



Société de transport
de Sherbrooke

RAPPORT
ANNUEL
2019



Débarcadère de l'Université de Sherbrooke

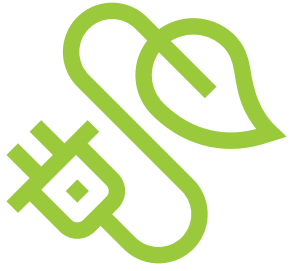


TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
TRANSPORT EN COMMUN : UN ALLIÉ DE L'ENVIRONNEMENT	6
PORTRAIT DE LA STS	8
RESSOURCES HUMAINES	10
SOURCES DE REVENUS	11
GOVERNANCE	12
RÉALISATIONS	16
RELATIONS DE TRAVAIL	19
STS EN CHIFFRES	20
AUTRES COMITÉS	24
ASSOCIATIONS SYNDICALES	25
PRIX RECONNAISSANCE DE L'ASSOCIATION DU TRANSPORT URBAIN DU QUÉBEC (ATUQ)	26
RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE	27
DÉPARTS À LA RETRAITE	27



Abribus numérique au centre-ville



MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Marc Denault
Président



Patrick Dobson
Directeur général

Une année charnière en ce qui a trait à l'environnement et au transport en commun. Les changements climatiques touchent toutes les régions du monde. Bien que la population en général valorise l'utilisation de moyens de transport respectueux de l'environnement tels que la marche, le vélo ou encore le transport en commun, l'automobile solo reste de loin le mode de déplacement le plus populaire... et le plus polluant.

L'atteinte des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) nécessite la réalisation d'actions concrètes à plusieurs niveaux. C'est pourquoi la Société de transport de Sherbrooke (STS) est un acteur incontournable dans cette démarche, et ce, autant pour la recherche de solutions durables que pour leur mise en application. De ce fait, elle propose des solutions de mobilité durables pour une meilleure qualité de vie tant pour ses contemporains que pour les générations futures. Le développement durable implique des projets tournés vers l'avenir et adaptés aux besoins de la clientèle.

De par sa nature créative et sa démarche visionnaire, le réaménagement du réseau au centre-ville de Sherbrooke et la fermeture de la station du Dépôt ont répondu aux besoins de l'ensemble de la clientèle et des employés. Ces changements ont permis d'ajouter de la fréquence sur les lignes urbaines les plus stratégiques de la ville, de diminuer le temps d'attente de parcours en autobus et d'assurer une plus grande efficacité et une meilleure sécurité. Ce sont des gains majeurs pour les clients actuels et futurs.

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de développement de la STS, plusieurs projets tels que la reconfiguration de la station du Carrefour de l'Estrie, l'agrandissement et la modernisation du centre d'opérations ont vu le jour. Les infrastructures de transport en commun efficaces et modernes jouent un rôle essentiel dans l'animation de notre collectivité. En investissant dans des projets comme ceux-ci, les gouvernements du Canada et du Québec participent à l'amélioration de la mobilité des résidents, à répondre à la demande croissante et à fournir les aménagements clés pour favoriser le développement économique et social de la région.

Pour répondre aux besoins constants de la mobilité, la clientèle s'est vue être au premier plan pour concrétiser le développement stratégique établi par la STS. La relation client est au cœur des actions et représente une priorité. Différentes actions ont été mises de l'avant afin de mieux connaître les besoins et les attentes de la clientèle.

De plus, l'année 2019 a fait appel à la participation des employés. Cette implication ne provient pas seulement d'une assignation à atteindre tel ou tel objectif, à réaliser telle ou telle tâche, mais bien à faire corps avec l'ensemble des employés pour avancer vers un objectif commun. Cette démarche s'est traduite à l'intérieur des projets réalisés au cours de cette même année.

LA STS ANIMÉE PAR UN FUTUR VIVIFICATEUR

Dans cette ère de transformation d'une STS orientée vers le futur, nous retrouvons, entre autres, les objectifs suivants :

- un réseau performant répondant davantage aux besoins de la clientèle;
- la poursuite du projet d'électrification du parc d'autobus;
- l'implication accrue de la clientèle et des employés afin de poursuivre la démarche d'amélioration de l'expérience client.

Forte de la confiance et de l'appui de son personnel et de ses administrateurs, la STS va poursuivre son virage significatif afin de mettre à jour son offre de service et jouer avec brio son rôle d'acteur incontournable en matière de mobilité, de développement durable, d'inclusion sociale et de vitalité économique.

Des remerciements sont destinés aux membres du conseil d'administration qui ont eu un rôle d'appui important et qui ont su nous accorder leur confiance. Un merci également à tous nos employés pour leur professionnalisme et leur contribution quotidienne !

Bonne lecture !

Marc Denault,
président

Patrick Dobson,
directeur général

TRANSPORT EN COMMUN : UN ALLIÉ DE L'ENVIRONNEMENT

L'année 2019 s'est affichée comme l'année de « l'ambition climatique » à travers plusieurs événements marquants, dont le Sommet Action Climat organisé par l'Organisation des Nations Unies. Au Québec, plusieurs organisations ont déclaré l'urgence climatique.

Le réchauffement de la planète se fait sentir partout dans le monde, de la détérioration des écosystèmes à l'élévation record du niveau de la mer jusqu'à l'augmentation des émissions de gaz à effet de serre (GES) produits par l'activité humaine.

LE TRANSPORT EN COMMUN, UN ACTEUR DE PREMIER PLAN

Depuis plusieurs années, la Société de transport de Sherbrooke (STS) mise sur une mobilité durable. Pour ce faire, différentes actions sont déployées afin de réduire l'empreinte écologique et les GES de la région.

Les bénéfices directs et indirects du transport en commun contribuent aussi bien à l'amélioration de la qualité de vie des résidents qu'au développement économique de l'ensemble de la région en facilitant les déplacements de la main-d'œuvre dont les entreprises ont besoin pour leurs activités. Il procure des bienfaits importants et, de par sa nature, représente une solution durable aux problèmes environnementaux.

Des avantages significatifs :

- création d'emploi;
- réduction de la congestion routière;
- réduction de la pollution atmosphérique;
- réduction des dépenses des ménages en transport;
- solution de transport abordable pour les personnes à faible revenu;
- augmentation de la sécurité sur le territoire;
- réduction des coûts de construction et d'entretien des voies publiques;
- amélioration de la qualité de vie des citoyens, de l'environnement et de la préservation des ressources énergétiques.

« L'urgence climatique est une course que nous sommes en train de perdre, mais nous pouvons la gagner. »

- Antonio Guterres, secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies



« Plus grande est votre empreinte carbone, plus grand est votre devoir moral. Plus grande est votre audience, plus grande est votre responsabilité. »

- Greta Thunberg, jeune militante écologiste



POLITIQUE DE MOBILITÉ DURABLE - 2030

Cette politique confirme la volonté du gouvernement du Québec d'accélérer le virage vers la mobilité durable. Elle énonce trois orientations aux visées ambitieuses telles que la :

- mobilité au service des citoyens;
- mobilité à plus faible empreinte carbone;
- mobilité à l'appui d'une économie plus forte.

De ce fait, le gouvernement démontre une réelle volonté de rendre disponible le soutien nécessaire afin que les sociétés de transport puissent intégrer et pérenniser de façon optimale les ressources déployées en matière de transport.

La STS joue un rôle privilégié en matière de développement durable, en offrant un service qui permet aux citoyens de se déplacer de façon efficace, sécuritaire et écologique, tout en contribuant à la qualité de vie. Elle agit de façon responsable en intégrant des considérations environnementales, sociales et économiques à l'ensemble de ses activités et de ses processus d'affaires.

