

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

Service de transport adapté de la Capitale

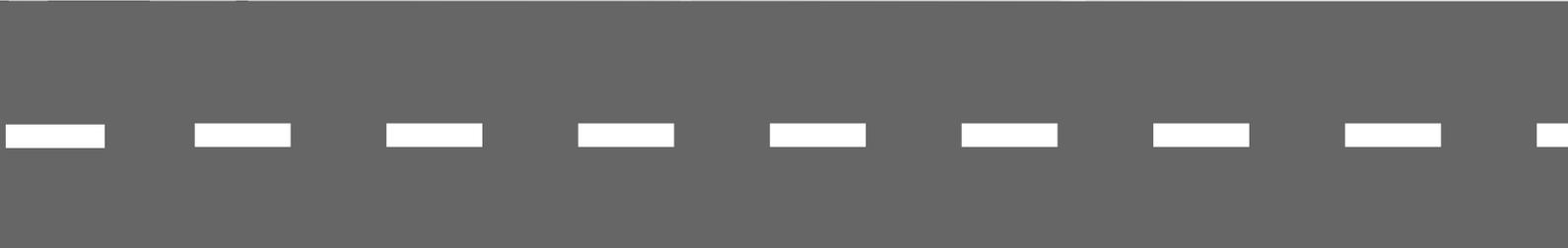
# 2014



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

**Téléphone : 418 687-6327  
Télécopieur : 418 687-5961**

**[courriel@stacquebec.ca](mailto:courriel@stacquebec.ca)  
[www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca)**



