

Table des matières

| | | |
|--|--|-----------|
|  | À votre service | 6 |
| | Territoire desservi par le RTC..... | 7 |
| | Notre mission..... | 8 |
| | Nos valeurs..... | 9 |
|  | Service offert | 10 |
| | Types de véhicules utilisés..... | 11 |
|  | Admissibilité | 12 |
| | Mise à jour et transfert de votre dossier..... | 13 |
| | Gestion des dossiers clients..... | 14 |
| | Changement d'adresse..... | 14 |
|  | Heures de service | 15 |
| | Transport..... | 15 |
| | Jours fériés..... | 16 |
| | Arrêt du service..... | 17 |

| | | |
|---|--|-----------|
|  | Réservation d'un transport | 19 |
| | Types de demandes de déplacement..... | 19 |
| | Site Web transactionnel..... | 24 |
| | Renseignements requis au moment de votre réservation par téléphone..... | 25 |
|  | Accompagnement | 28 |
|  | Tarifs | 32 |
| | Points de services..... | 33 |
| | Modes de paiement..... | 34 |
| | Pour utiliser les services du RTC..... | 40 |
|  | Prise en charge | 41 |
| | Attente..... | 41 |
| | Arrivée du chauffeur..... | 42 |
| | Carte d'admission..... | 42 |
| | Paiement..... | 43 |
| | Aide fournie par le chauffeur..... | 43 |
|  | Ponctualité | 46 |
| | Engagement du STAC..... | 46 |
| | Signalement d'un retard..... | 46 |



| | |
|--|-----------|
| Vos responsabilités | 48 |
| Équipements d'aide à la mobilité..... | 49 |
| Manœuvres sécuritaires..... | 50 |
| Comportement approprié..... | 51 |
| Transport d'objets..... | 52 |
| Embarquement et débarquement..... | 53 |
| Déplacement en taxi..... | 54 |
| Déplacement sécuritaire des enfants..... | 55 |
| Animaux..... | 56 |



| | |
|--|-----------|
| Renseignements complémentaires | 57 |
| Durée d'un déplacement..... | 57 |
| Choix du mode de transport..... | 57 |
| Service de porte accessible à porte accessible..... | 58 |
| Lieux publics d'embarquement et de débarquement..... | 59 |
| Accident..... | 59 |
| Objets trouvés..... | 60 |
| Visiteur..... | 61 |
| Déplacements à l'extérieur du territoire..... | 63 |



| | |
|---|-----------|
| Services accessibles du RTC | 65 |
| Réseau de transport de la Capitale (RTC)..... | 65 |



| | |
|--------------------------------|-----------|
| Pour nous joindre | 69 |
|--------------------------------|-----------|

Le *Guide à la clientèle* du STAC est aussi offert en médias adaptés. Il est disponible gratuitement dans les adaptations suivantes :

• Audio (MP3 et Daisy) 

• Braille 

• Grand format 

• Format Word 

Pour obtenir votre *Guide à la clientèle* en médias adaptés

 Site Web du STAC : stacquebec.ca

 courriel@stacquebec.ca

 418 687-2641, option 2



À votre service

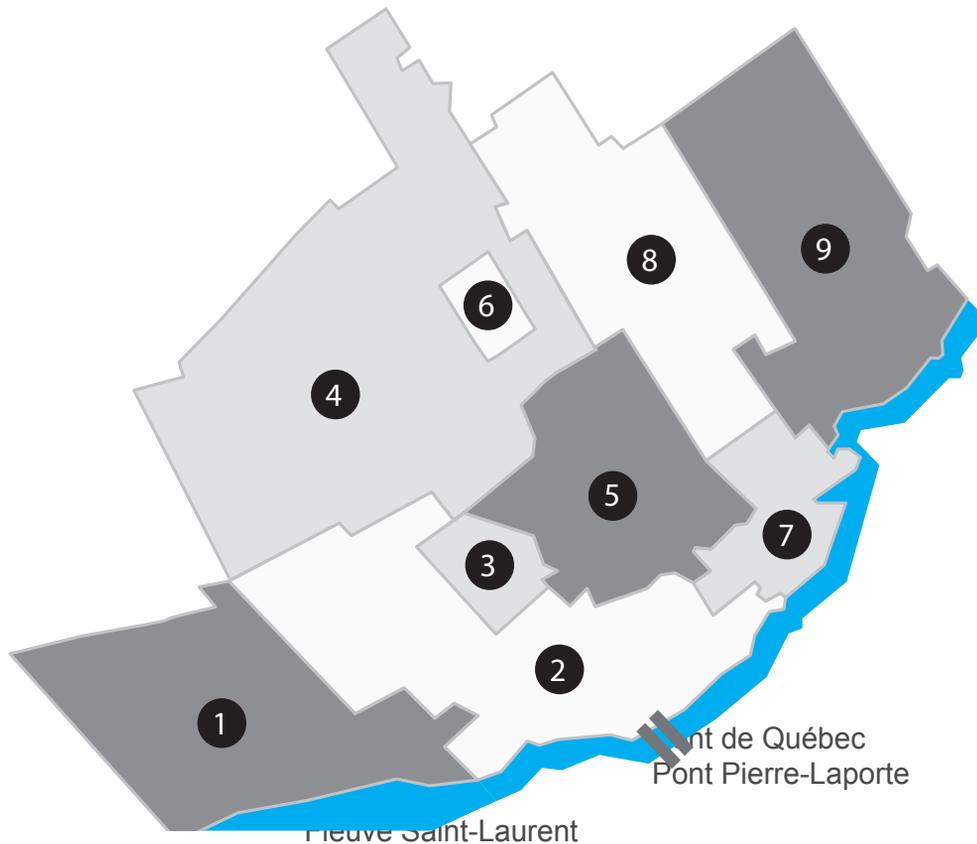
Nous sommes heureux de vous offrir le *Guide à la clientèle* du Service de transport adapté de la Capitale (STAC). Il contient les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser les services du STAC. N'hésitez pas à le consulter régulièrement.