L'année 2019 a marqué un tournant et nous vous présentons à travers ce rapport, différentes initiatives qui témoignent d'une volonté réelle de faire une différence en environnement. Ce nouvel élan au transport collectif se fait entendre et la contribution des citoyens, des entreprises et de la municipalité représente un élément clé où chacun est un acteur indispensable à la réalisation de ce changement.

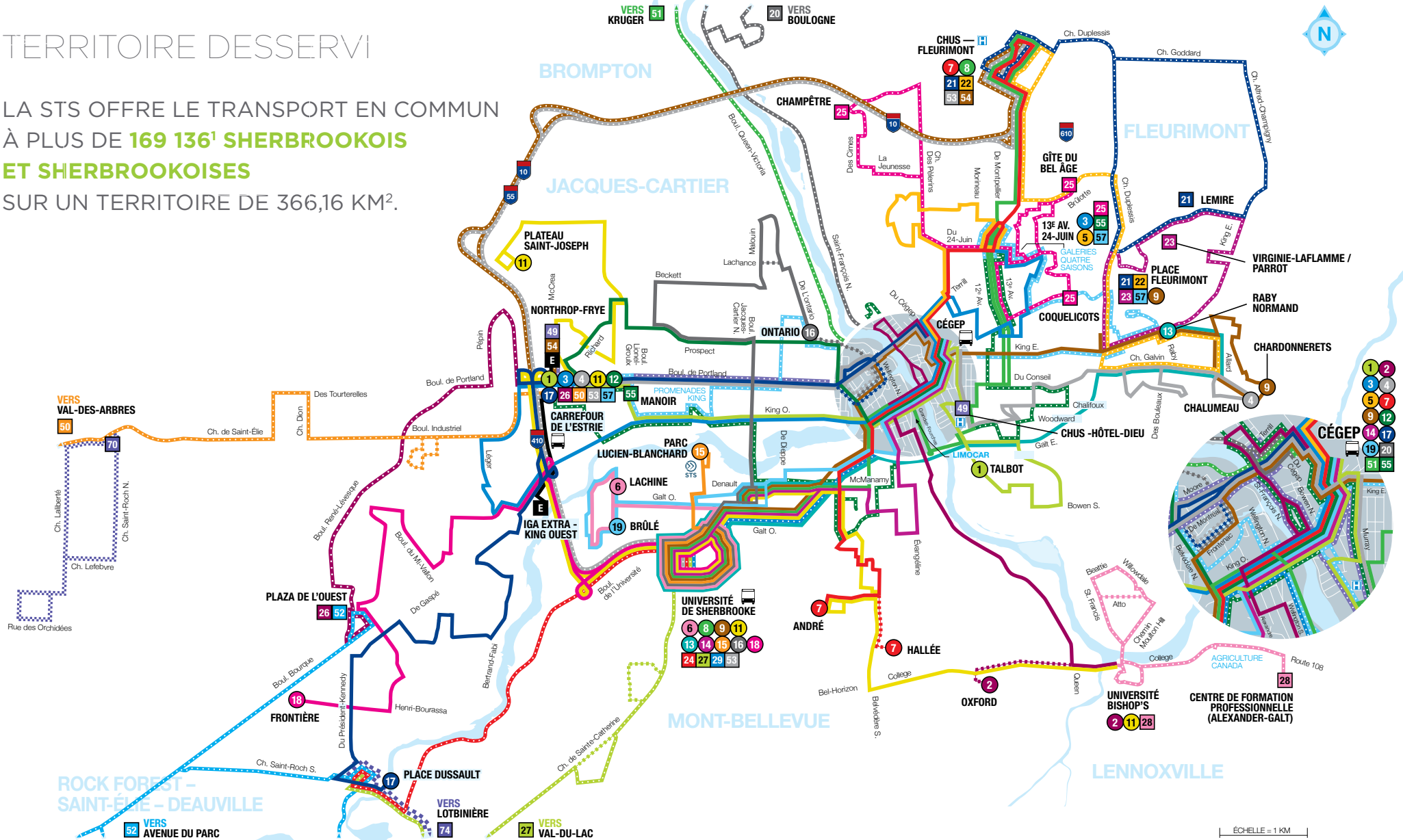
**- 2020 -
Poursuivre le
développement
du transport collectif,
un incontournable.**



PORTRAIT DE LA STS

TERRITOIRE DESSERVI

LA STS OFFRE LE TRANSPORT EN COMMUN À PLUS DE **169 136'** SHERBROOKOIS ET SHERBROOKOISES SUR UN TERRITOIRE DE 366,16 KM².



¹ Gazette officielle du Québec, décembre 2019. Source : Ville de Sherbrooke.

² Statistique Canada, recensement 2011.

QUELQUES CHIFFRES

38 LIGNES :

- 18 lignes réalisées en autobus
- 12 lignes réalisées en minibus
- 3 lignes réalisées en microbus
- 3 lignes réalisées en taxibus
- 2 lignes réalisées en transport à la demande (TAD)

1 505 ARRÊTS, DONT 201 ABRIBUS

72 % des montées s'effectuent à un arrêt possédant un aribus ou une salle d'attente.

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



TRANSPORT URBAIN



TRANSPORT ADAPTÉ

KILOMÈTRES PARCOURUS

6 522 615 km parcourus
en transport urbain, dont près de
2 656 413 km parcourus
en autobus hybrides

717 265 km parcourus
en transport adapté

HEURES DE SERVICE

288 346 heures
de service à l'urbain

38 133 heures
de service au transport adapté

ACHALANDAGE

7 677 800 passagers
transportés en 2019 sur le
réseau urbain

Au cours de l'année 2019,
l'achalandage a augmenté
de 2,08 % par rapport à 2018.

308 860 passagers
transportés au transport adapté
en 2019

Au cours de l'année 2019,
l'achalandage a augmenté
de 4,49 % par rapport à 2018.

Mustapha Benrabhi,
chauffeur au transport adapté

PARC DE VÉHICULES

Avec l'acquisition de six nouveaux autobus hybrides fabriqués au Québec par Nova Bus, le parc de véhicules de la STS compte maintenant 96 autobus urbains, dont 39 hybrides. Ces nouveaux autobus urbains sont équipés d'un système d'air climatisé pour le confort de la clientèle et des chauffeurs. L'âge moyen des véhicules est d'un peu plus de huit ans pour les autobus urbains et d'un peu plus de cinq ans pour les 20 minibus adaptés utilisés pour le transport des personnes à mobilité réduite. La STS met aussi au service de sa clientèle 24 minibus, microbus et taxibus pour desservir les zones de la ville de Sherbrooke moins densément peuplées.

