



LA POLITIQUE SOCIALE DE LA STS  
Le rôle social de la STS

Juin 2009



 Sommaire

I.	Message de la présidente.....	4
II.	Introduction .....	5
III.	Un bilan positif en termes d'activités sociales .....	7
3.1	Une offre de service adaptée aux différents besoins .....	7
3.2	Un service de transport adapté le plus efficace possible.....	9
3.3	Accessibilité au réseau régulier pour les personnes plus fragiles .....	10
3.4	Un citoyen corporatif.....	13
3.5	L'équilibre à trouver entre ressources et accessibilité .....	15
IV.	Enjeux, orientations et perspectives .....	18
4.1	Une tarification pour les faibles revenus ?.....	18
4.2	Les enjeux et orientations retenus par la STS.....	19
4.3	Des perspectives tenant compte des actions dans leur globalité.....	23

## I. MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

---

La Société de transport de Sherbrooke, de par sa mission, joue un rôle social éminemment important auprès de la communauté. La nature de ses services et son approche partenariale ont contribué, au cours des dernières années, à faire en sorte que notre organisme se soit rapproché davantage de ses clientèles cibles.

Après avoir contribué aux travaux du groupe consultatif pour l'élaboration de la Politique de développement social et communautaire de la Ville de Sherbrooke, il m'a semblé prioritaire que la STS, en lien avec les orientations de la Ville, adopte sa propre Politique sociale afin que soit confirmé ou clarifié le rôle que la STS entend continuer de jouer en terme de développement social et que soient mises en perspective les orientations futures dans les différents champs d'activités retenus par le milieu sherbrookois.

Je tiens à remercier M. Pierre Boisvert, président du Comité de développement social et communautaire de la Ville et administrateur de la STS, pour avoir supervisé l'élaboration de cette politique qui confirme que tous les aspects du développement durable sont pris en compte dans notre planification stratégique.



Dany Lachance  
Présidente

## II. INTRODUCTION

---

Dans son plan stratégique de développement 2009-2019, la Société de transport de Sherbrooke réaffirme sa volonté d'intégrer sa politique de développement durable à l'ensemble de ses activités.

Le volet social est un élément important du développement durable, au même titre que les volets économique et environnemental. Il est donc intégré dans la plus grande partie des actions de la STS.

Le plan stratégique précise l'action suivante, à réaliser à court terme : adopter une politique sociale de la STS, qui définira les orientations et actions, notamment en matière de tarification.

À la fois par son rôle de citoyen corporatif, et par la définition même de ses activités, la STS est extrêmement préoccupée par son rôle social. Elle a d'ailleurs collaboré à l'élaboration de la Politique de développement social et communautaire adoptée par la Ville de Sherbrooke en novembre 2008.

Le but de la politique sociale de la STS est de mettre en évidence la contribution des transports publics dans la mission de développement social et communautaire de la Ville, soit de :

- » contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de ses citoyennes et citoyens;
- » susciter la participation citoyenne dans chacun des champs d'activité du développement social et communautaire.



## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

La politique sociale doit permettre, dans un premier temps, de résumer et structurer l'ensemble des activités sociales effectuées par la STS, et par la suite, de donner des orientations précises sur le rôle qu'elle estime jouer et les actions concrètes envisagées dans les prochaines années dans la plupart des champs d'activité de la Politique de développement social et communautaire de la Ville.

## III. UN BILAN POSITIF EN TERMES D'ACTIVITÉS SOCIALES

---

### 3.1 Une offre de service adaptée aux différents besoins

La STS a pour mission d'offrir un service performant et adapté aux besoins de la population.

La mise en place de solutions de mobilité adaptées aux besoins permet d'augmenter l'autonomie de tous, soutient une politique sociale et forme un ensemble de réponses locales diversifiées avec une approche flexible. En remplissant son rôle, la STS contribue à réaliser des objectifs sociaux notamment d'inclusion sociale.

