



# Plan stratégique 2026-2035

L'avenir en commun



## Qui nous sommes :

### Notre mission

Offrir un service de transport en commun qui répond aux besoins de la population, sur le territoire de la ville de Gatineau.

### Notre vision

Être reconnus pour l'excellence de notre service.

## Ce que nous valorisons :

### › Orientation client

Nous plaçons nos clients au cœur de nos décisions et de nos actions.

### › Bien-être de l'équipe

Nous cultivons un environnement de travail positif, sécuritaire et mobilisateur, favorisant l'épanouissement individuel et collectif.

### › Professionnalisme

Nous agissons avec compétence, intégrité, rigueur et respect.

### › Coopération

Nous travaillons ensemble vers un but commun en misant sur la collaboration et l'engagement.



# Où nous allons :



PILIER

1

## Expérience client

Une organisation qui offre une expérience client à valeur ajoutée, un service public de qualité, sécuritaire et accessible à tous.



PILIER

2

## Expérience employé

Un employeur qui crée un environnement de travail sécuritaire, valorisant et engageant.



PILIER

3

## Excellence opérationnelle

Une équipe qui s'améliore et se transforme pour s'assurer d'offrir un service de qualité à ses clients.

# Comment nous y arriverons :

- › Amélioration de l'expérience client
- › Développement et amélioration du réseau
- › Renforcement de l'accessibilité universelle et du transport adapté

- › Développement d'un environnement de travail basé sur les leviers de mobilisation et de fidélisation
- › Valorisation des talents, accompagnement de la relève et pérennisation des connaissances
- › Engagement envers un environnement de travail sain où prévaut une culture de santé et sécurité au travail

- › Optimisation des processus clés
- › Transformation numérique et technologique
- › Modernisation des actifs