COMMENTAIRES ET PLAINTES

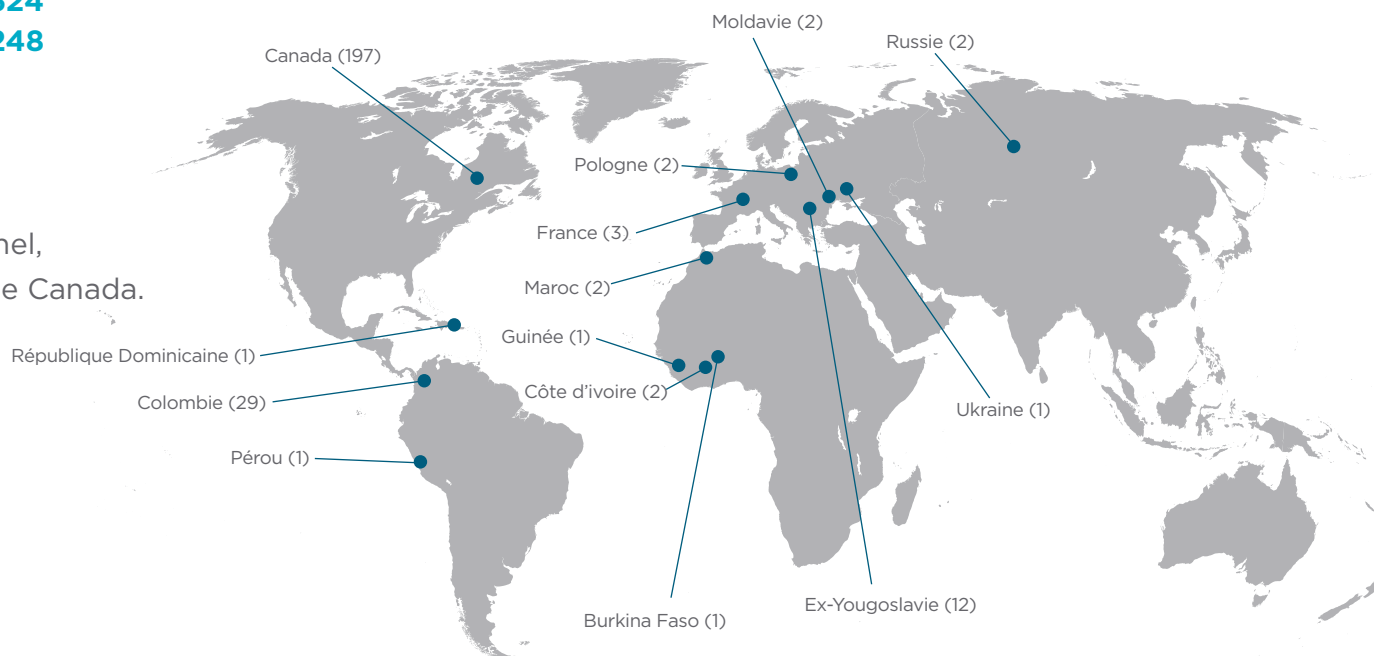
En 2019, l'organisation a reçu 1 100 plaintes et 248 suggestions, requêtes administratives et autres pour un total de 1 348 commentaires, incluant le transport urbain et le transport adapté.

Plaintes par catégorie

Attitude du personnel	669
Équipement/confort des passagers - propreté	32
Information à la clientèle	75
Service livré	324
Autres	248

DIVERSITÉ CULTURELLE

La STS est fière de compter parmi son personnel, **59** employés provenant de **13** pays autres que le Canada.



RESSOURCES HUMAINES

256 EMPLOYÉS

AU 31 DÉCEMBRE 2019

- 148 employés du secteur urbain
- 35 employés du transport adapté
- 37 employés de l'entretien
- 36 employés de l'administration

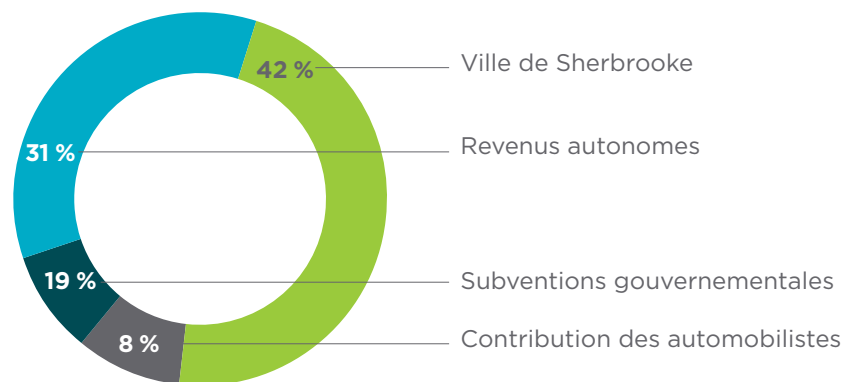
Embauches du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019
En 2019, **43** personnes ont été embauchées.
Pour réaliser ces embauches, 26 concours ont été nécessaires.

GRILLE DES TARIFS 2019

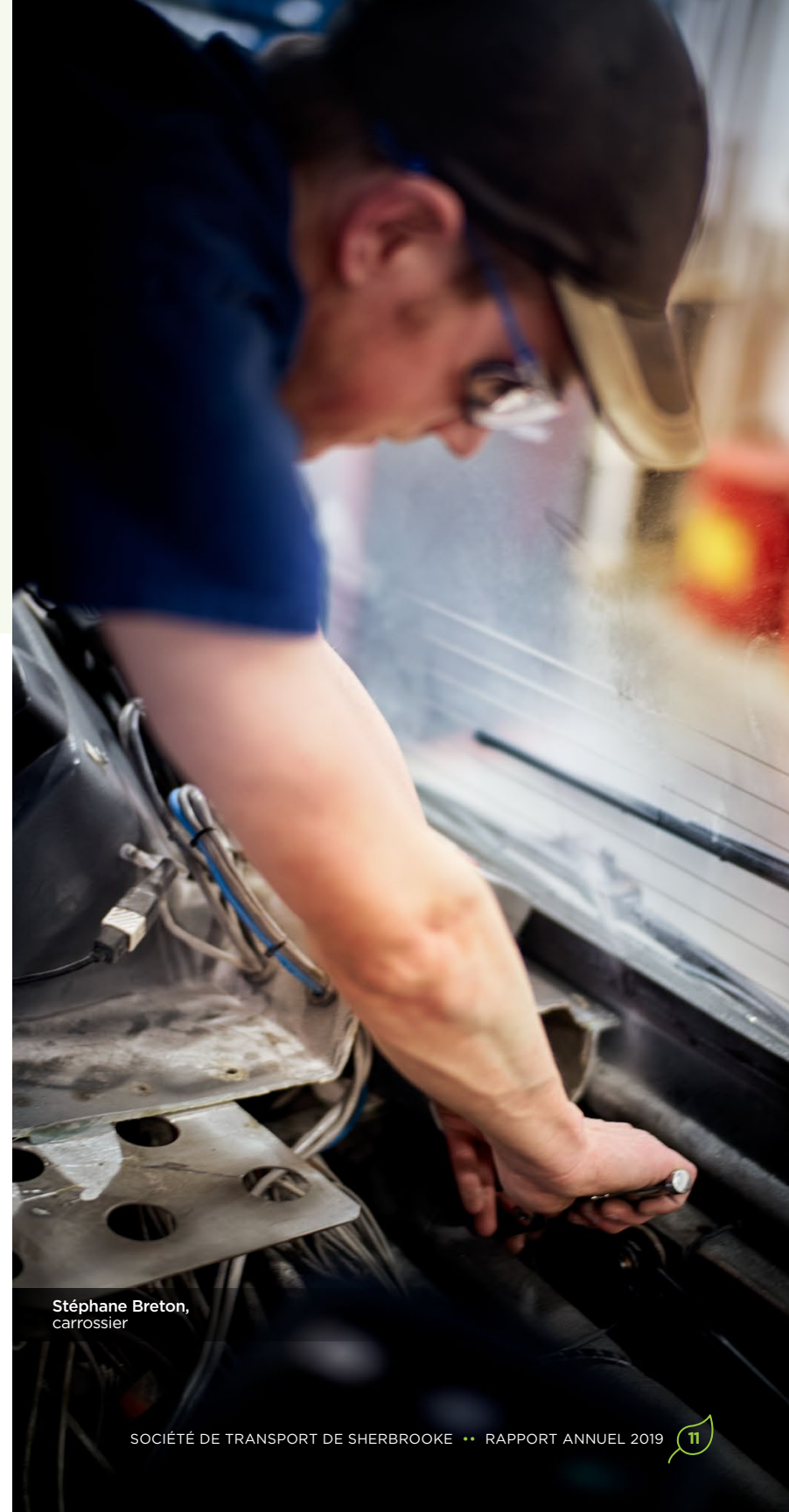
	Régulier	Réduit*	Familial et transférable
Paie ment comptant	3,30 \$	--	--
Jeton	3,30 \$	--	--
Laissez-passer mensuel	79,20 \$	60,00 \$	90,70 \$
Laissez-passer familial 1 jour	--	--	10,55 \$

* Personnes âgées de 21 ans et moins; personnes âgées de 65 ans et plus
Augmentation des tarifs le 1^{er} février 2019

SOURCES DE REVENUS



Cette année, la STS a enregistré des revenus de **36 001 344 \$** provenant à **73 %** de la clientèle et de la Ville de Sherbrooke. Les autres sources de financement proviennent des paliers supérieurs de gouvernement.



