Plan stratégique 2015-2024

Plan stratégique de développement du transport en commun

Société de transport de Lévis

Sous la direction de Jean-François Carrier, directeur général
Coordonnateur de la démarche : Claude Boucher
Rédacteurs principaux : Claude Boucher et Marion Vincens

Avec la collaboration de l'ensemble des services et directions de la Société de transport de Lévis
Avec la collaboration d'Autocars des Chutes/Groupe Autobus Auger

Adopté en vertu de la résolution 2015-089 du Conseil d'administration de la Société de transport de Lévis, lors de sa séance du 18 juin 2015.

© 2015, Société de transport de Lévis
Reproduction autorisée avec mention de la source

Dépôt légal –4e trimestre 2015
Bibliothèque et archives nationales du Québec

ISBN 978-2-9815040-2-9 (PDF)

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

version 1.15, mars 2016

Plan stratégique 2015-2024

Plan stratégique de développement
du transport en commun

Société de
transport
de Lévis

Avant-propos

Conformément à l'article 130 de la Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q. c. S-30.01), la Société de transport de Lévis, à l'instar des autres sociétés de transport en commun du Québec, doit se doter d'un Plan stratégique de développement du transport en commun sur son territoire précisant les objectifs qu'elle poursuit, les priorités qu'elle établit et les résultats attendus.

Ce plan prévoit une perspective de développement du transport collectif, incluant les services adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite, sur une période de 10 ans pour tous les modes de transport collectif et tous les équipements et les infrastructures. Il est ajusté annuellement et révisé tous les cinq ans.

Pour prendre effet, ce plan doit être approuvé par la Ville de Lévis ainsi que par la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ).

Ce document est structuré de la façon suivante :

- La vision de la STLévis sur laquelle s'appuiera le développement de ses services et les principaux projets qui la concrétiseront;
- La première partie du document fait le point sur la demande et l'offre de transport collectif à Lévis et rappelle les grandes tendances qui définiront l'environnement dans lequel le transport collectif évoluera et se développera dans le futur;
- La deuxième partie présente les grands objectifs du Plan, les stratégies qui seront mises en place, les axes d'intervention prioritaires ainsi que les moyens qui leur sont associés;
- La troisième partie présente les conditions de réussite du Plan stratégique.
- La quatrième partie présente le cadre financier supportant l'ensemble de ce plan;

L'annexe A expose les liens qui s'établissent entre le Plan stratégique de développement de la STLévis, le Plan d'urbanisme et le Plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis, le Plan métropolitain d'aménagement et de développement (PMAD) de la Communauté métropolitaine de Québec et le Plan de mobilité durable de la Ville de Québec.

Résumé directif

Depuis la fusion de ses 10 municipalités constitutives en 2002, la Ville de Lévis a enregistré une croissance fulgurante. La base foncière a plus que triplé et la population a augmenté de près de 20 000 résidents, faisant de Lévis la huitième ville la plus populeuse au Québec. La diversité des milieux, l'articulation du développement autour des pôles traditionnels et le modèle d'urbanisation hérité de la deuxième moitié du 20e siècle font que la couverture du territoire par les transports collectifs représente toujours un défi.

En comptant les véhicules commerciaux et institutionnels, plus de 100 000 autos et camions sont immatriculés à des adresses situées à Lévis. La possession du permis de conduire est presque universelle pour les 24-55 ans et le taux de motorisation de 1,64 véhicule par ménage est plus élevé à Lévis que dans les 10 plus grandes villes du Québec, à l'exception de Saguenay.

Depuis 2007, la STLévis a accru son offre de service de 32 % et son achalandage de 14 %. En 2013, la Société a connu un achalandage record avec 4,1 millions de déplacements. La part modale du transport en commun à Lévis atteint 6 % en période de pointe du matin. De plus en plus de Lévisiens utilisent le transport collectif pour se déplacer vers Québec, mais aussi à l'intérieur des limites municipales.

Le présent plan stratégique s'articule autour de deux grandes priorités. La première consiste à faire passer l'achalandage à 5,1 millions de déplacements par année et à augmenter d'un point la part modale du transport en commun. Le second vise à faire de la Société de transport de Lévis un acteur dynamique qui deviendra un chef de file de la mobilité durable à Lévis et au Québec.

Pour atteindre ses objectifs, la STLévis entend mettre de l'avant 9 axes d'intervention afin d'améliorer le transport collectif à Lévis.

Le réseau de transport collectif

Le déploiement du réseau mis en place depuis 2011 se poursuivra. Il s'articule autour des lignes Lévisien 1, 2 et 3 qui circulent sur l'axe structurant formé par le boulevard Guillaume-Couture et la Route des Rivières.

Le développement du service Lévisien constitue la priorité de la STLévis. Les fréquences de ces lignes en pointe seront maintenues à 10 minutes pour le Lévisien 2 et à 15 minutes pour les Lévisien 1 et 3. La fréquence du Lévisien 2 augmentera à 20 minutes le soir, la fin de semaine et en saison estivale. Les fréquences des Lévisien 1 et 3 en dehors des périodes de pointe seront doublées pour atteindre 30 minutes d'ici 2017. Des optimisations d'horaire sont aussi prévues et accéléreront les temps de déplacement.

Le réseau est complété par des parcours de quartier, dont le rôle consiste à permettre à la clientèle plus éloignée de l'axe structurant de se déplacer à l'intérieur d'un arrondissement. Ils visent aussi à faciliter les correspondances avec le Lévisien pour se rendre aux pôles majeurs à Lévis et sur la Rive-Nord. De nouveaux parcours ont été mis en place en 2014 dans l'arrondissement Desjardins et seront lancés à l'été 2015 dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest. Les parcours locaux de l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Est feront l'objet d'une analyse en vue de leur amélioration prochaine.

La STLévis désire aussi favoriser l'intermodalité. Elle doublera le nombre de places de stationnement de son réseau de parc relais bus qui sera étendu en priorisant des emplacements situés près de l'axe structurant. Elle favorisera l'utilisation de la bicyclette en installant des stationnements ou des abris à vélo à certains endroits et en augmentant le nombre de véhicules équipés de supports à vélo. La Société entend aussi améliorer sa desserte de la Traverse Lévis-Québec et y inaugurera un terminus réaménagé d'ici la fin de 2015.

La STLévis interviendra afin d'améliorer l'accessibilité universelle de son réseau. Elle mettra en œuvre les 32 mesures contenues dans son Plan d'accessibilité universelle 2015-2024. Bien qu'elle ne remplace pas le service de transport adapté – qui continuera à être offert aux personnes répondant aux critères du MTQ –, l'accessibilité universelle du transport régulier constitue une nécessité compte tenu des projections démographiques annonçant des besoins grandissants d'une partie de la population.

Les maires de Lévis et de Québec ont annoncé le développement prochain d'un système rapide par

bus régional. La STLévis accueille favorablement ce lien rapide et fréquent entre l'est et l'ouest du territoire et entre les deux rives du fleuve. Le SRB augmentera substantiellement la part modale du transport collectif à Lévis et à Québec.

À Lévis, le SRB proposé circulerait sur deux voies centrales séparées par un terre-plein au centre de la chaussée du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières. L'utilisation de deux voies centrales est une composante essentielle d'un SRB efficace. Des stations modernes et confortables seront aménagées aux principales intersections.

La mise en service du SRB entraînera des modifications au réseau de la STLévis. Sans présumer des conclusions des analyses qui seront entreprises au cours des prochaines années, la Société considère qu'un service direct et régulier entre l'est et l'ouest de la rivière Chaudière dans l'axe du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières est essentiel au développement de la Ville de Lévis et qu'il devra être maintenu.

Améliorer l'expérience client

La STLévis entend aussi améliorer l'expérience client afin de mieux positionner le transport collectif comme une véritable alternative à l'auto-solo.

La Société entend mieux se faire connaître en développant un programme de communication grand public qui utilisera les moyens traditionnels, comme le marketing direct et la publicité, les médias sociaux, de même que les contacts directs avec la population

La Société poursuivra la mise en place du système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs (SAEIV). Cette série d'outils améliorera la qualité de la prestation de service et l'information qu'elle communique au public, qui pourra plus aisément planifier un déplacement. Ces outils seront aussi utilisés pour mieux connaître les habitudes et les besoins de la clientèle.

La Société améliorera son image de marque en offrant un service plus ponctuel, plus confortable et plus sécuritaire. Elle investira pour aménager des zones d'attente et maintenir sa flotte en bon état.

La STLévis consolidera son réseau de distribution et facilitera l'achat de titres de transport sur le territoire. En collaboration avec d'autres sociétés de transport, elle offrira prochainement la recharge des cartes OPUS à distance et envisage d'autres innovations en matière de billettique. Les tarifs seront maintenus à des niveaux abordables.

Acteur de la mobilité durable

La STLévis désire être reconnue par le milieu comme une entreprise engagée en faveur de la mobilité durable. Afin de donner tout son sens à cet engagement, la Société désire maintenir une étroite collaboration avec ses partenaires, et au premier chef avec la Ville de Lévis. La Société collaborera avec d'autres partenaires publics, privés et communautaires à des actions favorisant la mobilité et le développement durables dans la région métropolitaine et dans la région Chaudière-Appalaches.

La STLévis entend d'ailleurs améliorer sa performance environnementale en réduisant ses émissions de gaz à effet de serre et en bonifiant sa gestion environnementale. Elle publiera en 2015 son premier plan de développement durable, qui comprendra des actions destinées à positionner la Société en tant que leader dans ce domaine.

Les conditions de réussite

Le succès du plan stratégique repose sur une gouvernance transparente et des ressources humaines qualifiées et mobilisées. La Société devra faire face aux défis que représente le départ d'une partie de sa main d'œuvre et planifier le maintien d'une relève à plusieurs postes stratégiques au sein de l'organisation.

Le succès du plan repose aussi sur un cadre financier qui assure à la STLévis de maintenir et de développer ses activités.

Différentes mesures prévues au plan stratégique permettront à la Société d'augmenter et de diversifier ses revenus et de contrôler ses dépenses. Toutefois, la STLévis devra aussi compter sur un financement public dédié, indexé, récurrent et suffisant afin de concrétiser ses projets de développement, maintenir une flotte d'autobus en bon état et continuer d'offrir un service de qualité qui est équitable envers l'ensemble des Lévisiens.

Le plan en bref

Plan stratégique 2015-2024

Sommaire des principaux constats

Les grandes tendances

Lévis, une ville en forte croissance

- Démographie
- Vieillissement de la population
- Développement économique
- Développement durable
- Etc.

La mobilité des Lévisiens

- Le coût de la mobilité
  - Coût de la voiture individuelle
  - Taux de motorisation
  - Pétrole
- La dégradation des conditions de circulation
- Les émissions de GES
- Les déplacements des Lévisiens
  - Enquête OD
  - Déplacements produits
  - Déplacements attirés
  - Part modale

L'offre de la STLévis

- Achalandage
- Clientèle
- Capacité de charge
- Destinations et temps de déplacement
- Vers un nouveau réseau de transport collectif

Plan stratégique 2015-2024

Sommaire des principales actions

Augmenter de 24% l'achalandage et de 1 % la part modale du transport en commun à Lévis.

Être reconnu comme un acteur engagé dans le développement et la mobilité durables.

Stratégie 1 : Développer, optimiser et intégrer le service

Axes

- Mieux desservir la population
- Accroître l'accessibilité des services de la STLévis
- Mettre en place des mesures fortes pour prioriser le TC

Priorités

- Augmenter la fréquence des lignes Lévisien
- Rendre le parc d'autobus 100 % accessible
- Mettre en place un système rapide par bus (SRB)
- Finaliser la mise en place des parcours de quartier
- Améliorer l'ensemble de la chaîne de déplacement
- Mettre en place des mesures préférentielles sur les axes secondaires
- Favoriser l'intermodalité
- Mettre en place un SRB accessible aux personnes en fauteuil roulant
- Construire un centre d'opération dans Chaudière-Ouest
- Évaluer la possibilité d'offrir des services sur mesure
- Maintenir et améliorer le service de transport adapté

Stratégie 2 : Améliorer l'expérience client

Axes

- Améliorer les déterminants du produit
- Consolider le réseau de distribution
- Améliorer la mise en marché des services de la STLévis
- Maintenir les tarifs à un niveau abordable

Priorités

- Mieux connaître la clientèle, ses habitudes et ses besoins
- Les points de vente
- Poursuivre la redéfinition de l'image de marque de la STLévis
- Améliorer l'offre tarifaire
- Améliorer la qualité de la prestation de service
- Le système OPUS
- Promouvoir la STLévis dans les médias traditionnels
- Améliorer la sécurité et le confort des usagers
- Développer la présence de la STLévis dans les médias sociaux et le e-marketing
- Accroître l'offre d'information aux usagers actuels et potentiels
- Mettre en place des programmes de promotion croisée
- Développer une promotion adaptée aux différentes clientèles-cibles

Stratégie 3 : Placer le développement durable au cœur de nos préoccupations

Axes

- Collaborer activement aux projets municipaux et régionaux
- Mettre en place des pratiques de développement durable

Priorités

- Renforcer le partenariat avec la ville de Lévis
- Réduire nos émissions de GES
- Agir à l'échelle métropolitaine
- Améliorer la performance environnementale de l'organisation
- Participer à la réflexion sur un réseau régional Rive-Sud
- S'approvisionner de manière responsable

Les conditions de réussite

Table des matières

Avant-propos 5
Le plan en bref 7
Table des matières 11
Mot du Président 15
Engagés vers la mobilité durable 17
Notre mission 17
Notre vision 17
Nos valeurs 17
Le concept de mobilité durable 17
Le contexte de notre développement 19
Lévis, une ville en forte croissance 19
Les tendances démographiques 20
Vieillissement de la population et mobilité 22
Le développement économique 23
L'état des finances publiques 24
Le développement durable 25
La mobilité des Lévisiens 27
Le coût de la mobilité des ménages 27
La dégradation des conditions de circulation 29
Les émissions de gaz à effet de serre 31
Les déplacements des Lévisiens 32
Les déplacements en provenance de Lévis 33
Les déplacements en transport collectif 36
L'offre de services de la STLévis 37
L'achalandage de la STLévis 38
La clientèle de la STLévis 42
Les capacités de charge 42
Destinations et temps de déplacement 43
Vers un nouveau réseau de transport collectif 43

Le plan d'action **45**

Deux grands objectifs **45**

Objectif 1 – augmenter l'achalandage et la part modale du transport collectif à Lévis **47**

Stratégie 1 Développer, optimiser et intégrer le service **47**

Axe d'intervention 1 : Mieux desservir la population 48

Axe d'intervention 2 : Accroître l'accessibilité des services de la STLévis 58

Axe d'intervention 3 : Mettre en place des mesures fortes pour prioriser le transport collectif 64

Stratégie 2 Améliorer l'expérience client **72**

Axe d'intervention 4 : Améliorer les déterminants du produit 72

Axe d'intervention 5 : Consolider notre réseau de distribution 83

Axe d'intervention 6 : Améliorer la mise en marché des services de la STLévis par la publicité et la promotion 85

Axe d'intervention 7 : Maintenir les tarifs à un niveau abordable 92

Objectif 2 – Devenir un acteur engagé dans le développement et la mobilité durables **95**

Stratégie 3 Placer le développement durable au cœur de nos préoccupations **95**

Axe d'intervention 8 : Collaborer activement aux projets municipaux et régionaux 95

Axe d'intervention 9 : Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement 98

Les conditions de réussite **103**

La gouvernance **103**

Le capital humain **103**

Le cadre financier **105**

Augmenter et diversifier nos sources de revenus **105**

Contrôler nos frais d'exploitation **109**

S'assurer d'un financement public dédié, indexé, récurrent et suffisant **110**

Bibliographie **113**

Liens entre le plan stratégique de la STLévis et les instruments de planification régionaux **115**

« Le transport est un élément de la vie quotidienne que l'on ignore et oublie jusqu'à ce qu'il ne soit plus disponible. »

— Joseph Coughlin, Ph. D.,
directeur, MIT AgeLab
(traduction libre)

Mot du Président

La Ville de Lévis a grandi de manière spectaculaire au cours des dernières décennies. Sa population a doublé en moins de 40 ans, passant de 69 000 habitants en 1976 à près de 142 000 en 2013. Les démographes estiment qu'elle comptera 20 000 citoyens supplémentaires d'ici une vingtaine d'années.

À l'instar de nombreuses villes nord-américaines, la ville de Lévis dans ses limites actuelles s'est développée à l'âge d'or de l'automobile. Au cours du dernier demi-siècle, l'aménagement de zones résidentielles à faible densité, la ségrégation des fonctions urbaines, la construction de deux autoroutes et d'un second pont sur le fleuve Saint-Laurent en amont du noyau historique de la ville de Québec ont créé un environnement pensé en fonction de faciliter les déplacements en automobile.

Dans ce contexte, le nombre de déplacements et la distance parcourue en automobile n'ont cessé de croître à Lévis et dans la région métropolitaine de Québec. Depuis quelques années, les épisodes de congestion routière font régulièrement les manchettes des médias.

Cette toile de fond a donc teinté la réflexion des principales instances politiques de notre communauté dans l'établissement des orientations, objectifs et stratégies qui baliseront le développement et l'aménagement urbain pour la prochaine décennie et sur la base desquels nous devons maintenant poursuivre notre propre développement.

En effet, la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) dotait la région, en 2011, du *Plan métropolitain d'aménagement et de développement* (PMAD)[1]. Ce plan propose notamment une vision de l'avenir de la région en matière d'aménagement du territoire et de transport durables sur un horizon de 20 ans. Il fixe de nombreux objectifs sur la base desquels plusieurs de nos projets s'appuient. On pense ici à l'introduction des nouveaux parcours Lévisiens 1, 2 et 3 qui se destinent à devenir des lignes de « bus à

haut niveau de service » ou encore au projet d'implantation de voies réservées en site propre qui visent notamment à rendre le transport collectif plus performant et plus attrayant tout en contribuant aux objectifs de requalification et de densification des axes structurants que sont le boulevard Guillaume-Couture et la route des Rivières.

D'autre part, la Ville de Lévis adoptait en 2011 son nouveau *Plan d'urbanisme*[2], suivi en 2014, d'un *Plan d'action de développement durable*[3]. Ces documents témoignent de l'engagement des élus et de l'administration municipale en faveur d'une approche durable de développement urbain à travers laquelle la STLévis prendra sa place comme un partenaire de choix.

De la même façon, la Ville de Québec adoptait en 2012 son *Plan de mobilité durable*[4] qui s'appuie essentiellement sur six (6) grandes orientations desquelles découlent des projets majeurs dont la réalisation est également souhaitée et appuyée par notre organisation et la Ville de Lévis.

Le gouvernement du Québec pour sa part, déposait en 2014 sa *Stratégie nationale de mobilité durable*[5] qui résume les grandes orientations gouvernementales en matière de mobilité durable ainsi que les moyens financiers qui y seront consacrés au cours des prochaines années.

Il nous faut enfin garder à l'esprit l'article 67 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*[6] qui oblige les sociétés de transport à produire un plan d'accessibilité universelle.

Le rôle et la fonction d'une société de transport collectif comme la nôtre sont donc appelés à évoluer. D'exploitant d'un service de navette vers les pôles d'emploi de la Rive-Nord, les Lévisiens exigent aujourd'hui de la STLévis qu'elle devienne un transporteur urbain plus efficace et performant qui dessert adéquatement les nombreux pôles d'emplois et de services répartis sur le territoire de la ville de Lévis, et plus largement, ceux de l'ensemble de la région. En parallèle, la STLévis doit également évoluer afin de prendre en compte l'engagement de la société québécoise pour un développement durable, qui allie les considérations de performance économique, sociale et environnementale.

En tant qu'acteur de premier plan en matière de mobilité des personnes, elle entend donc s'impliquer activement dans les orientations liées à la structuration, la densification et la consolidation du territoire de Lévis et de la région métropolitaine. Elle y participera pleinement avec les autres parties prenantes de la Ville de Lévis et de la CMQ.

À ce contexte particulièrement stimulant et favorable au développement et à la mise en œuvre de projets stratégiques de transport collectif, s'oppose toutefois une réalité budgétaire que nous ne pouvons ignorer, d'où l'importance de maximiser l'effet de levier de chacun des dollars que nous investirons.

Ce plan stratégique de développement est donc l'occasion pour la STLévis de renouveler sa vision du développement, de formuler ses priorités et de présenter les stratégies qu'elle entend déployer pour atteindre ses objectifs.

D'entrée de jeu, notre principal objectif pour les dix prochaines années sera l'accroissement de l'achalandage et de la part modale du transport collectif à Lévis. Nous sommes convaincus que nous améliorerons notre compétitivité et que nous nous positionnerons avantageusement dans le marché de la mobilité en s'alignant sur des normes de service plus élevées, en innovant pour répondre aux attentes de notre clientèle d'aujourd'hui et de demain, en rationalisant nos opérations afin d'investir là où ça compte de façon à optimiser l'utilisation de nos ressources financières.

La mise en œuvre des propositions présentées dans le présent document est aussi l'occasion pour nous de repenser le concept de mobilité et d'élargir le spectre de nos interventions afin de participer pleinement à l'instauration d'une culture de la mobilité durable à Lévis.

À terme, les projets que nous nous proposons de réaliser, si les conditions le permettent, feront de la STLévis non seulement une fierté pour tous les citoyens de Lévis, mais aussi un exemple de dynamisme et de vision pour l'amélioration de la qualité de vie et de la mobilité durable dans la région et au Québec.

Michel Patry
Président de la Société de transport de Lévis

---

[1] CMQ (2011), Bâtir 2031 : Structurer, attirer, durer/Le Plan métropolitain d'aménagement et de développement du territoire de la Communauté métropolitaine de Québec, 188 pages.
[2] Ville de Lévis (2011), La planification du territoire, 148 pages.
[3] Ville de Lévis (2014), Plan d'action de développement durable, 65 pages.
[4] Ville de Québec (2011), Plan de mobilité durable : Pour vivre et se déplacer autrement, 145 pages.
[5] Ministère des Transports du Québec (2014), Stratégie nationale de mobilité durable, 72 pages.
[6] L.R.Q., c. E-20.1.

1 Engagés vers la mobilité durable

Notre mission

Comme le stipule l'article 3 de la Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., c. S-30.01), la mission de la Société de transport de Lévis consiste à assurer, par des modes de transport collectif, la mobilité des personnes dans la Ville de Lévis et hors de celle-ci, lorsque requis. Au quotidien, la STLévis vise à offrir à tous les citoyens de Lévis, incluant les personnes ayant des limitations fonctionnelles, des services de transport collectif performants, abordables, fiables, accessibles, sécuritaires et confortables. L'article 172 de cette loi prévoit également que la Société offre un service de transport dans la municipalité de Saint-Lambert-de-Lauzon.

Notre vision

Notre mission nous place, avec d'autres acteurs du territoire, au cœur du développement économique, social et culturel de la Ville de Lévis. Elle nous permet de contribuer à la qualité de vie de nos concitoyens en améliorant leurs conditions de mobilité dans le respect des valeurs du développement durable.

La Société de transport de Lévis souhaite donc devenir un « leader du développement durable au sein de la collectivité et fournir aux citoyens de Lévis toutes les conditions nécessaires aux pratiques de la mobilité durable ».

Nos valeurs

La STLévis fait sienne une série de valeurs qui la guide dans ses activités courantes, à tous les niveaux de l'organisation. Elle mène ses activités avec efficacité, transparence et honnêteté. Elle sert le public avec respect et équité.

La Société est à l'écoute de sa clientèle, de son personnel et du public. Elle respecte la dignité des personnes, se fait solidaire avec ceux et celles qui éprouvent des difficultés et accueille avec

ouverture les différents points de vue qui prévalent au sein de la communauté.

La Société agit de manière responsable dans ses pratiques d'affaires et exige de ses dirigeants et de son personnel qu'ils agissent avec intégrité.

Le concept de mobilité durable

Il n'existe pas de définition unique de la notion de mobilité durable. Certains parlent d'écomobilité et l'associent essentiellement à une politique d'aménagement et de gestion du territoire et de la ville qui favorise une mobilité pratique, peu polluante et respectueuse de l'environnement, ainsi que du cadre de vie.

Le concept de mobilité durable, tel que défini par le Centre pour le développement urbain, est repris par

nombre d'intervenants publics au Québec et ailleurs dans le monde et répond aux caractéristiques suivantes[7] :

- Il permet aux individus et aux sociétés de satisfaire leurs principaux besoins d'accès et de développement d'une manière sécuritaire et compatible avec la santé des humains et des écosystèmes, de façon équitable entre les individus d'une génération et entre les générations.
- Il comporte des coûts raisonnables.
- Il fonctionne efficacement.
- Il offre un choix de modes de transport et soutient une économie dynamique, contribuant ainsi au développement des communautés sur tout le territoire.
- Il limite les émissions polluantes et les déchets à la capacité de la planète de les absorber.
- Il réduit la consommation de ressources non renouvelables.
- Il limite la consommation de ressources renouvelables dans le respect des principes du développement durable.
- Il réutilise et recycle ses composantes.
- Il réduit l'utilisation des terres et le bruit.

Ainsi, la mobilité durable concerne tant l'urbanisme, les infrastructures et l'organisation du réseau de transport, que les applications technologiques ou la sensibilisation et l'éducation des populations. Elle repose sur l'application et le développement de principes d'organisation et de technologies qui favorisent les modes de déplacements alternatifs et doux (la marche à pied, le vélo), les transports en commun et la réduction des émissions de polluants et de gaz à effet de serre.

Appliquée au contexte local et régional, cette notion de mobilité durable prend un sens plus précis. Concrètement, la STLévis souhaite développer une culture de mobilité durable :

- En développant son réseau de transport collectif de manière à ce qu'il rejoigne l'ensemble des citoyens et les principaux générateurs de déplacements et les desserve de manière équitable;
- En offrant des services de transport collectif performants, abordables, fiables, accessibles, sécuritaires et confortables;
- En appuyant la Ville dans ses efforts de densification des espaces urbains;
- En privilégiant la construction de voies prioritaires au transport collectif en y intégrant, lorsque possible, des pistes cyclables, des systèmes d'information voyageurs, des bornes de recharge électrique, etc.;
- En favorisant une intermodalité des modes de déplacements (marche, vélo, traversier, voiture, autobus, tramway);
- En faisant la promotion des plans de déplacements individualisés et en entreprise;
- En minimisant les effets néfastes de ses propres activités dans l'environnement (bruit, rejets polluants, émission de GES, etc.);
- En offrant à la population la possibilité d'acquérir des habitudes de mobilité qui sont favorables à la santé.

[7] Définition reprise dans : Ministère des Transports du Québec (2014). Stratégie nationale de mobilité durable, p. 15.

2 Le contexte de notre développement

Le 1er janvier 2002, le regroupement de dix villes et municipalités a considérablement étendu le territoire de la Ville de Lévis, qui figure désormais parmi les 10 plus grandes villes du Québec. Sa superficie totale atteint 447,49 km² et sa population s'élève à 141 905 habitants en 2013.

Comme plusieurs villes nord-américaines, l'agglomération lévisienne s'est développée en symbiose avec l'automobile depuis le milieu du 20e siècle. L'ouverture des autoroutes 20 et 73, l'érection d'un second pont la reliant à la ville de Québec et la disponibilité de terres propices au développement résidentiel et industriel à proximité d'axes de transport stratégiques et du pôle d'emploi majeur que constitue l'administration centrale de l'État québécois a conduit à un aménagement résidentiel à faible densité. Avec 317 habitants par kilomètre carré, la densité de Lévis figure parmi les plus faibles des grandes agglomérations québécoises.

L'occupation de ce territoire est par ailleurs très diversifiée. Urbanisé à 10 %, cultivé à 48 %, sous couvert forestier à 36 % et comptant jusqu'à 6 % de milieux humides[8], l'utilisation de son sol et les diverses fonctions observées dans ses dix quartiers sont non seulement très variés, mais aussi en pleine évolution. Par endroits, le couvert forestier cède la place à des quartiers résidentiels ou d'affaires; des secteurs mixtes d'habitations et de services qui connaissent une densification rapide et importante; des zones commerciales et industrielles majeures qui se transforment sous l'effet combiné des marchés et des innovations.

L'étalement urbain, bien présent à Lévis, implique des coûts importants pour plusieurs services publics de proximité, qu'il s'agisse de voirie, de sécurité publique, ou d'éducation. Combiné à un maillage déficient du réseau routier, à la quasi-absence d'aménagements piétonniers dans les quartiers et à un manque de trottoirs – par exemple, moins de 50 % du boulevard Guillaume-Couture est praticable par les piétons –, cet environnement est peu adapté aux modes de transport alternatifs à l'automobile. Pour la STLévis, cette situation représente un défi de taille parce qu'elle rend plus difficile une desserte efficace des milieux de vie et des générateurs de déplacements du territoire.

Lévis, une ville en forte croissance

Composante essentielle de la région métropolitaine de Québec, carrefour du transport routier et ferroviaire et métropole de la région Chaudière-Appalaches, l'économie de la Ville de Lévis mise à la fois sur une offre de services médicaux et éducatifs de grande qualité, sur un important secteur commercial à vocation régionale ainsi que sur des chefs de file du secteur manufacturier. Berceau du mouvement coopératif au Québec, Lévis est devenue un centre financier d'envergure grâce à la présence du siège social du Mouvement Desjardins et de ses nombreuses composantes, qui

Photo: Ville de Lévis

contribuent à son identité et à sa prospérité.

Depuis le début du 21e siècle, la Ville de Lévis a connu une croissance remarquable. La richesse foncière a plus que triplé en 12 ans, passant de 4,4 milliards $ en 2001 à 15,1 milliards $ en 2013. Elle figure dans le peloton de tête des villes canadiennes où le taux de diversification économique est le plus élevé et le taux de chômage est le plus bas. Plus de 65 000 personnes travaillent quotidiennement sur son territoire et les entreprises et institutions y créent annuellement près de 1 000 emplois.

Cette croissance soutenue et une volonté de mieux arrimer le développement économique et social de la région à l'aménagement du territoire ont provoqué une profonde réflexion sur le développement futur de la ville et de la région. Conscients de l'urgence de mieux structurer, densifier et consolider le territoire, les décideurs publics ont convenu de doter la région d'instruments de planification à moyen et à long terme.

Le *Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis* (2012) et le *Plan métropolitain d'aménagement et de développement* (PMAD) de la CMQ ont établi plusieurs balises concernant l'aménagement futur du territoire et ont identifié deux zones de développement prioritaires à Lévis, à savoir les pôles Desjardins (secteur de l'axe Kennedy) et Chaudière (secteur de la tête des ponts).

Le pôle Desjardins est caractérisé par la présence de plusieurs places d'affaires et d'activités administratives et commerciales d'envergure, notamment le siège social du Mouvement Desjardins, le Centre de congrès et d'expositions de Lévis, le centre commercial des Galeries Chagnon et plusieurs commerces de grande surface. Le pôle comprend également des institutions d'enseignement de niveau collégial et universitaire ainsi que des établissements de santé. Des hôtels se trouvent à proximité. Selon le *Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis*, ce pôle concentre 18 500 emplois.

Le pôle Chaudière est caractérisé par la présence de nombreuses activités commerciales de type moyenne et grande surfaces. On y trouve également des établissements administratifs et de

Photo : Ville de Lévis

santé tels que la Financière agricole, le Centre de formation professionnelle Gabriel-Rousseau et le CLSC Paul-Gilbert. Selon le Plan d'urbanisme, ce pôle génère 8 500 emplois. En mars 2014, la Ville de Lévis adoptait un nouveau programme particulier d'urbanisme (PPU) pour la partie centrale du pôle Chaudière, dans l'optique de consolider le développement de cet espace de centralité identifié au PMAD.

Les deux pôles sont reliés entre eux par le boulevard Guillaume-Couture et par l'autoroute Jean-Lesage. L'axe structurant du boulevard Guillaume-Couture doit faire l'objet au cours des prochaines années d'un examen approfondi en vue de sa requalification. Le Plan d'urbanisme de 2012 prévoit d'ailleurs des programmes particuliers d'urbanisme (PPU) dans certains secteurs de cet axe structurant afin de préciser notamment les usages, les seuils d'occupation du sol, la volumétrie, l'aménagement paysager et l'amélioration du transport collectif.

Les tendances démographiques

Plusieurs facteurs influencent la mobilité des personnes. L'évolution de la population – la croissance, le nombre et la taille des ménages, le vieillissement –, et l'activité économique, et plus particulièrement la variable « emploi », ont un impact important sur les déplacements attirés et produits dans un milieu. La présente section passe en revue certaines tendances prévisibles à moyen et long termes qui sont susceptibles d'affecter le développement de l'offre de service de la STLévis.

Tableau 1 : Projection de la population, Ville de Lévis et agglomération de Québec, 2011-2036

Territoire	2011	2016	2021	2026	2031	2036
Ville de Lévis	**140 137**	**145 351**	**150 574**	**155 064**	**158 032**	**159 734**
Agglomération de Québec	560 659	581 288	598 490	614 566	628 266	638 427

Source : Institut de la statistique du Québec (2014)

La population de la Ville de Lévis, estimée à 141 905 habitants en 2013, est en nette progression depuis 2006. La population a en effet augmenté de 6,6 % pour la période comprise entre 2006 et 2011, pour une croissance moyenne nette de 1 800 citoyens par an. Toutes proportions gardées, cette augmentation correspond à celle de la Communauté métropolitaine de Québec dans son ensemble.

Les prévisions démographiques publiées à l'automne 2014 par l'Institut de la statistique du Québec ont réajusté à la hausse la croissance de la population pour l'ensemble du Québec, et en particulier pour la région métropolitaine de Québec, en raison principalement d'une croissance migratoire plus forte et d'une augmentation de l'espérance de vie[9].

Pour la Ville de Lévis, cette tendance se traduit par une augmentation moyenne nette de 1 000 personnes par année d'ici 2026. Cette augmentation annuelle fléchira de moitié dans la deuxième moitié de l'horizon de prévision. Ainsi, la population de Lévis atteindra le cap des 155 000 personnes en 2026 et se rapprochera du cap des 160 000 citoyens en 2036.

Le nombre de jeunes augmentera à moyen terme, en raison de l'accroissement du nombre des naissances enregistré depuis 2006. Ces cohortes devraient atteindre l'âge adulte à compter du début des années 2020.

Par ailleurs, les données statistiques tendent à démontrer que le nombre de ménages sur le territoire augmente plus rapidement que la population. Selon le recensement de 2011, la ville comptait 57 800 ménages, soit une augmentation de 9,7 % par rapport à 2006. Le nombre moyen de personnes par ménage était de 2,4 en 2011.

Une croissance de plus de 23 % des ménages est prévue jusqu'en 2041, mais cette augmentation s'accompagnera d'une diminution du nombre de personnes par ménage. Plusieurs phénomènes peuvent expliquer cette tendance contradictoire à première vue. Outre la mutation démographique liée au vieillissement – cette réalité sera documentée plus bas –, d'autres réalités sociales et statistiques concourront à la réduction moyenne de la taille des ménages.

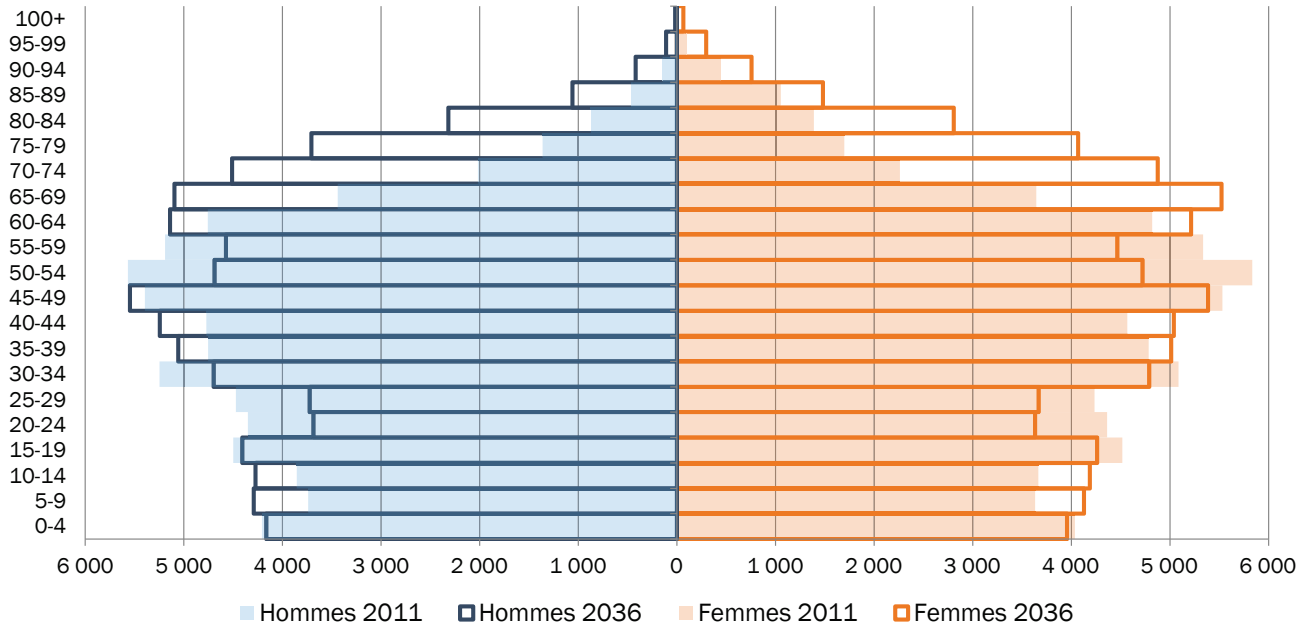
Il s'agit de :

- La diminution de la population active prévue au cours des prochaines années en raison du départ à la retraite des « baby-boomers ». Cette catégorie de travailleurs, qui forme une part importante de la population active, ne pourra être totalement remplacée par l'arrivée de nouveaux travailleurs;
- L'autonomie financière croissante des femmes;
- La diminution de la natalité;
- L'éclatement de la famille traditionnelle.

Ces phénomènes combinés conduisent à un isolement de plus en plus grand des individus, contribuant à la diminution de la taille moyenne des ménages et à la formation de plus en plus nombreuse de ménages d'une seule personne. La plupart des analystes estiment que la tendance à la diminution du nombre de personnes par ménage devrait se poursuivre au cours des prochaines décennies. En 2020, la famille traditionnelle, comprenant deux adultes et un ou des enfants, ne représentera plus qu'un ménage sur cinq.

Il est intéressant de noter que la CMQ prévoit que les unités en logements collectifs représenteront 54 % de la demande au cours des prochaines années, contre 46 % pour les unités individuelles en raison du prix des terrains, des coûts de construction et du vieillissement de la population.

Figure 1 : Pyramide des âges, Ville de Lévis, 2011 et 2036, scénario de référence



Source: institut de la statistique du Québec (2014)

Vieillissement de la population et mobilité

Le vieillissement de la population est un des enjeux majeurs du 21e siècle dans les pays industrialisés. Les humains travailleront plus tard et vivront plus longtemps. Notre communauté n'échappera pas à cette réalité comme en font foi les statistiques publiées par l'Institut de la statistique du Québec à l'automne 2014. En effet, la population de Lévis sera certes plus nombreuse en 2036, mais elle sera également plus âgée. Selon le scénario de référence, l'âge moyen des Lévisiens augmentera de manière significative, passant de 39,8 ans en 2011 à 46,1 ans en 2036.

Les effectifs du groupe des 65 ans et plus quant à eux doubleront au cours de la période pour former 27,1 % de la population totale dans 20 ans.

C'est dire que la formation de nouveaux ménages à l'horizon 2036 se produira pour l'essentiel chez les 60 ans et plus. Les choix résidentiels typiques de ce groupe se portent vers des structures de condominium et, pour le groupe des aînés (75 ans et plus), des résidences pour personnes âgées avec services.

