

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2012

La modernisation au  
service du client



## **STAC**

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ  
DE LA CAPITALE

Édition  
Service de transport adapté de la Capitale (STAC)

Révision  
Karine Blouin

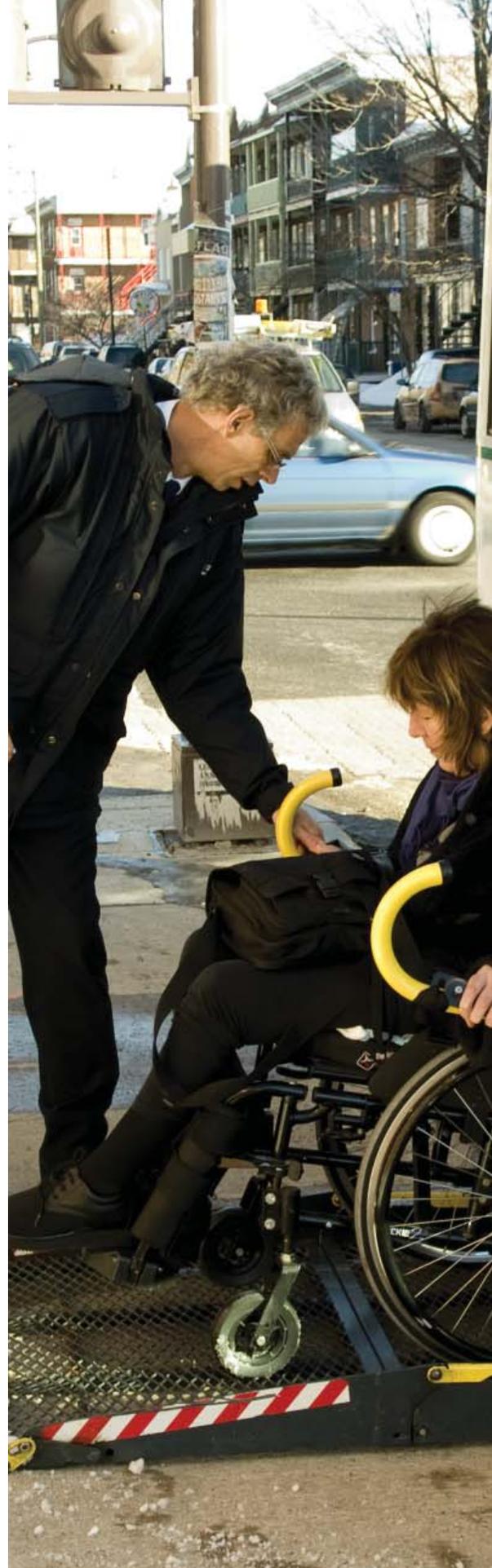
Conception graphique  
Louise-Hélène Fortin



Ce document est produit avec des fibres recyclées.

# Table des matières

<b>Message de la présidente</b>	4
<b>Message du directeur général</b>	5
<b>Mandat</b>	6
<b>Conseil d'administration</b>	6
<b>Comité d'admission</b>	6
<b>Mission et valeurs</b>	7
<b>Sources de revenus</b>	7
<b>Achalandage</b>	8
Nombre de déplacements	8
Admissibilité	8
<b>Plus d'espace au siège social</b>	8
<b>Service à la clientèle</b>	8
<b>Véhicules</b>	9
Parc de véhicules	9
Achat unifié des minibus	9
<b>Projets réalisés</b>	10
Un projet pilote qui a fait du chemin!	10
Échange des cartes OPUS sans photo	10
<i>Guide à la clientèle</i> : un outil revampé!	11
Métrobus 802, encore plus accessible!	11
Prix À part entière pour le STAC et le RTC	12
Journée sans voiture : services gratuits	12
Semaine québécoise des personnes handicapées	13
Réservation par télécopieur	13
<b>Tarifcation</b>	14
Grille des tarifs 2012	14
<b>État des nouvelles admissions</b>	14
<b>Structure organisationnelle</b>	15
Organigramme	15
<b>Statistiques de déplacements</b>	16
<b>Le STAC remercie ses partenaires</b>	19



# Message de la présidente



*Je suis fière de l'année que le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) vient de traverser. Notre progression a continué dans l'optique de rendre non seulement nos services plus modernes et toujours plus efficaces, mais aussi de procurer à notre personnel un environnement de travail adéquat afin de mieux servir la clientèle.*

*Je ne peux passer sous silence la collaboration du STAC sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau régulier du Réseau de transport de la Capitale (RTC) ainsi que sa participation au développement des différents outils de communication et d'information en médias adaptés. Cette complémentarité des deux services est tout à l'avantage de la clientèle et s'inscrit dans une vision élargie d'une amélioration continue des services à la clientèle au bénéfice des personnes handicapées. D'ailleurs, le Prix partenariat décerné au RTC en octobre 2012, lors de la Soirée de la fierté organisée par l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRD PQ), témoigne de ce partenariat fructueux entre le STAC et le RTC.*

*Enfin, je me dois de souligner au passage que l'année 2012 marque à nouveau une croissance significative de l'achalandage et qu'en plus de bien gérer cette croissance, l'équipe du STAC a su faire face, avec grande efficacité, à des défis de taille tels que l'agrandissement et la rénovation du siège social, la poursuite du développement technologique et du projet pilote de transport adapté métropolitain, et ce, dans le respect du cadre financier adopté.*

*Vous savez, le STAC est un acteur fondamental du développement d'une ville comme Québec. Je tiens à remercier la Ville de Québec et les différents paliers de gouvernement qui nous soutiennent chaque année. Un merci tout spécial aux employés, aux partenaires pour cette année fructueuse et surtout à tous nos clients, puisque vous êtes la raison d'être de nos efforts et du développement de nos projets! Nous mettons tout en œuvre pour demeurer à la hauteur de vos attentes et pour vous offrir un service de qualité. Nous travaillons pour vous!*

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

# Message du directeur général



*Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) a consolidé son développement en 2012. Le virage technologique s'est poursuivi en déployant le système automatisé des transports à bord de tous les véhicules taxis de l'ensemble des fournisseurs à forfait avec le STAC. Les chauffeurs de taxi disposent maintenant d'un nouvel outil leur donnant accès à tous les renseignements nécessaires pour bien accomplir leur travail. Les déplacements à réaliser sont transmis directement dans leur véhicule, en temps réel. De même, le système permet au STAC de réagir en temps réel auprès des chauffeurs afin de corriger tout écart à la livraison du service.*

*En 2012, nous avons prévu la mise en place d'un site Web transactionnel afin de permettre à la clientèle d'effectuer leurs transactions (réservations de déplacements occasionnels, annulations et consultation des confirmations de transport) par eux-mêmes sur Internet. Les tests de validation et d'amélioration de l'outil se sont poursuivis en 2012, et ce, avec la contribution d'un groupe de clients utilisateurs réguliers du transport adapté. Les résultats de ces tests ont nécessité des ajustements avant le déploiement du site Web transactionnel à l'ensemble de la clientèle, qui s'effectuera en 2013.*

*Le projet majeur de 2012 est, sans contredit, l'agrandissement et la rénovation du siège social. Le projet s'est échelonné de juillet à décembre et a nécessité une collaboration exceptionnelle de tout le personnel afin de continuer à offrir un service de qualité à*

*la clientèle, et ce, dans un environnement de travail extrêmement perturbé et particulièrement exigeant pour tous.*

*Comme vous le constaterez, l'année 2012 a été pour le STAC une année de continuité du développement, mais aussi de consolidation de ses bases. L'achalandage a poursuivi sa croissance avec une augmentation de 3,7 % du nombre de déplacements par rapport à 2011. Cette hausse représente 24 708 transports supplémentaires. Le STAC compte aujourd'hui 6 010 clients, dont 4 941 ont utilisé au moins une fois nos services.*

*Je tiens à remercier chaleureusement les membres du conseil d'administration, l'équipe de gestion ainsi que tous les membres du personnel pour cette année de défis majeurs dans un environnement de travail difficile. Le STAC est choyé de pouvoir compter sur des gens passionnés, talentueux, rigoureux et qui relèvent les défis avec brio. Merci de permettre à notre organisation de se développer constamment au bénéfice de notre clientèle et de la communauté et d'être tournée vers l'avenir pour faire face aux nombreux projets et défis qui nous attendent!*

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Jacques Demers".

**Jacques Demers**  
**Directeur général**

# Mandat

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est une organisation sans but 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 (MTQ).

## Conseil d'administration



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



**Yvan Bourdeau**  
Vice-président et représentant des  
utilisateurs du transport adapté



**Myriam Régnier**  
Administratrice

M<sup>e</sup> Josée Perron agit à titre de secrétaire corporative du conseil d'administration.

## Comité d'admission

Membre	Substitut	Organisation
Robert Labrecque	-	Association de déficience motrice cérébrale de la Vieille Capitale inc.
Louise Robitaille	Huguette Martineau	Institut de réadaptation en déficience physique de Québec
Marleen Couture	René Binet	Regroupement des personnes handicapées visuelles (régions 03-12)
Marie-Joëlle Langevin	Grégory Poirier	Autisme Québec
Joëlle Matte (officier délégué)	Chantal Lévesque	Service de transport adapté de la Capitale

# Mission et valeurs

## Mission

En symbiose avec la mission du Réseau de transport de la Capitale (RTC), le Service de transport adapté de la Capitale (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.



## Valeurs

**1- Le Client** : offrir à la clientèle un service de qualité où le client ne sera pas un numéro, mais bien une personne à part entière qui mérite l'écoute et le respect.

**2- Le respect** : cette valeur est primordiale et obligatoire dans les relations et les échanges entre les collègues, les clients et les partenaires. Celle-ci se traduit par l'écoute, l'ouverture et les attentions qui sont posées entre les différents intervenants.

**3- La communication** : développer et contribuer à maintenir une communication et un échange entre les employés et les gestionnaires, et ce, à tous les niveaux de l'organisation et dans toutes les divisions.

**4- L'équipe** : une équipe forte et mobilisée vers les mêmes objectifs permet d'assurer le succès de l'organisation. Les éléments clés d'une synergie d'équipes sont l'échange et la communication.

**5- Le service** : offrir chaque jour un service courtois et de qualité à la clientèle, entre les différents départements, entre les niveaux hiérarchiques et aux partenaires.

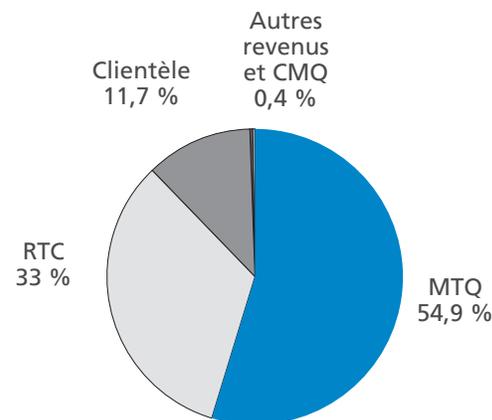
# Sources de revenus

Les dépenses de fonctionnement de l'année 2012 totalisent **13 755 589 \$**.

Les revenus se répartissent comme suit :

- Ministère des Transports du Québec (MTQ)\* : 7 555 188 \$
- Réseau de transport de la Capitale (RTC) : 4 539 981 \$
- Clientèle : 1 612 123 \$
- Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) : 26 930 \$
- Autres revenus : 21 367 \$

## Sources de revenus 2012



\*La contribution du MTQ inclut un montant de 1 231 425 \$ pour compenser l'augmentation de l'achalandage en 2012.

# Achalandage

## Nombre de déplacements

En 2012, **686 695 déplacements** ont été effectués, ce qui signifie **une augmentation de 3,7 %** par rapport à l'année 2011.

Cette hausse représente 24 708 déplacements supplémentaires. La majorité de ces déplacements ont été effectués par taxi.

## Admissibilité

Le comité d'admission a tenu 14 rencontres en 2012 et 1 333 dossiers ont été analysés. À la suite de l'étude des dossiers, **1 231 personnes** ont été admises au service comparativement à 1 070 nouvelles admissions pour 1 162 dossiers analysés en 2011.

# Plus d'espace au siège social

Un important chantier d'agrandissement et de rénovation du siège social du STAC a marqué l'année 2012. Les travaux ont débuté en juillet pour se terminer en décembre et ont été réalisés dans les délais et le budget fixés.

Avec la croissance soutenue des demandes de déplacements en transport adapté et pour offrir un meilleur service à la clientèle, il était nécessaire de se doter d'espaces supplémentaires pour offrir aux employés un environnement de travail fonctionnel.

Les nouvelles infrastructures sont donc modernes, confortables et beaucoup plus conviviales pour le personnel en plus de faciliter l'ensemble des opérations.



# Service à la clientèle

Les préposés au service à la clientèle du centre d'appels ont traité **273 663 appels** concernant des réservations, des annulations et des modifications de transport. Ce nombre représente une **augmentation de 3,1 %** par rapport à 2011.

Quant aux retours d'appels à la clientèle, ceux-ci sont passés de 79 938 en 2011 à 83 232 en 2012, soit une augmentation de 4,1 %.

En ce qui a trait au temps de réponse aux appels téléphoniques, l'attente moyenne d'un client est passée de 138 secondes en 2011 à 108 secondes en 2012. Pour sa part, la durée moyenne de traitement d'un appel s'établit à 105 secondes en 2012, comparativement à 119 secondes en 2011.

Le service de réservation en ligne totalise 10 930 réservations de transport pour l'année 2012 comparativement à 10 619 réservations pour l'année 2011.

# Véhicules

## Minibus

### Parc de véhicules

Le parc de véhicules du STAC se compose de 15 minibus, dont l'âge moyen est de 3,14 ans.



### Achat unifié des minibus

Le STAC remplace annuellement 2 ou 3 minibus afin de maintenir son parc de 15 véhicules sécuritaire et en parfait état de fonctionnement. La vie économique d'un véhicule s'établit entre 5 et 6 ans.

Certaines sociétés de transport, membres de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), ont manifesté le souhait de promouvoir l'acquisition unifiée de minibus adaptés.

Ainsi, le STAC et le RTC, la Société de transport de Montréal (STM), la Société de Transport de Trois-Rivières (STTR) et la Société de transport de Sherbrooke (STS) se sont regroupés afin de confier un mandat d'appel d'offres à la STM pour les années 2012 à 2015. Le mandat de gérer tous les volets du projet d'acquisition unifiée des minibus adaptés a quant à lui été confié à la Société de gestion et d'acquisition de véhicules de transport S.E.N.C. (AVT).

## Voiture taxi



## Taxi adapté



# Projets réalisés

## Un projet pilote qui a fait du chemin!

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2011, les clients du STAC profitent d'un nouveau service : le transport adapté métropolitain. Ce projet pilote, amorcé par la Communauté métropolitaine de Québec (CMQ), est soutenu financièrement par le ministère des Transports du Québec (MTQ) et la CMQ.

Les clients du STAC peuvent donc effectuer un déplacement à partir du territoire desservi par le STAC vers l'un des territoires de la CMQ soit : Lévis, la MRC de La Jacques-Cartier, la MRC de La Côte-de-Beaupré et la MRC de L'Île-d'Orléans. Le transport métropolitain est offert selon la disponibilité du service.

Comme pour un transport régulier, le client paie son déplacement avec un laissez-passer, un billet ou de l'argent comptant. En plus, un montant exact de 1,25 \$ doit être remis au chauffeur pour chaque déplacement métropolitain.

## Échange des cartes OPUS sans photo

Les cartes OPUS sans photo ont une durée de vie de 4 ans. Comme elles ont été implantées en octobre 2008, les premières cartes émises sont arrivées à échéance le 1<sup>er</sup> octobre 2012.

Pour faciliter l'échange des cartes, il était important pour le STAC de se doter d'une stratégie qui simplifie la tâche aux clients. Ainsi, quelques semaines avant l'expiration de leur carte, les clients du STAC en reçoivent une nouvelle directement à leur domicile.

L'opération a été lancée en octobre et se poursuit depuis ce moment, puisque des cartes arrivent à échéance chaque mois.



Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2012, **2 693 déplacements** métropolitains ont été réalisés.

### Statistiques d'achalandage

Lévis	40 %
MRC de La Côte-de-Beaupré	18 %
MRC de La Jacques-Cartier	31 %
MRC de L'Île-d'Orléans	11 %



Le site Web accessible **carteopus.info** a été mis en ligne pour les clients qui souhaitent connaître la date d'expiration de leur carte OPUS sans photo. Enfin, un dépliant expliquant le contexte et la procédure à suivre est disponible pour les clients désirant obtenir davantage d'information.

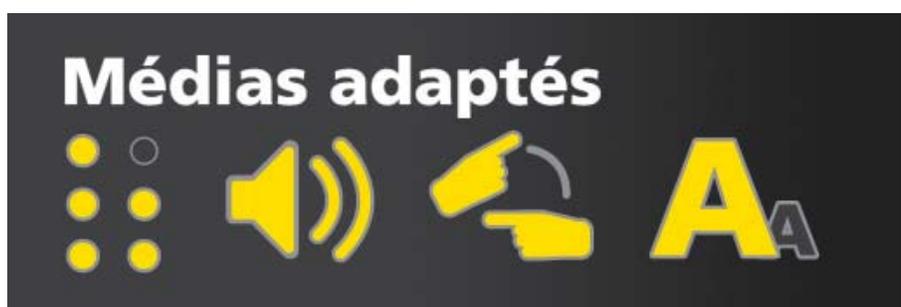
## Guide à la clientèle : un outil revampé!

En 2012, le RTC a lancé son *Guide à la clientèle* en médias adaptés tout comme l'a fait le STAC en 2009. Ce guide traite de tous les renseignements nécessaires pour utiliser les services de transport en commun régulier et comprendre le fonctionnement du RTC. Il est offert gratuitement dans les adaptations suivantes :

- audio (DAISY et MP3);
- braille;
- grand format;
- langue des signes québécoise (LSQ);
- format Word.

Saviez-vous que le RTC est la première société de transport au Québec à offrir à sa clientèle une aussi grande diversité de médias adaptés? Les clients peuvent en faire la demande au Service à clientèle du STAC et du RTC ou se rendre dans un centre d'information du RTC.

Quelques adaptations sont disponibles au [rtcquebec.ca/Service à la clientèle/Outils d'information](http://rtcquebec.ca/Service%20à%20la%20clientèle/Outils%20d'information).



## Métrobus 802, encore plus accessible!

En juin 2011, le RTC a rendu accessible les Métrobus 800 et 801 pour que les personnes en fauteuil roulant puissent monter à bord. En août 2012, le Métrobus 802 a joint 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, 2 centres commerciaux, des hôpitaux, l'Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ) et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale.

Près de **70 % des arrêts** de ce parcours sont accessibles et ce pourcentage augmentera au cours des prochaines années.



## Prix À part entière pour le STAC et le RTC

En octobre 2012, le RTC et le STAC se sont mérités le Prix partenariat de l'Institut de réadaptation en déficience physique du Québec (IRDPO). Les efforts pour rendre les services accessibles aux personnes ayant une limitation fonctionnelle ont été reconnus.

Plusieurs projets en lien avec l'accessibilité ont vu le jour au RTC ces dernières années. Mentionnons l'Écolobus et les Métrobus 800, 801 et 802 accessibles aux personnes en fauteuil roulant, les guides à la clientèle disponibles en médias adaptés et

l'agenouillement des autobus pour faciliter la montée et la descente des personnes à mobilité réduite, des parents avec enfant et des aînés. D'autres actions prévues dans le *Plan de développement 2012-2016* seront réalisées dans les années à venir pour améliorer l'accessibilité du transport en commun pour la population.



Le RTC et le STAC figurent maintenant au Mur de la fierté dans le hall d'entrée de l'IRDPO (en haut à droite de la mosaïque).

## Journée sans voiture : services gratuits

À l'occasion de la Journée sans voiture le samedi 22 septembre, la population de l'agglomération de Québec était invitée à monter à bord des autobus du RTC gratuitement.

Les membres du STAC ont également pu profiter de la gratuité des services à bord des véhicules de transport adapté.



# SEMAINE QUÉBÉCOISE DES personnes handicapées

Du 1<sup>er</sup> au 7 juin 2012

www.ophq.gouv.qc.ca

Vivre  
à part entière

En 2012, le STAC et le RTC ont organisé une activité de familiarisation avec les services de transport en commun offerts aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Une première expérience!

Organisée dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH), l'activité s'est déroulée le dimanche 3 juin dans le stationnement des Galeries Charlesbourg. À cette occasion, un minibus STAC, un taxi adapté et un autobus articulé du RTC étaient sur place pour les visiteurs qui voulaient en faire l'essai.

### Spectacle de Martin Deschamps

Le 8 juin 2012, un spectacle de Martin Deschamps a eu lieu au Centre de foires d'ExpoCité afin de souligner le dixième anniversaire d'implication du chanteur à titre de porte-parole de la SQPH.

Le STAC a participé à sa façon à la réussite de cet événement en effectuant les déplacements des clients qui assistaient à ce spectacle. Au total, 54 personnes ont été transportées à l'aller (9 taxis berlines et 8 minibus) et 53 personnes au retour (9 taxis berlines et 7 minibus). Le STAC a très bien su répondre à la demande de transport pour cet événement. Une belle réussite!



*L'escouade promotionnelle du RTC ainsi que des membres du personnel du STAC étaient présents aux Galeries Charlesbourg lors de l'activité de familiarisation.*



## Réservation par télécopieur

Depuis 2012, les utilisateurs du transport adapté peuvent profiter d'un nouveau service : des demandes de transport par télécopieur.

L'ajout de ce service offre aux clients une nouvelle solution simple et facile d'utilisation! Le formulaire de demande par télécopieur est disponible sur le site Web du STAC. Un nouveau moyen qui facilite grandement les réservations des déplacements.

# Tarifification

## Grille des tarifs 2012



Catégories	Laissez-passer mensuel	ÉtéBUS	Billet	Laissez-passer 1 jour	Laissez-passer 2 jours	Laissez-passer 7 jours	Argent comptant
<b>Général</b>	76,75 \$	-	2,65 \$	7,00 \$	11,50 \$	26,00 \$	3,00 \$
<b>18 ans et moins</b>	51,50 \$	72,50 \$	1,85 \$	7,00 \$	11,50 \$	18,50 \$	3,00 \$
<b>Étudiant +</b>	51,50 \$	-	2,65 \$	7,00 \$	11,50 \$	18,50 \$	3,00 \$
<b>Aîné</b>	35,50 \$	-	1,85 \$	7,00 \$	11,50 \$	18,50 \$	3,00 \$
<b>Enfant (5 ans et moins)</b>	Gratuit en tout temps						

# État des nouvelles admissions

En 2012, **1 231 nouvelles personnes** ont été admises au STAC.

Statuts	
Permanent	93,2 %
Provisoire	5,5 %
Saisonnier	0,9 %
Partiel	0,2 %
Soirée	0,2 %



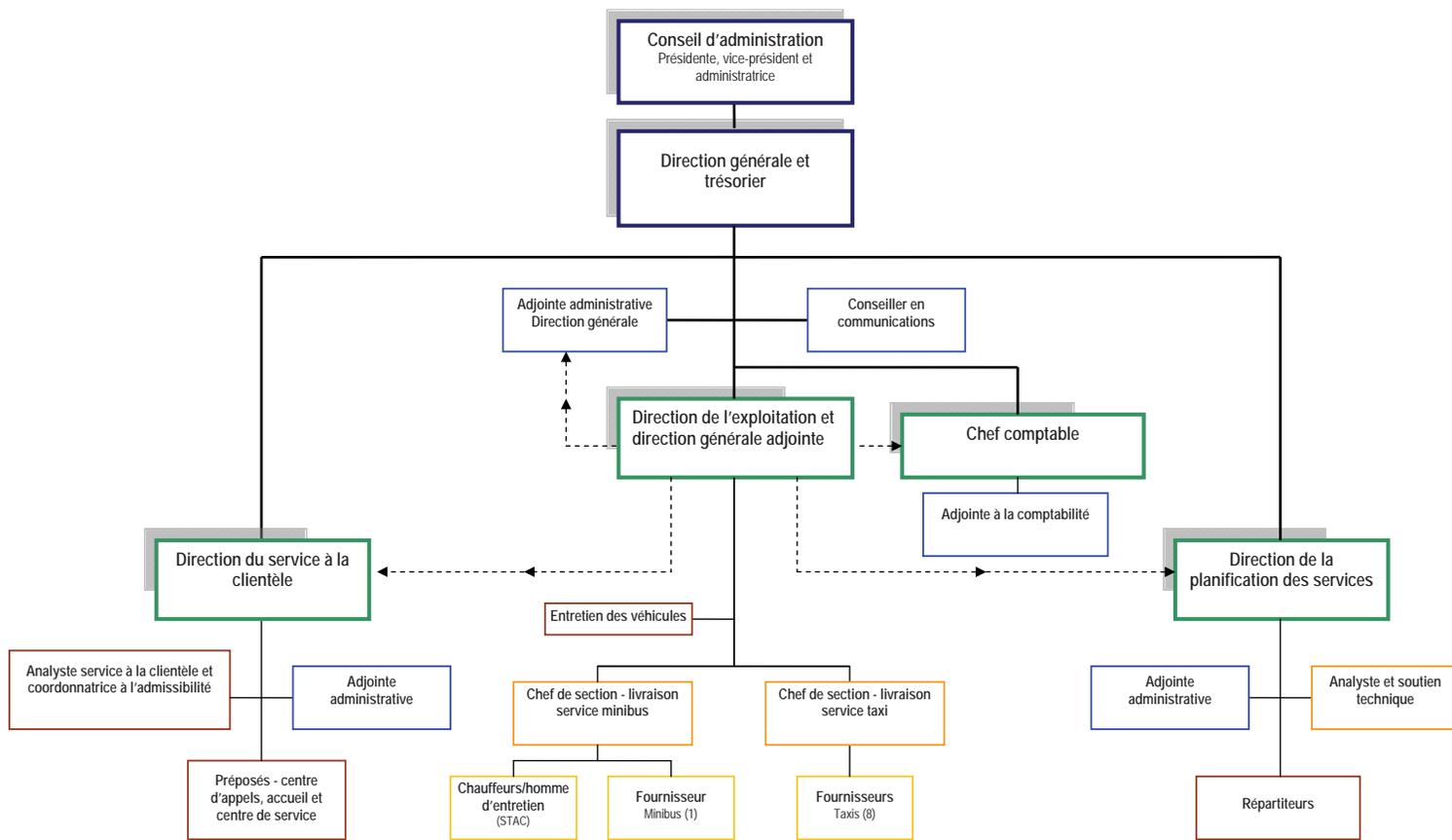
Type de limitations fonctionnelles	
Locomotrice	68,2 %
Intellectuelle ou psychique	27,3 %
Visuelle	4,5 %

Type de mobilités	
Ambulant (canne, marchette, béquilles et/ou aucune aide à la mobilité)	66,9 %
Fauteuil roulant manuel	4,7 %
Fauteuil roulant motorisé (incluant triporteur et quadriporteur)	28,4 %

# Structure organisationnelle

## Organigramme

Au total, le STAC compte 55 employés et travaille avec des partenaires fournisseurs, dont 1 fournisseur minibus et 8 intermédiaires de taxis.



# Statistiques de déplacements

## Déplacements par type de véhicules

	2012		2011	
<b>Minibus STAC</b>	55 521	8,1 %	57 454	8,7 %
<b>Fournisseur minibus</b>	53 581	7,8 %	53 396	8,1 %
<b>Taxi</b>	455 231	66,3 %	431 062	65,1 %
<b>Taxi accessible</b>	122 362	17,8 %	120 075	18,1 %
<b>Total</b>	<b>686 695</b>	<b>100 %</b>	<b>661 987</b>	<b>100 %</b>

## Déplacements par type de mobilités

	2012		2011	
<b>Ambulant</b> (canne, marchette, béquilles ou aucune aide à la mobilité)	506 663	76,8 %	483 634	76,2 %
<b>Fauteuil roulant</b> (manuel ou motorisé)	152 958	23,2 %	151 201	23,8 %
<b>Total*</b>	<b>659 621</b>	<b>100 %</b>	<b>634 835</b>	<b>100 %</b>



\*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

## Déplacements par type de limitations fonctionnelles

	2012	2011
<b>Locomotrice</b>	47,2 %	47,4 %
<b>Intellectuelle ou psychique</b>	46,5 %	46,1 %
<b>Visuelle</b>	6,3 %	6,5 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

## Déplacements métropolitains

2012	2011
<b>2 693 déplacements</b> (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre)	<b>415 déplacements</b> (1 <sup>er</sup> novembre au 31 décembre)

## Motifs de déplacements

	2012		2011	
Travail	65 574	9,9 %	62 596	9,9 %
Études	37 264	5,6 %	33 789	5,3 %
Soins médicaux	67 954	10,3 %	61 493	9,7 %
Services	100 651	15,3 %	91 142	14,4 %
Loisirs	190 987	29,0 %	190 809	30,0 %
Ateliers d'apprentissage	197 191	29,9 %	195 006	30,7 %
<b>Total*</b>	<b>659 621</b>	<b>100 %</b>	<b>634 835</b>	<b>100 %</b>

\* Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

## Annulations de déplacements (incluant les impossibilités de déplacements)

2012		2011	
152 870	18,8 %	137 561	17,8 %

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

2012		2011	
1 911	1,3 %	2 917	2,1 %

## Réservations en ligne

2012	2011
10 930	10 619

## Appels téléphoniques

	2012	2011
<b>Entrants</b>	273 663	265 363
<b>Sortants</b>	83 232	79 938



## Heures de service

	2012	2011
<b>STAC</b>	22 674	22 901
<b>Fournisseur minibus</b>	21 487	21 416
<b>Taxi</b>	84 121	89 719
<b>Taxi adapté</b>	50 725	49 341
<b>Total</b>	<b>179 007</b>	<b>183 377</b>

## Kilométrage parcouru

	2012	2011
<b>STAC</b>	467 424	470 926
<b>Fournisseur minibus</b>	399 911	406 832
<b>Taxi</b>	2 030 411	1 812 901
<b>Taxi adapté</b>	1 073 297	1 035 402
<b>Total</b>	<b>3 971 043</b>	<b>3 726 061</b>

## Accompagnateurs

2012		2011	
27 074	3,9 %	27 152	4,1 %

## Visiteurs

2012	2011
<b>122</b> visiteurs (624 déplacements)	<b>70</b> visiteurs (368 déplacements)



# Le STAC remercie ses partenaires

Association coopérative des taxis Québec

Association coopérative de taxi Charlesbourg

Association du transport urbain du Québec (ATUQ)

Autobus Auger inc.

Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDI de Québec)

Communauté métropolitaine de Québec (CMQ)

GIRO

Institut de réadaptation en déficience physique de Québec (IRDPQ)

Ministère des Transports du Québec (MTQ)

Regroupement des organismes de personnes handicapées de la région 03 (ROP03)

Réseau de transport de la Capitale (RTC)

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

Ville de Québec

## **Service de transport adapté de la Capitale (STAC)**

2750, boulevard Wilfrid-Hamel  
Québec (Québec) G1P 2J1

Administration : 418 687-6327  
Télécopieur : 418 687-5961

Centre d'appels : 418 687-2641  
Commentaires et plaintes : 418 627-2351, poste 4760  
Courrier électronique : [courriel@stacquebec.ca](mailto:courriel@stacquebec.ca)

**[stacquebec.ca](http://stacquebec.ca)**



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