Stéphane Breton,
carrossier

GOUVERNANCE

12 ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

154 RÉOLUTIONS ADOPTÉES

CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST COMPOSÉ DE :

7 membres nommés par la Ville de Sherbrooke, dont :

- 5 conseillers municipaux;
- 1 représentant des usagers du transport adapté;
- 1 représentant des usagers du transport en commun.



M. Éric DesLauriers-Joannette,
administrateur et représentant
des usagers du transport
en commun

Mme Évelyne Beaudin,
administratrice

Mme Dany Grondin,
administratrice et représentante
des usagers du
transport adapté

M. Pierre Avard,
administrateur

M. Pierre Tremblay,
vice-président

Mme Chantal L'Espérance,
administratrice

M. Marc Denault,
président

La STS adresse à Mme Ariadne C. Echevers, administratrice et représentante des usagers du transport en commun ainsi qu'à Mme Christine Couture, administratrice et représentante des usagers du transport adapté, un vote de remerciements en reconnaissance de leur implication et de leur dévouement à la cause du transport collectif pendant les huit dernières années.



Mme Ariadne C. Echevers



Mme Christine Couture

MEMBRES DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION



M. Louis-André Neault,
directeur du marketing,
qualité de services et partenariats

M. Patrick Dobson,
directeur général

M. Michaël Gauthier,
directeur des ressources
humaines

Mme Suzanne Méthot,
directrice générale adjointe
et trésorière

M. Stéphane Veilleux,
directeur des opérations

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

COMITÉ PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Mme Chantal L'Espérance, présidente

M. Pierre Tremblay, membre

M. Marc Denault, membre d'office

M. Patrick Dobson, membre d'office et coordonnateur

COMITÉ TRANSPORT ADAPTÉ

M. Marc Denault, président

M. Pierre Avard, membre

Mme Christine Couture, membre (janvier à septembre)

Mme Dany Grondin, membre (à partir d'octobre)

M. Patrick Dobson, membre d'office

M. Stéphan Veilleux, coordonnateur

COMITÉ DES FINANCES

Mme Évelyne Beaudin, présidente

M. Pierre Tremblay, membre

M. Marc Denault, membre d'office

Mme Suzanne Méthot, coordonnatrice

COMITÉ AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ

M. Pierre Avard, président

Mme Ariadne C. Echevers, membre (janvier à septembre)

M. Éric DesLauriers-Joannette, membre (à partir d'octobre)

M. Marc Denault, membre d'office

M. Patrick Dobson, membre d'office

M. Louis-André Neault, coordonnateur

COMITÉ DES RESSOURCES HUMAINES

M. Pierre Tremblay, président

M. Pierre Avard, membre

M. Marc Denault, membre d'office

M. Patrick Dobson, membre d'office

M. Michaël Gauthier, coordonnateur



Marc Bossé,
mécanicien

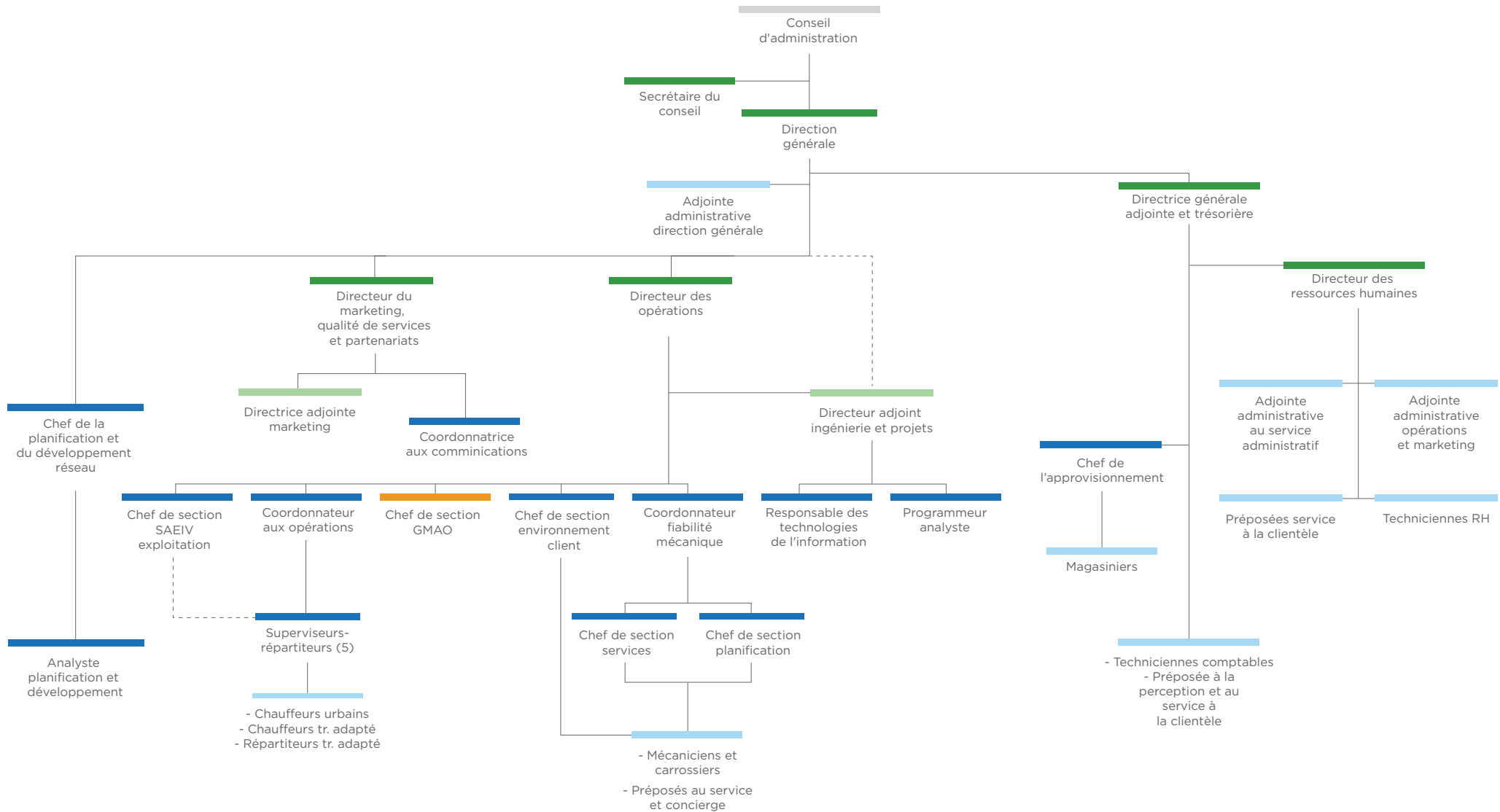


Catherine Routhier,
coordonnatrice aux communications

RESSOURCES HUMAINES



Société de transport
de Sherbrooke



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

RÉALISATIONS

LA STS S'IMPLIQUE

UNE MARCHÉ POUR LE CLIMAT - LA STS S'EST INVITÉE AU MOUVEMENT !