Notre objectif quotidien est de vous assurer un service de transport de qualité. Nous vous remercions de nous accorder votre confiance.

STAC

**SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE**

Territoire desservi par le RTC et le STAC



- | | | | |
|---|----------------------------------|---|--------------------|
| 1 | Saint-Augustin-de-Desmaures | 6 | Wendake |
| 2 | Sainte-Foy – Sillery – Cap-Rouge | 7 | La Cité – Limoilou |
| 3 | L’Ancienne-Lorette | 8 | Charlesbourg |
| 4 | La Haute-Saint-Charles | 9 | Beauport |
| 5 | Les Rivières | | |



À votre service

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est une organisation sans but lucratif. Son mandat est de transporter, sur le territoire du Réseau de transport de la Capitale (RTC) et du STAC, les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser le service de transport en commun régulier.

Notre mission

En symbiose avec la mission du RTC, 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.



Nos valeurs

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.

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.

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.

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'équipe sont l'échange et la communication.

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.



Service offert

Le STAC offre un transport en commun adapté, de porte accessible à porte accessible. Transport en commun signifie un service de transport qui répond au besoin général de la clientèle. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service efficace et efficient.

Le STAC s'efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacements et fait de son mieux pour vous offrir un service des plus accommodants. Le STAC met à votre disposition des minibus, des taxis adaptés et des voitures taxis. Le choix du véhicule tient compte de vos besoins.

Types de véhicules utilisés

Minibus



Taxi adapté



Voiture taxi





Admissibilité

Pour être admis au STAC, vous devez répondre aux critères énoncés dans la **Politique d'admissibilité au transport adapté** du ministère des Transports du Québec (www.mtq.gouv.qc.ca – section Grand public – Transport collectif – Transport adapté)

Pour présenter une demande d'admission au STAC, vous devez remplir le formulaire d'admissibilité :



staquebec.ca



418 687-2641, option 2

Envoyez le formulaire rempli par la poste au STAC à l'adresse suivante :

Service de transport adapté de la Capitale (STAC)
Comité d'admissibilité au transport adapté
2750, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1P 2J1



Les résidents d'institutions spécialisées ou subventionnées, bénéficiant déjà d'un service de transport, peuvent utiliser le service de transport adapté du STAC pour des motifs autres que médicaux.

Mise à jour et transfert de votre dossier

Vous devez informer le STAC de toute modification à votre dossier d'admissibilité :

- adresse
- numéro de téléphone
- modification de diagnostic
- nouvel équipement d'aide à la mobilité
- nécessité d'un accompagnateur
- personne à contacter en cas d'urgence
- autre

Si vous souhaitez faire une modification à votre dossier en lien avec votre diagnostic, vos incapacités, votre accompagnement ou tout autre besoin particulier, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé.



Admissibilité

Gestion des dossiers clients :



Courrier électronique : courriel@stacquebec.ca



418 687-2641, option 4

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire du STAC, vous pouvez faire transférer votre dossier STAC à votre nouveau transporteur.

Il suffit d'en faire la **demande** au STAC qui s'en chargera.

Si vous n'utilisez pas les services du STAC pendant plus de deux ans, veuillez noter que votre dossier pourrait être désactivé.

Changement d'adresse

Vous devez informer à l'**avance** le STAC de tout changement d'adresse en composant le **418 687-2641**, option **0**. Par la suite, le STAC ajustera vos demandes de déplacements en fonction de votre nouvelle adresse de résidence.



Heures de service

Transport

**Du 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

Renseignement et réservation

**Numéro
de téléphone**

 **418 687-2641, option 0**

**Horaire
du centre d'appels**

Lundi au vendredi : 6 h 30 à 22 h 30

Samedi et dimanche : 7 h 30 à 22 h 30

**Horaire
de la répartition**

Lundi au vendredi : 5 h 30 à 1 h

Samedi et dimanche : 6 h à 1 h



Jours fériés

Les jours fériés, les déplacements réguliers* sont automatiquement annulés. L'horaire du samedi et du dimanche est en vigueur ces jours-là.

* Pour en savoir plus sur les déplacements réguliers, consultez la page 19 de ce guide.

Liste des jours fériés

- Période des fêtes (24 décembre au 2 janvier)
- 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

Si l'un de ces jours fériés tombe un jour de fin de semaine, celui-ci est automatiquement reporté au jour ouvrable **le plus près** :

- Si le samedi est un jour férié, le vendredi précédent est considéré comme férié.
- Si le dimanche est un jour férié, le lundi suivant est considéré comme férié.