

# Plan stratégique de développement du transport en commun

Révision

# 2009 - 2019



Société de transport  
de Sherbrooke



# table des matières

## **Page 3 Préalables au plan stratégique**

- 4 Message de la présidente de la STS
  - 5 Contexte
  - 10 Une vision renouvelée 2009 - 2019
  - 11 Développement durable
- 

## **Page 13 Une gestion transparente, responsable, efficace, dynamique et proactive**

- 14 Nos ressources ? Humaines avant tout
  - 16 Un cadre financier lié à des obligations de performance
  - 18 Une gestion durable pour la STS
- 

## **Page 21 Les services aux clients au centre de nos préoccupations**

- 22 Des dessertes et des services bonifiés
- 24 Des transports en commun intelligents
- 26 Amélioration de l'information pour les voyageurs
- 28 L'intégration et l'insertion sociale facilitées
- 30 Des services de transport adapté plus performants

# table des matières

## **Page 33**    **La STS, gestionnaire de mobilité durable**

- 34      Création du centre de mobilité durable de Sherbrooke
- 36      Renforcement des partenariats
- 38      Développement du lien entre les transports actifs et les transports en commun

---

## **Page 41**    **Une journée sur le réseau de la STS en 2034**

# Préalables au Plan stratégique de la STS



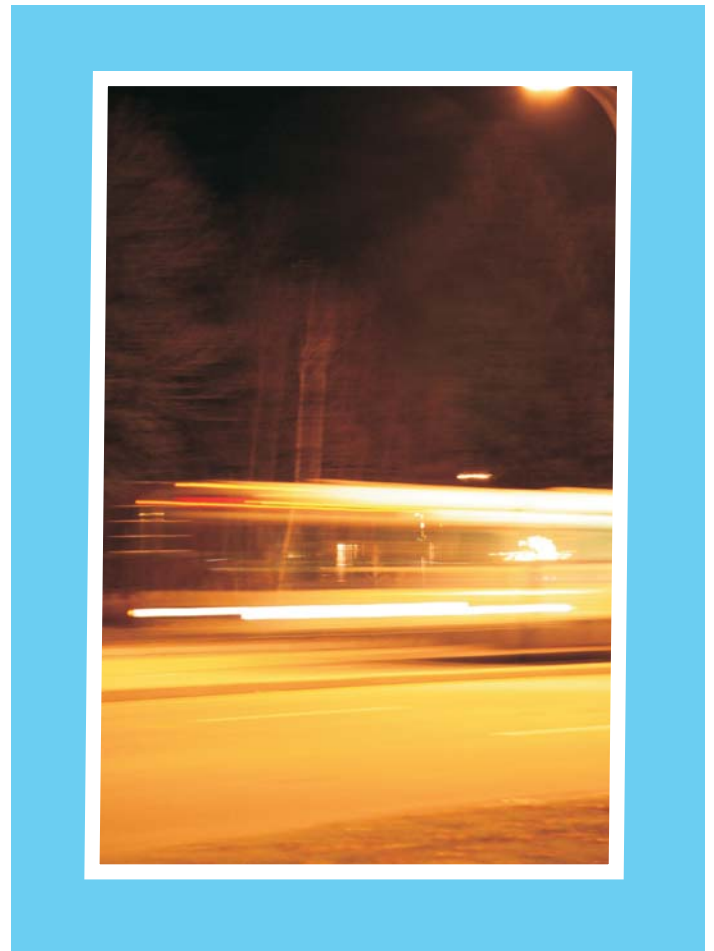
# message de la présidente de la STS

La Société de transport de Sherbrooke a adopté, le 12 mai 2004, son premier Plan stratégique de développement du transport en commun 2004-2013.

En décroissance de son achalandage depuis 1994, sans cadre financier assurant des sources de financement prévisibles et stables, il a été très audacieux en 2004 de prévoir des stratégies de développement qui allaient permettre à la STS d'augmenter l'achalandage du transport en commun et d'en maintenir la part modale.

Un nouveau plan de transport, une approche partenariale innovatrice, un appui financier renouvelé de tous les paliers de gouvernements ainsi que l'engagement et le dévouement du personnel ont permis à la STS de relever le défi de l'augmentation de l'achalandage.

Cette révision du Plan stratégique de développement du transport en commun permet de clarifier la vision et les stratégies de la STS pour les prochaines années et de la positionner de façon définitive comme outil incontournable du développement économique, social et environnemental de Sherbrooke.



Dany Lachance  
Présidente de la STS

## ✓ Révision du plan stratégique de développement du transport en commun 2004 - 2013

L'obligation de révision du Plan stratégique de développement du transport en commun à tous les cinq ans, conformément à l'article 130 de la Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., chapitre S-30.01), est très certainement l'occasion de :

- faire un bilan des réalisations des cinq dernières années,
- analyser les changements au contexte sociologique, environnemental et financier,
- projeter l'organisation vers une vision renouvelée,
- et de remettre en perspective les stratégies qui nous permettent d'aller de l'avant.



### La mission de la STS

Offrir aux clients et à la population du territoire desservi, des moyens de transport collectif de qualité, efficaces et accessibles, tout en s'efforçant de garder la Société de transport de Sherbrooke dans un processus constructif et évolutif qui tienne compte du développement économique, social et environnemental de la ville de Sherbrooke.

## ✓ Les principaux éléments du plan 2004 - 2013

### Les orientations

Renforcer la place du transport en commun de manière à accroître l'achalandage et à maintenir la part modale du transport collectif.

#### La vision 2004 - 2013

Un service de transport de personnes ajusté aux besoins des clients, efficace, attrayant, économique et accessible. Un réseau de transport qui stimule le développement économique social et environnemental de Sherbrooke.

#### Chiffres clés

Depuis 2004, la fréquentation du réseau de la STS a augmenté de 27 %

**2003 : 6 017 197**

**2008 : 7 641 410**

(estimation)

### ✓ Nos réalisations

Depuis 2004, la Société de transport de Sherbrooke a pu, grâce à la volonté et à la détermination du conseil d'administration, à l'appui de la Ville de Sherbrooke et du gouvernement du Québec, et à l'engagement et au dévouement du personnel, repositionner le transport en commun comme un mode de transport efficace pour assurer la mobilité de la population sherbrookoise.

