
PLAN STRATÉGIQUE
2009-2013



Société des traversiers du Québec

ISBN : 978-2-550-59093-4 (version imprimée)

ISBN : 978-2-550-59094-1 (version PDF)

Dépôt légal- Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal-Bibliothèque et archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| Message du ministre délégué aux Transports..... | 1 |
| Message du président-directeur général..... | 2 |
| 1. LA MISSION..... | 3 |
| La vision..... | 3 |
| 1.1 Créneaux d'activités..... | 3 |
| 1.2 Valeurs..... | 4 |
| 1.3 Principes directeurs..... | 4 |
| 1.4 Clientèles..... | 4 |
| 1.5 Partenaires..... | 5 |
| 2. ÉTAT DE LA SITUATION..... | 6 |
| 2.1 Historique..... | 6 |
| 2.2 Réalisations 2007-2008..... | 7 |
| 3. CONTEXTE ET ENJEUX..... | 8 |
| 3.1 Contexte externe..... | 8 |
| 3.2 Contexte interne..... | 9 |
| 3.3 Enjeux..... | 10 |
| 4. ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION ET OBJECTIFS..... | 11 |
| 4.1 Orientation n° 1 : Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle..... | 11 |
| 4.2 Orientation n° 2 : Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable..... | 13 |
| 4.3 Orientation n° 3 : Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance..... | 15 |
| SCHÉMA DU PLAN STRATÉGIQUE..... | 17 |

MESSAGE DU MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX TRANSPORTS

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 11 de la Loi sur l'administration publique (L.Q., 2000, chapitre 8), j'ai l'honneur de vous soumettre le Plan stratégique 2009-2013 de la Société des traversiers du Québec (STQ).

Les transports influencent tous les secteurs de l'activité économique et sociale et ils sont à la base des échanges entre toutes les régions du Québec, permettant ainsi la mise en valeur de nos ressources naturelles

Le Plan stratégique 2009-2013 de la Société des traversiers du Québec présente les orientations qui, au cours de cette période, guideront l'action de la STQ afin de maintenir les plus hauts standards de qualité et de sécurité du réseau de transport maritime.

Des moyens de transport maritime performants, sécuritaires et fiables sont indispensables pour faire face aux nouveaux défis qui se posent à notre société. La mondialisation de l'économie et les changements sociaux entraînés par la révolution technologique exigent plus que jamais d'améliorer l'efficacité de nos systèmes de transport, tout en contribuant au développement durable du Québec.

C'est à ces défis que s'attaque le Plan stratégique, et je vous assure de ma détermination et de celle du personnel de la Société des traversiers du Québec à tout mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre délégué aux Transports,

Norman MacMillan

Québec, mars 2010

MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Norman MacMillan
Ministre délégué aux Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 29^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Monsieur le Ministre,

Je suis heureux de vous transmettre le Plan stratégique 2009-2013 de la Société des traversiers du Québec (STQ).

Le Plan stratégique 2009-2013 a été adopté par le conseil d'administration de la STQ le 14 décembre 2007 et mis à jour en juin 2009. Nous sommes particulièrement fiers de l'apport important des dirigeants, des gestionnaires et des professionnels de la STQ qui ont été mis à contribution à toutes les étapes de la préparation et de la rédaction de ce plan.

Le Plan stratégique précise les objectifs et les résultats que s'est fixés la Société des traversiers du Québec pour les prochaines années afin de réaliser sa mission, de mieux répondre aux besoins de déplacement des personnes et des marchandises et de contribuer au développement durable du Québec.

Pour ce faire, la STQ peut compter sur l'expertise, le savoir-faire et la capacité d'innovation de son personnel dont la préoccupation est de toujours offrir un service de qualité à la clientèle.

À titre de président-directeur général, j'entends poursuivre l'amélioration de la performance de notre organisation, dans un climat d'écoute et de transparence conforme aux nouvelles règles de gouvernance des sociétés d'État, pour atteindre les objectifs retenus dans ce plan stratégique.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président-directeur général,

Georges Farrah

Québec, mars 2010

1. LA MISSION

« Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec. »

LA VISION

« La STQ, chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes maritimes, est une organisation performante et innovatrice. »

Pour répondre, dans le contexte de sa mission, aux grands défis des prochaines années en matière de transport maritime et par traversiers, l'action de la Société des traversiers du Québec (STQ) prendra appui sur une vision qui s'articule en quatre volets décrits ci-dessous.