Bien que cet écart s'estompe peu à peu, il existe toujours des différences dans l'accès au transport entre les hommes et les femmes, particulièrement chez les personnes âgées. Ainsi, les femmes de plus de 65 ans ont moins accès à un véhicule automobile que les hommes du même groupe d'âge parce qu'elles sont moins nombreuses à détenir un permis de conduire valide[10].

Appliquée au contexte de la STLévis, cette réalité prend un sens précis :

1. Il nous faudra prendre en compte les limitations fonctionnelles d'ordre visuel, auditif, moteur et/ou cognitif qui apparaissent avec l'âge et engendrent une perte d'autonomie;
2. Il nous faudra imaginer des solutions afin d'accroître le sentiment de sécurité de ces usagers;
3. Puisque nous anticipons que ces personnes continueront à avoir un style de vie actif, il nous faudra veiller à sauvegarder leur mobilité en assurant leur capacité de se déplacer vers les lieux de soins de santé, de consommation et de loisir.

Ces préoccupations ont orienté la réflexion qui a guidé la transformation de notre réseau de transport urbain et notre plan d'accessibilité universelle. La mise en œuvre de cette démarche devra être poursuivie au cours des prochaines années. À défaut, nous nous exposons à une croissance fulgurante des coûts de notre service du transport adapté.

Le développement économique

Il est toujours hasardeux de faire des prédictions au sujet de la croissance économique future d'une région. Plusieurs facteurs externes ou variables incontrôlables (hausse des taux d'intérêt, hausse du dollar, effondrement du marché immobilier, etc.) peuvent invalider les hypothèses sur lesquelles s'appuient ces prévisions. Il demeure qu'une analyse des promoteurs et des propriétés foncières et immobilières qu'ils détiennent nous donne un aperçu des anticipations du marché à court et à moyen terme.

Marché des espaces industriels

Le Parc industriel Lauzon (photo: Ville de Lévis).

La Ville de Lévis compte sur 15 parcs et zones industrielles, réparties sur l'ensemble du territoire pour soutenir son développement : le Parc industriel Bernières, la Zone industrielle Villieu, le Parc industriel Charny, la Zone industrielle Breakey, le Parc industriel Saint-Jean, le Parc industriel Saint-Romuald, le Parc industriel Perreault, l'Enviroparc l'Auberivière, la Zone portuaire Hadlow, l'Innoparc de Lévis, le Parc d'affaires Alphonse-Desjardins, le Parc industriel Pintendre, la Zone industrielle Davie, le Parc industriel Lauzon et le Parc industriel Lévis-Est. Ces zones peuvent accueillir à elles seules des centaines d'emplois.

Marché des espaces à bureaux et commerciaux

Le secteur tertiaire constitue le principal moteur de la croissance de l'emploi dans la région métropolitaine. Malgré un recul en 2013, ce secteur regroupe environ 87 % de tous les emplois[11].

Près de 300 000 m² (environ 3 000 000 pi²) d'espaces à bureau ont été construits et absorbés dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Québec au cours de la décennie 2002-2012. Le marché s'est alors particulièrement bien discipliné avec un taux d'inoccupation maintenu sous les 4 % entre 2005 et 2009. Une vingtaine de projets sont en cours de réalisation et ajouteront près de 200 000 m² sur le territoire métropolitain d'ici 2022, particulièrement à la tête des ponts sur la Rive-Nord.

Du côté de Lévis, entre 2002 et 2012, le marché des immeubles à bureau de 2 000 m² et plus a absorbé près de 40 000 m² selon la dernière étude comparative de Québec International. La majorité de ces espaces ont été créés par le Mouvement Desjardins pour ses propres besoins, mais on a aussi vu quelques immeubles être érigés dans le quartier Miscéo (adjacent au Centre de congrès et d'expositions de Lévis) et à la tête des ponts. Au quatrième trimestre de 2013, le taux d'inoccupation des immeubles à bureau à Lévis se situait à 2,2 %, soit bien en deçà de celui de la RMR (6,4 %)[12].

Les scénarios futurs demeurent toutefois difficiles à chiffrer. En 2013, la tour Tanguay dans le secteur Miscéo a ajouté 6 000 m² de bureaux à l'inventaire de Lévis. Toutefois, en 2014 seulement, la tour Desjardins, nouvel immeuble de la « Cité Desjardins » située entre la rue Saint-Omer et le boulevard Alphonse-Desjardins, offre 38 000 m² de bureaux alors que le Complexe des Rives phase 2 dans le quartier Saint-Romuald, auquel il reste moins de 15 % de superficie à louer, en ajoutera 6 000 m². On observe donc dans la période récente des livraisons nettement supérieures aux moyennes annuelles de la dernière décennie.

Au chapitre des espaces commerciaux, plusieurs projets sont aussi en cours de réalisation ou sur le point de l'être :

- Le Carrefour Saint-Romuald, projet en cours au coût de 400 millions $, offrira près de 45 000 m² de surfaces commerciales;
- Le Centre de congrès et d'expositions de Lévis et l'hôtel Four Points réalisent actuellement un projet d'agrandissement comprenant l'ajout d'une tour de 24 étages à l'hôtel Le Sheraton (un investissement de 30 millions $), ainsi que l'agrandissement du Centre de congrès et d'expositions (6 millions $);

L'étude BHNS et l'étude Tramway/SRB anticipent sur la base d'hypothèses plausibles que la majorité de ces projets se dessinent à moins de 300 à 500 mètres de part et d'autre du boulevard Guillaume-Couture. Selon l'étude Tramway/SRB, 2 676 nouveaux emplois seraient créés et 1 260 logements seraient construits à moins de 500 m de sites le long du boulevard entre 2011 et 2026.

L'ensemble de ces nouveaux projets démontre que l'économie de la Ville de Lévis poursuivra son expansion au cours des années à venir et que les principaux pôles de développement de la ville attireront un plus grand nombre de personnes.

Marché résidentiel

Depuis 2009, 11 % des unités résidentielles construites dans la région métropolitaine de recensement de Québec l'ont été sur le territoire de Lévis. Cela représente une moyenne d'approximativement 850 unités par année au cours de la période 2009-2012.

Si on en juge par les nombreux projets en cours de réalisation ou prévus dans les limites de la ville, le rythme de développement devrait se poursuivre.

- *Projet Immostar*. Terrains de l'ancien ciné-parc de Saint-Nicolas. 900 unités d'habitation;
- *Projet Roc-Pointe.* 1 100 unités;
- *Projet Dallaire/Cominar*. Terrains entre Charny et Saint-Jean-Chrysostome. Projet de 1,6 million de m² sur 20 ans;
- *Projet Quartier Sud*. Terrains secteur Carrefour Saint-Romuald. 1 100 unités d'habitation, dont 300 s'adressant à une clientèle de retraités à l'intérieur du projet du Carrefour Saint-Romuald;
- etc.

Devant cette croissance anticipée, la STLévis devra demeurer attentive aux besoins de mobilité découlant de la desserte interne de son territoire, sans négliger le fait que les projets importants qui se dessinent sur la Rive-Nord dans le corridor du boulevard Laurier, sur lequel circulent nos Lévisien 2 et 3, vont générer une demande accrue pour les déplacements nord-sud.

L'état des finances publiques

Il n'est guère de sujet d'actualité qui occupe davantage nos bulletins de nouvelles quotidiennes que celui de l'état des finances publiques canadiennes et québécoises.

En effet, c'est connu, le Québec dispose d'un panier de services publics étendus, financés jusqu'à présent par un fardeau fiscal parmi les plus élevés en Amérique du Nord et des déficits d'opération récurrents. Les gouvernements qui se sont succédé depuis quelques années ont présenté des mesures qui ont modifié le panier de services offerts par l'État. Les secteurs de la santé et de l'éducation n'ont pas été épargnés par les mesures de réduction des dépenses.

Or, ces secteurs, par la nature de leurs activités et de la clientèle qu'ils desservent, constituent d'importants générateurs de déplacements. Il est donc à prévoir qu'à brève échéance, les sociétés de transport collectif seront appelées à supporter une partie des dépenses liées au déplacement des personnes nécessitant des soins récurrents et les étudiants. Déjà à ce chapitre, le Vérificateur général du Québec, dans un rapport soumis en 2011, recommandait aux commissions scolaires de s'assurer que l'organisation du transport scolaire permette une saine gestion, notamment en ce qui concerne le recours à un organisme de transport en commun. Ceci dit, voilà assurément une occasion d'affaires qu'il nous faudra saisir.

Le développement durable

La question environnementale a pris de plus en plus d'importance au cours des dernières années. Plusieurs politiques publiques ou plans d'intervention ont été placés sous le signe du développement durable. Plus qu'un effet de mode, cette préoccupation est appelée à changer nos façons de nous déplacer et d'occuper le territoire.

Compte tenu du rôle des instances municipales en matière d'aménagement du territoire et de mobilité urbaine, il est clair que ce palier gouvernemental deviendra de plus en plus le pivot de la mise en œuvre de pratiques de développement durable. En rendant public à l'été 2014 son *Plan d'action de développement durable*, la Ville de Lévis a notamment marqué son choix en faveur d'une réduction des gaz à effet de serre.

---

[8] Site Internet de la Ville de Lévis. https://www.ville.levis.qc.ca/la-ville/statistiques/

[9] Institut de la statistique du Québec (2014).*Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061*, édition 2014. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/perspectives/perspectives-2011-2061.html.

[10] Turcotte, Martin (2006). *L'accès des aînés au transport*, dans Tendances sociales canadiennes. N° 82. Ottawa : Statistique Canada. p. 43-50. http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2006005/pdf/9528-fra.pdf

[11] Québec International (2014) *Bilan et perspectives. Région métropolitaine de Québec, 2013 2014*.

[12] Québec international. http://www.quebecinternational.ca/statistiques-economiques/en-bref/

3 La mobilité des Lévisiens

Le coût de la mobilité des ménages

10 000 dollars par ménage par année

Au cours de l'année 2012, les ménages québécois ont dépensé 34,7 milliards $ en produits et services reliés au transport[13], dont une bonne partie a servi à acheter des biens et services produits à l'extérieur du Québec. Une étude menée il y a quelques années par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain[14] estimait ce taux de fuites à près de 50 %. Les économistes s'entendent pour affirmer que l'importation de véhicules de promenade et l'achat de pétrole produit hors de nos frontières constituent un facteur déterminant dans le déséquilibre de la balance commerciale du Québec.

Selon l'enquête sur les dépenses des ménages 2011 de Statistique Canada, le transport privé (15 %) se classe au deuxième rang des dépenses domestiques, tout juste derrière le logement (17 %) et devant l'alimentation (12 %).

Ainsi, chaque ménage québécois a dépensé en moyenne 10 000 $ en 2012 pour satisfaire ses besoins de mobilité (incluant le transport collectif et le transport ferroviaire, maritime et aérien). De cette somme, 88 % est directement imputable à l'utilisation d'un véhicule automobile. Ces données concordent avec les estimations indépendantes, comme celles de l'Association canadienne des automobilistes, qui évalue que le coût d'utilisation annuel d'une automobile en 2013, incluant les coûts fixes et les coûts variables pour une utilisation de 18 000 km par année, peut varier entre 9 097 dollars pour une Honda Civic LX à 11 855 dollars pour une Equinox LT[15].

Un taux de motorisation des ménages parmi les plus élevés au Québec

La grande étendue du territoire, sa configuration et une densité relativement faible ont longtemps

positionné la voiture comme étant la solution la plus pratique pour les déplacements à Lévis, ce qui a provoqué la croissance du parc automobile.

Selon l'Enquête Origine-Destination de 2011, le taux de motorisation par ménage est plus élevé à Lévis (1,64 véhicule par ménage) et dans la couronne sud (1,88 véhicule par ménage) que sur la Rive Nord. À titre de comparaison, ce taux est de 1,25 dans l'agglomération de Québec et de 1,79 dans la couronne nord.

Cette donnée est validée par le plus récent bilan annuel de la Société de l'assurance automobile du Québec[16] . Comme le démontre le tableau 2, les villes de Saguenay et de Lévis enregistrent les plus hauts taux de motorisation par 1 000 habitants de toutes les grandes villes du Québec. En date du 31 décembre 2013, 88 158 véhicules de promenade (automobiles et camions légers) étaient immatriculés à des adresses situées dans la Ville de Lévis, en hausse de 5,9 % au cours des cinq dernières années. Le nombre de véhicules privés par 1000 habitants est passé de 612 à 621 entre 2009 et 2013.

Tableau 2 : Véhicules de promenade immatriculés, selon la MRC ou TE, au 31 décembre 2013

	Population (2013)	Véhicules de promenade (2013)			Taux de motorisation (par 1 000 hab.)	
		Automobiles	Camions légers	Total	2009	2013
Gatineau	274 375	98 235	52 974	151 209	545	551
Laval	417 300	160 203	65 993	226 196	536	542
Lévis	141 905	60 145	28 013	88 158	612	621
Longueuil	412 485	159 981	61 824	221 805	517	538
Montréal	1 959 985	523 987	205 981	729 968	368	372
Québec	570 395	213 895	90 244	304 139	524	533
Saguenay	146 375	55 171	35 944	91 115	598	623
Sherbrooke	160 755	65 352	23 647	88 999	537	554
Trois-Rivières	133 830	56 075	24 299	80 374	589	601
Le Québec	8 154 640	2 997 492	1 504 537	4 502 029	537	552

Source : Société de l'assurance automobile du Québec (2014)

Avec les motocyclettes, et les véhicules utilisés à des fins institutionnelles, commerciales ou professionnelles, un peu plus de 104 500 véhicules sont immatriculés dans la ville. Ce nombre exclut les véhicules provenant des municipalités avoisinantes. Ce fort taux de motorisation, on s'en doute, génère à son tour un accroissement des déplacements automobiles et une forte pression sur les axes routiers.

Les enjeux reliés au pétrole

Comme le rappelle le rapport récent de la Commission sur les enjeux énergétiques du Québec, le transport des personnes consomme à lui seul 50 % des produits pétroliers et produit 21 % de toutes les émissions de gaz à effet de serre à l'échelle du Québec. Malgré l'amélioration de l'efficacité énergétique des moteurs depuis 20 ans, la consommation de carburant continue d'augmenter en raison d'un effet « rebond »[17] et du plus grand nombre de véhicules sur nos routes, qui est passé de 4,2 à 4,8 millions entre 2003 et 2012.

Les événements survenus au cours de la dernière décennie montrent que le prix du pétrole évolue de manière très volatile, dans la mesure où il dépend de facteurs difficiles à prévoir. Des événements géopolitiques touchant les principales zones de production (Moyen-Orient, Russie, Nigéria, Venezuela, etc.), les aléas climatiques, les perspectives économiques ou encore de l'évolution des capacités de production ou des erreurs d'anticipation des marchés modifient les cours de la matière première, et par conséquent, celui des produits raffinés.

Dans leurs plus récents scénarios de référence, et malgré la baisse des cours du brut depuis le deuxième semestre de 2014, les prévisionnistes de l'Agence internationale de l'énergie et l'*Energy Information Administration* des États-Unis prévoient que le prix du pétrole brut reviendra à des niveaux plus élevés d'ici quelques années et qu'il atteindra 130 $ américains le baril en 2040, en dollars constants de 2014[18].

Contrairement à ce qu'on pourrait croire, une hausse modérée du prix des produits pétroliers à la pompe n'induit pas pour autant un grand changement d'habitude des consommateurs.

Selon Litman (2014), les études d'élasticité menées dans différents pays industrialisés au cours des dernières décennies démontrent que les automobilistes sont moins influencés dans leur mode de déplacement par les prix de l'essence que

par d'autres facteurs liés soit aux autres coûts de déplacement, comme le prix du stationnement ou la présence de péages, ou soit à l'amélioration de facteurs qualitatifs dans l'offre de transport collectif (rapidité, fréquence, confort)[19].

D'autres études[20] indiquent que l'élasticité prix de la demande de produits pétroliers est très faible. Selon des chercheurs :

« À court terme, les ménages ont des possibilités limitées pour adapter leur dépense de carburant à l'évolution des prix. En particulier, ils ne peuvent pas changer de véhicule pour une voiture moins consommatrice de carburant ou abandonner la voiture au profit de modes de transport moins sujets à la hausse des prix. Pour échapper aux conséquences d'une hausse des prix sur leurs dépenses, la première solution à court terme consiste pour les ménages à avoir moins souvent recours à leur voiture, ne serait-ce qu'en limitant leurs déplacements de loisir, en chaînant davantage leurs déplacements ou en ayant recours au covoiturage. Une autre possibilité réside dans une modification du comportement au volant allant dans le sens d'une réduction de la consommation, par exemple en diminuant sa vitesse. »[21]

La dégradation des conditions de circulation

La configuration urbaine de la Ville de Lévis est le résultat d'une mise en valeur par phases, le long d'axes est-ouest : le boulevard Guillaume-Couture, l'autoroute Jean-Lesage, la route des Rivières et la route Marie-Victorin. Cette urbanisation par secteur a créé une trame urbaine discontinue.

Les grands axes routiers que sont le boulevard Guillaume-Couture et la route des Rivières relient des noyaux urbains entre eux. Les autres secteurs urbanisés sont reliés à l'axe est-ouest par des routes nord-sud comme la route du Président-Kennedy, l'avenue Taniata, le chemin du Sault/avenue des Églises ou la route Lagueux.

Les Lévisiens sont engagés dans une spirale de mobilité désavantageuse à plusieurs égards

La faible densité du territoire, l'obligation de se déplacer sur plusieurs kilomètres pour accéder aux services et aux emplois, le maillage déficient du réseau routier et l'imperméabilité des développements à la circulation s'ajoutent à la croissance de la population, au fort taux de motorisation des ménages et à un essor économique soutenu. Ces facteurs font en sorte que les Lévisiens sont engagés dans une spirale de mobilité désavantageuse à plusieurs égards.

Les principaux axes routiers de Lévis ont une capacité limitée. En raison de l'augmentation de la circulation, ils ont connu un abaissement inévitable de leur niveau de service et les temps de déplacement se sont accrus de façon notable. Sur le boulevard Guillaume-Couture, les conditions de circulation se sont dégradées de façon significative depuis 10 ans. Le niveau de service de nombreux carrefours s'est détérioré, tel que le démontre le tableau 3.

Figure 2: État de congestion du réseau routier aux abords des ponts, pointe de l'après-midi

Source : « Mesure de la congestion », présentation faite par la division du transport de la Ville de Québec. La carte a été prise le jeudi 29 mai 2014 à 17 h 35.

Tableau 3 : Niveau de service, intersections du boulevard Guillaume-Couture

	Pointe matin	Pointe après-midi
Chemin du Sault	D	D
Chemin des îles	D	E-F
Route du Président-Kennedy	E-F	E-F
Boulevard Alphonse-Desjardins	E-F	E-F
Route Mgr Bourget	E-F	E-F

Source : DESSAU (2013) : Étude d'opportunité, d'impacts et d'avant-projet pour l'implantation de mesures prioritaires pour le transport collectif sur le boulevard de la Rive-Sud entre le chemin du Sault et la route Monseigneur Bourget, 273 pages.

De la même façon, les temps de parcours moyens aux heures de pointe ont augmenté de 18 % sur la Rive-Nord du fleuve et de 23 % sur la Rive-Sud de 2004 à 2008. Les données sont particulièrement alarmantes pour l'autoroute Jean-Lesage et le boulevard Guillaume-Couture en direction ouest le matin où les temps de parcours ont augmenté respectivement de 70 % et 62 %. La figure suivante illustre de façon convaincante l'état de la congestion à la tête des ponts et sur le boulevard Guillaume-Couture un jour normal de semaine en pointe de l'après-midi.

Cette pression sur le réseau routier supérieur observée dans la partie est du territoire se fait également sentir dans l'ouest de la ville, un secteur où la population a augmenté plus rapidement que dans le reste du territoire.

Selon Transports Canada, les coûts annuels associés à la congestion atteignaient, en 2006, 50 millions $ dans la région métropolitaine de Québec. Ces coûts d'improductivité économique sont nettement plus élevés huit ans plus tard.

Les conditions de circulation influencent directement la qualité des services de la STLévis. De ce fait, la vitesse commerciale de nos véhicules assignés aux parcours à haute fréquence (les Lévisien 1 et 2) diminue fortement sur certains tronçons du boulevard Guillaume-Couture lors des périodes de pointe du matin et de l'après-midi. L'adhérence à l'horaire et le sentiment de fiabilité du service par les usagers s'en trouvent ainsi

affectés, en plus des coûts supplémentaires qui sont engagés par l'ajout ponctuel d'autobus de réserve sur certains parcours afin de resynchroniser le réseau.

Avec cet essor économique, le nombre de déplacements d'automobiles produits et attirés sur le territoire de la ville a progressé de façon significative. Les problèmes de congestion ont fait leur apparition, ce qui risque à terme de plomber le développement futur de la ville. Ce modèle de développement doit maintenant faire place à une plus grande présence du transport collectif.

Les émissions de gaz à effet de serre

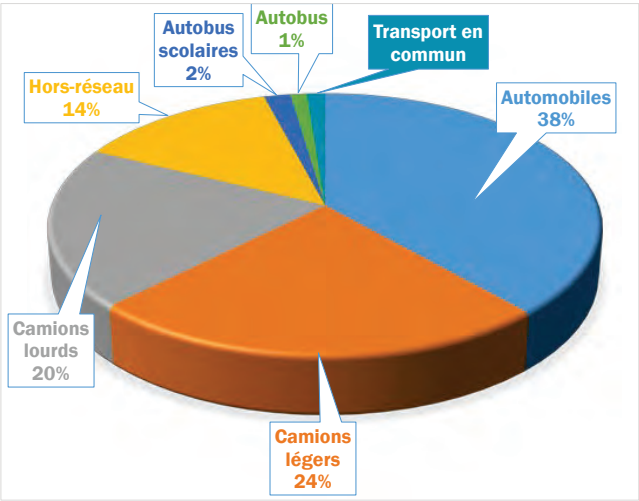
En plus d'avoir des effets sur l'économie et la mobilité, il va de soi que les conditions de circulation difficiles à Lévis ont un impact important sur la qualité de vie des citoyens en général, et sur l'environnement en particulier. Cette situation prend tout son sens dans le contexte de la lutte aux changements climatiques.

À Lévis, le secteur des transports a émis environ 590 000 tonnes de CO_2 en 2009.

Dans le cadre de son *Plan d'action de développement durable*, rendu public à l'été 2014, la Ville de Lévis a annoncé son intention de mettre en place un plan de réduction des émissions des gaz à effet de serre avec un objectif de réduction des émissions par habitant au sein de la collectivité. La STLévis s'associera pleinement à ce grand chantier collectif en adoptant elle-même des mesures de réduction et en participant activement aux différentes actions menées au sein de la collectivité.

Comme c'est le cas partout au Québec et dans la plupart des pays industrialisés, le défi est considérable dans le secteur du transport en particulier. Selon le plus récent inventaire des gaz à effet de serre (GES), produit par la Ville de Lévis en 2012, les transports routiers représentaient 24 % des émissions de la collectivité en 2009, soit près de 590 000 tonnes de CO_2[22].

Figure 3 : Émissions de GES produites à Lévis par le secteur des transports en 2009



Source : Ville de Lévis

Selon cette analyse, la flotte de véhicules de la STLévis et les services assurés par son sous-traitant ont produit des émissions de 7 160 tonnes d'équivalent CO_2 en 2009, soit environ 1,2 % des GES émis par les transports routiers dans la collectivité lévisienne.

Nous ne disposons pas de données plus récentes pour évaluer les émissions actuelles du secteur des transports à Lévis. Cependant, le bilan statistique le plus récent de la SAAQ indique une augmentation généralisée du nombre de camions légers sur les routes du Québec et d'une stagnation, voire d'une diminution, du nombre d'automobiles. À Lévis, le nombre d'automobiles immatriculées a chuté de 3,4 % (-2 139) entre 2009 et 2013 pendant que le nombre de camions légers a augmenté de 33,8 % (+7 075).

Il est grand temps d'agir. La configuration du territoire et des axes de déplacement, les contraintes géographiques majeures et la spirale négative de la motorisation et des temps de déplacement montrent clairement que les solutions pour maintenir, faciliter et développer la mobilité des citoyens et réduire les émissions de gaz à effet de serre passent notamment par le développement rapide et durable du transport collectif.

Les déplacements des Lévisiens

Portrait global de la mobilité

La croissance de la population et de l'emploi a engendré la multiplication des développements résidentiels, commerciaux et industriels et une hausse des déplacements dans la région métropolitaine de Québec au cours des dernières décennies. Toutefois, le vieillissement de la population, les durées de déplacement plus longues, l'accessibilité aux nouvelles technologies, le rationnement volontaire des déplacements en raison des coûts accrus, la conciliation travail-famille modifient le profil des déplacements enregistrés dans la région.

Les enquêtes Origine-Destination (OD) permettent de faire le point sur les grandes tendances des déplacements dans la région. La STLévis participe à ces grandes enquêtes quinquennales depuis 2001.

L'enquête OD de l'automne 2011 a enregistré une moyenne de 1 936 900 déplacements sur 24 heures dans le territoire complet, dont 460 300 en période matinale. Bien que le nombre total de déplacements sur une période de 24 heures ait légèrement chuté entre 2006 et 2011, les données semblent indiquer que les périodes de pointe deviennent plus intenses.

Les déplacements durant la période de pointe du matin ont augmenté de 4 % par rapport à l'enquête précédente. En 15 ans, les déplacements en période de pointe matinale ont augmenté globalement de 27,8 %, pour un taux moyen annuel de croissance de 1,9 %.

L'enquête fait ressortir le caractère de plus en plus pendulaire (départ le matin et retour en fin de l'après-midi) des déplacements. Entre 2006 et 2011, le nombre de déplacements totaux en période hors pointe de jour a fléchi de 11,9 %, alors que les déplacements en soirée et la nuit ont décliné de 18,2 %.

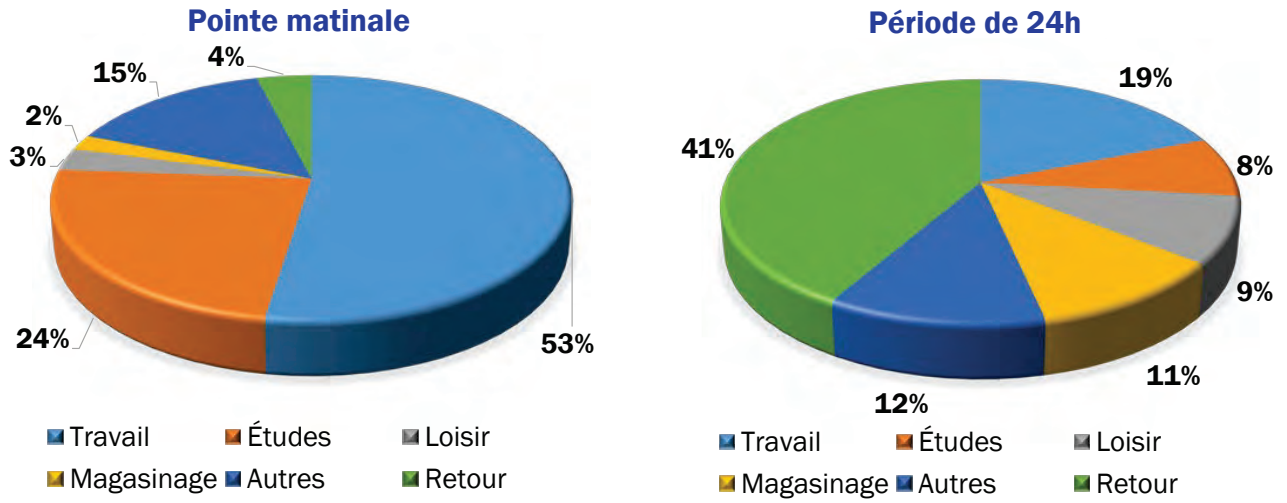
Outre le retour à la maison, le travail constitue le principal motif de déplacement, avec 32,4 % du total. On note par ailleurs une diminution importante et progressive du nombre de déplacements reliés aux études, qui a chuté de 10 % entre 2006 et 2011.

L'évolution démographique explique partiellement ce phénomène, mais l'allongement des distances de déplacement des étudiants peut expliquer une partie du fléchissement, notamment en ce qui a trait à la chute du nombre de déplacements à l'heure du midi.

Les parts modales

Sans surprise, le principal mode de transport utilisé dans la région métropolitaine est l'automobile

Figure 4: Motifs de déplacements



Source : Enquête OD 2011, Faits saillants de l'enquête-ménage, p. 14.

(conducteur et passager), avec une part modale de 73 % en période de pointe et de 77,1 % sur 24 heures.

On constate toutefois une diminution du nombre de déplacements en auto entre 2006 et 2011 dans l'agglomération de Québec comme à Lévis, alors que son utilisation a progressé dans les couronnes nord et sud.

Tableau 4 : Part modale du transport en commun en pointe matinale, selon le lieu de résidence

	2011	2006	2001	1996
Agglomération de Québec	14,9 %	14,2 %	12,7 %	14,0 %
Ville de Lévis	6,0 %	6,6 %	5,3 %	5,0 %
Couronne Nord	2,5 %	2,5 %	1,4 %	1,4 %
Couronne Sud	2,2 %	2,0 %	2,0 %	0,0 %
TOTAL	11,8 %	11,6 %	10,3 %	11,2 %

Source : Enquête OD 2011, Faits saillants de l'enquête-ménage, p. 27.

La part modale du transport en commun est en augmentation dans toute la région sauf à Lévis où elle demeure relativement stable, à 6 % durant les heures de pointe du matin et 4,3 % sur 24 heures. Il est important de noter toutefois qu'au moment de l'étude, les Lévisien 1, 2 et 3 étaient dans leur phase d'introduction. Depuis 2011, l'achalandage de la STLévis a augmenté de 14 %.

Ces résultats peuvent paraître décevants, mais ils démontrent l'importance d'accroître nos efforts pour améliorer davantage la qualité de notre offre de service si l'on veut que le transport collectif connaisse plus de succès.

Photo : Ville de Lévis

Les déplacements en provenance de Lévis

Malgré les solides performances économiques et démographiques qu'affiche la Ville de Lévis depuis plusieurs années, la ville est encore perçue par certains comme une ville-dortoir, fortement dépendante de l'agglomération voisine. L'enquête OD de 2011 dresse un portrait beaucoup plus nuancé.

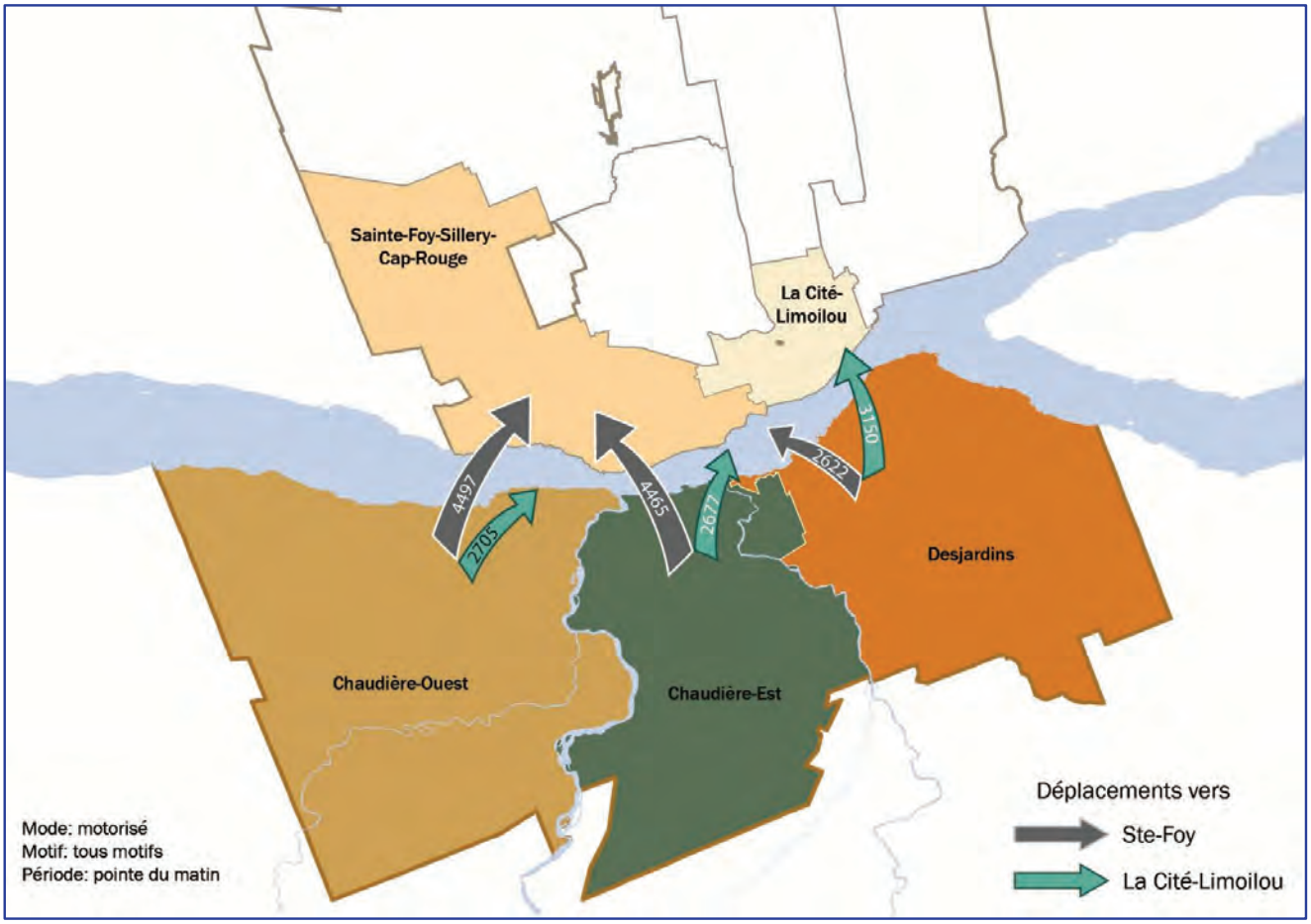
Les Lévisiens effectuent une grande majorité de leurs déplacements motorisés à l'intérieur des limites municipales. Selon les données recueillies par l'enquête OD de 2011, les Lévisiens ont effectué 172 500 déplacements motorisés sur une période de 24 heures en semaine durant la période de l'étude, à l'exception des retours. De ce nombre, 118 200 ont été effectués à l'intérieur des limites de la municipalité, pour une proportion de 68,5 %.

Tableau 5 : Évolution des déplacements en automobile entre 1996 et 2011 – 24 h

	Écart 2006-2011		Écart 2001-2006		Écart 1996-2001	
Agglomération de Québec	-70 900	-7 %	98 600	10 %	43 600	5 %
Ville de Lévis	-27 100	-9 %	45 900	19 %	12 700	5 %
Couronne Nord	10 700	9 %	18 500	20 %	14 800	19 %
Couronne Sud	10 600	62 %	1 600	10 %	-100	-1 %
TOTAL	-76 700	-5 %	164 600	13 %	71 000	6 %

Source : Enquête OD 2011

Figure 5: Déplacements motorisés des Lévisiens vers Québec à la pointe du matin



L'examen des données par arrondissement fait ressortir le fait qu'une majorité des déplacements s'effectue à l'intérieur des limites de la municipalité, quel que soit l'arrondissement. Toutefois, les résidents de l'est de la ville se déplacent davantage à l'intérieur de Lévis que ceux de l'ouest, comme le démontre le tableau suivant :

Les déplacements attirés vers Lévis

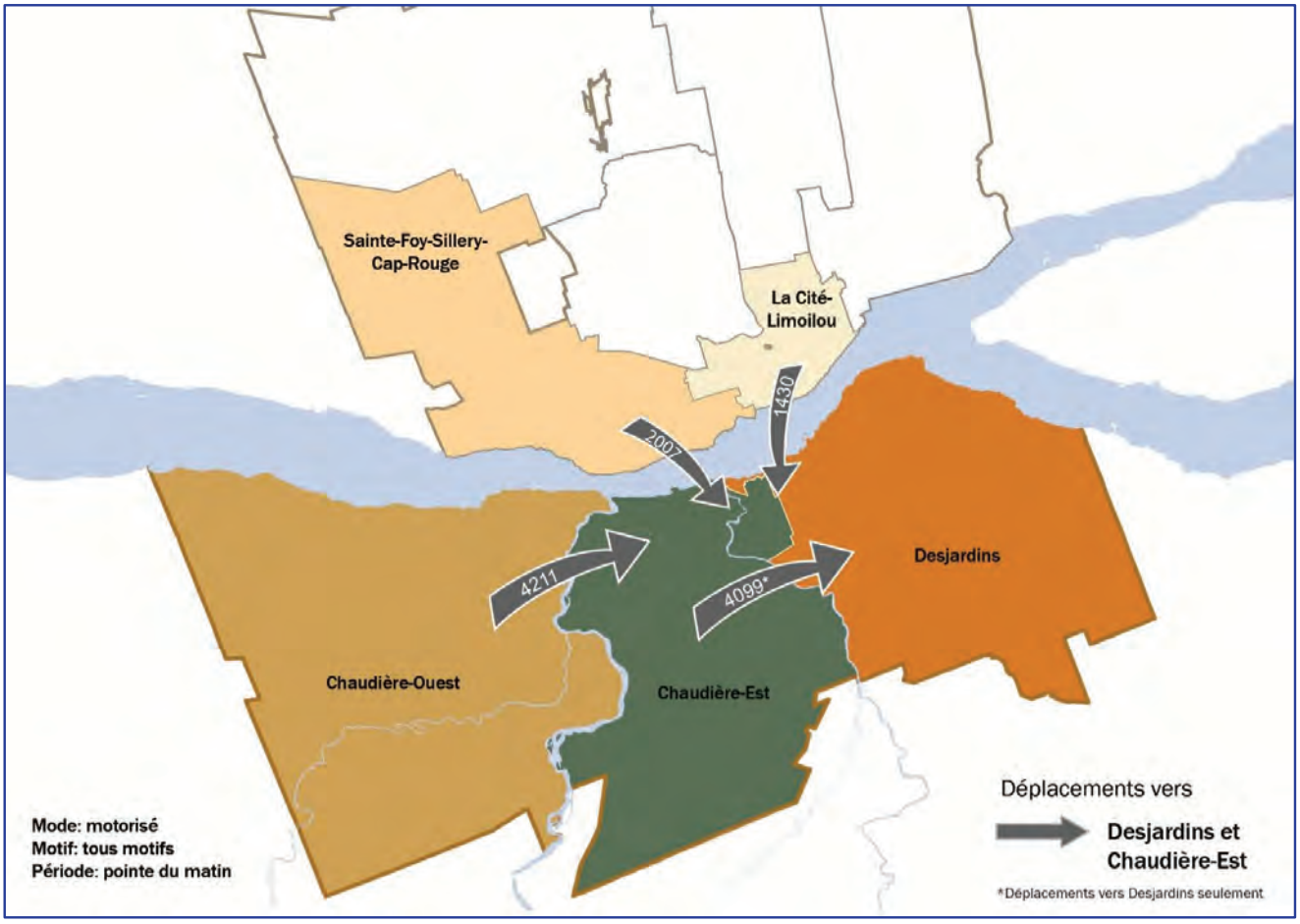
Si on exclut les retours à la maison, la Ville de Lévis attire 148 700 déplacements motorisés sur une période de 24 heures, soit 14,1 % de tous les déplacements dans la zone couverte par l'enquête OD de 2011.