# STAC

## SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA CAPITALE

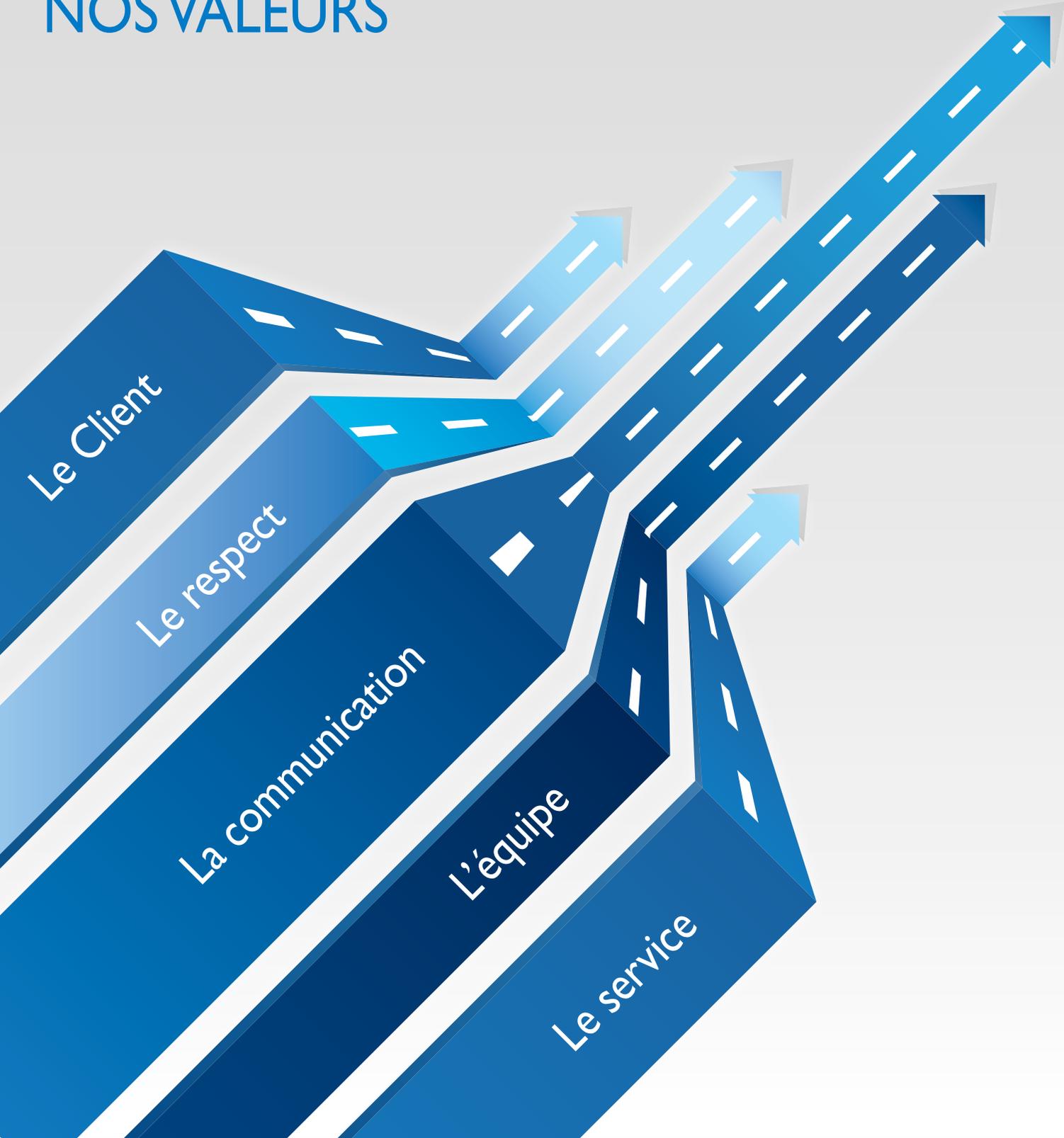
### MISSION

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est une organisation à but non lucratif. Son mandat est de transporter, sur le territoire de l'agglomération de Québec, les personnes aux prises avec des limitations fonctionnelles qui ne peuvent utiliser le service de transport en commun régulier.

En symbiose avec la mission du Réseau de transport de la Capitale, le STAC offre un service de qualité à sa clientèle qui s'avère fiable, ponctuel, sécuritaire, et ce, dans un environnement agréable et respectueux.



# NOS VALEURS



# TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente	6
Organigramme	8
Employés	9
Déplacements	9
Bilan financier	12
Admission	13
Portrait de la clientèle	14
Réservations	15
Faits saillants	16





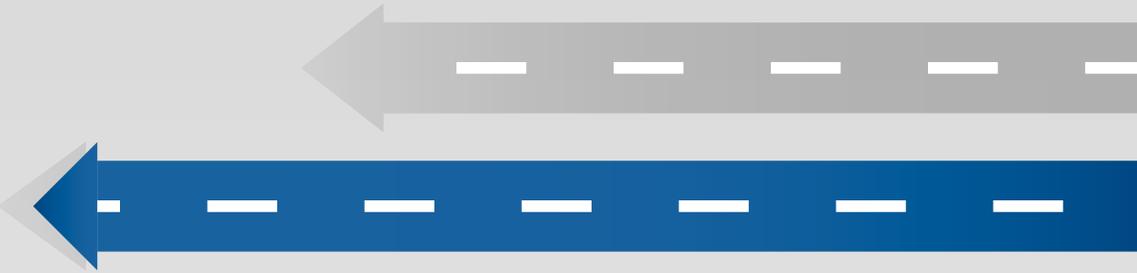
## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Cette année encore, le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) a transporté des milliers de personnes vivant avec des limitations ayant un impact sur leur mobilité. Je suis donc particulièrement fière du travail accompli par les artisans et les collaborateurs du STAC. Grâce à leur engagement quotidien, notre clientèle peut se déplacer de façon sécuritaire pour les études, le travail ou pour exercer toute autre activité.

La structure historique de financement du transport adapté du ministère des Transports du Québec connaît depuis 2012 des bouleversements sans précédents. Dans un contexte de croissance soutenue de la demande des déplacements et du vieillissement de la population, les défis de financement sont de taille. En 2014, le STAC a offert 753 851 déplacements, un nombre jamais atteint. Cela s'est traduit par un total de 4,6 millions de kilomètres parcourus pour transporter quelque 8918 clients. Il s'agit là d'une hausse de 4,1 % par rapport à 2013.

