



Le transporteur

Infolettre | Service de transport adapté de la Capitale

Volume 1, numéro 2
Juin 2015

Le transport adapté, un service capital

Au cours des dix dernières années, le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) a connu une hausse d'achalandage sans précédent. Des 381 229 déplacements effectués en 2004, nous avons dépassé le cap des 753 851 déplacements en 2014, soit une augmentation de 98% en dix ans!

Nous sommes fiers d'avoir réussi à absorber une croissance aussi importante, mais nous sommes aussi conscients du travail à effectuer pour continuer à vous offrir le meilleur service possible chaque jour. Bien sûr, exploiter un service de transport en commun pour un grand nombre de personnes, au meilleur coût pour l'ensemble de la communauté, nécessite une grande logistique et des façons de faire pouvant ne pas correspondre en tous points à tous vos besoins, mais soyez assurés que le STAC, dans l'exercice de son mandat, continuera toujours à viser l'excellence du service et la satisfaction de tous ses clients sans exception.

Bonne route avec nous!



STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

À compter du 1^{er} juillet 2015

Modifications à la grille tarifaire

Le 27 mai dernier, le conseil d'administration du Réseau de transport de la Capitale (RTC), duquel relève le STAC, a annoncé une hausse tarifaire ainsi que la création de deux nouveaux titres de transport.

En effet, la tarification applicable aux usagers du service de transport adapté doit être identique à celle appliquée aux usagers du réseau de transport en commun régulier. Ainsi, à compter du 1^{er} juillet, la grille tarifaire suivante sera en vigueur pour tous les déplacements avec le STAC :

Titre	Tarif général	Tarif réduit **		
		18 ans et moins	Étudiant + (19 ans et plus)	Aîné
Mensuel (avec OPUS ou virtuel)	84 \$	56 \$	56 \$	47 \$
5 jours (lun-ven)*	28,25 \$	19,25 \$	19,25 \$	19,25 \$
1 jour	8 \$	---	---	---
Week-end illimité*	15 \$	---	---	---
1 passage (billet carton)	2,90 \$	2 \$	---	2 \$
1 passage (argent comptant)	3,25 \$	---	---	---

* Ces nouveaux titres de transport doivent être achetés au moins 5 jours avant le début de leur utilisation pour permettre leur activation dans le système.
Disponibles en format virtuel prépayé seulement.

** Pour bénéficier d'une réduction, il est obligatoire de faire l'acquisition d'une **carte OPUS avec photo**, disponible dans tous les centres de service du Réseau de transport de la Capitale.

Faites connaissance avec nous

Vous leur parlez régulièrement : par téléphone, par courriel ou en personne, les employés du Service de transport adapté de la Capitale sont là pour vous aider!

L'équipe de la livraison du service est constituée de gens occupant différents postes. En plus des chauffeurs qui vous transportent du point A au point B et dont le travail vous est déjà familier, toute une équipe de contrôleurs les supporte dans leur travail. Avec doigté et rapidité, les contrôleurs analysent et valident les diverses options et prennent les meilleures décisions pour assurer votre déplacement. Ceux-ci assurent le lien entre le centre de réservations et les chauffeurs sur la route.

Lorsque votre véhicule n'est pas arrivé et que vous téléphonez pour connaître l'état de votre transport, le préposé vous met en attente. Que se passe-t-il pendant ce temps?

Lorsqu'une telle situation se produit, toute une machine se met en marche afin que nous puissions mieux vous servir. Dès ce moment, nos employés effectuent plusieurs actions en vérifiant les détails de votre déplacement sur l'ordinateur. Un contrôleur s'informerait de l'endroit où est rendu le véhicule qui doit aller vous chercher et trouvera la meilleure solution possible afin qu'un de nos chauffeurs se rende le plus rapidement possible à votre lieu d'embarquement. Dès qu'il a tous les détails, l'employé reprend la ligne et vous donne la réponse.

On s'occupe de vous!

Équipe de la livraison
du service



Des partenaires qui nous font faire du chemin!



**ENSEMBLE,
BÂTISSONS UNE SOCIÉTÉ
PLUS INCLUSIVE**

Du 1^{er} au 7 juin
**Semaine québécoise
des personnes
handicapées**



Jusqu'au 7 juin, c'est la Semaine québécoise des personnes handicapées, et le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) profite de l'occasion pour souligner la contribution de ses partenaires au développement et à l'amélioration continue du transport adapté de la grande région de Québec.

En effet, en plus de soutenir la mobilité de près de 9000 personnes handicapées et à mobilité réduite chaque année, le STAC a développé au fil des années une belle relation avec des individus et des regroupements de personnes handicapées qui, en partageant leur point de vue et en expliquant leurs besoins, permettent au STAC de vous offrir le meilleur service possible. Leur contribution est grandement appréciée.