Tableau 6 : Déplacements motorisés ayant Lévis comme point d'origine, tous motifs sauf retour à la maison, période de 24 heures (2011)

Origine	Destination					
	Interne	Même arr.	Autre arr.	Rive-Nord	Couronne S.	Extérieur
Arr. Desjardins	75,8 %	65,3 %	10,6 %	18,6 %	2,3 %	3,3 %
Arr. Chaudière-Est	66,5 %	46,7 %	19,8 %	28,3 %	1,5 %	3,7 %
Arr. Chaudière-Ouest	57,5 %	38,3 %	19,2 %	36,9 %	2,0 %	3,6 %
Ville de Lévis	68,5 %	52,9 %	15,6 %	26,1 %	2,0 %	3,5 %

Source : Enquête OD de 2011

Figure 6: Déplacements motorisés vers Lévis à la pointe du matin



En outre, 5 des 18 zones attirant plus de 5 000 déplacements quotidiens dans la région métropolitaine sont situées sur le territoire lévisien. Le pôle Lévis centre/Président-Kennedy/Alphonse-Desjardins se classe au 6e rang de la région analysée en 2011, avec ses 20 300 déplacements par période de 24 heures. Avec le pôle adjacent, formé par le siège social du Mouvement Desjardins et de l'UQAR, près de 31 000 déplacements quotidiens sont attirés vers ce secteur, un nombre d'une magnitude comparable aux déplacements attirés par le quartier Saint-Roch/Vieux-Port de Québec sur la Rive-Nord. Le pôle Chaudière, second pôle en importance à Lévis, comptabilise

Tableau 7 : Déplacements en transport en commun ayant Lévis comme point d'origine, tous motifs sauf retour à la maison, période de 24 heures (2011)

Origine	Destination					
	Interne	Même arr.	Autre arr.	Rive-Nord	Couronne S.	Extérieur
Arr. Desjardins	51,9 %	46,4 %	5,5 %	47,6 %	0,5 %	0 %
Arr. Chaudière-Est	33,6 %	18,8 %	14,8 %	65,1 %	1,3 %	0 %
Arr. Chaudière-Ouest	8,2 %	0,0 %	8,2 %	91,8 %	0 %	0 %
Ville de Lévis	36,3 %	27,0 %	9,3 %	63,0 %	0,7 %	0 %

Source : Enquête OD de 2011

quant à lui 10 900 déplacements quotidiens.

Les déplacements vers ces pôles, comme dans l'ensemble du territoire de Lévis, se font surtout en automobile, que ce soit de l'extérieur de la ville ou pour les déplacements intra-Lévis. On dénombre 136 300 déplacements en auto vers Lévis sur 24 h, dont 78,5 % proviennent de Lévis, comparativement à 4 700 en autobus.

Les déplacements en transport collectif

Cette forte tendance des Lévisiens à se déplacer à l'intérieur de leur ville ne se reflète toutefois pas dans les données relatives au transport collectif. Plus de 60 % des déplacements générés à Lévis se dirigent vers la Rive-Nord. L'arrondissement Desjardins se distingue quelque peu en raison de la forte proportion de déplacements réalisés en transport collectif à l'intérieur de l'arrondissement.

À cet égard, la situation de Lévis n'est pas unique. Les sociétés de transport collectif à Laval et Longueuil enregistrent une part modale des déplacements internes plus faible que celle des déplacements vers Montréal[23].

Tableau 8 : Part modale du transport en commun de Lévis vers Québec, pointe du matin, tous motifs sauf retour

	La Cité-Limoilou	Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge
Arr. de Desjardins	20,9 %	21,6 %
Arr. Les Chutes-de-la-Chaudière-Est	21,7 %	13,0 %
Arr. Les Chutes-de-la-Chaudière-Ouest	17,4 %	14,8 %

Source : Enquête OD 2011

Selon les arrondissements d'origine, la part modale du transport collectif pour les déplacements vers l'arrondissement La Cité–Limoilou à la pointe du matin varie entre 14,8 et 20,5 % alors que celle des déplacements des Lévisiens vers l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge s'établit entre 13 et 20 %.

Le transport collectif fait belle figure auprès de certaines clientèles, particulièrement durant la pointe de l'avant-midi. La part modale du transport collectif pour les déplacements de la Ville de Lévis vers l'arrondissement de La Cité–Limoilou au motif « travail » s'élève à 17 % tandis que 37 % des personnes qui se déplacent de Lévis vers l'arrondissement de Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge pour le motif « études » choisissent le transport collectif en matinée.

Les données sur les déplacements en transport collectif de chacun des arrondissements démontrent qu'il existe un fort potentiel de croissance pour la STLévis à l'intérieur des limites municipales.

---

[13] Statistique Canada. Tableau 384-0041 - *Dépenses de consommation finale des ménages détaillés, provinciaux et territoriaux, annuel (dollars)*, CANSIM (base de données).
[14] Chambre de commerce du Montréal métropolitain (2004), *Transport en commun, Un puissant moteur du développement économique de la région métropolitaine de Montréal*, 35 p.
[15] Association canadienne des automobilistes (2012).*Coûts d'utilisation d'une automobile, édition 2013*. 12 p. http://www.caa.ca/wp-content/uploads/2012/06/CAA_Driving_Cost_French_2013_web-2.pdf
[16] Société de l'assurance automobile du Québec (2014). *Dossier statistique. Bilan 2013 : accidents, parc automobile, permis de conduire*. 220 p. http://www.saaq.gouv.qc.ca/rdsr/sites/files/12014001.pdf
[17] Les économistes ont observé que le déploiement d'une technologie plus efficace a parfois tendance à augmenter la demande d'une ressource au point d'éliminer partiellement ou totalement l'économie prévue. C'est le « paradoxe de Jevons », qui tient son nom d'un économiste du 19e siècle.
[18] Agence internationale de l'énergie (novembre 2014), *World Energy Outlook 2014*, page 95.
[19] Litman, Todd (2014). *Transit Price Elasticities and Cross-Elasticities*. Victoria Transport Policy Institute, 24 pages. http://www.vtpi.org/tranelas.pdf
[20] Joseph Kergueris et Claude Saunier (24 novembre 2005). *La hausse des prix du pétrole : une fatalité ou le retour du politique*. Rapport d'information n° 105. Sénat de la République française. http://www.senat.fr/rap/r05-105/r05-105.html
[21] François Marical et Lucie Calvet (2011). *Consommation de carburant : effets des prix à court et à long terme par type de population*. Économie et statistique. N° 446, pp. 25-44. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/estat_0336-1454_2011_num_446_1_9655
[22] Ville de Lévis, Sommaire de l'inventaire des GES, novembre 2012.
[23] Réseau de transport de Longueuil (2013). *Plan stratégique 2013-2022*, p. 31; Société de transport de Laval (2013), *Plan stratégique 2013-2022*, p. 35.

4 L'offre de services de la STLévis

En adoptant son plan quinquennal d'amélioration de service en août 2007, la Société de transport de Lévis s'engageait à bonifier son offre de service d'au moins 15,5 % et à accroître son achalandage de l'ordre de 8 % durant la période 2007-2011.

La STLévis a répondu à la demande croissante d'ajouts de service de la part des principaux générateurs de déplacements et des citoyens de Lévis des secteurs Est et Ouest de la ville et a nettement dépassé ses objectifs. En date du 31 décembre 2013, l'offre de service direct aux citoyens cumulait 157 349 heures. L'achalandage a progressé de 17 % par rapport à 2007. Au-delà de ces statistiques, il importe de préciser que l'offre de service a été complètement revue au cours de l'année 2011-2012.

En date de 2013, 75 % des habitants du territoire occupé ou œkoumène[24] à Lévis sont desservis par un arrêt d'autobus dans un périmètre de 600 mètres (8 minutes de marche) et moins. Cette moyenne cache toutefois une réalité qui varie selon l'arrondissement. Ainsi, dans l'arrondissement Desjardins, 83 % de la population habite à moins de 400 m d'un arrêt alors que cette proportion chute à 57 % dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest.

La densité historiquement plus forte des secteurs à l'est de la rivière Chaudière explique en partie cette situation. Par ailleurs, les projections de croissance indiquent que le secteur ouest de la ville se développera à un rythme accéléré au cours des prochaines années.

Figure 7 : Progression de l'achalandage de la STLévis, 2002-2013 (incluant transport adapté)

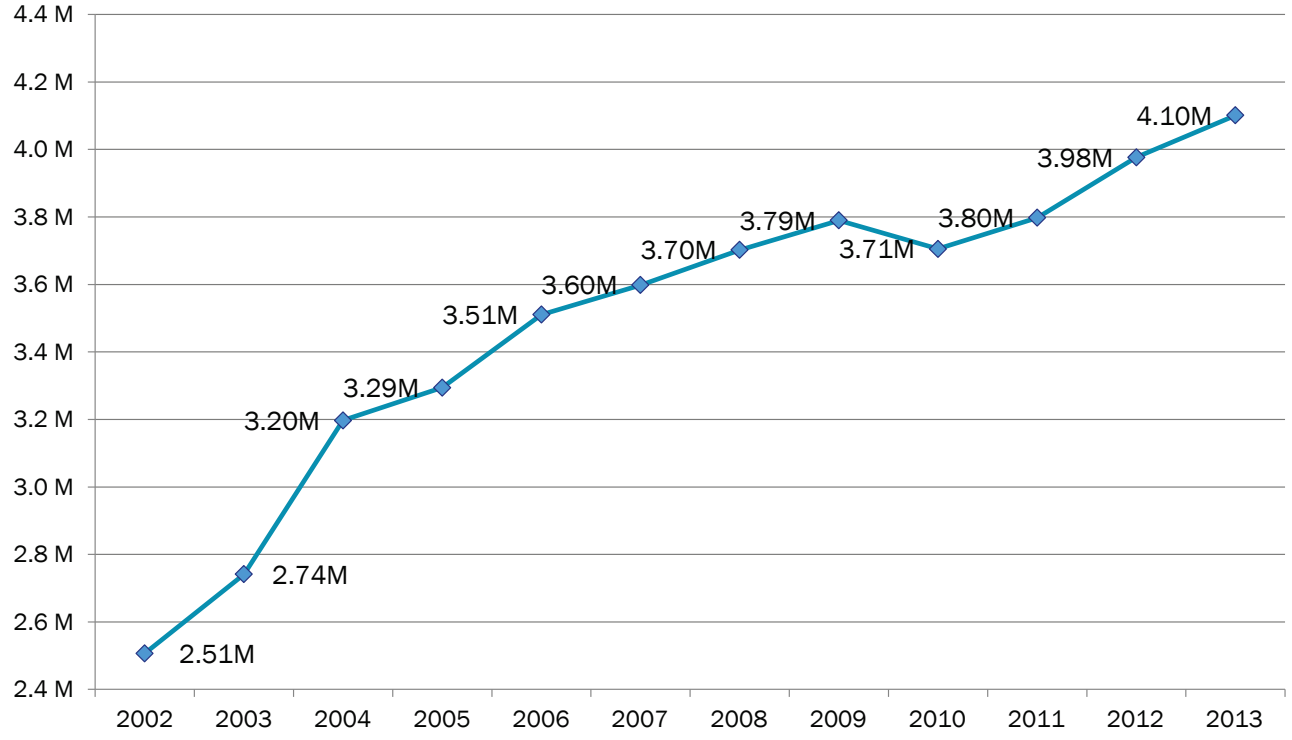


Tableau 9 : Paramètres de l'offre de services de la STLévis

	2013	2007	Variation
Achalandage*	4 101 043	3 598 422	14 %
Offre de service			
Kilomètres*	4 994 292	3 635 200	37,4 %
Heures de service à la population*	157 349	118 822	32,4 %
Nombre de parcours réguliers (automne)	42	49	-14,3 %
Autobus*	103	84	22,6 %
Arrêts	1 703	1 100 **	54,8 %
Abribus	217	110 **	100 %
Arrêts sur la Rive-Nord	62	n/d	
Infobus (affiche aux arrêts)	114	Aucun	
Cartes réseau	96	Aucune	
Longueur des voies réservées	7,8 km	5,8 km	34,5 %
Ressources financières			
Budget	23,5 M$	12,1 M$	94,2 %
Sources de financement			
Ville de Lévis	10,5 M$	4,3 M$	144 %
Clientèle	6,2 M$	4,7 M$	32 %
Gouvernement	6,1 M$	2,7 M$	126 %
Autre	0,7 M$	0,4 M$	75 %
Ressources humaines (excluant la sous-traitance)			
Chauffeurs (incluant occasionnels)	108	82	32 %
Entretien	19	16	19 %
Service à la clientèle (incluant occasionnels)	6	4	50 %
Administration	21	6	250 %

Les statistiques marquées d'un * incluent les données de nos sous-traitants. Les statistiques marquées de ** sont approximatives.

L'achalandage de la STLévis

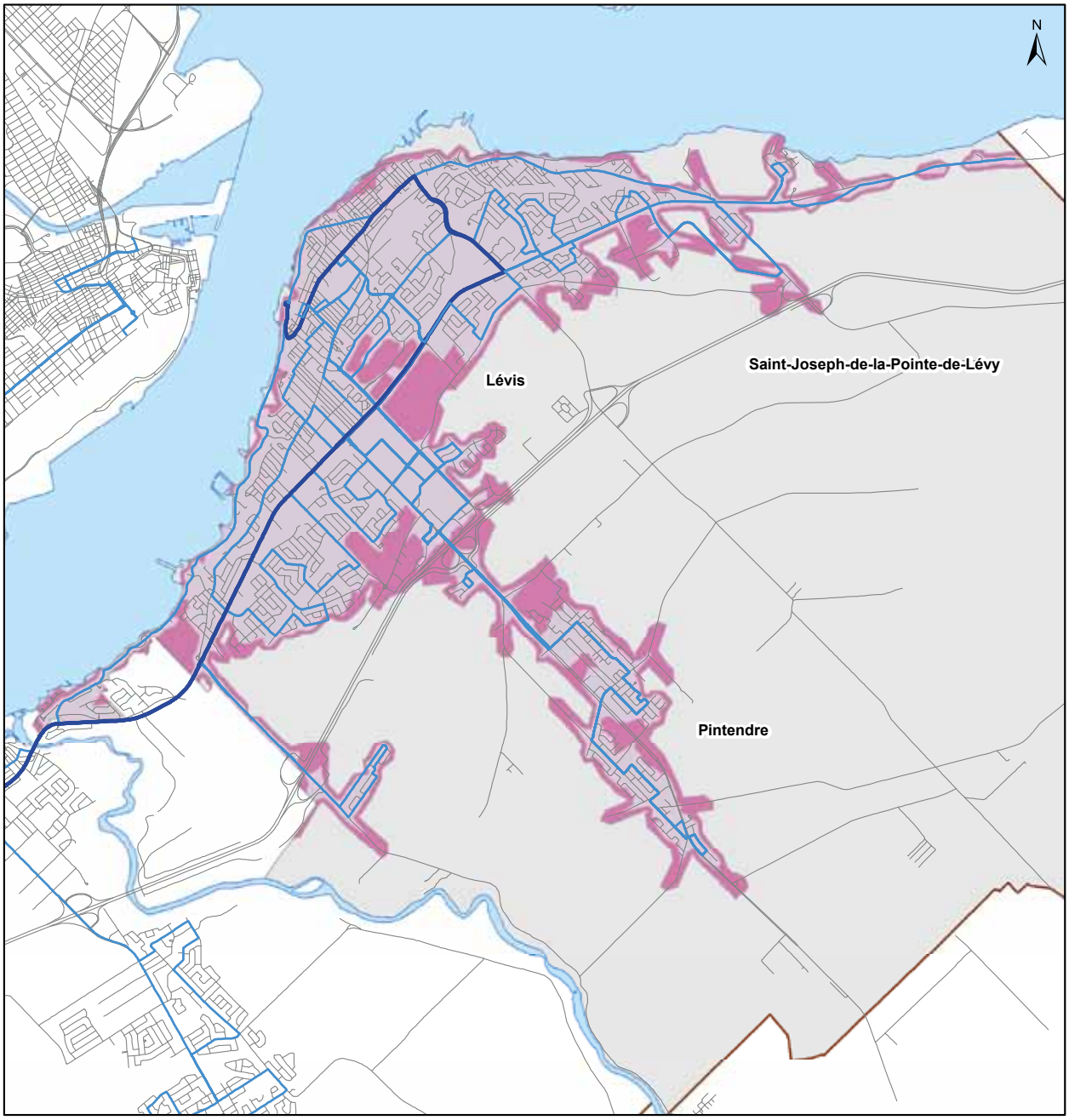
En 2013, l'achalandage de la STLévis a franchi le cap des 4,1 millions de déplacements, un record dans l'histoire du transport collectif à Lévis.

Cette croissance de 3,0 % par rapport à 2012 permet à la STLévis de dépasser nettement la cible quinquennale de 8 % visée par le plan de 2007.

Cet excellent résultat n'est pas étranger au fait que la STLévis a bonifié de façon exceptionnelle son offre de service depuis 2007 en ajoutant près de 40 000 heures de service direct à la population, soit une augmentation de 32,4 %. Sur une période de dix ans (2003-2013), l'achalandage a progressé de 50 %.

Desserte du réseau de la STLévis

Arrondissement Desjardins



Zone de desserte

- Zone couverte à 400 mètres d'un arrêt
- Zone couverte à 800 mètres d'un arrêt

Réseau STLévis

- Parcours lévisiens
- Parcours locaux

83 % de la population vit à 400 mètres d'un arrêt;
90 % de la population vit à 800 mètres d'un arrêt.

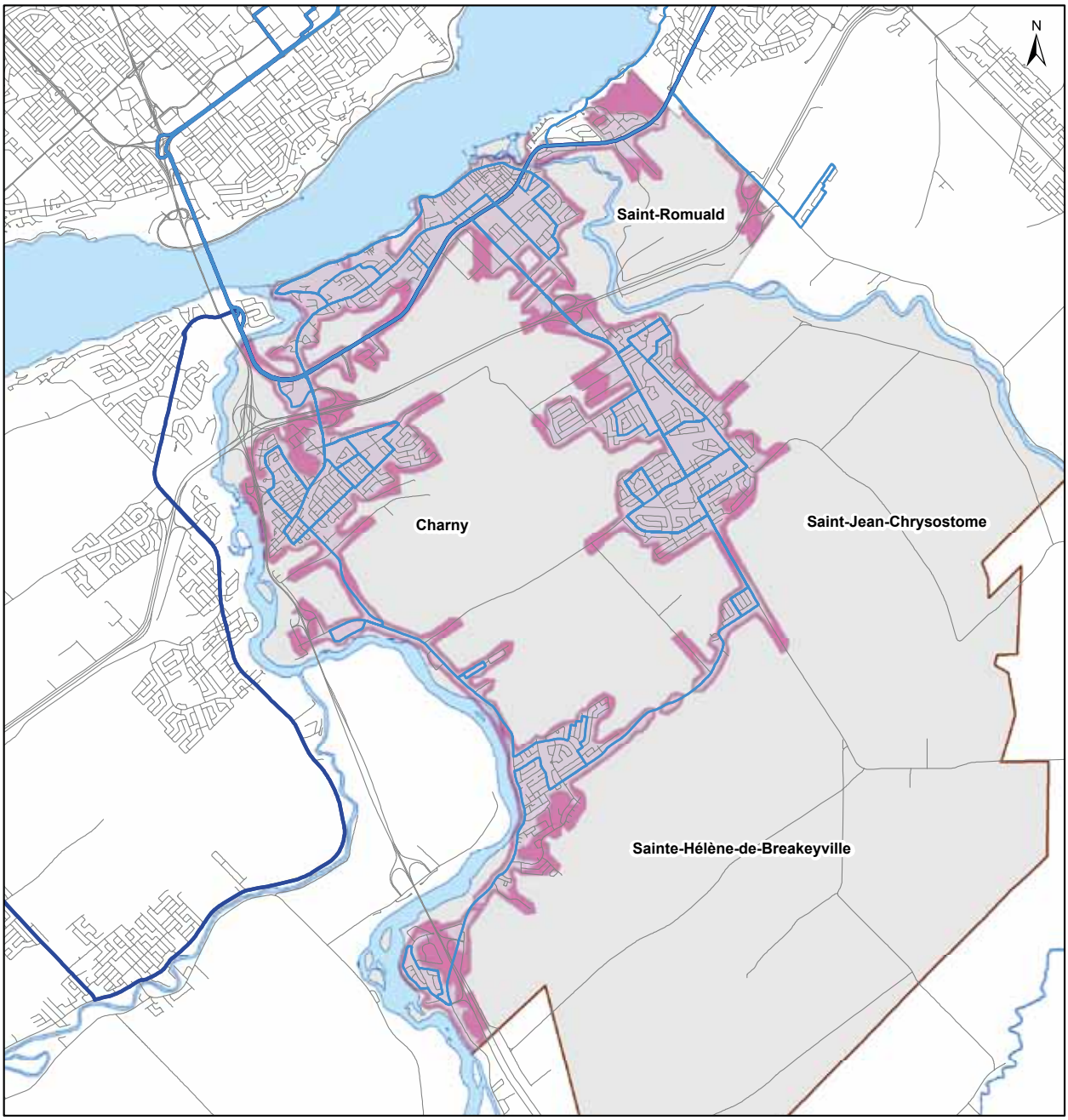
Source:
Recensement 2011,
Statistique Canada

Réalisation:
Société de transport de Lévis
10 décembre 2014

Société de transport de Lévis

Desserte du réseau de la STLévis

Arrondissement Chaudière-Est



Zone de desserte

- Zone couverte à 400 mètres d'un arrêt
- Zone couverte à 800 mètres d'un arrêt

Réseau STLévis

- Parcours lévisiens
- Parcours locaux

71 % de la population vit à 400 mètres d'un arrêt;
83 % de la population vit à 800 mètres d'un arrêt.

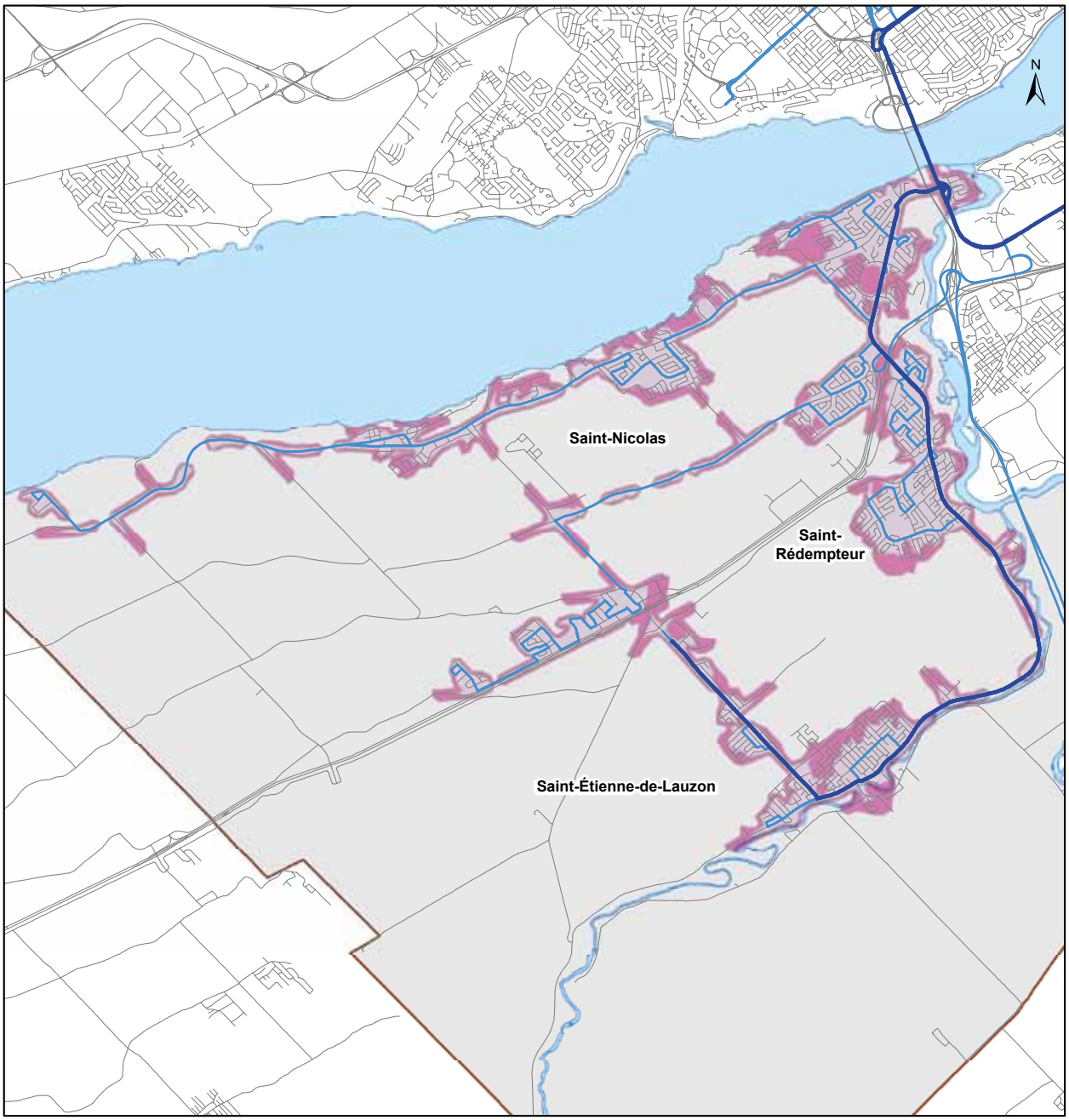
Source:
Recensement 2011,
Statistique Canada

Réalisation:
Société de transport de Lévis
10 décembre 2014

Société de transport de Lévis

Desserte du réseau de la STLévis

Arrondissement Chaudière-Ouest



Zone de desserte

- Zone couverte à 400 mètres d'un arrêt
- Zone couverte à 800 mètres d'un arrêt

Réseau STLévis

- Parcours lévisiens
- Parcours locaux

57 % de la population vit à 400 mètres d'un arrêt;
77 % de la population vit à 800 mètres d'un arrêt.

Source:
Recensement 2011,
Statistique Canada

Réalisation:
Société de transport de Lévis
10 décembre 2014

Société de transport de Lévis

La clientèle de la STLévis

La STLévis déplace quotidiennement près de 14 000 personnes les jours de semaine pendant l'automne, l'hiver et le printemps[25]. Selon un sondage réalisé à l'automne 2013, la clientèle de la STLévis est formée de 48 % de femmes et de 52 % d'hommes.

Tableau 10 : Répartition de la clientèle de la STLévis selon l'âge

Âge	% de la clientèle	Part de la population (2011)
16-17 ans	8 %	2,5 %
18-24 ans	21 %	8,9 %
25-34 ans	21 %	13,6 %
35-44 ans	11 %	13,5 %
45-54 ans	18 %	15,9 %
55-64 ans	17 %	14,3 %
65 ans et plus	4 %	13,5 %

Source : STLévis

Près de 60 % des usagers sont des travailleurs à temps plein (53 %) et à temps partiel (6 %). Les étudiants sont surreprésentés parmi les usagers (29 % contre 13 % dans la population lévisienne), alors que les retraités sont sous-représentés (4 % contre 13 %). Nos objectifs de développement devraient donc se concentrer sur la fidélisation de notre clientèle de travailleurs et d'étudiants en augmentant leur taux de fréquentation. La stratégie d'entreprise devra aussi permettre d'attirer une nouvelle clientèle, celle des personnes retraitées et des personnes aux horaires flexibles ou atypiques qui se déplacent souvent en période hors pointe.

Notons par ailleurs que la majorité (42 %) des usagers sondés a un niveau de scolarité universitaire.

Les capacités de charge

L'augmentation importante de la clientèle s'est inscrite en parallèle avec un vaste programme de mise à niveau des installations et de la flotte de la Société.

Tableau 11 : Nombre de véhicules en service (incluant sous-traitance), décembre 2013

Société de transport	Autobus
Société de transport de Montréal	1 732
Réseau de transport de la Capitale	605
Réseau de transport de Longueuil	435
Société de transport de l'Outaouais	303
Société de transport de Laval	270
Société de transport de Sherbrooke	105
Société de transport de Lévis	**103**
Société de transport de Saguenay	88
Société de transport de Trois-Rivières	53

En raison d'un programme de modernisation accéléré, qui a connu son apogée en 2011 et 2012, la STLévis dispose de la flotte de véhicules la plus moderne parmi les sociétés de transport du Québec. Le nombre de véhicules en service à Lévis se compare favorablement à celui de villes légèrement plus populeuses.

Comme toutes les sociétés de transport collectif du Québec, le réseau de la STLévis est particulièrement sollicité lors des heures de pointe du matin (entre 5 h 30 et 9 h 10) et de la fin de journée (entre 15 h et 19 h). En dehors de ces périodes, la capacité de charge du réseau est réduite de 60 %.

Tableau 12 : Nombre d'autobus en service à diverses périodes du jour et de la semaine (printemps 2014)

	Service en régie	Sous-traitance	Total
Pointe du matin 5 h 30 à 9 h	73	15	88
Journée 9 à 15 h	26	10	36
Pointe du soir 15 h à 19 h	61	16	77
Soirée 19 h à 24 h 55	11	3	14
Samedi et dimanche	11	0	11

Source : STLévis

Destinations et temps de déplacement

Bien que la majorité des déplacements des Lévisiens, tous modes confondus, s'effectuent à l'intérieur des limites de la Ville de Lévis comme décrit plus haut, plus de 60 % des déplacements en transport collectif se font en direction de Québec selon les données de l'Enquête OD de 2011. Selon un sondage effectué à l'automne 2013, le Lévisien 2 (L2), qui relie le Terminus de la Traverse à l'Université Laval, est la principale ligne empruntée (49 % des répondants l'utilisent). En effet, 48 % des personnes interrogées travaillent ou étudient à Québec, contre 39 % à Lévis. Ce n'est donc pas un hasard que près de 68 % de notre flotte d'autobus en service à la période de pointe opèrent sur des parcours inter-rives.

C'est donc dire que nous disposons au retour sur la Rive-Sud d'une grande capacité de charge qui pourrait être avantageusement mise à profit auprès de nos grands générateurs de déplacements situés dans les arrondissements des Chutes-de-la-Chaudière Est et de Desjardins.

Il est également intéressant de noter que 40 % des usagers du transport collectif à Lévis combinent l'usage de l'autobus avec un autre mode de transport pour effectuer leur trajet vers leur lieu d'étude ou de travail (26 % l'automobile, 11 % le traversier et 6 % le vélo). L'intermodalité est donc un élément non négligeable dans les conditions de succès de notre offre de service.

Les résultats du sondage montrent par ailleurs que les temps de déplacement des usagers du transport collectif sont plus longs que ceux des non-usagers : 78 % des usagers réguliers du transport collectif mettent plus de 31 minutes pour se rendre au travail (dont 19 % plus d'une heure), contre 22 % chez les non-usagers.

Ces temps de déplacement rendent le transport collectif peu concurrentiel face à l'automobile, d'où l'importance de considérer l'usage de mesures prioritaires (voies réservées, feux de préemption, etc.)

Vers un nouveau réseau de transport collectif

La réflexion autour d'un nouveau réseau de transport collectif a permis de lancer les lignes Lévisien 1, 2 et 3, des lignes à haut niveau de service qui structurent l'ensemble des déplacements en transport collectif à Lévis et valorisent les grands axes de développement urbain, dont celui du boulevard Guillaume-Couture.

Elle a aussi entraîné la reconfiguration de tous les parcours réguliers selon un système de rabattement vers l'axe des Lévisien. Ce changement majeur a été mis en place progressivement depuis 2012. Ce système de rabattement s'intensifiera avec le renforcement de l'axe structurant du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières. À l'heure actuelle, le Lévisien 1 relie l'ensemble des communautés de la ville par des parcours de rabattement. La Rive-Nord est accessible par les Lévisien 2 et 3, l'un desservant les communautés de l'est du territoire, l'autre, celles de l'ouest.

La mise en place de notre nouveau réseau s'est faite selon sept orientations:

1. Assurer la meilleure couverture possible du territoire de la Ville de Lévis

La STLévis doit offrir aux citoyens un accès au service de transport collectif dans tous les secteurs de la ville. En plus de favoriser le rapprochement entre les diverses communautés réparties sur le territoire, le maillage de ses parcours doit être au service des activités sociales, culturelles et économiques des citoyens de Lévis et des environs.

2. Assurer le meilleur arrimage du réseau de la STLévis aux autres réseaux présents sur le territoire métropolitain et au-delà

Le développement de la ville et son expansion économique passent par une bonne desserte de la Rive-Nord, et ce, pour plusieurs raisons. D'une part, pour attirer des entreprises à Lévis qui pourront compter sur la main-d'œuvre locale ainsi que sur celle de la Rive-Nord. D'autre part, pour attirer des familles qui pourront jouir des avantages de Lévis tout en comptant sur un service de transport fiable pour leurs déplacements.

Comme les autres sociétés de transport, la STLévis cherche à optimiser son service en supprimant les doublons coûteux avec les services de transport des villes avoisinantes. Aussi, la STLévis est en relation constante avec ses partenaires de la Capitale-Nationale et des MRC voisines pour offrir aux usagers du transport collectif une desserte concurrentielle à partir de pôles de correspondance régionaux : les terminus de la Médecine, de la Traverse ou aux limites du territoire de Lévis.

3. Assurer un accès aux services sociaux et de santé, aux espaces de travail et de loisir, aux établissements de formation

L'une des priorités de la STLévis est d'assurer à sa clientèle d'aujourd'hui et à celle de demain l'accessibilité aux services qui leur sont offerts. Cela est possible avec le positionnement d'arrêts d'autobus à proximité des lieux d'origine et de destination. Cela prend toute son importance aux abords des sites comme les hôpitaux et autres services de santé, mais aussi près des institutions d'enseignement, des entreprises, des commerces et tous les générateurs de déplacements.

4. Proposer une plage de service répondant aux besoins des différentes catégories d'usagers

Déjà initiée par la révolution numérique, la notion de service adapté aux besoins précis de clientèles très segmentées s'étendra d'ici les dix prochaines années à de nombreux secteurs de l'activité économique. Aussi, la STLévis devra offrir des services en fonction d'horaires convenant à des créneaux de plus en plus précis de clientèles.

5. Offrir un service accessible, sécuritaire et confortable

Dans la prochaine décennie, la STLévis poursuivra son travail d'optimisation de l'expérience client et interviendra sur tous les aspects de son service permettant d'atteindre les meilleures pratiques dans les domaines de l'accessibilité, de la sécurité et du confort de ses usagers.

6. Offrir une alternative de déplacement attrayante, concurrentielle et complémentaire

La mobilité est synonyme de liberté, celle-ci étant la condition de celle-là. À cet égard, la mobilité est un outil d'accomplissement individuel et collectif. À l'échelle de la communauté, la mobilité est régie selon des principes fonctionnels qui déterminent les moyens de se déplacer. La STLévis entend agir sur ces moyens, qui conditionnent les possibilités individuelles et collectives de se déplacer, en maximisant les efforts de développement tout en diminuant l'empreinte écologique sur le territoire.

Dans le but de mieux vivre la ville, la STLévis vise à développer encore davantage l'intérêt pour le transport collectif pour en faire une alternative attrayante, concurrentielle et complémentaire aux autres façons de se déplacer.

7. Faire évoluer le transport collectif au rythme du développement culturel, social et économique de la ville et encourager la mise en valeur des axes de déplacements

L'évolution du transport collectif est intimement liée à l'observation et à la compréhension des forces qui animent la scène culturelle, sociale et économique de Lévis. Grâce à de nouvelles infrastructures et des améliorations de services, le nouveau réseau reliant les zones d'effervescence de la ville pourra non seulement soutenir les initiatives déjà en place, mais pourra aussi les susciter par son pouvoir attractif. Il se développera ainsi une spirale positive qui renforcera les axes structurants, densifiera la ville, augmentera la valeur des unités territoriales, le potentiel commercial et l'attractivité globale de la ville tout en assurant aux Lévisiens un développement cohérent de la ville et du transport collectif.

L'objectif de la STLévis est de rendre son réseau, en perception et dans les faits, fiable et régulier, sur lequel on peut compter pour assurer ses déplacements, quels qu'ils soient.

---

[24] Selon Wikipédia, « l'œkoumène ou écoumène est une notion géographique pour désigner l'ensemble des terres habitées ou exploitées par l'Homme. »

[25] Donnée estimée à partir des rapports provenant de notre système de vente et perception électronique « OPUS ».

5 Le plan d'action

Au cours des dernières années, les exigences de développement durable ont suscité une réflexion sur l'aménagement du territoire et la mobilité. D'une part, les politiques publiques favorisent aujourd'hui la densification et la consolidation du tissu urbain vers un certain nombre de pôles métropolitains et le long d'axes structurants afin de rentabiliser les investissements dans les équipements et infrastructures existants. Le modèle de développement résidentiel à faible densité et tributaire de l'automobile cède lentement la place à un retour vers la mixité des fonctions urbaines et l'augmentation de la densité.

De plus, la mobilité durable s'impose désormais comme une nécessité pour améliorer la fluidité d'un réseau routier mis à rude épreuve par l'augmentation du nombre de véhicules en circulation. Le contexte actuel est donc propice au développement du transport collectif. Ce plan stratégique précise les orientations que la STLévis propose afin d'atteindre les objectifs fixés dans les différents instruments de planification régionale.

Pour la STLévis, ce contexte représente des opportunités et des défis. La ville de Lévis a connu un développement rapide de sa population et des emplois au cours des dernières décennies. Le modèle de desserte, encore fortement orienté vers la desserte de la capitale, doit aujourd'hui évoluer pour mieux tenir compte de la dynamique des déplacements internes.

Deux grands objectifs

- Le premier objectif de la STLévis pour les 10 prochaines années consiste donc à augmenter de 24 % son achalandage et de 1 point de pourcentage la part modale du transport collectif à Lévis. En chiffres absolus, notre achalandage annuel passera de 4,1 millions à 5,1 millions de déplacements en 2024.

La mise en place du nouveau réseau, entreprise en 2011 et qui se poursuivra au cours des prochaines années, permettra de simplifier l'offre de service, d'en améliorer la qualité générale et de mieux cibler nos efforts afin de rendre le réseau plus accessible.

Par ailleurs, notre objectif d'augmentation de l'achalandage ne peut se matérialiser sans améliorer l'accessibilité, l'expérience client, la mise en marché de l'offre de service et la perception du transport collectif auprès de la clientèle et de la population en général.

Il ne s'agit cependant pas de la seule mesure à prendre afin d'augmenter l'achalandage.

> *« Notre achalandage annuel passera de 4,1 millions à 5,1 millions de déplacements en 2024 »*

La mise en place d'un système rapide par bus (SRB) sur l'axe du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières constitue une pierre d'assise importante du Plan. Comme c'est le cas dans d'autres villes, en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde, le SRB aura une influence déterminante sur le succès de la requalification de l'axe structurant de la ville et de ses deux pôles métropolitains. S'appuyant sur le succès des lignes Lévisien, le SRB proposé constitue une mesure forte, qui rendra possible la synergie qui doit s'établir entre la mobilité et l'aménagement du territoire à Lévis.

- Avec sa vision et ses projets, la STLévis veut aussi devenir un leader de la mobilité durable. Pour se faire, elle désire améliorer ses processus internes afin d'augmenter sa productivité, mettre en place des pratiques exemplaires en matière de développement durable, participer activement aux initiatives locales et régionales de réduction des GES et d'aménagement durable du territoire.

La Société désire collaborer avec des partenaires publics, privés et communautaires à différentes initiatives de développement du transport collectif et actif sur le territoire de la région métropolitaine de Québec et de la Chaudière-Appalaches. Elle compte aussi s'associer avec son grand partenaire, la Ville de Lévis, afin de contribuer pleinement aux initiatives de développement durable de la municipalité, et particulièrement en matière de réduction des gaz à effet de serre dans le secteur du transport.

6 Objectif 1 – augmenter l'achalandage et la part modale du transport collectif à Lévis

Comme nous l'avons décrit dans la section précédente, l'achalandage de la STLévis a augmenté de manière constante depuis 10 ans et a franchi le cap des 4,1 millions de déplacements en 2013. Cependant, la part modale du transport collectif à Lévis est demeurée relativement stable entre 2006 et 2011.

