

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL D'UNE ASSEMBLÉE ORDINAIRE DES MEMBRES DU CONSEIL, TENUE LE MERCREDI 30 OCTOBRE 2024, À 13H30, DANS LA SALLE DE CONFÉRENCE DE LA STC.

À laquelle il y avait quorum, le tout conforme à la loi.

2024-10-102 POLITIQUE RÉGISSANT L'UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT, DES INSTALLATION ET DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT COLLECTIF DE PIERRE-DE SAUREL (STC)

CONSIDÉRANT que la STC s'engage à offrir un système de transport de proximité qui est sécuritaire, accessible et confortable ;

CONSIDÉRANT que pour respecter son engagement, il y a lieu d'établir des normes pour encadrer l'utilisation des services de transport et du service à la clientèle de la STC ;

CONSIDÉRANT que cette politique inclut autant les utilisateurs des services de transport adapté, taxibus régional, des circuits urbains et des circuits express ou tout autre service de transport dispensé par la STC ;

CONSIDÉRANT que cette politique inclut également tout le personnel affecté à l'organisation et à l'exploitation du transport collectif et adapté, notamment, mais sans s'y limiter, la direction générale, l'équipe de supervision, l'équipe du service à la clientèle, les chauffeurs de taxi et les conducteurs d'autobus ;

CONSIDÉRANT que la STC s'engage à agir proactivement dans une perspective d'amélioration continue de ses services dans le respect de ses valeurs et engagements ;

CONSIDÉRANT que la STC s'engage à garantir la sécurité de sa clientèle, de son personnel et du public en général dans l'ensemble de ses installations et à bord des véhicules ;

CONSIDÉRANT que la STC souhaite favoriser des échanges cordiaux et harmonieux envers l'ensemble du personnel et utilisateurs des services, que ce soit dans les installations ou à bord des véhicules ;

CONSIDÉRANT que par cette politique, la STC souhaite impliquer toutes les personnes qui utilisent, organisent ou exploitent les services de transport à réduire ou éliminer les comportements pouvant nuire à la sécurité ou à la quiétude de l'offre de service ;

CONSIDÉRANT que la STC établit des normes qui sont propres à sa réalité, mais qu'elle souhaite également harmoniser celles-ci avec des services similaires auprès des réseaux de transport à l'intérieur de territoire connexe ;

PAR CES FAITS

Il est proposé par : Monsieur Luc Godin
Appuyé par : Monsieur Bernard Lepage
Et résolu à : L'Unanimité

Que le Conseil approuve :

- L'adoption et la mise en place de la politique encadrant l'utilisation des services de transport, du service à la clientèle et des normes comportementales énoncée ci-dessous.

DÉFINITIONS

1. Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

- 1.1. « **Agent du service à la clientèle** » : un employé ou un représentant de la STC travaillant au service à la clientèle ;
- 1.2. « **Chien-guide** » ou « **Chien d'assistance** » : le chien entraîné pour guider ou assister une personne handicapée.
- 1.3. « **Conseil** » : conseil d'administration élu de la STC.
- 1.4. « **Installations** » : les stationnements incitatifs, le terminus des Promenades - STC, les arrêts d'autobus ou de taxibus régional, les abribus ou toute autre installation ou immeuble dont la STC est propriétaire ou locataire ;
- 1.5. « **Superviseur** » : une personne qui peut être présente sur le réseau de la STC afin de faire respecter les normes de service.
- 1.6. « **Matériel roulant** » : un autocar, un minibus, un minibus adapté, une fourgonnette, un taxi ou tout autre véhicule utilisé par la STC dans le cadre de l'offre de service.
- 1.7. « **Offre de service** » : tout service exploité ou organisé par la STC, notamment, mais sans s'y limiter, les circuits express, les circuits urbains, le taxibus régional et le transport adapté.
- 1.8. « **Personne handicapée** » ou « **handicapé** » : toute personne qui souffre d'un handicap au sens du paragraphe g) de l'article 1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* (R.L.R.Q., c. E-20.1).
- 1.9. « **Personne limitée sur le plan de la mobilité** » : toute personne qui nécessite l'utilisation d'une aide à la mobilité pour se déplacer, une femme enceinte, ou une personne accompagnée d'un enfant de moins de cinq (5) ans.
- 1.10. « **Personnel** » : toute personne qui effectue des tâches rémunérées ou non en lien avec l'offre de service de la STC, notamment, mais sans s'y limiter, les conducteurs d'autobus ou de minibus adaptés, les chauffeurs de taxi, les agents du service à la clientèle, les superviseurs et le personnel administratif.
- 1.11. « **STC** » : Société de transport collectif de Pierre-De Saurel
- 1.12. « **Stationnement incitatif** » : endroit désigné pour stationner les véhicules personnels pendant l'utilisation d'un service de transport compris dans l'offre de service, notamment le stationnement incitatif du terminus des Promenades – STC et le stationnement incitatif de la Plaza Tracy.
- 1.13. « **Terminus** » : terminus des Promenades – STC, situé aux Promenades de Sorel, 450 boulevard Poliquin, Sorel-Tracy.

