

Guide à la clientèle

Service de transport adapté



STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

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

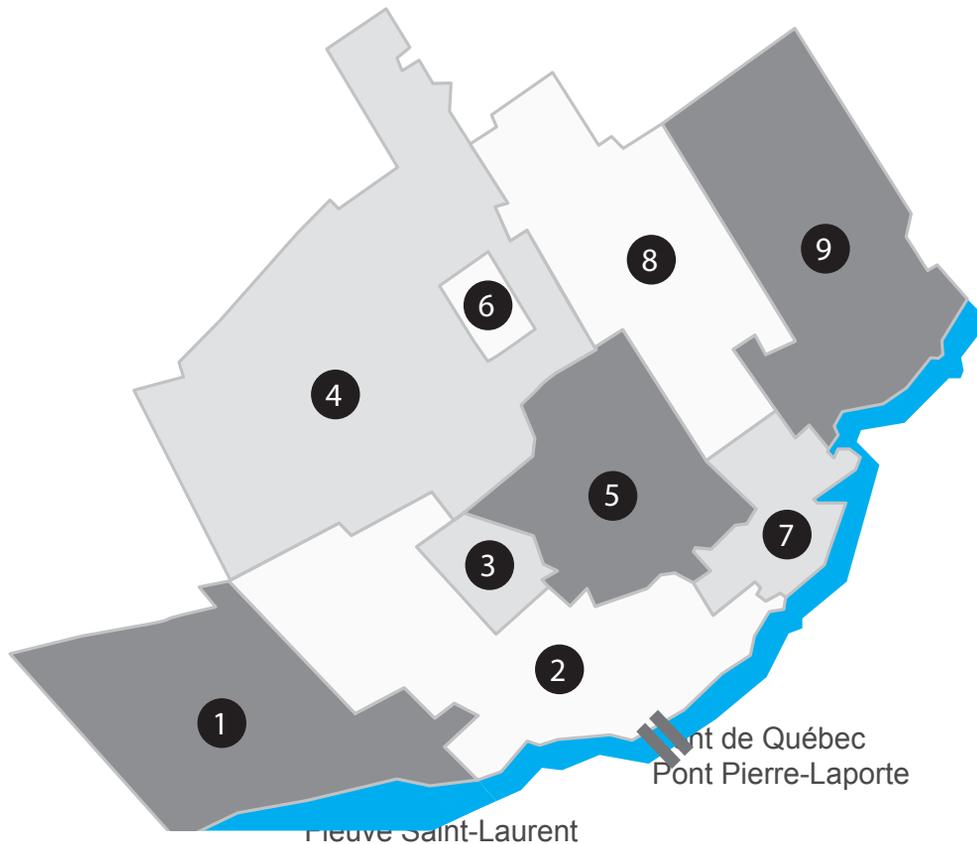
Nous sommes heureux de vous offrir le *Guide à la clientèle* du Service de transport adapté de la Capitale (STAC). Il contient les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser les services du STAC. N'hésitez pas à le consulter régulièrement.

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.



Arrêt du service

Votre sécurité est primordiale. Lors de conditions climatiques ou routières défavorables (tempête de neige, verglas, situation urgente perturbant l'utilisation des véhicules), le STAC peut décider d'interrompre le service temporairement.

Les journées de tempête, le STAC encourage sa clientèle à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis à plus tard. Si possible, veuillez réserver votre nouveau déplacement 48 h après la tempête puisque l'accumulation de neige ralentit le service.

En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge du client, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il juge qu'il y a un risque pour la sécurité du client.

Urgence

Pour signaler une urgence en dehors des heures d'ouverture du centre d'appels* du STAC, communiquez au 418 687-2641, option 5.

* Pour connaître les heures d'ouverture, consultez la page 15 de ce guide.



Heures de service

Pour être informé de la situation



Consultez la section **Avis aux utilisateurs** sur la page d'accueil du site Web **stacquebec.ca**



418 687-2641, option **0**

- Inscrivez-vous au Club courriel du STAC (liste d'envoi par courriel). Pour ce faire, envoyez un courriel à **courriel@stacquebec.ca** en inscrivant votre nom, numéro d'utilisateur ainsi que l'adresse courriel à laquelle vous désirez recevoir les nouvelles du STAC.
- Écoutez les bulletins des stations radiophoniques locales.

