

PARLONS RÉSEAU : CONSULTATION PUBLIQUE
- RÉVISION DES NORMES DE SERVICE -

Sherbrooke, le 12 avril 2021 – La Société de transport de Sherbrooke (STS) invite les citoyens à participer à une consultation publique virtuelle concernant la révision et l'actualisation des normes de service le mercredi 21 avril de 19 h à 21 h.

Le cahier des normes de service n'a pas été revu depuis dix ans, c'est pourquoi la STS entreprend cette démarche afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle. Plusieurs concepts seront abordés ainsi que des orientations relatives à l'harmonisation des services, l'amélioration de la desserte locale et une meilleure expérience de mobilité.

« Cette activité va permettre de faire connaître davantage l'ensemble des principes composant son réseau. Ces lignes directrices guideront la STS dans l'établissement de ces normes. Les clients sont les premiers concernés par l'ensemble de ces changements, et c'est pourquoi nous les consultons tout au long de ce grand processus de transformation », explique Marc Denault, président de la STS.

Dès maintenant, les citoyens peuvent commenter et poser leurs questions à l'aide d'un [formulaire disponible](#) sur le site Internet de la STS. De plus, une foule d'information sur la consultation virtuelle ainsi qu'une vidéo explicative se retrouvent également sur ce site.

Des résultats probants

Le sondage Web effectué à l'automne dernier a notamment permis de valider l'importance de la fréquence du service de bus. Les résultats de ce sondage visaient à évaluer entre autres les attentes de la clientèle : la durée des trajets, les fréquences de passage, les distances de marche et l'impact des correspondances.

Rappelons que la révision des normes de service vise l'amélioration de l'expérience client et la révision de certains éléments constituant le réseau. Les modifications liées à cette démarche s'appliqueront progressivement au cours de la prochaine année.

Les étapes

1 : SONDAGE

Plus de 1000 personnes ont répondu au sondage. L'objectif était de recueillir les commentaires et suggestions afin de bonifier les scénarios présentés.

2 : ANALYSE

- Ces réponses ont permis à la STS de connaître les préférences en matière de transport en commun.

3 : CONSULTATION PUBLIQUE VIRTUELLE

- Citoyens : de 19 h à 21 h > [Lien sera disponible sur le site Internet de la STS](#)

4 : RÉDACTION DU CAHIER DES NORMES DE SERVICE

- À la suite des commentaires recueillis, la STS rédigera le cahier qui la guidera lors des ajustements apportés au réseau de transport en commun.

5 : APPROBATION ET DIFFUSION

- Il incombera au conseil d'administration d'approuver les nouvelles normes de service de la STS.

Normes de service

Ce sont les engagements que prend la STS pour assurer la qualité de son réseau dans le but de répondre aux besoins des clients. Elle vise un équilibre entre les besoins de la population sherbrookoise et les ressources disponibles pour offrir à la population un accès au transport en commun adapté et actuel.

– 30 –

Pour renseignements :

Catherine Routhier | Coordinatrice aux communications

Société de transport de Sherbrooke

Tél. : 819 564-2687, poste 351

Cell. : 581 991-0376

catherine.routhier@sts.qc.ca