

# EN PRIMEUR POUR LES EMPLOYÉS

Une présentation de Luc Tremblay, CPA, CA, directeur général

## L'excellence en mobilité

PLAN STRATÉGIQUE ORGANISATIONNEL 2025



MOUVEMENT  
COLLECTIF



# Un nouveau plan pour un nouveau contexte

---



- Obligation légale de revoir aux 5 ans notre Plan stratégique, l'ancien plan ayant été approuvé en 2012
- Virage client amorcé en 2015
- Nouvelle gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine
- Engagement historique des gouvernements dans le financement du transport collectif

# Processus d'élaboration du PSO 2025

---



# Pour bien comprendre le PSO 2025

---

Un contexte en pleine évolution



Enjeux (3)



Orientations stratégiques (4)



Axes d'intervention (7)



Objectifs (16)



Initiatives

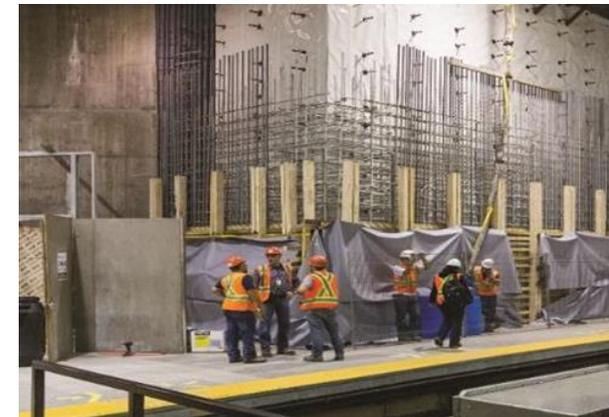
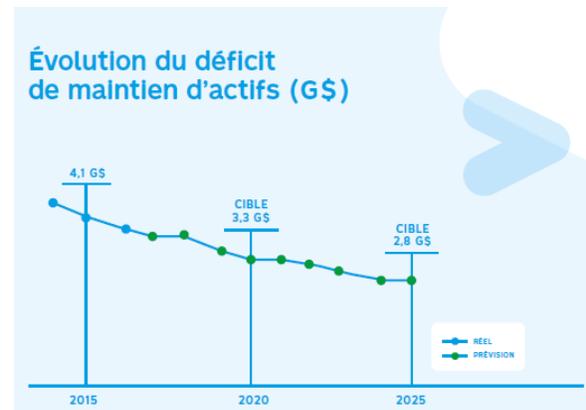
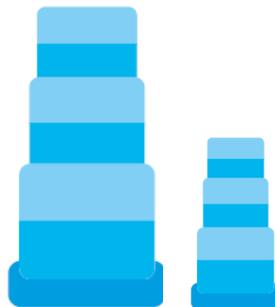


Cibles (balisage)

# Les enjeux

---

## ➤ La satisfaction de la clientèle tout en assurant la pérennité du réseau



# Les enjeux

---

- La satisfaction de la clientèle tout en assurant la pérennité du réseau
- **La maîtrise du cadre organisationnel et financier**

**ARTM** Autorité régionale  
de transport métropolitain



RTM

# Les enjeux

---

- La satisfaction de la clientèle tout en assurant la pérennité du réseau
- La maîtrise du cadre organisationnel et financier
- **L'engagement soutenu des employés**



# Valeurs, mission et vision

---

## VALEURS

Orientation client

Travail d'équipe

Rigueur

Respect

Responsabilisation

Transparence

## MISSION

Entreprise publique de transport collectif, la STM est au cœur du développement durable de la région de Montréal. À juste coût, elle met en œuvre, exploite et maintient un réseau performant et intégré qu'elle contribue à développer.

Forte de l'engagement de ses employés et de ses partenaires, la STM assure à ses clients un service sécuritaire, fiable, rapide, convivial et accessible.