- WKND (91,9)
- CHOI Radio X (98,1)
- CKOI (102,1)
- NRJ Québec (98,9)
- FM 93 (93,3)
- Rouge FM (107,5)
- 102,9 Québec (102,9)
- Radio-Canada (106,3)

Note : Le STAC n'est pas en mesure de vous garantir la diffusion de l'information.

Si l'arrêt du service survient après votre déplacement, le STAC assurera votre retour à destination dans les meilleurs délais.



Réservation d'un transport

Vous pouvez réserver votre transport de différentes façons :

- **En ligne**
 - Formulaire
 - Site Web transactionnel
 - Téléphone (centre d'appels)

Types de demandes de déplacement

Déplacement régulier

Un déplacement régulier s'adresse aux personnes qui effectuent des déplacements répétitifs (exemple : un cours de natation chaque semaine) :

- de la même origine vers la même destination
- à des heures fixes
- pendant au moins huit (8) semaines consécutives



Réservation d'un transport

Pour faire une demande de réservation pour des déplacements réguliers :

Remplissez le « Formulaire de réservation pour des déplacements réguliers » disponible au stacquebec.ca, section Réserver un transport. Retournez le formulaire au STAC par télécopieur au 418 687-6320 ou par courriel à reservation@stacquebec.ca



418 687-2641, option 0

Toute demande doit être transmise au STAC au moins **15 jours avant la date de début de l'activité.**

Vous pouvez modifier une demande de déplacements réguliers. Toutefois, si vos changements sont répétitifs, le STAC pourrait réévaluer la pertinence de maintenir votre déplacement régulier.

Dans le but d'optimiser le service offert, les demandes de déplacements réguliers sont sujettes à modification trois (3) fois par année.

Les réservations de déplacements réguliers sont automatiquement annulées les jours fériés à l'exception des déplacements ayant un motif médical.



Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel répond à un besoin **ponctuel** de déplacement (exemples : faire des emplettes, aller au cinéma, se rendre à un rendez-vous). Si vous souhaitez utiliser ce service, vous devez faire votre réservation **au plus tard avant 18h la veille de votre déplacement**. Si votre appel est fait après 18h, vous obtiendrez un déplacement à partir de **18h le lendemain**. Vous avez jusqu'à **10h le jour même** pour réserver un déplacement entre 18h et 0 h30.

Pour vous assurer d'un meilleur service, le STAC vous recommande :

- d'appeler le plus tôt possible pour réserver votre déplacement ;
- de planifier votre déplacement occasionnel entre 10h et 14h ou après 18h du lundi au vendredi pour éviter les heures de pointe.

Appels	Déplacement
avant 18 h	entre 6 h 30 et 0 h 30 le lendemain
entre 18 h et 22 h 30	entre 18 h et 0 h 30 le lendemain
entre 7 h et 10 h la journée même	entre 18 h et 0 h 30 la journée même



Réservation d'un transport

Pour faire une demande de réservation pour un déplacement occasionnel :



En ligne :

- **stacquebec.ca**, section Réserver un transport
- Site Web transactionnel (tous les détails à la page 24)
- Formulaire en ligne



Téléphone : 418 687-2641, option 0



Par télécopieur : remplissez le « Formulaire de réservation par télécopieur » disponible au stacquebec.ca, section Réserver un transport. Retournez le formulaire au STAC par télécopieur au 418 687-6320. Le STAC vous retournera le formulaire par télécopieur pour confirmer les heures de vos déplacements.

Le STAC confirme généralement votre déplacement occasionnel au moment de la réservation, mais peut aussi vous le confirmer la journée même du déplacement.



Déplacement pour une activité spéciale

Lors d'une activité spéciale, le STAC permet à un responsable d'une activité de réserver un transport pour plusieurs personnes en **une seule étape**. Toute demande doit être transmise au STAC au moins **15 jours avant la date de début de l'activité**. Les clients doivent quitter une adresse de résidence en direction d'une adresse de destination commune et quitter cette destination pour retourner à leur résidence.

Pour faire une demande de réservation pour une activité spéciale :

 Remplissez le « Formulaire de réservation pour activité spéciale » disponible au stacquebec.ca, section Réserver un transport. Retournez le formulaire au STAC par télécopieur au 418 687-6320 ou par courriel à reservation@stacquebec.ca.