L'amélioration de la mobilité se traduit par les objectifs suivants :

- » offrir des services efficaces et sécuritaires à l'ensemble de la population;
- » faciliter l'accessibilité au réseau pour le plus grand nombre de personnes possible.

On constate toutefois que ces deux objectifs, dans un contexte de revenus limités, peuvent être contradictoires. L'offre de services efficaces et parallèlement, le maintien d'une tarification la plus basse possible pour favoriser l'accessibilité supposent une recherche perpétuelle de l'équilibre entre la tarification et l'offre de transport.

Cet enjeu est très complexe car il suppose de desservir aussi les zones et les périodes peu rentables, et entraîne un coût d'exploitation par client transporté beaucoup plus important. La décision d'offrir ces services est une mesure sociale majeure.

De plus, la desserte de clientèles en difficulté, et notamment les personnes handicapées et à mobilité réduite, suppose des investissements et des coûts très élevés, notamment pour le service de transport adapté.

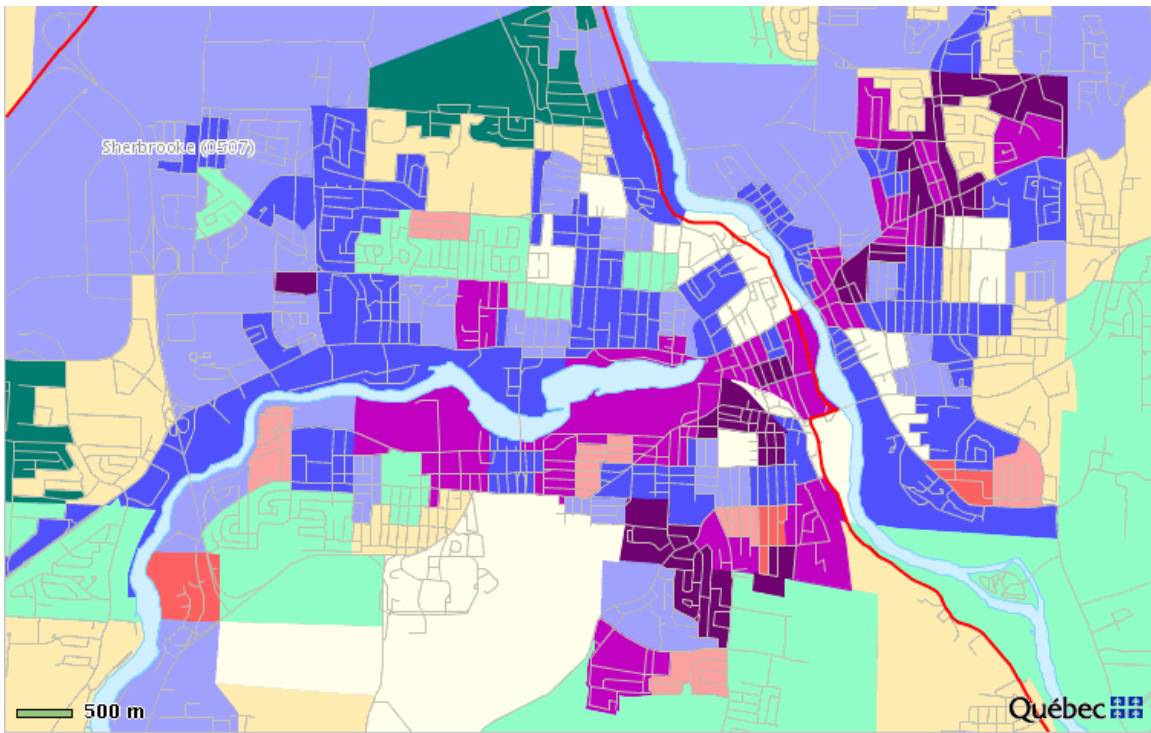


3.1.1 Une desserte des zones moins rentables ou moins favorisées

Les enjeux sociaux liés à la desserte de certains secteurs peuvent prendre deux formes très différentes. Cela peut concerner la desserte de secteurs peu denses, avec un coût important pour la STS, ou de secteurs peu favorisés socialement et économiquement, qui accentuent l'importance du service de transport en commun pour la population desservie.