Si nous avons pu maintenir un service de qualité, malgré un nombre de déplacements plus élevé que prévu, c'est grâce à une saine gestion des opérations. Le STAC place chacun de ses clients au cœur de ses préoccupations. Nous sommes fiers des actions entreprises tout au long de l'année, qui ont certes engendré des changements organisationnels majeurs, mais qui ont permis d'optimiser nos ressources et recentrer nos opérations autour de notre mission première.

Pour l'année à venir, les défis de croissance demeureront, mais nous continuerons à maintenir une saine gestion et ainsi assurer une offre de service de qualité à notre clientèle.



En décembre dernier, notre directeur général monsieur Jacques Demers a pris une retraite bien méritée. Ayant œuvré pendant plus de 40 ans dans le milieu du transport en commun québécois, dont 33 ans dans différentes fonctions de gestion, il a été directeur général du STAC pendant les 11 dernières années.

En plus de ses fonctions de directeur général, M. Demers a fait partie du comité de transport adapté de l'Association du transport urbain du Québec pendant plusieurs décennies, d'abord à titre de membre, puis comme coordonnateur. Son implication, tant sur le plan provincial que régional, a été grandement appréciée. Son influence aura permis de redresser et de moderniser l'entreprise, en plus de remettre de l'avant une gestion axée sur le client.

Au nom de mes collègues du conseil d'administration, je tiens à remercier chaleureusement M. Demers pour son apport inestimable au développement du STAC.

Chapeau pour votre longue carrière et bonne retraite!