Dans un marché concurrentiel comme celui du transport des personnes, une société de transport doit constamment trouver de nouvelles occasions de mieux servir sa clientèle actuelle et de séduire une clientèle potentielle aux horaires plus flexibles qu'autrefois.

Depuis quelques années, la STLévis s'est engagée dans une amélioration soutenue de son offre de service qui a pris de multiples formes. Les efforts investis jusqu'à présent se sont traduits, entre autres, par :

- l'augmentation graduelle du nombre d'heures de service commercial; de 118 822 en 2007 à 157 349 en 2013;
- le renouvellement complet de la flotte d'autobus;
- la mise en place des trois lignes Lévisien;
- l'amélioration de la couverture de certains secteurs et la desserte de 600 nouveaux arrêts;
- l'augmentation de l'amplitude des plages horaires de notre service à la clientèle;
- la mise en place d'un système de vente et perception électronique, la carte « OPUS »;
- la modernisation de notre parc d'abribus, dont le nombre a doublé pour s'établir à 217 en 2014;

Cette offre de service plus élaborée a permis une hausse significative de l'achalandage. La STLévis compte donc continuer à travailler dans cette perspective d'amélioration continue de sa prestation de service en vue d'atteindre les cibles de part modale du transport collectif fixées dans le plan de développement durable de la Ville de Lévis et le PMAD[26]. À plus court terme, la STLévis se fixe comme objectif d'accroître à 5 100 000 le nombre de déplacements qu'elle effectue annuellement en 2024, ce qui représente une augmentation d'environ 24 % par rapport à l'année 2013.

Afin d'atteindre ces objectifs, la STLévis devra poursuivre les actions déjà entreprises et prévues à court terme, bonifier les services existants et mettre en place de nouvelles offres destinées à satisfaire les besoins d'un plus large éventail d'utilisateurs, qu'il s'agisse d'élèves du secondaire, d'usagers occasionnels, de citoyens qui ont des horaires atypiques, de la clientèle retraitée, etc.

Stratégie 1
Développer, optimiser et intégrer le service

À elles seules, les infrastructures ne suffisent pas à ce que le transport collectif devienne un mode de transport reconnu et utilisé par la population. Il faut en effet que le réseau desserve les Lévisiens de manière efficace, équitable et avec une fréquence satisfaisante. Il faut aussi que le réseau soit soutenu par des outils technologiques modernes afin d'en améliorer la planification et l'exploitation. La mise en place progressive du nouveau réseau permet d'apporter les changements nécessaires pour remplir ces conditions.

Axe d'intervention 1 : Mieux desservir la population

La STLévis a historiquement consacré beaucoup d'efforts à satisfaire les besoins de la partie de sa clientèle qui utilise des services pendulaires en direction de Québec pour se rendre travailler et étudier.

À bien des égards, l'offre de circuits locaux manquait de cohérence, puisqu'elle multipliait les variantes en fonction de l'heure et du jour de la semaine. La complexité du réseau, le nombre de trajets et les fréquences irrégulières faisaient en sorte que beaucoup d'usagers potentiels hésitaient à essayer le transport collectif.

Un examen critique de l'ensemble des services s'imposait. Il s'agit d'un processus important qui doit être repris périodiquement. En effet, comme n'importe quel produit ou service, un parcours de transport collectif a un cycle de vie. Il passe donc par des phases d'introduction et de croissance avant d'atteindre le seuil de la maturité, de saturation et finalement de déclin. Le lancement de nouveaux services et leur retrait éventuel font donc partie de la vie de l'entreprise.

Depuis 2011 et suivant des consultations publiques, la STLévis a entrepris de réorganiser et optimiser son réseau afin de le simplifier, de faciliter les déplacements en direction de Québec, mais aussi, et surtout, en direction des générateurs de déplacements à l'intérieur de la ville, compte tenu des nouvelles habitudes de déplacement des Lévisiens.

Le réseau doit être basé sur une logique simple : le territoire à desservir étant très éclaté, il est impossible de rejoindre toutes les destinations depuis tous les lieux d'origine avec des parcours directs. Grâce à des parcours de rabattement bidirectionnels qui circulent dans les différents quartiers de la ville et qui se connectent sur des lignes est-ouest et nord-sud à haute fréquence, il devient ainsi possible de se déplacer sur l'ensemble du territoire en un temps raisonnable moyennant une ou deux correspondances.

Tableau 13 : Évolution du niveau de service du *Lévisien 1* entre 2008 et 2017

Parcours 90/Lévisien 1	Semaine (automne)						
	2008	2010	2012	2014	2015p	2016p	2017p
Nombre de départs vers Lévis	8	7	11	14	14	15	15
Nombre de départs vers Chaudière-Ouest	9	8	9	14	15	16	16
Départs courts vers Concorde	8	1	9	11	11	16	16
Départs courts vers Chaudière-Ouest	8	4	11	11	10	15	15
Premier départ vers Lévis	07:00	07:00	06:10	06:00	06:00	05:58	05:58
Dernier départ vers Chaudière-Ouest	21:42	21:43	22:18	22:17	22:17	22:17	22:17
Heures de service comm. /jour de semaine		14:37	35:12	46:26	45:52	49:30	49:30
Fréquence en pointe	Irrégulier	Irrégulier	20	15	15	15	15
Fréquence hors pointe (jour)	–	–	60	60	60	30	30
Fréquence hors pointe (soir)	–	–	60	60	60	60	60
Variantes	6	2	1	1	1	1	1
Terminus Ouest	Du Pont	Du Pont	Lagueux	Lagueux	Lagueux	Lagueux	Lagueux
Terminus Est	Cégep/Concorde	Cégep/Concorde	Traverse/ Concorde	Traverse/ Concorde	Traverse/ Concorde	Traverse/ Concorde	Traverse/ Concorde

Priorité 1
Augmenter la fréquence et l'amplitude du service des lignes Lévisien

Mises en service à l'automne 2011, les lignes *Lévisien 1*, *2* et *3* desservent la ville d'est en ouest et la Rive-Nord. Le Lévisien forme l'ossature du nouveau réseau. Ces lignes, sur lesquelles se rabattent les parcours locaux, desservant les différents quartiers de la ville, sont la signature de la STLévis.

Elles permettent de relier les principaux générateurs de déplacements comme la gare fluviale, l'Hôtel-Dieu de Lévis, le cégep Lévis-Lauzon, la cité Desjardins, les Galeries Chagnon, le pôle Chaudière, le boulevard Laurier et le campus de 'Université Laval.

Le développement de l'offre de service sur les lignes Lévisien constitue la priorité numéro un de la STLévis. La fiabilité et la performance de ce service sont fondamentales à la fois pour la perception que les usagers ont de la STLévis et pour la mise en marché de la société de transport auprès des clientèles potentielles.

En date de 2014, le *Lévisien 2*, ligne la plus fréquentée du réseau, circulait aux 10 minutes durant les heures de pointe, aux 15 minutes en journée et aux 30 minutes en soirée et la fin de semaine, de l'automne au printemps. En revanche, la fréquence diminue l'été (15 minutes en pointe et 30 minutes hors pointe), ce qui crée une perte de repère auprès des usagers.

La STLévis prévoit que les lignes Lévisien 1 et *Lévisien 3* sont appelés à devenir des « produits » vedettes, tout comme l'est actuellement le *Lévisien 2*. C'est pourquoi la STLévis se propose de bonifier à brève échéance ces deux lignes. Depuis leur lancement, les lignes Lévisien 1 et 3 ont connu une augmentation significative de leur achalandage. Le Lévisien 3 a été bonifié à plusieurs reprises entre l'automne 2012 et l'automne 2014, passant de 10 à 23 départs quotidiens dans chaque direction. De plus, un service de fin de semaine a été ajouté depuis le printemps 2014 et des véhicules articulés de plus grande capacité ont été affectés à certains départs.

Tableau 14 : Évolution du niveau de service du *Lévisien 2* entre 2008 et 2017

Parcours 20/Lévisien 2	Semaine (automne)						
	2008	2010	2012	2014	2015p	2016p	2017p
Nombre de départs vers Lévis	57	70	70	75	77	77	77
Nombre de départs vers l'Université Laval	58	68	68	70	74	74	74
Premier départ vers l'Université Laval	06:05	05:55	05:45	05:35	05:35	05:35	05:35
Dernier départ vers Lévis	23:18	23:03	23:03	23:57	00:00	00:00	00:00
Heures de service comm. /jour de semaine	n/d	n/d	152:00	165:55	141:24	141:24	141:24
Fréquence en pointe	15	10	10	10	10	10	10
Fréquence hors pointe (jour)	30	15	15	15	15	15	15
Fréquence hors pointe (soir)	30	30	30	30	20	20	20
Variantes	1	0	0	0	0	0	0
Terminus à Lévis	Galeries Chagnon	Cégep	Traverse	Traverse	Traverse	Traverse	Traverse

La ligne Lévisien 1 répond à un objectif essentiel de la STLévis, qui consiste à permettre aux Lévisiens de se déplacer efficacement d'un bout à l'autre de leur ville, de Lauzon à Saint-Étienne, sans égard à la délimitation historique du territoire formée par la rivière Chaudière. Considérant les besoins actuels et futurs, ce service est appelé à prendre de l'importance au cours des prochaines années, compte tenu de la croissance attendue du nombre d'emplois dans les pôles de développement métropolitains Chaudière et Desjardins.

Une analyse d'optimisation réalisée grâce aux nouveaux outils de collecte de données et d'analyse offerts par le système d'aide à l'exploitation (SAE) a permis de conclure que les horaires des trois lignes Lévisien pouvaient être accélérés.

L'étude a été menée à l'automne 2014 et à l'hiver 2015 parmi 2 500 courses des lignes Lévisien 1, 2 et 3. Selon les données recueillies, d'importants gains sont possibles en réajustant la durée planifiée des différents tronçons des parcours pour les faire correspondre à la durée moyenne historique des véhicules en service. Une seule minute économisée sur un tronçon du Lévisien 2 dans une direction durant la semaine permettra de récupérer plusieurs centaines d'heures de service sur une base annuelle.

La STLévis annoncera dès le deuxième trimestre de 2015 qu'elle entend augmenter substantiellement la vitesse commerciale des trois lignes Lévisien. L'accélération de la vitesse commerciale sera doublement profitable à la clientèle. Les temps de déplacement seront plus courts et une partie des heures récupérées permettront d'augmenter le niveau de service durant les heures hors-pointe.

Tableau 15 : Évolution du niveau de service du *Lévisien 3* entre 2008 et 2017

Parcours 70-40 et L3	Semaine (automne)						
	2008	2010	2012	2014	2015p	2016p	2017p
Nombre de départs vers Chaudière-Ouest	0	0	11	14	32	32	32
Nombre de départ vers l'Université Laval	0	0	13	18	29	29	29
Départs courts vers Chaudière-Ouest	13	13	12	7	0	0	0
Départs courts vers l'Université Laval	9	9	8	4	0	0	0
Premier départ vers l'Université Laval	06:55	06:55	06:00	06:25	06:00	06:00	06:00
Dernier départ vers Chaudière-Ouest	22:31	22:31	22:31	22:30	00:00	00:00	00:00
Heures de service comm. /jour de semaine	n/d	n/d	23:54	37:22	43:16	53:39	53:39
Fréquence en pointe	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	15	15	15
Fréquence hors pointe (jour)	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	30	30	30
Fréquence hors pointe (soir)	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	Irrégulier	30/45	30/45
Variantes	4	1	2	1	0	0	0
Terminus à Lévis	Du Pont	Du Pont	St-Étienne/ Du Pont	Lagueux/ Du Pont	Lagueux	Lagueux	Lagueux

Par exemple, il est prévu d'augmenter la fréquence de passage du Lévisien 2 aux 20 minutes les soirs et les fins de semaine durant toute l'année. Les résultats de l'optimisation permettront de devancer d'une année l'augmentation de fréquence prévue du L2 en journée pendant la saison estivale.

La Société entend consacrer des ressources supplémentaires afin d'ajouter des ressources pour améliorer le service de ces trois grandes lignes. Ces améliorations permettront notamment de :

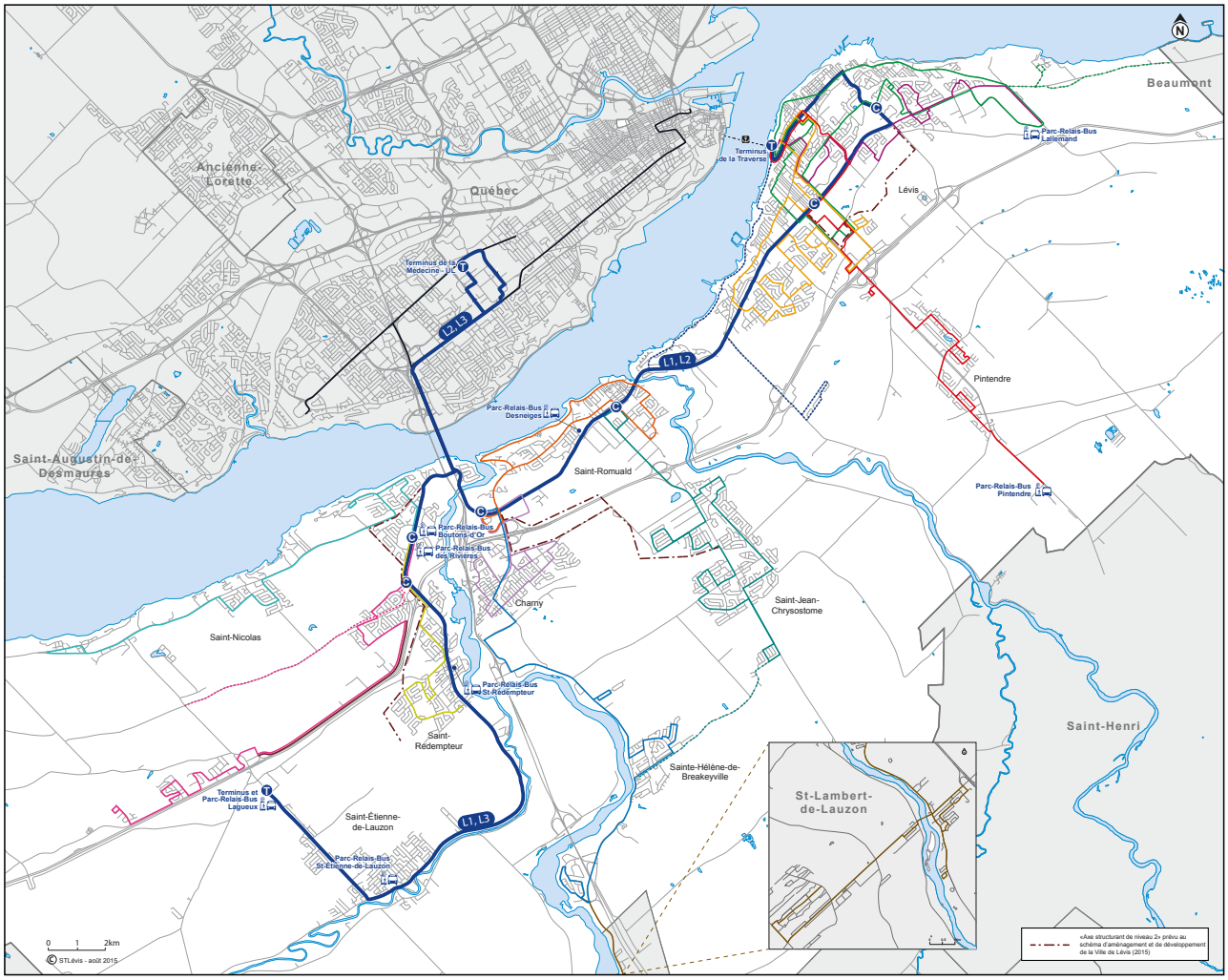
- Régulariser la fréquence des départs du Lévisien 1 et du Lévisien 3 en ajoutant des départs en pointe aux 15 minutes
- Doubler la fréquence du Lévisien 1 et du Lévisien 3 en journée la semaine;
- Augmenter la fréquence du Lévisien 3 les week-ends et augmenter les heures d'opération;
- Augmenter la fréquence du Lévisien 2 le jour en période estivale.

Tableau 16 : Amélioration des vitesses commerciales planifiées en pointe matinale, lignes *Lévisien*, printemps et automne 2015

Direction	Printemps 2015		Automne 2015	
	Durée (min.)	km/h	Durée (min.)	km/h
Lévisien 1				
Vers T. Lagueux	72	31,3	71	31,8
Vers T. Traverse	70	33,5	70	33,5
Aller-retour	142	32,4	141	32,6
Lévisien 2				
Vers U. Laval	69	23,2	63	25,4
Vers T. Traverse	68	25,0	62	27,4
Aller-retour	137	24,1	125	26,4
Lévisien 3				
Vers U. Laval	53	27,4	46	31,6
Vers T. Lagueux	56	29,4	44	37,4
Aller-retour	109	28,4	90	34,4

Source : STLévis

Figure 8: Le nouveau réseau de transport collectif



Priorité 2
Finaliser la mise en place des parcours de quartier

Comme prévu, le déploiement du nouveau réseau s'effectue en quatre phases.

La première phase, en 2011-2012, consistait en la mise en service des lignes Lévisien 1, 2 et 3.

La seconde a été lancée en 2014 avec le lancement de quatre nouveaux parcours locaux (les parcours 11, 12, 13 et 15) dans l'arrondissement Desjardins.

Cette phase nous a notamment donné l'occasion de vérifier nos prévisions et donc, d'augmenter à la fois l'efficience des opérations et la qualité du service. Le nombre d'heures improductives et le nombre de véhicules requis à la pointe ont diminué tout en bonifiant les services offerts aux citoyens par l'introduction de parcours bidirectionnels qui réduisent les temps de déplacement.

La troisième phase prévoit le déploiement de nouveaux parcours locaux dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest. À compter de l'été 2015, trois nouveaux parcours (les parcours 22, 23 et 24) remplaceront les lignes desservant les secteurs de Saint-Rédempteur, de Bernières, et du village de Saint-Nicolas.

Cette modernisation nécessaire du réseau dans l'ouest de la ville s'inscrit dans une volonté d'élargir la clientèle de la Société en proposant au public une offre de transport plus flexible. La refonte du réseau local dans cet arrondissement et la réorganisation des correspondances permettront des gains de productivité qui rendront possible

l'ajout de départs. Les parcours Express seront bonifiés avec l'ajout de départs du terminus Lagueux, en plus du maintien du service actuel. Des services de taxibus seront ajoutés pour rejoindre la population des secteurs périphériques.

La réorganisation des services dans cet arrondissement se poursuivra en 2016 et 2017 avec l'ajout de départs supplémentaires des lignes Lévisien 1 et 3 de jour en semaine et les week-ends, comme décrit plus haut.

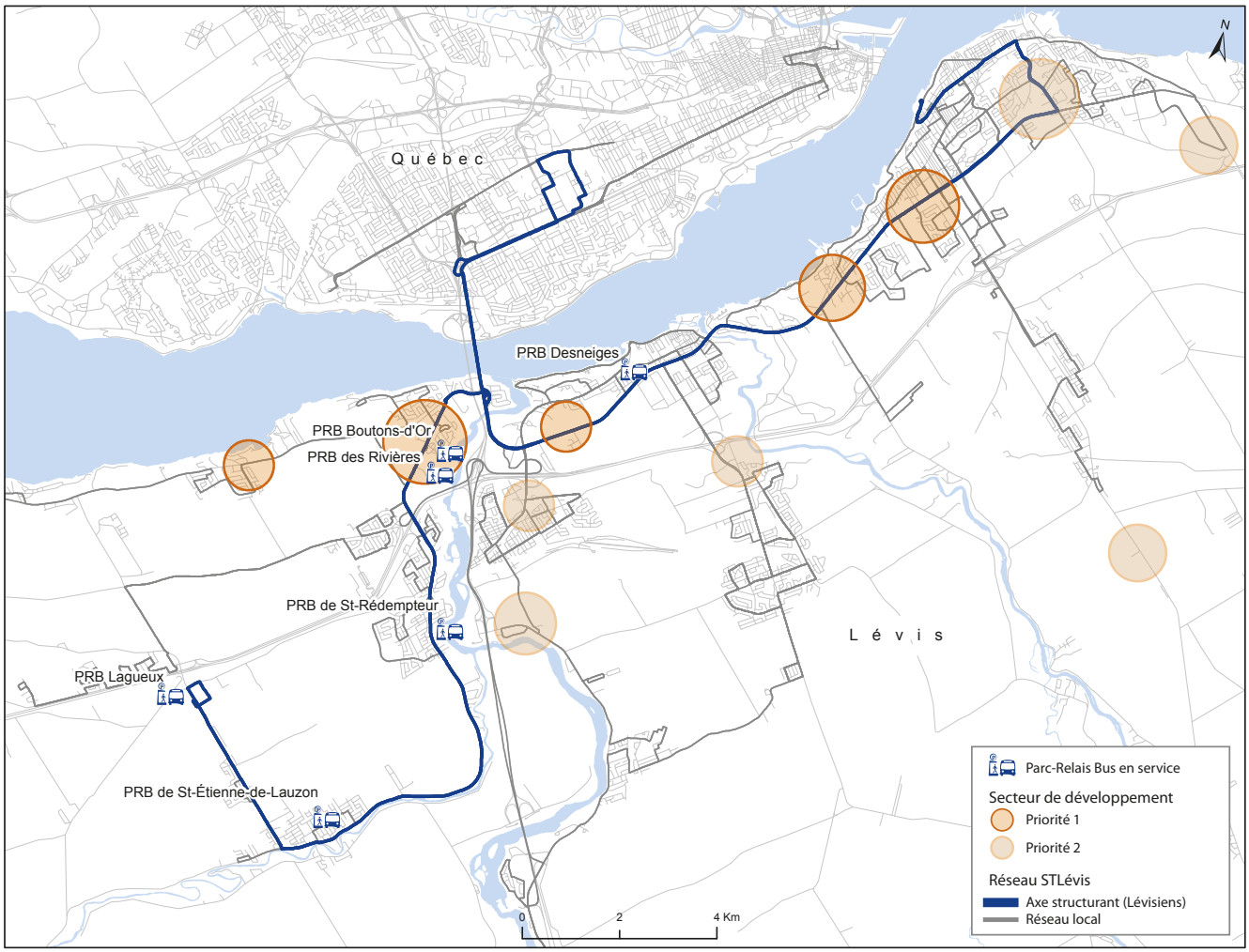
Enfin, de nouveaux parcours seront déployés dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Est. Cette étape sera accompagnée d'un déplacement de ressources afin de renforcer l'axe structurant dans le secteur Saint-Romuald. À la fin de cette dernière étape, le nombre d'heures de service sur l'ensemble du réseau devrait atteindre 210 000 heures, dont 166 600 heures productives, en 2024.

L'étape suivante consistera à augmenter graduellement les heures de service en fonction de l'établissement de nouveaux quartiers dans la ville, de besoins ponctuels ou à élever les standards de service pour la desserte des quartiers le soir, la fin de semaine et lors des jours fériés. Les heures supplémentaires pourront aussi permettre d'intégrer certaines orientations du nouveau *Schéma d'aménagement et de développement* de la Ville de Lévis, adopté en octobre 2015.

Priorité 3
Favoriser l'intermodalité

L'enquête menée auprès de la clientèle de la STLévis en 2013 a montré que 40 % d'entre eux

Figure 9: Développement futur du réseau de parc relais bus



utilisent un autre mode de transport, en plus de l'autobus, pour réaliser leurs déplacements (26 % l'automobile, 11 % le traversier et 6 % le vélo). Cette combinaison de plusieurs modes sur un même trajet se nomme l'intermodalité.

La STLévis devra porter une attention particulière, au cours des prochaines années, à favoriser cette intermodalité en mettant en place différentes initiatives propres à fournir aux Lévisiens les outils nécessaires à l'adoption d'un cocktail transport combinant des modes de transport individuels, actifs et collectifs.

L'automobile

La STLévis met à la disposition de ses usagers 6 parcs-relais-bus (PRB) sur son territoire de desserte. Ces PRB, qui totalisent 657 cases de stationnement, permettent aux usagers de stationner leur auto à proximité d'un arrêt d'autobus. Les PRB les plus utilisés sont ceux qui donnent un accès direct aux parcours Express ou aux Lévisien.

Bien qu'on puisse supposer que la mise en place de parcours de rabattement efficaces dans les quartiers pourrait faire diminuer le nombre d'usagers qui utilisent leur automobile avant de monter à bord d'un autobus, la STLévis doit continuer à développer son offre de PRB afin de maximiser l'efficacité de ses services et de répondre aux besoins de sa clientèle. La Société doit aussi s'assurer que ses stationnements incitatifs actuels et futurs n'affectent pas négativement la congestion routière dans les secteurs de la ville où ils seront implantés.

À court et moyen terme, la STLévis désire doubler son offre de stationnements incitatifs en privilégiant les sites à proximité immédiate des axes structurants, ce qui donnera l'option au plus grand nombre possible d'usagers d'utiliser les parcours Lévisien.

Tableau 17 : Évolution des cases de stationnement dans les PRB, STLévis, 2015-2024

	Cases
2014 r	657
2016	750
2018	900
2020	1050
2022	1200
2024	1300

Source : STLévis

À cet égard, plusieurs pistes sont envisagées, comme l'augmentation de la capacité de certains parcs relais bus existants ou la location de cases de stationnement auprès de propriétaires riverains.

La Société considère aussi l'achat de certaines propriétés riveraines en vue de leur aménagement en parc relais bus à court et moyen terme dans le cadre d'une stratégie immobilière qui comporterait un volet de valorisation des espaces. À plus long terme, certains de ces terrains pourraient être rétrocédés au secteur privé en vue d'un redéveloppement à plus haute valeur ajoutée en conformité avec les orientations d'urbanisme de la ville.

Par ailleurs, la STLévis entend s'inspirer des meilleures pratiques nord-américaines et européennes d ans la gestion de ses parcs-relais bus en évaluant la possibilité d'offrir des services particuliers comme la réservation d'une place près

de l’arrêt, le branchement à une borne de recharge pour véhicule électrique ou le déneigement du véhicule contre un supplément mensuel.

La STLévis envisage aussi de réserver des espaces pour le stationnement des vélos dans certains parcs-relais bus.

Le bateau (la traverse Québec-Lévis)

Profondément ancrée dans l'histoire de Lévis, la traverse Québec-Lévis est depuis presque deux siècles un maillon important du système de transport collectif de la région métropolitaine, puisqu'il constitue le seul lien reliant les deux rives du Saint-Laurent dans la partie est du territoire.

La traverse Québec-Lévis déplace annuellement près de 2 millions de passagers, 400 000 voitures[27] et des milliers de vélos entre les deux rives du fleuve. Les usagers s'y rendent à pied, à vélo, en autobus ou en automobile pour repartir sur l'autre rive avec le même ou avec un autre mode de transport. En vertu d'une entente avec la Société des traversiers du Québec (STQ), les détenteurs d'une carte mensuelle OPUS émise par la STLévis ont le privilège de voyager gratuitement à bord des navires effectuant la navette fluviale.

La Ville de Lévis et la STQ ont reconnu l'importance de la traverse en investissant plus de 30 millions $ dans deux projets complémentaires de réaménagement de la gare fluviale de Lévis et du secteur adjacent.

La STLévis participe depuis plusieurs années à cette concertation des parties prenantes. La traverse est devenue un terminus majeur qui offre 158 départs quotidiens des lignes Lévisien 1 et 2 et des parcours 11 et 15. Dès l’été 2015, la STLévis réaménagera son terminus à quelques pas de la nouvelle gare fluviale. L'aménagement de cinq zones d'attente s'intégrera au concept architectural de la nouvelle gare fluviale par l'utilisation de verre, de bois et d'acier et offrira aux voyageurs des correspondances intermodales plus faciles, dans un environnement convivial confortable et sécuritaire.

Figure 10 : Maquette préliminaire de l'aménagement de la STLévis à la nouvelle gare fluviale

La STLévis désire donc offrir un service performant au Terminus de la Traverse afin de satisfaire les usagers qui se rendent à Québec ou qui en arrivent, et ce à toute heure du jour. Elle souhaite continuer à porter une attention particulière à la synchronisation de son réseau sur les horaires des traversiers, et ce, malgré les difficultés engendrées par les changements de fréquence des traverses en l'hiver en raison des glaces sur le fleuve.

Le vélo

Longtemps perçu comme une activité récréative, le vélo gagne en popularité au Québec comme mode de transport à part entière. En 2010, 1,3 million de Québécois adultes utilisaient occasionnellement leur vélo pour aller au travail, un chiffre qui a doublé en 10 ans[28].

Bien que la plupart des interventions susceptibles d'intéresser les Lévisiens à se déplacer en vélo ou à pied sont du ressort de la Ville, la STLévis se propose, dans une perspective de mobilité durable, de promouvoir l'adoption de pratiques combinant l'utilisation de modes de transport actifs et collectifs. Concrètement, l'arrimage du vélo et de l'autobus sont possibles de deux façons à Lévis :

- Ainsi, certains usagers se rendent en vélo jusqu'à leur arrêt avant d'embarquer dans l'autobus. Comme pour l'automobile, les principales lignes utilisées sont les Lévisien et les parcours Express en direction de Québec. Au cours de prochaines années, la STLévis entend mettre des supports à vélo à la disposition de ses usagers à certains arrêts-clés de son réseau. Il est aussi prévu d'ajouter des supports à vélo sur une majorité de stations des Lévisien (projet SRB, cf. Axe d'intervention 3).
- Une autre approche consiste à permettre le transport des vélos sur un support placé en avant de l'autobus. L'usager peut donc, par exemple, sortir du traversier en vélo, mettre son vélo sur l'autobus pour franchir le dénivelé à Lévis, puis descendre de l'autobus un peu plus loin et terminer son trajet à vélo. Ce service « vélo-bus » offre une très grande flexibilité aux cyclistes, en plus d'accommoder ceux qui n'ont, par exemple, pas accès à une douche sur leur lieu de destination.

À l'heure actuelle, cette offre est limitée au parcours 11 ainsi que sur les autobus articulés qui circulent sur les lignes Lévisien 2 et 3, de la fin mai à septembre. Au cours des prochaines années, la STLévis prévoit :

- allonger la période de disponibilité des supports afin qu'elle réponde davantage aux besoins des cyclistes, soit de la mi-avril à la fin octobre;
- ajouter des supports aux véhicules assurant le parcours 15, qui circule entre le Terminus de la Traverse et Pintendre, afin d'accommoder les travailleurs et les étudiants qui utilisent ce parcours;
- ajouter des supports sur l'ensemble des autobus qui circulent sur les lignes Lévisien afin d'offrir un service fiable et cohérent;
- Examiner la possibilité d'installer des abris à vélo dans des parc relais bus répartis à différents lieux sur le territoire.
- Améliorer la communication autour de ce service.

---

[26] Le PMAD et le plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis fixent la part modale du transport en commun à 11 % à l'heure de pointe du matin et 5 % sur une base quotidienne en 2031.
[27] Société des traversiers du Québec (2013). *Rapport annuel de gestion 2012-2013*. 88 p. https://www.traversiers.com/fileadmin/fichiers_client/Rapport_annuel_gestion/STQ_Rapport_annuel_2012-2013.pdf
[28] Vélo-Québec (2010). *L'état du vélo au Québec en 2010*. 28 p. http://www.velo.qc.ca/files/file/vq/VQ_EV2010_fr.pdf

Axe d’intervention 1

Mieux desservir la population

La STLévis entend terminer la mise en place de son nouveau réseau au cours des prochaines années en bonifiant en priorité le service du Lévisien. Des heures de services additionnelles seront investies dans l’amélioration de la fréquence des lignes Lévisien et des parcours de quartier. La Société entend également faciliter l’utilisation du transport collectif en combinaison avec un autre mode de transport en améliorant ses installations à la gare fluviale de Lévis, en ajoutant de nouveaux parc relais bus et en installant des infrastructures pour les cyclistes.

Priorités d’intervention

1. Augmenter la fréquence des lignes *Lévisien;*
2. Finaliser la mise en place des parcours de quartier;
3. Favoriser l’intermodalité;

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Achalandage (transport régulier, transport adapté)	Augmenter l’achalandage total de 24 % (5,1 millions de déplacements) en 2024
Part modale pointe du matin Part modale pointe du matin (déplacements internes) Part modale 24 h	Gagner un point de part modale aux enquêtes OD de 2016 et de 2021 (6,0 %/4,3 % en 2011)
Offre de service (heures de service commercial)	Augmenter l’offre de service de 16 000 heures de service commercial d’ici 2024
Cases de stationnement dans les PRB	Doubler le nombre de cases de stationnement dans les PRB
Nombre d’abris à vélo	Installer des abris à vélo dans 5 stations principales
Lignes offrant des supports à vélo en été	Offrir le service de supports à vélo en tout temps durant la belle saison sur les lignes Lévisien, les parcours 11 et 15.

Axe d'intervention 2 : Accroître l'accessibilité des services de la STLévis

L'accessibilité est un terme qui se décline sous plusieurs formes.

L'accès de la population au transport collectif, c'est-à-dire à un parcours d'autobus qui va pouvoir les mener, avec ou sans correspondance, à leur lieu de destination. Présentement, 75 % du territoire occupé à Lévis (œkoumène) est desservi par un arrêt d'autobus dans un périmètre de 600 mètres (8 minutes de marche) et moins.

C'est aussi l'accessibilité à un point de vente pour acheter ou renouveler un titre de transport, et à de l'information permettant de se renseigner sur les services offerts. Dans plusieurs quartiers de la ville, l'accès à l'information ou aux titres de transport reste à faciliter.

La tarification accessible : la STLévis offre un service abordable. Un an de transport collectif à tarif régulier coûte 968,40 $ (au 1er mars 2014). Comme nous l'avons vu plus haut, l'utilisation d'une voiture personnelle peut entraîner des coûts annuels de l'ordre de 10 000 $ par année.

L'accessibilité universelle, pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles : tous les habitants doivent pouvoir utiliser le transport collectif pour se déplacer d'un point à un autre. Cela passe par l'offre d'infrastructures et de services accessibles à tous. Malgré des efforts notables en matière d'achat d'autobus à planchers surbaissés munis d'une rampe d'accès (plus de 75 % de son parc en régie) et d'ajout d'abribus sur son territoire (217 abribus en 2014 contre 123 en 2009), la STLévis ne répond globalement pas aux critères d'accessibilité universelle.

La STLévis est consciente de l'immense chemin qui lui reste à parcourir avant de fournir un niveau d'accessibilité qui réponde aux attentes des citoyens.

Dans le but de corriger ces lacunes et de faire un pas important vers l'accessibilité universelle, la Société s'est dotée au début de 2015 de son premier plan d'accessibilité universelle. Le plan, qui

est développé parallèlement au présent plan stratégique comporte 32 actions. Il a bénéficié d'une concertation avec les parties prenantes intéressées par les questions d'accessibilité au transport collectif dans la région.

Avec ce plan, la Société vise à accroître l'accessibilité physique des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans le service régulier, de manière à ce qu'elles puissent jouir du plein potentiel du service de transport collectif à Lévis. Cette démarche doit être soutenue en partie par le choix adéquat du matériel et des véhicules, par des aménagements accessibles, mais aussi par la mise en place d'un bouquet de services dédiés à l'accompagnement, l'entraînement, l'aide ou le dépannage de la personne ayant une limitation temporaire ou permanente. La mise en place et la gestion de ces nouveaux services nécessitent l'élargissement de la définition du transport adapté, entraînant une évolution de sa prestation de service, une plus grande intégration au service régulier de transport collectif et une reconfiguration de ses ressources.

Tableau 18 : Niveau d'accessibilité des autobus de la STLévis et de son sous-traitant, 2014

	STLévis		Sous-traitant		Total	
	N = 85	%	N = 21	%	N = 106	%
Autobus avec marches pour accéder à l'intérieur de l'autobus	2	2 %	5	24 %	7	7 %
Autobus avec rampe d'accès	64	75 %	0	0 %	64	60 %
Autobus avec agenouillement frontal	79	93 %	16	76 %	95	90 %
Autobus sans rampe d'accès	21	25 %	21	100 %	42	40 %
Autobus avec affichage frontal du numéro de parcours et de la destination	85	100 %	16	76 %	101	95 %

Sources : STLévis, Autocars des Chutes, 2014

Les 32 actions du Plan d'accessibilité universelle 2015-2024 seront mises en œuvre à compter de 2015. Elles portent non seulement sur le déplacement en transport collectif lui-même, mais aussi sur l'ensemble de la chaîne de déplacement, qui comprend notamment l'information à la clientèle, le cheminement vers les zones d'arrêt, l'attente à l'arrêt et les correspondances.

Priorité 1
Rendre le parc d'autobus 100 % accessible

Pour rendre le service accessible au plus grand nombre, la STLévis doit d'abord s'assurer que ses autobus sont accessibles à tous, y compris aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. Depuis 2009, tous les véhicules acquis par la STLévis sont dotés d'un plancher bas, d'un mécanisme d'agenouillement, d'une porte double, d'une rampe et d'un aménagement intérieur adapté pour fauteuil roulant. L'ensemble des véhicules de la flotte est équipé depuis l'automne 2014 d'un système d'information voyageur qui permet des annonces visuelles et vocales du prochain arrêt.

Le tableau suivant montre qu'il reste encore des efforts à investir à ce niveau, puisque certains autobus possèdent des marches pour monter à bord du véhicule, et certains autobus à plancher bas n'ont pas de rampe d'accès. Il en va de même pour les autobus de son sous-traitant.

La STLévis prévoit remédier à la situation en remplaçant graduellement ses véhicules plus anciens par des autobus conformes aux standards d'accessibilité en vigueur.

L'accessibilité des autobus ne se limite évidemment pas à la possibilité ou la facilité de monter à bord ou non. D'autres actions seront aussi mises en place, comme de désigner des places assises à l'avant de l'autobus pour les personnes en ayant besoin, ou encore de pouvoir se déplacer de façon sécuritaire à l'intérieur de l'autobus grâce à la mise en place de barres de soutien.

Priorité 2
Améliorer l'ensemble de la chaîne de déplacement

L'emplacement et la conception des arrêts d'autobus sont des facteurs importants à considérer lorsque l'on détermine la distance que les piétons doivent parcourir pour se rendre à nos services et la qualité de l'attente une fois qu'ils y sont. Nos arrêts, avec nos bus, sont invariablement l'image la plus visible de notre réseau de transport collectif. Lorsque les arrêts sont mal conçus et entretenus, qu'il est difficile de s'y rendre ou qu'ils sont inconfortables pour les usagers, cela peut avoir des répercussions négatives sur notre image et réduire les possibilités d'attirer de nouveaux usagers.

Il importe donc de faire en sorte que les arrêts soient facilement accessibles à un fort pourcentage de la population si l'on veut accroître le nombre d'usagers.

Tableau 19 : Niveau d'accessibilité des zones d'attente en 2013[29]

Niveau d'accessibilité	%
Fortement inaccessible	60,5 %
Inaccessible	0,3 %
Minimalement accessible	35,2 %
Accessible	4,1 %
Très accessible	0 %

Source : STLévis 2014

La STLévis a investi dans l'aménagement de nouvelles zones d'attente dans tout le territoire au cours des dernières années et plusieurs dizaines de nouveaux abribus ont été installés dans les zones d'attente les plus achalandées du réseau. Toutefois, une majorité des 1 700 zones d'attente sur le territoire ne répondent pas aux besoins des personnes ayant des limitations fonctionnelles. Le plan d'accessibilité prévoit en outre la rédaction d'un guide d'aménagement de zones d'attente répondant aux normes d'accessibilité et la mise aux normes d'un certain nombre d'arrêts en fonction de l'achalandage.

