



Société de transport
de Sherbrooke

REGISTRE DE SUIVI DES QUESTIONS DU PUBLIC

Conseil d'administration de la STS



Conseil d'administration du 20 octobre 2025

Dernière mise à jour : 12 novembre 2025

1. Objet du registre

La Société de transport de Sherbrooke (STS) rend public le présent registre afin d'assurer le **suivi des questions soulevées par le public** lors des séances de son conseil d'administration, conformément à ses engagements en matière de transparence, de gouvernance responsable et de reddition de comptes.

Les questions sont consignées ici, et les réponses sont publiées dès l'adoption du procès-verbal.

2. Cadre de référence

Le présent registre est produit en application des dispositions pertinentes de la :

- *Loi sur les sociétés de transport en commun (RLRQ, c. S-30.01) ;*
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) ;*
- *Règlement intérieur de la STS numéro R-001-2.*

3. Principes de publication

- Les renseignements personnels des citoyens sont anonymisés conformément aux lois applicables.
- Les réponses aux questions non répondues sont rédigées ou validées par la direction responsable avant leur publication.
- Le registre est **mis à jour à chaque séance du conseil d'administration**, lorsque besoin il y a.
- La STS se réserve le droit de regrouper ou de reformuler certaines questions à des fins de clarté.
- Les réponses accompagnées d'un astérisque signalent qu'un suivi a été réalisé par les membres du conseil à la suite de la Période de questions.
- Une version archivée est conservée selon les règles de gestion documentaire de la STS.

4. Tableau de suivi public

#	La question	Réponse officielle ou mise à jour
1	<p>[1.1] Pour quelle raison l'arrêt situé au dépanneur Caleb, sur la ligne 50, a-t-il été retiré?</p> <p>[1.2] Pour quelle raison l'autobus prévu à 16 h 11 le 18 octobre 2025 à l'arrêt de la rue Hémond ne s'est-il pas présenté comme indiqué à l'horaire?</p>	<p>[1.1] Selon les normes de service de la STS, ce secteur devait être desservi en transport à la demande (TAD).</p> <p>[1.2] Cette question a été répondue par le service de la clientèle de la STS puisqu'il s'agit d'une plainte.</p>
2	<p>De quelle manière la décision de retirer l'arrêt situé au dépanneur Caleb, sur la ligne 50, a-t-elle été prise?</p> <p>Quelles personnes ou instances ont été consultées dans le cadre de cette décision?</p> <p>Pour quelles raisons la ligne 50 ne dessert-elle plus les usagers durant les heures de pointe?</p>	<p>La présidente du conseil d'administration a répondu aux questions durant la Période de questions. Voir l'enregistrement de l'assemblée ordinaire du 20 octobre à cet effet.</p> <p>Selon les normes de service de la STS, ce secteur devait être desservi en transport à la demande (TAD).</p>
3	<p>[3.1] Qui a initié la demande de déploiement du service de transport à la demande dans le secteur de Saint-Élie?</p> <p>[3.2] Quelles sont les circonstances ou les raisons qui expliquent que l'autobus de la ligne 50 se rende parfois jusqu'au dépanneur?</p>	<p>[3.1] La présidente du conseil d'administration a répondu aux questions durant la Période de questions. Voir l'enregistrement de l'assemblée ordinaire du 20 octobre à cet effet.</p> <p>Selon les normes de service de la STS, ce secteur devait être desservi en transport à la demande (TAD).</p> <p>[3.2] Il s'agit d'une initiative des chauffeurs en sous-traitance – ce n'est pas une demande de la STS. De plus, il est à noter que l'arrêt de la ligne 50 situé au dépanneur Caleb a été remis en service en tout temps. Ce changement permettra une intégration plus graduelle du service de la STS à la demande dans le secteur et l'organisation poursuit ses analyses des habitudes de déplacement avec ces deux modes en parallèle afin de mettre en place les services les plus adaptés aux besoins des résidents de Saint-Élie. *</p>