**Marie France Trudel**  
Présidente du conseil  
d'administration du STAC



# ORGANIGRAMME

au 31 décembre 2014

## Conseil d'administration



**Marie France Trudel**  
Présidente



**Yvan Bourdeau**  
Vice-président et utilisateur  
du transport adapté



**Myriam Régnier**  
Administratrice

## Comité de direction



**Mélanie Deblois**  
Directrice des opérations



**Patrick Hamel**  
Chef comptable  
et contrôle



**Carl Bureau**  
Directeur adjoint à  
la livraison du service



**Joëlle Matte**  
Directrice adjointe  
à la programmation  
du service

# EMPLOYÉS au 31 décembre 2014



8  
gestionnaires et  
employés de soutien



11  
contrôleurs



19  
personnel chauffeur  
et d'entretien



22  
préposés au centre  
de réservations, agents  
et coordonnateurs

## DÉPLACEMENTS

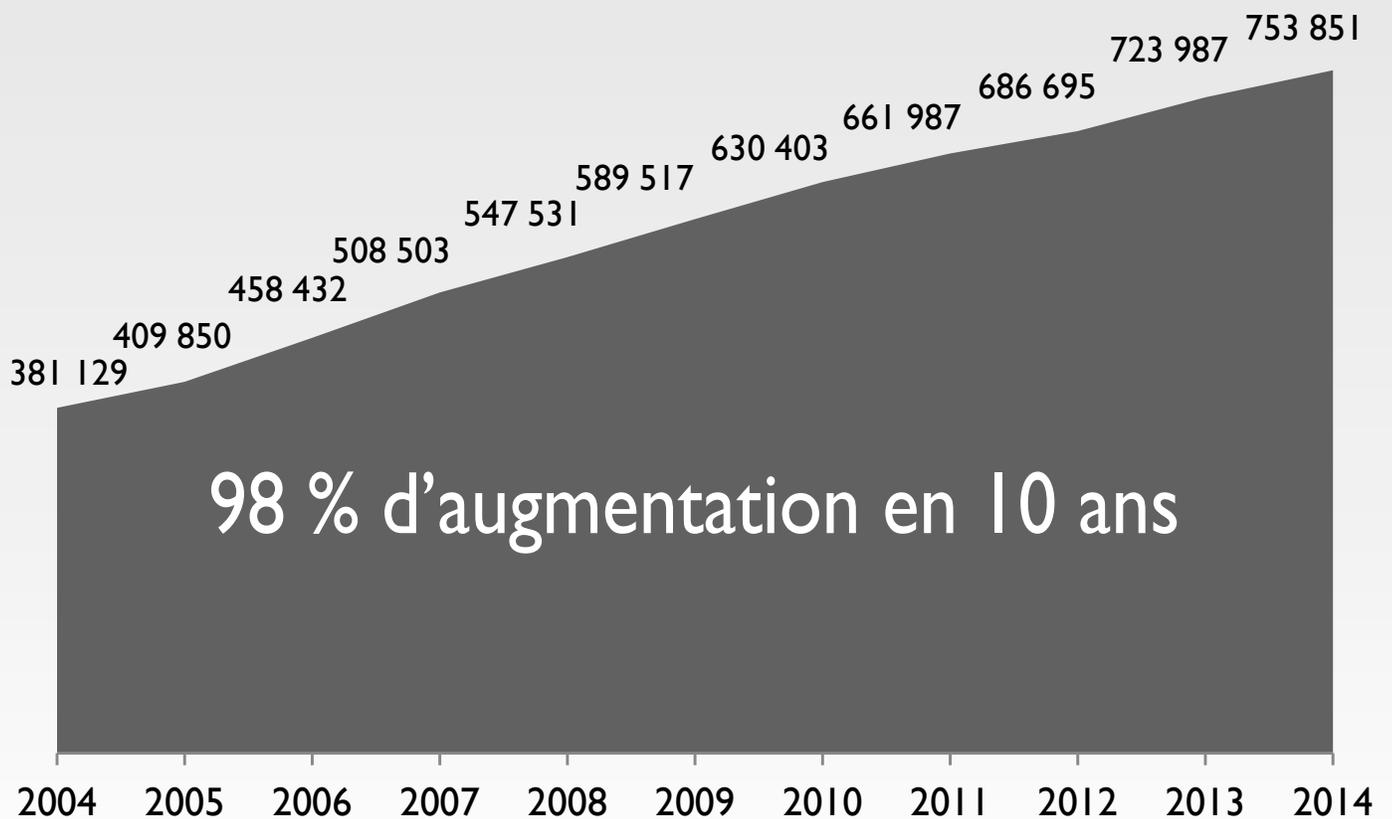
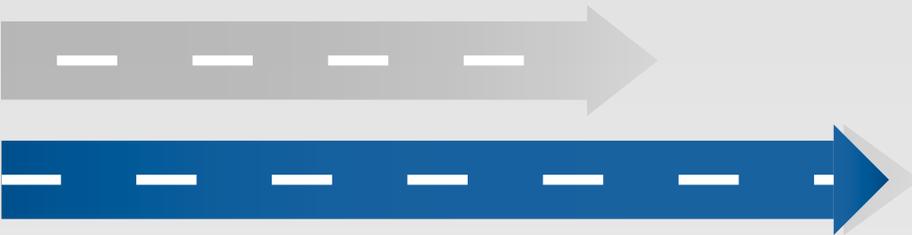
### Heures de service et distances parcourues

	2014		2013	
	Heures	Distance (km)	Heures	Distance (km)
<b>Minibus STAC</b>	18 402 h	377 738 km	21 249 h	428 165 km
<b>Fournisseur minibus</b>	26 835 h	462 543 km	22 532 h	404 497 km
<b>Taxis berline</b>	120 369 h	2 634 589 km	92 407 h	2 232 203 km
<b>Taxis accessibles</b>	54 337 h	1 106 477 km	54 141 h	1 143 737 km
<b>Total</b>	<b>219 943 h</b>	<b>4 581 347 km</b>	<b>190 329 h</b>	<b>4 208 602 km</b>



753 851 déplacements

4,1 % d'augmentation





## Par type de limitation

	2014		2013
<b>Locomotrice</b>	351 566	48,7 %	47,5 %
<b>Intellectuelle ou psychique</b>	327 380	45,3 %	46,3 %
<b>Visuelle</b>	43 224	6,0 %	6,2 %
<b>Total*</b>	<b>722 170</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

## Par type de mobilité

	2014		2013
<b>Ambulant</b> (cane, marchette, béquilles ou aucune aide à la mobilité)	560 835	77,7 %	77,1 %
<b>Fauteuil roulant</b> (manuel ou motorisé)	161 335	22,3 %	22,9 %
<b>Total*</b>	<b>722 170</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

## Par type de véhicule

	2014		2013
<b>Minibus STAC</b>	43 402	5,7 %	7,0 %
<b>Fournisseur minibus</b>	63 712	8,5 %	7,4 %
<b>Taxis berline</b>	519 395	68,9 %	68,0 %
<b>Taxis accessibles</b>	127 342	16,9 %	17,6 %
<b>Total*</b>	<b>753 851</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

\*Le total inclut les accompagnateurs.