Ainsi, le STAC souhaite remercier les organisations suivantes pour leur implication concrète, notamment au sein du sous-comité partenaires en accessibilité universelle du Réseau de transport de la Capitale (RTC) :

- **Accès transports viables**
- **Association des personnes utilisatrices des services de santé mentale de la région de Québec**
- **Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR-Québec)**
- **Centre intégré universitaire de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale**
- **Ministère des Transports du Québec**
- **Office des personnes handicapées du Québec**
- **Regroupement des organismes de personnes handicapées (région 03)**
- **Ville de Québec**

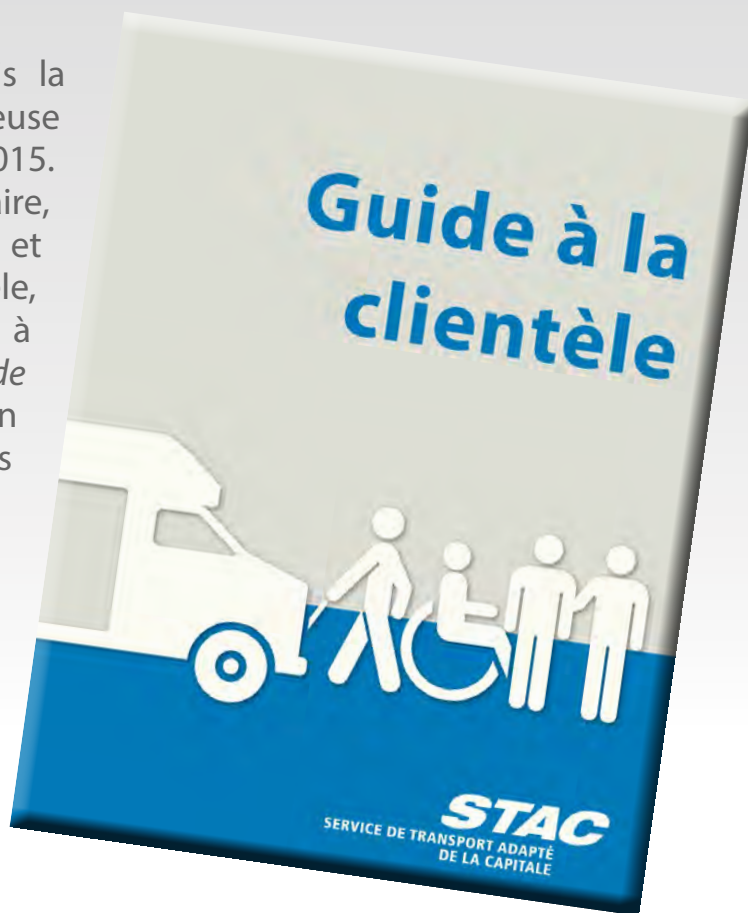
Merci!

Votre *Guide à la clientèle* en pleine transformation

En mars 2012, dans le cadre de son Plan de développement 2012-2016 pour améliorer l'accessibilité du transport en commun, le Réseau de transport de la Capitale (RTC) procédait au lancement de son *Guide à la clientèle* en médias adaptés. Emboîtant le pas à cette première provinciale, le STAC a également révisé son propre *Guide à la clientèle* et l'a publié en divers formats adaptés en avril de l'année suivante.

Deux années s'étant écoulées depuis la publication de ces outils, une sérieuse mise à jour s'imposait pour l'année 2015. Souhaitant offrir une information claire, uniforme, disponible rapidement et accessible à l'ensemble de sa clientèle, le STAC procède donc actuellement à la simplification du contenu du *Guide à la clientèle* ainsi qu'à la révision des différentes versions adaptées disponibles.

Pour ce faire, un comité composé de quelques représentants du milieu communautaire et associatif sera mis sur pied sous peu afin de permettre le lancement d'une version revue et corrigée du *Guide à la clientèle* du STAC pour l'automne 2015.



Restez à l'affût!

Nous souhaitons vous entendre!

Vous avez un commentaire ou une plainte à formuler à propos de votre expérience au STAC? N'hésitez pas à nous en faire part :

- Par téléphone : 418 687-2641, option 4
- Par Internet : www.stacquebec.ca, onglet « Joindre le STAC »



Saviez-vous que la carte d'admission du STAC vous permet d'être accompagné gratuitement dans les autobus du RTC?

La carte qui vous est remise lors de votre admission au Service de transport adapté de la Capitale vous offre le privilège d'être accompagné gratuitement sur le réseau d'autobus régulier, à condition que votre accompagnateur soit avec vous en tout temps.

Si vous avez perdu votre carte d'admission, faites parvenir une photo récente identifiée avec votre nom et votre numéro de client à l'adresse suivante :

Service de transport adapté de la Capitale
2750, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (QC) G1P 2J1

Une nouvelle carte vous sera retournée par la poste dans les meilleurs délais!

Restons en contact



Club courriel



@STACQuebec



Service de transport adapté de la Capitale

Téléphone : 418 687-2641
Télécopieur : 418 687-6320
communications@stacquebec.ca
www.stacquebec.ca