

SYNTHÈSE

AUJOURD'HUI

L'AVENIR

PLAN  
STRATÉGIQUE  
2017 ▶ 2026



**STO**

Société de transport  
de l'Outaouais

L'avenir en commun

# MISSION

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a pour mission d'assurer la mobilité des personnes sur le territoire de la ville de Gatineau en leur offrant des solutions performantes de transport collectif durable qui leur permettent de se déplacer là où elles vivent, travaillent, étudient et se divertissent.

# VISION

## AUJOURD'HUI L'AVENIR... 2017–2026

**Forte d'une relation privilégiée avec ses usagers, de partenaires engagés et d'une équipe mobilisée, en 2026, la STO sera pour les Gatinois le leader reconnu en matière de mobilité durable.** Elle offrira la solution de choix en réponse aux besoins de déplacements régionaux par sa simplicité, son efficacité, son approche novatrice et son arrimage avec les modes complémentaires, ainsi que par son impact positif sur les dimensions économiques, sociales et environnementales de la Ville de Gatineau.

*La réalisation de cette vision repose sur une planification intégrée des systèmes de transport en commun et de l'offre associée, dans une perspective métropolitaine englobant l'ensemble des municipalités environnantes, dont Ottawa.*

# VALEURS

## APPROCHE CLIENT

À la STO, nous nous engageons à maintenir un haut niveau de satisfaction de la clientèle en misant sur une culture de la performance et en offrant des services et des produits de qualité, qui répondent aux besoins de nos usagers.

## INTÉGRITÉ

À la STO, nos relations, actions et décisions sont guidées par un code d'éthique qui met l'accent entre autres sur l'honnêteté, la discrétion, la transparence, la justice et l'équité.

## PROFESSIONNALISME

À la STO, nous agissons de façon responsable et professionnelle en respectant nos engagements ainsi que les ressources qui nous sont confiées, tout en assumant pleinement les conséquences de nos décisions ou de nos gestes.

## BIEN-ÊTRE DE L'ÉQUIPE

À la STO, nous contribuons à maintenir un climat de travail harmonieux et positif en étant conscient que le bien-être de tous est une condition essentielle au succès de notre organisation.

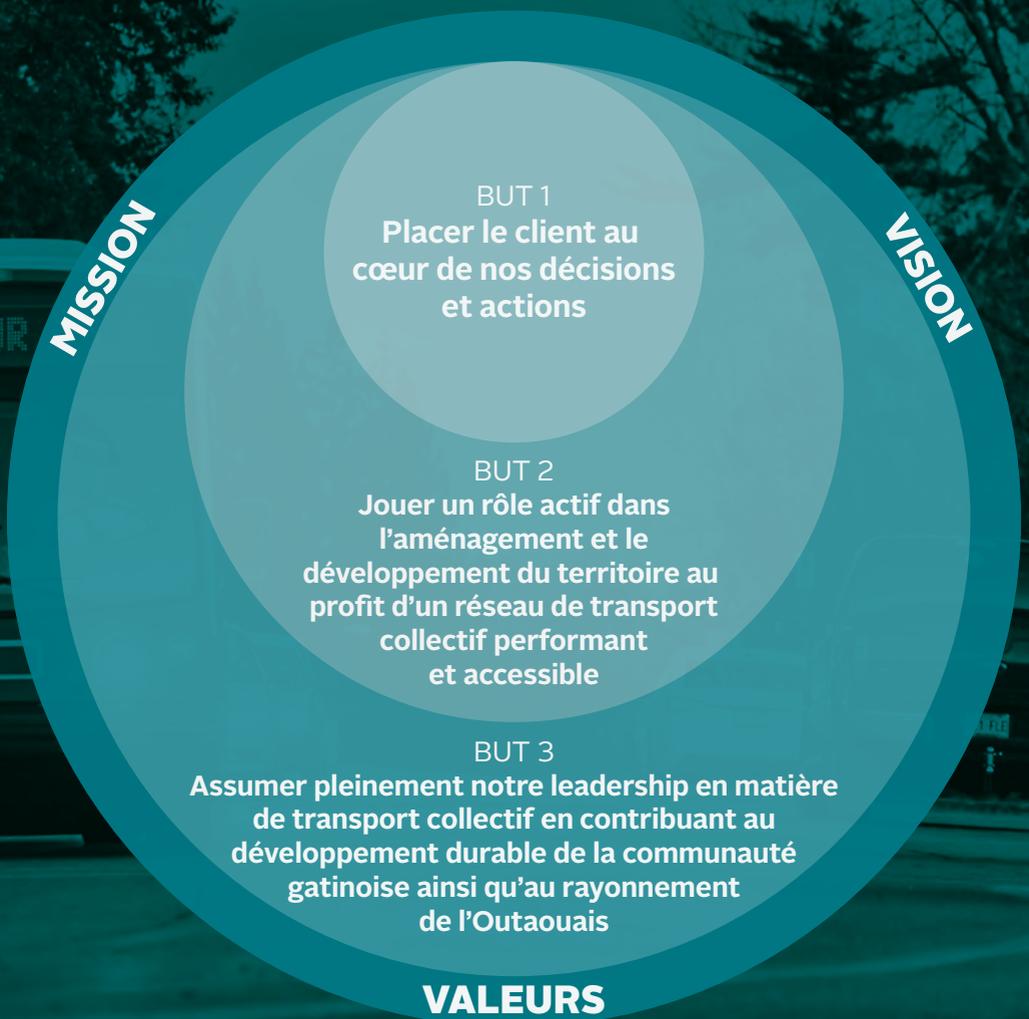
## RESPECT

À la STO, nous démontrons du respect et de la considération à la fois envers les personnes, les ressources et l'environnement.

