

RAPPORT ANNUEL 2023





TABLE DES MATIÈRES

- 04 MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
- 06 PORTRAIT DE LA STS
- 10 GOUVERNANCE
- 13 RESSOURCES HUMAINES
- 14 RÉALISATIONS
- 22 LA STS EN CHIFFRES
- 26 COMITÉS
- 28 ASSOCIATIONS SYNDICALES
- 29 RECONNAISSANCE
- 29 DÉPARTS À LA RETRAITE
- 30 MOT DE LA FIN

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Une augmentation de l'achalandage qui parle d'elle-même

La Société de transport de Sherbrooke (STS) clôt l'année 2023 sur une note positive : une augmentation de 8 % de son achalandage par rapport à l'avant-pandémie! Cette réussite découle de l'engagement continu à améliorer la qualité des services offerts, de partenariats solides et d'une augmentation constante des heures de service.

Une approche axée sur l'amélioration de la fréquence des passages, des horaires adaptés et une réponse proactive aux besoins changeants de la communauté a porté ses fruits. Cette croissance témoigne de la vision avant-gardiste soutenue par les normes de service et la collaboration étroite de la STS avec la Ville de Sherbrooke. La STS souligne avec fierté la valeur ajoutée de ces initiatives et leurs impacts positifs sur l'accessibilité des transports en commun à Sherbrooke.

Cette réussite a également permis d'assurer un soutien financier adéquat du gouvernement du Québec pour l'année à venir. L'investissement dans l'ajout de service en transport en commun est essentiel à l'atteinte des objectifs de mobilité durable et de réduction des émissions de gaz à effet de serre dans le secteur du transport. La STS est plus déterminée que jamais à continuer sur cette voie pour le bien-être et la mobilité de la communauté.

La STS : la véritable alternative à l'auto solo à Sherbrooke

La Société de transport de Sherbrooke reconnaît pleinement son rôle central et se questionne sur la façon de devenir un catalyseur du changement, incitant la collectivité à adopter des alternatives à l'auto solo. En partenariat avec la Ville de Sherbrooke, la STS vise à harmoniser vie urbaine et mobilité.

Merci à tous !

L'accomplissement de ce travail repose sur la collaboration et l'implication collective. Sincères remerciements à l'ensemble du personnel, aux membres de la direction ainsi qu'au conseil d'administration de la STS. Chacun mérite une reconnaissance pour sa contribution exceptionnelle au cours de cette année riche en événements et marquée par des succès.

Finalement, la STS tient à exprimer sa gratitude envers la Ville de Sherbrooke ainsi que les gouvernements du Québec et du Canada, pour leur soutien financier continu.



Laure Letarte-Lavoie
Présidente



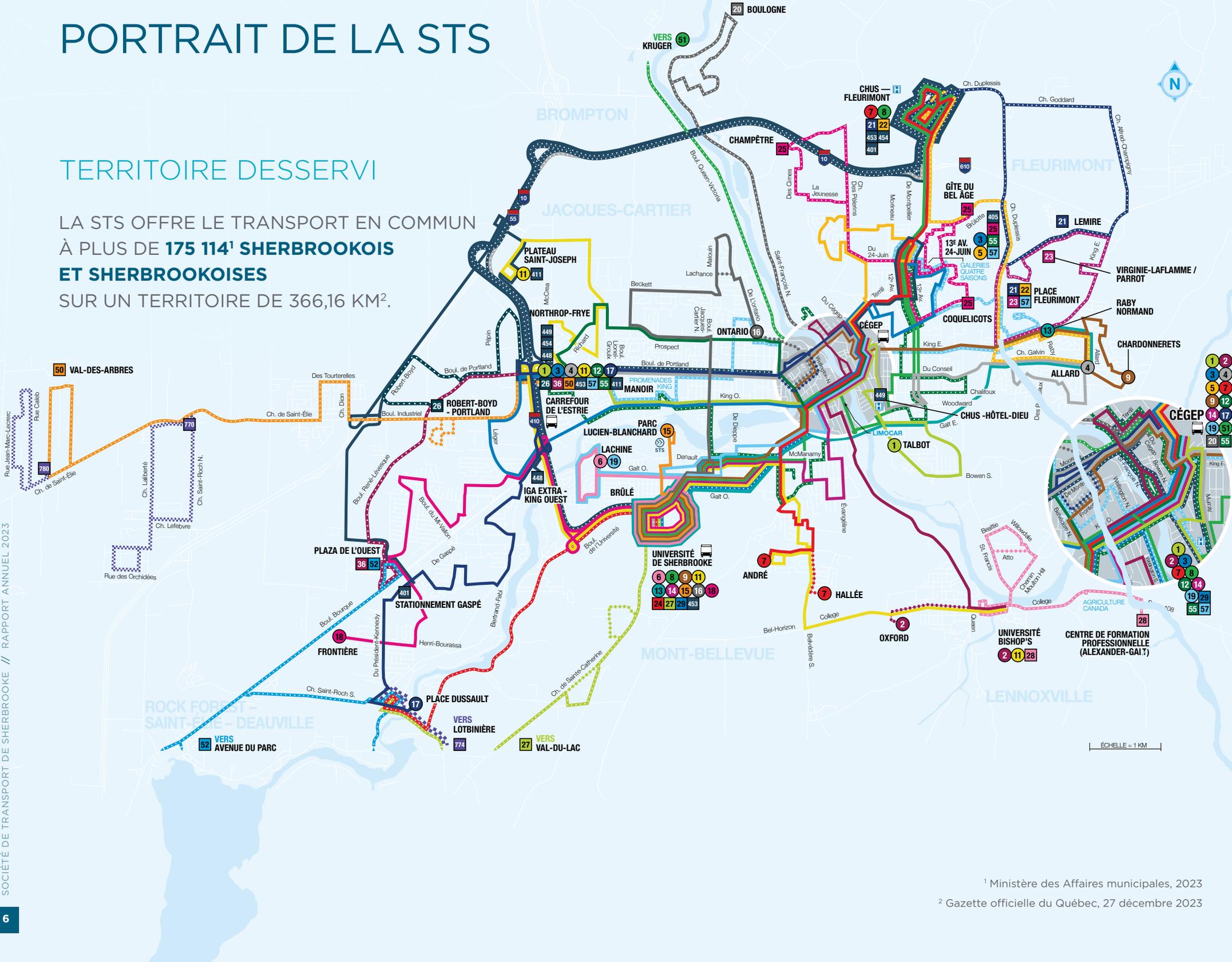
Patrick Dobson,
Directeur général



PORTRAIT DE LA STS

TERRITOIRE DESSERVI

LA STS OFFRE LE TRANSPORT EN COMMUN À PLUS DE **175 114¹ SHERBROOKOIS ET SHERBROOKOISES** SUR UN TERRITOIRE DE 366,16 KM².



¹ Ministère des Affaires municipales, 2023

² Gazette officielle du Québec, 27 décembre 2023

QUELQUES CHIFFRES

Lignes régulières

- 19 Urbains
- 12 Minibus
- 9 Trajets spéciaux
- 7 Lignes express
- 5 Microbus
- 3 Taxibus à la demande
- 4 Lignes directes
- 1 STS à la demande

1 522 ARRÊTS, DONT **223 ABRIBUS** ET **2 MARQUISES**

73 % des montées s'effectuent à un arrêt possédant un abribus, une marquise ou une salle d'attente.

89 % des ménages sont situés à moins de 600 mètres de marche du réseau.



