Société de transport
de Sherbrooke

Société de Transport de Sherbrooke

Politique publique d'acceptation des Partenaires et des Récompenses pour la Boutique de l'application mobile de promotion des déplacements durables Shergo

---

Octobre 2024

Société de transport de Sherbrooke

Table des matières

1. Définition des termes 1
2. Préambule 2
3. Objectif général 2
4. Champ d'application 2
5. Critères de sélection des Récompenses 3
6. Critères de sélection des Partenaires 4
7. Processus de sollicitation et d'acceptation des Partenaires 5
8. Obligations des Partenaires sélectionnés 6
9. Gestion des Boutiques 7
10. Entrée en vigueur et signature des contrats 8
11. Autres clauses administratives 8

Société de transport de Sherbrooke

1. Définition des termes

Terme	Définition
Shergo	Nom du programme de fidélisation à l'utilisation de modes de transports durables tels que le transport en commun, le covoiturage, le vélo, ou encore la marche. Le programme octroie des points échangeables contre des Récompenses aux Utilisateurs de Shergo, l'application mobile du même nom.
Boutique	La Boutique virtuelle de Shergo, située dans un onglet dédié de l'application mobile, permettant aux Utilisateurs de visualiser l'ensemble des Récompenses disponibles et d'échanger leurs points accumulés contre celles-ci. Elle peut aussi faire référence à l'interface web des Partenaires (une chaque) leur permettant d'alimenter la Boutique « principale », soit celle visible dans l'application mobile par les Utilisateurs décrite ci-haut.
Partenaire	Entreprise ou organisation qui fournit des Récompenses ou des incitatifs aux participants du programme, par suite d'un contrat avec la STS.
Récompenses	Avantage offert par un Partenaire comme un chèque cadeau ou un rabais sur un produit ou un service disponible dans la Boutique de l'application Shergo et obtenu par l'Utilisateur en échange des points accumulés par celui-ci. Bien ou service offert par un Partenaire aux participants du programme de Récompenses, conçu pour être échangé contre des points accumulés grâce à des habitudes de déplacements écologiques dans la Boutique. Chaque Récompense doit être clairement décrite en termes de valeur, d'utilisation et de conditions d'échange afin d'encourager le bon fonctionnement du programme.

Utilisateur	Citoyen participant à Shergo en utilisant l'application mobile du même nom.

2. Préambule

La présente politique vise à établir un cadre pour définir les modalités lors du développement des ententes avec des Partenaires commerciaux du programme d'incitation et de fidélisation à la mobilité durable « Shergo » de la Société de transport de Sherbrooke (STS).

Ce programme Récompense les Utilisateurs qui se déplacent en utilisant des modes de transport durables, soit la marche, le vélo, le transport en commun, le covoiturage etc. par l'attribution de points Shergo échangeables contre des Récompenses chez des commerces ou attraits locaux.

Le choix des Partenaires devra contribuer à enrichir l'expérience de l'Utilisateur de l'application en lui offrant une sélection de Récompenses en ligne avec les valeurs et objectifs du projet. Elles seront disponibles dans la Boutique de l'application mobile sous forme de rabais, cartes-cadeaux, abonnements, etc. sur des produits et services admissibles.

3. Objectif général

L'objectif de cette politique est de définir des normes claires et des principes directeurs pour le choix des Partenaires et des produits offerts dans la Boutique de Récompenses.

4. Champ d'application

La présente politique s'applique à la STS et tous ses mandataires qui négocient des ententes avec des Partenaires de l'application Shergo dont les produits et services seront rendus disponibles dans la Boutique de Récompenses de l'application.

Société de transport de Sherbrooke

5. Critères de sélection des Récompenses

5.1. Alignement avec les objectifs du programme

Les Récompenses proposées doivent être en adéquation avec la mission et les valeurs de la Société de transport de Sherbrooke.

5.2. Conformité des Récompenses

Les Récompenses doivent être conformes aux lois et règlements en vigueur, notamment les normes de santé et sécurité.

5.3. Diversité et accessibilité des Récompenses

Les Récompenses dans la Boutique doivent couvrir une variété de produits et services accessibles à différents groupes de participants (jeunes, familles, professionnels, etc.) et être facilement accessibles au sein de la ville de Sherbrooke, idéalement par le biais de modes de transport durables.