CHAMP D'APPLICATION

2. La présente politique établit les normes de civisme, de sécurité et de comportement des personnes utilisant l'offre de service de la STC, que ce soit à l'intérieur du matériel roulant ou des installations de la STC.
3. Le préambule fait partie intégrante de l'application de la présente politique.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

4. Sous réserve de la loi, des règlements et de la présente politique, toute personne a le droit de travailler et d'utiliser l'offre de service de la STC en tout confort et sécurité.

NORMES DE CIVISME ET DE COMPORTEMENT

5. À l'intérieur ou à l'extérieur des installations et ou du matériel roulant de la STC, il est interdit à toute personne :
- 5.1 d'adopter tout comportement ayant pour effet de gêner ou d'entraver la libre circulation d'une ou des personnes ;
 - 5.2 d'adopter tout comportement ayant pour effet de mettre en péril la sécurité d'une ou des personnes, du matériel roulant et des installations de la STC ;
 - 5.3 de se coucher ou de s'étendre sur un banc, sur un siège ou sur le sol, s'asseoir sur le sol ou occuper la place de plus d'une personne ;
 - 5.4 de poser un pied sur un banc ou un siège ou d'y placer un objet ou une substance susceptible de le souiller ;
 - 5.5 de désobéir à une directive ou un pictogramme affichés par la STC ;
 - 5.6 de consommer ou d'avoir un objet ouvert contenant des boissons alcoolisées ;
 - 5.7 de retarder ou de nuire au travail d'un agent du service à la clientèle, d'un conducteur ou de tout autre membre du personnel de la STC ;
 - 5.8 de crier, de clamer, de se livrer à une altercation ou à toute autre forme de tapage ;
 - 5.9 d'avoir sur soi ou avec soi un couteau, une épée, une machette, une hache, une arme ou autre objet similaire sans motif valable ;
 - 5.10 de faire usage d'un pointeur au laser ou autre objet similaire ;
 - 5.11 d'être pieds nus ou torse nu ;
 - 5.12 d'accéder au toit du matériel roulant ou d'une installation de la STC ;
 - 5.13 de porter des patins à glace, à roues alignées, à roulettes ou autre objet similaire ;
 - 5.14 de faire usage d'une planche à roulette, d'une trottinette ou autre objet similaire ;
 - 5.15 d'injurier, d'intimider, d'insulter ou de provoquer, par des paroles ou des gestes, le personnel de la STC ou toute autre personne utilisant les services de la STC ;
 - 5.16 d'obstruer le passage d'un matériel roulant ou d'une installation de la STC en y entreposant des objets ;
 - 5.17 d'utiliser les toilettes à l'intérieur du matériel roulant si celui-ci en est muni ;
 - 5.18 de laisser des déchets ou tout autre détritrus après avoir quitté les installations ou le matériel roulant de la STC ;
 - 5.19 de déféquer ou uriner ailleurs que dans les toilettes disponibles et autorisées ;
 - 5.20 de participer à des actes de nature sexuelle ;
 - 5.21 d'utiliser des appareils électroniques à l'intérieur des deux premières rangées de bancs du matériel roulant ;
 - 5.22 de déranger, distraire ou d'avoir des conversations soutenues avec le personnel ;
 - 5.23 de se trouver ou circuler dans un endroit réservé au personnel ;