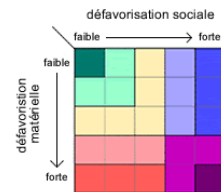
Depuis plusieurs années, la STS offre des services sur l'ensemble de son territoire y compris dans les zones périphériques à faible densité de population, en s'appuyant sur des modes plus légers (minibus / taxibus). La STS contribue ainsi à assurer la mobilité de tous de façon équitable.

Figure 1 : Les espaces plus fragiles



Réalisation : Service des infocentres, DGCFERI, MSSS.  
Collaboration : Institut national de santé publique du Québec.  
Source : Statistique Canada, recensement de 2001.

Indice de défavorisation sociale



La figure précédente, issue du site de Santé et Services sociaux Québec, permet de constater que les zones les plus défavorisées de Sherbrooke sont également celles qui bénéficient de la meilleure offre en transport en commun.

La STS, suite à son Plan de transport, propose un niveau de service qui permet de désenclaver ces quartiers et de bénéficier d'une accessibilité accrue aux différents services, commerces et emplois de la ville de Sherbrooke. Elle joue donc un rôle particulièrement important dans le développement des zones fragiles et participe à la lutte contre la marginalisation.

### 3.1.2 Une continuité du service

Le plan d'amélioration des services de transport en commun de la STS a proposé une offre additionnelle dans les périodes creuses, et les fins de semaine, de manière à faciliter l'utilisation du réseau et d'améliorer l'accessibilité de tous ses clients. Ces nouveaux services profiteront plus particulièrement aux clients captifs.

### 3.1.3 Des services en soirée et de nuit

Une offre de service de nuit est proposée les jeudis, vendredis et samedis soirs (minuit et 3h00 du matin) entre le centre-ville et le campus de l'Université de Sherbrooke. Ce service permet des déplacements de façon sécuritaire.

La mise en place du service « Entre deux arrêts », service permettant aux personnes qui le demandent de descendre entre deux arrêts, le soir après 21h, accroît le sentiment de sécurité.

## 3.2 Un service de transport adapté le plus efficace possible

Le service de transport adapté (TA) existe spécifiquement pour répondre aux besoins du transport des personnes handicapées préalablement admises en fonction des critères d'admissibilité édictés dans la Politique d'admissibilité au TA du ministère des Transports du Québec (MTQ).

Un des objectifs de la Politique de développement social et communautaire adoptée par la Ville de Sherbrooke est de favoriser l'intégration des personnes à la vie sociale de Sherbrooke.

La STS répond à cet enjeu en offrant des services de transport favorisant l'intégration et la participation citoyenne des personnes handicapées. Cela suppose aussi de favoriser l'accessibilité des personnes handicapées aux services et aux infrastructures.

Les nouvelles clientèles admissibles au transport adapté et l'attractivité importante de Sherbrooke comme pôle sanitaire et social (CHUS, CSSS-IUGS, etc.) ont entraîné, depuis 2005, une croissance de 28 % des clients inscrits et de 17 % de l'achalandage, soit 237 000 déplacements en 2008.

La STS doit composer avec le fait qu'elle déplace en moyenne deux fois plus de personnes handicapées per capita que les autres sociétés de transport du Québec. Le coût du transport adapté par déplacement étant 4 fois supérieur au coût du transport urbain régulier, a un impact financier très important sur l'organisation et sur la communauté.

### 3.3 Accessibilité au réseau régulier pour les personnes plus fragiles

La STS propose des services et une adaptation de son réseau de transport régulier pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Plusieurs axes d'intervention ont été envisagés :



- » des services réguliers, complémentaires au réseau principal et adaptés aux caractéristiques de personnes plus fragiles;
- » un travail de concertation avec la Ville sur l'accessibilité au réseau de transport;
- » des démarches d'intégration au réseau régulier pour certains clients du transport adapté et d'autres clientèles plus fragiles.