- La STQ se présente comme le chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes maritimes.
- La STQ assume un leadership clair et joue un rôle de rassembleur auprès de l'ensemble de la communauté maritime québécoise.
- La STQ s'engage à offrir une gestion performante et innovatrice des réseaux dont elle a la responsabilité directe.
- La STQ s'appuie sur une collaboration étroite avec ses partenaires publics et privés pour offrir à la population et aux entreprises des systèmes de transport maritime appropriés et fonctionnels.

1.1. Créneaux d'activités

À titre d'entreprise publique dispensant des services essentiels pour plusieurs citoyens du Québec, la STQ favorise le désenclavement des populations insulaires, constitue le lien entre tronçons d'une même route nationale et offre des services de traversiers interrégionaux et de transport public urbain. La STQ constitue ainsi un moteur de développement économique, social et touristique au moyen des liaisons maritimes qu'elle assure, et elle contribue à désengorger des routes nationales.

1.2. Valeurs

Pour atteindre ses objectifs, la STQ s'appuie sur l'expertise de son personnel et la collaboration de ses partenaires. À cet égard, elle privilégie les valeurs suivantes qui guideront son action dans sa gestion quotidienne :

- Adhésion à la mission
- Intégrité et transparence
- Respect des personnes et équité
- Innovation et créativité
- Collaboration, engagement et persévérance
- Respect de l'environnement

1.3. Principes directeurs

Les principes directeurs qui guident la STQ dans le choix de ses orientations stratégiques et objectifs sont :

- Offrir des services de qualité
- Assurer la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle
- Assurer la sûreté des installations
- Optimiser l'utilisation des ressources
- Favoriser le travail d'équipe; reconnaître le travail du personnel
- Favoriser le développement durable
- Développer des partenariats

1.4. Clientèles

Toute personne ou entreprise susceptible d'emprunter l'une ou l'autre des traverses administrées par la STQ fait partie de la clientèle de la STQ. Ces clientèles peuvent être définies au regard des services dont elles bénéficient :

- Les usagers des services de traversiers sont des automobilistes, des routiers, des motocyclistes, des motoneigistes, des cyclistes et des piétons. Ils sont également des insulaires, des travailleurs, des étudiants, des touristes et des villégiateurs;
- Le mode de transport le plus utilisé par les usagers de la STQ est l'automobile;
- Près de 40 % des passagers transportés bénéficient de la gratuité du transport;
- Plus de 50 % des UEA¹ sont transportés gratuitement;
- 36 % des UEA transportés par la STQ et ses partenaires utilisent la traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine, alors que près de 25 % utilisent la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola;

¹ Les UEA sont des unités équivalentes automobiles. Ainsi, la motocyclette, la motoneige et leur équipement supplémentaire valent chacun 0,5 automobile, alors que le camion en vaut 2, la semi-remorque (camion-remorque) et le train routier en valent respectivement 4 et 5, tandis que l'autobus a une valeur de 3 automobiles et que les diverses remorques peuvent avoir la valeur de 1 ou 2 automobiles, selon leur type.

- 35 % des passagers transportés par la STQ utilisent la traverse Québec-Lévis. Dès leur sortie du traversier, les piétons profitent d'un accès immédiat aux réseaux d'autobus de Québec et de Lévis. La traverse est un maillon important qui contribue à améliorer l'offre de services en transport en commun dans la grande région de la Capitale-Nationale;
- 84 % des cyclistes transportés par la STQ utilisent la traverse Québec-Lévis.

1.5. Partenaires

La STQ compte sur plusieurs partenaires pour mener à bien sa mission.

- **Les partenaires publics sont :**
 - > le ministère des Transports du Québec;
 - > les municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC), la Communauté métropolitaine de Québec, la municipalité de Saint-Antoine-de-L'Isle-aux-Grues qui exploite la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny;
 - > les organismes municipaux et intermunicipaux de transport (OMIT), les municipalités et les regroupements de municipalités et les conseils intermunicipaux de transport (CIT);
 - > certains organismes relevant directement du gouvernement canadien ou indirectement de sa responsabilité (Transports Canada, Environnement Canada, la Sécurité des navires, la Gestion du trafic maritime, la Garde côtière canadienne, les ports, etc.);
 - > les autres ministères et organismes.
- **Les partenaires privés sont :**
 - > les entreprises exploitant les traverses Rivière-du-Loup-Saint-Siméon et île d'Entrée-Cap-aux-Meules;
 - > les chantiers maritimes et les entreprises de réparation de navires;
 - > les entreprises de remorquage maritime;
 - > les assureurs maritimes;
 - > les entreprises de génie-conseil, de services professionnels, de construction et de grands travaux;
 - > les opérateurs de navires et traversiers du Québec et du Canada;
 - > les comités consultatifs régionaux (CCR)²;
 - > les associations de transporteurs, opérateurs, traversiers et autres acteurs maritimes telles la Société de développement du Saint-Laurent (SODES), l'Association canadienne des opérateurs de traversiers (ACOT), l'Association des armateurs du Saint-Laurent, etc.

