

# STO à l'écoute

## Votre voix, notre avenir.



## Conditions générales

### 1) Conditions d'inscription STO à l'écoute

#### a) Contexte

STO à l'écoute, est un regroupement de clients du réseau régulier de la STO. L'objectif de cette communauté est de sonder le niveau de satisfaction et les besoins afin d'améliorer le service à la clientèle. Il est constitué d'utilisateurs qui ont le service de transport en commun à cœur et qui souhaitent partager leur opinion à ce sujet. Ceux-ci sont invités par courriel à répondre à des enquêtes sur des sujets variés liés au transport en commun et aux services de la STO. Ils peuvent également être invités à tester de nouveaux produits et services proposés par la STO.

#### b) Conditions d'admissibilité

Tout utilisateur du réseau régulier de la STO peut devenir membre de STO à l'écoute s'il remplit les conditions suivantes :

- Être âgé de 16 ans ou plus au moment de l'inscription;
- Disposer d'une adresse courriel personnelle ou professionnelle valide;
- Ne pas être employé de la STO ou d'une firme de recherche en marketing.

Les personnes qui souhaitent devenir membre de cette communauté doivent se rendre au [sto.ca/sondage](http://sto.ca/sondage) et suivre les indications pour valider leur inscription.

En complétant son inscription, le membre accepte les présentes conditions générales.

#### c) Désinscription

Le membre qui le souhaite pourra se désinscrire à tout moment de la communauté, soit en se connectant à son espace personnalisé et en cliquant sur le lien « Me désinscrire », soit en envoyant un courriel à l'adresse [sondage@sto.ca](mailto:sondage@sto.ca).

### 2) Questionnaire de profil et enquêtes

Lors de son inscription, le membre doit remplir un questionnaire de profil. Il doit également s'assurer de mettre à jour ses réponses lorsque nécessaire.

Ce questionnaire permet de s'assurer de la représentativité de la clientèle, de cibler l'envoi d'enquêtes aux personnes concernées, et de fournir des informations complémentaires pour l'analyse des réponses aux enquêtes.

Le membre recevra environ un courriel par mois l'invitant à répondre à une enquête, participer à un groupe de discussion ou tester un produit ou service. Sa participation est entièrement volontaire.

Lorsqu'il remplit une enquête, le s'engage à répondre aux questions de manière honnête et réfléchie.

### **3) Recueil et protection des renseignements personnels**

(Informations en application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q. c. A-2.1)

Lors de son inscription, le membre fournit volontairement certains renseignements personnels qui permettent aux employés de la STO responsables de la communauté de lui envoyer des sondages ou de communiquer avec lui s'il gagne un prix.

Les renseignements personnels sont dissociés des réponses aux sondages, et ce sont des données anonymisées qui sont analysées.

Les renseignements personnels sont recueillis par Le Sphinx Développement, qui héberge la plateforme et les sondages de STO à l'écoute. Ils ne sont ni vendus, ni échangés, ni transférés vers de tierces parties.

Le membre a le droit de consulter les renseignements personnels détenus à son sujet, d'en obtenir copie ou de demander la rectification des renseignements inexacts, incomplets, équivoques, ou recueillis en contravention de la loi en envoyant un courriel à l'adresse [sondage@sto.ca](mailto:sondage@sto.ca).

### **4) Dotations**

L'inscription à la communauté STO à l'écoute et la participation aux enquêtes est volontaire et gratuite.

La STO se réserve le droit d'organiser le tirage d'un prix parmi les répondants à certains sondages. L'existence et la valeur des prix sont sujettes à changement. Ces informations sont mentionnées dans les courriels et les sondages.

L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le texte et désigne autant les hommes que les femmes.