D'autre part, chaque utilisateur du transport collectif est aussi un piéton. Il doit marcher de son point de départ à une zone d'attente, avant de compléter son périple à pied. Avec plus de 1 700 zones d'attente réparties sur l'ensemble du territoire et à Québec, la STLévis est donc particulièrement intéressée par l'amélioration et le développement du réseau pédestre sur le territoire et des enjeux de sécurité entourant cette forme de mobilité quasi universelle.

La Société se réjouit de l'engagement exprimé par la Ville de Lévis en faveur « d'un environnement convivial et sécuritaire favorisant la mobilité active » dans son plan d'action de développement durable et souhaite développer avec la ville une collaboration soutenue pour faire avancer ce dossier, notamment au sein du comité consultatif « Handicapés et ville » de la municipalité.

Priorité 3
Mettre en place un SRB accessible aux personnes en fauteuil roulant

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les *Lévisien* 1, 2 et 3 forment l'ossature du réseau de la STLévis. Ils permettent de rejoindre les principaux générateurs de déplacements : c'est un service primordial à la population. De ce fait, la STLévis doit travailler en priorité sur ces axes afin de les rendre accessibles aux personnes ayant des limitations fonctionnelles. La construction des voies réservées du SRB permettra la mise aux normes de l'ensemble des stations avec des quais suffisamment larges pour accueillir les fauteuils roulants, un accès aisé, des feux de circulation à proximité, des installations sonores pour les personnes ayant des limitations visuelles, de l'information-voyageurs en temps réel, etc. L'ensemble des usagers de la STLévis pourra ainsi profiter de ces installations propices à la mobilité active et à l'utilisation du transport collectif.

Priorité 4
Évaluer la possibilité d'offrir des services sur mesure

Un certain nombre de nos concitoyens dont la mobilité est réduite n'ont peu ou pas d'expérience avec le transport collectif. L'accès à cette forme de mobilité semble parfois difficile aux personnes qui vivent avec une limitation fonctionnelle, physique ou intellectuelle, aux nouveaux arrivants ou aux personnes âgées. La STLévis envisage la possibilité d'offrir des services sur mesure à ces clientèles pour démystifier le service et le rendre plus simple et plus agréable.

Au fil des ans, de nombreuses sociétés de transport ont mis en place des programmes d'apprentissage aux transports collectifs permettant à différentes clientèles d'acquérir une expérience concrète tout en augmentant leur autonomie personnelle et sociale, de réduire leur isolement et d'améliorer leur confiance en soi.

Généralement, ces programmes comportent une évaluation de la personne et de ses besoins, le développement d'objectifs individualisés, une formation théorique pour comprendre le fonctionnement du transport collectif de même que

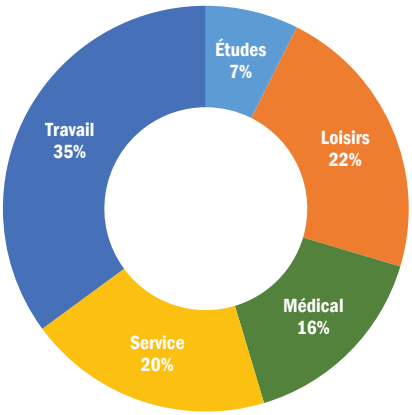
différents outils mis à la disposition des voyageurs pour planifier et effectuer leurs déplacements en toute sécurité. Cette formation est complétée par une formation sur le terrain, individuelle ou en petits groupes, au cours de laquelle ils peuvent mettre en pratique les connaissances acquises en présence d'un accompagnateur.

D'autres avenues sont possibles. La Société de transport de Laval (STLaval) a mis en place un système de circuits communautaires, essentiellement un système de navettes porte-à-porte, qui relie des résidences de personnes âgées avec des lieux d'intérêt locaux, commerces, bibliothèques, centres communautaires au cours des périodes hors pointe.

Priorité 5
Maintenir et améliorer le service de transport adapté

La STLévis est responsable de l'organisation du transport adapté sur son territoire. En 2013, elle fournissait des services à 2 285 personnes présentant une déficience entraînant « une incapacité significative et persistante », qui ont effectué collectivement 123 000 déplacements.

Figure 11: Motifs de déplacement, utilisateurs du transport adapté (2013)



Source : STLévis

Contrairement à d'autres sociétés de transport qui exploitent une flotte de véhicules adaptés en régie, l'offre de transport adapté de la STLévis fait appel exclusivement à des fournisseurs de service externes, qu'il s'agisse d'exploitants de flottes

d'autobus ou d'opérateurs de taxis, pour effectuer les prestations de service. La gestion du service, le service à la clientèle et l'affectation des véhicules sont cependant de la responsabilité du personnel de la Société.

Les opérations de transport adapté de la Société sont menées avec rigueur et efficience, afin de réduire les coûts unitaires du service dans l'optique de maximiser l'enveloppe budgétaire limitée. En 2013, le coût unitaire moyen d'un déplacement en transport adapté sur le territoire de la STLévis s'est élevé à 18,01 $, un montant inférieur de 10 % à la moyenne québécoise.

Le nombre de personnes admises au service et les déplacements en transport adapté sont en forte croissance depuis plusieurs années. Les données les plus récentes indiquent une progression de 425 nouvelles admissions au service durant l'année 2014, ce qui constitue une augmentation de 45 % sur l'année précédente. Cette augmentation se traduit par une hausse de l'achalandage du service de 8,6 % par rapport à l'année précédente.

En 2014, trois nouvelles admissions sur quatre sont des personnes âgées de 70 ans et plus. Les projections démographiques laissent prévoir que cette tendance se maintiendra au cours des prochaines années.

Tableau 20 : Évolution prévue du nombre de personnes âgées de 70 ans et plus et de 85 ans et plus, Ville de Lévis, 2011-2036 (scénario de référence)

	70 ans et plus	85 ans et plus
2011	11 837	2 234
2016	15 876	2 771
2021	21 218	3 325
2026	26 488	4 203
2031	31 496	6 145
2036	34 935	8 564

Source : Institut de la statistique du Québec (2014)

L'augmentation prévue de la demande de services en transport adapté représente un défi pour les années à venir. Compte tenu des réalités financières, la Société aura des choix déchirants à faire sur l'étendue des services à offrir.

L'amélioration de l'accessibilité au réseau de transport régulier permettra d'offrir un complément de service aux personnes admissibles.

Par ailleurs, le service du transport adapté doit prochainement mettre à jour ses procédures de gestion et de répartition. Afin de maximiser les économies d'échelle, la STLévis considère diverses options afin d'automatiser le processus de répartition. La modernisation des infrastructures des technologies de l'information et des communications permettra au personnel d'optimiser la répartition et le suivi des prestations de service de nos partenaires.

[29] La STLévis ne dispose pas de l'ensemble des informations liées aux différents niveaux d'accessibilité pour chacun de ses arrêts, mais d'une partie seulement. Les pourcentages dans ce tableau sont donc donnés à titre indicatif seulement. La Société recueille présentement des informations nécessaires pour catégoriser ses arrêts. Le tableau sera mis à jour lorsque ce travail sera terminé.

Axe d'intervention 2

Accroître l'accessibilité des services de la STLévis

En raison des changements démographiques prévus au cours de la prochaine décennie, un nombre croissant de citoyens éprouvera des difficultés reliées à la mobilité. Le Plan d'accessibilité universelle, adopté par la Société en décembre 2014, vise à améliorer les conditions d'accessibilité au réseau de transport régulier sur le territoire. Le plan prévoit 32 mesures et comprend des interventions ciblant chaque étape de la chaîne de déplacement.

Priorités d'intervention

1. Rendre le parc d'autobus 100 % accessible
2. Améliorer l'ensemble de la chaîne de déplacement
3. Mettre en place un SRB accessible aux personnes en fauteuil roulant
4. Évaluer la possibilité d'offrir des services sur mesure
5. Maintenir et améliorer le service de transport adapté

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Nombre de véhicules accessibles	100 % en 2019
Mesures d'accessibilité universelle	Mise en place de toutes les mesures du PAU 2015-2024

Axe d’intervention 3 : Mettre en place des mesures fortes pour prioriser le transport collectif

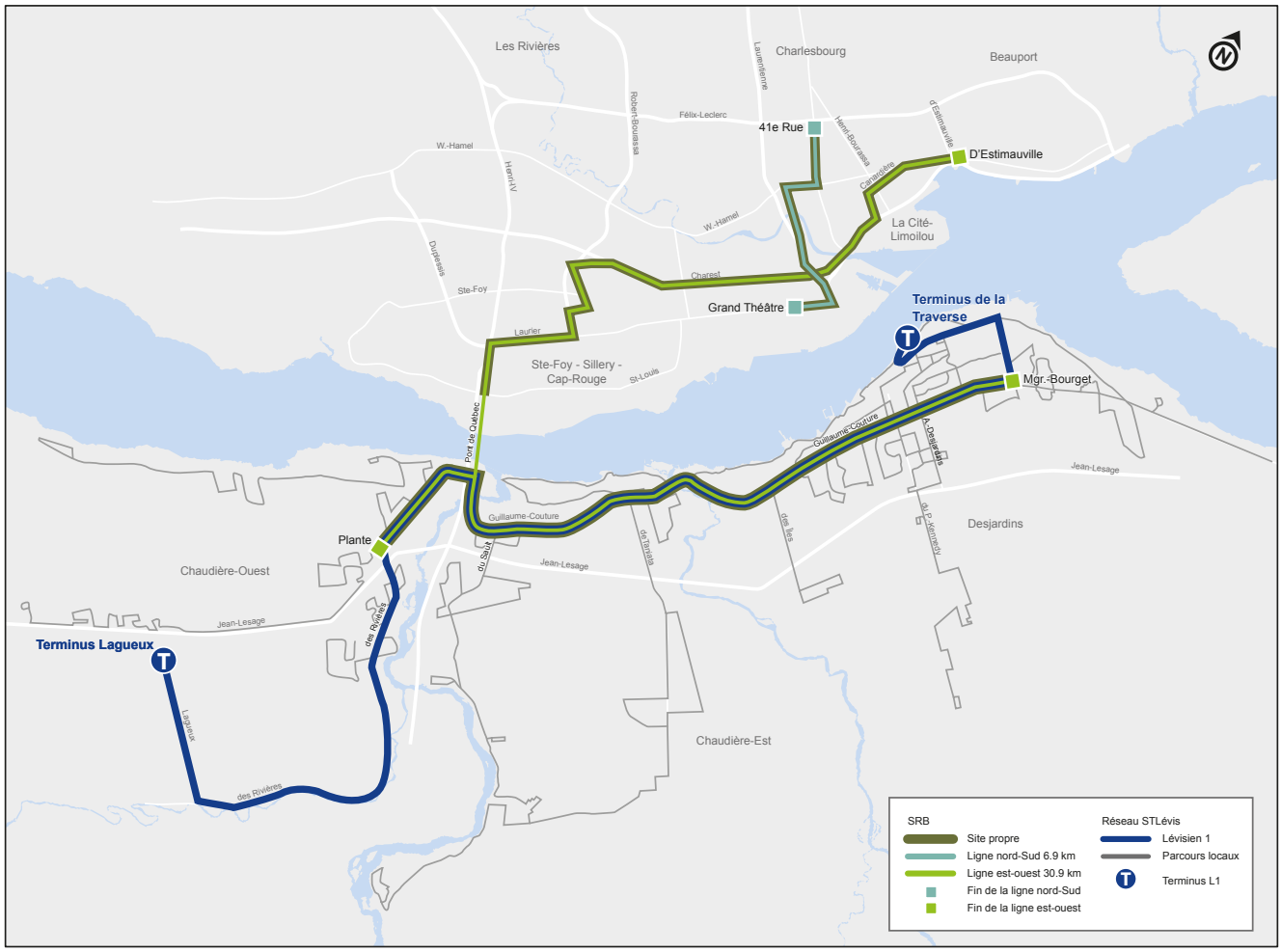
La baisse d’efficacité du réseau routier, due à l’augmentation du nombre de déplacements et de la congestion, a un impact négatif sur la qualité de vie des citoyens, sur le développement socio-économique de la Ville de Lévis et sur les émissions de gaz à effet de serre. Cette baisse d'efficacité a également un impact sur le réseau de transport collectif, en allongeant la durée des parcours et en rendant plus difficile l'adhérence à l'horaire publié, et ce notamment en raison de la faible présence de mesures prioritaires pour les autobus sur le territoire de la Ville de Lévis.

Il existe aujourd’hui un contexte favorable pour redynamiser le réseau de transport et atteindre le niveau de mobilité souhaité à Lévis entre autres en améliorant les infrastructures. Le 2 mars 2015, les maires de Lévis et de Québec ont annoncé un important projet de priorisation du transport collectif, autant par des voies réservées que par la préemption aux feux de circulation. Ce projet, ainsi que l’implantation de diverses mesures et outils, devrait permettre d’améliorer grandement la fiabilité du service et de ce fait l’attractivité du transport collectif. L’augmentation de l’achalandage en dépend.

Priorité 1
Mettre en place un système rapide par bus (SRB)

La planification stratégique de la Ville de Lévis et de la Communauté métropolitaine oriente le développement de l'agglomération lévisienne en fonction des deux pôles structurants. Puisque 60 % de la croissance devra se concrétiser dans l'axe des pôles métropolitains Desjardins et Chaudière, l'effet combiné la croissance économique et de l'évolution démographique de la Ville de Lévis auront un impact profond sur cet axe structurant.

Figure 12 : Intégration du SRB sur le territoire de Lévis



Les besoins de mobilité des citoyens de Lévis seront donc en forte augmentation sur l'axe du boulevard Guillaume-Couture au cours des prochaines décennies. Il est essentiel que le transport collectif s'inscrive pleinement dans cette volonté de structuration et de consolidation du développement urbain.

La STLévis prend acte des orientations municipales et métropolitaines et fait sien l'objectif de doubler la part modale du transport collectif à Lévis d'ici 2031, qui est inscrit dans le PMAD et dans le plan de mobilité durable de la Ville de Québec. Cette cible implique des mesures fortes et la réalisation d'un projet d'envergure concernant la priorisation du transport collectif à Lévis. Le projet devra réduire la congestion et améliorer la fluidité des déplacements.

Augmenter substantiellement l'achalandage et inciter les Lévisiens à utiliser plus souvent le transport collectif plutôt que l'automobile passe par la création d'un lien rapide et fréquent entre l'est et l'ouest du territoire et entre les deux rives du fleuve.

Ce lien doit être confortable pour les passagers et plus rapide qu'il ne l'est actuellement. Il doit aussi permettre la mise en œuvre éventuelle de l'électrification des transports urbains souhaitée par le gouvernement du Québec à l'horizon 2030.

La concrétisation de ces objectifs passe par la mise en place au cours des prochaines années d'un système rapide par bus (SRB) sur le boulevard Guillaume-Couture et la route des Rivières. Ce projet, qui pourra se réaliser dans le cadre d'un réseau métropolitain qui relierait la Ville de Lévis à

Québec, contribuera à modifier l'image que les Lévisiens se font du transport collectif par autobus. Le SRB améliorera les temps de parcours et le confort des déplacements pour les usagers.

Déjà implantés dans plusieurs villes au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde, les SRB constituent une offre de services nettement supérieure aux lignes d'autobus circulant sur des voies de circulation mixtes ou réservées en rive à des coûts substantiellement inférieurs à ceux des modes de transport collectif plus lourds. Comme le rappelle l'Association canadienne du transport urbain, un SRB est « un système intégré de transport rapide par autobus qui fait appel à des stations, des véhicules, des voies de circulation, des outils technologiques et d'information à la clientèle dans le but d'offrir un service de qualité supérieure axé sur la clientèle, qui se révèle rapide, fiable et confortable, le tout avec une identité forte. »

À titre d'exemple, la ville de Metz dans l'est de la France a récemment complété avec succès l'implantation d'un SRB sur son territoire. Les résultats enregistrés par le nouveau service dépassent les prévisions des promoteurs. En seulement trois années d'opération, le nombre de déplacements a augmenté de 21 % et la clientèle du service s'est accrue de 12 %. Le système a aussi permis de fidéliser la clientèle, puisque le nombre d'abonnements annuel a grimpé de 67 % durant cette période.

Voies centrales en site propre

À Lévis, le SRB proposé circulerait de manière générale sur deux voies centrales séparées par un terre-plein au centre de la chaussée du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières. L'utilisation de deux voies centrales est une composante essentielle d'un SRB efficace.

L'alignement du système dans les voies centrales réduit les conflits entre les véhicules de transport collectif et le reste de la circulation, en limitant les ralentissements provoqués par les virages aux entrées riveraines et aux intersections, les changements de voie ou par les véhicules arrêtés dans l'accotement.

Des feux de circulation seront installés aux principales intersections du parcours afin de permettre les virages à gauche des voies de circulation mixte et le passage des piétons. Des mesures préférentielles seront implantées afin d'accélérer le mouvement des autobus sur l'axe.

Les automobilistes trouveront aussi leur compte dans ce projet, puisque la mise en place du SRB n'enlèvera aucune voie de circulation aux automobilistes à Lévis. En retirant les autobus urbains de la voie de circulation de droite où ils doivent régulièrement s'arrêter pour faire monter et descendre des passagers, la circulation automobile sera plus fluide dans les deux voies de circulation mixtes dans chaque direction. La fin des conflits entre les autobus et les automobiles et la réduction du nombre d'endroits où les virages à gauche seront permis réduiront les temps de déplacement de 20 à 30 % en heure de pointe d'ici 2041. Sans l'ajout de mesures fortes, on estime que les temps de déplacement entre la rue Monseigneur-Bourget et le chemin du Sault pourraient doubler d'ici 2041.

Stations

Des stations concept seront aménagées dans chaque direction sur le boulevard Guillaume-Couture. Une attention particulière sera apportée au confort, à la sécurité et à l'accessibilité universelle des stations, qui seront construites à un intervalle moyen de plus ou moins 500 mètres.

Les stations seront permanentes, construites et dotées de zones d'attente modernes qui seront à la fois confortables, accessibles et sécuritaires. Elles seront bien intégrées à l'environnement urbain et rehausseront l'image de marque du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières.

Ces structures, qui seront en général situées en aval des intersections, formeront une barrière protectrice, visuelle, physique et sonore avec la circulation automobile en plus d'offrir des éléments fonctionnels, comme des bancs et un éclairage approprié. Chaque station disposera d'un écran électronique indiquant les prochains passages et d'autres informations relatives au service.

Contribuer à la requalification du boulevard Guillaume-Couture

Le caractère moderne et novateur de l'aménagement et des structures de ce SRB le long du principal axe de transport et de développement du territoire auront un formidable impact sur la perception qu'auront tous les Lévisiens de leur communauté, de leur milieu et des options qui s'offrent à eux en ce qui a trait à leur mobilité. Les Lévisiens auront désormais une alternative efficace et attrayante à l'automobile.

La littérature est sans équivoque : une infrastructure de ce type a un impact positif majeur sur l'achalandage du transport collectif.

Comme le suggère l'Union internationale des transporteurs publics (UITP), nous proposons, pour y parvenir, d'utiliser le transport collectif comme levier de promotion des formes de représentations culturelles et identitaires.

Pour ce faire, nous devrons nous interroger sur les aspects suivants :

- comment le TC peut-il contribuer au discours de la ville?
- Doit-il se limiter aux usages fonctionnels de ses installations? De façon générale, ce mobilier véhicule toujours un contenu d'usage amorphe ou vide de sens (l'abribus par exemple, abrite un point c'est tout). Ne devrions-nous pas, au contraire, investir ce mobilier de contenus symboliques, « l'habiter » de façon à ce qu'il contribue au dialogue urbain?

Dans cette éventualité d'un passage d'une fonction d'usage à une fonction symbolique, ces stations deviendraient discursives.

La présence d'un équipement majeur de transport collectif peut contribuer à la transformation des lieux, des sites et des espaces en pôles stratégiques d'importance. Réciproquement, ces pôles d'activités urbaines, par leur densité et par leur mixité, sont de nature à multiplier les besoins de déplacement et à contribuer ainsi à la mise en place d'une infrastructure, tel un réseau SRB. Ainsi, un aménagement du territoire bien planifié peut aussi contribuer efficacement à stimuler le transport actif et le transport collectif comme le démontrent les meilleures réalisations relevant du « nouvel urbanisme ».

D'autres occasions de revitalisation urbaine viennent se greffer à ce projet de transport collectif, comme :

- la mise aux normes des infrastructures municipales;
- le renforcement de l'encadrement urbain et la revitalisation commerciale du boulevard Guillaume-Couture;
- la facilitation des déplacements pour les services d'urgence, afin d'améliorer leur déploiement et leur temps d'intervention;
- la décontamination de certains sols;
- l'amélioration du réseau d'écoulement des eaux pluviales;
- l'amélioration du climat sonore par endroits.

La volonté de doubler les parts modales du transport collectif, inscrite dans le PMAD et dans le plan de mobilité durable de la Ville de Québec, se heurtera à une résistance de la population si elle ne se concrétise pas par un système efficace, rapide et confortable, organisé de telle sorte qu'il desserve la plupart des grands générateurs de déplacements, avec le moins de ruptures de charge possible. La mise en place des lignes Lévisien 1, 2 et 3 a constitué la première étape afin de répondre à ces objectifs.

L'implantation de SRB dans plusieurs villes, en Amérique du Nord et ailleurs dans le monde a démontré les capacités à modifier les choix modaux de la population. Une étude de l'UITP démontre que l'impact du SRB est augmenté si le design des véhicules suscite l'attention du public.

Par ailleurs, le projet de SRB pourrait s'intégrer à l'intérieur d'une structure de gouvernance

métropolitaine responsable de la planification, de la construction et de l'exploitation d'un réseau régional intégré. Dans cette éventualité, la Ville de Lévis et la STLévis devront être des parties prenantes de cette structure, afin de défendre les intérêts des citoyens de Lévis et des usagers de notre réseau de transport collectif.

Arrimage des services de la STLévis avec le SRB

La mise en service d'un SRB régional entraînera des modifications au réseau de la STLévis tout comme à celui du RTC. Sans présumer des conclusions des études de planification qui seront menées au cours des prochaines années et qui seront décrites plus en détail dans la mise à jour quinquennale du présent plan stratégique, le succès du SRB à Lévis repose entre autres sur la synchronisation des parcours locaux avec les passages à haute fréquence sur la ligne principale, notamment à l'heure de pointe de l'après-midi.

La STLévis considère aussi qu'un service direct et régulier entre l'est et l'ouest de la rivière Chaudière dans l'axe du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières est essentiel au développement de la Ville de Lévis et qu'il devra être maintenu.

Priorité 2
Mettre en place des mesures préférentielles sur les axes secondaires

À l'heure actuelle, les véhicules de la STLévis bénéficient d'un nombre limité de voies réservées sur le territoire de la Ville de Lévis, qui s'étendent sur une distance totale d'un peu plus de 9 km. Il s'agit de :

- Boulevard Guillaume-Couture, de l'Avenue Taniata au chemin du Sault, direction ouest (3,3 km);
- Accotement de la route 132, du Pont Dominion vers Québec, direction nord (850 m);
- Route des Rivières, direction est (2,9 km); direction ouest (2,1 km).

En plus du SRB dans l'axe du boulevard Guillaume-Couture, la STLévis étudie plusieurs projets d'aménagement de voies réservées en rives sur des axes secondaires du réseau routier lévisien qui pourraient profiter pleinement du décret n° 1005-2013 modifiant le Programme d'aide gouvernementale en transport en commun (PAGTCP) et permettant de financer à 100 % l'implantation de mesures préférentielles pour les autobus. De ce nombre figurent les projets suivants prévus à court terme :

- Boulevard Guillaume-Couture : allonger la voie réservée du boulevard Guillaume-Couture dans le secteur Saint-Romuald, à l'ouest du chemin du Sault, afin qu'elle rejoigne l'accotement réservé menant au pont de Québec;
- Route des Rivières, entre la rue Bellerive et la rue de la Traversière en direction Est et entre la rue de Bernières et la rue Henri-Pelletier en direction ouest.

À plus long terme, la STLévis évaluera la possibilité d'ajouter des mesures préférentielles sur les axes suivants :

- Avenue Taniata à Saint-Romuald, entre le boulevard Guillaume-Couture et l'autoroute Jean-Lesage;
- Rue Monseigneur-Bourget, entre la rue du Vieux-Fort et le boulevard Guillaume-Couture, dans les deux directions.

Priorité 3
Construire un centre d'opération dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest

L'agrandissement du centre d'opération de la Société de transport de Lévis a été complété en 2013. Il a été un facteur déterminant dans l'atteinte de nos objectifs d'amélioration des services. L'accroissement de la capacité du centre d'opération ainsi que la mise à niveau de tous les standards d'exploitation ont permis à l'organisation d'être plus performante. Ainsi, le nombre d'autobus sur le réseau a pu être augmenté, de nouvelles baies d'entretien ont été installées, un véhicule dédié à l'entretien des abribus a été mis en service, les équipements audiovisuels, les serveurs et les terminaux informatiques ont été rénovés, des postes en géomatique et en planification ont été ajoutés et de nombreux outils en ligne ont ainsi pu être développés et implantés dans les différents services de l'entreprise.

Pour appuyer le développement des Lévisien 1 et 3 dans l'ouest du territoire, la STLévis a inauguré en 2014 un nouveau terminus et un stationnement incitatif de 125 places sur la route Lagueux près de l'autoroute Jean-Lesage, à la limite de Saint-Nicolas et de Saint-Étienne.

L'accroissement du nombre de départs de ce terminus requiert le déploiement quotidien d'un nombre additionnel de véhicules au terminus Lagueux. Ces déplacements d'une vingtaine de kilomètres et les retours au centre d'opération à la fin du service représentent annuellement des dizaines de milliers de kilomètres hors service, des milliers d'heures de service improductif et des tonnes de gaz à effet de serre émis inutilement.

La capacité d'entreposage et d'entretien de la flotte d'autobus devra suivre l'évolution de la STLévis au cours de la prochaine décennie. Or, les options d'un second agrandissement du centre

Le nouveau terminus Lagueux, inauguré en 2014.

d'opération actuel de la rue Saint-Omer sont extrêmement réduites. L'atteinte de la capacité d'accueil ultime du garage actuel sera certainement atteinte beaucoup plus tôt que prévu. Cet état de fait risque de devenir un enjeu limitant la croissance des activités.

C'est pourquoi la STLévis évalue depuis quelques années la possibilité de construire un deuxième centre d'opération dans l'horizon du présent plan stratégique.

L'augmentation prévue du nombre de départs quotidiens des lignes Lévisien 1 et 3 entre 2015 et 2017et le développement du transport intégré dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest, sont autant de facteurs qui militent en faveur de la construction d'un centre d'opération sur une partie non aménagée du terrain que la Société possède au terminus Lagueux.

Une analyse avantages-coûts réalisée en 2013 indique que la construction d'un centre d'opération à cet endroit serait une solution optimale. Ce projet permettrait de dégager des économies de coût d'exploitation substantielles couvrant une grande partie des coûts du projet.

Compte tenu de la croissance continue de la demande et de l'offre de service dans l'ouest du territoire, la société réévalue présentement le cadre et les échéanciers du projet. Ce chantier devra satisfaire des objectifs économiques, sociaux et environnementaux de la Société au terme d'un processus d'analyse, d'évaluation et d'optimisation rigoureux.

Axe d’intervention 3

Mettre en place des mesures fortes pour prioriser le transport collectif

Les différentes modifications apportées par la STLévis à son réseau au cours des dernières années ont permis d’améliorer la qualité du service et l’achalandage. Le développement du transport collectif sur le territoire requiert cependant la construction de certaines infrastructures. La mise en service d’un Système rapide par bus à Lévis constitue un projet déterminant, mais d’autres infrastructures devront être mises au cours de la prochaine décennie.

Priorités d’intervention

1. Mettre en place un système rapide par bus (SRB)
2. Mettre en place des mesures préférentielles sur les axes secondaires
3. Construire un centre d’opération dans l’arrondissement des Chutes-de-la- Chaudière-Ouest

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Construire un SRB sur le boulevard Guillaume-Couture et la route des Rivières	Réalisation du projet
Kilométrage de voies réservées	2 km en 2016; 4 km de plus en 2024 (excluant le projet de SRB)
Construire un centre d’opération dans l’arrondissement Chaudière-Ouest	Mise en service du centre d’opération

Stratégie 2
Améliorer l'expérience client

Le confort et la liberté associés à l'automobile individuelle font de ce mode de transport un concurrent de taille pour le transport collectif. Il est donc primordial pour la STLévis d'améliorer l'expérience client afin non seulement de rendre les déplacements en autobus plus agréables pour les usagers actuels, mais aussi d'intéresser une nouvelle clientèle.

La Société misera sur son personnel pour développer une approche client de qualité, s'appuiera sur un marketing plus proactif afin d'affirmer les bénéfices du transport collectif, de la gamme de services offerts et des améliorations qualitatives et quantitatives apportées au service et aux infrastructures. La Société introduira aussi différents outils technologiques qui permettront à la clientèle de minimiser le temps d'attente perçu et d'utiliser les services offerts à leur plein potentiel.

Ces changements nous permettront de positionner la STLévis en tant qu'acteur incontournable en mobilité dans les différents arrondissements de Lévis et dans la région métropolitaine.

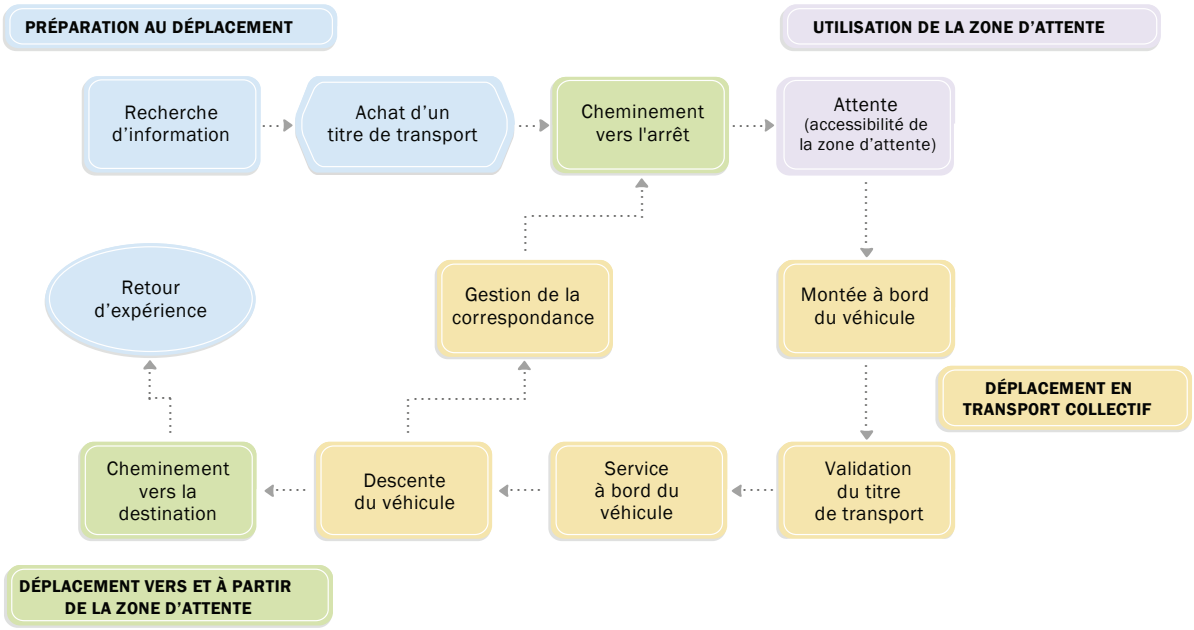
La section qui suit présente une synthèse de notre stratégie marketing et passe en revue les principales actions/orientations que nous entendons mener sur les variables suivantes : notre offre de service (produit), nos tarifs (prix), notre réseau de distribution et notre communication (promotion).

Axe d'intervention 4 : Améliorer les déterminants du produit

Chaque déplacement en transport collectif comporte une série d'étapes. De la perspective du client, un ensemble de conditions doivent être réunies pour un déplacement réussi.

Il doit d'abord se préparer, en trouvant l'information nécessaire afin de planifier son déplacement puis, si ce n'est déjà fait, acheter un titre de transport. Il doit ensuite se déplacer, à pied, en vélo ou en automobile vers l'arrêt de départ, puis attendre le passage de l'autobus. Il monte ensuite à bord du véhicule après avoir attendu, puis valide son titre de transport. Arrivé à son arrêt, il descend du véhicule et se rend à sa destination finale.

Cette série d'étapes, c'est la chaîne de déplacement, illustrée ci-dessous. Elle permet de comprendre que le transport collectif est bien davantage qu'un déplacement en autobus entre le point de départ et la destination.



Priorité 1
Mieux connaître la clientèle, ses habitudes et ses besoins

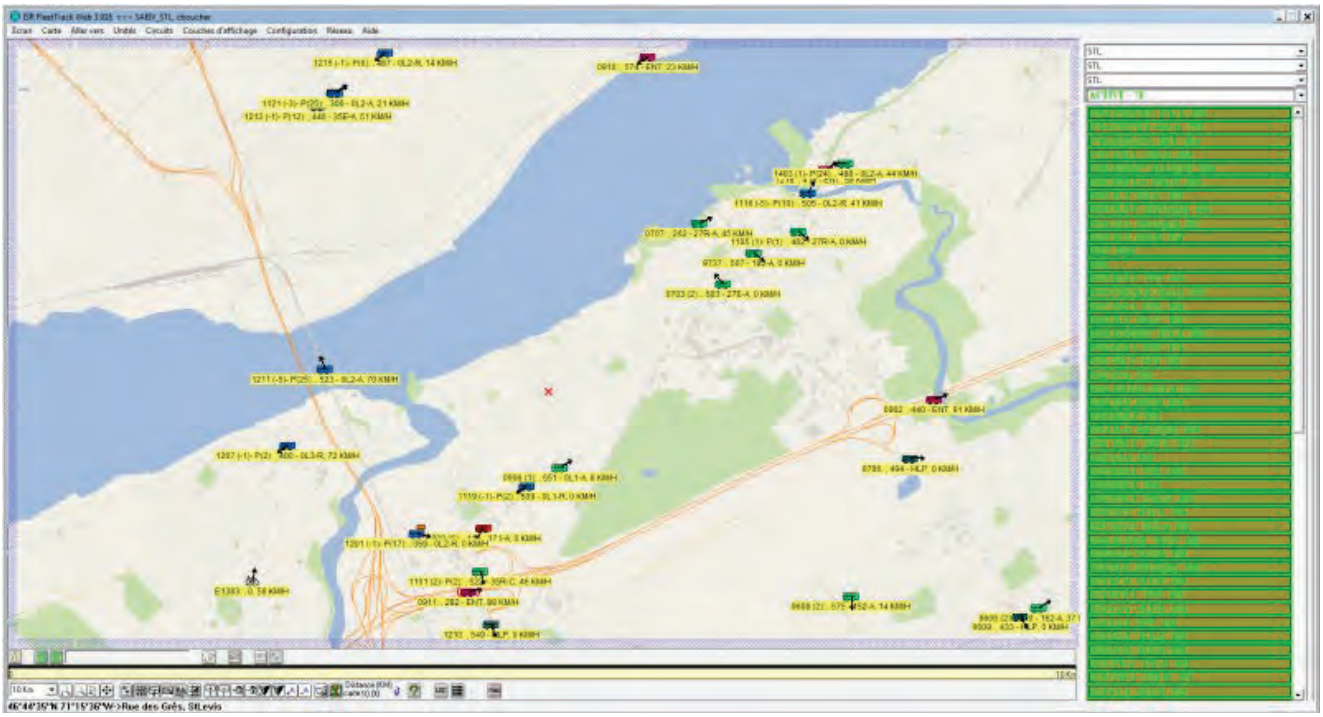
Les enquêtes et sondages

La STLévis doit apprendre à mieux connaître sa clientèle actuelle et potentielle afin de comprendre ses attentes et de mieux répondre à ses besoins. Depuis 2006, la STLévis participe aux études Origine-Destination menées dans la région métropolitaine de Québec, en partenariat avec le Ministère des Transports du Québec, la Communauté métropolitaine de Québec et le RTC. Cette grande enquête quinquennale revêt une grande importance dans l'organisation de la mobilité dans la région métropolitaine et permet d'en mesurer l'évolution à moyen et long terme.

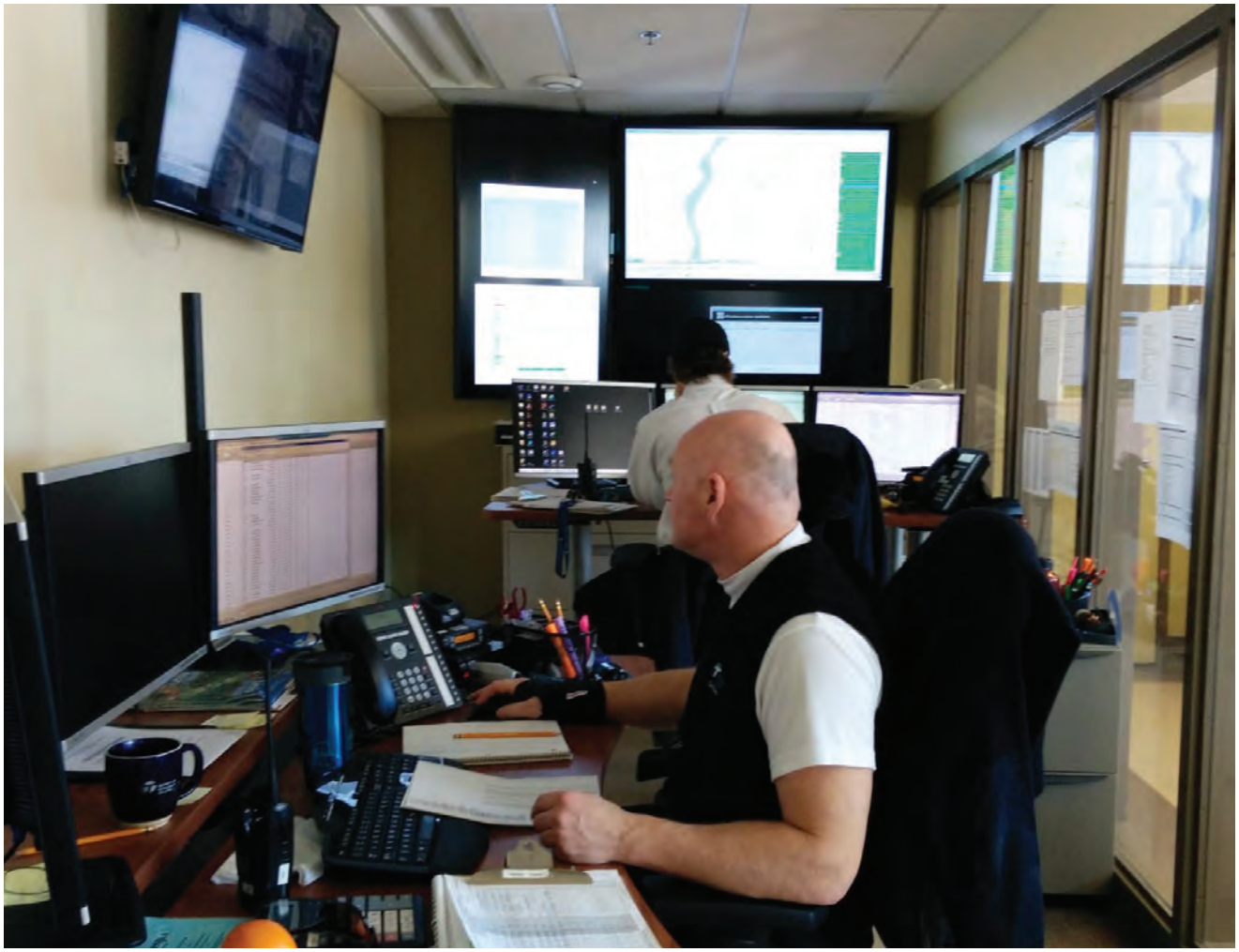
Par ailleurs, la Société prévoit au cours des prochaines années commander des sondages auprès de la clientèle et de la population afin d'évaluer l'évolution des perceptions et besoins, et de poser un regard critique sur les prestations et performances de la STLévis.