### 3.3.1 Le service Communau-bus

Le Communau-bus est un concept novateur qui propose un service régulier (circuits 55 et 57) 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.

Ce service constitue une réponse à de nombreux besoins en permettant de desservir les secteurs proposant une forte concentration de personnes âgées, de maintenir la desserte de générateurs importants pour la clientèle âgée (centres commerciaux, centre-ville, services de santé...) et d'offrir une meilleure offre sans correspondance dans plusieurs zones.

La démarche a été initiée, entre autres en partenariat avec la Table de concertation des organismes communautaires, secteur âgés et l'AQDR, afin de prendre en considération leurs préoccupations et demandes.

Ce service permet aux personnes âgées de conserver leur autonomie, d'éviter l'isolement, garantit l'accès aux différents services et procure l'indépendance nécessaire à la qualité de vie.

Un soin particulier a été apporté à l'information voyageurs, avec des feuillets écrits avec une police de caractères plus grande, de manière à faciliter la lecture.

### 3.3.2 Information client

L'information à la clientèle a été améliorée pour répondre plus efficacement aux enjeux d'accessibilité, en identifiant chaque ligne d'autobus avec une couleur spécifique, en installant des informations sur les horaires (Infobus) aux arrêts, en affichant l'ensemble du réseau aux différents centres d'échanges. Des cliniques d'informations sont également tenues régulièrement, et le Guide du réseau a été publié en braille.

### 3.3.3 Bébé à bord

Plusieurs actions ponctuelles ont également été mises en place dont le service « Bébé à bord » qui permet aux clients d'avoir accès à l'autobus à plancher surbaissé en laissant les jeunes enfants installés dans leur poussette.

### 3.3.4 Personnes à mobilité réduite

Un affichage est placé dans tous les autobus, invitant la clientèle à céder leur siège aux personnes âgées et aux femmes enceintes. L'ajout de courroies de retenue pour éviter les chutes à l'intérieur de l'autobus aide ainsi les personnes à mobilité réduite.

### 3.3.5 Aires d'attente / confort

En termes de confort aux arrêts, un programme d'ajout d'abribus et de bancs tient compte, dans ses critères d'évaluation, des zones d'arrêts les plus fréquemment utilisées par les personnes âgées.

L'aménagement de quatre (4) centres d'échanges offrant des aires d'attente chauffées, climatisées, avec sanitaires et caméras de surveillance (Station du Dépôt et Station du Cégep), a également permis d'améliorer considérablement les conditions d'attente.



### 3.3.6 Une démarche d'intégration et d'initiation

- L'intégration des personnes handicapées

Une partie des personnes handicapées pourrait dès aujourd'hui utiliser le transport régulier, mais certains freins ou contraintes rendent cette utilisation difficile. La STS a mis en place un programme de formation permettant aux personnes handicapées ambulatrices d'utiliser le transport urbain, et collabore à la familiarisation au transport en commun d'un groupe de personnes handicapées intellectuelles.

- Une initiation pour les aînés

Parallèlement, la STS participe à un projet pilote d'initiation au transport en commun pour les personnes âgées, avec le Comité transport de Sherbrooke Ville en santé. Ce processus de concertation vise à faciliter l'utilisation au transport en commun pour les aînés.

La STS siège également sur le Comité de pilotage de Sherbrooke Ville amie des aînés à titre d'expert-conseil pour l'élaboration d'un plan d'action visant à adopter les services qui touchent à l'environnement des aînés afin qu'ils demeurent actifs.

- L'intégration des personnes immigrantes

Un programme spécifique pour les nouveaux arrivants leur permet de se familiariser avec le milieu et le fonctionnement du transport en commun à Sherbrooke :

- ⊗ tours de ville guidés;
- ⊗ renseignements sur les services;
- ⊗ laissez-passer mensuels gratuits distribués par le ministère de l'Immigration et des communautés culturelles.

