

Guide à la clientèle







Service de transport adapté



STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

Table des matières

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

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 demande.



Joindre le STAC

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

| Option | Service |
|---------------|---|
| 0 | Réserver un déplacement Signaler un retard |
| 1 | Annuler un déplacement |
| 2 | Pour une urgence Lundi au vendredi : 5 h 30 à 1 h Samedi, dimanche et jours fériés : 6 h à 1 h |
| 3 | Information sur nos services Objets trouvés |
| 4 | Commentaire ou plainte |
| 5 | Demande d'admission Mise à jour d'un dossier client |
| 6 | Services administratifs |



Réserver un transport

Réserver votre transport

📞 Téléphone : 418 687-2641, option 0

| | |
|-------------------|-------------------------------------|
| Lundi au vendredi | Samedi, dimanche et jours fériés |
| 6 h 30 à 22 h 30 | 7 h 30 à 22 h 30 |

📠 Télécopieur : 418 687-6320

🌐 En ligne : 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

- > 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 emplettes 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.

| Si vous appelez : | Vous pourrez obtenir un déplacement : |
|-----------------------------------|--|
| avant 18 h | entre 6 h 30 et 0 h 30 le lendemain |
| entre 18 h et 22 h 30 | 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 tarifs en vigueur sont les mêmes que ceux pour le transport en commun du RTC. Référez-vous à la section Tarifs au 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^{er} 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 climatiques ou routières défavorables (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 ou appelez au 418-687-2641, option 3.



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'emplettes) 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