- 5.24** de manipuler ou d'utiliser un extincteur, une lance à incendie, un système d'alarme, un frein d'urgence, une issue de secours ou tout autre appareil ou dispositif manifestement destiné à n'être utilisé que pour sauvegarder les biens et les personnes en cas d'urgence, sauf en cas d'urgence et conformément aux instructions relatives à un tel appareil ou dispositif ;
- 5.25** de manœuvrer ou d'utiliser de quelque façon que ce soit un appareil, un dispositif, un matériel roulant ou un équipement dont l'usage est réservé au personnel ;
- 5.26** à moins d'autorisations, de déplacer un panneau, un pictogramme, une affiche, un chevalet, une clôture, un cordon de sécurité ou tout autre objet similaire de même que de se trouver à l'intérieur d'une zone délimitée par ces objets ;
- 5.27** à moins d'autorisation, d'être en possession de matériel explosif ou pyrotechnique ou de tout gaz, liquide ou matière dangereuse, irritant ou dégageant une odeur nauséabonde ou d'un contenant conçu pour leur transport sans égard à son contenu ;
- 5.28** de souiller un bien, notamment en déposant sur ce bien ou en y abandonnant tout déchet, papier, liquide ou autre rebut ailleurs que dans une poubelle ou un autre réceptacle destiné à contenir un tel rebut ;
- 5.29** de faire, d'apposer ou de graver une inscription, un dessin, un graffiti, un tag, un autocollant ou toute autre figure ;
- 5.30** d'endommager un bien, le dérégler ou le modifier de façon à en empêcher ou limiter le fonctionnement normal ;
- 5.31** de lancer ou autrement faire en sorte qu'un objet ou un liquide soit projeté sur une personne ou un bien ;
- 5.32** d'allumer une allumette, un briquet ou tout autre objet provoquant une flamme ou des étincelles ;
- 5.33** de fumer du tabac ou toute autre substance à moins d'être à au moins 9 mètres de toute porte ou fenêtre ;
- 5.34** de faire usage d'une cigarette électronique de manière à ce qu'elle dégage une vapeur ou une fumée à moins d'être à au moins 9 mètres de toute porte ou fenêtre ;
- 5.35** de retarder, de quelque manière que ce soit, l'offre de service ou d'entraver son mouvement, notamment en empêchant ou en retardant la fermeture d'une porte du matériel roulant ou des installations de la STC ;
- 5.36** de monter à bord du matériel roulant ou d'en descendre lorsque ce dernier est en mouvement ;
- 5.37** de s'agripper à l'extérieur du matériel roulant ;
- 5.38** de passer un bien, un objet ou une partie de son corps par les fenêtres du matériel roulant ;
- 5.39** sauf en cas de nécessité, de faire usage, d'ouvrir, de franchir ou d'opérer le mécanisme d'ouverture d'une sortie de secours d'un matériel roulant ;
- 5.40** à moins d'autorisation, de transporter un toboggan, une traîne, un traîneau, un ou des skis, une planche à neige, tout équipement similaire ou tout autre objet encombrant. Ces équipements, lorsque permis, tels les skis, doivent être attachés ensemble et ne pas nuire à la circulation à l'intérieur du matériel roulant. Ces restrictions ne s'appliquent pas les samedis, dimanches et jours fériés ;

- 5.41** de débarquer ou d'embarquer ailleurs qu'aux arrêts identifiés par l'offre de service, à moins qu'une exception soit clairement identifiée sur la documentation de l'offre de service utilisé. Notamment, il est permis de débarquer entre deux (2) arrêts de 20 h 00 à la fin de l'offre de service du circuit urbain uniquement (ligne 10).
- 6.** À l'intérieur ou à l'extérieur des installations et ou du matériel roulant de la STC, toute personne est dans l'obligation :
- 6.1.** de porter des écouteurs personnels lors de l'utilisation d'un appareil mobile (cellulaire, tablette, etc.) de façon que seul le propriétaire de cet appareil ne puisse entendre le son provenant de ses appareils. De plus, dans le cas d'une conversation téléphonique, l'utilisateur doit ajuster le volume de sa voix afin de ne pas nuire à la quiétude des autres usagers ;
- 6.2.** de consommer de la nourriture de façon à respecter la cohabitation avec le personnel ou les utilisateurs de l'offre de service, notamment en limitant les odeurs et l'espace utilisé pour en faire la consommation. Il est fortement recommandé de ne pas consommer de nourriture à bord des installations de la STC ou du matériel roulant.
- 6.3.** de s'attacher avec la ceinture de sécurité lorsque le matériel roulant en est muni ;
- 6.4.** de céder un banc situé dans les deux (2) premières rangées de sièges à une personne handicapée ou une personne limitée sur le plan de la mobilité ;

NORMES CONCERNANT LES DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS AVEC DES ANIMAUX

- 7.** Dans les installations ou le matériel roulant de la STC, il est permis à toute personne de se trouver accompagnée :
- 6.1.** d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance dont cette personne se sert afin de pallier à un handicap, ou d'un chien-guide ou d'assistance à l'entraînement ;
- 6.2.** d'un animal se trouvant en tout temps dans une cage ou un récipient fermé dûment conçu à cet effet.

