

# Bilan 2021

Notre Plan d'entreprise 2018-2022

## Objectifs 2021

### Principaux leviers et moyens

### Porteur

### Statut

### Détail

## Répondre à la nouvelle réalité de la mobilité (post-COVID)

### Fidélisation et acquisition de la clientèle

1. Rétablir 80 % de l'achalandage en décembre 2021 (soit 22 millions de passages en 2021)

> Améliorer le sentiment de sécurité	DDEC DOP	Réalisé	> Campagne de sensibilisation effectuée auprès de la clientèle : <i>La vie peut reprendre le bus en toute sécurité</i> > Mesures de nettoyage et de désinfection des bus augmentée > 81 % des clients interrogés se sentent en sécurité à bord de nos véhicules – sondage mené en octobre 2021
> Préparer le déploiement de la phase 2 du Métrobus 807	DAI	En cours	> Travaux préparatoires réalisés en 2021 (5 trottoirs), tributaire de la Ville pour la suite (ressources)
> Adapter la stratégie tarifaire	DDEC	Réalisé	> Mise en place des nouveaux tarifs au 1 <sup>er</sup> juillet 2021 > Création d'un nouveau titre 20 billets (plus de 4 000 lots vendus au 31 octobre 2021), nouveau modèle d'affaires du transport scolaire, modification du laissez-passer 1 jour (validation de 24 h consécutives) > Augmentation du revenu par déplacement de 2,25 \$ à 2,75 \$ / 65 % de déplacements par rapport à 2019
> Déployer les nouveaux services dans les secteurs de Beauport et Maizerets	DDEC	Réalisé	> Service déployé le 21 août 2021
> Améliorer l'image publique du RTC et du transport en commun	DDEC	Réalisé	> Opinions positives à l'égard du RTC dans la population : 72 % (débat public tramway) > Taux de satisfaction global élevé et stable de la clientèle : 91 % > Réussite des projets àVélo et de la nouvelle desserte à Beauport
> Poursuivre le déploiement de notre Plan d'accessibilité universelle	EXPL	En cours	> Tournée de sensibilisation complétée : 453 personnes sensibilisées, incluant les membres du C. A. > Entente de collaboration signée avec le ROP03 > Stratégie de déploiement des parcours accessibles et des zones d'arrêt élaborée, en vue des travaux en 2022 > Formation à l'utilisation du transport en commun offerte au SAMI
> Faire évoluer nos programmes de fidélisation	DDEC	Réalisé	> Programmes Abonne BUS Travailleurs et Perso révisés

2. Accélérer la mobilité intégrée

> Déployer le service de vélopartage àVélo (phase 1)	DIR Transformation	Réalisé	> Phase I déployée à l'été 2021. Objectif reconduit en 2022 pour déploiement phase II (ajout de 30 stations et de 300 vélos)
> Déployer le transport à la demande (phase 1)	EXPL	Reporté	> Contrats octroyés (solution informatique et opérateur) > Déploiement reporté en mars 2022, en raison de la disponibilité des véhicules
> Mettre en place le Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMi)	DDEC	Réalisé	> Ouverture en juillet 2021 > Août à octobre : augmentation de plus de 35 % de la fréquentation des centres de services clients et accompagnement de 142 clients
> Intégrer les partenaires régionaux dans les applications RTC Nomade temps réel et RTC Nomade paiement	DT	Réalisé	> Intégration du partenaire STLévis > Communauto -> à venir
> Définir la portée du Guichet unique et débiter sa réalisation	DDEC	En cours	> Portée a été définie par les équipes > En vigie des orientations de l'ARTM
> Installer la solution informatique pour le transport adapté (Hastus On Demand)	DT	En cours	> Projet en cours et conforme à l'échéancier établi

# Bilan 2021

Notre Plan d'entreprise 2018-2022

Objectifs 2021	Principaux leviers et moyens	Porteur	Statut	Détail
<b>Poursuivre la réalisation de notre Plan d'entreprise 2018-2022</b>				
3. Collaborer aux travaux du bureau de projet du tramway de Québec (BPTQ)	> Démarrer le développement des systèmes d'exploitation du tramway	DT	Réalisé	> Équipe mobilisée > Travaux en ligne avec l'échéancier du Bureau de projet (BPTQ)
	> Intégrer le plan de mitigation dans nos opérations	DOP	En cours	> Structure en place, travaux préparatoires en cours
	> Fournir au MTQ les informations requises	DG	Réalisé	> Toutes les informations requises par le MTQ ont été transmises
Infrastructures	> Définir le nouveau modèle opératoire des garages	DIR Transformation	Réalisé	> Modèle défini
	> Prendre possession et planifier les travaux du 3 <sup>e</sup> centre d'exploitation	DAI	En cours	> Prise de possession : réalisé > Plan de projet déposé au gouvernement > Travaux préparatoires en cours
	> Préparer les plans et devis pour la rénovation des centres Lebourgneuf et Métrobus	DAI	En cours	> Modernisation du centre Lebourgneuf : plan fonctionnel et technique en cours > Centre Métrobus : plan de projet déposé au MTQ > Centre Lebourgneuf : réfection de vérins, mise à niveau sur la structure du bâtiment
Systèmes	> Débuter la modernisation de systèmes administratifs	DT	En cours En cours Réalisé Réalisé	> Système de gestion des actifs (SGA) > Système RH > Migration Office 365 > Système d'information SST > Mise à niveau de Virtuo
	> Débuter la modernisation de systèmes d'exploitation	DT	Réalisé En cours Réalisé	> Valideurs midibus > Remplacement des radios (Telbus) > Paiement mobile > Système « performance chauffeurs »
	> Impliquer les employés dans la définition de chantiers majeurs (électrification, capacité des garages, modèle opératoire des garages, rénovation du centre Lebourgneuf)	DIR Transformation	En continu	> Capacité des garages et modèle opératoire : 123 personnes rencontrées lors des activités de consultation > Modernisation du centre Lebourgneuf : une cinquantaine de personnes rencontrées à ce jour
Relations avec les équipes	> Poursuivre les efforts de communication / mobilisation / climat de travail	DRE	En continu	> Rencontres mensuelles des « Avancées de la transformation » en place > Démarche civilité : campagne complétée et plus de 265 personnes formées > Tables de travail climat (DMV/DAI) instaurées > Démarche engagement et qualité de vie au travail : octroi du contrat > Comité de mobilisation en place et fonctionnel, plan de travail déposé et approuvé > Tournée pour rencontrer tous les employés concernant les nouveaux projets (tramway, àVélo, électrification, etc.)
	> Poursuivre la formation et l'accompagnement en gestion de changement	DRE	Réalisé	> Formation en gestion de changement offerte à 121 gestionnaires (2020-2021) et 75 agents de changement (2021) et accompagnement offert aux gestionnaires formés
	> Poursuivre la réalisation du plan d'action de la démarche SST	DRE	Réalisé	> Plan d'action 2021 déployé : cadenassage niveaux 2-3, port équipement de protection individuelle, mise à jour du plan de formation SST initial pour la gestion, plan d'action sur la vitesse sur les terrains du RTC, démarche engagement et qualité de vie au travail, plan d'action sur la santé psychologique, système de gestion des absences