De nombreuses réalisations servent désormais d'assises pour élaborer une vision à plus long terme :

- Normalisation du service : normes d'accessibilité, normes d'opération, normes de performance
- Mise en place d'un réseau structurant et bonification du réseau intermédiaire
- Ajouts de services adaptés
- Création de plusieurs partenariats
- Adoption de tarifications incitatives
- Amélioration des infrastructures
- Mise en place d'un nouveau centre d'échanges
- Création d'un Centre de mobilité durable de Sherbrooke
- Adoption d'une Politique de développement durable
- Réalisation d'un Plan stratégique des systèmes de transports intelligents
- Élaboration des plans quinquennaux de développement visant l'amélioration des services
- Révision de la structure organisationnelle



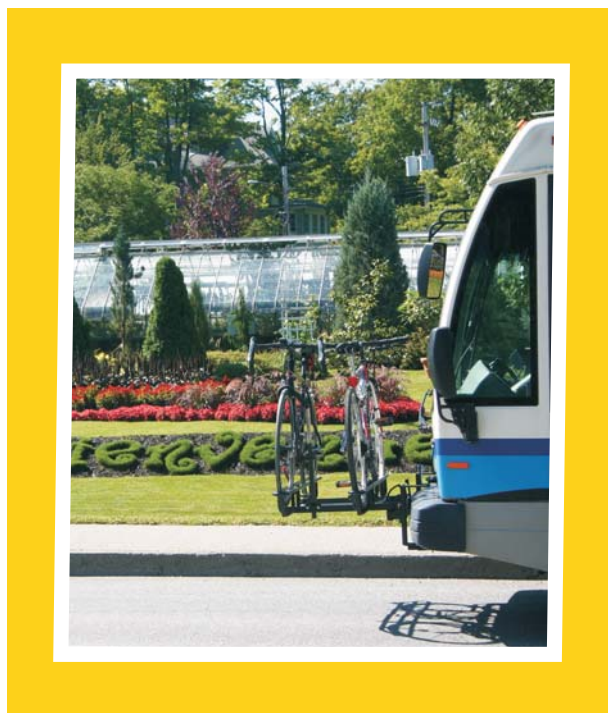
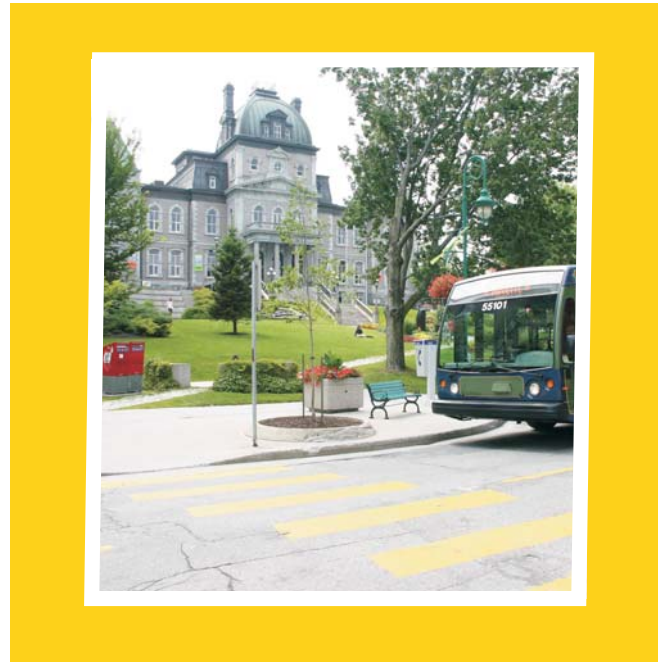
## Un contexte économique et social qui évolue

### Sommet de Sherbrooke

Lors du Sommet du 24 mai 2007, la communauté sherbrookoise a adopté une vision qui s'inscrit de manière claire et non équivoque dans la tendance d'une économie du savoir mondialisé qui valorise le commerce, l'innovation et la valeur ajoutée.

Ce nouveau rôle a pour corollaire l'émergence de défis exigeants qui vont mettre durement à l'épreuve la capacité des villes à :

- Répondre efficacement à des besoins sans cesse croissants en services et en infrastructures
- Attirer et retenir la meilleure main-d'oeuvre
- Comblent les écarts sociaux grandissants
- Gérer l'arrivée massive des immigrants
- Réduire les émissions polluantes
- Se défendre contre la concurrence de plus en plus féroce des autres grands centres urbains



### Plan stratégique de la Ville de Sherbrooke

La Ville de Sherbrooke a aussi adopté un Plan stratégique de développement 2007 - 2010. Le plan d'action comprend les volets suivants :

#### *Volet 1 Mettre l'accent sur les modes de transport alternatif*

Objectifs :

- Augmenter l'utilisation du transport en commun
- Augmenter l'utilisation du vélo et de la marche

#### *Volet 2 Améliorer le transport en commun pour les étudiants*

Objectif :

- Augmenter le nombre d'étudiants qui utilisent le transport en commun

## Politique de développement social et communautaire

La Ville de Sherbrooke a adopté en novembre 2008, une Politique de développement social et communautaire et se donne ainsi la mission de : *“Contribuer à l’amélioration de la qualité de vie de ses citoyennes et citoyens et susciter la participation citoyenne dans chacun des champs d’activités du développement social et communautaire”*.

Champs d’activités :

- Vie communautaire
- Lutte contre l’exclusion sociale et la pauvreté
- Logement
- Sécurité
- Mobilité des personnes
- Intégration des personnes handicapées
- Immigration
- Sport, culture et loisirs
- Développement urbain

La Société de transport de Sherbrooke adhère aux enjeux et orientations de ce plan.



## ✓ L'environnement au centre des préoccupations

L'émergence du développement durable et une adhésion de plus en plus massive à ses principes influent les réflexions et les pratiques en matière d'urbanisme et de mobilité. Cette mobilité est désormais au cœur du mouvement de « transport durable ».

La Société de transport de Sherbrooke a adopté, en septembre 2005, une Politique de développement durable qui lui permet d'apporter une contribution majeure à la compréhension, la promotion et la mise en œuvre du transport durable.

En avril 2008, aux Assises annuelles de l'Union des municipalités du Québec (UMQ), a été approuvée une Politique de mobilité et transport durables. Cet engagement du monde municipal vise le développement d'une nouvelle culture de la mobilité et du transport qui permettra de planifier leur développement, de manière efficace et respectueuse de l'environnement et d'adopter des plans de mobilité concernant l'ensemble des services.

## ✓ Un cadre financier à pérenniser

### **Cadre financier**

Dans le contexte où la Société de transport de Sherbrooke s'est donné comme objectif d'augmenter son achalandage, elle doit jouer à la fois sur l'offre et la demande.

Les deux paliers de gouvernements supérieurs ont voté en 2006 des programmes de subventions au transport en commun qui assurent aux sociétés de transport des sources de revenus fiables et équitables pour améliorer les services de transport collectif et investir dans les infrastructures.

### **Performances**

Un processus de benchmarking des réseaux de transport du Québec fournit aux organismes depuis 2005 des indicateurs de production et de productivité qui permettent de comparer les performances opérationnelles et de mieux comprendre les meilleures pratiques en vue d'améliorer ses propres performances.

# Une vision renouvelée 2009 - 2019

## La vision de la STS

La Société de transport de Sherbrooke entend continuer dans la voie de l'innovation pour offrir à la population sherbrookoise des services de transport durable répondant aux besoins des clients et aux valeurs de plus en plus partagées de protection de l'environnement et de la santé, contribuant ainsi à l'amélioration continue de la qualité de vie de l'ensemble des citoyens.

La Société de transport de Sherbrooke deviendra un outil de requalification de l'espace urbain et un partenaire incontournable de l'aménagement du territoire. Le transport collectif contribuera « **Plus que jamais !** » à la prospérité économique et sociale de la collectivité.