TRANSPORT URBAIN



TRANSPORT ADAPTÉ

KILOMÈTRES PARCOURUS

7 574 954 km
dont près de **3 990 323 km** parcourus
avec des autobus hybrides

817 319 km

HEURES DE SERVICE

338 637 heures

43 625 heures

DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS

4 987 390 déplacements

273 932 déplacements

ACHALANDAGE*

L'achalandage au transport urbain de la STS
a augmenté de 22 % par rapport à 2022

L'achalandage de la STS au transport adapté
a augmenté de 16 % par rapport à 2022.

*Nouvelle méthode de calcul basée sur l'utilisation de cartes à puce.



GOVERNANCE

13 ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
dont **3** extraordinaires

167 RÉSOLUTIONS ADOPTÉES

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST COMPOSÉ DE :

8 membres nommés par la Ville de Sherbrooke, dont :

- 5** conseillers municipaux;
- 1** représentant des usagers du transport en commun;
- 1** représentant des usagers du transport adapté;
- 1** représentant des usagers de la communauté étudiante.

1 secrétaire nommé par le conseil d'administration, sous recommandation du directeur général de la Société de transport de Sherbrooke

SECRETÉAIRE



Mme Vicky Martineau

CONSEIL SANS PAPIER

Animé par le désir de réduire son empreinte écologique, le conseil d'administration utilise toujours la plateforme permettant la tenue des séances du conseil d'administration sans papier, et ce, depuis octobre 2020. C'est donc par l'intermédiaire du Web que les membres annotent, commentent et consultent les documents nécessaires à la tenue des séances, augmentant ainsi l'efficacité des communications entre les membres et éliminant l'impression des documents papier. Il est estimé que la STS a évité l'impression de 16 500 pages en 2023.

MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION



M. Patrick Dobson
Directeur général



M. Michaël Gauthier
Directeur général adjoint -
Administration



M. Stéphan Veilleux
Directeur général adjoint -
Opérations et développement



Mme Jade Giroux Larkin
Directrice marketing
et communication



Mme Claudy Champoux
Directrice administration
et trésorière



M. Philippe Lussier
Directeur ingénierie
et projets

ADMINISTRATEURS - CONSEILLERS MUNICIPAUX



M. Marc Denault
Président



Mme Geneviève La Roche
Vice-présidente



Mme Joanie Bellerose



Mme Catherine Boileau



Mme Laure Letarte-Lavoie

ADMINISTRATEURS - REPRÉSENTANTS



M. Philippe Angers-Trottier
Représentant des usagers du transport en commun



Mme Dany Grondin,
Représentante des usagers du transport adapté



M. Guillaume Bernard,
Représentant des usagers de la communauté étudiante

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ ADMINISTRATIF

M. Marc Denault, président
M. Philippe Angers-Trottier, membre
Mme Geneviève La Roche, membre
Mme Laure Letarte-Lavoie, membre
M. Patrick Dobson, membre d'office
M. Michaël Gauthier, coordonnateur

COMITÉ DÉVELOPPEMENT DES AFFAIRES ET COMMUNAUTÉ

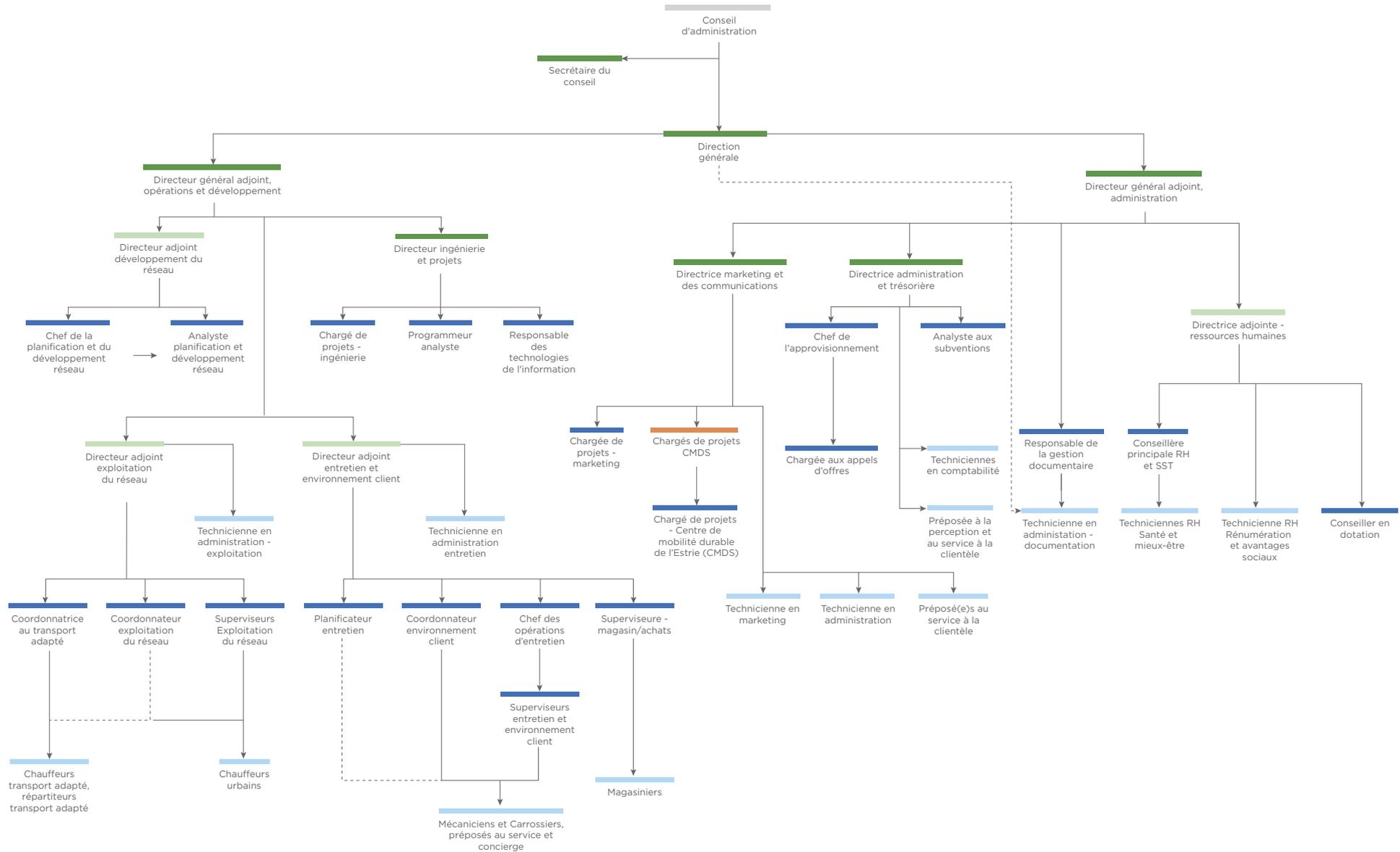
M. Marc Denault, président
Mme Catherine Boileau, membre
Mme Joanie Bellerose, membre
Mme Dany Grondin, membre
Jade Giroux Larkin, membre
M. Patrick Dobson, membre d'office
Michaël Gauthier, coordonnateur



RESSOURCES HUMAINES



Société de transport
de Sherbrooke



- Poste de direction
- Poste de directeurs adjoints
- Poste de professionnels
- Poste du personnel syndiqué
- Poste vacant

RÉALISATIONS

OPÉRATIONS

DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU

Ajouts de service - Bilan

- 1 Ajout de service sur le boulevard de Portland :
 - Semaine régulière en pointe AM et PM (aux 12 minutes) et en soirée (aux 30 minutes)
 - Semaine été et fêtes en pointe AM et PM (aux 12 minutes) et de 9 h à 15 h 30 (aux 20 minutes)
- 2 Ajout de service sur la ligne 7 entre le Cégep de Sherbrooke et le CHUS — Fleurimont :
 - Semaine régulière en soirée (aux 30 minutes)
 - Semaine été et fêtes entre 9 h et 15 h 30 et en soirée (aux 30 minutes)
- 3 Ajout de service sur la ligne 19 en semaine régulière entre 9 h et 12 h (aux 30 minutes)
 - Ajout de service sur la ligne 3 en semaine été et fêtes entre 9 h et 15 h 30 (aux 20 minutes)
 - Projet pilote dans le secteur de Brompton (ligne 51). En semaine, dernier départ après minuit pour desservir les quarts de soir du quartier industriel de Brompton

STS À LA DEMANDE (BLAISE TRANSIT)

STS à la demande est un service de transport en commun fonctionnant sur réservation. Il permet de se déplacer dans les zones desservies ou de se connecter au réseau de la STS, et ce, au même prix qu'un trajet régulier en autobus. Ce service est uniquement offert dans l'arrondissement de Fleurimont et s'adresse aux usagers des lignes 22 et 23 en dehors des heures de pointe, soit entre 9 h et 15 h.