² Les CCR sont des comités consultatifs régionaux mis en place par la STQ pour consulter les divers acteurs des régions où elle offre des services de traversiers. Selon les régions, ils regroupent des représentants des municipalités, des MRC, des ATR, des chambres de commerce, des associations d'usagers, etc.

2. ÉTAT DE LA SITUATION

2.1. Historique

La Société des traversiers du Québec a été créée le 4 juin 1971 pour prendre la relève de l'entreprise privée qui avait manifesté son intention de cesser l'exploitation des services de traversiers entre Québec et Lévis dès le 15 novembre 1965³.

Par la suite, la STQ a de nouveau été appelée à prendre la relève de l'entreprise privée, et ce, chaque fois que cette dernière devait procéder à de nouveaux investissements pour moderniser sa flotte ou ses installations, ou qu'elle estimait ne plus pouvoir dégager de marge bénéficiaire suffisante pour maintenir son intérêt à continuer l'exploitation d'un service destiné à l'ensemble de la population. C'est ainsi qu'entre le 1^{er} avril 1976 et le 3 avril 1981, la STQ a pris en charge les traverses Matane–Baie-Comeau–Godbout, L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive, Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola, Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine et L'Isle-aux-Grues–Montmagny.

Le 31 mars 1993, le gouvernement du Québec a demandé à la STQ de prendre en charge la gestion du contrat d'exploitation de la traverse Rivière-du-Loup–Saint-Siméon Itée et celle de l'île d'Entrée–Cap-aux-Meules, de même que la propriété de diverses installations terrestres appartenant au ministère des Transports du Québec et nécessaires à l'exploitation des traverses dont la responsabilité incombait à la STQ.

Le 19 juin 2000, la STQ s'est vue confier la gestion de diverses installations terrestres publiques appartenant jusqu'alors au gouvernement canadien. Consécutivement aux dévolutions de 1993 et de 2000, la STQ est maintenant responsable de l'ensemble des équipements terrestres des traverses qu'elle exploite et de celles qui sont exploitées par ses partenaires de L'Isle-aux-Grues–Montmagny et Rivière-du-Loup–Saint-Siméon.

En juin 2007, le Conseil des ministres a décidé de maintenir la STQ en tant que société d'État responsable de la gestion et de l'exploitation des services de traversiers au Québec. Il a alors confié à la ministre des Transports le soin de mandater le comité qu'elle avait mis en place pour examiner en profondeur l'accroissement de l'autofinancement de la STQ et la révision de la politique tarifaire, la redéfinition des services, la révision de sa gouvernance et l'élimination des doublons entre le MTQ et la STQ en vue d'accroître son efficacité. C'est dans la foulée de cette décision que le présent plan stratégique a été élaboré.

³ Voir : BRUNEAU, Roger : La petite histoire de la traverse de Lévis, Québec, 1983, Communications Québec, 99 pages; pp. 65-70. Ce désintéressement de l'entreprise privée était consécutif à la nécessité d'investir dans la modernisation de la flotte, à l'insuffisance des revenus tarifaires et à la crainte de la concurrence importante qui lui serait faite par le nouveau pont à être construit.

Voir aussi : LE COMITÉ MONTAMBEAULT : Étude sur les traverses maritimes au Québec, Québec, 8 novembre 1971, ministère des Transports (Service maritime), Document boudiné, 90 pages et tableaux. À la page 44 du document on rappelle que la Traverse de Lévis limitée « ... a été mise sous tutelle à deux reprises par le gouvernement du Québec, soit en 1965-66 et 1968-71, pour prévenir l'arrêt d'un service public ».