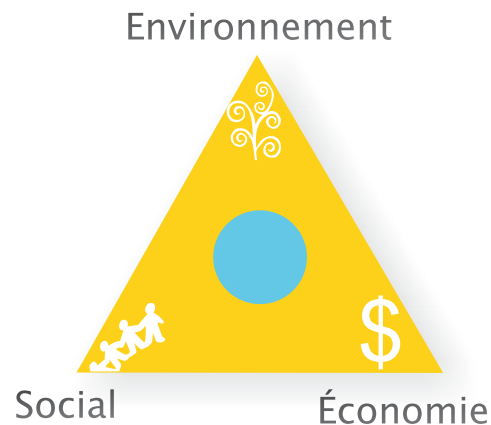
# Développement durable

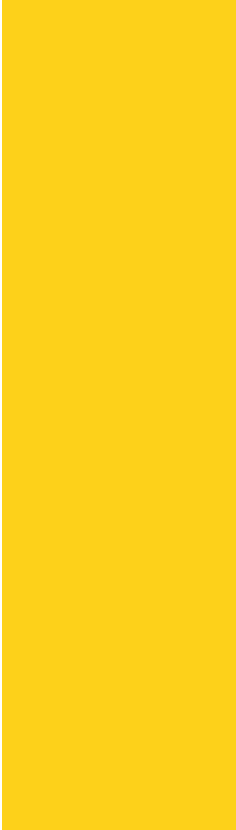
Le transport en commun est reconnu comme la pierre angulaire de nombreuses démarches de développement durable. L'ensemble des activités d'une société de transport a un impact sur la mobilité des personnes, sur la structuration de l'espace, urbain ou non.

À ce titre-là, le plan stratégique de la STS joue également le rôle de Plan de développement durable. Les orientations choisies l'ont toutes été, dans une optique de développement durable, et de par la nature des activités de la STS, vont avoir des conséquences favorables sur les pratiques de mobilité durable.

Le fil conducteur « développement durable » de ce document sera symbolisé par la représentation du triangle développement durable, reprenant les enjeux économiques, environnementaux et sociaux. Ce triangle qualifiera, pour chacun des thèmes et en fonction de la position du point, l'enjeu le plus impacté par les actions de la STS.

L'implication de la STS, en tant que citoyen corporatif, sur la mise en place de processus et de pratiques compatibles avec une gestion respectueuse de l'environnement, fera l'objet d'un plan dédié, appelé plan de gestion durable.





Une gestion  
transparente,  
responsable, efficace,  
dynamique et proactive



## Vision 10 ans

Quand il y a un autobus sur la route, c'est grâce à l'intervention de toute une équipe qui s'en est occupé !

Chauffeurs, personnel d'entretien, répartiteurs, personnel de bureau ou cadres... ils représentent le cœur de l'activité et la richesse de la Société de transport.

D'ici 2019, on peut penser que plus de 40 % du personnel de la STS aura été renouvelé. Dans un contexte de rareté de la main-d'œuvre, le recrutement et la rétention des employés vont être décisifs pour permettre à la STS de relever les défis qui l'attendent.

Une grande importance sera accordée à la communication interne, de manière à impliquer encore plus le personnel dans les projets de l'entreprise. La formation restera au centre des préoccupations de la STS, de manière à répondre toujours plus efficacement aux attentes de nos clients.

La Société de transport de Sherbrooke entend valoriser la responsabilisation et l'imputabilité de l'ensemble du personnel et offrir un milieu de travail qui stimule l'innovation et la qualité de vie au travail.

La qualité du service à la clientèle sera une valeur organisationnelle à laquelle tous et chacun auront adhéré.

## Nos ressources ? Humaines avant tout

### Chiffres clés

217 employés dont  
157 au transport  
41 à l'entretien  
19 à l'administration

38 % du personnel actuel  
aura 60 ans ou plus en  
2019





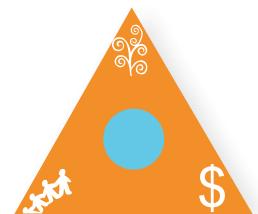
# Actions 5 ans

## Assurer une gestion efficace de la relève

- » Insister sur les valeurs environnementales, économiques et sociales portées par le transport en commun pour attirer des nouveaux employés sensibilisés aux enjeux environnementaux et désireux de travailler pour une société responsable et concentrée sur l'intérêt public
- » Tenir compte des nouveaux rythmes de vie et de la demande toujours plus forte de conciliation travail-famille

## Améliorer le fonctionnement de l'entreprise

- » Soutenir la création de programmes de formation pertinents
- » Apporter une formation aux chauffeurs en termes de service client, pour faciliter leur rôle de premier ambassadeur de la société auprès des clients, et étendre cette préoccupation auprès de l'ensemble du personnel
- » S'appuyer sur le personnel pour développer de bonnes pratiques permettant d'améliorer les services et les performances de l'organisation
- » Améliorer la communication interne à la STS pour faciliter la diffusion de l'information et des réalisations à l'ensemble des employés



## Vision 10 ans

La STS s'assure de la disponibilité financière nécessaire à une offre de service de transport en commun de qualité, au maintien du patrimoine et au développement technologique.

Pour soutenir son développement, la STS doit absolument bénéficier de sources de revenus prévisibles, fiables, stables et équitables.

Les prochaines années devront maintenir le nécessaire équilibre entre les différents types de revenus, qu'ils soient liés aux différents paliers de gouvernements ou à la clientèle.

La STS accorde une attention particulière à cet équilibre, mais également aux objectifs commerciaux et sociaux qui rentrent en compte dans l'évaluation de ses revenus et dépenses.

La STS s'est engagée dans un processus d'amélioration continue de ses procédés, en utilisant notamment les indicateurs de production et de productivité du benchmarking effectué par l'ATUQ. Ces éléments permettent de comparer les performances opérationnelles et donc d'insister sur les améliorations possibles.

D'ici 2019, la STS aura travaillé avec son personnel à élaborer des processus permettant de garantir l'amélioration continue de son fonctionnement dans l'ensemble des services.

## Un cadre financier lié à des obligations de performance

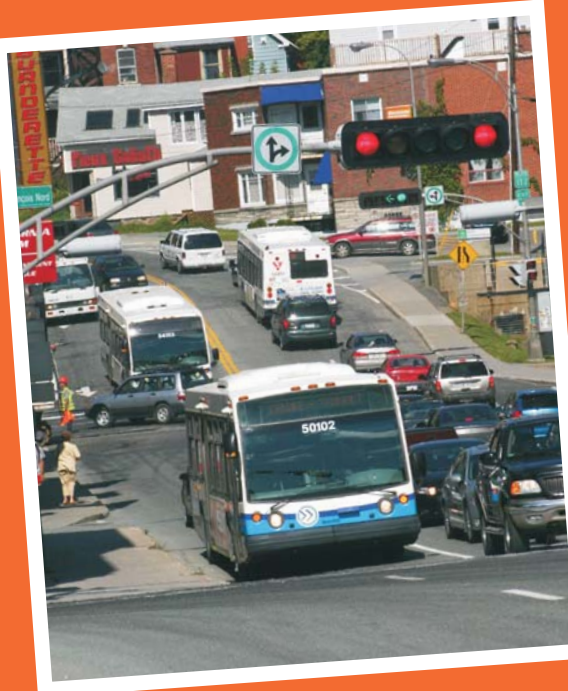
### Chiffres clés

Un budget 2009 de plus de **25,9 M \$** dont :

