



# Le transporteur

Infolettre | Service de transport adapté de la Capitale

Volume 1, numéro 1  
Décembre 2014

## Bonne journée internationale des personnes handicapées!

Depuis 1992, à l'initiative de l'Organisation des Nations unies (ONU), la Journée internationale des personnes handicapées est célébrée chaque année le 3 décembre. Pour souligner la 22<sup>e</sup> édition de cette journée dédiée à instaurer le dialogue sur les diverses facettes des handicaps, le STAC donne le coup d'envoi de sa toute première infolettre « Le Transporteur ».

Dans ce tout premier numéro, faites connaissance avec l'équipe de la programmation du service, sachez quoi faire en cas de tempête et plus encore.

Bonne lecture!

**STAC**  
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ  
DE LA CAPITALE

Restons en contact



Club courriel



@STACQuebec



Service de transport  
adapté 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!*

## Équipe de la programmation du service

Ils sont pour vous une voix, un nom ou un visage : les préposés aux réservations jouent un rôle crucial qui mérite qu'on s'y attarde. Ils prennent en moyenne de 150 à 200 appels par jour pour traiter vos demandes de déplacements occasionnels ou réguliers dans un progiciel de répartition automatisée, répondent à toutes vos questions et jouent un rôle de conseiller en matière de réservations de déplacements. Le premier souci d'un préposé est de bien comprendre vos besoins, d'être à votre écoute et d'instaurer un climat de confiance. Le succès de l'échange entre le préposé et vous est primordial pour toute la suite de vos déplacements.

Pour leur part, les coordonnateurs à la programmation des déplacements quotidiens et réguliers travaillent plutôt dans l'ombre, mais c'est grâce à eux que les chauffeurs savent où aller vous chercher! Cette équipe planifie quotidiennement l'ensemble des demandes de déplacements. Nous avons du personnel dédié à certains types d'horaires incontournables tels que les horaires réguliers et les déplacements de groupes. Tous ces horaires sont optimisés et ce processus nous permet de jumeler les demandes de déplacements similaires. Ainsi, nous maximisons les ressources utilisées dans l'esprit du transport collectif.





Finalement, l'analyse en soutien technique joue un rôle majeur dans la bonne marche des opérations sur le terrain en étant les yeux et les oreilles qui s'assurent que tous les lieux desservis sont accessibles, que vos aides à la mobilité sont conformes et que le système informatique du STAC fonctionne au maximum de sa capacité. Ainsi, en collaboration avec les autres secteurs, il s'assure de soutenir la croissance de nos déplacements.



## Service à la clientèle 418 687-2641

Du lundi au vendredi  
de 6 h 30 à 22 h 30

Samedi, dimanche et jours fériés  
de 7 h 30 à 22 h 30

Comme vous pouvez vous l'imaginer, derrière chacun de vos appels se trouve une personne qui tente de vous donner satisfaction tout en prévenant de créer des problèmes pour d'autres clients. En connaissant un peu mieux le rôle de notre équipe à la programmation du service, vous pourriez ainsi nous aider à mieux vous servir!



# Le STAC et la participation sociale des aînés



Saviez-vous que la proportion des personnes âgées de 65 ans et plus dans la ville de Québec atteint 18,2%, alors qu'elle est de 15,9% dans la province? Cette réalité démographique touche notamment le STAC. En effet, 60 % de notre clientèle est âgée de plus de 65 ans.

Le mercredi 8 octobre dernier, le STAC a tenu un kiosque au Centre de foires à l'occasion du forum « Habiter, vivre et vieillir dans la région de la Capitale-Nationale : de la réflexion vers l'action », organisé par l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval.

L'objectif était de sensibiliser les divers intervenants du milieu de la santé aux particularités de l'admissibilité au STAC ainsi qu'à répondre à leurs questions afin qu'ils puissent bien diriger leurs clients dans leurs options de transport.

Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) était également sur place pour donner de l'information sur le réseau de transport en commun régulier.

## INFO-TEMPÊTE

Votre sécurité est primordiale. Lors de conditions climatiques ou routières défavorables (tempête de neige, verglas, situation d'urgence perturbant l'utilisation des véhicules), le STAC peut décider d'interrompre le service temporairement. Si l'arrêt du service survient après votre déplacement, le STAC assurera votre retour à destination dans les meilleurs délais.

Les journées de tempête, nous vous encourageons à annuler à l'avance tout déplacement pouvant être remis à plus tard. Si possible, veuillez réserver votre nouveau déplacement 48 h après la tempête, puisque l'accumulation de neige ralentit souvent le service le lendemain également.

En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il juge qu'il y a un risque pour votre sécurité.



**Pour être informé de la situation, abonnez-vous au Club courriel et surveillez le [www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca)!**



# Le point sur le financement

Vous l'avez peut-être entendu dans les médias dans les dernières semaines : la récente politique d'austérité du gouvernement provincial a des conséquences sur le STAC, qui doit faire face à une diminution de son financement alors que son achalandage augmente sans cesse année après année.

En complément de ce qui a été véhiculé par la presse, voici quelques informations à savoir :

Le ministère des Transports du Québec participe moins au financement, mais la Ville de Québec éponge la différence. Pour l'instant, il n'est pas question de toucher au service rendu à notre clientèle.


# Horaire pour la période des Fêtes

Comme indiqué dans le *Guide à la clientèle*, tous les déplacements réguliers seront annulés du 24 décembre au 2 janvier inclusivement, sauf pour les clients en traitement d'hémodialyse.

**L'équipe du STAC vous souhaite un joyeux Noël et une bonne année 2015!**



## PLAGE DE 15 MINUTES Déneigement des entrées



L'heure de confirmation de votre déplacement est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement. Le véhicule devrait se présenter dans les 15 minutes suivantes.

C'est après ce délai seulement qu'il est considéré en retard.

La neige et la glace rendent souvent les lieux d'embarquement difficiles d'accès. Les entrées et les escaliers doivent être déneigés et déglacés. Il ne doit pas y avoir non plus de banc de neige qui bloque l'accès à votre résidence pour le chauffeur du STAC. Si votre entrée et celle où vous allez sont enneigées ou glacées, svp assurez-vous qu'elles soient dégagées au moment où le chauffeur passera vous chercher.

# SONDAGE

## Votre opinion est importante!

*Au cours des dernières semaines, nous avons effectué un sondage téléphonique auprès d'un large échantillon de clients actifs du STAC. Cet exercice nous a permis de recueillir votre opinion, vos habitudes et vos commentaires afin d'améliorer l'ensemble de nos pratiques de communication en fonction de vos besoins.*

*Une trentaine de questions ont été posées aux répondants afin de couvrir tous les volets de la communication, du site Web aux outils papier en passant par l'utilisation faite d'appareils intelligents (téléphone et tablette). L'analyse des résultats obtenus, qui est toujours en cours, nous permettra de déterminer des actions précises afin d'améliorer davantage la qualité de nos communications avec vous.*

***Merci à tous les répondants pour leur temps et leur précieuse participation!***



**STAC**  
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ  
DE LA CAPITALE

*Le Transporteur est un bulletin d'information publié par la Direction du service à la clientèle, communications et relations avec les partenaires du Service de transport adapté de la Capitale. Ce document peut être obtenu en version accessible sur demande. Reproduction permise avec mention de la source.*

Téléphone : 418 687-2641  
Télécopieur : 418 687-6320  
[communications@stacquebec.ca](mailto:communications@stacquebec.ca)  
[www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca)