# BILAN FINANCIER

Les frais de fonctionnement en 2014 sont de l'ordre de **15 677 502 \$**.

## Répartition des revenus 2014

7 053 827 \$

Réseau de transport de la Capitale

6 736 663 \$

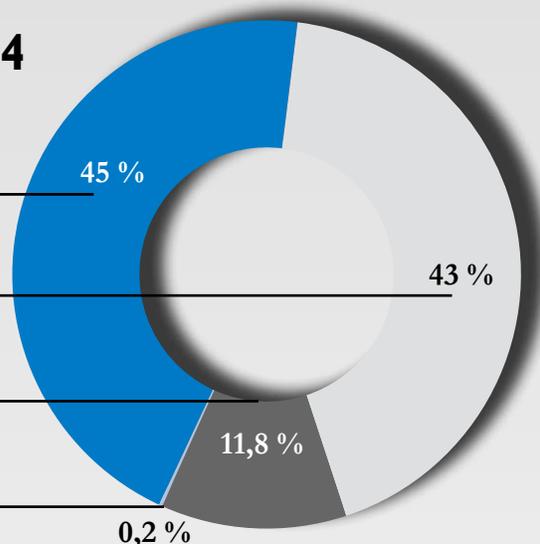
Ministère des Transports du Québec

1 854 512 \$

Clientèle du STAC

32 500 \$

Agglomération de Québec et autres



## Répartition des dépenses 2014

8 533 774 \$

Service de taxi

3 894 717 \$

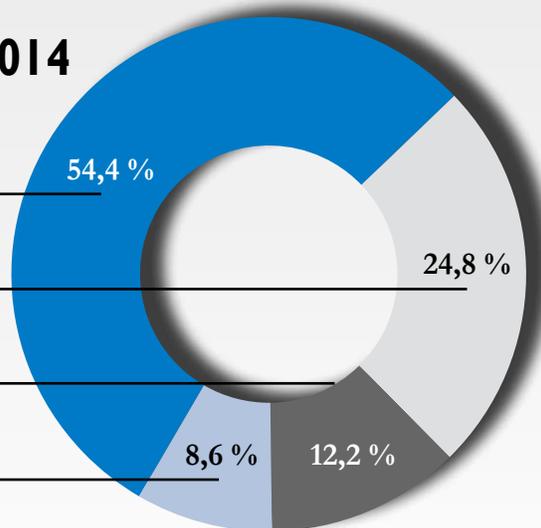
Masse salariale

1 907 198 \$

Autres

1 341 813 \$

Service de minibus privé



# ADMISSION

En plus des employés du Service de transport adapté de la Capitale affectés à l'admission des nouveaux clients, le comité d'admission est formé d'un représentant de chacun des organismes suivants : Association de déficience motrice cérébrale de la Vieille Capitale inc., Autisme Québec, Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ) et Regroupement des personnes handicapées visuelles (RPVH 03-12).

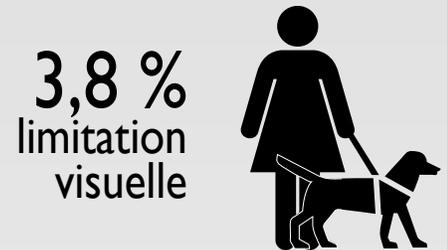
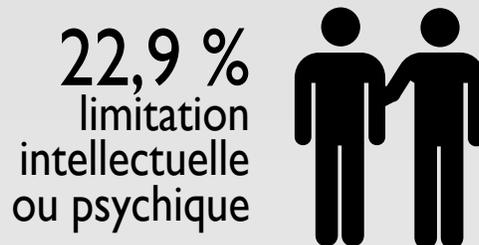
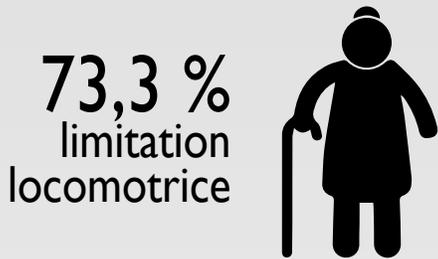
En 2014, le comité a tenu 12 rencontres et analysé 1548 dossiers, soit une diminution de 20 % par rapport à l'année précédente. Au total, **1518** personnes ont été admises au service en 2014. La grande majorité a été admise sur une base permanente, soit 94,4 %, alors que 5 % des nouveaux clients ont été admis de façon provisoire. Les catégories d'admission partielle, saisonnière et en soirée uniquement représentent quant à elles moins de 1 % des nouveaux clients chacune.



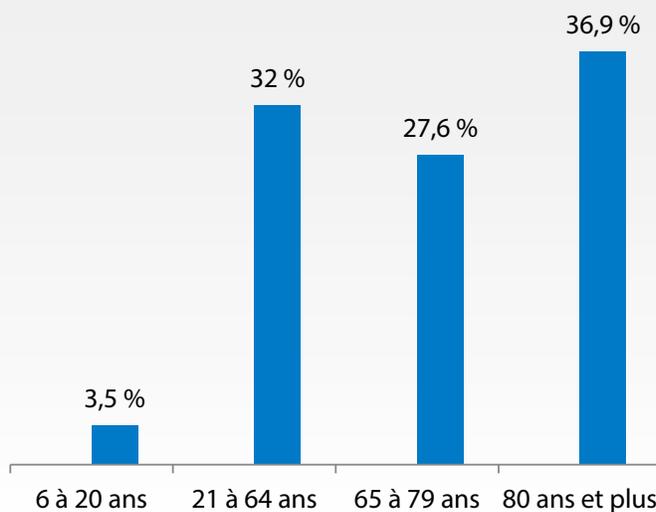
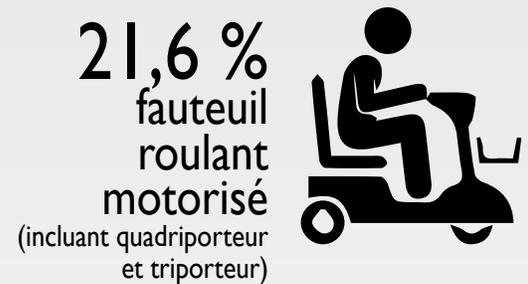
Linda Houde (STAC), Robert Labrecque (Association de déficience motrice cérébrale de la Vieille-Capitale), Maryse Beaudry (IRD PQ), Marleen Couture (RPVH 03-12), Kathleen Roy (Autisme Québec) et Michael O'Brien (STAC).

# PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE

## Limitation fonctionnelle



## Mobilité



**8918** clients actifs\*

\*Clients s'étant déplacés à au moins une occasion pendant l'année 2014

Âge moyen : **68 ans**

# RÉSERVATIONS

## Par téléphone

	Appels entrants	Temps de réponse moyen	Temps de traitement moyen
<b>2013</b>	295 437	112 secondes	108 secondes
<b>2014</b>	309 929	113 secondes	110 secondes

En 2014, nous avons compilé un total de 9299 appels sortants ainsi qu'un pourcentage d'abandon téléphonique de 7,5 %.

## Par Internet

Site Web transactionnel	Clients utilisateurs	Déplacements demandés	Annulations
<b>2013</b>	128 *	1319 *	0
<b>2014</b>	255	22 544	7739

\* Le site Web transactionnel a été lancé le 15 novembre 2013.

Formulaire Web	Clients utilisateurs	Déplacements demandés
<b>2012</b>	210	22 677
<b>2013</b>	235	21 326
<b>2014</b>	219	7580

La forte diminution du nombre de déplacements réservés par formulaire Web est directement attribuable à un transfert vers le site Web transactionnel, lancé à la fin de l'année précédente.