**5,6 M \$** de subventions gouvernementales

**12 M \$** de la Ville de Sherbrooke

**8,3 M \$** de revenus propres (clientèle, publicité, autres)



# Actions 5 ans

## Maintenir un niveau de financement permettant de soutenir notre développement

- » Continuer à travailler avec la Ville afin de déterminer les priorités en matière de services et de financement
- » Poursuivre le développement des partenariats
- » Mettre en place des mesures de contrôle de la perception et des validations
- » Fidéliser la clientèle actuelle et conquérir de nouveaux clients pour le transport en commun, notamment en continuant de développer des produits tarifaires novateurs
- » Étudier les nouvelles sources de revenus disponibles, notamment celles liées à la publicité et aux programmes de financement fédéraux
- » Maintenir le nécessaire équilibre entre les différents contributeurs

## Mettre en place un processus d'amélioration continue des performances

- » Analyser les indicateurs développés lors du benchmarking de l'ATUQ
- » Développer des tableaux de bord permettant d'illustrer ces indicateurs
- » Améliorer les performances mises en relief par les indicateurs
- » Mettre en place des processus de type amélioration continue pour assurer un meilleur fonctionnement de l'entreprise

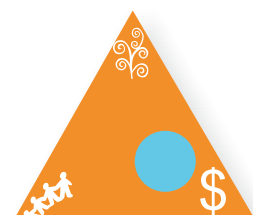
### Contributeurs au budget 2009 de la STS

Contributions  
gouvernementales et  
automobilistes  
22 %

Ville de Sherbrooke  
46 %



Revenus propres  
32 %



## Vision 10 ans

La Société de transport de Sherbrooke est fortement impliquée dans les enjeux de développement durable, de par son activité qui contribue à réduire les déplacements en voiture, et leur impact sur l'environnement.

À ce titre, toutes ses opérations ont un impact en termes de développement durable.

La STS a voté en 2005, une politique de développement durable, qui sera mise à jour et appliquée à tous les niveaux de l'entreprise. Cette politique de développement durable comprend des actions liées à la gestion durable de l'entreprise.

La gestion durable à la STS est définie comme une gestion tendant à minimiser les impacts de nos opérations sur l'environnement. Cela comprend notamment la gestion des matières résiduelles, les politiques d'achat, autant du matériel roulant que des fournitures de bureau, et les pratiques de conduite et de déplacements du personnel.

D'ici 2019, le comité de gestion durable de la STS aura évalué les actions proposées, en aura fait le suivi et aura mis en place les actions adaptées, de manière à être irréprochable en termes de protection de l'environnement.

## Une gestion durable pour la STS

### Chiffres clés

**60 tonnes** de métaux en vrac recyclées par an

**53 tonnes** de sable contaminé recyclées par an

**9 500 litres** d'huile usée recyclés par an



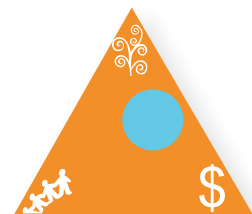
# Actions 5 ans

## Développer une gestion respectueuse de l'environnement

- » Favoriser le recours à des moyens de transport durable, et réduire les impacts environnementaux engendrés par le parc de véhicules de la STS
- » Améliorer l'efficacité énergétique, promouvoir les économies d'énergie et privilégier des sources d'énergie qui réduisent les émissions de gaz à effet de serre et autres polluants atmosphériques
- » Gérer l'eau de façon responsable en limitant la consommation et en protégeant la qualité de cette ressource

## Limiter les impacts des activités sur l'environnement

- » Adopter des pratiques préservant l'environnement et la santé dans l'entretien des terrains et bâtiments, notamment en insistant sur la qualité de l'air
- » Analyser les tests et expérimentations effectués sur les différents types de propulsion moins polluants, comme les autobus hybrides et procéder éventuellement aux acquisitions reliées
- » Favoriser la réduction à la source, le réemploi, le recyclage et la valorisation des matières résiduelles afin d'en minimiser l'élimination
- » Adopter des pratiques de gestion et d'utilisation des matières dangereuses permettant d'éliminer ou de contrôler les risques pour la santé et l'environnement





Edith Bergeron, répartitrice T.A.



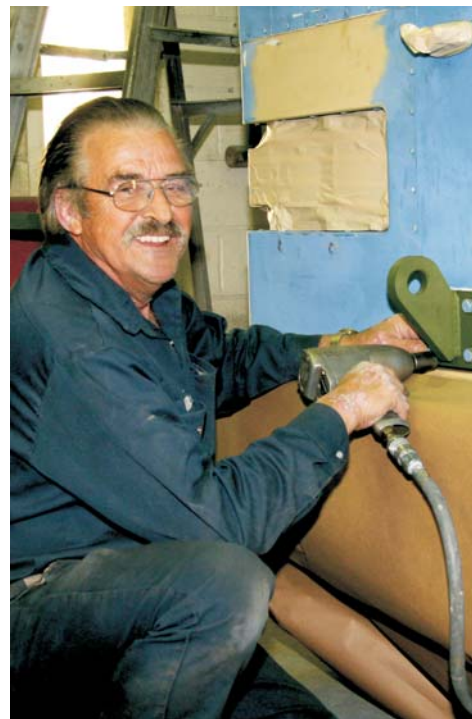
Réal Verpaelst, superviseur-répartiteur



Jean Bazin, chauffeur urbain



François Dostie, chauffeur urbain



Marcel Boutin, carrossier

# Les services aux clients au centre de nos préoccupations



## Vision 10 ans

## Des dessertes et des services bonifiés

Suite à la mise en place du nouveau plan de transport en 2006, un processus d'adaptation de l'offre de service aux nouvelles réalités a été initié à partir de 2007, et propose des ajustements et bonifications aux réseaux structurant et intermédiaire.

L'amélioration de l'offre de service et l'accroissement significatif de la fréquentation ont entraîné une croissance du parc d'autobus et un agrandissement du garage, en cours de réalisation.

D'ici 2019, la STS aura amélioré sa desserte des axes forts, en renforçant les fréquences, en bonifiant les aménagements urbains, pour améliorer l'accessibilité de ses services, le confort et le sentiment de sécurité.

Ces services seront plus efficaces, en ajustant les distances de marche entre les arrêts, et en bénéficiant de mesures préférentielles dans la circulation. Le matériel utilisé sera dédié, moderne et attractif pour la clientèle.

Le réseau intermédiaire aura également été bonifié, en termes de niveau et de continuité du service. Le garage aura connu un agrandissement supplémentaire en tenant compte de la croissance continue du parc d'autobus et de la possibilité d'avoir des autobus articulés.

Les remarques des clients auront été prises en compte par le biais d'un comité de suivi de la qualité du service.