Dans le cadre de la marche pour le climat qui avait lieu le 27 septembre 2019, la Société de transport de Sherbrooke (STS) s'est invitée au mouvement pour favoriser la participation des marcheurs en offrant la gratuité sur tout son réseau (transport urbain et transport adapté). Cette action s'inscrit dans sa mission de favoriser le développement durable et la qualité de vie des citoyens.

L'événement faisait écho aux marches organisées, au cours de cette journée, dans plusieurs grandes villes du monde.

ÉVÉNEMENTS À 1 \$

La STS encourage la tenue d'événements à Sherbrooke en offrant une tarification spéciale de 1 \$ permettant ainsi aux festivaliers de se déplacer en toute simplicité. En 2019, deux événements ont été ajoutés à l'offre traditionnelle soit Sherblues et Bouffe ton Centro.

PARTENARIAT AVEC LE PHOENIX

Les détenteurs de billets du Phoenix de Sherbrooke ont bénéficié de la gratuité les soirs de match pendant les séries éliminatoires. Cette initiative permet de faciliter les déplacements à destination du Palais des sports Léopold-Drolet en plus de contribuer à réduire l'utilisation de l'auto solo.

CAMPAGNE « DÉPLACEZ-VOUS VERS L'ARRIÈRE » EN COLLABORATION AVEC L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

La rentrée scolaire est synonyme de nouveaux étudiants et, donc, de nouveaux clients. Afin de faciliter le déplacement des étudiants pour le début des cours du matin vers l'Université de Sherbrooke (UdeS), l'aide d'une escouade composée de bénévoles de l'UdeS a été sollicitée. Celle-ci avait pour but de rappeler les bons comportements à adopter à bord des autobus.



René Gosselin, chauffeur urbain en compagnie d'une bénévole de l'UdeS

SONDAGE DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

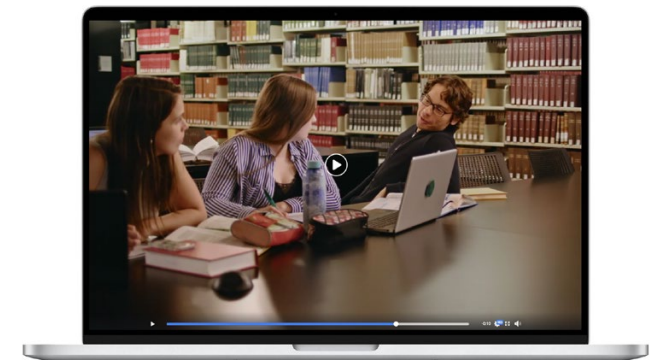
À l'approche du renouvellement de l'entente de la passe universelle pour les étudiants de l'Université de Sherbrooke, il était souhaité d'obtenir une étude récente et fiable afin de mesurer le taux d'utilisation du transport en commun auprès de la communauté étudiante. Les résultats ont permis une discussion éclairée pour la reconduite de l'entente entre les parties.

Cette étude a notamment révélé que 64 % des étudiants sont utilisateurs du transport en commun et que 49 % des étudiants utilisent les services de la STS cinq fois et plus par semaine. En ce qui concerne la satisfaction des étudiants envers les différents aspects du transport en commun, la moyenne se situe à 6,8/10. L'ajout de service a contribué à l'amélioration de certains aspects, dont les horaires du service et la fréquence des passages.

CAMPAGNE PUBLICITAIRE AVEC L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE

Sous le thème « L'autobus c'est logique ! », la STS a collaboré à la réalisation de capsules vidéo pour promouvoir ses services auprès de la communauté étudiante notamment sur les médias sociaux.

La campagne a permis de rappeler plusieurs avantages liés à l'utilisation de l'autobus : écologique, économique, sécuritaire et efficace.



ENQUÊTE ORIGINE-DESTINATION (OD)

L'Enquête OD consistait à recueillir des renseignements auprès de 1 500 ménages au moyen d'entrevues téléphoniques. Elle avait pour but de tracer un portrait fidèle de l'ensemble des déplacements faits par les Sherbrookoises et les Sherbrookoises durant un jour type de semaine, peu importe les modes de déplacement utilisés (ex. : le transport en commun, l'automobile, le vélo, la marche, etc.)

Les membres des ménages sélectionnés devaient répondre à des questions regroupées en trois catégories d'information : ménage (localisation, nombre de personnes et de véhicules, etc.), personnes (âge et sexe) et déplacements (pour quelle raison, le mode utilisé et à quel moment de la journée).

LANCEMENT DE *PARLONS STS*

En novembre 2019, la STS s'est démarquée par le lancement de *Parlons STS*, une plateforme de sondage et de recherche regroupant des clients, âgés de 16 ans et plus, du réseau urbain. L'organisation a la volonté de connaître l'opinion des utilisateurs inscrits au panel de clients afin de partager leurs points de vue sur différents sujets reliés au transport en commun à Sherbrooke. *Parlons STS* a permis et permettra de mesurer régulièrement la satisfaction des clients, d'être à leur écoute et de susciter leur engagement.



PARLONS STS

FORUM ESPACE MOBILITÉ

Le 30 octobre 2019 avait lieu le Forum Espace Mobilité présenté par le Centre de mobilité durable de Sherbrooke (CMDs). La STS, partenaire clé, s'est réjouie de faire partie de cette démarche participative. Sur le plan sherbrookoise, il s'agit du passage d'un Plan de mobilité durable de Sherbrooke (PMDS) vers des actions concrètes et réalisables sur un horizon de deux ans en lien avec les orientations retenues.

SEMAINE DE LA MOBILITÉ DURABLE

La STS a souligné la Semaine de la mobilité durable avec différentes activités et actions de sensibilisation. Entre autres, elle a offert à une dizaine d'employeurs près de 500 titres de transport en commun valides cinq jours pour permettre l'essai gratuit de ses services.



TRANSPORT DES SINISTRÉS LORS DES INONDATIONS

Les inondations du printemps ont nécessité la coordination des mesures d'urgence par l'Organisation municipale de sécurité civile de Sherbrooke (OMSC) dans laquelle la STS a été mobilisée. De plus, l'énorme quantité de pluie reçue à l'autonome a aussi provoqué la mise en place de mesures d'urgence. La STS a été mise à contribution, entre autres, par le transport des sinistrés par autobus. Si la STS est fière de pouvoir prendre part au quotidien des gens, elle l'est d'autant plus lors de situations exceptionnelles.



CARREFOUR DE L'ESTRIE

Les ajouts de service sur le réseau ont contraint la STS à améliorer et repenser la station du Carrefour de l'Estrie. En collaboration avec les propriétaires, les installations ont été repensées. Durant la saison estivale, le débarcadère a été entièrement remis à neuf afin de permettre l'ajout de nouveaux quais et ainsi répondre aux besoins croissants de la clientèle utilisant le réseau. De plus, du nouveau mobilier, des lampadaires, des abribus adaptés (marques) et un nouvel aménagement paysager ont été mis en place pour s'arrimer davantage avec les installations du Carrefour de l'Estrie.

TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD) - LIGNE 74

Dans un souci d'offrir un meilleur service de transport à la population, une section peu achalandée de la ligne 24 a été transformée en transport à la demande. Ce secteur est maintenant desservi par la ligne 74.

