors de grands événements limitant ainsi leurs impacts négatifs sur l'environnement.
- Le RTL s'assurera d'accompagner les villes dans le développement d'un aménagement urbain. Il renforcera la mise en place de partenariats avec les principaux générateurs de déplacements pour supporter le développement économique et l'accès aux emplois et aux commerces.
- Le RTL créera un comité de gestion des déplacements avec les différents partenaires et organismes du milieu. Il deviendra ainsi l'interlocuteur principal en matière de déplacement des citoyens.

L'électrification du réseau

L'électrification du réseau est au cœur de la préoccupation du RTL de rendre plus durables les déplacements des citoyens.

- Bien qu'il ne soit pas maître d'ouvrage du système léger sur rails (SLR) dans l'axe du pont Champlain ni du prolongement de la ligne jaune du métro, le RTL continuera de défendre et de faire la promotion de ces projets auprès des parties prenantes.
- Les constructeurs actuels n'étant pas prêts à produire à grande échelle des autobus électriques dont la fiabilité et la performance ont été éprouvées, le RTL demeure convaincu que l'utilisation d'autobus hybrides, offrant une diminution de consommation de carburant de plus de 20%, est une étape incontournable dans l'électrification de son réseau.
- En 2014, le RTL testera un autobus hybride rechargeable. Le déploiement du RRA constituera une opportunité pour tester l'implantation d'autobus électriques à recharge rapide, alimentés aux arrêts par « biberonnage ».

- En raison de l'autonomie moindre des autobus électriques, plus de véhicules seront requis afin d'offrir le même service. De plus, le RTL devra s'assurer d'avoir accès à des ressources humaines et techniques qui détiennent l'expertise requise pour leur entretien et leur réparation.

20%

Le SLR et le prolongement de la ligne jaune du métro permettraient d'électrifier jusqu'à 20% de ses opérations.

40%

En 2020, le RTL disposera d'environ 200 autobus hybrides, soit 40% de son parc d'autobus.

Le virage client de l'organisation

Le virage client du RTL est nécessaire afin que toute l'organisation soit concentrée vers un objectif commun : fournir des services de qualité répondant aux besoins des clients.

- Sous la forme de sondages de satisfaction ou de groupes de discussion, le RTL poursuivra ses consultations afin d'identifier les attentes et les besoins de ses clients.
- Des efforts importants seront consentis au niveau de la formation des employés afin de faire du service client la priorité numéro un. Ces efforts seront intensifiés auprès du personnel de première ligne.
- Répondre aux besoins de la clientèle suppose de relever le niveau d'exigence des opérations. La mise en place d'indicateurs de suivi permettra de valider l'atteinte des objectifs et de s'assurer de la bonne réalisation du changement de culture et du virage clientèle du RTL.
- Le virage clientèle se concrétisera sous la forme, par exemple, d'une promesse client ou d'une charte des passagers, jalon important dans la démarche visant à susciter une fierté chez les employés et les clients.

Mise en œuvre du plan stratégique



Dans le but d'alléger le texte, le genre masculin est utilisé.

Conception graphique et production par la Direction de l'innovation, du marketing et du partenariat, avec le support de CGCOM.

rtl-longueuil.qc.ca

Axe	Les 19 domaines d'intervention du volet de la Mobilité durable	Chantiers				
		Un réseau rapide et structurant pour l'agglomération	La modernisation des infrastructures d'exploitation	Une ouverture vers le milieu	L'électrification du réseau	Le virage client de l'organisation
Aménagement	1. Une planification coordonnée de l'aménagement du territoire et des transports	•	•	•	•	
	2. Les voies réservées et mesures prioritaires pour autobus	•	•		•	
	3. Des arrêts accessibles et plus sécuritaires	•		•		•
	4. Les points d'échange	•	•			•
Mobilité	5. La révision de la structure du réseau et de l'offre de service	•		•		•
	6. La coordination entre les réseaux	•				•
	7. L'information voyageurs	•	•	•		•
	8. Le confort et la qualité du service		•		•	•
	9. Les abribus et le mobilier associé aux arrêts	•				•
	10. Les modes à grande capacité	•			•	
	11. Le transport adapté					•
Innovation	12. L'image corporative et les affaires publiques		•	•	•	•
	13. La promotion des services	•		•		•
	14. Les partenaires			•		•
	15. L'interaction clientèle		•	•		•
Financement	16. Le cadre de gouvernance du transport collectif	•	•	•		
	17. Les sources de financement du transport collectif	•	•		•	
	18. La tarification			•		•
	19. La planification financière	•	•		•	•

Axe	Les 16 domaines d'intervention du volet de la Gestion durable	Chantiers				
		Un réseau rapide et structurant pour l'agglomération	La modernisation des infrastructures d'exploitation	La présence dans le milieu	L'électrification du réseau	Le virage client de l'organisation
Biens et services	1. L'approvisionnement responsable		•		•	
	2. La gestion des centres d'exploitation	•	•		•	
	3. La gestion durable du patrimoine		•		•	
	4. La gestion du parc de véhicules et de ses impacts environnementaux		•		•	•
Organisation du travail	5. Les mandats, rôles et responsabilités	•	•	•	•	•
	6. Les processus et les systèmes d'information	•	•	•	•	•
	7. La planification des effectifs	•	•	•	•	•
	8. Le contrôle de gestion	•	•	•	•	•
Cohésion d'équipe	9. La philosophie de gestion	•	•	•	•	•
	10. La gestion du changement	•	•	•	•	•
	11. Les communications internes					•
	12. Les relations de travail	•	•		•	•
Accomplissement reconnaissance	13. La formation	•	•		•	•
	14. La gestion de la carrière		•	•	•	•
	15. L'équité interne					•
	16. L'appréciation					•