### Chiffres clés

24,5 % d'offre de service supplémentaire prévus entre **2007 et 2011** selon le plan d'amélioration des services

Un parc prévisionnel de **110 autobus** en 2019, soit **70%** de plus qu'en 2003





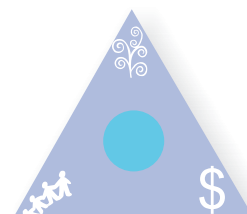
# Actions 5 ans

## Adapter l'offre de service aux nouvelles réalités

- » Mettre en place un comité de la qualité du service
- » Réaliser le plan d'amélioration des services adopté par le conseil d'administration de la STS en mars 2008
- » Ajuster et bonifier le réseau structurant en fonction de la demande de transport, et des nombreuses réalités, notamment celles des travailleurs, des étudiants et des besoins des différents partenaires de la STS
- » Compléter l'implantation du réseau intermédiaire et de la desserte locale, en fonction des disponibilités budgétaires et des normes adoptées
- » Étudier, avec la Ville de Sherbrooke, les possibilités de mesures pour favoriser l'exploitation du réseau, améliorer les temps de parcours et la ponctualité du service (voies réservées, préemption aux feux de circulation), et les besoins en stationnements incitatifs

## Améliorer les infrastructures, équipements et le matériel roulant

- » Réaliser l'agrandissement du garage, rendu nécessaire par l'importante croissance du parc d'autobus
- » Développer le parc d'autobus en acquérant suffisamment de véhicules pour répondre aux besoins de l'offre et de la demande de transport, tout en baissant l'âge moyen du parc
- » Réaliser une étude bénéfices / coûts pour étudier l'opportunité pour la STS d'acquérir des autobus articulés et des minibus à plancher bas
- » Installer les abribus et le mobilier urbain nécessaires à la clientèle
- » Améliorer les aires d'attente localisées sur les voies de circulation très fréquentées



## Vision 10 ans

# Des transports en commun intelligents

La STS doit pouvoir répondre, comme toutes les sociétés de transport, à des attentes de plus en plus fortes de la part des clients. Cela nécessite d'être de plus en plus performants.

De plus, l'obligation de performance d'un réseau de petite taille, avec un achalandage de plus de 7 millions de passagers, oblige la STS à se doter d'outils de planification et d'exploitation qui lui permettront de rencontrer les exigences de la clientèle pour des services de qualité tout en assurant un contrôle de l'efficience.

Les Systèmes de Transport Intelligents (STI) désignent une vaste gamme de technologies appliquées aux transports terrestres, et regroupent toutes les technologies améliorant les opérations et la planification du réseau.

La STS s'est associée aux sociétés de transport de Lévis, Saguenay et Trois-Rivières, pour réaliser un Plan stratégique des STI.

Cette démarche a permis de bien définir, planifier et intégrer les différents systèmes de transport intelligents.

La STS prévoit, d'ici 2019, avoir déployé la totalité de son plan stratégique, en effectuant des achats et démarches communs aux sociétés de transport partenaires.

## Chiffres clés

Environ **3,6 M \$** investis dans les **STI** pour les **3** prochaines années

Un total de **8 M \$** pour la durée du plan stratégique des **STI**, soit **10 ans**



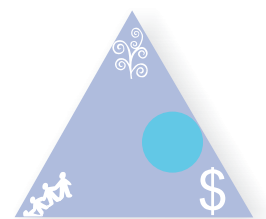
# Actions 5 ans

## Améliorer les opérations de la STS

- » Mettre en place un Système Intégré de Planification et d'Exploitation (SIPE), permettant d'optimiser la planification du réseau, notamment en bénéficiant de tableaux de bord, et d'outils plus performants (suite Hastus, compteurs de passagers...)
- » Intégrer les différents systèmes et faciliter les liens entre eux
- » Déployer progressivement un Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs (SAEIV), qui s'appuiera sur le SIPE pour permettre notamment une régulation des véhicules en temps réel, via des GPS à bord des autobus, la diffusion d'informations en temps réel pour les clients
- » Moderniser les différents systèmes utilisés à l'entretien, pour faciliter leur intégration à la démarche globale et améliorer le fonctionnement de ce service

## Moderniser le système de vente et perception

- » Intégrer le système de vente et perception aux autres systèmes de transport intelligents disponibles à la STS, pour faciliter les échanges et l'analyse des données
- » Installer des valideurs carte à puce dans tous les autobus, et transférer progressivement l'ensemble des titres de transport sur ce support



## Vision 10 ans

L'information voyageurs fait partie des thèmes privilégiés des sociétés de transport. L'arrivée de clientèles différentes, habituées à utiliser des technologies nouvelles, la restructuration des réseaux, ont eu pour impacts de susciter énormément de demandes vis-à-vis de l'information.

De plus, le développement du réseau Internet a accentué cette tendance de recherche d'informations, et relevé les standards liés à cette information.

Depuis le nouveau plan de transport de 2006, d'importants efforts ont été consentis pour rendre l'information la plus efficace et facile d'accès.

L'arrivée de nouvelles technologies, et le développement des pratiques intermodales, supposent une remise en question des pratiques actuelles liées à l'information voyageurs.

D'ici 2019, la STS aura nettement amélioré l'information proposée aux usagers, tant sur des médias portatifs (cellulaires, ordinateurs portables...), qu'à l'intérieur des autobus, dans les stations ou à proximité des arrêts d'autobus.

## Amélioration de l'information pour les voyageurs

### Chiffres clés

Taux de pénétration du **cellulaire** de 72 % et d'**Internet** de 71,4 % au Québec

**80 %** des 1 400 arrêts de la STS sont équipés d'**infobus**

The screenshot shows a web interface for public transport routes. At the top, there are navigation links: 'Envoyer', 'Aide', and 'FA'. The main heading is 'Feuille de route' and 'Itinéraires en transport en commun'. Below this, it states 'Le plus rapide. Tous modes.' The route details are: 'Départ : 195 Rue de Charenton PARIS-12EME' and 'Arrivée : Passage Montparnasse PARIS-14EME'. The date is '23/01/2009' with a departure time of '22h44' and an arrival time of '23h06'. The travel time is '22 mn'. There is a section for 'Les émissions de CO2 pour cet itinéraire sont de : Transports en commun : 20 g CO2, Voiture : 1009 g CO2'. Navigation buttons include 'Horaires précédent', 'Horaires suivant', 'Trajet retour', and 'Modifier recherche'. A table shows the route steps: 'Allez jusqu'à : Dugommier - Metro', 'Direction : Charles de Gaulle-Etoile', 'de : Dugommier' (22h44), 'à : Montparnasse-Bienvenue' (23h02), and 'Allez jusqu'à : Passage Montparnasse PARIS-14EME'. Below the table, it indicates 'Zone(s) tarifaire(s) du trajet : 1' and a note 'Horaires indiqués sont susceptibles de variation'. At the bottom, there is a search bar for 'Quartier d'arrivée' and a button to 'Afficher la carte en mode plein écran'. A map shows the area around 'Rue de l'Arrivée' and 'Rue de l'Arrivée'.