# FAITS SAILLANTS

## Printemps

### Arrivée d'un conseiller logisitique

Un nouveau poste est créé : un conseiller logistique se joint à l'équipe. Celui-ci a notamment la responsabilité de mesurer et d'évaluer la qualité du service ainsi que d'établir des mesures de contrôle au regard des opérations.

### Nouvelle présence en ligne

En mai, le STAC marque son entrée dans les réseaux sociaux en rédigeant son premier gazouillis sur Twitter et en créant sa page d'entreprise sur le réseau professionnel LinkedIn.

### Gestion des plaintes et commentaires

En mars, le STAC rapatrie le traitement des plaintes et commentaires, jusqu'à gérés par des employés du Réseau de transport de la Capitale. Toutes les plaintes officielles ou commentaires constructifs sur les services reçus (par téléphone ou par courriel) sont recueillis et traités directement par un agent du STAC pour un meilleur suivi et une amélioration du service offert à la clientèle.

## Été

### Nouveaux minibus, nouveau « look »

À l'occasion du renouvellement de son contrat de service en tant que fournisseur, l'entreprise Autobus Auger décide de remettre à neuf l'ensemble de son parc de véhicules dédiés au transport adapté. Profitant de l'arrivée de ces dix nouveaux minibus, le STAC choisit d'uniformiser son identité visuelle en rafraîchissant l'habillage de ses propres véhicules, qui arborent désormais les pictogrammes propres à son image corporative.





## Participation au salon du véhicule adapté

En juin, l'agent au service à la clientèle participe en tant qu'exposant au second salon du véhicule adapté organisé par l'Institut en réadaptation physique de Québec afin de présenter les services offerts par le STAC.

## Mise sur pied d'une centrale unique

Par le passé, le STAC desservait sa clientèle à travers huit différents fournisseurs de service de taxi. En raison des inégalités des structures administratives, opérationnelles et technologiques de ces derniers, il devenait de plus en plus difficile d'offrir un service de qualité uniforme.

La négociation d'un nouveau partenariat d'affaires avec l'industrie du taxi mène donc en juin à la signature d'un contrat de cinq ans où toutes les opérations de transport adapté par taxi régulier et accessible sont désormais regroupées dans une « centrale unique ». Cela permet d'uniformiser la qualité du service, en plus d'alléger les processus opérationnels.



## Des chauffeurs mieux formés

Ne ménageant pas les efforts pour dépasser le niveau de qualité du service offert à ses clients, le STAC offre diverses formations à l'ensemble de ses chauffeurs. Des rappels sont faits en lien avec l'installation sécuritaire des différents types de ceinture de sécurité et pour repreciser les attentes du STAC en ce qui a trait à l'assistance portée à ses clients.

En tout et partout, 13 chauffeurs employés par le STAC, 18 chauffeurs d'Autobus Auger et quelque 250 chauffeurs de taxi reçoivent l'une ou l'autre de ces formations données par un professionnel du Centre de formation en transport de Saint-Jérôme et par un conseiller expert engagé par le STAC.

# Automne/hiver

## Le STAC en représentation

Participant à titre d'exposant au forum régional sur l'habitat et les milieux de vie des aînés, organisé par l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés de l'Université Laval, le STAC démontre aux différents acteurs du milieu de la santé comment le service de transport adapté soutient les aînés en leur offrant la possibilité de s'impliquer dans la société.