2.2. Réalisations 2007-2008

Les principales réalisations de la STQ au cours de l'exercice financier 2007-2008 sont la signature des conventions collectives avec ses divers syndicats, la mise en place de mesures pour favoriser la relève des officiers de navigation de ses diverses traverses, la modernisation de la gare de Québec, l'accréditation ISM (International Safety Management) de l'ensemble de la STQ, la consolidation d'un partenariat avec la municipalité de L'Isle-aux-Grues pour l'exploitation de la traverse L'Isle-aux-Grues-Montmagny, l'amélioration des systèmes d'intervention d'urgence à bord de tous les navires de la flotte, l'élaboration des plans de sûreté pour toutes les infrastructures terrestres et pour tous les navires, la modernisation des billetteries des traverses, l'élaboration d'un projet de nouveau traversier pour l'île d'Entrée et le maintien du niveau élevé de satisfaction de la clientèle à 8,7 sur 10.

En ce qui concerne l'organisation proprement dite, il faut souligner la révision de la Loi constitutive de la STQ, la création d'une direction des communications et d'un service de la sécurité et de la sûreté, l'amélioration du climat de travail, le règlement de l'équité et de la relativité salariale pour le personnel syndiqué et non syndiqué, l'implantation du système de gestion de sécurité dans l'ensemble de la société et la réingénierie du processus d'achat.

3. CONTEXTE ET ENJEUX

3.1 Contexte externe

La STQ dispense ses services de traversiers dans l'axe du fleuve Saint-Laurent où est située la majorité de la population du Québec. Les services offerts par la STQ dans cet axe sont essentiels

- au désenclavement des populations insulaires de L'Isle-aux-Coudres, de L'Isle-aux-Grues et de l'île d'Entrée;
- au transport des travailleurs et des étudiants de Sorel-Tracy, Saint-Ignace-de-Loyola, Québec, Lévis, Tadoussac et Baie-Sainte-Catherine et des travailleurs de Matane;
- à l'approvisionnement des régions de la Côte-Nord.

On peut regrouper les services de traversiers offerts par la STQ en quatre catégories, soit :

- les traverses de désenclavement des populations insulaires;
- les traverses constituant le prolongement d'une route;
- les traverses interrives;
- les traverses de transport public urbain.

Les principales menaces qui guettent la STQ sont :

- le déclin de la population en région (Gaspésie et Côte-Nord);
- l'augmentation du coût du carburant;
- les changements climatiques;
- la concurrence forte pour la relève spécialisée;

Par contre, ce contexte est également favorable à la STQ qui bénéficie de belles perspectives comme :

- l'accélération de la modernisation de la flotte;
- l'engouement croissant pour le voyage;
- l'augmentation de l'activité économique et touristique de certaines régions (Québec et Sorel-Tracy).

Au cours des dernières années, les tendances du marché ont été à la stabilité de l'achalandage des traverses touristiques, à une augmentation de l'achalandage des traverses de Sorel-Tracy et Québec, et à une préoccupation accrue du confort des voyageurs.

Du point de vue économique, bien que l'on constate une augmentation du tourisme européen et asiatique, la STQ demeure cependant à la merci des fluctuations importantes du dollar canadien, de la hausse du prix du carburant et de bouleversements sporadiques de l'économie des régions. En tant qu'entreprise maritime, elle peut également souffrir de fluctuations importantes des niveaux d'eau du fleuve Saint-Laurent, des lacs et des rivières du Québec, de la concurrence du secteur privé pour certaines traverses et de la construction de nouveaux ponts là où elle exploite ses services.

Les préoccupations environnementales et le vieillissement de la population, tout comme l'exode des régions sont également des éléments importants de l'environnement externe dont la STQ doit tenir compte. Au surplus, tout comme de nombreuses entreprises maritimes à l'échelle mondiale, la STQ doit composer avec le départ à la retraite de plusieurs membres de son personnel et la pénurie de plus en plus importante de main-d'œuvre qualifiée.

3.2 Contexte interne

Les principales forces de la STQ sont la satisfaction élevée de ses usagers (8,7 sur 10), l'importance du bassin d'usagers réguliers dont la STQ bénéficie et le dynamisme de ses comités consultatifs régionaux.

De plus, la STQ peut compter sur la compétence et la grande expertise de ses employés, le dynamisme et l'efficacité de son organisation, la culture de cette organisation qui favorise l'innovation, la fiabilité des opérations, l'entretien adéquat de la flotte et des infrastructures terrestres, l'excellent réseautage développé au cours des années et la flexibilité d'intervention de sa flotte en cas d'urgence. Au cours des prochaines années la STQ fera cependant face à des enjeux importants de renouvellement du personnel, de croissance de la relève spécialisée, de conservation des connaissances et de l'expertise du personnel partant pour la retraite, de modernisation de sa flotte et de développement d'outils de gestion de pointe.