 **418 687-2641, option 0**

Déplacements non autorisés

Le service de transport adapté s'adresse uniquement aux clients qui effectuent des déplacements sur une base individuelle. Les déplacements de groupe, de types institutionnels ou scolaires* (niveaux primaire et secondaire), du secteur privé ou public, ne sont pas autorisés.



Réservation d'un transport

Site Web transactionnel

Le site Web transactionnel vous offre **plusieurs avantages** :

- Faites vos transactions vous-même, à votre rythme, sur Internet. Vous pouvez réserver ou annuler votre déplacement occasionnel **entre 6 h 30 et 23 h 59 tous les jours**. Il est aussi possible de faire plusieurs demandes de déplacements à la fois.
- Consultez vos demandes de déplacements réguliers et votre dossier client au STAC. Vous pouvez voir les déplacements que vous prévoyez faire.
- Signalez un retard directement au STAC.

Pour utiliser le site Web transactionnel

 staquebec.ca, section Réserver un transport

 418 687-2641, option 2

Vous avez des questions? Une foire aux questions est disponible.



Renseignements requis au moment de votre réservation par téléphone

Le préposé du STAC vous demandera les renseignements suivants :

- numéro d'utilisateur
- date du déplacement
- adresse de départ
- heure d'arrivée souhaitée à destination
- adresse de destination
- heure de départ souhaitée pour le retour
- aide à la mobilité utilisée (ex. : canne, quadriporteur, fauteuil roulant manuel, etc.)
- adresse de retour (si différente de l'adresse de départ)
- présence d'un accompagnateur s'il y a lieu et son mode de paiement
- mode de paiement
- présence d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou de tout autre animal, s'il y a lieu
- motif du déplacement (à des fins statistiques)



Réservation d'un transport

Absence

Si vous êtes absent lors de votre déplacement pour l'aller, votre retour est automatiquement annulé, à moins que vous en avisiez le STAC.

Si vous ne respectez pas votre réservation pour le retour et que vous communiquez avec le STAC, votre demande de déplacement sera considérée selon les heures disponibles, et ce, au moment de l'appel téléphonique.

Annulation

Vous devez informer le STAC de toute annulation d'un déplacement le plus tôt possible.

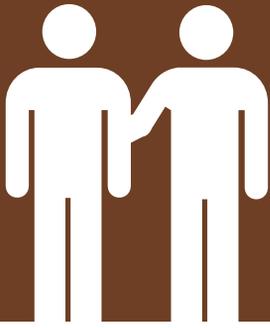
Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord du véhicule et occasionnent des déplacements inutiles.



Transport d'un deuxième fauteuil

Le STAC privilégie toujours le transport des personnes. Toutefois, sous réserve de disponibilité à bord du véhicule, vous pouvez, entre autres, apporter un fauteuil roulant vide pour le faire réparer ou pour participer à une activité sportive.

Au moment d'effectuer la réservation, assurez-vous de mentionner la présence de ce deuxième fauteuil roulant.



Accompagnement

Vous pouvez vous déplacer avec un accompagnateur si celui-ci a été préalablement autorisé par le comité d'admissibilité du STAC. Vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. Votre accompagnateur doit monter et descendre aux mêmes endroits que vous.

Le chauffeur n'est pas autorisé à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas indiqué dans la demande de déplacement.





Accompagnement

Accompagnateur	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	
Obligatoire	Non	1	
Facultatif	Oui	1	
Pour besoin d'assistance à destination	Oui	1	
Responsabilité parentale			
• Parent admis	Oui	Au nombre d'enfants âgés de moins de 14 ans	
• Enfant admis de moins de 14 ans	Oui	Parents, ou une personne qui en a la charge, et un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans	
• Enfant admis de moins de 6 ans : accompagnateur obligatoire	Oui	1	
Temporaire (à des fins de familiarisation)	Non	1	
Non autorisé	—	—	

Pour en savoir plus



418 687-2641,
option 0



www.mtq.gouv.qc.ca

Accompagnement



Place garantie à bord	Particularités
Oui	14 ans et plus Capable d'apporter au client l'aide dont il a besoin
Non	—
Oui	14 ans et plus Capable d'aider à la destination
Oui	—
Oui	L'enfant peut être accompagné de ses parents ou d'une personne qui en a la charge et, s'il y a lieu, d'un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans, dans la mesure où leur présence ne permet pas d'utiliser le transport en commun régulier
Oui	—
Oui	14 ans et plus Adulte agissant à titre d'éducateur Accordé pour une période ne dépassant pas 6 mois
—	Le client peut utiliser le transport en commun régulier s'il est accompagné

Renseignements concernant l'accompagnement dans le transport en commun régulier (RTC) disponibles à la page 66.