#	La question	Réponse officielle ou mise à jour
4	Quelle est la différence de coût entre le service de transport à la demande et la mise en place d'un trajet régulier?	La présidente du conseil d'administration a répondu aux questions durant la Période de questions. Voir l'enregistrement de l'assemblée ordinaire du 20 octobre à cet effet.
5	Certaines boucles de la ligne 50 semblent moins achalandées. Ne serait-il pas pertinent de les analyser afin d'améliorer la prévisibilité de la ligne et de réduire les déplacements à pied dans des rues moins sécuritaires pour les jeunes?	La demande a été consignée par le Service des opérations et du développement et sera soumise au processus d'évaluation et de priorisation parmi les autres demandes d'amélioration de service.
6	Serait-il possible que l'arrêt du dépanneur Caleb de la ligne 50 offre un service durant les heures de pointe afin de mieux desservir les jeunes étudiants?	L'arrêt de la ligne 50 situé au dépanneur Caleb a été remis en service en tout temps. Ce changement permettra une intégration plus graduelle du service de la STS à la demande dans le secteur et l'organisation poursuit ses analyses des habitudes de déplacement avec ces deux modes en parallèle afin de mettre en place les services les plus adaptés aux besoins des résidents de Saint-Élie. *
7	Les changements apportés à la ligne 50 ont-ils produit des résultats satisfaisants?	Les indicateurs du transport à la demande (TAD) demeurent satisfaisants. Néanmoins, en raison des problématiques soulevées à l'égard de l'arrêt de la ligne 50 au dépanneur Caleb, celui-ci a été rétabli pour un service en tout temps. Ce changement permettra une intégration plus graduelle du service de la STS à la demande dans le secteur et l'organisation poursuit ses analyses des habitudes de déplacement avec ces deux modes en parallèle afin de mettre en place les services les plus adaptés aux besoins des résidents de Saint-Élie. *
8	<p>[8.1] L'arrêt pourrait-il redevenir opérationnel en tout temps?</p> <p>[8.2] Combien de plaintes ont été reçues de la part des citoyens de Saint-Élie concernant le service de transport à la demande?</p>	<p>[8.1] L'arrêt de la ligne 50 situé au dépanneur Caleb a été remis en service en tout temps. Ce changement permettra une intégration plus graduelle du service de la STS à la demande dans le secteur et l'organisation poursuit ses analyses des habitudes de déplacement avec ces deux modes en parallèle afin de mettre en place les services les plus adaptés aux besoins des résidents de Saint-Élie. *</p> <p>[8.2] La STS a reçu 18 commentaires ou plaintes en lien avec le retrait de l'arrêt au dépanneur Caleb, entre le 18 août et le 20 octobre 2025.</p>

#	La question	Réponse officielle ou mise à jour
9	<p>[9.1] Serait-il possible de réserver un siège à l'arrière du chauffeur pour les personnes ayant un handicap (par exemple avec chien d'assistance) sur l'ensemble des autobus du service urbain?</p> <p>[9.2] Est-il possible d'améliorer la desserte du secteur de la rue Candiac durant les fins de semaine?</p>	<p>[9.1] En cours d'analyse.</p> <p>[9.2] La demande est ajoutée aux autres demandes d'amélioration de service.</p>
10	<p>[10.1] Le guide du service de transport adapté de la STS est-il à jour? Le RUTASM pourra-t-il le consulter avant sa diffusion?</p> <p>[10.2] Il semble y avoir une augmentation du nombre de véhicules des Promenades de l'Estrée sur les routes. Quelle en est la raison? S'agit-il d'une situation conjoncturelle?</p>	<p>[10.1] Une légère mise à jour a été faite en octobre (en cours d'impression) dans laquelle la STS a apporté des corrections mineures, telles que l'ajout d'une politique et le changement de certaines photos.</p> <p>Comme à la dernière révision, les membres du comité consultatif en transport adapté sont consultés dans l'élaboration du Guide.</p> <p>[10.2] Quelques doubleurs ont été ajoutés pour satisfaire les besoins en pointe.</p>

5. Diffusion et accessibilité

Le registre est rendu accessible sur le site Web de la Société de transport de Sherbrooke à l'adresse suivante, tout comme l'intégralité de l'enregistrement de la Période de questions :


<https://www.sts.qc.ca/a-propos/avis-public-et-proces-verbaux/>.

6. Responsabilité administrative

Responsable du registre :

Secrétariat du conseil d'administration
Société de transport de Sherbrooke (STS)

 direction.generale@sts.qc.ca

 819 564-2687 poste 351

 895, rue Cabana, Sherbrooke (Québec) J1K 2M3