5.4. Attractivité des offres

Les Récompenses doivent répondre aux besoins ou aux intérêts des Utilisateurs de l'application et plaire à ces derniers. Les Récompenses qui s'écoulent de manière disproportionnellement lente par rapport à d'autres pourront être retirées de la Boutique par la STS après que la STS en aura avisé le Partenaire, sauf en cas d'ajustement approuvé pour améliorer leur attractivité. À titre d'exemple, si une offre représente plus de 10 % de la valeur totale des offres de la Boutique au début de la période de l'entente et représente moins de 5 % de la valeur des Récompenses écoulées pendant la période de l'entente, alors son attractivité est questionnée et l'offre pourrait être retirée.

5.5. Valeur minimale des Récompenses

La valeur de la Récompense doit être d'un minimum de 10 $. S'il s'agit d'un rabais, la valeur de ce rabais doit être d'au moins 20 % de la valeur initiale du produit ou service. Toutefois, cette exigence ne doit pas être utilisée pour exclure des Récompenses jugées très attrayantes et pertinentes pour les Utilisateurs.

5.6. Compatibilité des codes promotionnels avec l'application mobile

Le Partenaire doit fournir une liste CSV ou XLSX de codes promotionnels compatibles avec les options du programme (QR, code à barres ou

alphanumérique) et avec son système informatique, permettant à l'Utilisateur de bénéficier de l'offre et de réclamer la Récompense en succursale ou en ligne.

5.7. Exclusions

Certains produits et services ne sont pas éligibles en tant que Récompenses dans le cadre du programme, notamment :

- **Armes :** Sont inéligibles toutes les armes incluant les armes blanches à vocation de combat, les équipements d'autodéfense et, de façon générale, tout produit et service relié aux armes ou à la violence.
- **Produits du tabac, du cannabis, médicaments et substances illicites**
- **Produits ou services liés aux jeux de hasard**
- **Boissons alcoolisées** : Les Récompenses peuvent être offertes par des Partenaires servant à la fois repas et boissons alcoolisées à leur menu régulier, à condition que l'offre ne soit pas spécifiquement orientée vers ou encourage la consommation d'alcool.
- **Services pour adultes ou produits érotiques**
- **Produits favorisant l'usage de la voiture** : Les Récompenses ne doivent pas favoriser l'usage de la voiture, par exemple, des rabais sur l'essence ou sur l'achat ou la location d'un véhicule. Sont permises les Récompenses qui favorisent l'utilisation spécifique du covoiturage ou de l'autopartage, par exemple, un rabais sur un abonnement à une plateforme de covoiturage ou d'autopartage.
- **Produits ou services à connotation politique ou religieuse**
- **Produits discriminatoires ou contraires à l'éthique**

6. Critères de sélection des Partenaires

6.1. Partenaires alignés avec les valeurs du programme

Les Partenaires doivent partager les valeurs de développement durable de la STS, et, être en adéquation avec sa Politique de développement durable si applicable.

6.2. Présence locale et engagement communautaire

Les Partenaires doivent être implantés à Sherbrooke ou dans la région, avec une volonté claire de soutenir l'économie locale et les initiatives en matière de développement durable.

6.3. Exclusion d'offres de partenariat sur la base des produits et services

Bien que les Partenaires soient sélectionnés sur la base de leurs valeurs et de leur engagement, il est spécifié que certains types de produits et services ne pourront être inclus dans les offres de Récompenses. De plus, les Partenaires dont l'activité principale est la vente de ces produits pourront être exclus du programme, même si certains de leurs produits respectent les critères. Par exemple, un établissement principalement dédié à la vente de boissons alcoolisées ne sera pas retenu même s'il vend également des collations.

7. Processus de sollicitation et d'acceptation des Partenaires

7.1. Dépôt de candidatures et sollicitation des Partenaires

Les Partenaires potentiels peuvent soumettre leur candidature via un processus ouvert comme un formulaire disponible en ligne et la STS peut également solliciter des Partenaires directement, en fonction de leur adéquation avec les objectifs du programme.

7.2. Critères d'évaluation

Les Partenaires seront d'abord évalués selon les critères définis au chapitre Critères de sélection des Partenaires. Une validation des Récompenses proposées sera effectuée pour s'assurer qu'elles répondent aux Critères de sélection des Récompenses avant la signature d'un contrat.

7.3. Signature d'un contrat de partenariat

Une fois sélectionnés, les Partenaires signeront un contrat avec la STS, dans lequel seront définis les termes et obligations découlant de cette politique et de l'entente de collaboration spécifique.