ENTRETIEN ET ENVIRONNEMENT CLIENT

Portes ouvertes du secteur de l'entretien

Le 19 septembre dernier, les personnes intéressées par une carrière dans le domaine de l'entretien et de la réparation de véhicules étaient invitées à visiter les installations du département de l'entretien de la STS. Cet événement de recrutement avait comme objectifs de présenter l'organisation et les carrières stimulantes disponibles au sein de la STS, telles que les postes de mécanicien, électricien et carrossier. Les candidats avaient alors l'occasion de découvrir l'environnement de travail, de poser toutes leurs questions en plus de réaliser de courtes entrevues d'embauche. Mentionnons que cette initiative a été précédée d'une campagne publicitaire à la radio et sur les réseaux sociaux.

Formations des employés de l'entretien

En 2023, les équipes d'entretien ont suivi des formations spécialisées afin de parfaire leurs connaissances et poursuivre l'implantation de programmes de santé et sécurité au travail. Ces sessions ont traité de différentes thématiques : systèmes de chauffage et ventilation, climatisation des autobus urbains hybrides, sécurité électrique des batteries des autobus urbains hybrides, télémétrie, SIMDUT et travaux en hauteur. La STS poursuivra ses efforts en développement continu des compétences chez les employés grâce à une nouvelle offre de formation qui sera déployée au cours de la prochaine année, garantissant ainsi la qualité et la sécurité des services.

Acquisition du site rue de la Pointe

Dans la dernière année, la STS a acquis une propriété de six hectares (2320 rue de la Pointe à Sherbrooke) dans une perspective de croissance des services, et ce, à moyen et à long terme. Effectivement, l'espace disponible au garage actuel (895 rue Cabana) arrivera sous peu à saturation.

Mise à jour du plan d'évacuation en cas d'incendie

Au cours de la dernière année, la STS a pris l'initiative de réaliser une refonte complète de son plan d'évacuation en cas d'incendie. Cette démarche vise à assurer la conformité du plan avec les changements opérationnels anticipés qui sont liés au processus d'électrification des véhicules et du garage.

La révision prévoit une redéfinition des rôles et une adaptation des formations et des pratiques en matière de prévention des incendies. Proactive, l'approche permet de renforcer la préparation de l'organisation et de garantir une réponse efficace et sécurisée en toute circonstance.

Première femme en mécanique

Le 2 octobre dernier, la STS a accueilli avec grande joie sa première mécanicienne au sein de l'équipe d'entretien. Cette nouvelle recrue, qui termine actuellement ses études en électromécanique, enrichit l'équipe et l'expertise de cette dernière. Bravo et longue route à Éloïse Quirion.

EXPLOITATION DU RÉSEAU

Été 2023 - les grands travaux routiers à Sherbrooke

Plusieurs travaux d'importance se sont déroulés en 2023 sur le réseau routier sherbrookoïse causant, notamment, la fermeture du pont Saint-François pendant plusieurs mois. Afin de diminuer l'impact de ces travaux sur la ponctualité des services de transport collectif, la STS a élaboré un plan d'action pour planifier les détours causant le moins de désagréments à la clientèle.

Des mesures concrètes ont été mises en place, notamment par le déploiement d'autobus supplémentaires. Ces véhicules étaient positionnés de manière stratégique sur le réseau, prêts à remplacer les autobus sur les lignes accumulant les retards les plus importants. Cette approche proactive visait à maintenir un service aussi fluide que possible, malgré les circonstances exceptionnelles hors du contrôle de l'organisation.

DIRECTION GÉNÉRALE

Dépôt de la planification stratégique 2023-2032

Prendre le virage qui s'impose et conduire le mouvement vers la véritable alternative à l'auto solo : voilà l'essentiel de la planification stratégique 2023-2032. La planification stratégique se veut un plan ambitieux, tout en étant réaliste, pour atteindre trois grandes cibles :

1. Augmentation de l'achalandage de 15 % sur 10 ans;
2. 65 % de la flotte électrique d'ici 2032;
3. Augmentation de l'offre de service de 3 % par année.

Pour y arriver, quatre orientations regroupent une quinzaine de stratégies adaptées avec autant d'indicateurs de succès :

1. Attirer et fidéliser la clientèle en misant sur l'expérience client;
2. Miser sur une équipe engagée, compétente et fière de contribuer au développement de l'organisation;
3. Moderniser l'organisation et améliorer l'efficacité pour soutenir l'évolution de l'offre de service;
4. Consolider et accroître les sources de financement et de partenariat.

Mentionnons que la planification stratégique est le fruit d'une vision concertée entre la STS, la Ville de Sherbrooke ainsi que de nombreux partenaires et clients.

Financement du transport collectif

L'année 2023 en a été une de discussion et de concertation sur les enjeux de financement du transport collectif à l'échelle du Québec. Le plan de mobilité durable du Québec 2018-2023 arrivant à échéance, combiné aux hausses majeures des coûts du carburant et des autres services, pointent en direction d'une nécessaire révision du modèle de financement des sociétés de transport. À ce chapitre, la STS a participé aux travaux de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) pour établir, avec le gouvernement du Québec, les orientations quant au nouveau cadre financier pour les quatre prochaines années. L'objectif demeure de diversifier les sources de revenus et de tendre vers un partage plus équitable entre les sociétés de transport, les villes et le gouvernement du Québec.

Système de management de la qualité

Depuis son lancement à l'automne 2021, le système de management de la qualité (SMQ) de la STS a intégré avec succès quatre macro processus incluant le leadership, le management de la qualité, l'entretien et la livraison du service.

Actuellement, le SMQ comprend environ 40 documents contrôlés comprenant des politiques, des procédures et des instructions de travail ainsi que plus d'une centaine d'enregistrements contrôlés. Dans le cadre de cette initiative, quatre audits internes ont été menés, accompagnés d'une gestion méticuleuse des documents, d'une revue de direction et d'un suivi assidu des actions correctives tout au long de l'année.

Les efforts consentis sur ce projet permettent l'amélioration constante des performances globales de la STS.

Logiciel de gestion intégrée des documents

En 2023, le conseil d'administration a octroyé un contrat à la firme Constellio pour l'acquisition et l'implantation d'un logiciel de gestion intégrée des documents (GID). À travers ce mandat, le premier plan de classification des documents de la STS a été complété et les premières règles de conservation ont été soumises à Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ).

Au cours de l'été 2023, des sessions de travail ont démarré avec les experts embauchés pour planifier la première phase de déploiement de la solution GID. Cette phase pilote sera initiée, en 2024, au sein du service de la direction.

À partir de l'automne 2024, la solution GID sera progressivement déployée dans les autres services de la STS, marquant ainsi une étape importante pour la modernisation des processus de gestion documentaire.