Tarifs

Les tarifs en vigueur sont les mêmes que ceux pour le transport en commun régulier du RTC. Ils sont fixés en fonction des différentes catégories d'utilisateur.

Pour en savoir plus sur la tarification



- Site Web du RTC : rtcquebec.ca, section Tarifs
- Site Web du STAC : stacquebec.ca, section Tarifs
- Dépliant Tarifs d'autobus et dépliant Titres exclusifs pour la clientèle du STAC, disponibles au stacquebec.ca, section Tarifs, ou sur demande au centre d'appels



Centre d'appels du STAC : **418 687-2641**, option **0**



Pour connaître les points de vente ainsi que ceux accessibles aux personnes en fauteuil roulant



rtcquebec.ca, section Tarifs



Service à la clientèle du RTC : 418 627-2511

Points de services

Centres d'information et de services RTC

Vous pouvez aussi vous présenter dans un Centre d'information ou un Centre de services du RTC. Pour consulter la liste des centres et connaître les heures d'ouverture : **rtcquebec.ca, section Service clientèle.**

Modes de paiement

Peu importe le mode de paiement que vous utilisez, vous devez payer votre passage lors de chaque montée à bord du véhicule. Autrement, le transport vous sera refusé.

Vous pouvez bénéficier d'un tarif réduit uniquement si vous détenez une **carte OPUS avec photo de catégorie Aîné ou Étudiant**. Vous pouvez vous la procurer au STAC ou dans les Centres de services et d'information du RTC.

Argent comptant

Vous devez remettre la monnaie exacte au chauffeur, car il ne rend pas la monnaie.

Billet en carton STAC (valide pour un déplacement)

Vous devez remettre le billet au chauffeur.

Le billet STAC est vendu à l'unité ou en livret de 10 billets dans tous les points de vente du RTC selon les tarifs en vigueur. Il est accepté dans les véhicules du STAC uniquement.

Important

Lors de l'achat d'un billet dans les points de vente du RTC, précisez que vous voulez acheter un **billet STAC** en carton.

Vous pouvez bénéficier d'un tarif réduit uniquement si vous détenez une carte OPUS avec photo de catégorie Aîné ou Étudiant. Vous devez présenter votre carte OPUS Étudiant ou Aîné au chauffeur lorsque vous désirez payer avec des billets de catégories 18 ans et moins ou Aîné.

Laissez-passer mensuel (avec carte OPUS)



Vous devez présenter au chauffeur votre carte OPUS et l'avoir avec vous durant votre déplacement. Vendu dans tous les points de vente chaque mois, le laissez-passer mensuel permet d'avoir accès aux véhicules du STAC et du RTC.

Lors de votre réservation de transport par téléphone, vous devez **aviser le préposé** que vous avez un laissez-passer mensuel valide sur votre carte OPUS et lui fournir le numéro de cette carte pour que cette information soit ajoutée à votre dossier.

Laissez-passer mensuel virtuel (sans carte OPUS, seulement valide au STAC)

Le laissez-passer mensuel virtuel vous permet de vous déplacer avec le STAC sans **jamais avoir à présenter de titre de transport au chauffeur**. Le titre est virtuel et prépayé. Vous n'avez donc plus besoin de vous déplacer chaque mois dans les points de vente pour acheter votre laissez-passer mensuel.

- En effectuant vos paiements mensuels à l'avance, vous pouvez vous abonner pour le nombre de mois que vous désirez.
- Valide pour toutes les clientèles du STAC : Général, Aîné, 18 ans et moins, Étudiant plus et Diplômé.
- Valide uniquement au STAC et n'est pas transférable.

Pour plus de renseignements sur le laissez-passer mensuel virtuel et pour savoir comment se le procurer :

 stacquebec.ca, section Tarifs

 418 687-2641, option 2



Laissez-passer 1 jour

Le laissez-passer 1 jour permet des déplacements illimités.

- Disponibles uniquement sur commande au STAC
- Acceptés dans tous les véhicules du STAC et du RTC*
- Vous devez gratter le laissez-passer lors de la première journée d'utilisation. Lisez attentivement les indications au dos du laissez-passer.

* Important : si vous prévoyez utiliser les services du RTC uniquement, vous devez acheter votre titre sur une carte à puce.



Billet de groupe

- Le billet de groupe est valide pour un maximum de 10 enfants âgés de 6 à 11 ans et un adulte accompagnateur.
- Disponible uniquement sur commande au STAC (voir détails ci-dessous).
- Accepté dans les véhicules du STAC seulement.



Comment commander un laissez-passer 1 jour ou un billet de groupe ?

- Appelez au STAC : **418 687-2641**, option 2.
 - Livraison par la poste : délai de 5 jours ouvrables.
 - Mode de paiement accepté : chèque seulement.
-



L'abonne **BUS** Perso

L'abonne BUS Perso (laissez-passer mensuel sur carte OPUS, valide au RTC et au STAC)

L'abonne BUS Perso est un service d'**abonnement au transport en commun**. Vous devez présenter au chauffeur votre carte OPUS et l'avoir en votre possession durant votre déplacement. Lors de votre réservation de transport par téléphone, vous devez **aviser le préposé** que vous êtes abonné à L'abonne BUS Perso et lui fournir le numéro de votre carte OPUS.

- Abonnement en ligne à tout moment de l'année (**pour un minimum de trois mois consécutifs**). Visitez le rtcquebec.ca/labonnebus pour vous abonner.
- Disponible pour toutes les catégories d'utilisateur.
- Donne accès aux véhicules du STAC et du RTC.
- Paiement automatisé (par prélèvement bancaire ou carte de crédit) tous les mois.
- À l'achat de 11 laissez-passers mensuels consécutifs : rabais de 50 % sur le 12^e laissez-passers.

Pour utiliser les services du RTC

Pour utiliser les services du RTC, vous devez acheter des titres sur carte OPUS (rechargeable) ou carte Occasionnelle (à usage unique) dans l'un des points de vente.



Une carte enregistrée est une carte protégée !

En cas de perte ou de vol de votre carte OPUS sans photo, vous pouvez récupérer le solde des titres de transport qui s'y trouve si votre carte est enregistrée.



Détails disponibles dans la section Carte OPUS au rtcquebec.ca/opus.



Prise en charge

Attente

Lorsque vous réservez un transport, soyez prêt à l'heure confirmée par le STAC. Un véhicule arrivera dans les 15 minutes suivantes.

Afin d'optimiser les demandes de déplacements, **le préposé du STAC vous avisera de l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'arrivée et le départ.**

Si vous n'êtes pas facilement joignable par téléphone, vous êtes responsable de contacter le STAC pour valider l'heure exacte de vos déplacements.

Vous embarquerez au maximum 15 minutes après l'heure qui vous a été confirmée.



Prise en charge

Arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Si vous habitez un immeuble à logements, le STAC vous demandera d'attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un lieu public, attendez à l'endroit identifié lors de la réservation.

Carte d'admission

Pour des raisons de sécurité et de validation, vous devez présenter sur demande votre carte d'admission du STAC ou vous identifier lors de vos déplacements avec le STAC.

Si vous avez perdu votre carte d'admission

Faites parvenir une photo récente identifiée avec votre nom et votre numéro d'utilisateur au STAC (2750, boulevard Wilfrid-Hamel, Québec (Québec) G1P 2J1).

Une nouvelle carte vous sera retournée par la poste dans les meilleurs délais.





Paieement

Le client doit remettre son paiement au moment de l'embarquement.

Aide fournie par le chauffeur

L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur pour :

- vous donner le bras ;
- franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination ;
- monter dans le véhicule ;
- descendre du véhicule ;
- franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Important

Assurez-vous de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités.