8. Obligations des Partenaires sélectionnés

8.1. Respect des offres et conditions

Le Partenaire doit respecter toutes les offres et conditions convenues avec la STS, telles que mentionnées au contrat, incluant l'acceptation des offres acquises par les Utilisateurs pour la durée et les conditions entendues.

8.2. Formation du personnel et maintenance des ressources

Le Partenaire s'engage à former son personnel sur le fonctionnement du programme Shergo et à maintenir les ressources humaines et matérielles adéquates pour garantir un service à la clientèle de qualité.

8.3. Suivi de la participation des Utilisateurs

Le Partenaire doit assurer de façon autonome le suivi de l'écoulement des Récompenses proposées dans la Boutique Shergo et fournir un compte rendu régulier des retombées de sa participation au programme.

8.4. Référence à la documentation officielle

Le Partenaire doit se référer régulièrement au site Internet et à la documentation officielle pour s'assurer de bien comprendre le programme. En cas de doute, il est encouragé à communiquer avec la STS.

8.5. Communication avec la STS

Le Partenaire s'engage à informer rapidement la STS de toute problématique rencontrée. De la même manière, le Partenaire doit répondre sans délai à toute communication de la STS envoyée à l'adresse courriel fournie.

8.6. Non-sollicitation des Utilisateurs

Le Partenaire ne doit pas solliciter directement les Utilisateurs de l'application Shergo.

8.7. Non-concurrence avec l'application

Le Partenaire ne doit pas proposer de services ou fonctionnalités directement concurrents à ceux offerts par l'application Shergo.

9. Gestion des Boutiques

9.1. Portail web de la Boutique

Chaque Partenaire dispose de sa propre Boutique en ligne (portail web), lui permettant d'interagir avec la Boutique de l'application mobile. Cette interconnexion assure une visibilité optimale pour les Utilisateurs, qui peuvent consulter les Récompenses proposées directement depuis l'application.

9.2. Création de la Boutique

Les Partenaires intéressés peuvent créer leur Boutique à l'adresse suivante : https://sherbrooke.greenplay.social/register/tenant?cityId=zxguPldKV5RZ3tzuaCJUiMvN0op1

9.3. Gestion autonome de l'offre de Récompenses

En tant que Partenaire retenu, vous bénéficierez d'autonomie dans la gestion de votre Boutique en ligne (portail web), ainsi que des Récompenses qui y sont affichées, en collaboration avec l'équipe de Shergo. Les Partenaires doivent sélectionner l'image, la valeur, la catégorie et les conditions associées à la fiche des Récompenses qu'ils souhaitent mettre en ligne. D'autres renseignements peuvent aussi être requis, incluant la procédure de réclamation des Récompenses en magasin et/ou en ligne.

9.4. Approbation des Récompenses

Les Récompenses doivent être approuvées au préalable via la plateforme web administrateur réservée à l'équipe Shergo avant leur publication dans l'application.

9.5. Limite de Récompenses offertes

Chaque Partenaire est limité à 3 produits ou services différents dans la Boutique. Cette approche vise à garantir que tous les Partenaires aient une visibilité adéquate au menu déroulant et que leurs meilleures offres respectives soient rendues disponibles aux Utilisateurs.

10. Entrée en vigueur et signature des contrats

10.1. Entrée en vigueur

Les accords entre la STS et les Partenaires prennent effet à la date de signature du contrat par les deux parties.

10.2. Durée et renouvellement

Le contrat est établi pour une période déterminée entre les deux parties avec possibilité de renouvellement sous réserve d'une évaluation positive du partenariat, de la poursuite du programme et d'ajustements, le cas échéant.

10.3. Résiliation

La STS peut résilier le partenariat en cas de manquement aux obligations définies au contrat, en particulier le non-respect des critères et modalités entendues d'offre des Récompenses.

11. Autres clauses administratives

11.1. Révision de la Politique

Cette politique est sujette à des révisions périodiques afin d'assurer sa pertinence et son efficacité continue.

11.2. Suivi de la performance du programme

Les performances et la réception des Partenaires acceptés sont évaluées régulièrement pour garantir une expérience optimale aux Utilisateurs. Une approche collaborative pour optimiser les bénéfices de Shergo à l'ensemble des parties sera favorisée.

11.3. Entrée en vigueur de la Politique

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption.