

Rapport d'activité 2013

La clientèle au cœur de nos actions

Édition

Direction du service à la clientèle, communications et relations avec les partenaires
Service de transport adapté de la Capitale (STAC)

Table des matières

Message de la présidente	2
Message du directeur général.....	3
Valeurs	3
Mandat	4
Mission.....	4
Portrait du STAC	4
Conseil d'administration	4
Équipe de direction.....	4
Organigramme	5
Clin d'œil sur le STAC	5
Quelques chiffres.....	5
Âge moyen de la clientèle	5
Parc de véhicules.....	6
Territoire desservi	6
Budget	7
Répartition des revenus du STAC.....	7
Service à la clientèle	7
Admissions.....	8
Comité d'admission.....	8
État des nouvelles admissions	8
Achalandage.....	9
Statistiques de déplacement	9

Tarification.....	11
Laissez-passer mensuel virtuel.....	11
Grille des tarifs 2013	11
Réalisations et faits saillants	12
Un prix reconnaissance pour le STAC.....	12
Refonte du Guide à la clientèle	12
Lancement du site Web transactionnel.....	13
Nouveau site Web RTC/STAC	13
Journée sans voiture le 22 septembre.....	14
Le STAC remercie ses partenaires.....	16

Message de la présidente

Au fil du temps, le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est devenu synonyme d'innovation et l'année 2013 n'y a pas fait défaut. L'une des réalisations dont nous sommes le plus fiers consiste certainement dans l'optimisation et l'amélioration du service à la clientèle. Le STAC s'est d'ailleurs mérité le prix Reconnaissance pour l'optimisation, remis par l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) lors de son dernier colloque annuel. Cette distinction visait à souligner les efforts de l'organisation, qui a su bien gérer sa croissance des dernières années.

Avec près de 724 000 déplacements sur son réseau en 2013, le STAC peut affirmer que les efforts déployés pour développer ses services et assurer l'efficacité de ses transports portent fruit. Il s'agit d'une hausse de 5,4 % de déplacements par rapport à 2012, ce qui constitue une performance des plus intéressantes.

Bien entendu, le transport adapté comporte son lot d'aléas et d'impondérables. Qu'il s'agisse de contraintes de temps, de conditions météorologiques, de communication interpersonnelle ou d'obligations publiques, les acteurs du STAC possèdent une connaissance fine des enjeux et possibilités du transport adapté.

Grâce à l'implication et à l'intérêt pour le progrès que démontre l'ensemble de son personnel chauffeur, cadre, professionnel et de soutien ainsi que ses nombreux partenaires d'affaires, le STAC pourra certainement continuer à jouer pleinement son rôle auprès de la clientèle handicapée de la capitale ainsi qu'à participer pleinement à l'essor d'un transport en commun adapté, fiable et de qualité.

Marie France Trudel

Présidente du conseil d'administration

Message du directeur général

Au Service de transport adapté de la Capitale (STAC), la satisfaction et le bien-être de nos usagers sont au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Ainsi, l'année 2013 a été le théâtre de changements majeurs au sein de notre organisation afin de bonifier une fois de plus la qualité du service offert à notre clientèle.

Au mois de mai 2013, notre conseil d'administration a adopté une toute nouvelle structure administrative qui a entraîné la réorganisation complète des différentes directions. Ces modifications ont ainsi mené à l'élargissement de la Direction des opérations, qui englobe dorénavant les éléments de livraison et de programmation des services. De plus, la direction du service à la clientèle s'est vue greffer une toute nouvelle dimension, soit celle des communications et des relations avec les partenaires. En plus d'accroître la mobilisation des équipes de travail vers un objectif commun, cette restructuration permettra de fournir à la clientèle du STAC des services encore plus fiables et efficaces.

Dans la continuité du virage technologique amorcé en 2010, nous avons également procédé, à l'automne 2013, au lancement officiel d'un site Web transactionnel. Cette interface permet aux usagers d'effectuer eux-mêmes certaines transactions en ligne et s'inscrit dans notre volonté d'améliorer continuellement notre offre de service.

Le STAC a vécu des changements majeurs au cours de cette année charnière et je tiens à féliciter l'ensemble du personnel pour leur ouverture d'esprit et leur dévouement. Merci également aux membres du conseil d'administration, ainsi qu'à l'équipe de gestion pour leur précieuse collaboration. Si le STAC peut se tourner vers un avenir des plus prometteurs, c'est en grande partie grâce à vous tous!

Jacques Demers

Directeur général

Valeurs

- Client
- Respect

- Communication
- Équipe
- Service

Mandat

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.

Pour profiter du service de transport adapté, les personnes doivent être admises par le comité d'admission du STAC, selon la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Mission

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

Portrait du STAC

Conseil d'administration

- Marie France Trudel, présidente
- Yvan Bourdeau, vice-président et utilisateur du transport adapté
- Myriam Régnier, administratrice

Équipe de direction de la nouvelle structure organisationnelle

- Jacques Demers, directeur général
- Mélanie Deblois, directrice des opérations et directrice générale adjointe
- Annie Guertin, directrice du service à la clientèle, communications et relations avec les partenaires (en poste janvier 2014)

- Patrick Hamel, chef comptable et contrôle
- Jean-François Chevalier, directeur adjoint, livraison du service
- Joëlle Matte, directrice adjointe, programmation du service

Organigramme

Ici se retrouve l'organigramme hiérarchique du STAC. Celui-ci est dirigé par le conseil d'administration qui est composé du président, du vice-président et d'un administrateur. Sous le conseil siège le directeur général et trésorier auquel se rapporte la Direction du service à la clientèle, communications et relations avec les partenaires, le chef comptable et contrôle et finalement la Direction des opérations et direction générale adjointe.

Clin d'œil sur le STAC

Quelques chiffres (au 31 décembre 2013)

48 véhicules

- 15 minibus STAC
- 11 minibus privés
- 22 taxis adaptés

50 employés

- 13 chauffeurs
- 9 personnel cadre, professionnel et de soutien
- 15 préposés au centre de réservation et service à la clientèle
- 13 contrôleurs

Âge moyen de la clientèle (7697 clients actifs)

- 0-20 ans (6 %)

- 21-64 ans (34 %)
- 65-79 ans (28 %)
- 80 ans et plus (32 %)

Parc de véhicules

Le parc de véhicules du STAC se compose de quinze minibus, dont l'âge moyen est de 3,27 ans.

- Minibus
- Taxi accessible
- Taxi

Territoire desservi

- Saint-Augustin-de-Desmaures
- Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge
- L'Ancienne-Lorette
- La Haute Saint-Charles
- Les Rivières
- Wendake
- La Cité-Limoilou
- Charlesbourg
- Beauport
- Boischatel

Budget

Les dépenses de fonctionnement de l'année 2013 totalisent 14 932 261 \$. Les revenus se répartissent quant à eux comme suit :

- Ministère des Transports du Québec (MTQ) : 7 902 645 \$ (La contribution du ministère des Transports du Québec inclut un montant de 1 581 928 \$ pour compenser l'augmentation de l'achalandage en 2013.)
- Réseau de transport de la Capitale (RTC) : 5 242 536 \$
- Clientèle : 1 738 132 \$
- Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) : 20 360 \$
- Autres revenus : 28 588 \$

Répartition des revenus du STAC

- Ministère des Transports du Québec (MTQ) : 52,9 %
- Réseau de transport de la Capitale (RTC) : 35,1 %
- Clientèle : 11,6 %
- Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) et autres revenus : 0,4 %

Service à la clientèle

Appels téléphoniques

- 2013 : 295 437 appels, temps de réponse moyen : 112 secondes et durée moyenne des appels : 108 secondes
- 2012 : 273 663 appels, temps de réponse moyen : 108 secondes et durée moyenne des appels : 105 secondes

Service de réservation en ligne

- 2013 : 291 utilisateurs
- 2012 : 210 utilisateurs

Admissions

Le comité d'admission a tenu 12 rencontres en 2013 et 1956 dossiers ont été analysés. À la suite de l'étude des dossiers, 1884 personnes ont été admises au service comparativement à 1231 nouvelles admissions pour 1333 dossiers analysés en 2012.

Comité d'admission

Le comité d'admission est formé d'un représentant de chacun des organismes suivants :

- Association de déficience motrice cérébrale de la Vieille-Capitale inc.;
- Institut de réadaptation en déficience physique de Québec;
- Regroupement des personnes handicapées visuelles (régions 03-12);
- Autisme Québec;
- Service de transport adapté de la Capitale.

État des nouvelles admissions

Statut

- Permanent : 96,9 %
- Provisoire : 2,6 %
- Saisonnier : 0,3 %
- Partiel : 0,1 %
- Soirée : 0,1 %

Mobilité

- Ambulant (cane, marchette, béquilles et/ou aucune aide à la mobilité) : 69,4 %
- Fauteuil roulant manuel : 5,1 %
- Fauteuil roulant motorisé (incluant triporteur et quadriporteur) : 25,5 %

Limitation fonctionnelle

- Locomotrice : 69,4 %
- Intellectuelle ou psychique : 25,7 %
- Visuelle : 4,9 %

Politique d'admissibilité : Pour profiter du service de transport adapté, les personnes doivent être admises par le comité d'admission du STAC, selon la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Achalandage

En 2013, 723 987 déplacements ont été effectués, ce qui signifie une augmentation de 5,4 % par rapport à l'année 2012. Cette hausse représente 37 292 déplacements supplémentaires. La majorité de ces déplacements ont été effectués par taxi.

Statistiques de déplacement

Par type de limitation fonctionnelle

- Locomotrice : 47,5 %
- Intellectuelle ou psychique : 46,3 %
- Visuelle : 6,2 %

Par type de véhicule

- Minibus STAC : 50 693 (7 %)
- Fournisseur minibus : 53 717 (7,4 %)
- Taxi : 492 347 (68 %)
- Taxi accessible : 127 230 (17,6 %)
- Total : 723 987 (inclut les accompagnateurs)

Par type de mobilité

- Ambulant (cane, marchette, béquilles et/ou aucune aide à la mobilité) : 536 470 (77,1 %)

- Fauteuil roulant (manuel ou motorisé) : 159 100
- Total : 695 570 (n'inclut pas les accompagnateurs)

Motifs de déplacements

- Travail : 67 716 (9,7 %)
- Études : 40 092 (5,8 %)
- Soins médicaux : 76 637 (11 %)
- Services : 111 307 (16,1 %)
- Loisirs : 199 800 (28,7 %)
- Ateliers d'apprentissage : 199 777 (28,7 %)
- Inconnu : 241 (0 %)
- Total : 695 570 (n'inclut pas les accompagnateurs)

Annulations (incluant les impossibilités de déplacement)

- 2013 : 140 966 (16,9 %)
- 2012 : 152 870 (18,8 %)

Impossibilités de déplacement (conditions climatiques, manque de ressources, hors territoire, etc.)

- 2013 : 1321 (0,9 %)
- 2012 : 1911 (1,3 %)

Accompagnateurs

- 2013 : 28 417 (3,9 %)
- 2012 : 27 074 (3,9 %)

Visiteurs

- 2013 : 150 visiteurs (904 déplacements)

- 2012 : 122 visiteurs (624 déplacements)

Heures de service et kilométrage parcouru

- Minibus STAC : 21 249 heures / 428 165 km
- Fournisseur minibus : 22 532 heures / 404 497 km
- Taxi : 92 407 heures / 2 232 203 km
- Taxi accessible : 54 141 heures / 1 143 737 km
- Total : 190 329 heures / 4 208 602 km

Tarification

Laissez-passer mensuel virtuel

Depuis 2011, le STAC offre en exclusivité à sa clientèle un service d'abonnement mensuel des plus flexibles : le laissez-passer mensuel virtuel. Ce titre de transport est valide uniquement dans les véhicules du STAC et comporte de nombreux avantages :

- Le client peut se déplacer avec le STAC sans jamais avoir à présenter de titre de transport au chauffeur;
- En effectuant son paiement mensuel à l'avance, le client peut s'abonner pour le nombre de mois désiré;
- Le laissez-passer mensuel virtuel est disponible pour toutes les clientèles du STAC selon les tarifs en vigueur.

Grille des tarifs 2013

Plusieurs titres de transport sont disponibles au STAC : voici les tarifs en vigueur au cours de l'année 2013.

Le prix du billet était de 2,75 \$ pour Général, 1,85 \$ pour les 18 ans et moins, 2,75 \$ pour les étudiants âgés de 19 ans et plus, 1,85 \$ pour les aînés (65 ans et plus) et toujours gratuit pour les enfants de 5 ans et moins.

Il y a aussi un choix de quatre types de laissez-passer. Le laissez-passer mensuel coûtait 79,25 \$ pour Général, 53 \$ pour les 18 ans et moins, 53 \$ pour les étudiants âgés de 19 ans et plus et de 39,50 \$ pour les aînés (65 ans et plus). Le laissez-passer 1 jour coûtait

7,25 \$ pour tous et le laissez-passer 2 jours, 13 \$ pour tous. Par contre, le laissez-passer de 7 jours était à 27,50 \$ pour Général, et à 18,50 \$ dans tous les autres cas.