3.3 Enjeux

Les principaux enjeux auxquels la STQ aura à faire face au cours des prochaines années sont :

- la sécurité de la clientèle;
- la santé et la sécurité du personnel;
- la pérennité des actifs;
- le maintien et l'amélioration de la qualité des services;
- la capacité de l'organisation à relever de nouveaux défis.

4. ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION ET OBJECTIFS

Par son plan stratégique, la STQ souhaite se donner des balises pour orienter son action des prochaines années et faire des choix appropriés dans la poursuite de sa mission, en tenant compte des orientations stratégiques du gouvernement du Québec et du ministère des Transports du Québec.

À cette fin, la STQ retient trois grandes orientations pour sa planification stratégique 2009-2013 :

- Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle
- Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable
- Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

4.1 Orientation n° 1 : Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle

Axe 1 : La sécurité et la sûreté

| Objectif | Indicateurs | Cibles |
|--|--|--------|
| Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres | Pourcentage des navires et bureaux administratifs conformes ISM | 100 % |
| | Pourcentage des rampes d'embarquement conformes (CSA-S826) | 100 % |
| | Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées | 100 % |

Axe 2 : La conservation des actifs

| Objectifs | Indicateurs | Cibles |
|---|---|-----------------------|
| Moderniser la flotte | Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales | 100 % au 31 mars 2010 |
| | Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013 | 100 % au 31 mars 2013 |
| Moderniser les infrastructures terrestres | Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales | 100 % au 31 mars 2010 |
| | Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013 | 100 % au 31 mars 2013 |

4.2 Orientation n° 2 : Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable

Axe 1 : La satisfaction de la clientèle

| Objectifs | Indicateurs | Cibles |
|--|---|-----------------------|
| Assurer la fiabilité du service | Taux de réalisation des traversées | 99,5 % |
| Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle | Niveau de satisfaction de la clientèle | 8,5 / 10 |
| | Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables | 100 % |
| | Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables | 100 % |
| | Date d'implantation d'un système de réservation en ligne à la traverse de Matane | 31 mars 2011 |
| | Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ | 100 % au 31 mars 2010 |
| | Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés | 100 % au 31 mars 2011 |
| | Nombre de réunions par année des comités consultatifs régionaux (CCR) ⁴ | 2 par CCR |
| Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'accès aux usagers handicapés | Taux de réalisation des interventions prévues annuellement | 100 % |

⁴ Voir note 2.

Axe 2 : Le réseau de traversiers

| Objectif | Indicateur | Cible |
|--|--|--------------|
| Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public | Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ | 31 mars 2010 |

4.3 Orientation n° 3 : Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

Axe 1 : La gestion des ressources

| Objectifs | Indicateurs | Cibles |
|---|---|---|
| Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève | Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif | 31 mars 2010 |
| | Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève | 100 % |
| | Nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel | 12 600 heures |
| Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain | Taux de fréquence des accidents du travail | Diminuer de 10 % d'ici le 31 mars 2013 le taux moyen de 2004-2007 ⁵ |
| | Indice de gravité des accidents du travail | Diminuer de 10 % d'ici le 31 mars 2013 l'indice moyen de 2004-2007 ⁶ |
| Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance | Date de dépôt d'un plan de communication interne | 31 mars 2010 |
| | Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel | 31 mars 2010 |
| | Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés | 31 mars 2010 |
| | Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel | 31 mars 2010 |

⁵ Le taux de fréquence moyen des accidents de travail pour la période 2004-2007 était de 35.

⁶ L'indice de gravité moyen des accidents pour la période 2004-2007 était de 20.

Axe 2 : La gouvernance

| Objectifs | Indicateurs | Cibles |
|---|--|-----------------------|
| Accroître l'autofinancement de la STQ | Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire | 31 mars 2013 |
| | Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience | 31 mars 2013 |
| Consolider l'image corporative | Date d'adoption de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort | 31 mars 2010 |
| | Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives | 100 % au 31 mars 2013 |
| Implanter les nouvelles règles de gouvernance | Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques | 31 mars 2011 |

Schéma du plan stratégique de la STQ

Mission : Assurer la mobilité des personnes et des marchandises par des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec

Vision : La STQ, chef de file du transport par traversiers et des services de dessertes, est une organisation performante et innovatrice

Sécurité de la clientèle

Pérennité des actifs

Maintien et amélioration de la qualité des services

Capacité à relever de nouveaux défis

Santé et sécurité du personnel

Assurer des navires et des infrastructures terrestres sécuritaires, fonctionnels et de qualité à la clientèle