## VISION

L'excellence  
en mobilité

# Quatre orientations stratégiques

---

**1.  
Améliorer  
l'expérience  
client**



**2.  
Adapter  
l'organisation  
à l'évolution de  
la gouvernance**



**3.  
Maîtriser  
les finances**



**4.  
Attirer,  
développer  
et mobiliser  
les talents**



# Le PSO 2025 en un coup d'œil

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	AXES	OBJECTIFS
Améliorer l'expérience client	Un service fiable	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Livrer l'offre de service promise</li> <li>2. Améliorer la régularité du service et assurer un parcours client prévisible</li> <li>3. Miser sur la qualité de service et augmenter le sentiment de sécurité</li> <li>4. Poursuivre le déploiement de l'accessibilité universelle</li> </ol>
	Des actifs en bon état	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Réduire le déficit de maintien des actifs</li> <li>6. Améliorer la performance lors de la réalisation des investissements</li> <li>7. Poursuivre l'électrification du réseau</li> </ol>
	Une mobilité intégrée	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Bonifier le parcours client</li> <li>9. Développer le réseau en favorisant la mobilité intégrée</li> </ol>
Adapter l'organisation à l'évolution de la gouvernance	Un acteur clé de mobilité durable	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Renouveler l'organisation pour l'excellence de l'expérience client</li> <li>11. Agir comme chef de file en mobilité et développement durables</li> </ol>
Maîtriser les finances	Une culture d'excellence opérationnelle	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Maîtriser la gestion de l'entente de service</li> <li>13. Améliorer l'efficacité des processus et la productivité</li> </ol>
Attirer, développer et mobiliser les talents	Un employeur de choix	<ol style="list-style-type: none"> <li>14. Attirer et retenir les talents</li> <li>15. Développer les compétences</li> </ol>
	Des employés engagés	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. Encourager l'implication et le leadership</li> </ol>

# 1. Un service métro amélioré

---



- ▶ Ligne bleue : la STM sera maître d'oeuvre
- ▶ AZUR
- ▶ Garage Côte-Vertu

**Cible 2025 : offre de service bonifiée de 27 % sur 10 ans (+ 21 M km)**

## 2. Un réseau de bus optimisé

---



- Révision complète
- Acquisition de 1230 bus hybrides climatisés dont 347 en ajouts
- Électrification du parc
- Construction du Complexe Crémazie
- Nouveaux CT Bellechasse et Mont-Royal

**Cible 2025 : offre de service bonifiée de 12 % sur 10 ans (+ 8 M km)**

### 3. Un service de transport adapté amélioré et un réseau plus accessible

---

- Déploiement d'EXTRA pour le transport adapté
- La STM rendra 3 fois plus de stations accessibles en 10 ans qu'en 50 ans : soit 31 en 7 ans plutôt que 10 en 50 ans

**Cible 2025 : 41 stations de métro accessibles**



## 4. Des investissements massifs pour la qualité du service

---



- Un plan historique : 8 G \$ en 10 ans pour un service fiable et de qualité
- 3,8 G \$ de 2007 à 2016 versus 8 G \$ pour les 10 prochaines
- 70 % pour le maintien des actifs; 30 % pour le développement
- Le tout sans toucher au service

**Cible 2025 : taux de réalisation de 85 %**

## 5. Une solution aux chantiers

---



- Flexibilité dans la planification du service dans les secteurs touchés par les grands chantiers
- Utilisation de renforts
- Mesures en place dans le Sud-Ouest ont contribué à augmenter l'achalandage métro (+ 5 %) et bus (+ 6 %) dans le secteur

**Cibles 2025 : taux de livraison  
métro 99,7 % et bus 99,6 %**

## 6. Une mobilité réinventée

---

- Collaboration à une plateforme de paiement unique
- Achat de titres sur téléphone intelligent
- Bonification du parcours client

**Cible 2025 : taux de satisfaction des clients de 90 %**



# Deux grandes trames de fond

---



**Développement  
durable**



**Accessibilité  
universelle**

# Le PSO 2025, un plan porteur

---

- Un plan logique, ambitieux tout en étant réaliste, cohérent et responsable
- Un engagement d'excellence en mobilité envers nos clients grâce à nos employés