Les compteurs-passagers

L'implantation de compteurs-passagers automatiques dans une partie des véhicules de la flotte qui est menée en parallèle avec la mise en place du Système d'aide à l'exploitation (SAE) permettra aussi de recueillir une vaste quantité d'informations qui seront utilisées pour ajuster l'offre de service, le déploiement de véhicules articulés dans une tranche horaire ou l'aménagement de nouvelles zones d'attente sur le territoire.



Les différents éléments du Système d'aide à l'exploitation permettront d'optimiser la gestion du réseau et d'offrir un service plus fiable et ponctuel à la clientèle.



Les constats d'observation

Le formulaire web de constat d'observation permet aux chauffeurs et superviseurs de faire cheminer dans les divers services, un fait observé sur le réseau de la STLévis. Les chauffeurs et les superviseurs étant « les yeux » de la STLévis sur le terrain, les constats d'observation permettent d'ajuster les services selon les besoins identifiés et des procédures strictes.

Le registre web des requêtes

Le registre web des requêtes est un puissant outil d'information puisqu'il cumule, sur une base mensuelle, les besoins, constats et suggestions de notre clientèle sur la qualité de notre offre de service. Comme les constats d'observation, le registre web alimente les différentes équipes (planification, exploitation, entretien) et il est notamment fort utile dans le calibrage du réseau.

Développer des outils de gestion du réseau performants

La fiabilité d'un service passe non seulement par des infrastructures adéquates sur le terrain, mais aussi par un ensemble d'outils de gestion et de moyens technologiques permettant de mieux planifier et opérer le service.

Le Système d'aide à l'exploitation (SAE)

Les premiers éléments du système d'aide à l'exploitation (SAE) ont été mis en marche en 2014. Ce système procure à la Direction de l'exploitation des données en temps réel sur les opérations quotidiennes et permet d'optimiser l'utilisation du parc de véhicules et la gestion du réseau. À terme, il fournira également à la STLévis l'ensemble des données d'analyse nécessaires à l'optimisation du service. Le SAE permettra une gestion moderne et efficace de l'offre aux clients de la STLévis.

Les possibilités du SAE sont nombreuses. La STLévis doit poursuivre son programme de développement et optimiser son utilisation afin de favoriser le transfert modal et maintenir la rétention de sa clientèle.

Les normes de service

La STLévis travaille depuis 2013 à l'élaboration de normes de services (achalandage dans les autobus, niveau de tolérance face aux retards sur le réseau, fréquences de passage des autobus selon les périodes de la journée/semaine, etc.). Un guide signalétique est élaboré en parallèle afin de standardiser la nomenclature utilisée à la STLévis (noms/numéros d'arrêts, de parcours, de terminus, etc.).

Ces normes vont permettre une meilleure planification des services aux usagers et vont faciliter la compréhension du réseau par tous.

Priorité 2
Améliorer la qualité de la prestation de service

La qualité des services de la STLévis passe aussi par les interactions entre les usagers et les infrastructures ainsi que le personnel de l'organisation. Un service moderne et de qualité permet de conserver plus facilement une clientèle et d'en attirer de nouvelles. Pour la STLévis, la qualité du service se mesure par cinq points précis : la fiabilité du service, la ponctualité, la sécurité et le confort, la courtoisie et la propreté.

1. La fiabilité du service vise à ce que tous les voyages figurant dans nos guides horaires soient réalisés;
2. La ponctualité du service vise à ce que les bus passent à l'arrêt à l'heure avec trois minutes de retard ou une minute d'avance dans des conditions de circulation normale;
3. La courtoisie du personnel chauffeur et des membres du service à la clientèle dans leurs rapports avec la clientèle;
4. La propreté des véhicules et des zones d'attente.

Améliorer la fiabilité et la ponctualité du service

La variable « temps » est fondamentale dans le transport collectif, car les services proposés à l'usager sont de deux types ;

- les services basés sur le respect d'un horaire de départ et d'un horaire d'arrivée;
- les services basés sur le respect d'une fréquence de passage.

Dans cette perspective, puisque chacun de nos quelque 1 700 arrêts se voit attribuer plusieurs heures de passage, selon la fréquence assignée au parcours, nous proposons donc quotidiennement près de 40 000 rendez-vous ou occasions d'utiliser nos services, soit plus de 9 millions sur une base annuelle. On comprend alors aisément l'ampleur du défi logistique qui en découle, car la fiabilité et la ponctualité de chacun de ces rendez-vous sont soumises à l'influence de diverses variables, comme les conditions de circulation, les conditions climatiques, le nombre de passagers à embarquer/débarquer, etc. Afin d'améliorer notre performance en cette matière, la STLévis poursuit le déploiement d'un nouveau système d'aide à l'exploitation qui permettra à l'équipe de chauffeurs de connaître en temps réel leur position par rapport à l'horaire de passage planifié. Cette mesure devrait améliorer de façon notable la fiabilité et la ponctualité de nos services.

Priorité 3
Améliorer la sécurité et le confort des usagers

Intervenir pour assurer la sécurité de tous

Il est généralement établi que le transport collectif constitue une solution de mobilité sécuritaire. Plusieurs études publiées au cours de la dernière décennie indiquent que l'autobus serait de 4 à 23 fois plus sécuritaire que l'automobile[30]. Le sentiment de sécurité des usagers tient compte du risque, très faible comparativement à la voiture, de subir un accident de la route lors de l'utilisation du transport collectif.

Mais la notion de sécurité s'étend bien au-delà. Elle englobe le trajet de l'usager de son lieu d'origine à son point de destination ainsi que la zone d'attente

de l'autobus. Il va de soi que notre politique de localisation des arrêts et des abribus tient compte de l'aspect sécuritaire des sites choisis. À elle seule, cette politique ne peut toutefois garantir l'entière sécurité des usagers puisque ces derniers sont utilisateurs de la voie publique au même titre que tous les piétons, cyclistes et conducteurs. Sur ce point, force est de constater que l'absence fréquente de trottoirs, d'éclairage suffisant et de feux piétons à Lévis ne peut garantir une sécurité maximale pour se rendre à l'arrêt d'autobus. À ce chapitre, la STLévis, le Centre de recherche en aménagement et en développement (CRAD-ULaval) et le département de géographie de l'Université Laval ont collaboré à un projet de mise au point d'un outil d'analyse qui prend la forme d'un indice de marchabilité.

Améliorer le confort de la clientèle

De manière générale, le confort désigne les situations où les gestes et les positions du corps humain sont ressentis comme agréables. Le niveau de confort des usagers est multifactoriel et il est lié dans une large mesure à la performance et la qualité de nos actifs, qu'il s'agisse de nos véhicules, de nos zones d'attente et de nos terminus, à l'état des infrastructures publiques, comme les voies de circulation, ainsi qu'à la prestation de service elle-même.

Dans les véhicules et les transports collectifs, la qualité des sièges, l'espace disponible par personne, le niveau de température, le niveau de bruit, etc., sont tous des éléments liés au confort. Ainsi, bien qu'en théorie, les autobus récemment acquis permettent un plus grand confort lors du déplacement, la douceur de roulement peut se dégrader si le revêtement de la chaussée ou les infrastructures comme les collecteurs d'égout pluviaux sont en mauvais état. L'implantation de mesures prioritaires fortes comme le propose le projet de SRB contribuera à améliorer significativement le confort des usagers, car le revêtement sera constitué de béton et les puisards seront retirés des voies réservées aux autobus.

La température ambiante est également parfois source d'inconfort pour la clientèle. À cette fin, la STLévis compte analyser différentes options (ajout de climatisation, ajout de pellicules réfléchissantes dans les vitres, meilleure ventilation, etc.) qui pourraient contribuer à corriger cette situation.

Améliorer le confort dans les zones d'attente

Le projet d'amélioration des zones d'attente (AZA) s'attarde bien sûr à la sécurité et l'accessibilité de celles-ci. La présence d'un abribus constitue cependant également un élément de confort important pour notre clientèle. Mieux encore, nous sommes d'avis qu'une zone d'attente confortable peut contribuer à réduire le temps d'attente perçu.

Dans cet esprit, nous nous sommes engagés à implanter 35 nouveaux abribus (excluant les stations du projet de SRB) sur l'ensemble de notre réseau. Des bancs extérieurs seront également implantés à certaines zones d'attente plus achalandées. La propreté et l'entretien de ceux-ci feront l'objet d'une attention particulière au cours des prochaines années. La STLévis s'est d'ailleurs dotée d'un camion multifonctionnel à cette fin.

Des capsules vocales d'information

Le nouveau Système d'information voyageur de la STLévis offre la possibilité de diffuser des

informations que nous pourrons ajuster au besoin. À titre d'exemple, nous pourrions envisager, en collaboration avec le service de toponymie de la Ville, de renseigner les usagers sur la signification des noms de rue et des autres toponymes. De la même façon, en partenariat avec des spécialistes (commanditaires) de l'activité physique ou de la santé, nous pourrions diffuser des messages d'intérêt sur les bonnes habitudes de vie (marche, alimentation, etc.). Il s'agit d'une démarche qui cadre bien avec la volonté de sensibiliser le public aux nombreux avantages que procure la mobilité durable.

Conduite en douceur

Le confort lié à la prestation de service est notamment associé à la « douceur » de conduite de notre équipe de chauffeurs (départs et arrêts brusques, louvoiement dans les voies, etc.) La Société entend donc développer et diversifier ses programmes de formation auprès de ses chauffeurs (écoconduite, service à la clientèle, etc.) au cours des prochaines années afin d'être encore plus performant sur ces aspects.

La valeur du temps

Le confort peut également être fonctionnel. Dans un marché concurrentiel comme celui de la mobilité, il est important de trouver des éléments de différenciation. D'ici à ce que nous puissions compter sur des mesures prioritaires qui rendent les véhicules de transport collectif plus compétitifs sur le plan de la rapidité du déplacement, nous pouvons certainement donner de la valeur à notre service en y ajoutant certaines fonctions pratiques.

On le sait, le temps inoccupé s'écoule plus lentement que le temps occupé. Le fait d'occuper le temps de l'usager par le divertissement par exemple fait en sorte qu'il a alors tendance à sous-estimer le temps pendant lequel il a attendu. Nous nous proposons d'occuper ce temps d'attente de façon constructive.

Le service Wi-Fi à bord et aux stations

Les autobus qui circulent sur les Lévisien 1, 2 et 3 sont munis du Wi-Fi. Les usagers de STLévis comptent parmi les premiers au Québec à pouvoir naviguer sur Internet à leur guise pendant leurs déplacements.

La disponibilité du Wi-Fi est un « plus » intéressant pour les usagers, car il leur permet de profiter d'un « temps productif » lors de leur déplacement.

Ce service populaire s'inscrit avantageusement dans ce que les spécialistes de l'électronique grand public voient comme la prochaine révolution : les objets connectés. Les consommateurs possédant de plus en plus d'objets électroniques branchés sur le Web, les grands fabricants tentent de les relier entre eux de manière intelligente et harmonieuse. Ainsi, l'usager qui commence à regarder un épisode de sa série préférée à la maison pourra poursuivre son visionnement durant son déplacement, ce qu'il ne pourra évidemment pas faire en automobile, du moins à court terme.

Le Wi-Fi est donc appelé à occuper une place prépondérante dans nos futures campagnes de promotion: même si les temps de déplacement peuvent être plus longs qu'en voiture, le Wi-Fi permet de maximiser son temps dans sa journée de travail ou d'étude. Nous explorerons la possibilité de l'étendre à nos principales stations dans le cadre de l'implantation du projet de SRB.

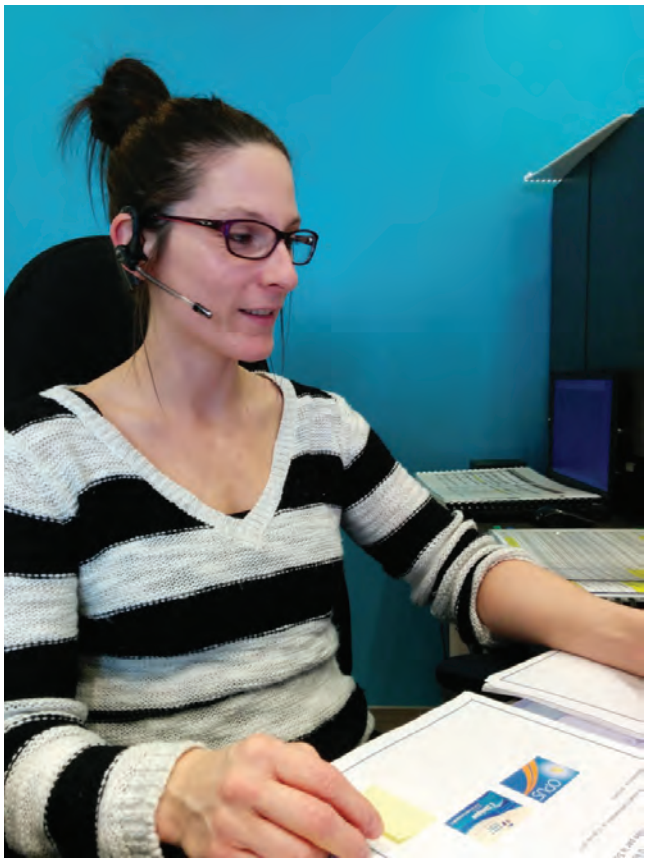
Des écrans numériques à l'intérieur des bus

On le sait, les Québécois sont friands de nouvelles. Dans cet esprit, la STLévis explore la faisabilité d'équiper ses bus assignés aux parcours Lévisien 1, 2 et 3 d'écrans numériques permettant, non seulement d'en tirer des revenus publicitaires, mais également de permettre à sa clientèle de rester « connectée » sur son milieu et sur le monde durant ses déplacements. Ces équipements seront également, comme nous le verrons plus loin, fort utiles en matière de transmission d'informations en temps réel.

Priorité 4
Accroître l'offre d'information aux usagers actuels et potentiels

La chaîne de déplacement telle que nous la définissons prévoit qu'un usager, avant son déplacement, est à la recherche d'information et qu'après celui-ci, il peut souhaiter formuler une requête. Voici donc certaines mesures aptes à faciliter l'utilisation de nos services.

Le service à la clientèle et l'information écrite



Depuis quelques années, la STLévis a mis en place une série de mesures pour améliorer le service à la clientèle et la qualité de l'information qu'elle fournit au public. Ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, le service à la clientèle répond annuellement à 65 000 demandes d'information de la clientèle et sert de point de contact en cas de requête. Depuis 2011, la Société a procédé à la refonte complète de l'information écrite qu'elle met à la disposition du public aux arrêts, dans les véhicules et dans les différents points de vente et centres de service.

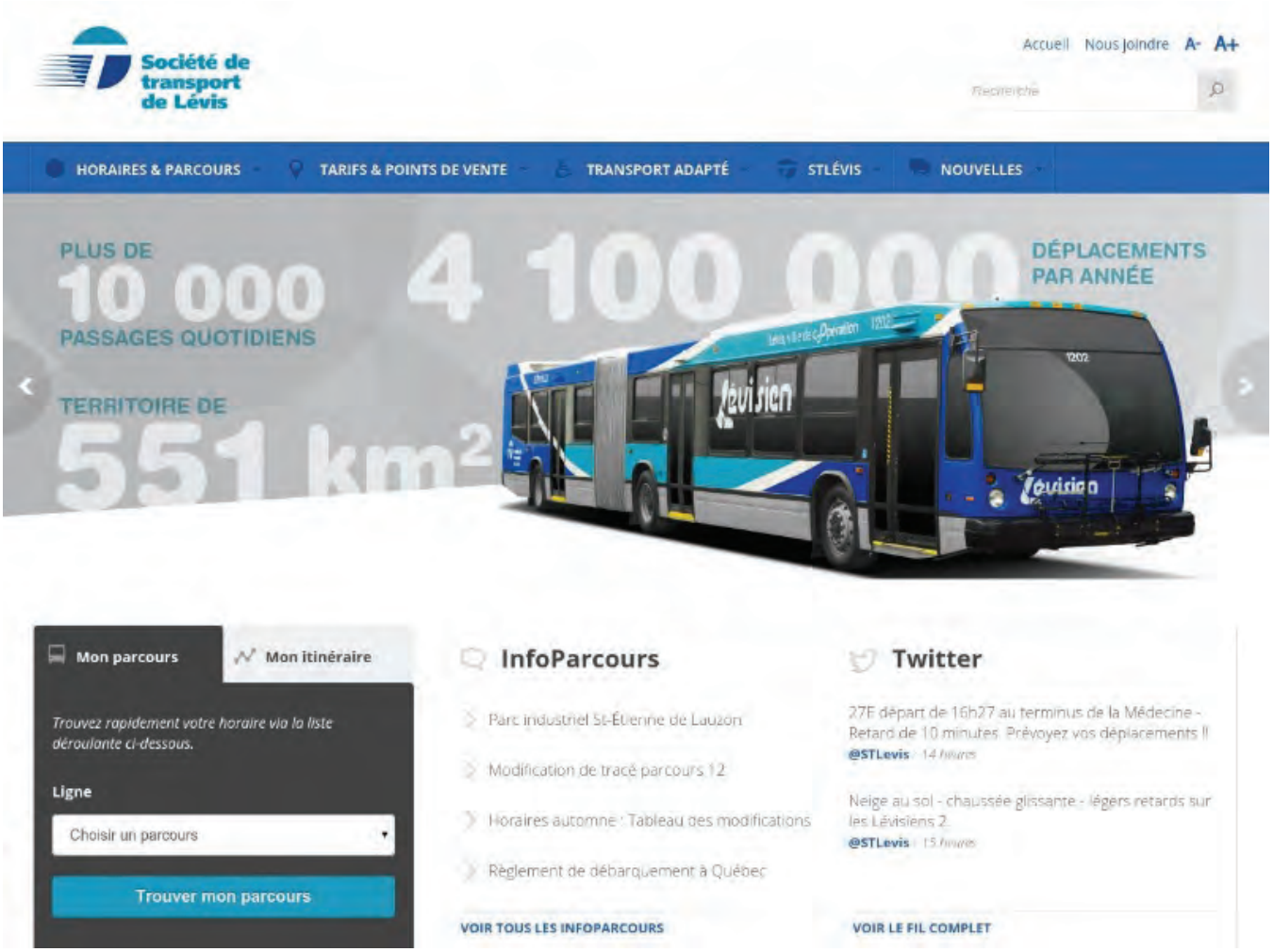
En 2011, la STLévis a publié une série de guides horaires présentant les parcours et les horaires de passage aux arrêts. En 2012, elle a édité sa première carte du réseau.

En 2013, elle a produit et installé des Infobus – des panonceaux qui affichent le plan du parcours et son horaire – sur l'ensemble des arrêts majeurs du réseau.

Ces trois supports sont des éléments-clés de l'information fournie aux voyageurs : ils permettent de se repérer sur le territoire, de comprendre le réseau et de connaître les heures de passage des autobus aux arrêts où le client se trouve ou, le cas échéant, à l'arrêt majeur le plus proche. En raison de la mise en place graduelle du nouveau réseau et de l'augmentation des heures de service, ces informations changent plusieurs fois par année. La STLévis continuera de fournir une information constamment à jour afin d'atteindre son objectif de fiabilité et augmentera graduellement le nombre d'arrêts dotés de cartes du réseau et d'Infobus.

Améliorer l'information inter-réseau

À l'échelle de la communauté métropolitaine, il faut s'assurer que la multiplication des sources d'information facilite les déplacements multimodaux et multi-opérateurs (RTC, STLévis, STQ, etc.) plutôt que de les compliquer. La coordination des systèmes d'information en temps réel deviendra donc un enjeu au cours des prochaines années, car la multiplicité des formats et des canaux de transmission peut devenir un casse-tête pour l'usager qui doit emprunter plus d'un réseau. Une attention particulière devrait être portée à la synchronisation de notre réseau avec le service des traversiers.



Un site Web plus convivial

En 2014, la STLévis a lancé un nouveau site Web de facture moderne et compatible avec les téléphones intelligents et les tablettes. Le nouveau site stlevis.ca permet notamment de consulter facilement les horaires, les cartes des parcours et la carte du réseau, d'en savoir plus sur les services lors des jours fériés, de connaître l'emplacement des stationnements incitatifs ou d'obtenir de l'information générale sur les activités et projets de la Société. Quelques mois après son lancement, le site Web de la Société connaît un vif succès auprès du public et enregistre plus de 40 000 visites mensuellement, une augmentation de 40 % par rapport à l'ancienne version. La Société est également active sur les réseaux sociaux et communique rapidement des informations au public via le réseau social Twitter. Cette activité demande toutefois certaines balises comme nous le verrons plus loin.

Le système « information voyageur (SIV) »

Les outils technologiques font désormais partie intégrante de la vie courante. Les téléphones intelligents et les tablettes permettent de rester connecté au reste du monde. Des applications mobiles fournissent maintenant de l'information géolocalisée en temps réel aux utilisateurs, toujours à la recherche de l'information la plus à jour possible. Ils permettent aussi aux usagers du transport collectif d'avoir un temps de qualité à bord des autobus.

Couplé avec le système d'aide à l'exploitation (SAE), le système d'information voyageur (SIV) permettra de fournir aux voyageurs une information immédiate à la clientèle en plus de lui permettre de

La première étape du déploiement du système d'information voyageur (SIV) a été complétée. Le SIV affiche et annonce le nom du prochain arrêt dans tous les véhicules de la flotte en régie depuis la fin de 2014.

planifier ses déplacements. L'information du SIV se déclinera de plusieurs manières :

Un système d'affichage et d'annonce vocale des prochains arrêts a été mis en place dans tous les véhicules de la flotte. Cette composante du SIV permet aux voyageurs d'être avertis du prochain arrêt et de préparer sa descente du véhicule. Le système qui est graduellement mis en place dans la plupart des réseaux de transport collectif au Québec et ailleurs dans le monde sera particulièrement utile aux voyageurs qui utilisent rarement le transport collectif à Lévis, qui voyagent vers une destination qu'ils connaissent mal ou aux personnes qui éprouvent des limitations fonctionnelles dans une optique d'accessibilité universelle. Le reste de la clientèle appréciera également ce service, particulièrement lorsque les vitres latérales des autobus sont salies par la gadoue en saison hivernale.

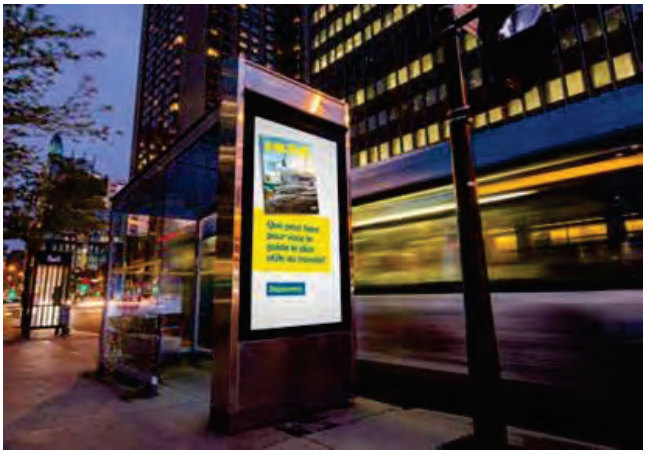
Des bornes d'information aux voyageurs (BIV) seront installées aux arrêts les plus achalandés du réseau, incluant l'ensemble des stations du SRB. Ces bornes fourniront aux usagers de l'information telles que les heures d'arrivée des prochains autobus à l'arrêt, ou encore les perturbations sur le réseau (retards, tempêtes, etc.).

Un calculateur d'itinéraire sera bientôt offert dans le site Web stlevis.ca. Il permettra de planifier un itinéraire en fonction des préférences de l'usager et d'évaluer plusieurs alternatives en fonction de l'heure de départ ou d'arrivée désirée.

La STLévis prévoit développer des applications mobiles pour tablettes et téléphones intelligents. Ces applications permettront aux usagers de se renseigner plus facilement sur les services offerts par la STLévis, surtout en ce qui concerne les horaires de passage des autobus à l'arrêt. Dans un avenir proche, des alertes en temps réel pourront être acheminées aux usagers lorsqu'un bus aura pris du retard.

Les mises à jour du fichier maître des horaires et des arrêts seront rendues disponibles dans un format compatible à des tierces parties en vertu d'une licence libre qui permettra leur redistribution dans différentes applications Web et mobiles, dont la plus connue est Google Maps. La publication de ces données offre un remarquable potentiel de promotion des services et d'augmentation de l'achalandage, tant chez les utilisateurs réguliers que ceux qui utilisent le transport collectif à l'occasion.

Des abribus « intelligents »



La STLévis proposera à sa clientèle, aux arrêts les plus achalandés, des abribus « intelligents » qui deviendront un point de rassemblement et une vitrine interactive pour tous nos clients et les résidents de Lévis. Dotés d'écrans de 84 pouces à cristaux liquides, les abribus intelligents procureront aux usagers une facilité à trouver l'information qu'ils cherchent. La navigation à

travers les divers tableaux se fera par reconnaissance gestuelle, de sorte que les usagers n'auront jamais à toucher à l'écran. En plus de sa vocation de vitrine commerciale, l'abribus numérique est appelé à jouer un rôle de centre de planification pour tout déplacement dans la région de Lévis, tant pour les usagers de la STLévis que pour les touristes. De plus, grâce à la technologie NFC (« communication en champ proche » ou *Near Field Communication* en anglais) ou à code QR mise de l'avant dans les abribus, les utilisateurs de téléphones intelligents pourront se connecter et profiter d'offres promotionnelles personnalisées. En effet, ces technologies combinées à la technologie de balises de géolocalisation (*beacon*) permettront aux annonceurs partenaires de la STLévis de faire des promotions ultra-personnalisées et constitueront une valeur ajoutée pour nos usagers.

---

[30] ATSB (2002); Beck, Dellinger et O'Neil (2007); Elvik (2009) et ETSC (2003); cités dans Société de transport de Montréal (2013). *Le transport collectif : une solution de mobilité durable favorisant la sécurité piétonne à Montréal*. 12 p. http://www.stm.info/sites/default/files/13862_memoire_securite_pietonnev14mai_final_hr.pdf

Axe d’intervention 4

Améliorer les déterminants du produit

Afin de mieux servir la clientèle, la Société doit redoubler ses efforts afin de comprendre les déplacements de la population et ses attentes par rapport au service. Ces informations sont précieuses pour planifier l’amélioration continue des services. L’amélioration de l’offre de la STLévis nécessitera des interventions qui augmenteront la sécurité et le confort de la clientèle. La Société entend aussi améliorer la ponctualité du service et l’adhérence aux horaires. Elle diffusera de l’information en temps réel qui permettra à la clientèle de mieux planifier ses déplacements.

Priorités d’intervention

1. Mieux connaître la clientèle, ses habitudes et ses besoins
2. Améliorer la qualité de la prestation de service
3. Améliorer la sécurité et le confort des usagers
4. Accroître l'offre d'information aux usagers actuels et potentiels

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Développer un indice de satisfaction	Cible à venir
Mise en place de mesures de confort	Nombre de mesures implantées
Nombre d’abribus	35 abribus supplémentaires
Niveau de ponctualité du service	Atteindre et surpasser le niveau de ponctualité moyen des sociétés de transport membres de l’ATUQ

Axe d’intervention 5 : Consolider notre réseau de distribution

Priorité 1
Les points de vente

La STLévis a procédé à une revue en profondeur de l’ensemble de son réseau de distribution (points de vente) au cours des dernières années. Ceux-ci couvrent désormais l’ensemble du territoire et ont été établis sur la base de différents critères de performance précis (proximité du réseau et de la clientèle cible, accessibilité, heures d’ouverture, notoriété, etc.)

On constate toutefois qu’il y a un certain déséquilibre dans la distribution des points de vente dans des secteurs de la ville qui forcent les clients à se déplacer sur plusieurs kilomètres afin de faire l’achat d’un titre de transport. Il faut des points de vente près des arrêts avec des bonnes heures d’ouverture.

L’implantation de notre système de vente et perception électronique nous obligera certes, à une nouvelle révision au cours des prochaines années.

Priorité 2
Le système OPUS

L'introduction du système de carte sans contact OPUS en 2011 constitue une innovation majeure des titres de transports pour la STLévis. Cette modernisation, qui s'inscrit dans une intégration plus marquée des modes de perception à l'échelle de la région métropolitaine de Québec, a permis de faciliter les déplacements sur les deux rives, d'offrir une gamme de services plus étendue à notre clientèle et de réduire significativement la fraude associée à la perception dans les autobus.

Aujourd'hui, la STLévis offre sur ce support la carte mensuelle à tarif régulier, des titres privilège, pour les jeunes et les aînés. Le laissez-passer de la STLévis permet aux piétons et cyclistes d'utiliser gratuitement la traverse Lévis-Québec de la Société des traversiers du Québec (STQ). Des forfaits de 12 passages pour les utilisateurs occasionnels sont aussi offerts sur le support OPUS.

Il est également possible de se procurer un laissez-passer métropolitain, valide à la fois à Lévis et dans les véhicules du Réseau de transport de la Capitale, dans l'agglomération de Québec, grâce à la participation financière de la CMQ et du MTQ.

La carte OPUS offre de nombreux avantages à la clientèle. Entre autres, elle permet l’enregistrement de plusieurs titres de transport sur un même support[31] et peut être remplacée en cas de perte. De plus, elle génère des données précieuses pour l’analyse des déplacements et de l’achalandage.

Avec nos partenaires des sociétés de transport en commun des régions de Montréal et de Québec, la STLévis offrira prochainement de nouvelles applications de la carte OPUS. Ainsi, il sera bientôt possible de recharger sa carte à distance au moyen d’un appareil USB branché à un ordinateur personnel. Cette application pratique offrira à la clientèle un moyen pratique de renouveler son titre de transport sans devoir se présenter à un point de service à la fin de chaque mois.

Les partenaires d’OPUS poursuivent une veille technologique afin d’offrir des services de billettique à la fine pointe. La dématérialisation de la carte OPUS par l'utilisation du téléphone intelligent comme support au titre de transport, la recharge de la carte par les guichets automatiques bancaires ou le paiement par carte bancaire sans contact figurent également parmi les avenues qui pourraient être explorées d'ici quelques années.

[31] Un maximum de quatre titres de transport des sociétés participantes (STM, AMT, STLaval, RTL, CIT, RTC et STLévis) peut être enregistré simultanément sur une carte OPUS.

Axe d’intervention 5

Consolider notre réseau de distribution

La STLévis veut faciliter l’achat de titres de transport et la recharge des cartes mensuelles. Certains secteurs de la ville sont moins bien desservis par les points de vente actuels. La Société mettra à la disposition de sa clientèle le service OPUS en ligne, qui permettra de recharger sa carte OPUS à la maison grâce à un appareil se branchant à la prise USB d’un ordinateur personnel. En collaboration avec les autres sociétés de transport utilisatrices du système OPUS, d’autres moyens de paiement seront examinés au cours des prochaines années.

Priorités d’intervention

1. Augmenter le nombre de points de vente
2. OPUS en ligne

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Nombre de points de vente	Ajouter 10 points de vente
OPUS en ligne	Vendre 10 % des titres mensuels avec le service

Axe d’intervention 6 : Améliorer la mise en marché des services de la STLévis par la publicité et la promotion

Le marché du transport des personnes est une activité hautement concurrentielle. La perception bonne ou mauvaise que le public se fait d'un produit ou d'un service influence ses choix de consommation. L’industrie automobile est d’ailleurs passé maître dans le domaine des stratégies marketing et « bombarde » quotidiennement le public de publicités originales et convaincantes.

Une société de transport collectif comme la nôtre, qui dispose de moyens financiers nettement moins importants, doit rivaliser d’ingéniosité pour attirer l’attention et gagner de nouveaux clients. Stratégiquement, nous nous proposons de cibler nos messages sur certaines périodes charnières de la vie, où des décisions importantes auront des conséquences à long terme sur les habitudes de mobilité : déménagement, changement d’emploi, rentrée scolaire des cégeps et des universités, retraite, etc. Souvent, lors de ces événements, les citoyens font implicitement des choix qui militent en faveur de l’automobile. Il nous appartient donc de proposer une vision et des options pratiques et compétitives à l’auto.

L'encyclopédie de la gestion de la mobilité de l'université de Victoria en Colombie-Britannique[32] apporte beaucoup d'éléments (essentiellement sur les actions opérationnelles) et de suggestions sur la mise en marché de la mobilité.

Voici certaines orientations qui baliseront nos interventions en cette matière au cours des prochaines années :

- Nos outils de marketing devraient être développés en coopération avec l’ensemble des acteurs de la mobilité (villes, CMQ, AOT, groupes d’usagers/riverains (à proximité des axes structurants), grands générateurs de déplacements;
- Nos messages doivent être clairs et cohérents;
- Nos communications devraient souligner les avantages procurés aux usagers, y compris l’agrément lié à la mobilité douce et les bénéfices sur la santé;
- Donner aux usagers la possibilité d'essayer des modes alternatifs. Par exemple, une campagne marketing peut offrir des déplacements gratuits et les informations multimodales aux usagers qui utilisent

habituellement la voiture;

- Nos communications devraient offrir des informations utiles et les ressources sur les offres c.-à-d. les contacts, numéros de téléphone des services de covoiturage ou d'autopartage, des informations sur les infrastructures réservées aux cyclistes et aux piétons;
- Proposer des changements réalisables ou réalistes, progressifs (par exemple, plutôt que de demander un changement radical vers les modes alternatifs, encourager l'utilisation des modes alternatifs un ou deux jours par semaine);
- Nos campagnes doivent être mises en œuvre après s'être assuré que les services fonctionnent efficacement. Il est contre-productif de promouvoir un changement modal qui procure une mauvaise expérience aux usagers;
- Les usagers potentiels doivent être interrogés régulièrement pour identifier leurs besoins et leurs préférences;
- Il nous faut évaluer l'acceptation et l'efficacité des campagnes publicitaires (prétest);
- Tous les outils de marketing devraient être passés en revue par des spécialistes du marketing;
- Un programme d'évaluation doit être incorporé dans les campagnes de marketing.

Priorité 1
Poursuivre la redéfinition de l'image de marque de la STLévis

L'image de marque est la représentation perçue par le public d'une personnalité, d'une entreprise, d'une organisation, de ses produits et de ses marques commerciales.

À ce chapitre, la STLévis accuse un déficit, puisqu'une partie de la population de Lévis et de la région métropolitaine ne connaît pas ou a une image négative de la STLévis, issue d'un manque de communication ou d'une perception négative basée sur une lacune passée de nos infrastructures ou de nos services. Une enquête menée en 2013 pour le compte de la STLévis révèle que 58 % des répondants identifient spontanément notre organisation lorsqu'on les interroge sur le transport collectif à Lévis. Notre solde d'image[33] était de 18 % contre 45 % pour le RTC. D'importants efforts devront donc être déployés afin d'améliorer la perception de la Société au sein de la population.

Heureusement, la STLévis a profité du renouvellement complet de sa flotte d'autobus en régie au cours des dernières années pour tenter de repositionner son image de marque avec une signature distinctive, à la fois moderne et dynamique.

Ce repositionnement de la marque de la Société s'est poursuivi en 2011 avec l'introduction de la marque *Lévisien*. En effet, afin de bien démarquer ces services à plus haute fréquence des autres parcours, la STLévis utilise aujourd'hui des autobus bleus afin de mieux les distinguer dans la circulation et à l'approche des arrêts.

L'amélioration de l'image de marque des véhicules de la Société est toutefois moins visible dans l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest, où les véhicules de la flotte en régie coexistent avec ceux de son sous-traitant, créant du fait l'image de deux services fonctionnant de manière plus ou moins autonome et non coordonnée. Au cours des prochaines années, la STLévis devra mieux projeter et consolider son image de marque dans l'ouest du territoire. Le renforcement des services sur les Lévisien 1 et 3 compte parmi les moyens qui permettront de corriger cette situation.

La STLévis doit aussi se distinguer par la conception et l'entretien de ses infrastructures et de sa flotte, par la facture de son matériel promotionnel et par les innovations technologiques qu'elle propose à sa clientèle. L'ensemble de ces initiatives permettra de mieux communiquer l'offre de service améliorée de la Société, son enracinement dans l'ensemble du territoire et son engagement à fournir un service de qualité.

La STLévis croit d'ailleurs que le contexte actuel se prête bien à faire du transport collectif un produit « in ». Ainsi, la STLévis se propose de multiplier l'introduction de technologies de pointe dans son offre de service au cours des prochaines années

afin de surprendre les usagers et de faire parler d'elle.

Concurremment, la STLévis tentera de multiplier ses associations avec des partenaires d'envergure, jouissant d'une grande notoriété de façon à soutenir son propre positionnement dans le marché. Nos récentes associations avec de grandes chaînes du commerce de détail et d'entreprise média contribueront à rehausser notre propre crédibilité auprès de nos clients actuels et futurs.

Priorité 2
Promouvoir la STLévis dans les médias traditionnels

La STLévis doit élaborer une stratégie qui lui permettra d'établir un dialogue fructueux avec le public par l'intermédiaire des médias traditionnels afin de se faire connaître et de partager avec le public les projets qui jalonneront son développement au cours des prochaines années.

Les représentants de la presse jouent un rôle essentiel dans la société. La STLévis doit développer de bons réflexes dans sa relation avec les journalistes et collaborer en toute transparence à leur mission d'information tout en profitant des occasions qui lui sont offertes pour faire connaître sa mission, sa vision, ses services et ses projets de développement.

Priorité 3
Développer la présence de la STLévis dans les médias sociaux et le cybermarketing

Développer notre présence dans les médias sociaux est un incontournable, car, qu'on le veuille ou non, la conversation dans les médias sociaux aura lieu, que l'organisation choisisse d'y participer ou non. Ignorer ce fait plus longtemps nous place dans une situation désavantageuse au plan de la communication publique en laissant les rumeurs se multiplier avec la possibilité de causer un dommage à l'image de marque de la Société. Bien articulée, une stratégie bien planifiée permettra d'accroître la notoriété de la Société, d'entrer en contact avec la clientèle actuelle et potentielle et de constituer de nouveaux canaux de communication et ultimement de vente.

Plus de 750 personnes sont abonnées au compte *Twitter* officiel de la STLévis.

Bien sûr, comme la plupart des organisations, nous sommes actifs depuis quelques années déjà sur certains réseaux. Toutefois, nous nous devons d'améliorer notre performance à cet égard en élargissant le nombre de services où nous sommes présents, tels *Facebook* et *YouTube,* pour ne citer que ceux-là. Pour se faire, nous devrons nous doter d'un plan directeur des médias sociaux en prenant soin d'y intégrer les techniques de cybermarketing. Ceci, afin d'établir une relation client à un niveau jamais atteint. Les avantages compétitifs ainsi recherchés seront notamment :

- l'augmentation de la fréquentation de notre site Web;
- la transformation d'une visite en achat;
- la fidélisation de notre clientèle;
- la rétroaction de la clientèle.

Priorité 4
Mettre en place des programmes de promotion croisée

Plusieurs sociétés de transport ont conclu des partenariats afin d'offrir des avantages exclusifs aux utilisateurs réguliers du transport collectif. Par exemple, la Société de transport de Montréal a développé un programme de récompenses pour les usagers du transport collectif qui utilise une application pour téléphones intelligents. Les participants au programme peuvent obtenir des rabais et des gratuités sur une variété de produits allant de la restauration au loisir, en passant par le commerce de détail et les services personnels.

Au cours des prochaines années, la STLévis explorera la possibilité de mettre en place des programmes de fidélisation en collaboration avec

des entreprises du milieu. De tels programmes permettront d'offrir des incitatifs supplémentaires à l'utilisation régulière du transport collectif et généreront des revenus supplémentaires. À titre d'exemple, nous pourrions envisager un partenariat avec des compagnies d'assurance dommage ou vie afin d'offrir un rabais sur les primes d'assurance pour nos usagers.