# GRANDS BUTS DU PLAN STRATÉGIQUE 2017–2026

Au cours des dernières années, de nombreuses tendances ont contribué à redéfinir les besoins et les attentes des usagers en matière de transport en commun. Citons, par exemple, les nouvelles technologies, l'intermodalité ou encore, le vieillissement de la population. À ces tendances, s'ajoutent la vision de la planification stratégique de la Ville de Gatineau ainsi que les réalités du financement disponible, des facteurs qui influencent les décisions de la STO. À l'écoute de sa clientèle, la STO souhaite miser sur ses forces afin d'atteindre les buts qu'elle s'est fixés pour les 10 prochaines années.

En plus, toutes les actions et décisions de la STO s'inspirent des principes de **développement durable** et d'**accessibilité universelle**. À ceux-ci s'ajoutent les principes de **performance organisationnelle**, une condition essentielle de succès visant à se doter à l'interne, des outils et des façons de faire nécessaires, pour mener à bien la mission et l'atteinte des objectifs.



---

## BUT 1

# Placer le client au cœur de nos décisions et actions



La STO a à cœur la satisfaction de sa clientèle. En ce sens, elle souhaite que chaque décision et action soient prises en pensant aux besoins des clientèles du service régulier et du transport adapté. Pour atteindre ce but, les stratégies déployées par la STO mettront l'accent sur :

### ▼ **L'amélioration de l'expérience et du confort de déplacement pour tous**

- ▼ Augmenter la satisfaction de la clientèle du point de vue de la ponctualité, des temps de déplacement, de la fréquence de passage des autobus et de la courtoisie des chauffeurs;
- ▼ Assurer le confort et la sécurité des usagers du service régulier et du transport adapté, autant dans les infrastructures que dans les véhicules;
- ▼ Rendre plus accessible universellement le réseau de transport en commun.

### ▼ **L'efficacité et l'efficacé au quotidien**

- ▼ Assurer la performance au bénéfice du client;
- ▼ Renforcer la culture de l'optimisation des ressources.

### ▼ **La mobilisation des employés au profit de la satisfaction de la clientèle**

- ▼ Assurer un haut taux d'implication et d'engagement des employés au service des usagers.

### ▼ **Le développement de solutions et de mécanismes d'information souples et évolutifs**

- ▼ Offrir des solutions d'information répondant aux attentes et aux besoins des usagers;
- ▼ Assurer une communication bidirectionnelle efficace.

---

## BUT 2

# Jouer un rôle actif dans l'aménagement et le développement du territoire au profit d'un réseau de transport collectif performant et accessible



L'aménagement du territoire a un lien direct avec la performance du transport en commun. C'est pourquoi la STO tient à jouer un rôle actif dans l'aménagement et le développement du territoire auprès de ses partenaires et souhaite adapter son offre de transport aux particularités des différents secteurs de la ville de Gatineau. Pour cela, les stratégies de la STO miseront sur :

- ▼ **L'aménagement du territoire au profit de l'efficience et de l'efficacité en continu du transport en commun sur l'ensemble du territoire**
  - ▼ Mettre en place des mesures préférentielles là où les autobus sont ralentis par la congestion;
  - ▼ Travailler en collaboration avec la Ville de Gatineau pour l'aménagement des nouveaux développements immobiliers.
- ▼ **L'intégration de solutions multimodales en complément au service actuel**
  - ▼ Diversifier les types de véhicules et les services dans les secteurs moins denses;
  - ▼ Poursuivre le développement de solutions multimodales (Parc-o-bus, vélo, auto-partage, taxis collectifs, etc.).
- ▼ **Une attitude proactive et stratégique avec nos partenaires**
  - ▼ Agir de façon proactive dans les comités pertinents, décisionnels et stratégiques.

---

## BUT 3

# Assumer pleinement notre leadership en matière de transport collectif en contribuant au développement durable de la communauté gatinoise ainsi qu'au rayonnement de l'Outaouais



La STO souhaite réduire les émissions de gaz à effet de serre sur le territoire et contribuer à améliorer la qualité de vie et la santé de la communauté gatinoise actuellement et, pour les années à venir. Pour ce faire, la STO s'est fixée les trois stratégies suivantes :

### ▼ La contribution à rendre notre ville plus verte

- ▼ Offrir une alternative de choix à l'auto-solo;
- ▼ Diminuer nos émissions de gaz à effet de serre par l'électrification des véhicules et par l'adaptation des types de véhicules au besoin;
- ▼ Diminuer notre production de matière résiduelle et améliorer la gestion de celle-ci;
- ▼ Se doter d'un processus d'approvisionnement et de disposition responsables.

### ▼ La collaboration en partenaire engagé dans le développement économique et des communautés

- ▼ Renforcer notre implication dans les initiatives sociales et notre soutien aux événements d'envergure sur le plan régional.

### ▼ La volonté de devenir une source de motivation et d'inspiration en matière de développement durable pour la communauté

- ▼ Entreprendre et faire connaître les initiatives locales en matière de développement durable;
- ▼ S'assurer de l'acceptabilité sociale de nos grands projets.

---

# PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE

**SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE**

**ACHALANDAGE**

**COÛT D'EXPLOITATION/KM**

**MOBILISATION DES EMPLOYÉS**

Visitez le [sto.ca](http://sto.ca) pour la version complète du Plan stratégique 2017–2026.