

# Rapport d'activité 2014

## Service de transport adapté de la Capitale

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
- www.stacquebec.ca

### Table des matières

Mission.....	1
Message de la présidente .....	2
Organigramme au 31 décembre 2014.....	3
Employés au 31 décembre 2014 .....	3
Déplacements.....	3
Bilan financier.....	5
Admission .....	5
Portrait de la clientèle .....	6
Réservations.....	6
Faits saillants.....	7

### 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.

## **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 réservation, agents et coordonnateurs

## **Déplacements**

### **Heures de service et distances parcourues**

Minibus STAC	18 402 h	377 738 km
Fournisseur minibus	26 835 h	462 543 km
Taxis berline	120 369 h	2 634 589 km

Taxis accessibles	54 337 h	1 106 477 km
Total	219 943 h	4 581 347 km

- 753 851 déplacements
- 4,1 % d'augmentation
- 98 % d'augmentation en 10 ans

### Par type de limitation

Locomotrice	351 566	48,7 %
Intellectuelle ou psychique	327 380	45,3 %
Visuelle	43 224	6,0 %
Total*	722 170	100 %

\*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

### Par type de mobilité

Ambulant (cane, marchette, béquilles ou aucune aide à la mobilité)	560 835	77,7 %
Fauteuil roulant (manuel ou motorisé)	161 335	22,3 %
Total*	722 170	100 %

\*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

### Par type de véhicule

Minibus STAC	43 402	5,7 %
Fournisseur minibus	63 712	8,5 %

Taxis berline	519 395	68,9 %
Taxis accessibles	127 342	16,9 %
Total*	753 851	100 %

\*Le total inclut les accompagnateurs.

## **Bilan financier**

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

### **Répartition des revenus 2014**

- 7 053 827 \$ Réseau de transport de la Capitale (45%)
- 6 736 663 \$ Ministère des Transports du Québec (43 %)
- 1 854 512 \$ clientèle du STAC (11,8%)
- 32 500 \$ agglomération de Québec et autres (0,2 %)

### **Répartition des dépenses 2014**

- 8 533 774 \$ service de taxi (54,4 %)
- 3 894 717 \$ masse salariale (24,8 %)
- 1 907 198 \$ autres (12,2 %)
- 1 341 813 \$ service de minibus privé (8,6 %)

## **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 (IRDPQ) et Regroupement des personnes handicapées visuelles (RPHV 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 (IRDPQ), Marleen Couture (RPHV 03-12), Marie-Joëlle Langevin (Autisme Québec) et Michael O'Brien (STAC).

## **Portrait de la clientèle**

### **Limitation fonctionnelle**

- 73,3 % limitation locomotrice
- 22,9 % limitation intellectuelle ou psychique
- 3,8 % limitation visuelle

### **Mobilité**

- 74,5 % ambulant (cane, marchette, béquilles ou aucune aide à la mobilité)
- 3,9 % fauteuil roulant manuel
- 21,6 % fauteuil roulant motorisé (incluant quadriporteur et triporteur)

8918 clients actifs (clients s'étant déplacés à au moins une occasion pendant l'année 2014)

Âge moyen : 68 ans

- 6 à 20 ans : 3,5 %
- 21 à 64 ans : 32 %
- 65 à 79 ans : 27,6 %
- 80 ans et plus : 36,9 %

## **Réservations**

### **Par téléphone**

- 309 929 appels entrants
- Temps de réponse moyen de 113 secondes
- Temps de traitement moyen de 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**

- 255 clients utilisateurs
- 22 544 déplacements demandés
- 7739 annulations

### **Formulaire Web**

- 219 clients utilisateurs
- 7580 déplacements demandés

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 de deux conseillers**

Deux nouveaux postes sont créés : une conseillère en communication et un conseiller logistique se joignent à l'équipe. Alors que la première conçoit, organise et applique des stratégies visant à faire connaître l'organisation et à créer un climat d'échange entre la clientèle, les partenaires et les employés du STAC, le second 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, jusque-là 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.staquebec.ca](http://www.staquebec.ca), sous l'onglet « Documents et formulaires ». Une version accessible y est également disponible.**

418 687-6327

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