Priorité 5
Développer une promotion adaptée aux différentes clientèles cibles

Le marketing direct (segments prioritaires)

D'autres méthodes de contact avec la clientèle, plus personnalisées et peu coûteuses, seront utilisées selon les circonstances. Par exemple, des membres de l'équipe du service à la clientèle ont été déployés dans plusieurs lieux de correspondance au cours des semaines qui ont précédé et suivi l'implantation du nouveau réseau dans l'arrondissement Desjardins en 2014 afin d'informer le public des nouveaux parcours et d'expliquer les boucles bidirectionnelles mises en service pour les parcours 11 et 13. Ce déploiement des agents du service à la clientèle sur le terrain a donné une occasion au public d'être mieux renseigné sur le réseau en plus de permettre d'obtenir plusieurs commentaires constructifs qui ont mené à des améliorations de service dès l'automne 2014. La poursuite de ces tournées est envisagée lors de la mise en place des prochaines phases d'implantation du nouveau réseau dans les arrondissements Chutes-de-la-Chaudière-Ouest et Chutes-de-la-Chaudière-Est.

Les clientèles différenciées

Les 65 ans et plus

Par ailleurs, fort du succès enregistré dans le cadre du projet *Mon plan* initié par Accès transports viables, la Société privilégiera également une approche de « marketing direct » afin de faire connaître son offre de services auprès de différentes clientèles cibles. Cette approche consiste essentiellement à préparer et offrir des itinéraires de transports personnalisés et des titres de transport gratuits. Nous sommes d'avis qu'elle pourrait être particulièrement porteuse auprès de la clientèle des 65 ans et plus puisqu'avec la multiplication de résidences pour aînés, nous pourrons rejoindre un grand nombre de clients potentiels à la fois. Sans compter que cette clientèle n'est pas nécessairement obligée de voyager en période de pointe.

Les grands générateurs de déplacements

Afin de développer sa clientèle, la STLévis doit prioritairement collaborer avec les grands générateurs de déplacements qui ont pignon sur rue sur le territoire, à savoir essentiellement les institutions d'enseignement (l'Université Laval, l'UQAR, le cégep Lévis-Lauzon, les écoles secondaires), et les principaux employeurs, comme l'Hôtel-Dieu de Lévis, le Mouvement Desjardins, les Galeries Chagnon, pour ne nommer que ceux-là.

En 2010, la STLévis a créé son programme-employeur, spécialement conçu pour les entreprises et organismes qui souhaitent encourager l'utilisation du transport collectif chez leurs employés.

Les employés des entreprises et des organismes participant au programme ainsi que les membres de leur famille immédiate peuvent bénéficier d'un rabais de 10 % sur l'achat de laissez-passer mensuels pour une période initiale d'engagement de 12 mois, qui se renouvelle automatiquement. Le paiement est généralement effectué par retenue sur la paie. L'employeur peut, à sa discrétion, bonifier le rabais offert par la STLévis[34].

À la fin de 2014, environ 70 employeurs participaient au programme. La STLévis entend intensifier ses efforts afin de recruter un plus grand nombre d'employeurs privés et institutionnels du territoire et d'élargir le bassin de travailleurs admissibles à ce programme de fidélisation bien établi.

Développer des services lors d'événements spéciaux

La STLévis souhaite devenir un acteur incontournable de la mobilité durable sur son territoire et dans la région métropolitaine. Pour ce faire, elle doit non seulement offrir un excellent service au quotidien, mais elle doit aussi s'associer davantage aux grands événements qui ponctuent la vie sociale et culturelle du milieu. Elle doit devenir un mode de transport incontournable pour la population qui souhaite participer aux grands rassemblements collectifs sans avoir à se soucier de la circulation, du stationnement, ou de choisir un conducteur désigné pour rentrer à la maison.

Dans un premier temps, la STLévis souhaite améliorer ses services et sa communication autour des événements spéciaux dont elle est déjà partenaire, comme le *Festivent* et les *Grands Feux Loto-Québec*.

Ensuite, la STLévis devra examiner la possibilité de desservir adéquatement le plus important événement dans la région, à savoir le Festival d'été de Québec. Même si cet événement ne se déroule pas sur le territoire de Lévis, des milliers de nos concitoyens s'y rendent chaque soir pendant les 10 jours du festival et contribuent aux problèmes de congestion. En effet, il n'y a aucun service de transport collectif qui permette de rentrer à Lévis tard en fin de la soirée, le dernier Lévisien 2 partant à 23 h 57 de l'Université Laval et à 23 h du terminus de la Traverse, bien avant le dernier traversier.

Les services spéciaux constituent d'excellentes occasions de faire essayer l'autobus à une clientèle qui n'utilise habituellement pas le transport collectif. Il va sans dire que si cette clientèle est satisfaite de l'expérience, elle pourrait envisager par la suite d'utiliser les services plus

régulièrement et ainsi contribuer à l'objectif d'augmentation de l'achalandage.

Les événements culturels, de loisir, etc.

Dans le même esprit, l'équipe du service à la clientèle sera de plus en plus présente lors d'événements culturels, sportifs, etc. afin de faire connaître notre offre de service et ses avantages.

Les élèves de niveau secondaire

En vertu du *Règlement sur le transport des élèves*, les commissions scolaires doivent offrir la possibilité aux organismes publics de transport collectif la possibilité d'assurer le transport requis pour les élèves qui résident sur le territoire. Durant l'année scolaire, la STLévis transporte quotidiennement plus de 1 100 élèves de niveau secondaire de la Commission scolaire des Navigateurs et des établissements d'enseignement privés qui ont pignon sur rue sur le territoire. Le coût annuel pour un élève qui se rend à l'école en transport collectif (592,50 $ par année)[35] est largement inférieur au coût de transport par autobus scolaire (777 $)[36].

Dans un rapport soumis à l'Assemblée nationale du Québec en 2011[37], le Vérificateur général du Québec recommandait d'ailleurs aux commissions scolaires de s'assurer que l'organisation du transport scolaire permette une saine gestion, notamment en ce qui concerne le recours à un organisme de transport collectif.

La STLévis est consciente des pressions budgétaires auxquelles font face les commissions scolaires et les établissements d'enseignement privés et elle est prête à intégrer le transport d'un plus grand nombre d'élèves au réseau de transport collectif régulier.

L'intégration d'un plus grand nombre d'élèves au transport collectif permettra à des centaines de jeunes supplémentaires de démystifier le transport collectif, permettant de créer des habitudes qui pourront se poursuivre à l'âge adulte. L'utilisation du transport collectif deviendra donc d'emblée un choix modal à part entière, ce qui n'est pas nécessairement le cas des générations précédentes qui n'ont pu expérimenter le transport collectif à l'adolescence.

Les étudiants de niveau collégial et universitaire

Comme bien des institutions et employeurs, les institutions d'enseignement postsecondaire établies sur le territoire, l'UQAR (3 000 étudiants) et le Cégep Lévis-Lauzon (4 000 étudiants et employés) désirent augmenter leur clientèle de l'arrondissement des Chutes-de-la-Chaudière-Ouest, où on observe une forte croissance de la population. Les orientations de la Société visent à bonifier la desserte dans ce secteur afin de stimuler l'achalandage à destination de ces générateurs de déplacements. L'idée d'établir un laissez-passer universel ou des services directs en direction de ces générateurs de déplacements sont autant de solutions à analyser en partenariat avec les parties prenantes.

---

[32] Victoria Transport Institute (2013). *The Online TDM Encyclopedia*, http://www.vtpi.org/tdm/tdm23.htm

[33] Le solde d'image = proportion des répondants qui ont une bonne opinion-proportion de ceux qui ont une mauvaise opinion.

[34] Le montant des laissez-passer est admissible au crédit d'impôt fédéral pour le transport en commun. Une bonification versée par un employeur pour un laissez-passer de transport en commun acheté dans le cadre du programme n'est pas considérée comme un revenu imposable par Revenu Québec.

[35] Le prix de 10 laissez-passer mensuels au tarif privilège, à 59,25 $ en 2014.

[36] Données de 2011-2012 de la Commission scolaire des Navigateurs, tirées de : Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2014), *Indicateurs de gestion 2011-2012, transport scolaire*, page 404. http://www.mels.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/PSG/statistiques_info_decisionnelle/IND_TS_2011_2012.pdf

[37] Vérificateur général du Québec (2011). *Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011*, Tome 2, chapitre 4 : Transport scolaire. http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_2010-2011-T2/fr_Rapport2010-2011-T2-Chap04.pdf

Axe d'intervention 6

Améliorer la mise en marché des services de la STLévis

La Société entend poursuivre la redéfinition de son image de marque en améliorant la perception du public à l'égard du transport collectif. Elle entend mieux projeter son image de marque en améliorant ses infrastructures et sa flotte, en travaillant en collaboration avec des partenaires publics, privés et institutionnels du milieu en mettant en place différentes initiatives pour mieux cibler différentes clientèles.

Priorités d'intervention

1. Poursuivre la redéfinition de l'image de marque de la STLévis
2. Promouvoir la STLévis dans les médias traditionnels
3. Les médias sociaux et le cybermarketing
4. Mettre en place des programmes de promotion croisée
5. Développer un marketing adapté aux besoins de certaines clientèles

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Solde d'image de la STLévis	+10 points d'ici 2019
Présence de la STLévis sur les médias sociaux	Avoir une présence structurée sur Facebook d'ici la fin de l'année 2015
Nombre de programmes de promo croisée	+5

Axe d'intervention 7 : Maintenir les tarifs à un niveau abordable

En parallèle à l'amélioration générale des services décrite dans les sections précédentes, la Société entend réexaminer sa structure tarifaire afin d'offrir une plus grande variété de titres de transport et de multiplier les possibilités d'en faire l'achat.

Diversifier l'offre tarifaire

Jusqu'à maintenant, l'offre tarifaire de la STLévis est basée sur une segmentation fondée sur l'âge : 6 ans et moins, 7 à 12 ans, 13 à 23 ans, 24 à 64 ans, 65 ans et plus. En plus du paiement en monnaie, elle offre deux forfaits pour l'utilisation de ses services : le laissez-passer mensuel et l'achat en bloc de 12 passages.

La STLévis met en marché un nouveau forfait à l'intention des 12-17 ans depuis 2013. Il s'agit de l'AdoBUS, un laissez-passer qui est valide pendant les vacances scolaires estivales. Vendu au même prix qu'un laissez-passer Privilège, l'AdoBUS permet à son détenteur un nombre illimité de passages dans tout le réseau pendant toute la belle saison. La formule est très appréciée des jeunes et de leurs parents et permet de fidéliser environ 80 % des élèves qui utilisent le transport collectif pour se rendre à l'école durant l'année scolaire.

Compte tenu du succès de l'AdoBUS, la STLévis devra examiner la possibilité d'introduire de nouveaux produits de billettique. D'autres sociétés de transport offrent des titres illimités de durée variable allant d'un à sept jours ou des blocs de passages par multiples de 4 afin d'offrir plus de flexibilité aux voyageurs occasionnels ou aux touristes. La STLévis pourrait aussi envisager la possibilité d'offrir des avantages supplémentaires aux clients fidèles qui se procurent un titre mensuel pour une durée supérieure à 12 mois.

Reconnaissance des titres de transport

Depuis 2003, un laissez-passer métropolitain permet à son détenteur d'effectuer un nombre illimité de déplacements à bord des autobus de la STLévis et du RTC et dans les navires de la traverse Québec-Lévis. Ce titre de transport bénéficie du soutien de la CMQ et du MTQ, ce qui permet de l'offrir à un coût inférieur à la somme des titres mensuels des deux sociétés de transport (122 $ plutôt que 161,95 $ par mois pour le laissez-passer régulier aux tarifs de 2014). Le laissez-passer métropolitain gagne en popularité depuis plusieurs années. Les ventes de ce titre se sont accrues de 13 % depuis trois ans et varient entre 800 et 900 par mois.

La CMQ et les sociétés de transport de la région métropolitaine étudient présentement la possibilité d'étendre le privilège métropolitain à tous les détenteurs de titres mensuels de la STLévis et du RTC. La reconnaissance des titres procurerait plusieurs avantages à la clientèle.

La reconnaissance mutuelle des titres de transport avantagerait d'abord les clients actuels qui paient une prime pour utiliser les deux réseaux. Elle pourrait aussi inciter un certain nombre d'automobilistes à choisir le transport collectif pour se déplacer entre Québec et Lévis. De manière plus générale, la création d'un titre de transport universel permettrait à la clientèle de la STLévis et à celle du RTC de profiter d'un réseau beaucoup plus étendu pour un tarif sensiblement égal et parfois inférieur aux tarifs actuels. Cette initiative pourrait aussi simplifier les règles territoriales actuelles entre les sociétés de transport.

La mise en place d'un laissez-passer unique fait toutefois face à des enjeux d'ordre financier et technique. L'harmonisation des tarifs des laissez-passer mensuels et l'abandon de la prime « métropolitaine » représentent un manque à gagner significatif pour chacune des sociétés de transport, qui s'accroîtra au fil des ans. Le mécanisme de partage des recettes du titre mensuel pourrait aussi créer des distorsions dans les revenus perçus par chacune des sociétés de transport. Il devra donc faire l'objet d'un examen attentif afin d'éliminer cet impact.

Enfin, la reconnaissance des titres pourrait avoir pour effet de réduire les revenus perçus par la STLévis auprès de certaines catégories d'usagers. Si ce devait être le cas, le manque à gagner devrait être compensé par un cadre financier à intervenir entre les interlocuteurs afin de faciliter la transition tout et en évitant l'imposition d'un choc tarifaire indu pour l'ensemble de la clientèle.

Axe d'intervention 7

Maintenir les tarifs à un niveau abordable

À l'heure actuelle, la STLévis n'offre qu'un nombre limité de titres de transport. En plus du paiement comptant, elle vend des laissez-passer mensuels et des blocs de 12 passages sur support OPUS. La STLévis envisage d'offrir une plus grande variété de titres de transport à l'intention de sa clientèle qui voyage occasionnellement. Par ailleurs, la Société doit examiner la possibilité d'harmoniser et d'intégrer ses tarifs réguliers et réduits avec ceux qui sont en vigueur dans la région métropolitaine. Enfin, l'examen de la structure tarifaire pourrait mener à la création d'une tarification particulière pour certains services.

Priorités d'intervention

1. Améliorer l'offre tarifaire

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Offrir une plus grande variété de titres de transport	3 nouveaux produits tarifaires
Promouvoir une plus grande intégration des tarifs dans la région métropolitaine dans le cadre de la reconnaissance des titres de transport	Mettre en place un mécanisme de reconnaissance des titres à l'échelle métropolitaine. Cette intégration devra prévoir une transition graduelle sur le plan financier, tout en évitant un choc tarifaire pour l'ensemble de la clientèle.

7 Objectif 2 – Devenir un acteur engagé dans le développement et la mobilité durables

Stratégie 3
Placer le développement durable au cœur de nos préoccupations

La STLévis est appelée à jouer un rôle de plus en plus stratégique en matière de développement durable. Qu'il s'agisse de convaincre les automobilistes d'utiliser le transport collectif pour faire certains déplacements, de développer des habitudes de conduite plus respectueuses de l'environnement au sein de son personnel, d'acquérir des véhicules plus propres en matière d'émission de GES ou de collaborer avec la Ville de Lévis pour arrimer l'aménagement du territoire et le transport collectif, le développement durable est au cœur de la mission de l'entreprise.

L'engagement de la STLévis en faveur de la mobilité durable et sa responsabilité en tant que gestionnaire durable se décline en cinq grandes orientations : le partenariat avec le milieu, la réduction des GES, la diminution de notre empreinte écologique, l'approvisionnement responsable et la sensibilisation et la formation du personnel.

Axe d'intervention 8 : Collaborer activement aux projets municipaux et régionaux

Renforcer le partenariat avec la Ville de Lévis

La Ville de Lévis est le principal partenaire financier de la STLévis et son interlocuteur privilégié dans un nombre considérable de dossiers, qu'il s'agisse de définir les grandes orientations stratégiques de la Société ou de gérer les affaires courantes. Le maintien de relations de travail productives et d'une communication efficace entre le personnel de la Société et des différents services municipaux est essentiel afin de développer des milieux de vie propices au déploiement optimal de services de transport collectif de qualité.

La Société entend maintenir et renforcer cette coopération étroite dans les années à venir, afin que les deux entités puissent contribuer ensemble au développement économique, social et culturel de la ville et parler d'une même voix pour faire valoir les intérêts des citoyens de Lévis dans les instances régionales.

L'arrimage entre la planification de la Ville et de la STLévis est d'ailleurs une condition de succès de de la mise en œuvre d'une politique d'urbanisme durable où le transport collectif contribue et joue un rôle incontournable dans le développement et l'organisation urbaine de Lévis.

La STLévis se réjouit par ailleurs de participer au développement et à la mise en œuvre du Plan d'action de développement durable de la Ville. Le plan, dévoilé à l'été 2014, prévoit des orientations en vue d'augmenter la place du transport collectif à Lévis, la promotion de la mobilité durable et active, ainsi que la réduction des émissions de gaz à effet de serre dans la collectivité. Les orientations de la STLévis au sujet des gaz à effet de serre et du développement durable sont présentées dans l'axe d'intervention 9 du présent document.

Agir à l'échelle métropolitaine

La STLévis participe à plusieurs comités de travail métropolitains en matière de planification de la mobilité, dont celui sur la mise en place d'un SRB à Québec et Lévis. Cette collaboration permet de définir des orientations communes afin d'assurer la cohérence des interventions et des investissements, le tout dans les intérêts et le respect de toutes les parties prenantes.

Au cours des prochaines années, la Société entend maintenir sa participation aux différentes instances

métropolitaines dans l'optique d'améliorer les options de mobilité offertes aux citoyens de Lévis.

Participer à la réflexion sur un réseau régional Rive-Sud

Conformément à l'article 172 de la *Loi sur les Sociétés de transport en commun*, la STLévis offre un service régulier aux heures de pointe et un service de transport adapté aux citoyens de la municipalité de Saint-Lambert-de-Lauzon. Les résidents de Saint-Lambert bénéficient des mêmes tarifs que ceux de la Ville de Lévis.

Au printemps 2014, la STLévis a rencontré les préfets des MRC voisines de Lévis afin de discuter d'une éventuelle collaboration en vue de mettre en place un réseau régional de transport collectif dans la Chaudière-Appalaches. La STLévis a préparé l'esquisse de ce que pourrait être ce réseau, qui serait parfaitement intégré avec celui de la STLévis : des parcours sillonneraient les MRC de la couronne sud avant de déposer les usagers à un arrêt des Lévisien, leur permettant de se rendre ensuite partout à Lévis et jusqu'à l'Université Laval. D'autres discussions sont à prévoir à ce sujet.

Axe d'intervention 8

Collaborer activement aux projets municipaux et régionaux

La STLévis peut devenir un acteur majeur du développement durable dans la collectivité et la région. Elle doit accroître son engagement avec ses principaux partenaires locaux, métropolitains et régionaux, et au premier chef avec la Ville de Lévis.

Priorités d'intervention

1. Renforcer le partenariat avec la Ville de Lévis
2. Agir à l'échelle métropolitaine
3. Participer à la réflexion sur un réseau régional Rive-Sud

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Participer aux actions de la Ville	Non applicable
Engagement des communautés locales	Mettre en place un mécanisme de consultation du milieu lors de modifications importantes du réseau
Partenariats avec des acteurs métropolitains	Non applicable
Ententes avec des municipalités/MRC de Chaudière-Appalaches	Non applicable

Axe d'intervention 9 : Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement

Limiter nos émissions atmosphériques

La Société développe présentement un premier *Plan d'action de développement durable* afin d'ancrer les meilleures pratiques conciliant les considérations d'ordre économique, social et environnemental dans l'ensemble des opérations de l'entreprise. La rédaction du plan de développement durable est menée en étroite collaboration avec celle des autres sociétés de transport membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ).

En attendant la publication de ce plan, qui devrait être rendu public en 2015, la Société a choisi d'annoncer immédiatement ses orientations en matière de réduction des gaz à effet de serre, dans la foulée de la publication du *Plan d'action de développement durable* de la Ville de Lévis, rendu public en juillet 2014.

Réduire la consommation de carburant

Même si la STLévis ne contribue que pour 1,2 % aux GES émis dans le secteur des transports à Lévis, et même si le caractère même de sa mission la place directement en tant qu'acteur incontournable en matière de mobilité durable sur le territoire, elle se doit de toujours chercher à améliorer ses façons de faire afin de se conformer à des exigences environnementales toujours plus élevées.

Depuis 2009, la STLévis a déjà intégré des mesures de réduction des gaz à effet de serre dans ses processus d'acquisition et dans les opérations quotidiennes. Dès 2010, la STLévis a modifié les systèmes de refroidissement de 14 de ses véhicules acquis en 2007, 2008 et 2009 ce qui s'est traduit par une économie de carburant de 5 %.

Entre 2010 et 2014, la société a remplacé 68 véhicules construits entre 1984 et 2001 par 51 autobus neufs qui répondent aux exigences EPA 2010 ou EPA 2013. Le respect de la norme EPA 2010 permet de réduire les émissions d'oxydes d'azote[38] (NO_x) de 95 % par rapport à un véhicule de l'année-modèle 1998[39]. Le remplacement accéléré de la flotte de véhicules a par ailleurs permis à la STLévis de réduire de 12 % la consommation de diesel de ses véhicules, qui s'élève aujourd'hui à un niveau légèrement inférieur à 50 litres au 100 km.

Évaluer les impacts liés à l'introduction de véhicules plus écologiques

Les autobus électriques

Dans son Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques, le Gouvernement du Québec vise à ce que, d'ici 2030, « 95 % des déplacements sur le réseau québécois de transport collectif recourent à l'électricité »[40]. L'intention du gouvernement de procéder à l'électrification du transport collectif dans un horizon d'une quinzaine d'années offre un avantage intéressant à la STLévis. Elle pourra gérer la transition de son parc vers les véhicules hybrides et électriques en bénéficiant de l'expérience acquise chez ses partenaires des autres sociétés de transport du Québec qui entreprendront des projets de démonstration technologique au cours des prochaines années.

En raison de sa vétusté, le parc de véhicules de la STLévis a dû été renouvelé en totalité sur une période de 7 ans, entre 2007 et 2014. La durée de vie théorique d'un véhicule étant de 16 ans[41], le

Tableau 21 : Consommation de carburant, autobus de la STLévis, 2009-2013

	2009	2010	2011	2012	2013
Kilométrage	3 201 640	3 286 694	3 898 627	4 062 662	3 948 733
Litres de diesel	1 819 312	1 812 018	2 016 314	2 031 568	1 966 701
Consommation (litres par 100 km)	56,8	55,1	51,7	50,0	49,8

Source : STLévis (2015)

prochain remplacement de la flotte actuelle devrait débuter en 2023, pour les véhicules acquis en 2007.

Tableau 22 : Âge moyen de la flotte d'autobus urbains de la STLévis, 2007-2014

	Nombre de véhicules	Bus de 10 ans et moins (%)	Âge moyen (ans)
2007	54	20 %	14,0
2008	64	28 %	13,9
2009	77	40 %	11,4
2010	69	51 %	10,3
2011	76	72 %	6,2
2012	79	92 %	2,9
2013	82	89 %	4,6
2014	85	93 %	4,6

Source : STLévis

Nous estimons que la technologie électrique gagnera beaucoup de maturité et de robustesse d'ici le début de la prochaine décennie. Nous pourrons alors baser nos achats sur les meilleures avancées technologiques offertes sur le marché.

Il est toutefois important de noter que l'électrification de la flotte de véhicules présentera un défi de taille pour l'organisation.

Selon la technologie qui sera retenue, la conversion à l'électricité nécessitera en effet l'installation de nouveaux équipements au centre d'opération, aux terminus et à des endroits prédéterminés le long de certains parcours. Les procédures d'exploitation et d'entretien devront être revues et le personnel devra être formé pour tirer le plein potentiel de cette nouvelle technologie. Des investissements importants sont donc à prévoir.

Les autobus à technologie hybride

À plus court terme toutefois, la Société devra prendre des mesures afin de limiter les impacts sur le service de la dette lorsque viendra le temps de renouveler les autobus qui devront être remplacés au milieu des années 2020. La Société prévoit donc étaler la période de renouvellement de la flotte en faisant l'achat d'un certain nombre de nouveaux véhicules chaque année à compter de 2016. Ce programme d'acquisition aura pour effet de répartir le fardeau de ces investissements sur une période plus longue.

La STLévis achètera des véhicules à propulsion hybride diesel-électrique durant la période de transition vers des véhicules 100 % électriques.

Tableau 23: Scénarios de renouvellement du parc de véhicules

Année	Achat de véhicules hybrides
2015	–
2016	6
2017	3
2018	–
2019	–
2020	3
2021	3
2022	3
2023	3
2024	3

Différents tests effectués dans le cadre de projets de démonstration ont conclu que les véhicules hybrides étaient plus efficaces lorsqu'utilisés pour desservir des parcours où la vitesse moyenne est basse et lorsque les arrêts sont fréquents.

Dans le contexte d'exploitation du réseau de la STLévis, nous estimons que ces véhicules hybrides diesel-électrique consommeront environ 10 % de moins de carburant qu'un véhicule diesel équivalent, ce qui représente une économie non négligeable.

Les autobus articulés et les midibus

La flotte d'autobus de la STLévis doit aussi s'adapter à la croissance des besoins du réseau. L'augmentation de l'achalandage des lignes *Lévisien 2* et *Lévisien 3* a nécessité l'achat d'autobus articulés de 18 m en 2012 et 2014. Ces véhicules consomment plus de carburant qu'un autobus standard, mais offrent une capacité en charge supérieure de 50 %.

De la même façon, la desserte de certains quartiers qui posent des difficultés d'accès avec des véhicules standard de 12 m ou dont la densité de population est plus faible pourrait s'effectuer avec des véhicules de plus petit gabarit.

Au cours des prochaines années, la STLévis devra donc analyser son parc en regard de l'évolution des besoins en termes de capacité et en fonction de l'achalandage.

Elle devra adapter son parc afin de répondre le plus adéquatement possible aux besoins de la population, en optimisant les frais d'exploitation tout en réduisant les émissions globales de GES par kilomètre parcouru.

L'achat éventuel de midibus dépend toutefois sur la disponibilité du financement gouvernemental pour ce type de véhicule.

Introduire au quotidien des pratiques moins énergivores

Poursuivre et améliorer la formation des chauffeurs à l'écoconduite

L'écoconduite est une approche de conduite visant à limiter la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre en se basant sur une sollicitation modérée des composantes des véhicules. Les accélérations modérées, une vitesse de croisière stable, l'anticipation du trafic, l'usage moindre de la pédale de frein et la réduction de la marche au ralenti durant les battements figurent parmi les bonnes habitudes de conduite préconisées par l'écoconduite. L'ensemble de ces pratiques permet de réduire l'empreinte environnementale des véhicules en plus de procurer un confort accru aux passagers.

La STLévis, avec la collaboration de l'Association canadienne de transport urbain et le Centre de formation en transport de Charlesbourg, a développé une formation en écoconduite à l'intention des chauffeurs. Cette formation se poursuivra et sera mise à jour, en fonction de l'évolution technologique du parc d'autobus de la Société.

Établir le bilan carbone de l'entreprise

Établir le bilan carbone de l'entreprise est un geste simple, mais combien symbolique. La STLévis publiera périodiquement son bilan carbone, qui abordera différents aspects de la performance de l'entreprise, qu'il s'agisse des déplacements des employés pour se rendre au travail, des émissions produites par son parc de véhicules et par ses installations. Nous pourrons ensuite fixer des objectifs réalistes en vue d'améliorer ce bilan et, pourquoi ne pas inciter d'autres organisations à emboîter le pas!

Favoriser les meilleurs choix de mobilité chez nos employés

En tant que transporteur public engagé en faveur de la mobilité durable, la STLévis accorde une grande importance aux choix de son personnel à l'égard de la mobilité. À cet égard, la Société désire fournir à son personnel des conditions propices aux déplacements vers le travail qui utilisent des alternatives à l'auto-solo.

Une série de mesures ont été mises en place pour favoriser l'utilisation d'un cocktail transport qui réponde bien aux besoins. Par exemple, les membres du personnel qui désirent voyager en vélo disposent d'un stationnement et de douches au centre d'opération. Certains employés se rendent aussi au travail en transport en commun.

La Société explorera la possibilité d'offrir des places de stationnement réservées et avantageusement situées aux employés qui se rendent au travail par covoiturage. De la même manière, la Société encourage les employés qui doivent participer à des rencontres à l'extérieur du centre administratif à :

- Faire du covoiturage et, dans la mesure de leur disponibilité, à utiliser les véhicules de service (hybride) de la Société;
- Utiliser les équipements de vidéoconférence de l'organisation.
- À l'instar de la Ville de Lévis, la STLévis sera attentive aux besoins des employés et procèdera prochainement à l'installation de bornes de recharge dans son stationnement afin de stimuler la demande de ces véhicules. La Société pourrait par ailleurs se porter acquéreur de véhicules hybrides « branchables » pour moderniser sa flotte de véhicules de service.

Au cours des prochaines années, la Société envisagera d'autres façons d'encourager son personnel à utiliser des alternatives à l'automobile. Elle interviendra aussi afin de faciliter l'accès piétonnier à ses bureaux.

Améliorer notre performance environnementale à tous les niveaux

Aussi importante soit-elle, la question des gaz à effet de serre n'est pas la seule préoccupation d'ordre environnemental à laquelle doit faire face la STLévis. Plusieurs activités régulières de la Société ont une incidence sur la qualité de l'air, de l'eau et du sol.

L'amélioration de la performance environnementale des pratiques internes de l'organisation constitue d'ailleurs une préoccupation majeure depuis plusieurs années. La STLévis a identifié plusieurs pistes d'amélioration de ses pratiques qui auront pour

Dans le cadre de son *Plan d'action de développement durable*, la STLévis entend prendre des mesures afin de réduire la quantité d'eau qu'elle utilise dans le cadre de ses opérations.

effet de réduire la quantité d'eau qu'elle prélève et qu'elle rejette, les volumes de déchets qu'elle produit et le traitement des matières résiduelles, en particulier celles qui posent un risque pour l'environnement.

Par exemple, les huiles usées sont recueillies et ensuite recyclées par un fournisseur de service. Tous les liquides contaminés par des hydrocarbures sont recueillis et leur décontamination est confiée à une entreprise spécialisée. Plusieurs pièces mécaniques sont remises à neuf, tels les moteurs, transmissions, etc. De plus, en procédant au rechapage des pneus, nous diminuons nos achats de pneus neufs, ce qui réduit la demande globale d'énergie et de matières premières.

Le *Plan d'action de développement durable*, que la Société publiera en 2015, proposera différentes actions pour renforcer les mesures existantes et implanter des nouvelles pratiques plus respectueuses de l'environnement.

Le plan d'action comprendra des mesures destinées à informer et impliquer le personnel dans les différentes initiatives de développement durable.

---

[38] Membre de la famille des oxydes d'azote, le protoxyde d'azote (N_2O) est un puissant gaz à effet de serre. Son impact sur le climat représente 100 fois l'impact du CO_2.

[39] En plus de maintenir les mesures prévues dans la norme de 2010, la norme EPA 2013 oblige les fabricants d'autobus urbains à ajouter des systèmes de diagnostic embarqués (ODB) pour surveiller la performance des systèmes d'émission des véhicules.

[40] Gouvernement du Québec (2011). Québec roule à la puissance verte! Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques. 32 p. http://www.mern.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/plan-action.pdf

[41] Les programmes d'aide gouvernementale nous obligent à conserver nos véhicules durant 16 ans sous peine de devoir rembourser une partie de la subvention reçue lors de l'acquisition.

Axe d'intervention 9

Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement

La STLévis doit améliorer sa performance environnementale afin de devenir un leader dans le domaine du développement durable à Lévis et dans la région. Les mesures mises en place au cours des dernières années seront maintenues et améliorées et s'accompagneront d'une série d'initiatives de sensibilisation destinées au personnel et/ou à la clientèle.

Priorités d'intervention

1. Réduire la consommation de carburant
2. Évaluer les impacts liés à l'introduction de véhicules plus écologiques
3. Introduire au quotidien des pratiques plus soucieuses de la qualité de l'environnement

Indicateurs et cibles

Indicateurs	Cibles
Publier un plan d'action de développement durable en 2015	Réalisé ou non
Consommation de carburant de la flotte	réduction de 5 % d'ici 2019
Heures de service improductif	Réduction de 10 %
Consommation d'énergie de nos installations	Établir le bilan carbone de la STLévis
Cases de stationnement réservées au covoiturage dans les parc relais bus	Réalisé ou non
Abri pour vélos	1 abri au centre d'opération

8 Les conditions de réussite

L'atteinte des objectifs énoncés dans le présent plan stratégique dépendra en grande partie de la capacité de la Société à mettre en place des pratiques d'affaires qui permettront de mobiliser les parties prenantes et d'assurer la pérennité de l'entreprise dans une perspective de développement durable.

La gouvernance

En tant qu'organisme paramunicipal, la Société a l'obligation de rendre des comptes et d'agir avec intégrité et en toute transparence. La STLévis accepte d'emblée ces exigences et prendra les mesures nécessaires afin de dépasser les dispositions législatives à cet égard en communiquant régulièrement ses orientations et l'état d'avancement de ses grands chantiers. La publication annuelle du rapport d'activités fera le point sur les progrès réalisés et sur les défis à venir.

La STLévis doit aussi devenir un partenaire de choix au sein de la communauté. Comme mentionné dans le présent plan stratégique, la STLévis désire participer activement à la mise en place d'une culture de mobilité durable à Lévis et dans la région. L'atteinte de cet objectif passe par l'implication active de la Société dans son milieu.

Par ailleurs, le développement des activités de la Société au cours des dernières années apporte son lot de changements au sein de l'organisation. Il est important de poursuivre le développement de procédures et de nouveaux outils de décision qui favoriseront une gestion durable et prévisible du développement des affaires.

Le capital humain

Le succès du plan stratégique repose en grande partie sur des ressources humaines qualifiées et mobilisées. Le contact avec le public est au cœur des activités de la STLévis et le personnel de première ligne constitue un élément primordial de l'image de marque projetée par la STLévis et une source d'information précieuse en vue de l'amélioration continue des services offerts et de l'atteinte des objectifs.

L'amélioration du degré de satisfaction du personnel constitue donc une priorité pour la Société, qui souhaite attirer et retenir une main-d'œuvre compétente et qualifiée. Elle se traduit par le maintien de conditions de travail concurrentielles, la bonne condition des outils nécessaires pour accomplir les tâches demandées, la formation continue, l'amélioration du bilan en santé et sécurité au travail et par la communication interne.

L'introduction de nouvelles technologies, la mise en place d'une approche centrée sur le client et l'amélioration de certaines méthodes de travail entraîneront sans doute des changements à des pratiques établies de longue date au sein de l'entreprise. Dans sa gestion du changement, la Société devra donc porter une attention particulière afin de mobiliser les parties prenantes pour maximiser les gains découlant de la modernisation des façons de faire de l'entreprise.

L'évolution démographique des prochaines années posera des enjeux de pérennité pour la Société, qui devra remplacer les personnes qui quitteront l'entreprise au terme de leur vie active. Compte tenu de la petite taille de l'organisation, la Société devra mettre en place des mécanismes de transition qui comprendront notamment l'identification de la relève, la formation et la transmission des connaissances ainsi que le recrutement éventuel de personnes qualifiées.

9 Le cadre financier

Comme toutes les autres sociétés de transport au Québec, le financement de la STLévis provient de plusieurs sources, dont la contribution des usagers, qui représente environ 26 % des revenus. Ce financement est complété par des contributions de la Ville de Lévis, du gouvernement du Québec et des automobilistes. L'ensemble des sources de financement permet à la STLévis de développer son offre de service et de maintenir ses équipements en bonne condition.

Le financement du transport collectif représente un bon investissement pour la collectivité. En 2013, la STLévis a injecté 25,6 M$ dans l'économie du Québec, selon une étude menée pour le compte de l'ATUQ[42]. En tenant compte des seconds fournisseurs, la même étude évalue que les activités de la Société ont injecté plus de 12,3 M$ dans l'économie de la région Chaudière-Appalaches en plus de retombées fiscales de 3,7 M$ pour le gouvernement du Québec et de 1,3 M$ pour le gouvernement fédéral.

Ce financement repose cependant sur un équilibre fragile qui peut varier en fonction de l'état de l'économie du Québec et des orientations politiques, tous paliers confondus.

La STLévis doit s'assurer d'un financement suffisant dans les prochaines années afin de concrétiser ses projets de développement et continuer d'offrir un service de qualité et équitable envers l'ensemble des Lévisiens.

Le cadre financier

Le cadre financier associé au présent plan stratégique démontre que les activités d'investissement et de fonctionnement liées à sa réalisation exerceront une pression certaine sur les finances de la STLévis et de la Ville, par le fait même. La présente section du plan présente les hypothèses financières utilisées ainsi que les impacts financiers associés.

Les activités d'investissement

Afin d'atteindre les objectifs fixés dans le plan stratégique 2015-2024, la STLévis prévoit des investissements totaux en immobilisations de près de 67 M$, dont près de 54 M$ pourront être subventionnés par le MTQ, tel que le démontre le tableau 24.

D'abord, la STLévis prévoit investir 23,6 M$ pour l'achat de 24 autobus. Comme déjà mentionné, notre flotte a subi un rajeunissement accéléré de 2007 à 2014 et ne comprend que 9 autobus plus âgés, qui devront être remplacés en 2016-2017. Le remplacement graduel des autres véhicules devra débuter autour de 2020 afin d'éviter un rattrapage trop intensif dans le futur et limiter l'impact sur le service de dette.

Tableau 24 : Sommaire des investissements et des sources de financement, 2015-2024 (en milliers de dollars)

	Investissements	Subventions MTQ	STLévis / Ville de Lévis
Acquisitions d'autobus	23 641 $	17 747 $	5 894 $
Centre de service au Terminus Lagueux	17 000 $	12 750 $	4 250 $
Implantation de voies réservées	18 000 $	18 000 $	– $
Autres projets	7 979 $	5 427 $	2 552 $
Total	**66 620 $**	**53 924 $**	**12 696 $**

La construction d'un deuxième centre de service dans l'Ouest de la Ville estimé à 17 M$ nous permettrait d'augmenter la flotte d'autobus. Puisque le garage actuel est rempli au maximum de sa capacité, le besoin d'espace supplémentaire pourrait devenir une urgence imminente afin de saisir de nouvelles occasions d'affaires et desservir de nouvelles clientèles.

Toutefois, comme mentionné à la page 70 du présent document, la construction de ce deuxième garage ne pourra être envisagée que conditionnellement à la réalisation d'études démontrant que les économies de coûts générées par les gains de productivité seront au moins équivalentes aux coûts d'exploitation supplémentaires engendrés.

Le plan d'investissement prévoit aussi une somme approximative de 18 M$ afin de réaliser trois projets de construction de voies réservées sur le territoire. Ces projets, décrits à la page 69 du présent document répondent aux critères du décret n° 1005-2013 modifiant le programme d'aide gouvernementale en transport en commun (PAGTCP). En vertu de ce décret, l'implantation de certaines mesures préférentielles pour les autobus est financée à 100 % par le gouvernement du Québec.

En ce qui a trait aux autres projets, les investissements atteindront près de 8 M$. On y retrouve notamment l'ajout de stationnements incitatifs à des endroits stratégiques sur le réseau, l'aménagement du terminus de la Traverse de Lévis, l'amélioration des zones d'attente, l'ajout d'infrastructures d'intermodalité (supports à vélos et autres) ainsi que l'acquisition de divers équipements et l'implantation et le développement de systèmes opérationnels.