Les économies réalisées par ce changement ont été réinvesties en bonifiant la fréquence de cette même ligne dans la portion la plus achalandée, soit entre l'Université de Sherbrooke et le chemin Saint-Roch Sud.





Station du Dépôt

© Crédit photo, Olivier Rivest, chauffeur urbain

FERMETURE DE LA STATION DU DÉPÔT

En août 2019, deux nouveaux aménagements ont été réalisés sur la rue King au centre-ville et la station du Dépôt a été fermée. Ces nouveaux aménagements avec abribus surdimensionnés et chauffés sont des points d'embarquement et de débarquement stratégiques et efficaces qui contribuent à notre mission de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES). De plus, ce changement important dans l'histoire de la STS est une opportunité pour redynamiser le secteur en créant un pôle de mobilité en lien avec la revitalisation du centre-ville de Sherbrooke.

ABRIBUS

La Société de transport de Sherbrooke a poursuivi son plan de remplacement et d'ajout d'abribus, notamment en modernisant et en remplaçant 14 abribus sur le territoire. Elle compte maintenant 201 abribus en service. De ces ajouts, mis à part les abribus chauffés du centre-ville, la STS a implanté deux nouveaux abribus de 16 pieds, dont un décoratif avec des panneaux publicitaires alimentés à l'énergie solaire, lequel est situé au centre commercial Le Centre Sherbrooke.

BORNES DE RECHARGE ÉLECTRIQUES

Afin de poursuivre notre engagement de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), un projet a été implanté afin de permettre le branchement d'autos électriques aux abords du garage situé sur la rue Cabana. Pour ce faire, dix bornes de recharge intelligentes ont été installées pour les membres du personnel de la STS ainsi qu'une onzième borne accessible aux visiteurs.



Bornes de recharges électriques

AJOUT D'HEURES DE SERVICE

La bonification des programmes de subvention ainsi que le support constant de la Ville de Sherbrooke ont permis à la STS d'augmenter significativement ses heures de service. Pour ce faire, toujours dans le but de répondre aux besoins de la mobilité, cet ajout de 15 %, annualisé, est le plus important en 30 ans.

En janvier, la fréquence de la ligne 8 a été bonifiée de façon notable. Les intervalles sont dorénavant de 15 minutes en heures de pointe la semaine et de 20 minutes en dehors des heures de pointe. Les heures de service ont été majorées de 43 % en semaine, les autobus sont plus tôt sur la route le dimanche et le service a été amélioré en été. En août, les heures de service de la ligne 3 ont été bonifiées de 35 %. Sur cette ligne, les intervalles en heures de pointe la semaine sont maintenant de 12 minutes.

L'augmentation de service sur ces lignes desservant de grands générateurs de déplacement a contribué à la création de 18 nouveaux postes de chauffeurs au transport urbain. L'amélioration du service est capitale pour augmenter la part modale de la STS.

MODERNISATION DU GARAGE

La troisième phase de modernisation du garage, plus précisément des secteurs mécaniques, visant à l'amélioration des départements de la carrosserie et des pneus s'est terminée au début de l'été. Avec l'aménagement de nouveaux vérins, un nouvel éclairage et des portes favorisant l'entrée de la lumière naturelle, l'environnement de travail se trouve amélioré en matière de sécurité et d'efficacité.

RAPPORT DE LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE

En début d'année 2019, la STS a reçu la visite de la vérificatrice générale de la Ville de Sherbrooke. En collaboration avec les employés de l'entretien, l'exercice aura permis d'identifier plusieurs opportunités d'amélioration qui permettront d'accroître l'efficacité et la qualité de ses opérations d'entretien.

AJOUT DE SERVICE AU TRANSPORT ADAPTÉ

Un comité consultatif au transport adapté a été mis en place. L'objectif étant de bien cibler les besoins et les opportunités d'amélioration pour poursuivre et assurer un service à la hauteur des attentes de notre clientèle. De ce fait, un projet pilote a vu le jour permettant à la clientèle de réserver le jour même afin de pallier les imprévus alors qu'une réservation 24 heures à l'avance était exigée auparavant. L'ensemble des améliorations proposées ont de toute évidence contribué à une augmentation de l'achalandage de plus de 4 %.



Véhicule du transport adapté

RELATIONS DE TRAVAIL

ACTIVITÉS DE MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Le succès d'une organisation est étroitement lié à la mobilisation de son personnel et la STS l'a bien compris. Pour atteindre cet objectif, des efforts de tous les jours sont néanmoins nécessaires. Ainsi, ce sont 14 activités auxquelles les employés ont répondu en grand nombre, qui ont été réalisées au cours de l'année, contribuant ainsi au maintien de l'excellent climat de travail.

SIGNATURE DE LA CONVENTION COLLECTIVE DU TRANSPORT URBAIN

Un travail important a été effectué au cours de l'année 2019 afin de renouveler le contrat de travail des employés affiliés au Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP). Les conditions de travail ont été revues afin de s'ajuster aux nouvelles réalités et pour contribuer à faire face aux défis futurs, et ce, tout en offrant des avantages sociaux compétitifs et attractifs pour les employés. La convention collective a été renouvelée pour une durée de cinq ans.

CAMPAGNE D'EMBAUCHE MAJEURE

Afin de répondre à l'augmentation de son offre de service, la Société de transport de Sherbrooke (STS) a réalisé une campagne de recrutement d'envergure dans le but d'acquérir de nouveaux talents. Grâce à la participation et l'implication des employés, cette campagne fut couronnée de succès. Elle a permis à la STS de pourvoir à plus de 40 postes. Une première dans l'histoire de cette organisation ! Bienvenue aux nouveaux collègues !



Abribus numérique sur la rue King Ouest

GROUPES DE DISCUSSION

Lors de rencontres de discussion, les employés ont pu partager leur opinion et transmettre leurs suggestions en lien avec différents projets présents et futurs. Grâce à leur expertise et leur savoir-faire, ce fut des moments riches et pertinents pour la réalisation de ceux-ci :

- fermeture de la station du Dépôt
- aménagement du stationnement situé au Carrefour de l'Estrie
- déploiement des valeurs organisationnelles
- etc.

Merci à tous ceux et celles, qui ont investi de leur temps et de leur énergie pour la réussite de ces projets !

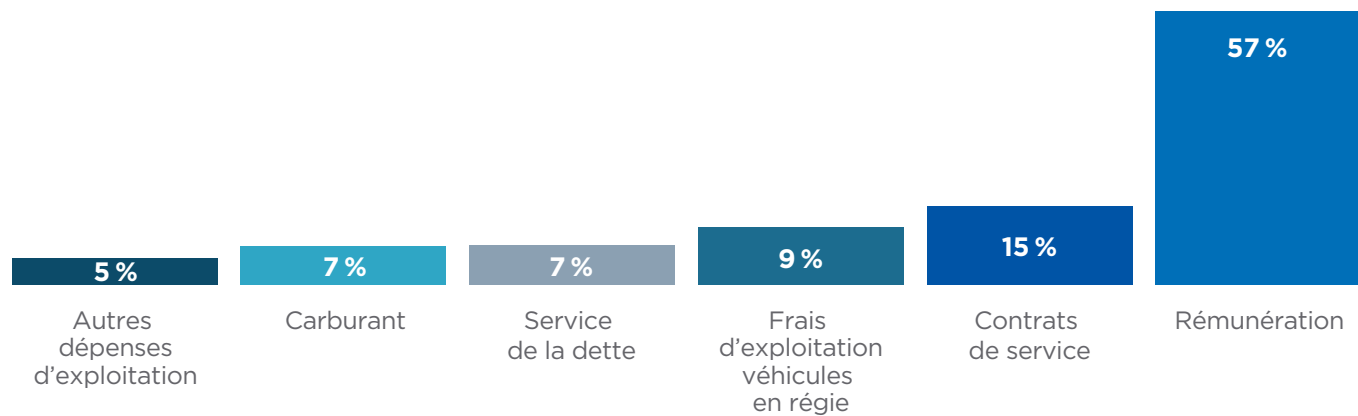
TOURNOI DE HOCKEY DES SOCIÉTÉS DE TRANSPORT EN COMMUN