RESSOURCES HUMAINES

Participation à DuoEmploi

Le programme DuoEmploi, du gouvernement du Québec, vise à permettre à un stagiaire d'un jour, présentant un handicap, d'être jumelé avec une organisation ou une entreprise offrant un stage exploratoire d'une journée en milieu de travail. Les participants peuvent ainsi vivre une expérience positive en emploi et découvrir un métier. L'expérience permet aussi de favoriser l'esprit d'inclusion des employeurs. Le service administratif a eu la chance de côtoyer une stagiaire en juin 2023, au grand plaisir de tous!

Kiosques d'information

L'équipe de l'administration s'est engagée dans la mise en place de kiosques d'information destinés aux employés, couvrant divers sujets tels que les assurances collectives, le fonds de pension et autres aspects liés à la vie professionnelle au sein de la STS. Les employés pouvaient prendre connaissance de l'information, modifier leur dossier employé et poser toutes leurs questions. La proximité et l'accessibilité de ces espaces éphémères ont grandement facilité la communication directe avec les employés, renforçant ainsi l'engagement de la STS à soutenir et à informer au mieux les équipes pour favoriser leur bien-être professionnel.

Journée bilan de santé

Pour répondre à la préoccupation exprimée par nos employés concernant l'accès limité aux professionnels de la santé, relevé lors du sondage 2022 sur le bien-être, la STS a mis en place une initiative visant à offrir aux employés des bilans de santé succincts et personnalisés, réalisés par une infirmière. Une belle façon de travailler en prévention et en sensibilisation pour une organisation en santé.

Projet de formation « Ta voie réservée » pour les aspirants chauffeurs

Face aux défis liés à la pénurie de main-d'œuvre et la nécessité de recruter des talents, la STS a développé un projet de formation interne pour les aspirants chauffeurs d'autobus. Ce programme, maintenant offert à Sherbrooke, offre la possibilité d'obtenir le permis de conduire de classe 2 mention F, spécifique à notre activité de transport urbain.

Quatre séances d'information ont eu lieu en mars dernier. La STS a ainsi fait la promotion de ses postes de chauffeurs d'autobus au transport urbain ainsi que de son tout nouveau programme de formation. Ces sessions ont rencontré un franc succès, permettant de former les premières cohortes d'aspirants chauffeurs.

Depuis le 15 mai 2023, neuf aspirants chauffeurs ont complété avec succès le programme de formation. La STS félicite chaleureusement ces nouveaux chauffeurs qui réalisent leur rêve de conduire au service du transport urbain.

Programme de référencement des talents

Toujours dans un esprit proactif en matière de recrutement, la STS a instauré auprès de son personnel, un programme de référencement des talents. Cette initiative vise à élargir le bassin de candidats tout en encourageant la mobilisation de ses employés.

Au cours du premier trimestre de mise en œuvre de ce programme, onze candidatures ont été référées par les membres du personnel des différents services de l'organisation. Merci à tous!

Journées de recrutement

Trois journées de recrutement ont été organisées en 2023 pour offrir aux candidats un accès facilité aux recruteurs, leur permettant ainsi d'obtenir rapidement des entretiens, de visiter les installations et de découvrir l'environnement de travail de la STS.

Ces événements visaient spécifiquement à pourvoir des postes de chauffeurs urbains et des postes au service d'entretien, notamment les rôles de mécaniciens, d'électriciens et de carrossiers.

Au total, ces journées de recrutement ont rassemblé plus de 60 personnes, offrant à ces candidats l'occasion de rencontrer l'équipe des opérations et des ressources humaines.

Mini-marché - pour une offre variée et saine de collations et lunches

Le sondage santé et mieux-être 2022, mené auprès des employés, a révélé un intérêt marqué pour l'accès à des options alimentaires plus saines que celles disponibles dans les distributeurs automatiques. En réponse à cette demande, la STS a créé un mini-marché proposant une gamme élargie d'aliments sains... question de joindre l'utile à la santé!

Formation RCR au transport adapté

À l'automne 2023, tous les chauffeurs du transport adapté ont suivi une formation en réanimation cardio-respiratoire (RCR). Que ce soit en mode initiation ou renouvellement des compétences, tous les chauffeurs sont maintenant outillés pour intervenir en cas d'urgence. Voilà des formations avec une grande portée.

Les journées de l'ergonomie

En collaboration avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité au travail, secteur « affaires municipales » et les comités SST, la STS a organisé deux journées dédiées à l'ergonomie des habitables pour les chauffeurs urbains et du transport adapté. L'objectif : améliorer le confort au travail des chauffeurs.

En plus des conseils personnalisés, diverses activités complémentaires ont été proposées : ajustements ergonomiques liés au déplacement du fauteuil, démonstrations de la procédure sécuritaire d'attache d'un fauteuil, etc.

INGÉNIERIE ET PROJETS

Optimisation de l'espace bureau

L'année 2023 a vu la réorganisation du 2^e étage du centre administratif, afin d'optimiser l'aire ouverte. Cette réorganisation misait sur la réutilisation du matériel existant, la gestion efficace des ressources financières et l'amélioration de la fonctionnalité de l'espace. Pari réussi et employés satisfaits!

Implantation des marquises

La STS a créé et installé deux nouvelles marquises sur le territoire pour améliorer l'expérience et le confort de la clientèle. Les marquises ont été stratégiquement installées à des arrêts à forte affluence où l'installation d'un abribus complet n'était pas envisageable en raison de contraintes d'espace.

Avancées majeures dans l'électrification

En 2023, la STS a réalisé des progrès significatifs dans le projet d'électrification, avançant considérablement dans l'élaboration des plans d'une chambre électrique de 25kV destinée aux autobus électriques. Face aux longs délais de livraison, des préachats clés ont été effectués, dont l'appareillage de commutation et l'infrastructure de recharge. Le projet, entrant dans une phase cruciale avec la construction de la chambre électrique en 2024, témoigne de la détermination de l'organisation à réduire l'empreinte environnementale.

Finalisation du réaménagement de la Station du Cégep

Bien qu'ouverte en 2022, la Station du Cégep a été complètement finalisée en 2023. L'optimisation de l'éclairage, l'installation de clôtures de sécurité et certaines modifications électriques, ne sont que quelques exemples des nombreuses actions entreprises pour peaufiner chaque aspect de la station. Essentiels pour assurer une sécurité et une fonctionnalité optimales, ces ajustements permettent d'offrir une infrastructure de qualité supérieure, adaptée aux besoins de tous les utilisateurs.

Acquisition de véhicules de service éco-responsables

En 2023, la STS a enrichi sa flotte de service par l'acquisition de deux véhicules reflétant ses valeurs d'innovation et de respect de l'environnement : un Jeep Grand Cherokee 4xe et un Kia Niro EV. Le choix de ces modèles, alliant performance et faible impact environnemental, est cohérent avec la volonté de l'organisation de réduire son empreinte carbone.

Transition vers l'infonuagique

La STS a franchi une étape majeure dans la modernisation des outils de gestion avec la mise à jour du SIPE, le progiciel dédié à la planification et l'optimisation du réseau de transport en commun. Effectivement, l'infrastructure numérique est maintenant en mode infonuagique, éliminant ainsi les risques de désuétude et renforçant du même coup l'agilité opérationnelle.

Innovations en programmation

Plusieurs projets ont été réalisés en cours d'année pour développer ou optimiser les différents programmes de suivi :

- Programme de planification financière : Développé pour une gestion précise des projets et des subventions, facilitant l'adaptabilité financière.
- Application Text-To-Speech : créée pour améliorer les annonces dans les autobus, optimisant la communication avec les usagers.
- Suivi centralisé des contrats : introduit pour gérer efficacement les contrats fournisseurs, évitant les dépassements budgétaires et favorisant la diversité des fournisseurs.
- Programme Ingénia : conçu pour le suivi d'un portefeuille de projets à gérer simultanément.