## 3 décembre : Journée internationale des personnes handicapées

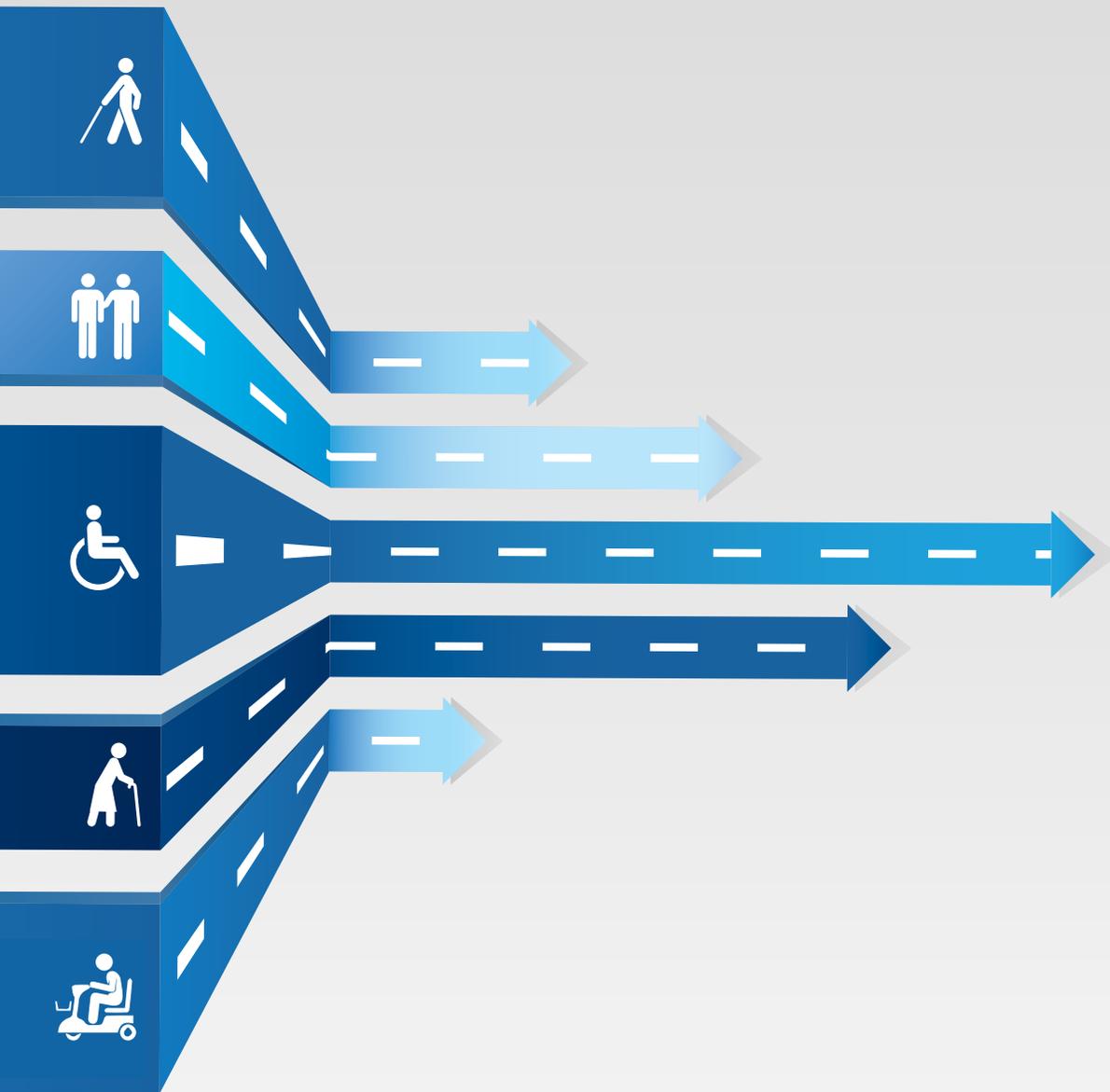
Invités à faire la lumière sur la Journée internationale des personnes handicapées, des médias sont conviés à une tournée de presse. Celle-ci se conclue par un reportage faisant état du financement du transport adapté sur les ondes de Radio-Canada.

## Une retraite bien méritée pour le directeur général

Au début du mois de décembre, le directeur général des 11 dernières années, M. Jacques Demers, quitte pour une retraite bien méritée. Son départ amène le Réseau de transport de la Capitale à réfléchir sur la structure de la gouvernance du STAC.

Dans cette optique, son poste ne sera pas comblé et d'autres changements importants sont apportés à la structure administrative du STAC. Ces changements se poursuivront au début de l'année 2015.





L'utilisation du masculin sert uniquement à alléger le texte. Ce rapport peut être consulté en ligne au [www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca), sous l'onglet « Documents et formulaires ». Une version accessible y est également disponible.



418 687-6327  
[www.stacquebec.ca](http://www.stacquebec.ca)