Prise en charge

- Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel et qu'il n'y a pas de rampe d'accès et plus de trois (3) marches consécutives à franchir (marches extérieures), vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Marches extérieures

	1 à 3 marches	Plus de 3 marches
Pour les personnes en fauteuil roulant (non transférables) Ex. : fauteuil roulant motorisé	Obligatoire d'avoir une rampe d'accès au lieu de départ et de destination.	
Personne ambulante avec ou sans aide à la mobilité Ex. : marchette, canne	Aide fournie par le chauffeur	Aide fournie par le chauffeur
Pour les personnes en fauteuil roulant manuel	Aide fournie par le chauffeur	La personne doit monter et descendre seule, ou avec de l'aide autre que celle du chauffeur



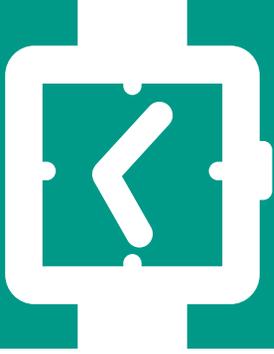
Les rampes d'un parcours sans obstacle doivent avoir :

- a) une largeur libre d'au moins 870 mm entre deux mains courantes et d'au plus 920 mm, lorsque la rampe ne diminue pas la largeur requise d'un moyen d'évacuation ;
 - b) une pente d'au plus 1 : 12
- * La surface des rampes doit être stable, ferme et antidérapante. Une rampe extérieure peut devenir inutilisable s'il y a accumulation de glace ou de neige.
- Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel et que vous vous déplacez en taxi, vous devez être en mesure de vous transférer seul, du fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur. Le chauffeur s'occupera de plier et de placer le fauteuil roulant dans le coffre du véhicule. Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, vous devez communiquer avec le STAC.

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

Le chauffeur n'a pas l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation.

* extrait: www.rbq.gouv.qc.ca



Ponctualité

Engagement du STAC

En collaboration avec ses fournisseurs, le STAC s'engage à vous fournir un service le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements, le respect de l'horaire nécessite une flexibilité de votre part.

Signalement d'un retard

Si aucun véhicule ne s'est présenté 15 minutes après l'heure qui vous a été confirmée, signalez le retard au STAC au **418 687-2641**, option **0**. Un préposé effectuera les vérifications appropriées et vous informera de la situation. Retournez ensuite attendre votre transport à l'endroit convenu dans les plus brefs délais.

Vos responsabilités



Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, le STAC vous demande d'observer certaines règles de sécurité et d'adopter un comportement approprié.

Le client, ou son aidant, a la responsabilité de demander l'aide du chauffeur ou de l'informer :

- de toute précaution particulière que requiert son état ;
- des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement.

Vous avez besoin d'une attention particulière
(exemple : un client ayant une déficience intellectuelle) :

Avant l'embarquement

L'aidant a la responsabilité de s'assurer que le client est dans un état qui permettra un transport sécuritaire. Par mesure de sécurité, on ne doit jamais faire monter un client dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.



Vos responsabilités

Embarquement

Lors de l'embarquement, l'aidant facilitera le travail du chauffeur en aidant le client à bien s'identifier, en acquittant son passage et en validant sa destination. Il profitera de l'occasion pour communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter l'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité du client.

Débarquement et prise en charge

Afin d'assurer la sécurité du client une fois à destination, celui-ci devra être pris en charge, à la porte, par une personne responsable. Un client dont le niveau d'autonomie permettrait de le laisser seul à destination pourra être dispensé de cette procédure sous certaines conditions.

Pour être dispensé, vous devez remplir le « Formulaire de dérogation de gardiennage » disponible au staquebec.ca ou composez le 418 687-2641, option 4. Veuillez ensuite retourner le formulaire rempli au STAC par télécopieur (418 687-6320), par courriel (courriel@staquebec.ca) ou par la poste (2750, boul. Wilfrid-Hamel, Québec, (Québec) G1P 2J1).