Dans toutes autres circonstances, il est interdit de se trouver dans ces lieux, autres qu'un stationnement, avec un animal ou de permettre qu'un animal y soit présent.

NORMES CONCERNANT LES DÉPLACEMENTS EFFECTUÉS AVEC DES ENFANTS

- 7.** Lors de l'utilisation de l'offre de service de la STC, il est permis à toute personne de quatorze (14) ans et plus et qui détient un titre de transport valide, d'être accompagnée d'un (1) à trois (3) enfants qui voyagent gratuitement, sous réserve des conditions incluses dans chaque service dans l'offre de service.
- 8.** Il est interdit à tout enfant de onze (11) ans et moins d'utiliser l'offre de service de la STC sans être accompagné d'une personne âgée de quatorze (14) ans et plus, sauf exception détaillée à l'article suivant.
- 9.** Pour le taxibus régional, tout parent ou tuteur qui nécessite que son ou ses enfants âgés de six (6) à onze (11) ans voyagent seuls doit préalablement remplir un formulaire de consentement parental dûment signé.
- 10.** Pour le service d'autobus, tout parent ou tuteur qui nécessite que son ou ses enfants âgés de six (6) à onze (11) ans voyagent seuls doit obligatoirement faire émettre une carte d'accès à son enfant et que celui-ci l'ait en sa possession lors de l'embarquement. Le parent ou tuteur qui ne

souhaite pas que son enfant voyage seul doit conserver la carte d'accès de son enfant en sa possession.

11. Bien que la loi prévoit des exceptions, il est fortement recommandé que les enfants de neuf (9) ans et moins qui utilisent l'offre de service de la STC, particulièrement lorsque celle-ci est effectuée à l'aide d'un taxi ou automobile assimilée à un taxi, devraient être assis dans une coquille, un banc d'auto ou un banc d'appoint.

NORMES CONCERNANT L'UTILISATION DES STATIONNEMENTS INCITATIFS

12. Il est recommandé à toute personne :
 - 12.1. d'attacher et de verrouiller une bicyclette, une bicyclette électrique, un monocycle, un tricycle ou un autre objet similaire, ainsi qu'une remorque pouvant être attachée à l'un de ces derniers, après les supports prévus à cette fin, le cas échéant ;
 - 12.2. de ne pas laisser sur place, pendant plus de quarante-huit heures consécutives, une bicyclette, une bicyclette électrique, un monocycle, un tricycle, une motocyclette, un cyclomoteur, une aide à la mobilité motorisée, un véhicule ou autre objet similaire.
13. Renseignements relatifs à la sécurité des stationnements incitatifs :
 - 13.1. Les stationnements incitatifs sont munis d'un système de caméras permettant d'assurer une surveillance de ceux-ci et offrir une meilleure sécurité des utilisateurs et des installations.
 - 13.2. En cas d'incident, de vol, de vandalisme ou de tout autre acte répréhensible, tout utilisateur des stationnements incitatifs doit porter plainte auprès du service de police.
 - 13.3. La STC ne peut être tenue responsable des dommages en lien avec les incidents, vols, vandalismes ou tout autre acte répréhensible.
 - 13.4. Les images provenant des caméras de sécurité sont confidentielles et ne seront diffusées qu'au service de police.
14. Utilisation prolongée des stationnements incitatifs :
 - 14.1. Il est permis de laisser un véhicule dans les stationnements pour une période prolongée, mais il est fortement suggéré de laisser son véhicule dans les stationnements éloignés afin de faciliter l'utilisation du stationnement par les utilisateurs ponctuels.

SOLLICITATION

15. Dans les installations de la STC ou à l'intérieur du matériel roulant, il est interdit à toute personne, à moins d'une autorisation de la STC, d'offrir en vente ou en location un service, un bien ou du matériel illicite ou d'en faire l'exhibition, la distribution, l'exposition ou la publicité.