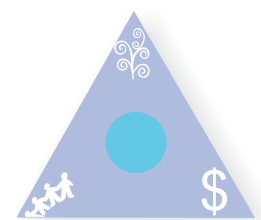
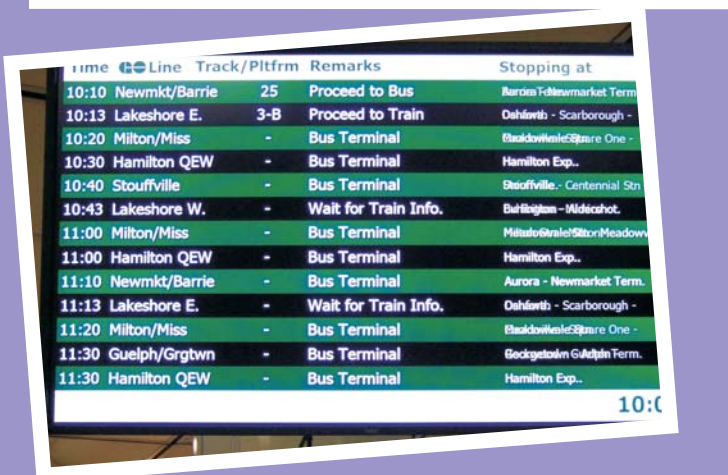
# Actions 5 ans

## Développer l'information accessible à distance

- » Mettre en place un nouveau site Internet, plus communicant, qui reprendra l'ensemble des informations nécessaires aux clients et aux personnes intéressées par la STS
- » Implanter, sur le site Internet, une cartographie interactive et un calculateur de déplacements, permettant aux clients, de planifier à l'avance leur parcours, et d'accéder à des conseils optimaux
- » Développer des informations dynamiques permettant de connaître les prochaines heures de passage à un arrêt d'autobus, et l'état du réseau, et les rendre disponibles via Internet et sur les cellulaires

## Améliorer l'information voyageurs dans les installations de la STS

- » Déployer des panneaux à messages variables, dans un premier temps dans les stations, puis dans les principaux arrêts du réseau, pour permettre aux clients d'avoir une information en temps réel sur les passages des prochains autobus
- » Réaliser des plans de situation présentant l'ensemble des installations et aménagements disponibles dans les stations, incluant les services de transport interurbains, s'ils sont présents
- » Améliorer l'identification des arrêts, pour les rendre plus lisibles pour les clients
- » Réaliser des cliniques d'information dans les stations et dans les endroits très fréquentés
- » Mettre en place des normes liées à l'information voyageurs, qui pourraient être déclinées progressivement sur l'ensemble du réseau



## Vision 10 ans

La Ville de Sherbrooke a adopté en 2008 une Politique de développement social et communautaire.

La mission en développement social et communautaire est de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyennes et citoyens et susciter la participation citoyenne des champs d'activités du développement social et communautaire.

Cela se traduit par une liste d'actions dont deux groupes interpellent directement la STS : assurer la mobilité des personnes de manière efficace et sécuritaire et favoriser l'intégration des personnes à la vie sociale de Sherbrooke.

Les normes de service du plan de transport avantagent la majorité des clients mais peuvent parfois gêner les personnes à mobilité réduite auxquelles la STS est très sensible. La STS a donc entrepris de mettre en place des services mieux adaptés à ces clientèles, par le biais de deux lignes Communau-bus, en concertation avec les organismes communautaires.

D'ici 2019, la STS va poursuivre et intensifier les efforts actuels pour faciliter l'accès aux transports en commun pour tous les citoyens de Sherbrooke, et continuera à jouer son rôle de citoyen corporatif en soutenant de nombreuses initiatives sociales.

## L'intégration et l'insertion sociale facilitées

### Chiffres clés

Plus de **60 %** des clients de la STS bénéficient d'un tarif réduit

Un taux de satisfaction général de **9,2/10** pour les clients du Communau-bus



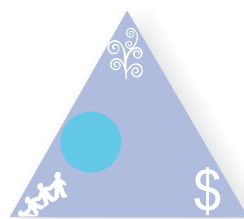
# Actions 5 ans

## Assurer la mobilité des personnes de manière efficace et sécuritaire

- » Améliorer le réseau Communau-bus, qui propose un service régulier et adapté principalement aux besoins des personnes âgées, en limitant les distances de marche et en favorisant l'accessibilité plutôt que le temps de parcours
- » Poursuivre les actions de concertation avec les organismes communautaires
- » Étudier, en collaboration avec la Ville de Sherbrooke, les éléments pouvant favoriser l'accessibilité au réseau, notamment pour les personnes à mobilité réduite

## Favoriser l'intégration des personnes à la vie sociale de Sherbrooke

- » Adopter une politique sociale de la STS, qui définira les orientations et actions, notamment en matière de tarification
- » Poursuivre les actions de soutien aux organismes communautaires, comme Macadam
- » Continuer le programme de formation permettant aux personnes handicapées ambulatrices d'utiliser le transport urbain, et de collaborer à la familiarisation au transport en commun d'un groupe de personnes handicapées intellectuelles
- » Mettre en place ou participer à des projets d'initiation au transport en commun pour les personnes âgées, avec le comité transport Sherbrooke Ville en santé



## Vision 10 ans

Le service de transport adapté de la STS existe spécifiquement pour répondre aux besoins du transport des personnes handicapées préalablement admises à cette forme de transport en fonction des critères d'admissibilité édictés dans la Politique d'admissibilité au transport adapté.

La désinstitutionnalisation des personnes handicapées, les nouvelles clientèles admissibles au transport adapté et l'attractivité importante de Sherbrooke comme pôle sanitaire et social (CHUS, CSSS-IUGS, etc.), ont entraîné une importante croissance de l'achalandage, de plus de 28% depuis 2005.

La population de plus en plus vieillissante, mais dont les besoins en mobilité restent importants et les coûts d'exploitation en forte croissance, en raison de la hausse du coût de l'essence et des coûts des courses taxis, créent une importante pression sur le service de transport adapté.

La STS estime que le transport adapté doit rester un élément structurant de la mobilité durable pour certaines personnes et situations, mais ne doit plus être appréhendé séparément des autres modes de transport et de l'aménagement urbain.

D'ici 2019, la STS aura amélioré, en s'appuyant sur son personnel et sur les nouvelles technologies disponibles, les performances de son service de transport adapté. Parallèlement à cela, les actions liées à l'accessibilité sur le transport urbain permettront de garder plus longtemps des clients sur le transport urbain, et leur assurer ainsi un maximum de liberté et d'autonomie.

## Des services de transport adapté plus performants

### Chiffres clés

Un budget 2009 de **3,5 M \$** pour le transport adapté de la STS

Une croissance de l'achalandage de plus de **28 %** depuis 2005

**237 000** déplacements en 2008



Claude Vaillancourt, chauffeur T.A



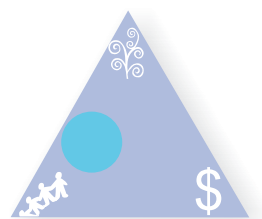
# Actions 5 ans

## Améliorer les performances du système de transport adapté

- » Utiliser les systèmes de transport intelligents pour améliorer les performances du système (suivi des véhicules par GPS, information adaptée et dynamique...)
- » Améliorer les systèmes de transmission de données avec Taxis de Sherbrooke, et faciliter l'affectation de taxis pour le transport adapté
- » S'appuyer sur le personnel et sur les nouvelles technologies pour réaliser des optimisations plus poussées des ressources disponibles
- » Travailler avec les organismes communautaires pour trouver ensemble les solutions adaptées aux personnes à mobilité réduite

## Maintenir les ressources suffisantes pour répondre à la majorité des besoins

- » Renouveler régulièrement le parc de minibus en régie pour garder le meilleur service possible
- » Travailler en collaboration avec la Ville de Sherbrooke et les organismes communautaires, pour garder le plus grand nombre possible de personnes âgées et à mobilité réduite sur les services de transport urbain





# La STS, gestionnaire de mobilité durable



## Vision 10 ans

Le conseil d'administration de la Société de transport de Sherbrooke (STS) a reconnu en janvier 2006 que le transport public, afin de jouer pleinement et efficacement son rôle, doit être intégré dans une approche globale et cohérente.