La STS, en tant qu'employeur responsable, a adopté une politique d'accès à l'égalité à l'emploi. Cette politique assure entre autres que toute discrimination sera absente des processus d'embauche des personnes immigrantes ou minorités visibles.

## 3.4 Un citoyen corporatif

La STS, en tant qu'entreprise publique, joue un rôle important de citoyen corporatif à l'intérieur de son milieu.

Ce rôle prend plusieurs formes : soutien d'événements, d'associations, mise en place de projets d'intérêt général, tels les politiques familiales, les programmes Déplacements domicile-travail, l'ÉtéBUS et l'ensemble des partenariats.

## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

La tarification à 1 \$ ou les journées gratuites entraînent une perte de revenus qui n'est pas compensée par l'augmentation d'achalandage lors des journées à 1 \$. En revanche, elles contribuent à soutenir des événements en termes de mobilité durable, à favoriser leur accessibilité à l'ensemble de la population et à accroître la sécurité. Ce choix est néanmoins unique au Québec de par son ampleur.

Le soutien d'associations comme la Coalition sherbrookoise pour le travail de rue, avec entre autres la mise à disposition d'un autobus pour leurs activités, la participation à des politiques d'intégration des immigrants, le soutien apporté aux écoles pour le déplacement des enfants, concordent à faire de la Société de transport de Sherbrooke un contributeur important de la qualité de vie du milieu et permet d'aller au-delà d'un rôle limitatif d'opérateur d'autobus.



### 3.5 L'équilibre à trouver entre ressources et accessibilité

Même si un service de transport public n'est pas exploité dans un but lucratif, il reste toutefois soumis à des contraintes financières. Quelle que soit la grille tarifaire retenue, la STS doit tenir compte à la fois d'objectifs commerciaux et d'objectifs sociaux.

La Société de transport de Sherbrooke a la responsabilité d'avoir les revenus suffisants pour répondre à sa mission « d'offrir des services de qualité, efficaces et accessibles, à un coût abordable pour la clientèle et la Ville de Sherbrooke, tout en s'efforçant de garder la STS dans un processus constructif et évolutif qui tienne compte du développement durable tant du point de vue économique, social, qu'environnemental. »

#### 3.5.1 Une situation particulière en termes de tarification

La définition de l'ensemble des tarifs de la STS recouvre trois grands objectifs :

- » équilibrer revenus et dépenses (objectif commercial);
- » orienter les flux de voyageurs de façon optimale (objectif économique);
- » jouer un rôle social et environnemental.

Ces objectifs sont contradictoires et la politique tarifaire est une constante recherche de compromis.

La complexité principale de la tarification des transports publics en général, et de la STS en particulier, est liée au fait que les objectifs commerciaux et sociaux sont liés dans chacun des tarifs. La couverture moyenne des dépenses par les recettes (R/C)<sup>1</sup> varie entre 0,2 et 0,5 selon les différents réseaux, ce qui supposerait dans le cadre d'un tarif purement commercial de doubler ou tripler le montant du tarif, le rendant alors non compétitif. Il est donc souvent difficile de distinguer quelle est la part de social ou de commercial dans les différents tarifs.

Le tarif à l'unité de la STS pourrait constituer la référence commerciale de la gamme tarifaire.

La STS a mis en place une grille tarifaire et développé avec des partenaires plusieurs programmes et différentes mesures sociales en tenant compte des besoins de différents groupes cibles. L'ensemble des tarifs permet de couvrir 32 % des revenus nécessaires à l'exploitation du service, le manque à gagner étant compensé par les différents paliers de gouvernement et la Ville de Sherbrooke.

---

<sup>1</sup> Le ratio revenus / coût (R/C) permet d'évaluer quelle est la part des recettes directes dans les ressources nécessaires pour financer un service.

## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

Le budget 2009 est de 25,9 M \$ dont 5,6 M \$ de subventions gouvernementales, 8,3 M \$ de revenus propres et 12 M \$ de la Ville de Sherbrooke.

### 3.5.2 La valeur sociale des tarifs actuels

La notion « sociale » d'un tarif s'attache à son adaptation au niveau de revenu et aux capacités de payer des clients.

Le tarif réduit est constitué principalement par le laissez-passer, en moyenne utilisé à hauteur de 56 déplacements par mois. Il propose une réduction significative par rapport au prix d'un passage.

La STS a introduit, dans sa grille tarifaire, des laissez-passer favorisant l'utilisation du transport en commun par les familles et par les jeunes :

- » Laissez-passer familial 1 jour
- » Laissez-passer familial mensuel au porteur
- » Laissez-passer 1 jour pour les groupes (maximum 30 personnes) (écoles primaires et centres de loisirs)
- » ÉtéBUS, jeunes de 17 ans et moins (juillet-août)
- » Laissez-passer gratuit 1 mois pour les nouveaux immigrants

Tableau 1 : Réduction de tarifs sur laissez-passer

Tarif	Réduction par rapport au tarif comptant	Réduction par rapport au laissez-passer régulier
Laissez passer régulier	65 %	
Laissez-passer réduit (- de 21 ans et + de 65 ans) et ÉtéBUS	73 %	22 %
Laissez-passer 1 jour (individuel et familial)	66 %	
Laissez-passer familial et transférable <sup>2</sup>	59 %*	

<sup>2</sup> Ce laissez-passer est valorisé à 56 voyages mais le taux de réduction potentiel est beaucoup plus élevé puisqu'il peut donner un accès à 6 personnes à la fois

## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

La grande majorité des déplacements de la STS, soit 92 %, se fait avec un tarif réduit, soit par le biais d'un abonnement mensuel (laissez-passer) ou des différents programmes.

Plus de 70 % de la clientèle utilise le laissez-passer mensuel réduit comme mode de paiement. Cette forte proportion d'utilisateurs de laissez-passer réduits crée un important manque à gagner par rapport à d'autres réseaux de taille comparable. Au Canada, la moyenne de ce mode de paiement se situe plutôt entre 15 % à 40 %.

Les différents programmes négociés dans le cadre de partenariats assurent aux bénéficiaires de ces programmes des réductions additionnelles de tarifs compensées par les partenaires.

La recette par déplacement de la STS est ainsi la deuxième plus basse au Québec.

## IV. ENJEUX, ORIENTATIONS ET PERSPECTIVES

---

### 4.1 Une tarification pour les faibles revenus ?

À partir du moment où le seuil de 32 % doit être considéré comme un plancher de revenus directs provenant de la clientèle, toute réduction de tarif à une catégorie de clientèle devra être compensée a minima du même montant par les autres clientèles.

#### 4.1.1 Rappel de règles tarifaires

Le principe de base des évolutions tarifaires consiste dans l'application d'une élasticité du tarif au prix. Cette application se traduit par une augmentation de la demande induite par la baisse de tarif (ou a contrario, une baisse de la demande induite par l'augmentation de tarif).

Dans le domaine du transport public, il n'existe pas d'élasticité égale ou supérieure à 1, ce qui implique que toute baisse tarifaire, par définition, s'accompagne d'une baisse des recettes.

En moyenne, l'élasticité communément retenue est de 0,3, ce qui veut dire que la dilution (perte de revenu liée à une baisse de tarif) n'est couverte par l'induction (augmentation de la demande liée à la baisse de tarif) qu'à hauteur de 30 %.

La même règle s'applique, de manière inverse, lors d'augmentations de tarifs, qui s'accompagnent mécaniquement de baisses d'achalandage.

#### 4.1.2 Le cas de la STS

Les sociétés de transport québécoises font face à des enjeux qui ne sont pas forcément comparables dans d'autres pays.