SANCTIONS ADMINISTRATIVES

16. Quiconque contrevient au présent règlement peut perdre le droit de demeurer dans les installations de la STC ou à bord du matériel roulant et être contraint de quitter.
17. Quiconque utilise un comportement ou un langage jugés violents se voit automatiquement refuser le service ou l'embarquement.
18. Quiconque fréquente notre service en état d'ébriété ou sous l'effet de substances et qui risque

d'entraîner le non-respect du présent règlement se voit automatiquement refuser le service ou l'embarquement.

19. Une personne qui conseille, encourage ou incite une autre personne à faire une chose qui constitue une infraction au présent règlement ou qui accomplit ou omet d'accomplir une chose ayant pour effet d'aider une autre personne à commettre une infraction est partie prenante à cette infraction et est passible de la même peine que celle qui est prévue pour le contrevenant, que celui-ci ait été ou non poursuivi ou déclaré coupable.
20. La STC se réserve le droit d'appliquer des gradations de sanctions administratives additionnelles dépendamment de la gravité ou de la répétition des fautes commises, notamment, mais sans s'y limiter :
 - 20.1. Avertissement (verbal ou écrit) ;
 - 20.2. Interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période de sept (7) jours ;
 - 20.3. Interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période de trente (30) jours ;
 - 20.4. Interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période d'un (1) an ;
 - 20.5. Interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période de plus d'un (1) an ;
21. Toute interdiction d'utilisation de l'offre de service est applicable sur le champ.
22. Les titres de transport qui peuvent être associés au dossier de l'utilisateur sont alors désactivés pour la période correspondant à la durée de la sanction.
23. Les abonnements mensuels sont également désactivés.
24. Aucun remboursement ne peut être émis dans le cas d'une interdiction d'utilisation de l'offre de service.

AUTRES DISPOSITIONS

25. Le présent règlement n'a pas pour effet de limiter l'application de toute autre disposition législative ou réglementaire à laquelle peut être assujettie une personne qui se trouve dans ou sur une installation ou du matériel roulant de la STC.
26. Nul ne peut prétendre ne pas connaître la politique.
27. La présente politique est rédigée principalement avec le genre masculin dans le but d'alléger la lecture et la compréhension de cette-ci. Sa rédaction inclut tous les genres sans distinction et n'a aucune intention discriminatoire.

RESPONSABILITÉ CONCERNANT L'APPLICATION DU RÈGLEMENT

28. Tout le personnel de la STC peut refuser d'offrir le service ou le déplacement en raison du non-respect des clauses relativement aux normes de cette présente politique.
29. Tous les superviseurs ou échelons supérieurs détaillés aux articles suivants peuvent émettre des interdictions d'utilisation de l'offre de service pour un période de sept (7) jours et moins.
30. Seuls le directeur de l'exploitation et des infrastructures ou échelons supérieurs peuvent autoriser une interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période de trente (30) jours.
31. Seuls le directeur général ou le Conseil peuvent autoriser une interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période d'un (1) an.

32. Seul le Conseil peut autoriser une interdiction d'utilisation de l'offre de service pour une période de plus d'un (1) an.

MODIFICATIONS ET DÉROGATIONS

33. Le directeur général ou tout autre membre du personnel autorisé par le directeur général peut autoriser une dérogation à l'application d'une ou plusieurs dispositions du présent règlement.
34. Toute modification à la présente politique doit être approuvée par résolution du Conseil et entrera en vigueur dès l'adoption d'une telle modification ou, le cas échéant, à la date indiquée dans la résolution du Conseil approuvant cette modification.

DIFFUSION DE LA POLITIQUE

35. La politique est diffusée sur le site internet de la STC.
36. Les guides usagers et les horaires doivent faire mention de cette politique et indiquer le lien pour en prendre connaissance.
37. Les formulaires d'inscription à compter de la date de mise en vigueur de la politique contiendront une section qui comporte un accusé-réception de la politique ainsi qu'une signature qui engage le respect de celle-ci.
38. Tous les utilisateurs inscrits avant l'entrée en vigueur de la politique et qui utilisent l'offre de service de la STC après l'entrée en vigueur sont réputés avoir pris connaissance de cette politique et s'engagent à la respecter.

ADOPTION DE LA POLITIQUE

39. Le 30 octobre 2024 (Résolution #2024-10-102)

ENTRÉE EN VIGUEUR

40. Le 1^{er} novembre 2024