La mobilité et l'accessibilité ne peuvent se créer sans la présence d'un « réseau ». Il a été recommandé que Sherbrooke innove en mettant sur pied un Centre de mobilité durable qui aurait pour défi de créer un modèle de développement urbain, efficient, solidaire et respectueux de l'environnement.

Le Centre de mobilité durable de Sherbrooke, dont le plan d'affaires a été soumis au ministère des Transports du Québec, doit être un lieu de convergence pour la prise en compte concertée de l'ensemble des composantes de la mobilité durable, de l'aménagement urbain au fonctionnement des différents modes de transports.

Sous la forme d'un comité conjoint entre la Ville et la STS, le Centre de mobilité durable de Sherbrooke assurera la coordination des interventions visant à développer des actions de mobilité durable.

Il devra en 2019 représenter une structure incontournable dans l'ensemble des décisions impactant la mobilité.

## Création du Centre de mobilité durable de Sherbrooke

### Chiffres clés

Un budget de 450 000 \$ sur 3 ans

Une subvention du MTQ de 100 000 \$ par an

50 000 \$ par an apportés à parts égales par la Ville et la STS

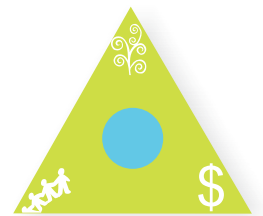


## Mettre en place une structure de consultation

- » Créer un lieu de convergence pour la prise en compte concertée de l'ensemble des composantes de la mobilité durable, de l'aménagement urbain au fonctionnement des différents modes de transports
- » Permettre aux partenaires de faire parvenir aux décideurs leurs préoccupations et enjeux liés à la mobilité durable
- » Mettre en commun les meilleures pratiques des différents organismes et bénéficier d'informations pertinentes

## Réaliser les actions prévues dans le plan d'affaires

- » Effectuer un plan de mobilité durable, qui permettra de définir les orientations d'aménagement, d'urbanisme, de planification des transports en commun et des transports actifs, dans un cadre unique et concerté, qui garantirait la prise en compte des enjeux de mobilité durable
- » Organiser un forum sur la mobilité durable
- » Proposer des actions de sensibilisation et de formation à l'intention des élus municipaux et des décideurs locaux
- » Conseiller et soutenir les démarches locales de mobilité durable
- » Mettre en place un site Internet pour supporter les pratiques de mobilité durable



## Vision 10 ans

Le marketing des transports publics détermine deux types d'approches pour promouvoir ses services. La plus classique, appelée *Business to Consumer* (B2C) consiste à solliciter directement le client. Il existe également une autre stratégie, nommée *Business to Business* (B2B), qui suppose de s'appuyer sur l'établissement ou l'entreprise fréquentée par les clients potentiels.

L'entente d'accès libre signée avec l'Université de Sherbrooke en 2004, les ententes de passes universelles conclues avec le Cégep et le Séminaire de Sherbrooke en 2007 et 2008, de même que les différents Programmes employeurs convenus avec plusieurs employeurs majeurs de Sherbrooke, ont permis à la STS de renverser la tendance de décroissance de l'achalandage pour proposer une croissance de 27% en 5 ans.

La réussite de ces partenariats a été telle que la STS a gagné plusieurs prix, et a été reconnue à la grandeur du Canada pour ses démarches innovantes. La STS prévoit renforcer les partenariats existants, en s'appuyant sur le Centre de mobilité durable de Sherbrooke, et en proposant d'accompagner les partenaires dans leurs démarches.

Dans un horizon de 10 ans, la STS espère conclure plusieurs autres ententes de partenariats, avec comme objectif d'atteindre indirectement 40% de la population desservie par ses services.

## Renforcement des partenariats

### Chiffres clés

**37 000 clients potentiels** concernés par des partenariats, soit **27 %** de la population desservie

Un objectif de **40 %** en **2019**



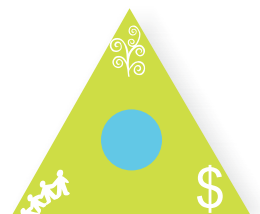
# Actions 5 ans

## Consolider les partenariats existants

- Mettre en place des réunions régulières avec les partenaires, au moins deux rencontres annuelles, pour évaluer les impacts des actions déjà réalisées
- Proposer des démarches innovantes de sensibilisation et de communication autour des enjeux de transport en commun (marketing individualisé, kiosques d'information...)
- Encourager et soutenir la mise en place de Plans de Mobilité Durable Employeur, en apportant toutes les informations liées aux services de la STS et aux actions possibles
- Évaluer les actions possibles pour bonifier les partenariats actuels

## Développer de nouveaux partenariats

- S'appuyer sur le Centre de mobilité durable de Sherbrooke et sur les différents relais disponibles pour trouver de nouveaux partenaires
- Étudier la possibilité de réaliser des ententes de passes universelles avec l'ensemble des établissements scolaires et universitaires de la ville de Sherbrooke
- Créer des partenariats avec des entreprises privées, désirant valoriser leur image et faciliter les déplacements de leurs employés



## Vision 10 ans

# Développement du lien entre les transports actifs et les transports en commun

Le lien entre les transports actifs et le transport en commun est devenu de plus en plus important avec la prise en compte des enjeux de mobilité durable.

La **marche** et le transport en commun sont intimement liés, car très souvent, il faut marcher plusieurs minutes pour accéder à un arrêt d'autobus. La valorisation de la marche en ville devient alors un argument important pour l'utilisation du transport en commun, notamment pour des questions de santé liées à une plus grande activité physique.

La STS travaille, en collaboration avec la Ville de Sherbrooke, pour améliorer l'accessibilité de ses arrêts d'autobus, et pour favoriser les pratiques combinées entre la marche et l'autobus.

Le **vélo** et l'autobus sont deux modes très complémentaires, tant en termes de multimodalité que d'intermodalité. Leur emploi successif est un des meilleurs alliés pour concurrencer l'automobile en permettant de multiplier la zone de pertinence des transports en commun.

Actuellement, deux lignes sont équipées de supports à vélo en période estivale.

D'ici 2019, la STS aura mis en place les équipements nécessaires, à bord des autobus, ou dans ses stations, pour favoriser ces pratiques.