Améliorer l'efficacité des systèmes de traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public dans une perspective de développement durable

Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens dans un souci de transparence et de saine gouvernance

La sécurité et la sûreté

1.1 Assurer la sécurité et la sûreté des navires et des installations terrestres

- Pourcentage des navires et bureaux administratifs certifiés conformes ISM (100 %)
- Pourcentage des rampes d'embarquement certifiées conformes CSA-S826 (100 %)
- Taux d'implantation des plans de sûreté dans les traverses désignées (100 %)

La conservation des actifs

1.2 Moderniser la flotte

- Pourcentage des projets de modernisation ou de construction de navires présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales (100 % – 31 mars 2010)
- Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013 (100 % – 31 mars 2013)

1.3 Moderniser les infrastructures terrestres

- Pourcentage des projets de modernisation ou de construction d'infrastructures terrestres présentés pour approbation au conseil d'administration et aux autorités gouvernementales (100 % – 31 mars 2010)
- Taux de réalisation des projets approuvés et prévus pour 2009-2013 (100 % – 31 mars 2013)

La satisfaction de la clientèle

2.1 Assurer la fiabilité du service

- Taux de réalisation des traversées (99,5 %)

2.2 Maintenir un niveau élevé de satisfaction de la clientèle

- Niveau de satisfaction de la clientèle (8,5 / 10)
- Taux de réponse aux plaintes écrites dans un délai maximal de 10 jours ouvrables (100 %)
- Taux de réponse aux plaintes verbales dans un délai maximal de 2 jours ouvrables (100 %)
- Date d'implantation d'un système de réservation en ligne à la traverse de Matane (31 mars 2011)
- Taux d'implantation d'un lien Internet disponible à la clientèle dans les traverses exploitées par la STQ (100 % – 31 mars 2010)
- Proportion des traverses tarifées utilisant des modes transactionnels révisés (100 % – 31 mars 2011)
- Nombre de réunions par année des comités consultatifs régionaux (CCR) (2 par CCR)

2.3 Poursuivre la mise en œuvre du Plan d'accès aux usagers handicapés

- Taux de réalisation des interventions prévues annuellement (100 %)

Le réseau de traversiers

2.4 Consolider l'ensemble du réseau des traversiers et dessertes subventionnés ou à caractère public

- Date du transfert par le gouvernement des traverses et dessertes au réseau de la STQ (31 mars 2010)

La gestion des ressources

3.1 Maintenir l'expertise des ressources humaines et assurer la relève par l'implantation d'un plan de relève

- Date de dépôt d'un plan de relève des cadres, des professionnels et du personnel administratif (31 mars 2010)
- Taux de postes critiques dotés d'un plan de relève (100 %)
- Nombre d'heures de formation suivies par l'ensemble du personnel (12 600 heures)

3.2 Assurer un environnement de travail sécuritaire et sain

- Taux de fréquence des accidents du travail (diminuer de 10 % d'ici le 31 mars 2013 le taux moyen de 2004-2007)
- Indice de gravité des accidents du travail (diminuer de 10 % d'ici le 31 mars 2013 l'indice moyen de 2004-2007)

3.3 Assurer un milieu de travail sain et harmonieux, et favoriser la satisfaction et la motivation du personnel ainsi que le sentiment d'appartenance

- Date de dépôt d'un plan de communication interne (31 mars 2010)
- Date de mise en place d'un nouveau programme de reconnaissance du personnel (31 mars 2010)
- Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices de satisfaction du personnel à l'égard d'aspects visés (31 mars 2010)
- Date de mise en place d'un nouveau programme d'évaluation du personnel (31 mars 2010)

La gouvernance

3.4 Accroître l'autofinancement de la STQ

- Date de dépôt d'une stratégie d'amélioration du taux d'autofinancement des frais d'exploitation, incluant un plan d'optimisation des ressources et une politique tarifaire (31 mars 2013)
- Date d'intégration au tableau de bord corporatif d'indices d'efficience (31 mars 2013)

3.5 Consolider l'image corporative

- Date d'approbation de normes corporatives d'identification visuelle, d'aménagement et de confort (31 mars 2010)
- Pourcentage des traverses conformes aux normes corporatives (100 % – 31 mars 2013)

3.6 Implanter les nouvelles règles de gouvernance

- Date d'adoption d'une politique de gestion intégrée des risques (31 mars 2011)