MARKETING ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

GRATUITÉ DE SERVICE

Semaine de la mobilité durable

Initiée par le Centre de la mobilité durable de Sherbrooke, la Semaine de la mobilité durable est une belle occasion de sensibiliser la communauté aux alternatives à l'auto solo. La STS a emboîté le pas avec l'évènement « Invite un ami » qui s'est déroulé les 23 et 24 septembre dernier. Cet évènement a été l'occasion pour bon nombre de personnes de voyager gratuitement en transport en commun, accompagnée d'un détenteur de titre de transport valide.

Le Jour de la Terre

Sachant que le secteur des transports est un grand émetteur de GES, la STS a profité du Jour de la Terre, le 22 avril 2023, pour sensibiliser la population aux impacts environnementaux du transport solo. La gratuité des services, une stratégie payante en matière de sensibilisation.

Le Jour de la marche pour le climat

La Marche pour le climat de septembre est maintenant un événement annuel bien implanté et qui constitue un moment phare dans l'adaptation aux changements climatiques. Une fois de plus, cette marche tenue le 29 septembre dernier, a été l'occasion idéale pour souligner l'importance des initiatives en matière de mobilité durable. En soutien à cet engagement, la STS a offert la gratuité du transport en commun pour les services urbains et adaptés lors de cette journée.

Gratuité pendant les Fêtes

Fidèle à son habitude, la STS a offert la gratuité sur l'ensemble de son réseau les 24 et 31 décembre 2023. Elle a également permis la gratuité pour le transport adapté le 25 décembre 2023.

Transport à 1\$

Fière partenaire des grands événements sherbrookoïses, la STS a également offert un tarif spécial à 1\$ lors de la Fête nationale du Québec, de la Fête du Canada, du Sherblues & Folks, de la Fête du lac des Nations, de la Fête du vélo et du Festival Bouffe ton Centro. Ces initiatives s'inscrivent dans une volonté de faciliter l'accès aux lieux de rassemblement, de simplifier la gestion du stationnement et des déplacements et pour favoriser la participation de la population lors de ces événements populaires.

PARTENARIATS

Solidarité transport

Le partenariat entre la Corporation de développement communautaire de Sherbrooke (CDC) et la STS s'est prolongé en 2023, offrant ainsi les déplacements à tarif réduit à 1 000 personnes à faibles revenus. Les participants à ce programme bénéficient d'un rabais de 50 % sur le titre mensuel régulier ou familial.

Boulobus

Le programme Boulobus poursuit son élan. Treize organisations sherbrookoïses offrent le transport en commun à coût réduit à leurs employés. Le programme est simple : la STS accorde un rabais minimum de 10 % et l'employeur bonifie, par un rabais supplémentaire ou équivalent. Les employés profitent ainsi d'un rabais minimal de 20 % sur leur tarif mensuel de transport en commun.

Passe universelle

En 2023, le programme Passe universelle se poursuit en partenariat avec trois établissements d'enseignement supérieur : le Séminaire de Sherbrooke, le Cégep de Sherbrooke et l'Université de Sherbrooke. Cette initiative permet à tous les étudiants des établissements participants de bénéficier d'un accès illimité aux services de la STS, sept jours sur sept, pour toute la durée de leurs études.

PARLONS STS - SONDAGES

Rechargement web

La STS a mené une étude auprès de son panel de clients pour évaluer l'utilisation de sa plateforme de rechargement Web. L'objectif était de déterminer la fréquence d'utilisation par les utilisateurs, le niveau de satisfaction et l'atteinte des attentes et les besoins de la clientèle. Forte des résultats de cette enquête, la STS a élaboré un plan visant à optimiser la plateforme afin d'améliorer le service offert à sa clientèle.

Transit

Par l'entremise de l'application mobile, la STS a sondé ses usagers quant aux différents moments clés du parcours client, soit en attendant l'autobus, à bord du véhicule ou à la fin du trajet.

Ces informations sur l'expérience des usagers ont permis la STS d'affiner sa compréhension des besoins des voyageurs tout au long de leur trajet. L'organisation peut alors mettre en place des solutions, sur des points précis d'amélioration, afin de garantir des services plus adaptés et satisfaisants.

AUTRES PROJETS

Présence sur les réseaux sociaux

Dans la dernière année, la STS avait comme objectif de renforcer sa présence sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram et LinkedIn afin de mieux informer sa clientèle. Sa page Facebook, désormais suivie par 4 111 abonnés, a touché plus de 375 350 personnes grâce à ses publications au cours de l'année. Cela représente une augmentation significative de 138,2 % par rapport à l'année précédente.

Campagne de sensibilisation à la sécurité routière

Dans le cadre de son plan d'action visant à prévenir les accidents, la STS a lancé une campagne de sensibilisation ciblant les automobilistes, les cyclistes et les piétons sur les angles morts et les risques associés aux autobus urbains lors de leur réintégration dans la circulation après un arrêt (priorité de passage). Cette initiative s'est appuyée sur des activités terrain, visant à sensibiliser les usagers de la route quant aux comportements sécuritaires, et à prévenir les accidents liés à ces situations spécifiques.

Support aux points de vente

Dans une démarche visant à uniformiser le service offert dans les différents points de vente, la STS a procédé à la mise à jour des outils et de l'information disponible pour le personnel de ses points de vente. De plus, chaque point de vente a reçu un code QR, invitant nos clients à accéder aisément au site web de la STS. Les points de vente ont été encouragés à mettre ce code QR à la disposition des clients, facilitant ainsi l'accès à l'information numérique, y compris aux feuillets d'horaires en version numérique, à tout moment. Un pas de plus vers une expérience client fluide et agréable !

CENTRE DE MOBILITÉ DURABLE DE SHERBROOKE (CMDS)

Shergo

Shergo est une application mobile innovante qui récompense les utilisateurs optant pour des modes de transport durable. Au printemps 2023, le Centre de mobilité durable a mené avec succès la première phase du projet pilote de Shergo en impliquant de 50 à 100 testeurs afin d'évaluer l'application. Les commentaires se sont traduits en améliorations pour l'application, notamment des ajustements des paramètres (notifications, prix, éléments ludiques, etc.). L'objectif est évidemment de susciter un intérêt soutenu pour ce programme de fidélisation et d'incitation à la mobilité durable.

Actuellement, une deuxième phase de déploiement, à plus large échelle, est en cours de préparation en regard des impacts pour une utilisation accrue des transports en commun et d'autres modes de déplacement durable.

Vélovolt

Vélovolt est un programme offrant des prêts de vélos à assistance électrique (VAÉ) aux organisations désireuses de proposer des essais de 2 à 4 semaines à leurs employés. Financé par l'Association des Centres de gestion des déplacements du Québec et Équiterre, ce projet a permis au Centre de mobilité durable de Sherbrooke de mettre en place une flotte de VAÉ à l'Université de Sherbrooke, à la Ville de Sherbrooke et chez Récupex. Les essais ont été bien accueillis par les organisations et les participants, maximisant ainsi la sensibilisation à l'importance du transport durable.

Notons également qu'un rapport sera élaboré - en collaboration avec la Chaire de recherche de l'école Polytechnique - quant à la viabilité des VAÉ pour les trajets domicile-travail. Cette étude à portée nationale permettra de mieux comprendre la place du vélo à travers les enjeux complexes de la mobilité.