La clientèle pouvait toujours payer en argent comptant au tarif de 3 \$ pour tous.

Réalisations et faits saillants

Un prix reconnaissance pour le STAC

À l'occasion de la 10^e édition du colloque annuel de l'ATUQ qui a eu lieu en octobre 2013, le STAC s'est vu remettre le prix Reconnaissance pour l'optimisation. Cette distinction reconnaît le succès qu'a connu le STAC dans la gestion de sa croissance soutenue des dernières années. Pour ce faire, le directeur général et son équipe de gestion ont complètement reconsidéré les façons de faire pour rendre le service à la clientèle encore plus près du clients tout en conservant le même nombre d'effectifs. Pour y arriver, plusieurs actions ont été menées :

- une nouvelle structure administrative axée sur l'amélioration continue du service à la clientèle pour le rendre encore plus performant;
- un centre d'opération moderne à la fine pointe de la technologie facilitant la gestion des déplacements;
- un système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur, étendu à tous les fournisseurs, gérant avec efficacité tous les déplacements en temps réel et assurant toujours la disponibilité des véhicules.

Refonte du Guide à la clientèle

En 2013, le STAC a lancé la toute dernière version de son Guide à la clientèle. Également disponible en médias adaptés, ce guide traite de tous les renseignements nécessaires pour utiliser les services de transport adapté et comprendre le fonctionnement du STAC. Il est offert gratuitement dans les adaptations suivantes :

- Audio (DAISY et MP3);
- Braille;
- Grand format;
- Langue des signes québécoise (LSQ);

- Format Word.

Lancement du site Web transactionnel

Le STAC diversifie ses services au bénéfice de sa clientèle!

La demande pour des services de transport adapté aux personnes à mobilité réduite croît de façon continue et avec cette croissance vient la nécessité d'optimiser l'utilisation des ressources disponibles et d'assurer la qualité du service à la clientèle. C'est avec fierté que le STAC a lancé le 18 novembre 2013 un tout nouveau service pour sa clientèle : un site Web transactionnel.

Les clients admis au STAC peuvent maintenant faire la plupart de leurs transactions par eux-mêmes, à leur rythme sur le Web, et ce, sans devoir appeler au centre de réservation. Le site Web transactionnel est disponible 7 jours sur 7 entre 6 h 30 et 23 h 59.

Tous les clients peuvent utiliser ce site de réservation en ligne pour :

- réserver un déplacement occasionnel;
- consulter leur dossier client;
- voir leurs demandes de déplacements des sept prochains jours;
- annuler un déplacement occasionnel.

Nouveau site Web RTC/STAC

Plus performant, plus efficace, mieux structuré, contenu bonifié et design au goût du jour : le site Web du Réseau de transport de la Capitale (RTC) a fait peau neuve en novembre 2013. Entièrement développé par des employés du RTC, il propose de nouvelles fonctionnalités qui facilitent la planification des déplacements et la recherche d'information, dont :

- Une nouvelle carte interactive, qui succède à Trajecto, offrant une vue globale du réseau et permettant de faire des recherches par arrêt, par parcours ou par un point sur la carte;
- Des modules de recherche directement sur la page d'accueil permettant d'accéder rapidement aux horaires et de créer des itinéraires grâce à Google Maps;
- Une section Horaires et cartes complètement repensée pour faciliter la planification des déplacements.

Les clients du STAC peuvent également apprécier ces innovations puisque la section STAC a elle aussi été revampée.

Journée sans voiture le 22 septembre

Le STAC offre ses services gratuitement

À l'occasion de la Journée mondiale sans voiture du dimanche 22 septembre 2013, la population de l'agglomération de Québec était invitée à monter à bord des autobus du Réseau de transport de la Capitale gratuitement.

Les clients du STAC ainsi que leurs accompagnateurs ont également pu profiter de la gratuité des services à bord des véhicules de transport adapté.

Transports au camp L'Escapade

Un succès sur toute la ligne!

Du 5 juin au 9 août 2013, le STAC et Autisme Québec ont poursuivi leur partenariat de transport des personnes autistes au camp d'été l'Escapade. À cette occasion, 41 campeurs ont pu bénéficier des services du STAC pour une moyenne de 52 déplacements par personne tout au long de la période estivale.

Depuis sa mise sur pied, ce partenariat constitue une approche adaptée pour les clients autistiques qui va au-delà des standards du transport collectif adapté tel qu'offert à la clientèle du STAC. L'objectif est de garantir un transport sécuritaire et de qualité aux campeurs en fonction de leurs besoins spécifiques. Étant donné son succès, l'entente entre Autisme Québec et le STAC sera de retour pour l'année 2014.