Les 12, 13 et 14 avril, la Société de transport de Sherbrooke a été l'hôte du tournoi de hockey des sociétés de transport du Québec. Elle a eu le plaisir d'accueillir plus de 20 équipes représentant les différentes sociétés, dont deux équipes provenant de la STS. La fin de semaine s'est déroulée dans une ambiance amicale et festive où régnaient le plaisir et la synergie entre les différentes équipes. Grâce au dévouement des organisateurs et à l'implication des nombreux bénévoles, le tournoi fut un succès.



LA STS EN CHIFFRES

RÉPARTITION DES DÉPENSES D'EXPLOITATION



Guillaume Loïselle,
mécanicien

PARTICIPATION DU GOUVERNEMENT
ET DE LA VILLE DE SHERBROOKE

Exercice terminé le 31 décembre 2019

	2019	2018
Population desservie	169 136	165 937
URBAIN Per capita (\$)		
Ville de Sherbrooke	75,34	75,17
Subventions gouvernementales	18,02	15,17
Contribution des automobilistes	17,60	17,48
TOTAL :	110,96	107,82
ADAPTÉ Per capita (\$)		
Ville de Sherbrooke	14,50	16,41
Subventions gouvernementales	21,12	22,65
TOTAL :	35,62	39,06
TOTAL Per capita (\$)		
Ville de Sherbrooke	89,84	91,58
Subventions gouvernementales	39,14	37,82
Contribution des automobilistes	17,60	17,48
TOTAL :	146,58	146,88



Stéphane Larochelle,
magasinier

ÉTAT DES RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 décembre 2019

REVENUS	BUDGET 2019 (\$)	RÉEL 2019 (\$)	RÉEL 2018 (\$)
Transport			
Secteur urbain	9 647 400	10 256 969	9 644 745
Secteur adapté	534 000	566 443	516 323
Autres revenus	331 200	386 547	321 264
	10 512 600	11 209 959	10 482 332
Subventions gouvernementales			
Contribution des automobilistes	2 906 000	2 976 633	2 900 679
Subvention à l'exploitation	2 274 400	2 768 603	2 277 100
Aux fins d'immobilisations	362 100	279 301	240 574
Secteur adapté	3 562 100	3 571 348	3 757 675
	9 104 600	9 595 885	9 176 028
Contribution de la Ville de Sherbrooke			
Secteur urbain	13 147 500	12 743 000	12 473 300
Secteur adapté	2 452 500	2 452 500	2 722 200
	15 600 000	15 195 500	15 195 500
TOTAL DES REVENUS	35 217 200	36 001 344	34 853 860



Michel Bolduc,
préposé au service



Karine Lamontagne,
chauffeuse urbain

ÉTATS DES RÉSULTATS

Exercice terminé le 31 décembre 2019

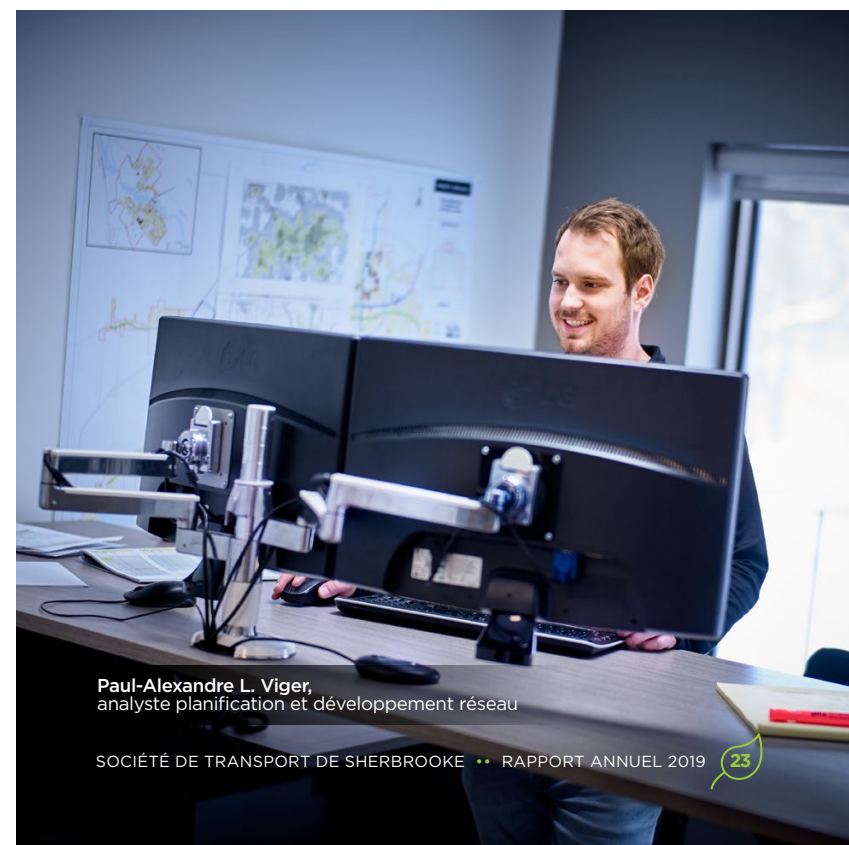
DÉPENSES	BUDGET 2019 (\$)	RÉEL 2019 (\$)	RÉEL 2018 (\$)
Secteur urbain	27 103 400	27 726 624	24 924 361
Secteur adapté	6 116 700	6 193 088	5 836 361
Administration	4 180 300	4 111 866	3 736 906
Service de la dette	2 714 500	2 638 638	2 727 560
Total des dépenses	40 114 900	40 670 216	37 225 188

AFFECTATIONS	BUDGET 2019 (\$)	RÉEL 2019 (\$)	RÉEL 2018 (\$)
Fonds réservés	714 300	668 771	636 809
Montant à pourvoir dans le futur	171 000	171 000	171 000
Surplus affecté	(1 023 000)	(1 023 000)	(1 023 000)
Amortissement	(4 760 000)	(4 970 166)	(4 487 421)
Total des affectations	(4 897 700)	(5 153 395)	(4 702 612)
Excédent des revenus sur les dépenses	0	484 523	2 331 284

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 décembre 2019

	2019	2018
Actifs financiers	25,2 M\$	28,5 M\$
Passifs	36,0 M\$	38,2 M\$
Actifs financiers nets (dette nette)	(10,8) M\$	(9,7) M\$
Actifs non financiers	53,4 M\$	50,2 M\$
Excédent accumulé	42,6 M\$	40,5 M\$



Paul-Alexandre L. Viger,
analyste planification et développement réseau

AUTRES COMITÉS

ASSOCIATION DES EMPLOYÉS RETRAITÉS DE LA STS

M. Andréo Desmarais, président
M. André Boucher, vice-président
M. Réjean Poulin, secrétaire-trésorier
M. Yves Houle, directeur
M. Benoit Roy, directeur
M. Jean-Yves Turcotte, directeur

COMITÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ

SECTEUR URBAIN

M. Pierre Raymond
M. Sylvain Cloutier (jusqu'en août)
M. Éric Cyr (à partir de septembre)
M. Gustavo Enrique Villamizar (jusqu'en décembre)
M. Nicolas Lagueux (à partir de décembre)
M. Alexandre Turgeon (jusqu'en avril)
M. Parfait Thierry Lourogo (à partir de décembre)

SECTEUR ENTRETIEN

M. Stéphane Breton
M. Claude Leclerc
M. Stéphan Veilleux

SECTEUR ADAPTÉ

M. Sylvain Cloutier (jusqu'en septembre)
M. Éric Cyr (à partir de septembre)
Mme Bianka Buzzell (jusqu'en mars)
M. Rémi Rancourt (à partir de mars)

COMITÉ DES LOISIRS

Mme Julie Côté, présidente
M. Stéphane Larochelle, vice-président - représentant le secteur entretien
Mme Mélanie Chaunt, trésorière
Mme Rocio Villamizar, secrétaire
M. Olivier Jannard, représentant le secteur urbain
Mme Patricia Viens, représentant le secteur urbain

COMITÉ DE RETRAITE

Mme Chantal L'Espérance, présidente - représentant l'employeur
M. Patrice Poulin, vice-président - représentant les chauffeurs urbains
Mme Suzanne Méthot, secrétaire-trésorière - représentant l'employeur
M. Robert Bachand, membre indépendant
M. Alain Roulx, représentant les salariés CSN
M. Michaël Gauthier, représentant l'employeur
M. Dany Bélanger, représentant l'employeur (jusqu'en novembre)
M. Philippe Lussier, représentant l'employeur (à partir de décembre)
Mme Sonia Duplessis, représentant les employés non syndiqués
M. Ricardo Giovanni Villamizar, représentant les chauffeurs urbains
M. Charles Connolly, représentant les participants non actifs
Mme Julie Côté, représentant les participants actifs
M. Jacques Brochu, représentant les participants non actifs (jusqu'en octobre)
M. Andréo Desmarais, représentant les participants non actifs (à partir d'octobre)
M. André Croteau, représentant les participants non actifs
Mme Mélanie Chaunt, représentant les participants actifs

COMITÉ D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ

Les membres du Comité ont tenu **17** réunions permettant de traiter **705** dossiers.

MEMBRES DU COMITÉ D'ADMISSIBILITÉ

DÉFICIENCE MOTRICE OU ORGANIQUE

Mme Aline Nault, coordonnatrice
Association de Spina-Bifida et d'Hydrocéphalie de l'Estrie

DÉFICIENCE VISUELLE

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

DÉFICIENCE INTELLECTUELLE

Mme Caroline Gelly, intervenante communautaire
Autisme Estrie

Mme Karine Guillemette, directrice générale
(substitut pour Caroline Gelly)
Action handicap Estrie

REPRÉSENTANTS - ORGANISMES

Mme Isabelle Matte, ergothérapeute
CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Mme Marie-Line Pellerin, ergothérapeute
(substitut pour Isabelle Matte)
CIUSSS de l'Estrie – CHUS

STS

M. Serge Vincent, officier délégué
M. Luc Roy, substitut de l'officier délégué
Mme Sarah Archambault, secrétaire
Mme Chloé Quirion-Jolin, secrétaire (jusqu'en octobre)
Mme Lydia Laramée, secrétaire (à partir d'octobre)

ASSOCIATIONS SYNDICALES

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

M. Stéphane Breton, président
M. Victor-David Carrier, vice-président et agent
de griefs – secteur entretien
M. Louis-Charles Poulin, vice-président et agent
de griefs – secteur service
M. Alain Ross, secrétaire
M. Jean-Philippe Roy, trésorier

SYNDICAT DU PERSONNEL DE BUREAU DE LA STS (CSN)

Mme Mélanie Larochelle, présidente (jusqu'en juillet)

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

M. Jean-Pierre Guay, président
M. André Marsan, vice-président
M. Alexander Castro-Serje, secrétaire-trésorier
M. Gustavo Enrique Villamizar, secrétaire-archiviste
(jusqu'en décembre)
M. Nicolas Lagueux, secrétaire-archiviste
(à partir de décembre)

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

M. Sylvain Lambert, président (jusqu'en octobre)
M. Jean-Benoît Chartier, président (à partir d'octobre)
Mme Manon Petit, 1^{re} vice-présidente et agente de griefs
(jusqu'en octobre)
M. Alexandre Roy, 1^{er} vice-président et agent de griefs
(à partir d'octobre)
Mme Bianka Buzzell, 2^e vice-présidente et représentante
santé-sécurité pour les chauffeurs et représentante pour
le personnel chauffeur TPR (jusqu'en février)
M. Rémi Rancourt, 2^e vice-président et représentant
santé-sécurité pour les chauffeurs et représentant pour
le personnel chauffeur TPR (à partir de mars)
M. Jean-Benoît Chartier, secrétaire (jusqu'en octobre)
M. Charles-Antoine Désilets, secrétaire (à partir d'octobre)
Mme Chantal Rioux, trésorière (de mars à octobre)
Mme Manon Petit, trésorière (à partir d'octobre)

RECONNAISSANCE

PRIX RECONNAISSANCE DE L'ASSOCIATION DU TRANSPORT URBAIN DU QUÉBEC (ATUQ)

Reconnaissance et appréciation au travail - Hommage à une dame d'exception ! -

Dans le cadre du colloque annuel qui s'est tenu le 23 octobre 2019, l'ATUQ a remis un prix Reconnaissance à un membre du personnel de la Société de transport de Sherbrooke (STS) qui s'est distingué par ses nombreuses années de dévouement, d'engagement et de professionnalisme.

Mme Lynda Allard, adjointe administrative à la direction générale, a su se démarquer auprès de ses collègues de travail par sa rigueur, sa collaboration et ses compétences hors normes.

L'objectif : rendre hommage à cette femme de cœur qui a atteint 24 ans de bons et loyaux services. À sa façon, dans le rôle essentiel qu'elle a joué, Mme Allard a été une actrice importante du développement et de l'essor de l'organisation en matière de transport en commun.

L'ATUQ qui représente les neuf sociétés de transport en commun du Québec a décerné le Prix Reconnaissance 2019 à Mme Lynda Allard, un hommage bien mérité !



De gauche à droite :
M. Patrick Dobson, directeur général,
Mme Lynda Allard, adjointe administrative à la direction générale et
M. Marc Denault, président du conseil d'administration

RECONNAISSANCE DES ANNÉES DE SERVICE

M. Denis Collard

Mécanicien
35 ans de service

M. Jacques Laperle

Chauffeur au transport urbain
35 ans de service

M. Ronald Fullum

Chauffeur au transport urbain
30 ans de service

M. Alain Laforest

Chauffeur au transport urbain
30 ans de service

M. Michel Leblanc

Chauffeur au transport urbain
30 ans de service

Mme Rachel Loiselle

Chauffeuse au transport urbain
30 ans de service

M. Michel Ares

Chauffeur au transport urbain
25 ans de service

Mme Manon Petit

Répartitrice au transport adapté
25 ans de service

DÉPARTS À LA RETRAITE

M. Jean-Marc Gagnon

1^{er} janvier
Chauffeur au transport urbain

M. Daniel Désilets

1^{er} février
Chef de section exploitation

M. Michel St-Pierre

1^{er} mai
Chauffeur au transport urbain

M. Marcel Glaude

1^{er} juin
Préposé au service

M. Donald Paquette

1^{er} juillet
Chauffeur au transport urbain

Mme Rachel Loiselle

1^{er} octobre
Chauffeuse au transport urbain