Défi sans auto solo

Le Défi sans auto solo demeure un événement majeur pour l'Association des Centres de gestion des déplacements du Québec et les Centres de gestion des déplacements participants, incluant le Centre de mobilité durable de Sherbrooke (CMDS). Cette année, le CMDS a rallié près de 13 organisations et plus de 100 participants à travers l'Estrie, affichant une augmentation par rapport aux résultats de l'an dernier. Le CMDS a aussi contribué à la coordination du volet « application mobile » à l'échelle du Québec où les résultats sont les suivants :

01

178 organisations
(-13 % vs 2022)
3 200 participant.es
(-9 % vs 2022)

02

254 178 kms
parcourus en
transport durable
(+22.6 % vs 2022)

03

48 441 kgs de GES
éparnés
(+8 % vs 2022)

Plan de gestion des déplacements au quartier industriel de Sherbrooke

Une initiative de plan de gestion des déplacements a été lancée en collaboration avec les entreprises du parc industriel régional de Sherbrooke et Sherbrooke Innopole pour évaluer les besoins en déplacement des employés. Ce plan implique une analyse approfondie des recommandations concrètes pour répondre aux besoins spécifiques de mobilité de la main-d'œuvre du secteur.

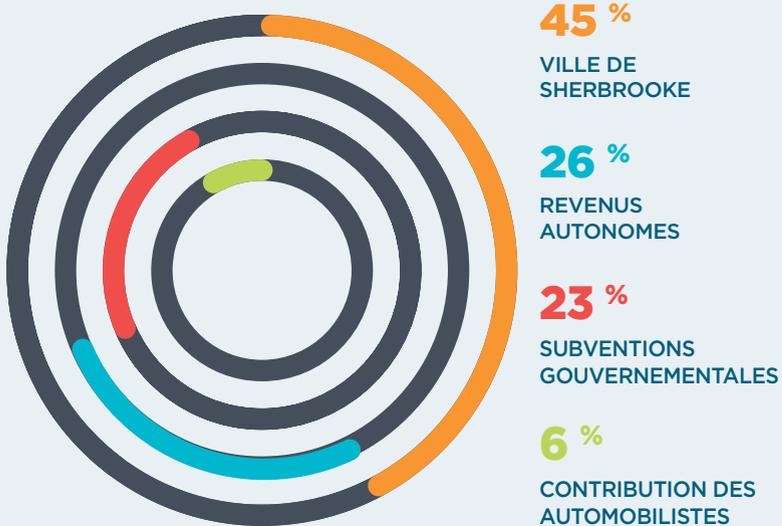


GRILLE DES TARIFS 2023

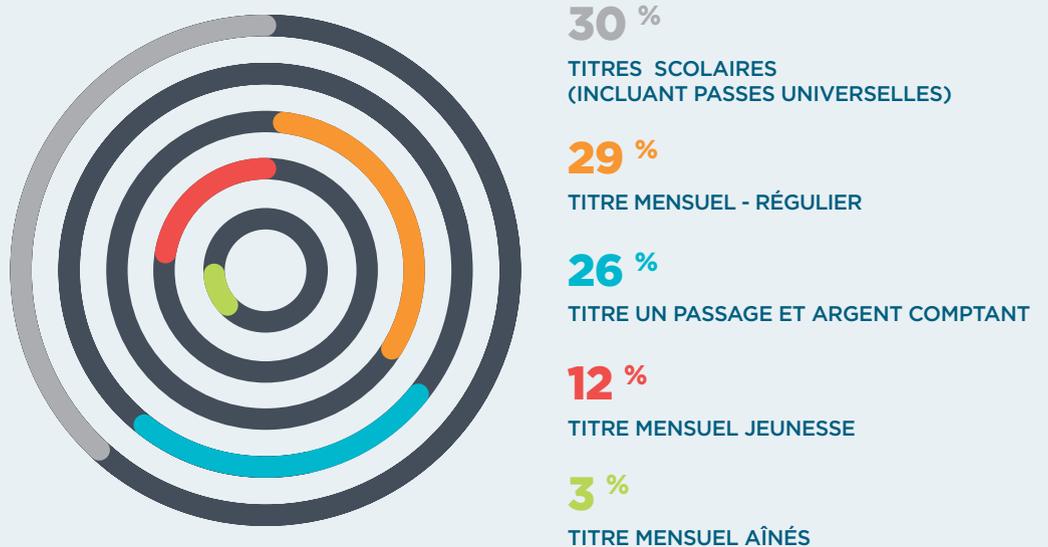
ARGENT COMPTANT	3,75 \$	TITRE UN PASSAGE	3,50 \$	JETON (TRANSPORT ADAPTÉ SEULEMENT)	3,50 \$
TITRE UNE JOURNÉE (CPO)	11,25 \$	TITRE MENSUEL RÉGULIER	85,00 \$	TITRE MENSUEL JEUNESSE (21 ANS ET MOINS)	64,50 \$
TITRE MENSUEL AÎNÉ (65 ANS ET PLUS)	42,50 \$	TITRE MENSUEL FAMILIAL ET TRANSFÉRABLE	97,50 \$	CARTE ÉTÉBUS (JUILLET ET AOÛT)	64,50 \$
11 ANS ET MOINS	GRATUIT				

Augmentation des tarifs le 1^{er} janvier 2023.

SOURCES DE REVENUS



RÉPARTITION DES REVENUS DE LA CLIENTÈLE



En 2023, la STS a enregistré des revenus de **51 905 472 \$**.

LA STS EN CHIFFRES

RÉPARTITION DES DÉPENSES



55 %
RÉMUNÉRATION

16 %
BIENS ET SERVICES

13 %
CONTRATS DE SERVICE

9 %
CARBURANT

7 %
SERVICE DE LA DETTE

URBAIN

37 552 777 \$

ADAPTÉ

7 909 520 \$

ADMINISTRATION

5 804 735 \$

SERVICE DE LA DETTE

3 498 488 \$

RÉSEAU VÉLO EN LIBRE-SERVICE

73 455 \$

TOTAL INCLUANT AMORTISSEMENT

54 838 975 \$

**AMORTISSEMENT & MONTANT
À POURVOIR DANS FUTUR**

(6 454 211) \$

TOTAL

48 384 764 \$



PARTICIPATION DU GOUVERNEMENT ET DE LA VILLE DE SHERBROOKE PAR HABITANT

Exercice terminé le 31 décembre 2023

URBAIN	Ville de Sherbrooke	Subventions gouvernementales	Contributions des automobilistes	Total
		113,58 \$	47,56 \$	17,55 \$

ADAPTÉ	Ville de Sherbrooke	Subventions gouvernementales	Total
		19,76 \$	21,67 \$

URBAIN ET ADAPTÉ	Ville de Sherbrooke	Subventions gouvernementales	Contributions des automobilistes	Total
		133,34 \$	69,23 \$	17,55 \$

