

# Guide à la clientèle

Service de transport adapté



***STAC***

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ  
DE LA CAPITALE

## Table des matières

	<b>Joindre le STAC</b>	<b>1</b>
	<b>Réserver un transport</b>	<b>2</b>
	<b>Modification d'un déplacement</b>	<b>6</b>
	<b>Planifier un départ</b>	<b>7</b>
	<b>Service porte-à-porte</b>	<b>8</b>
	<b>Mes réservations</b>	<b>9</b>

### Numéro de client STAC

---

Ce guide contient les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser le Service de transport adapté de la Capitale (STAC).

Une version complète du Guide à la clientèle est disponible sur le site Web du STAC ([stacquebec.ca](http://stacquebec.ca)).



# Joindre le STAC

**Pour tout renseignement,  
appelez-nous au 418 687-2641**

<b>Option</b>	<b>Service</b>
0	<b>Réserver ou modifier un déplacement</b> Signaler un retard
1	<b>Annuler un déplacement</b>
2	Information sur nos services Obtenir un formulaire d'admission
3	Commentaire ou plainte
4	Information sur votre admission à nos services Renseignements sur un dossier client
5	Urgence <i>(si vous êtes un service d'urgence ou si votre situation nécessite une intervention immédiate)</i>



# Réserver un transport

## Réserver votre transport

 Téléphone : 418 687-2641, option 0

Lundi au vendredi	Samedi, dimanche et jours fériés
6 h 30 à 19 h	7 h 30 à 19 h

 Télécopieur : 418 687-6320

 En ligne : [www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca)

- > Section « Réserver un transport »
- > Par le formulaire de réservation ou le site Web transactionnel

## Déplacements réguliers

Vous pouvez réserver des déplacements répétitifs (ex. : se déplacer pour le travail ou aller à un cours) qui sont :

- > de la même origine vers la même destination;
- > à des heures fixes;
- > pendant au moins quatre (4) semaines consécutives.

 [www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca)

- > Formulaire de réservation pour déplacements réguliers

 418 687-2641, option 0.



# Réserver un transport

## Déplacements occasionnels

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement (ex. : faire des achats ou se rendre à un rendez-vous).

Afin de vous assurer un meilleur service, il est recommandé de planifier votre déplacement entre 10 h et 14 h ou après 18 h du lundi au vendredi pour éviter les heures de pointe.

<b>Si vous appelez :</b>	<b>Vous pourrez obtenir un déplacement :</b>
avant 18 h	entre 6 h 30 et 0 h 30 le lendemain
entre 18 h et 19 h	entre 18 h et 0 h 30 le lendemain
entre 7 h et 10 h la journée même	entre 18 h et 0 h 30 la journée même



# Réserver un transport

## Renseignements requis lors de votre réservation

Le STAC vous demandera les renseignements suivants :

- > numéro de client;
- > date du déplacement;
- > adresse de départ;
- > heure d'arrivée souhaitée à destination;
- > adresse de la destination;
- > heure de départ souhaitée pour le retour;
- > aide à la mobilité utilisée (ex. : canne, quadriporteur, fauteuil roulant manuel, etc.);
- > adresse de retour;
- > présence d'un accompagnateur, s'il y a lieu, et son mode de paiement;
- > mode de paiement;
- > présence d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou de tout autre animal, s'il y a lieu.

## Tarifs

Les clients du STAC sont tous admissibles au programme ÉquiMobilité, qui offre un rabais de 33 % sur le tarif général du laissez-passer mensuel et sur les billets 1 passage. Pour en savoir plus, consultez la section Tarifs au [www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca).



# Réserver un transport

## Heures de déplacement

### **Lundi au vendredi**

Première arrivée à destination : 6 h 30

Dernier retour : 0 h 30

### **Samedi, dimanche et jours fériés**

Première arrivée à destination : 7 h 30

Dernier retour : 0 h 30

## Jours fériés

- > Vendredi saint
- > Lundi de Pâques
- > Journée nationale des patriotes
- > Fête nationale du Québec (24 juin)
- > Fête du Canada (1<sup>er</sup> juillet)
- > Fête du Travail
- > Action de grâce
- > Période des fêtes – du 24 décembre au 2 janvier

Si un congé férié tombe la fin de semaine, il sera reporté. Contactez le STAC pour confirmer la date exacte.



# Modification d'un déplacement

## Modification d'un déplacement par le STAC

En cas de changement d'horaire, le STAC vous appellera pour vous confirmer les nouvelles heures.

## Arrêt du service

Lors de conditions météorologiques ou routières difficiles (ex. : tempête de neige), le STAC peut décider d'interrompre le service temporairement.

Si l'arrêt de service survient après votre déplacement, le STAC assurera votre retour à destination dans les meilleurs délais.

**Les journées de tempête, le STAC encourage sa clientèle à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire** qui pourrait être remis à plus tard.

Pour savoir si un arrêt du service est en vigueur, consultez la section « Nouvelles » au [www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca) ou appelez au 418 687-2641, option 2.





# Planifier votre départ

## Planifier votre départ

- > Soyez prêts à l'heure confirmée par le STAC. Le transport arrivera dans les **15 minutes suivant l'heure confirmée.**
- > Si vous n'avez pas reçu de confirmation de l'heure de votre départ, appelez le STAC au 418 687-2641, option 0.

## Attendre au bon endroit

Le STAC viendra vous chercher à l'adresse confirmée lors de la réservation.

- > Dans un **immeuble à logements**, attendez dans le hall d'entrée.
- > Dans un **lieu public**, l'endroit sera identifié par le STAC lors de la réservation.

## Signaler un retard

Si aucun véhicule ne s'est présenté **15 minutes après l'heure qui vous a été confirmée**, appelez le STAC au 418 687-2641, option 0.

## Annuler votre déplacement

- > Informez le STAC de toute annulation, dès que connue.
- > Si vous êtes absent pour l'aller, le STAC annulera votre retour. Avisez le STAC si vous souhaitez conserver votre retour.



# Service porte-à-porte

## Garantir un service porte-à-porte

Le chemin d'accès ainsi que la porte d'entrée d'une résidence doivent, en tout temps, être libres de tout obstacle.

Si le chauffeur juge qu'il y a un risque à la sécurité, il refusera d'effectuer le déplacement.

## Aide fournie par le chauffeur

Lors de la montée et de la descente, le chauffeur vous assistera pour :

- > vous donner le bras;
- > franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- > monter dans le véhicule;
- > descendre du véhicule;
- > franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

## Transport d'objets

Vous pouvez transporter des objets (ex. : bagages, sacs d'achats) à bord du véhicule :

- > si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;
- > s'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux.



# Mes réservations

**Date** \_\_\_\_\_

**Heure de départ** \_\_\_\_\_

**Destination** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

**Heure de départ** \_\_\_\_\_

**Destination** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

**Heure de départ** \_\_\_\_\_

**Destination** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

**Heure de départ** \_\_\_\_\_

**Destination** \_\_\_\_\_

**Date** \_\_\_\_\_

**Heure de départ** \_\_\_\_\_

**Destination** \_\_\_\_\_

# STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ  
DE LA CAPITALE

2750, boulevard Wilfrid-Hamel  
Québec (Québec) G1P 2J1



**Téléphone : 418 687-2641**



**Télécopieur : 418 687-6320**



**stacquebec.ca**

**courriel@stacquebec.ca**



RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

720, rue des Rocailles  
Québec (Québec) G2J 1A5



**Téléphone : 418 627-2351**



**Télécopieur : 418 641-6717**



**rtcquebec.ca**