Transport adapté métropolitain

Avec le succès qu'a connu le projet pilote de transport adapté métropolitain amorcé par la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) à l'automne 2011, les organismes de transport impliqués, dont le STAC, ont décidé de poursuivre cette initiative au cours de l'année 2013. Ce projet pilote, qui devait initialement prendre fin au 31 décembre 2012, a donc été reconduit pour faciliter les déplacements des utilisateurs de transport adapté du territoire de la CMQ.

Ainsi, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013, 2036 déplacements métropolitains ont été réalisés.

Statistiques d'achalandage

- Lévis : 45 %

- MRC de la Côte-de-Beaupré : 21 %
- MRC de la Jacques-Cartier : 22 %
- MRC de l'Île-d'Orléans : 12 %

2013 : 2036 déplacements du 1^{er} janvier au 31 décembre

2012 : 2693 déplacements du 1^{er} janvier au 31 décembre

2011 : 415 déplacements du 1^{er} novembre au 31 décembre

Le RTC de plus en plus accessible aux personnes en fauteuil roulant

En juin 2011, le RTC a rendu accessible les Métrobus 800 et 801 afin que les personnes en fauteuil roulant puissent monter à bord. En août 2012, c'est le Métrobus 802 qui a grossi les rangs grâce à la mise en service des autobus articulés sur ce parcours.

Maintenant, les personnes à mobilité réduite ont encore plus de choix dans leurs déplacements puisque le Métrobus 802 dessert notamment le Centre de foires ExpoCité, deux centres commerciaux, des hôpitaux, l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale. En tout, 207 arrêts sont désormais accessibles aux personnes à mobilité réduite. De plus, le parcours 803 devrait être rendu accessible dès la fin de l'année 2014.

Nouvelle structure administrative

Depuis l'adoption de la dernière structure administrative en 2010, les besoins de l'organisation ont changé. L'ajout de nouvelles responsabilités incombant au STAC et certaines remises en question ont amené la direction à proposer la mise en place d'une nouvelle structure afin de mieux répondre aux besoins de l'organisation et de la clientèle.

Réélection de Marie France Trudel

Aux élections municipales tenues lors de l'automne 2013, madame Marie France Trudel a su briguer un troisième mandat à titre de conseillère municipale pour la Ville de Québec et, de surcroît, un second mandat en tant que présidente du conseil d'administration du Service de transport adapté de la Capitale et de vice-présidente du conseil d'administration du Réseau de transport de la Capitale. Femme très active dans sa communauté, Madame Trudel a tout d'abord été élue en 2005 et représente l'Équipe Labeaume depuis 2009. Nous lui souhaitons le meilleur des succès pour ce nouveau mandat!

Collecte de fonds Centraide : bilan

Pour une nouvelle année, la campagne de financement de Centraide et de la Croix-Rouge a été un franc succès! Les résultats obtenus ont été supérieurs à 2012, où 1430 \$ avaient été amassés. Au cours de la campagne 2013, les employés du STAC ont donc recueilli 2001 \$, dont 1389 \$ pour Centraide et 612 \$ pour la Croix-Rouge. Merci à tous les employés ayant contribué, par leur geste de générosité, à bâtir une communauté meilleure pour tous!

Le STAC remercie ses partenaires

- Ministère des Transports du Québec
- Réseau de transport de la Capitale
- Ville de Québec
- Communauté métropolitaine de Québec
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec
- Institut de réadaptation physique de Québec
- Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03
- Giro
- Association du transport urbain du Québec
- Autobus Auger inc.
- Autisme Québec
- Association coopérative des taxis Québec
- Association coopérative de taxi Charlesbourg
- Taxi Coop Beauport
- Taxi Coop Québec 525-5191
- Taxi Coop Sainte-Foy - Sillery

- Taxi Coop Val-Bélair
- Taxi Laurier Ste-Foy (1981) inc.
- Transport Accessible du Québec

Pour joindre le STAC

- Site Web accessible : www.stacquebec.ca
- Réservation en ligne : <https://reservations.stacquebec.ca>
- Courrier électronique : courriel@stacquebec.ca
- Centre de réservation : 418 687-2641, option 0
- Centre administratif : 2750, boulevard Wilfrid-Hamel, Québec (Québec) G1P 2J1
- Tél. : 418 687-6327
- Téléc. : 418 687-5961