SOMMAIRE DES REVENUS ET DÉPENSES

Exercice terminé le 31 décembre 2023

		BUDGET 2023 (\$)	RÉEL 2023 (\$)	RÉEL 2022 (\$)
REVENUS	TRANSPORT			
	Secteur urbain	11 250 000	11 756 570	9 877 062
	Secteur adapté	666 000	766 052	671 217
	Réseau vélos en libre-service	323 200	0	0
	Autres revenus	397 500	763 449	519 522
		12 636 700	13 286 071	11 067 801
	SUBVENTIONS GOUVERNEMENTALES			
	Subvention à l'exploitation	4 524 200	7 816 170	3 925 858
	Au transport adapté	3 571 000	3 795 000	3 571 348
	Contribution des automobilistes	3 115 700	3 072 546	3 097 437
	Aux fins d'immobilisations	494 600	512 230	257 335
	Aide d'urgence en transport collectif	0	0	337 675
		11 705 500	15 195 946	11 189 653
	CONTRIBUTION DE LA VILLE DE SHERBROOKE			
	Secteur urbain	19 889 500	19 889 500	15 688 000
Secteur adapté	3 460 500	3 460 500	2 640 000	
Réseau vélos en libre-service	750 000	73 455	94 000	
	24 100 000	23 423 455	18 422 000	
TOTAL DES REVENUS	48 442 200	51 905 472	40 679 454	
DÉPENSES	DÉPENSES			
	Secteur urbain	36 384 400	37 552 777	34 504 283
	Secteur adapté	7 195 300	7 909 520	6 847 696
	Administration	6 403 900	5 804 735	5 354 261
	Service de la dette	3 275 500	3 498 488	2 994 948
	Réseau vélos en libre-service	1 078 100	73 455	94 007
TOTAL DES DÉPENSES	54 337 200	54 838 975	49 795 195	
AFFECTATIONS	AFFECTATIONS			
	Fonds réservés	275 000	362 315	5 572
	Montant à pourvoir dans le futur	(75 000)	(49 632)	(256 285)
	Financement long terme des activités financières		(205 000)	0
	Surplus affecté	0	(347 800)	(1 538 000)
	Amortissement	(6 095 000)	(6 199 579)	(5 542 592)
TOTAL DES AFFECTATIONS	(5 895 000)	(6 439 696)	(7 331 305)	
EXCÉDENT DES REVENUS SUR LES DÉPENSES		0	3 506 193	(1 784 436)



COMITÉS

ASSOCIATION DES EMPLOYÉS RETRAITÉS DE LA STS

M. Andréo Desmarais, président
M. André Boucher, vice-président
M. Réjean Poulin, secrétaire-trésorier
M. Charles Connolly, directeur
M. Yves Lefebvre, directeur
M. Yves Houle, directeur
M. Richard Littler, directeur
M. François Dostie, directeur

COMITÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ

SECTEUR URBAIN

M. Maxime Leroux
M. Antoine Maturin (jusqu'à octobre 2023)
M. Éric Cyr
Mme Julie Grimard
M. Alexandre Turgeon

SECTEUR ENTRETIEN

M. Éric Beauregard
M. Victor-David Carrier
M. Mathieu Dion (depuis octobre 2023)
M. Jean-Pierre Deslauriers
M. Stéphane St-Louis
M. Jean-Michel Pelletier
Mme Julie Grimard

SECTEUR TRANSPORT ADAPTÉ

M. Yves Montour
M. Jean-Benoit Chartier
M. Éric Cyr
Mme Julie Grimard
M. Serge Vincent
Mme Laurie Lanfranchi

COMITÉ DES LOISIRS

Mme Patricia Viens, présidente
M. Stéphane Larochelle, vice-président et représentant le secteur entretien
Mme Mélanie Chaunt, secrétaire-trésorière
Mme Nora Gonzalez, représentant le secteur urbain

COMITÉ DE RETRAITE

Mme Geneviève La Roche, présidente et représentant l'employeur
Mme Sonia Duplessis, vice-présidente et représentant le personnel non syndiqué
Mme Claudy Champoux, secrétaire-trésorière et représentant l'employeur
M. Robert Bachand, membre indépendant
Mme Mélanie Chaunt, représentant les salariés CSN
M. Michaël Gauthier, représentant l'employeur (fin novembre 2023)
Mme Caroline Bolduc, représentant l'employeur (début novembre 2023)
Mme Jade Giroux Larkin, représentant l'employeur
M. Maxime Leroux, représentant les chauffeurs urbains
M. Martin Labbé, représentant les chauffeurs urbains
M. Charles Connolly, représentant les participants non actifs
M. Serge Vincent, représentant les participants actifs
M. Andréo Desmarais, représentant les participants non actifs
M. André Croteau, représentant les participants non actifs
Poste vacant, représentant les participants actifs (janvier à octobre 2023)
Mme Jessica Samson, représentant les participants actifs (début octobre 2023)



COMITÉ D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ

STS

Mme Laurie Lanfranchi, officière déléguée
au transport adapté

M. Serge Vincent, substitut de l'officière déléguée

Mme Chloé Quirion-Jolin, secrétaire

REPRÉSENTANTS - SECTEUR DE LA SANTÉ

Mme Shirley Ouellet, ergothérapeute, CIUSSS de
l'Estrie - CHUS

Mme Sophie Desharnais, (substitut) ergothérapeute,
CIUSSS de l'Estrie - CHUS

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Mme Brigitte Blanchard, Association de Sherbrooke
pour la déficience intellectuelle (ASDI)

Mme Karianne Beaubien, Association de Sherbrooke
pour la déficience intellectuelle (ASDI)

Mme Caroline Gelly, Autisme Estrie

M. Jean-Christophe Éthier, Autisme Estrie (substitut)

DÉFICIENCE VISUELLE

M. Jean-Paul Turgeon, Association des personnes
handicapées visuelles de l'Estrie (APHVE)

Mme Jacqueline Roy-Lecours, (substitut)
Association des personnes handicapées visuelles
de l'Estrie (APHVE)

DÉFICIENCE MOTRICE OU ORGANIQUE

Mme Aline Nault, Association de spina-bifida
et d'hydrocéphalie de l'Estrie (ASBHE)

M. Réjean Rouleau, Association de spina-bifida et
d'hydrocéphalie de l'Estrie (substitut), (ASBHE)

COMITÉ CONSULTATIF AU TRANSPORT ADAPTÉ

Mme Brigitte Blanchard, Association de Sherbrooke
pour la déficience intellectuelle (ASDI)

Mme France Croteau, Regroupement des usagers
du transport adapté de Sherbrooke métropolitain
(RUTASM)

M. Éric Cyr, directeur adjoint à l'exploitation réseau,
STS

Mme Dany Grondin, représentante des usagers du
transport adapté et présidente du comité consultatif
au transport adapté, STS

Mme Émilie Gadbois, représentante du CIUSSS
de l'Estrie - CHUS

Mme Karine Guillemette, Action Handicap Estrie
(AHE)

M. Luc Landry-Ouellet, Les Résidences Monchénou

M. Paul Lessard, Handi Apte, Handi-Ressources

Mme Aline Nault, Association de spina-bifida et
d'hydrocéphalie de l'Estrie (ASBHE)

M. Stéphan Veilleux, directeur général adjoint -
Opérations et Développement, STS

Mme Sandie Blanchette, Handi-capable

M. Ghyslain Lemay, directeur, Association Sportive
des Jeunes Handicapés de l'Estrie (ASJHE)

Mme Josée Delage, Association des accidentés
Cérébro-vasculaires et Traumatés crâniens de l'Estrie
(ACTE)

ASSOCIATIONS SYNDICALES

SYNDICAT DES TRAVAILLEURS D'ENTRETIEN DE LA STS (CSN)

M. Victor-David Carrier, président

M. Mathieu Dion, vice-président et agent de griefs – secteur entretien

M. Éric Beauregard, vice-président et agent de griefs – secteur service

M. Alain Ross, secrétaire

M. Frédéric Gosselin, trésorier

SYNDICAT DU PERSONNEL DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA STS (CSN)

M. Jean-Benoît Chartier, président

M. Charles-Antoine Désilets, 1^{er} vice-président et agent de griefs

Poste vacant, 2^e vice-président et représentant santé-sécurité pour les chauffeurs et représentant pour le personnel chauffeur TPR

Poste vacant, secrétaire

Poste vacant, trésorière

SYNDICAT DU PERSONNEL DE BUREAU DE LA STS (CSN)

Mme Mélanie Chaut, présidente, secrétaire et trésorière



SYNDICAT DES CHAUFFEURES ET CHAUFFEURS DE LA STS, SECTION LOCALE 3434 DU SCFP

M. Maxime Leroux, président

M. Martin Labbé, vice-président

M. Charles-Antoine Desruisseaux, secrétaire-trésorier (jusqu'en juin 2023)

Mme Patricia Viens, secrétaire-trésorière (depuis juin 2023)