### Chiffres clés

**400 mètres** à pied pour rejoindre son arrêt d'autobus représentent **6 minutes** de marche pour un piéton type

**Chaque kilomètre** de marche par jour se traduit par une diminution de **5 %** de la probabilité d'être obèse





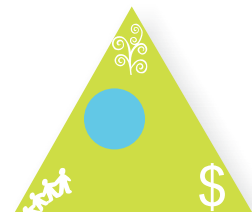
# Actions 5 ans

## Favoriser la pratique de la marche pour prendre l'autobus

- » Étudier, en collaboration avec les services de la Ville de Sherbrooke et des partenaires, les aménagements nécessaires à une pratique sécuritaire de la marche pour accéder aux arrêts d'autobus
- » Communiquer autour des bienfaits de l'utilisation du transport en commun du point de vue de la santé publique, tant en termes d'obésité que de diminution des contaminants
- » Participer à des activités de promotion de la marche, notamment Marchez Sherbrooke

## Faciliter l'utilisation combinée du vélo et de l'autobus

- » Créer des points multimodaux, regroupant stationnement vélo et arrêt d'autobus, notamment dans les stations de la STS, pour améliorer l'attractivité des deux modes
- » Acquérir des supports à vélo pour équiper l'ensemble du parc d'autobus circulant en période estivale
- » Étudier, en collaboration avec la Ville de Sherbrooke et des partenaires, les conditions qui faciliteraient ces pratiques combinées



# L'autobus et la marche, un choix durable



JE ME GARDE EN SANTÉ,  
JE RESPECTE L'ENVIRONNEMENT,  
EN PLUS, J'ÉCONOMISE SUR L'ESSENCE!  
**PAS MAL NON?**

**MARCHEZ  
SHERBROOKE**

**PLUS DE 40 ACTIVITÉS  
GRATUITES**

[www.marchezsherbrooke.com](http://www.marchezsherbrooke.com)

Agence de la santé  
et des services sociaux  
Québec

Kino  
Québec



# Une journée sur le réseau de la STS en 2034



Jeanne, 14 ans, vient de se réveiller à la première note de sa chanson préférée sur son cellulaire / ordinateur multifonction. Elle consulte dès son réveil, son agenda planifiant toutes les tâches à effectuer avant de prendre son autobus, qui passera dans 58 minutes à la station en bas de son immeuble.

Son agenda se met à jour automatiquement en fonction des perturbations sur le réseau de la STS, et en un clic, elle a accès à tous les services proposés par l'autobus de 7h22. Il y a de toute façon, un autobus toutes les 5 minutes sur sa ligne, étant une ligne structurante du réseau.

À 7h15, elle reçoit un message la prévenant qu'il est temps de se rendre à l'autobus, car il lui faut 5 minutes pour atteindre la station en partant de sa chambre, le temps étant calculé automatiquement par le système de la STS, qui utilise le GPS embarqué sur son cellulaire.

À 7h22, comme prévu, l'autobus arrive, Jeanne n'a besoin que de passer son cellulaire devant le valideur, qui reconnaît automatiquement son titre de transport. L'autobus intègre un système informatique embarqué, qui retransmet sur des écrans LCD alternativement des informations sur le réseau et les dernières actualités. L'information sur les prochains arrêts et les correspondances possibles est quant à elle, toujours disponible en haut de l'écran.

Pendant ce temps, Matteo, 32 ans, accède à son bureau portatif. L'autobus est équipé d'un accès très haut débit qui lui permet de travailler comme s'il était sur place. Il se dit que depuis que l'ensemble du parc fonctionne uniquement à l'électricité, les moteurs sont beaucoup moins bruyants. La technologie a mis une quinzaine d'années à devenir parfaite, mais aujourd'hui, les autobus sont plus performants.

La vitesse moyenne est très élevée, car les autobus bénéficient de priorités aux feux, et de voies réservées dans toutes les zones problématiques. De plus, la rareté des stationnements, et leur coût, fait que les transports en commun sont les plus performants.

Matteo descend au centre-ville, qui est devenu un lieu incontournable, réputé à la grandeur du Canada, pour son cachet et son dynamisme. La construction d'un système de bus à haut niveau de service entre le CHUS et l'Université, et sa transformation en tramway en 2020, ont contribué à faire du centre-ville, le centre de gravité de la ville de Sherbrooke.

Matteo va travailler à son bureau trois fois par semaine, les nouveaux temps de travail sont souvent repensés en tenant compte du télétravail, et son titre de transport est automatiquement adapté à sa consommation. Au-delà de 20 parcours, il bascule sur un titre mensuel, sans intervention nécessaire et procède au prélèvement automatique.

Il doit se rendre dans la semaine à Montréal. Les systèmes sont totalement intégrés et il peut accéder aux informations du transporteur interurbain et acheter son billet en ligne à partir des interfaces de la STS.

Jean, 70 ans, descend de l'autobus, pour aller faire quelques courses. Tous les autobus sont équipés d'un plancher surbaissé qui facilite la montée et la descente. De plus, la STS a apporté énormément d'aménagements pour les personnes âgées, toute l'information est pensée pour être adaptée à ce type de clientèle.

Il bénéficie de places réservées à bord des autobus, qui sont identifiées par des couleurs spécifiques, et dont il connaît la disponibilité en se référant à son cellulaire / ordinateur.

Il doit aller ensuite rendre visite à un ami, qui habite dans un autre arrondissement. Il entre le nom sur son cellulaire, qui lui donne automatiquement le trajet à effectuer, et la durée de son parcours. Il a enclenché l'option par défaut « minimiser le temps de marche », et son cellulaire lui conseille d'utiliser le Communau-bus. Les minibus sont également à plancher bas, et Jean est heureux de retrouver Nathalie, avec qui il a l'habitude de discuter. Le Communau-bus a été aménagé avec une fontaine d'eau, est climatisé et met à disposition les derniers quotidiens, pour lire sur place.

Nathalie, 65 ans, descend à l'arrêt suivant. Son quartier, récemment construit, tient compte des dernières solutions élaborées en terme de mobilité durable. Le quartier a été construit de part et d'autre de l'arrêt d'autobus, qui constitue le coeur du développement.

Des trottoirs, des bancs et lampadaires assurent son confort et son sentiment d'être en sécurité. Le maintien de nombreux passages piétons à travers les unités urbaines permet de relier chaque maison du développement à l'arrêt d'autobus en moins de 5 minutes.

Son petit-fils a l'habitude de venir en vélo. Deux solutions s'offrent à lui, soit transporter son vélo sur l'autobus, soit le laisser au stationnement sécurisé qui est présent à proximité de tous les principaux arrêts d'autobus. La circulation est sécuritaire, avec la présence de très nombreuses pistes cyclables protégées.

Gabriel, 42 ans, doit utiliser le transport adapté, car il ne peut pas, malgré tous les aménagements réalisés, utiliser le transport urbain. Les minibus de transport adapté sont très sécuritaires, électriques aussi, et ont bénéficié des dernières technologies en matière d'accessibilité.

Les réservations se font sur son cellulaire / ordinateur, qui permet de visualiser toutes les possibilités de parcours, les optimisations se faisant en partie en temps réel. Il bénéficie d'un excellent service, la grande majorité des personnes à mobilité réduite circulant sur le réseau de transport régulier, les places ne sont pas rares.



Imprimé en Février 2009  
Photographies : Pierre Pinard  
sauf page 26 : Olivier Meyer  
page 27 : <http://www.ratp.fr>  
page 28 : STS