En se basant sur l'hypothèse de maintien des programmes d'aide existants, la majorité des investissements seront admissibles à une subvention du MTQ variant de 50 % à 100 % selon la nature des acquisitions et le programme de financement (PAGTCP, SOFIL, PAGASTC, etc.). Ainsi, la part du ministère des Transports du Québec, pour l'ensemble des investissements de la période 2015-2024, s'établira à 81 %, tandis que la part qui sera assumée par la STLévis et la Ville sera de 19 %.

Suite à ces investissements, le coût du service de la dette net de la Société passera de 3,1 M$ en 2015 à 3,4 M$ en 2017 et décroîtra graduellement par la suite jusqu'à 1,9 M$ en 2024. L'évolution du service de la dette net au cours de la période 2015-2024 est illustrée par le graphique ci-dessous.

Figure 13 : Évolution prévue du service de la dette de la STLévis, 2015-2024

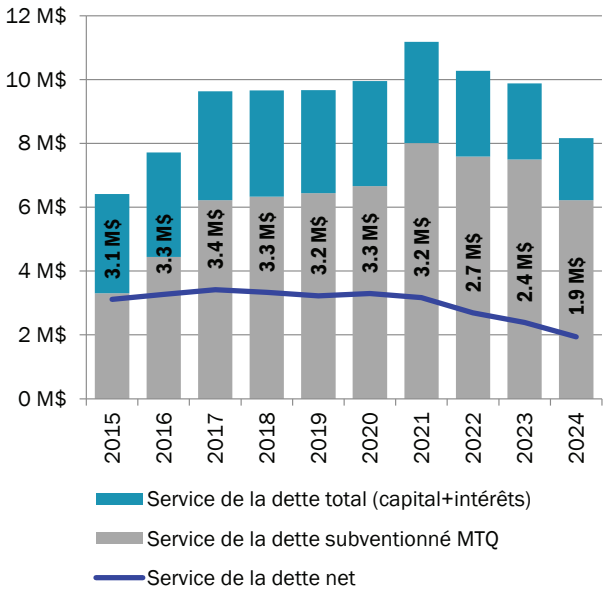


Tableau 25 : Évolution des sources de revenus et des charges de fonctionnement, 2015-2024

	En milliers $									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sources de revenus										
Usagers	6 792	7 345	7 648	7 966	8 298	8 645	9 007	9 387	9 784	10 199
Gouvernement du Québec[1]	6 760	7 378	7 914	7 945	7 975	8 134	8 270	8 168	8 137	8 256
Ville de Lévis	11 023	11 523	12 023	12 523	13 023	13 523	14 023	14 523	15 023	15 523
Autres	773	786	795	838	857	877	897	942	962	983
Utilisation de surplus et soldes disp. règlements	791	216	–	–	–	–	–	–	–	–
Financement supplémentaire requis	–	–	541	340	296	463	478	167	103	–
Total	**26 139**	**27 248**	**28 921**	**29 612**	**30 449**	**31 642**	**32 675**	**33 187**	**34 009**	**34 961**
Charges de fonctionnement										
Salaires et avantages sociaux	11 016	11 467	11 980	12 381	12 820	13 275	13 748	14 238	14 746	15 274
Sous-traitance	5 916	6 216	6 556	6 925	7 324	7 758	8 230	8 742	9 300	9 906
Carburant	2 260	2 001	2 090	2 145	2 209	2 275	2 342	2 412	2 484	2 557
Autres dépenses d'exploitation	3 141	3 095	3 289	3 387	3 475	3 565	3 657	3 752	3 850	3 980
Service de dette et autres frais fin.	3 806	4 469	5 006	4 774	4 621	4 769	4 698	4 043	3 629	3 244
Total	**26 139**	**27 248**	**28 921**	**29 612**	**30 449**	**31 642**	**32 675**	**33 187**	**34 009**	**34 961**

[1] Inclut les contributions des automobilistes.

Les activités de fonctionnement

Le budget de fonctionnement de la STLévis, qui est de 26 M$ en 2015, passera à 35 M$ en 2024, soit une augmentation moyenne de 4 % par année. De l'équilibre budgétaire en 2015, il se créera un manque à gagner annuel à partir de 2017 variant de 103 k$ à 541 k$ jusqu'en 2023, dépendamment des variations du service de dette entraîné par les investissements des années antérieures et d'autres facteurs.

Pour établir ces projections, les hypothèses suivantes ont été considérées.

Les revenus des usagers

Au cours de la période 2015-2024, la contribution des usagers devrait passer de 6,8 M$ en 2015 à 10,2 M$ en 2024, soit une hausse annuelle moyenne de 5 %. Cette hausse résulte de l'effet combiné de l'augmentation d'achalandage de 24 % sur la durée du plan (voir chapitre 6) ainsi que des hausses de tarifs estimées à environ 3 % par année pour les titres mensuels.

Les contributions gouvernementales et municipales

Les projections ont été élaborées sur la base du maintien des paramètres financiers et modalités actuels des programmes de subvention du gouvernement du Québec, soit le Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration des services en transport en commun (PAGASTC) et le Programme d'aide au transport adapté. Également, les versements de subventions reliés au service de la dette au niveau des Programmes d'aide en transport en commun (PAGTCP) et de la SOFIL ont été estimés selon les investissements requis et font partie intégrante du présent cadre financier.

De plus, les revenus tirés des contributions des automobilistes, auxquels s'ajoute la contribution financière additionnelle actuelle de 1 M$ du gouvernement du Québec afin de pallier à un déséquilibre, sont considérés maintenus au même niveau dans le présent cadre financier.

La contribution de la Ville de Lévis étant essentielle pour soutenir l'exploitation du réseau et l'amélioration des services proposés, la STLévis souhaite le maintien des efforts de la Ville, minimalement à la hauteur des contributions des dernières années. À cet égard, la STLévis a pris comme hypothèse de continuité que la contribution de la Ville de Lévis serait augmentée de 500 000 $ par année de façon récurrente jusqu'en 2024. Cette hausse représente une hausse moyenne annuelle de 4,5 %.

Toutefois, malgré l'appui de ses partenaires financiers actuels et afin d'équilibrer le cadre financier, un financement supplémentaire pour combler les manques à gagner annuels variant de

103 k$ à 541 k$ de 2017 jusqu'en 2023, sera requis. Afin d'atteindre les objectifs du présent plan stratégique, plusieurs avenues sont explorées plus loin.

Les charges d'exploitation

Les coûts variables d'exploitation tiennent compte des augmentations prévues de l'offre de service présentées dans le présent document.

La hausse de la rémunération et des charges sociales reliées tient compte de l'augmentation des services après l'expiration des conventions collectives en vigueur pour toutes les catégories d'emploi.

Les prix du carburant ont été estimés selon les taux obtenus lors des transactions swap effectuées pour se couvrir des risques liés aux fluctuations de prix pour les années 2015 et 2016. Pour les années subséquentes, le prix a été estimé suivant une indexation moyenne de 2,5 % par année.

En ce qui a trait aux contrats de sous-traitance pour le transport en commun, la STLévis a tenu pour acquis qu'ils seraient renouvelés aux mêmes conditions que celles qui prévaudront lors de la dernière année précédant l'échéance de ces derniers.

Pour le service du transport adapté, malgré une augmentation fulgurante reliée à quelques facteurs jugés non récurrents en 2014, les projections sont basées sur une hausse d'achalandage d'environ 3 %. Pour ce niveau de croissance de l'achalandage, l'expérience passée nous dicte une hausse des coûts de contrats en sous-traitance d'environ 10 % annuellement. Les besoins grandissants de cette clientèle combinés au vieillissement de la population représentent un défi de taille exerçant une pression énorme au niveau des coûts sur lesquels la Société devra exercer un contrôle accru.

L'ensemble des autres dépenses d'exploitation a été indexé de 2,5 % annuellement, à l'exception du coût des pièces, pour lequel nous anticipons une hausse substantielle au cours des prochaines années, en raison de la fin des programmes de garantie et du vieillissement de la flotte d'autobus.

Le service de dette

Le service de dette tient compte des remboursements des emprunts à long terme actuels financés à des taux variant de 1,40 % à 3,20 % ainsi que des emprunts futurs planifiés en fonction des investissements requis qui seront financés à un taux d'intérêt estimé à 3 %.

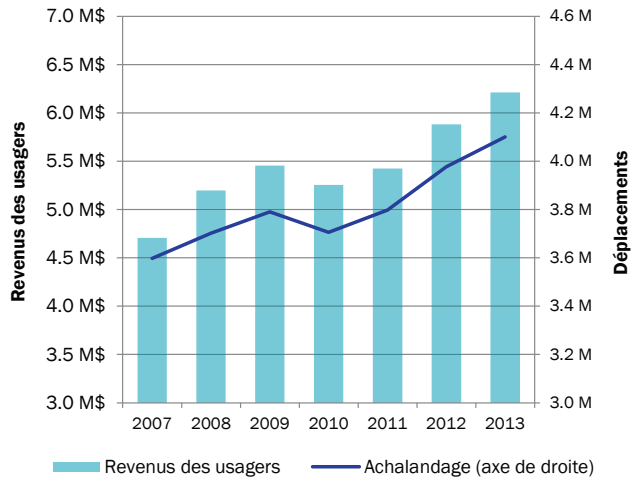
La charge relative au service de dette comprend le remboursement de capital net de la subvention du MTQ ainsi que la charge d'intérêts totale (la portion de la subvention relative aux intérêts est incluse dans les revenus de subventions).

Augmenter et diversifier nos sources de revenus

Le présent plan stratégique vise principalement à augmenter l'achalandage du transport collectif à Lévis. La fréquentation accrue nous permettra de hausser nos revenus autonomes de façon significative.

La STLévis entend aussi saisir toutes les occasions qui s'offrent à elle afin d'obtenir le financement prévu dans les différents programmes gouvernementaux de soutien au transport collectif. Avec ses partenaires de l'ATUQ, elle plaidera en faveur du maintien des programmes de financement public accordé aux organismes de transport collectif et de l'augmentation des enveloppes consacrées au transport collectif.

Figure 14 : Progression de l'achalandage et des revenus des usagers entre 2007 et 2013



Au cours des prochaines années, la Société entend diversifier ses sources de revenus. L'augmentation de l'achalandage prévue et l'ajout de services spécialisés (tarifs particuliers, laissez-passer universels, tarifs pour événements spéciaux, transport intégré) devraient permettre d'augmenter les sommes tirées de la vente de titres de transport. Par ailleurs, différentes occasions d'affaires pourraient permettre à terme d'augmenter les revenus autonomes.

La Société a récemment révisé sa relation d'affaires pour augmenter les revenus tirés de la location des espaces publicitaires des véhicules et des abribus. L'augmentation des revenus autonomes pourrait aussi prendre la forme de partenariats liés à l'introduction de services spéciaux, de la conclusion d'accords de commandite ou d'ententes d'affichage dans les stationnements incitatifs.

Contrôler nos frais d'exploitation

La STLévis entend être proactive afin d'améliorer l'efficience de son service. La mise en place graduelle du nouveau réseau permettra de réorganiser la logistique des opérations quotidiennes en éliminant les doublons et en maximisant les heures de service productives dans le réseau exploité en régie.

Le contrôle des coûts passe également par le suivi du travail confié en sous-traitance. En plus de réorganiser les opérations confiées au sous-traitant, la Société sera plus active pour mieux encadrer le travail offert en impartition.

La mise en place de nouveaux outils informatiques pour la planification et l'exploitation du réseau permettront aussi de procéder à des ajustements d'horaires en apparence mineurs, mais qui généreront des gains d'efficience sans réduire le niveau de service offert aux usagers.

Afin de favoriser une meilleure gestion budgétaire relative aux activités quotidiennes et d'investissement, la STLévis entend faire l'acquisition d'un nouveau système comptable de façon à ce que tout au long de l'année, les responsables d'activités budgétaires puissent disposer d'informations offrant l'exactitude dont ils ont besoin.

Les mesures préférentielles prévues et le projet de SRB amélioreront la vitesse commerciale des véhicules et diminueront les coûts d'exploitation liés au transport des usagers sur l'axe est-ouest de la Ville ainsi que vers Québec.

La construction possible d'un deuxième centre d'opération dans l'ouest du territoire pourrait réduire de façon considérable les temps de déplacement des véhicules hors service en période de pointe. La maximisation des gains opérationnels constituera un critère majeur dans l'évaluation de la nécessité de ce projet.

La STLévis surveille de près l'évolution du prix du pétrole, dont les fluctuations ont un impact important sur ses activités. D'abord, le carburant diesel représente présentement un intrant important dans les opérations courantes et la volatilité des prix influe directement sur la santé financière de l'organisation. En 2013, les dépenses liées à l'acquisition de carburant représentaient 9 % des charges de la Société. Afin de conserver les meilleures conditions en termes de pouvoir d'achat, la Société entend rester membre du regroupement d'achats composé des neuf sociétés de transport. Quant à la volatilité des prix, la Société tentera, dans la mesure du possible, de protéger son budget en concluant des conventions de produits dérivés sur commodité (International SWAP and Derivatives Association – ISDA) auprès d'institutions financières canadiennes.

S'assurer d'un financement public dédié, indexé, récurrent et suffisant

Comme c'est le cas dans l'ensemble des pays industrialisés, les revenus tirés de la tarification des services de la STLévis ne lui permettent pas d'autofinancer ses activités et ses investissements. En vertu de ses statuts constitutifs, la Société est appelée à jouer un rôle social qui l'oblige à assumer des frais d'exploitation qui ne seraient pas engagés si elle était une entité privée. La Société se contenterait alors d'offrir certains services aux heures de pointe et dans les quartiers où la densité est suffisante pour supporter un service sur une base d'autofinancement stricte.

La STLévis profite depuis 2009 d'une contribution financière annuelle additionnelle de 1 M$ versée par le Ministère des Transports du Québec (MTQ) sur la base d'un décret adopté en juillet 2010. Ce décret visait à résoudre un sous-financement récurrent découlant de la formule de partage du Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun (FCATC).

En effet, sur les 2,6 M$ versés annuellement par les automobilistes lévisiens dans le FCATC, la STLévis ne reçoit en retour qu'environ 50 % des contributions pour soutenir ses opérations courantes alors que les sociétés de transport en commun opérant dans des villes comparables (Sherbrooke, Trois-Rivières, Saguenay) reçoivent leur plein montant.

La STLévis considère que l'ouverture manifestée depuis cinq ans par le gouvernement est encourageante. Toutefois, la Société considère qu'un règlement rapide et définitif de ce déséquilibre constitue encore une priorité.

D'autre part, la STLévis doit tenir compte, dans son programme d'immobilisations, du niveau de sa dette et de la proportion de celle-ci dans l'endettement total net à long terme de la Ville de Lévis.

La Société et la Ville de Lévis devront donc convenir de balises qui permettront d'assurer le renouvellement graduel des infrastructures et du matériel roulant nécessaire à la mise en œuvre du présent plan stratégique tout en évitant les conséquences négatives de programmes de « rattrapage » aussi substantiels que ceux qui ont dû être mis en place il y a quelques années.

Il va de soi qu'un tel cadre de référence devra être actualisé périodiquement en fonction de l'évolution des paramètres organisationnels de la Société et des orientations de la Ville.

La Société entend par ailleurs poursuivre sa forte représentation auprès de la Ville de Lévis afin qu'elle maintienne ou augmente le financement par habitant qu'elle consacre au transport collectif, d'autant plus que les orientations de son Plan d'urbanisme et son Plan d'action de développement durable concordent parfaitement avec les objectifs d'amélioration des services de la STLévis.

Depuis 2007, l'apport financier de la Ville de Lévis a progressé de 6,7 M$ pour atteindre 11 M$ en 2015, soit une hausse de plus de 150 %.

Malgré une augmentation appréciable de la quote-part de la Ville de Lévis au cours des dernières années, la contribution municipale au financement du transport collectif et adapté par habitant demeure quand même inférieure à celle versée dans d'autres agglomérations, comme le démontre le tableau suivant :

Tableau 26 : Quote-part des municipalités au financement des sociétés de transport, 2012

Agglomération	Quote-part municipale	$ par habitant	Part du budget
Trois-Rivières	4,6 M$	35,14 $	35 %
Saguenay	9,9 M$	68,64 $	46 %
Lévis	**9,9 M$**	**71,62 $**	**42 %**
Sherbrooke	13,6 M$	86,48 $	47 %
Gatineau	45,2 M$	171,22 $	46 %
Laval	55,6 M$	137,41 $	47 %
Longueuil	66,0 M$	162,58 $	46 %
Québec	93,8 M$	170,18 $	49 %
Montréal	372,9 M$	191,78 $	30 %

Sources : Vérificateur général de la Ville de Lévis (2014); Décret de population 2012 (décret 1287-2011).

D’autres options existent pour accroître le financement du transport collectif, mais nécessiteraient une forte volonté politique de la part de nos partenaires publics.

Tableau 27 : Impact de différentes options de financement du transport collectif à Lévis

Mesure	Revenu suppl. annuel
Hausse de la quote-part municipale 10 $ × 141 905 habitants	1,42 M$
Taxe sur l’essence dédiée au TC +1 ¢ × 200 M litres	2,0 M$
Droit suppl. sur l’immatriculation 15 $ × 88 158 véhicules	1,32 M$

Par exemple, selon des données déposées devant la Régie de l’énergie du Québec, les ventes d’essence chez les détaillants de Lévis s’élevaient à environ 200 millions de litres en 2010[43]. Un droit spécifique d’un cent le litre destiné au transport collectif à Lévis permettrait de recueillir 2 millions $ de plus par année.

Parmi les autres alternatives, une augmentation du droit d’immatriculation de 15 $ par véhicule de promenade, pour l’amener au même niveau que sur le territoire de la Communauté métropolitaine de Montréal, pourrait être considérée. Cette mesure permettrait de lever un montant supplémentaire de 1,3 million $ par année[44].

---

[42] Association du transport urbain du Québec (2014). Impacts économiques de la STLévis. http://www.atuq.com/_library/images/contentImages/atuq_feuillets_stlevis_web.pdf

[43] Régie de l'énergie du Québec (2012). *Portrait du marché québécois de la vente au détail d'essence et de carburant diesel. Recensement des essenceries en opération au Québec au 31 décembre 2010*. pp. 35-36 . http://www.regie-energie.qc.ca/documents/autres/RecensementEssenceries2010_novembre2012.pdf

[44] La SAAQ évalue que 88 158 véhicules de promenade, assujettis au prélèvement des droits sur l’immatriculation, étaient enregistrés sur le territoire de la Ville de Lévis en 2013 (SAAQ, 2014).

Bibliographie

Agence internationale de l'énergie (novembre 2014), *World Energy Outlook 2014*, page 95.

Association canadienne des automobilistes (2012).*Coûts d'utilisation d'une automobile, édition 2013*. 12 p. http://www.caa.ca/wp-content/uploads/2012/06/CAA_Driving_Cost_French_2013_web-2.pdf

Chambre de commerce du Montréal métropolitain (2004), *Transport en commun, Un puissant moteur du développement économique de la région métropolitaine de Montréal*, 35p.

CMQ (2013), *Bâtir 2031 : Structurer, attirer, durer/Le Plan métropolitain d'aménagement et de développement du territoire de la Communauté métropolitaine de Québec*, 188 pages.

Gouvernement du Québec (2011). *Québec roule à la puissance verte! Plan d'action 2011-2020 sur les véhicules électriques*. 32 p. http://www.mern.gouv.qc.ca/publications/energie/strategie/plan-action.pdf

Institut de la statistique du Québec (2014).*Perspectives démographiques du Québec et des régions, 2011-2061, édition 2014*. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/perspectives/perspectives-2011-2061.html

Institut de la statistique du Québec (2014). *Population projetée par groupe d'âge et sexe, municipalités régionales de comté (MRC) du Québec, scénario A - Référence, 2011-2036*. http://www.stat.gouv.qc.ca/statistiques/population-demographie/perspectives/population/Compo_RMR_ed2014.xls

Litman, Todd (2014). *CrossTransit Price Elasticities and Cross-Elasticities*. Victoria Transport Policy Institute, 24 pages. http://www.vtpi.org/tranelas.pdf

Marical, François et Calvet, Lucie (2011). *Consommation de carburant : effets des prix à court et à long terme par type de population*, dans. Économie et statistique. N° 446, pp. 25-44. http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/estat_0336-1454_2011_num_446_1_9655

Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (2014), *Indicateurs de gestion 2011-2012, transport scolaire*, pages 402-403. http://www.mels.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/PSG/statistiques_info_decisionnelle/IND_TS_2011_2012.pdf

Ministère des Transports du Québec (2014), Stratégie nationale de mobilité durable, 72 pages.

Québec. Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q., c. E-20.1. http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_20_1/E20_1.html

Québec International (2014) *Bilan et perspectives. Région métropolitaine de Québec*, 2013 2014.

Régie de l'énergie du Québec (2012). *Portrait du marché québécois de la vente au détail d'essence et de carburant diesel. Recensement des essenceries en opération au Québec au 31 décembre 2010*. pp. 35-36 . http://www.regie-energie.qc.ca/documents/autres/RecensementEssenceries2010_novembre2012.pdf

Réseau de transport de Longueuil (2013). *Plan stratégique 2013-2022*, p. 31.

Société de l'assurance automobile du Québec (2014). *Dossier statistique. Bilan 2013 : accidents, parc automobile, permis de conduire*. 220 p. http://www.saaq.gouv.qc.ca/rdsr/sites/files/12014001.pdf

Société des traversiers du Québec (2013). *Rapport annuel de gestion 2012-2013*. 88 p. https://www.traversiers.com/fileadmin/fichiers_client/Rapport_annuel_gestion/STQ_Rapport_annuel_2012-2013.pdf

Société de transport de Laval (2013), *Plan stratégique 2013-2022*, p. 35.

Société de transport de Montréal (2013). *Le transport collectif : une solution de mobilité durable favorisant la sécurité piétonne à Montréal*. 12

p. http://www.stm.info/sites/default/files/13862_memoire_securite_pietonnev14mai_final_hr.pdf

Statistique Canada. Tableau 384-0041 - *Dépenses de consommation finale des ménages détaillés, provinciaux et territoriaux, annuel (dollars)*, CANSIM (base de données).

Turcotte, Martin (2006). *L'accès des aînés au transport*, dans Tendances sociales canadiennes. N° 82. Ottawa : Statistique Canada. P. 43-50. http://www.statcan.gc.ca/pub/11-008-x/2006005/pdf/9528-fra.pdf

Vélo-Québec (2010). *L'état du vélo au Québec en 2010*. 28 p. http://www.velo.qc.ca/files/file/vq/VQ_EV2010_fr.pdf

Vérificateur général du Québec (2011). *Rapport du vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011*, Tome 2, chapitre 4 : Transport scolaire. http://www.vgq.gouv.qc.ca/fr/fr_publications/fr_rapport-annuel/fr_2010-2011-T2/fr_Rapport2010-2011-T2-Chap04.pdf

Ville de Lévis (2011), *La planification du territoire*, 148 pages.

Ville de Lévis (novembre 2012), *Sommaire de l'inventaire des GES*.

Ville de Lévis (2014), *Plan d'action de développement durable*, 65 pages.

Ville de Québec (2011), Plan de mobilité durable : Pour vivre et se déplacer autrement, 145 pages

A Liens entre le plan stratégique de la STLévis et les instruments de planification régionaux

À titre de société publique, la Société de transport de Lévis est partie prenante des orientations gouvernementales, tant au niveau provincial que municipal. Ainsi, elle se doit d'intégrer dans son plan stratégique l'environnement, l'urbanisme et la mobilité régionale.

En effet, soucieuse de travailler dans la même direction que la Communauté métropolitaine de Québec (Plan métropolitain d'aménagement et de développement), la Ville de Lévis (Plan d'urbanisme et Plan d'action de développement durable) et la Ville de Québec (Plan de mobilité durable), la Société de transport de Lévis s'affaire à développer son offre de services en s'alignant sur les critères de densification d'axes majeurs, de mobilité régionale, d'aménagements locaux et de réduction de GES prévus dans ces trois plans. Le tableau des pages suivantes montre les liens qui unissent ces différents plans.

Le plan stratégique 2015-2024 de la STLévis s'inspire donc méthodiquement des orientations inscrites dans les plans de développement précédemment cités. Ce contexte nous offre donc des opportunités de développement remarquables dont nous saurons faire profiter les citoyens et les entreprises de Lévis.

.

Plan stratégique de la STLévis		Lien avec les autres plans	
Objectif	**Stratégie / Axe Priorité d'action**	**Plan / Instance**	**Vision stratégique / Objectifs / Orientations**
Augmenter significativement l'achalandage et la part modale du transport en commun à Lévis	Optimiser le service Mieux desservir la population : • Augmenter la fréquence des *Lévisien* • Implanter de nouveaux parcours locaux • Favoriser l'intermodalité • Développer des services spéciaux	Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis	Améliorer les réseaux de transport afin de permettre des déplacements sécuritaires des personnes et des biens. (p. 5) Construire ou moderniser les infrastructures afin d'assurer l'adéquation aux besoins, de relier les quartiers et de bien desservir les pôles d'activité et d'emploi. (p. 6) Considérer les retombées économiques signifiantes du transport en commun et promouvoir toute mesure novatrice permettant la consolidation des modes de transport alternatifs à l'automobile. (p. 6) En collaboration avec les intervenants concernés, identifier des solutions permettant de résoudre les problèmes de congestion automobile dans ce pôle et expertiser les répercussions du développement du pôle sur le réseau routier et le réseau de transport en commun. (p. 30) La présence du pôle Chaudière et de l'axe structurant du boulevard de la Rive-Sud commandent une consolidation urbaine du secteur, de fortes densités urbaines et une grande mixité d'usages favorisant le développement des transports actifs et collectifs. (p. 33) L'ensemble du boulevard de la Rive-Sud doit faire l'objet d'une planification détaillée. Un arrimage devra être fait avec les plans de réaménagement du boulevard de la Rive-Sud et de la route du Pont dont la géométrie et l'aménagement devront être révisés pour améliorer la sécurité, l'efficacité pour le transport en commun et les déplacements actifs ainsi que la qualité du paysage urbain. (p. 38) Favoriser l'intermodalité des transports, améliorer la fonctionnalité du réseau routier et créer un réseau de transport intégré basé sur les modes de transport viables dont les transports actifs, collectifs et adaptés. (p. 42) Coordonner avec la STLévis l'organisation du réseau de transport en commun de façon à arrimer les axes structurants de transport en commun, la stratégie de polarisation et densification urbaine, le réaménagement de certaines parties du réseau (…) ainsi que le développement de nouveaux liens (…). Collaborer avec la STLévis à la mise en place des infrastructures (zone d'attente, nœud de correspondance, intermodalité, parcs de stationnement incitatif) et des mesures favorisant l'efficacité du transport en commun (géométrie des voies de circulation, voies prioritaires, synchronisation des feux, etc.). (p. 44)
		Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la CMQ	Stratégie métropolitaine n° 2 : Structurer en misant sur la mobilité durable des personnes et des marchandises comme un élément fondamental de l'organisation du territoire métropolitain Stratégie métropolitaine n° 6 : Attirer en accueillant la croissance dans des lieux d'emploi de qualité
		Plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis	Vision stratégique (p. 10) : Dispose d'un système de transport en commun efficace qui réduit l'utilisation de l'automobile Objectif 7.2 : Développer l'offre en mobilité et en transport durable (p.54) • (…) favoriser la création de pôles et d'axes structurants, la densification, la mixité des usages, la réduction des distances de déplacement, etc. • Appuyer la Société de transport de Lévis dans ses efforts de développement du transport en commun • Travailler à l'intégration des réseaux de transport en commun sur le territoire métropolitain • Accélérer le développement des réseaux cyclables et piétonniers • Adopter des normes d'aménagement respectueuses des besoins des piétons et des cyclistes
		Plan de mobilité durable de la Ville de Québec	Privilégier une plus grande mixité (résidences, bureaux, commerces, industries légères) dans les pôles urbains et le long des axes et des artères importants. Structurer, consolider et développer le territoire urbain par le transport public. 5.6 Miser sur l'intermodalité (p. 101) Le groupe de travail recommande aux villes de Québec et de Lévis et aux sociétés de transport en commun de favoriser l'intermodalité pour répondre à des objectifs de développement durable.
	Améliorer la fiabilité du service : • Implanter un Système rapide par bus (SRB) • Mettre en place des mesures préférentielles sur les axes secondaires • Développer des outils de gestion performants	Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis	Améliorer les réseaux de transport afin de permettre des déplacements sécuritaires des personnes et des biens. (p. 5) Construire ou moderniser les infrastructures afin d'assurer l'adéquation aux besoins, de relier les quartiers et de bien desservir les pôles d'activité et d'emploi. (p. 6) Investir dans le transport en commun, le transport adapté ainsi que dans les voies cyclables et piétonnières afin d'offrir aux lévisiens et aux lévisiennes des modes de transport alternatifs et durables à l'automobile et d'améliorer la desserte locale et métropolitaine en transport en commun. (p. 6) Accroître la densité et la mixité des fonctions à l'intérieur des espaces à développer ou à redévelopper selon le type de milieu. (p. 21) L'ensemble du boulevard Guillaume-Couture doit faire l'objet d'une planification détaillée. Un arrimage devra être fait avec les plans de réaménagement du boulevard Guillaume-Couture et de la route des Rivières, dont la géométrie et l'aménagement devront être révisés pour améliorer la sécurité, l'efficacité pour le transport en commun et les déplacements actifs ainsi que la qualité du paysage urbain. (p. 38) Favoriser l'intermodalité des transports, améliorer la fonctionnalité du réseau routier et créer un réseau de transport intégré basé sur les modes de transport viables dont les transports actifs, collectifs et adaptés. (p. 42) Coordonner avec la STLévis l'organisation du réseau de transport en commun de façon à arrimer les axes structurants de transport en commun, la stratégie de polarisation et densification urbaine, le réaménagement de certaines parties du réseau (…) ainsi que le développement de nouveaux liens (…). Collaborer avec la STLévis à la mise en place des infrastructures (zone d'attente, nœud de correspondance, intermodalité, parcs de stationnement incitatif) et des mesures favorisant l'efficacité du transport en commun (géométrie des voies de circulation, voies prioritaires, synchronisation des feux, etc.). (p. 44)
		Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la CMQ	Stratégie métropolitaine n° 1 : Structurer en dirigeant la croissance vers les pôles métropolitains, les noyaux périurbains et le long des axes structurants du territoire Stratégie métropolitaine n° 2 : Structurer en misant sur la mobilité durable des personnes et des marchandises comme un élément fondamental de l'organisation du territoire métropolitain Stratégie métropolitaine n° 6 : Attirer en accueillant la croissance dans des lieux d'emploi de qualité
		Plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis	Objectif 7.1 : Développer la ville en harmonie avec les modes de transport actif et collectif (p. 53) • Dans l'immédiat, pour les projets en cours, promouvoir les orientations favorisant une plus grande harmonie entre développement urbain et mobilité active et collective
		Plan de mobilité durable de la Ville de Québec	Assurer l'accessibilité aux lieux d'emploi, d'études, d'affaires et de loisirs par des modes de déplacement autres que l'automobile.
	Accroître l'accessibilité des services de la STLévis • Rendre le parc d'autobus 100% accessible • Mettre en place un SRB accessible • Évaluer la possibilité d'offrir des services sur mesure • Maintenir un service de transport adapté performant	Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis	Investir dans le transport en commun, le transport adapté ainsi que dans les voies cyclables et piétonnières afin d'offrir aux lévisiens et aux lévisiennes des modes de transport alternatifs et durables à l'automobile. (p. 6)
			Favoriser l'intermodalité des transports, améliorer la fonctionnalité du réseau routier et créer un réseau de transport intégré basé sur les modes de transport viables dont les transports actifs, collectifs et adaptés. (p. 42)
		Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la CMQ	Stratégie métropolitaine n° 1 : Structurer en dirigeant la croissance vers les pôles métropolitains, les noyaux périurbains et le long des axes structurants du territoire
			Stratégie métropolitaine n° 2 : Structurer en misant sur la mobilité durable des personnes et des marchandises comme un élément fondamental de l'organisation du territoire métropolitain
			Stratégie métropolitaine n° 5 : Attirer en offrant des milieux de vie innovants, conviviaux, complets et inclusifs

Plan stratégique de la STLévis		Lien avec les autres plans	
Objectif	**Stratégie / Axe Priorité d'action**	**Plan / Instance**	**Vision stratégique / Objectifs / Orientations**
		Plan de mobilité durable de la Ville de Québec	5.3.4 La mobilité réduite et l'accessibilité universelle (p. 78) : À l'égard de l'accessibilité universelle, le groupe de travail recommande que le réseau de transport collectif soit rendu progressivement accessible dans un horizon de 20 ans
	Améliorer l'expérience client Offrir des services modernes et de grande qualité : • Améliorer la sécurité et le confort des usagers • Offrir une information performante aux usagers • Utiliser davantage les outils technologiques	Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis	Construire ou moderniser les infrastructures afin d'assurer l'adéquation aux besoins, de relier les quartiers et de bien desservir les pôles d'activité et d'emploi. (p. 6)
		Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la CMQ	Stratégie métropolitaine n° 2 : Structurer en misant sur la mobilité durable des personnes et des marchandises comme un élément fondamental de l'organisation du territoire métropolitain
		Plan de mobilité durable de la Ville de Québec	Assurer l'accessibilité aux lieux d'emploi, d'études, d'affaires et de loisirs par des modes de déplacement autres que l'automobile.
Devenir un leader de la mobilité durable au Québec	Devenir un acteur incontournable en transport Collaborer activement aux projets municipaux et régionaux : • Assurer un plus grand partenariat avec la Ville de Lévis • Agir à l'échelle métropolitaine • Participer à la réflexion sur un réseau régional Rive-Sud	Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis	Consolider les milieux urbanisés et densifier le territoire. (p. 6) Considérer les concentrations d'habitation, d'emploi ou de clientèles scolaires, quel que soit le niveau, lors de la planification des nouveaux réseaux de transport. (p. 11) Élaborer le cadre règlementaire en tenant compte notamment (…) de la planification des nouveaux quartiers selon un concept de gradation de la densité à proximité des pôles structurants, des axes structurants de transport en commun et des équipements publics ou communautaires. (p. 12) Collaborer avec la Société de transport de Lévis pour planifier adéquatement la desserte en transport en commun dans ce pôle (i.e. le pôle Desjardins). (p. 31) La présence du pôle Chaudière et de l'axe structurant du boulevard de la Rive-Sud commandent une consolidation urbaine du secteur, de fortes densités urbaines et une grande mixité d'usages favorisant le développement des transports actifs et collectifs. (p. 33) Favoriser l'intermodalité des transports, améliorer la fonctionnalité du réseau routier et créer un réseau de transport intégré basé sur les modes de transport viables dont les transports actifs, collectifs et adaptés. (p. 42) Sensibiliser les organismes du milieu incluant la Ville elle-même ainsi que les grandes, moyennes et petites entreprises à l'opportunité d'utiliser davantage le vélo dans les modes de déplacement urbain, en concertation avec la STLévis. (p. 47)
		Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la CMQ	Stratégie métropolitaine n° 1 : Structurer en dirigeant la croissance vers les pôles métropolitains, les noyaux périurbains et le long des axes structurants du territoire Stratégie métropolitaine n° 2 : Structurer en misant sur la mobilité durable des personnes et des marchandises comme un élément fondamental de l'organisation du territoire métropolitain
		Plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis	Objectif 7.1 : Développer la ville en harmonie avec les modes de transport actif et collectif (p. 53) • Dans l'immédiat, pour les projets en cours, promouvoir les orientations favorisant une plus grande harmonie entre développement urbain et mobilité active et collective Objectif 7.2 : Développer l'offre en mobilité et en transport durable (p. 54) • (…) favoriser la création de pôles et d'axes structurants, la densification, la mixité des usages, la réduction des distances de déplacement, etc. • Appuyer la Société de transport de Lévis dans ses efforts de développement du transport en commun • Travailler à l'intégration des réseaux de transport en commun sur le territoire métropolitain • Accélérer le développement des réseaux cyclables et piétonniers • Adopter des normes d'aménagement respectueuses des besoins des piétons et des cyclistes Objectif 7.3 : Planifier, réaliser et promouvoir la mobilité durable de façon concrète (p. 55) • Mettre en place une table de concertation des grands générateurs de déplacements afin d'identifier les besoin des diverses clientèles associées aux transports actif et collectif • Assurer l'accessibilité aux lieux d'emploi, d'études, d'affaires et de loisirs par des modes de déplacement autres que l'automobile.
		Plan de mobilité durable de la Ville de Québec	5.3.6 Les liens avec les MRC limitrophes (p. 82) : Le groupe de travail recommande aux élus de la grande région de Québec de collaborer au développement d'un service harmonisé ou intégré de transport collectif, sur la base d'objectifs communs. 5.5 Penser autrement les modes actifs de déplacement (p. 93) Le groupe de travail recommande en outre que les trottoirs soient élargis et déneigés et qu'ils soient aménagés de manière à faciliter l'accès aux arrêts du transport public, aux commerces, aux autres services et aux équipements publics de proximité (parcs et bibliothèques, notamment).
	Développer des partenariats d'affaires : • Collaborer avec les institutions financières • Collaborer avec les employeurs	Plan d'urbanisme de la Ville de Lévis	Construire ou moderniser les infrastructures afin d'assurer l'adéquation aux besoins, de relier les quartiers et de bien desservir les pôles d'activité et d'emploi. (p. 6) Favoriser l'intermodalité des transports, améliorer la fonctionnalité du réseau routier et créer un réseau de transport intégré basé sur les modes de transport viables dont les transports actifs, collectifs et adaptés. (p. 42) Sensibiliser les organismes du milieu incluant la Ville elle-même ainsi que les grandes, moyennes et petites entreprises à l'opportunité d'utiliser davantage le vélo dans les modes de déplacement urbain, en concertation avec la STLévis. (p. 47)
		Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la CMQ	Stratégie métropolitaine n° 5 : Attirer en offrant des milieux de vie innovants, conviviaux, complets et inclusifs
		Plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis	Objectif 7.3 : Planifier, réaliser et promouvoir la mobilité durable de façon concrète (p. 55) • Impliquer les partenaires dans la planification, la réalisation et la promotion des transports alternatifs • Réaliser un guide d'intervention en mobilité durable à l'intention des grands générateurs de déplacements
		Plan de mobilité durable de la Ville de Québec	Mettre à contribution les institutions et les entreprises qui génèrent d'importants déplacements dans la mise en œuvre de stratégies de mobilité durable.
	Positionner la STLévis dans le développement durable Diminuer les émissions de GES de la STLévis : • Examiner les alternatives au diésel • Adapter le parc aux besoins sur le réseau • Construire un centre d'opération annexe • Poursuivre et améliorer la formation à l'écoconduite	Plan d'action de développement durable de la Ville de Lévis	Objectif 2.3 : Réduire la quantité de gaz à effet de serre émis (p. 27) • Finaliser le plan de réduction des émissions de GES selon les fréquences établies dans le plan • Participer à des initiatives des parties prenantes afin de diminuer et de sensibiliser la communauté aux impacts des GES Objectif 5.1 : étudier le potentiel d'utilisation d'énergies renouvelables sur le territoire de la ville (p. 43) • Participer à l'effort d'électrification des transports du gouvernement provincial • Promouvoir les projets réalisés par la Ville ou les parties prenantes Objectif 5.3 : Diminuer l'utilisation des énergies non renouvelables (p. 45) • Actions spécifiques (entre autres) : • Assurer un choix plus durable lors du renouvellement des divers équipements motorisés (…) • Implanter une stratégie de réduction des carburants

Société de
transport
de Lévis

Société de transport de Lévis
1100, rue Saint-Omer
Lévis (Québec)
G6V 6N4

Téléphone : 418 837-2401

www.stlevis.ca