M. Antoine Mathurin, secrétaire-archiviste (jusqu'en octobre 2023)

M. Olivier Savage-Lauzon, secrétaire-archiviste (depuis octobre 2023)

RECONNAISSANCE

MENTIONS SPÉCIALES

M. Louis-André Neault

Directeur du marketing, qualité de services et partenariats
Prix reconnaissance à l'ATUQ

M. Yves Montour

Chauffeur au transport adapté
35 ans de service

M. Eric Nadeau

Superviseur entretien
35 ans de service

M. Michel Bolduc

Préposé bâtiment et abribus
35 ans de service

M. Sylvain Cloutier

Superviseur - exploitation du réseau
30 ans de service

M. Stéphane St-Onge

Chauffeur urbain
30 ans de service



DÉPARTS À LA RETRAITE

1^{ER} JANVIER 2023

M. Richard Bachand

Chauffeur au transport urbain

M. André Beaudoin

Chauffeur au transport adapté

M. Réjean Hébert

Chauffeur au transport urbain

1^{ER} FÉVRIER 2023

Mme Edith Bergeron

Répartitrice au transport adapté

1^{ER} MARS 2023

M. Camille Cyr

Préposé au service

1^{ER} JUIN 2023

M. Luc Bélanger

Chauffeur au transport urbain

M. Jacques Laperle

Chauffeur au transport urbain

1^{ER} JUILLET 2023

M. Yves Lacroix

Chauffeur au transport urbain

1^{ER} OCTOBRE 2023

M. Guy Desrosiers

Préposé au service

M. Louis-André Neault

Directeur du marketing, qualité de services et partenariats

1^{ER} NOVEMBRE 2023

M. Michel Larose

Chauffeur au transport urbain

MOT DE LA FIN

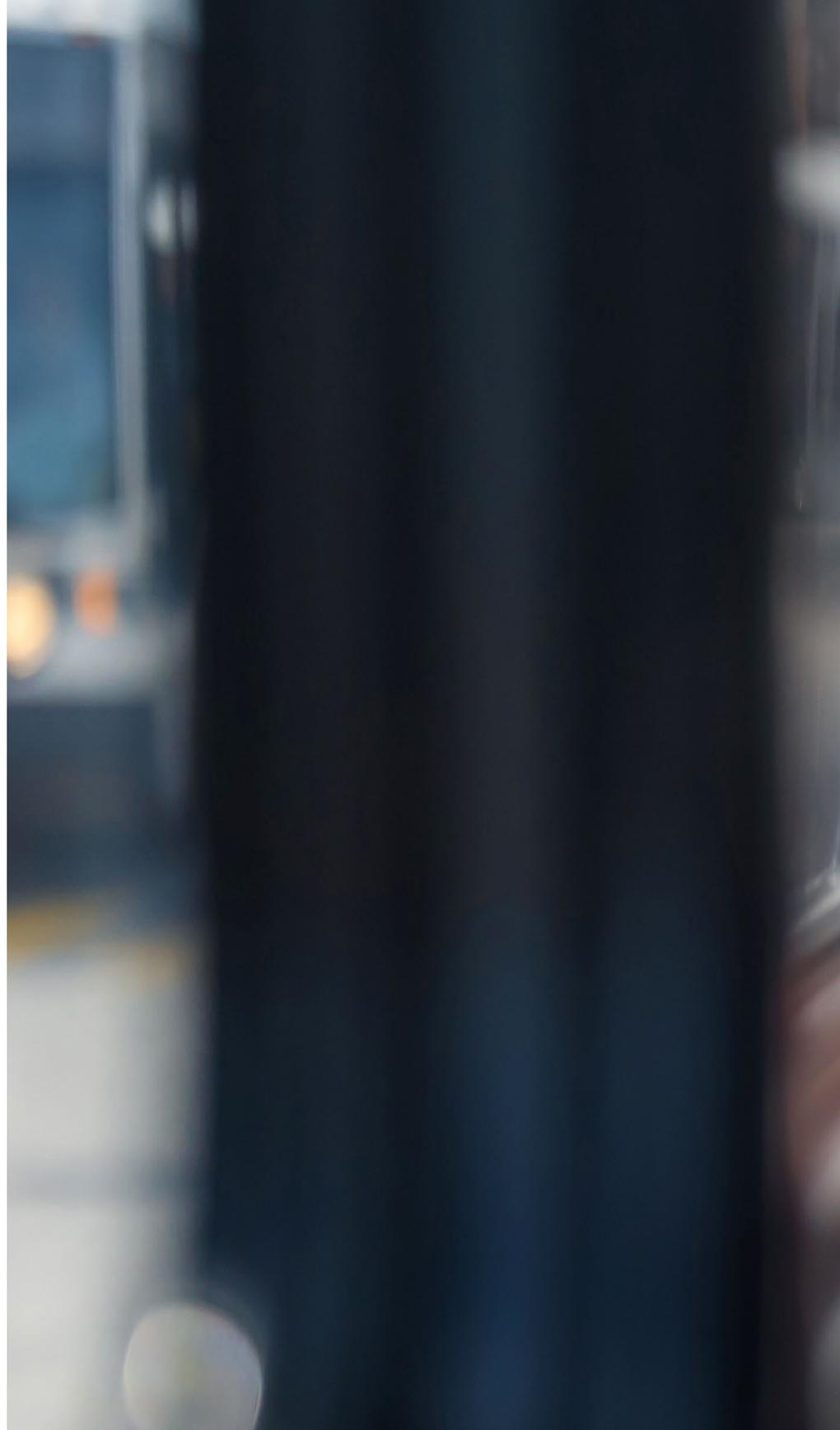
En clôture de cette année dynamique, marquée par des défis relevés avec détermination, la Société de transport de Sherbrooke tient à exprimer sa profonde reconnaissance envers tous ceux et celles qui ont contribué à faire de 2023 une année de succès.

Nous avons été témoins de changements significatifs dans notre engagement envers une mobilité plus durable, mais notre périple ne fait que commencer. Alors que nous fermons le chapitre de cette année fructueuse, il est temps d'ouvrir la porte sur l'avenir passionnant qui nous attend.

L'introduction de notre nouveau plan stratégique, « Ambitions 2032, Prendre le virage — Conduire le mouvement », est la prochaine étape audacieuse dans notre parcours. Guidés par les valeurs fondamentales de travail d'équipe, de respect, de professionnalisme, et d'innovation, nous sommes prêts à transformer nos aspirations en actions tangibles.

Cette décennie s'annonce passionnante et nous vous invitons à embarquer dans cette aventure vers un transport collectif plus attractif, accessible et innovant. Nous sommes convaincus qu'ensemble, nous pouvons redéfinir la mobilité à Sherbrooke.

Merci à chacun d'entre vous pour votre engagement continu et votre soutien. L'année 2023 a été exceptionnelle, mais l'avenir s'annonce encore plus prometteur. Nous sommes prêts à conduire le mouvement vers un Sherbrooke plus dynamique et durable.



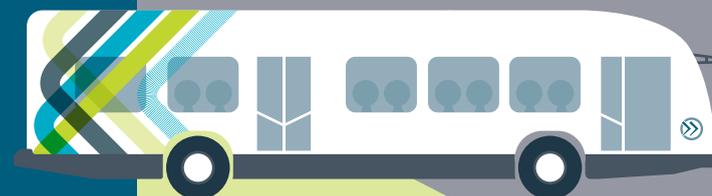




Société de transport
de Sherbrooke

895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec)
J1K 2M3

819 564-2687
sts.qc.ca



gosselindesign®