Le premier est constitué par le fait que les municipalités du Québec n'ont pas comme responsabilité de répartir la richesse, fonction qui demeure une prérogative des gouvernements provincial et fédéral. Cette question doit donc être adressée afin de s'assurer que le rôle social qui peut être joué par la société de transport corresponde à la volonté de la Ville et/ou des organismes gouvernementaux reconnus.

La seconde particularité est constituée par l'importance du réseau de transport adapté. Une éventuelle baisse de tarifs présenterait un impact financier encore plus important, pour le secteur du transport adapté et l'ajout de clientèle supplémentaire ne pourrait venir compenser aucune perte de revenus puisque les places sont contingentées.

La STS a pour particularité d'offrir des gammes variées de tarifs à travers différents programmes à des groupes spécifiques ou pour des événements ciblés.

### 4.1.3 Éléments de réflexion

La STS ne bénéficie pas actuellement des éléments de connaissance de sa clientèle qui lui permettraient de construire un modèle tarifaire pour évaluer les impacts financiers d'une tarification sociale élargie.

Néanmoins, si l'option d'une tarification sociale élargie est envisagée, pour rester à revenus constants, la STS devra augmenter les autres tarifs, au risque de pénaliser les populations en difficulté qui ne seront pas éligibles au nouveau tarif ou trouver une source additionnelle de revenus grâce à un nouveau partenariat.

## 4.2 Les enjeux et orientations retenus par la STS

À partir des enjeux définis dans la Politique de développement social et communautaire adoptée par la Ville de Sherbrooke, la STS a élaboré une liste d'orientations retenues dans le cadre de sa politique sociale.

Ces orientations répondent aux domaines suivants :

- » la vie communautaire;
- » la lutte contre l'exclusion sociale et la pauvreté à Sherbrooke;
- » la sécurité;
- » la mobilité des personnes;
- » l'intégration des personnes handicapées;
- » l'immigration;
- » le sport, la culture et le loisir;
- » le développement urbain.

## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

1 LA VIE COMMUNAUTAIRE		
Enjeux	Orientations	
1.1	Maintenir et augmenter la collaboration et le partenariat avec le milieu communautaire et l'économie sociale	Continuer à soutenir les organismes communautaires
1.4	Favoriser et promouvoir la participation citoyenne dans une perspective d'amélioration de la qualité de vie	Consulter les différents groupes cibles afin d'améliorer les services de transport
2 LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE ET LA PAUVRETÉ		
Enjeux	Orientations	
2.1	Lutter contre l'exclusion sociale et la pauvreté à Sherbrooke	<p>Poursuivre et bonifier la desserte des quartiers défavorisés</p> <p>Évaluer la pertinence d'offrir des journées gratuites ou à 1 \$ pour favoriser la participation à des grands événements</p> <p>Adopter une politique tarifaire continuant à proposer une réduction significative vis-à-vis du tarif à l'unité pour favoriser l'accessibilité de la clientèle</p> <p>Étudier la possibilité et la faisabilité d'une tarification à destination des personnes à faibles revenus et rechercher des partenariats pour en assurer le financement</p> <p>Continuer à offrir des tarifs soutenant la politique familiale</p>
3 LE LOGEMENT		
4 LA SÉCURITÉ		
Enjeux	Orientations	
4.1	Assurer la sécurité dans les milieux de vie	<p>Revoir les aménagements urbains (arrêts, centres d'échanges) de manière à améliorer le sentiment de sécurité pour la clientèle</p> <p>Sensibiliser la clientèle à des pratiques sécuritaires dans les transports collectifs</p>

## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

5 LA MOBILITÉ DES PERSONNES		
Enjeux	Orientations	
5.1	Assurer la mobilité des personnes de manière efficace et sécuritaire	Proposer des services de transport collectif pour assurer la continuité de la mobilité, dans les périodes suivantes : nuit, fin de semaine, hors pointe
5.2	Dans l'optique du développement durable, modifier les pratiques de transport de façon à réduire les déplacements des voitures et la dépendance à l'automobile en milieu urbain	Faciliter les pratiques d'intermodalité et de multimodalité
		Poursuivre les démarches d'initiation pour les personnes aînées
		Continuer d'améliorer les conditions d'attente notamment pour les personnes aînées
		Poursuivre et bonifier les services à destination des personnes aînées, comme les Communau-bus
		Améliorer l'information voyageurs, notamment en tenant compte des difficultés pour les personnes à mobilité réduite
		Poursuivre les démarches de partenariats pour les déplacements domicile-travail
	Mettre en place un processus d'amélioration continue de la qualité des services	
6 L'INTEGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES		
Enjeux	Orientations	
6.1	Favoriser l'intégration des personnes handicapées à la vie sociale de Sherbrooke	Initier un travail de concertation avec la Ville sur l'accessibilité au réseau de transport avec la réalisation d'un comité technique conjoint
		Rendre le service de transport adapté le plus efficace possible
		Poursuivre les démarches d'intégration des personnes handicapées
		Améliorer l'accessibilité au réseau régulier pour les personnes à mobilité réduite

## POLITIQUE SOCIALE DE LA STS

7		L'IMMIGRATION	
Enjeux		Orientations	
7.1	Favoriser l'accessibilité des personnes immigrantes à des services essentiels	Poursuivre les démarches d'initiation au transport en commun pour les personnes immigrantes	
7.2	Favoriser l'intégration des personnes immigrantes en emploi, notamment par l'arrimage entre les caractéristiques du marché de l'emploi sherbrookoïse et l'offre de travail des personnes immigrantes	Poursuivre l'application de la politique d'égalité à l'emploi	
7.3	Favoriser et faciliter la participation citoyenne des personnes immigrantes aux divers niveaux d'activité municipale	Continuer à proposer des tarifs proposant une importante réduction vis-à-vis du tarif à l'unité pour favoriser l'accessibilité de la clientèle	
8		LE SPORT, LA CULTURE ET LE LOISIR	
Enjeux		Orientations	
8.2	Créer un contexte favorable à la participation des citoyens aux activités culturelles et sportives	Continuer à offrir des tarifs préférentiels aux organismes de loisir et aux établissements scolaires pour la participation aux activités culturelles, sportives et de loisir	
9		LE DÉVELOPPEMENT URBAIN	
Enjeux		Orientations	
9.3	Assurer le développement harmonieux des milieux de vie et offrir une mixité d'activités	Mettre en place le Centre de mobilité durable de Sherbrooke	

### 4.3 Des perspectives tenant compte des actions dans leur globalité

Comme précisé dans ce rapport, la Ville de Sherbrooke a adopté en 2008 une Politique de développement social et communautaire, avec comme mission de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des citoyennes et citoyens et de susciter la participation citoyenne des champs d'activités du développement social et communautaire.

L'ensemble de la Politique sociale de la STS s'inscrit complètement dans cette mission, et plus précisément dans les groupes d'action qui 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 activités transport « d'inclusion sociale » exercées par la STS ne doivent pas être prises isolément mais plutôt faire l'objet de mesures multidimensionnelles afin de répondre simultanément à plusieurs objectifs sociaux. La manière la plus durable de combattre l'exclusion sociale est d'améliorer le potentiel de revenus des personnes, des ménages et de la communauté.

La STS joue déjà un rôle majeur en termes d'intégration et d'accessibilité, dans toutes les nuances de cette notion (accessibilité aux emplois, accessibilité financière au réseau, accessibilité physique aux aménagements et au matériel).

Plusieurs pistes doivent être envisagées pour aller plus loin, mais elles vont avoir des impacts financiers majeurs qui nécessitent d'être évalués, notamment de par leurs conséquences éventuelles sur le maintien des services ou les capacités de développement de la STS.