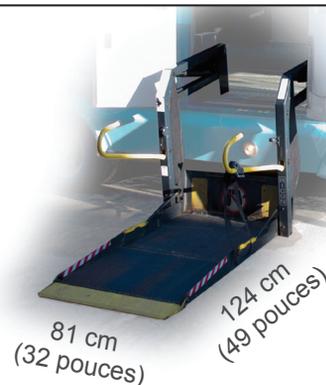
Équipements d'aide à la mobilité

Vous devez vous assurer du bon état de votre aide à la mobilité, plus précisément :

- de voir à son bon fonctionnement et à sa propreté ;
- de vérifier, dans le cas d'un fauteuil roulant électrique, qu'il est bel et bien muni de quatre (4) points d'ancrage (voir image) permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule ;
- de vous assurer que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plateforme élévatrice, soit un maximum de 124 cm (49 pouces) de longueur et de 81 cm (32 pouces) de largeur. Prenez note que votre poids, combiné à celui de votre fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur, ne doit pas excéder 340 kilogrammes ou 750 livres ;
- de vous assurer que les freins de votre fauteuil roulant soient fonctionnels ;
- de vous assurer que la ceinture de sécurité de votre aide à la mobilité est attachée durant la manoeuvre d'embarquement et de débarquement.



quatre (4) points d'ancrage



Vous êtes la personne la mieux placée en ce qui concerne la manipulation de votre équipement. N'hésitez pas à communiquer au chauffeur toute particularité liée à sa manipulation.



Vos responsabilités

Restrictions

- Les drapeaux ou tout autre type d'accessoires sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés.
- Les plateformes de certains véhicules ne permettent pas l'embarquement et le débarquement sécuritaire de fauteuil roulant dont les dimensions sont supérieures à celles mentionnées à la page 49.

Manœuvres sécuritaires

S'attacher à bord du véhicule est obligatoire. Vous devez utiliser la ceinture sous-abdominale et le baudrier (s'il y a lieu), à moins d'avoir en votre possession une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant votre incapacité à porter une ceinture de sécurité.

Si vous êtes dans l'incapacité d'attacher votre ceinture de sécurité, le chauffeur



a le devoir de le faire à votre place. N'hésitez pas à lui en faire la demande.

La prudence s'impose pour manœuvrer le triporteur, le quadriporteur ou le fauteuil roulant motorisé lors de l'embarquement et du débarquement. Le chauffeur peut vous aider à le manœuvrer. N'hésitez pas à lui en faire la demande.

Comportement approprié

- La courtoisie et la politesse sont de mise envers le chauffeur et les autres passagers.
- Abstenez-vous de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule.
- Le STAC vous demande d'éviter de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule.
- Il est interdit de fumer à bord des véhicules.



Vos responsabilités

Transport d'objets

À l'occasion, vous pouvez avoir à transporter avec vous divers objets. Pour des raisons de sécurité, ceux-ci doivent être transportés par vous ou par la personne qui vous accompagne. Il est important de bien connaître et de respecter les consignes ci-dessous.

Vous pouvez transporter des objets (exemples : bagages, sacs d'emplettes) à bord du véhicule :

- si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur ;
- si l'espace requis n'occupe pas une place prise par un client, ni ne gêne la circulation à bord du véhicule ;
- s'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux ;
- s'ils ne prennent pas une place additionnelle dans le coffre du véhicule lors d'un déplacement en taxi.



Embarquement et débarquement

Les règles d'embarquement et de débarquement font l'objet de certaines particularités.

- Si votre état l'exige, assurez-vous qu'une personne soit présente sur les lieux d'embarquement et de débarquement.
- Assurez-vous que les lieux d'embarquement et de débarquement soient accessibles et adéquatement déneigés et déglacés à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, votre déplacement pourrait être annulé.

Si vous utilisez un **triporteur** ou un **quadriporteur**, vous ne pouvez pas demeurer assis sur votre équipement pendant le trajet à bord du véhicule. De plus, vous devez être capable d'effectuer vous-même le transfert de votre triporteur ou de votre quadriporteur au siège du véhicule sans autre aide à la mobilité et être en mesure d'effectuer quelques pas à l'intérieur du véhicule.



Vos responsabilités

Déplacement en taxi

Si vous avez un fauteuil roulant et que vous vous déplacez en taxi, vous devez être capable de faire le transfert de votre fauteuil roulant à la banquette du taxi.

Si vous souhaitez être assis à l'avant dans un véhicule taxi, vous devez fournir au STAC une preuve médicale détaillée à cet effet et répondre à l'un des critères suivants :

- mesurer plus de 1,83 mètre (6 pieds et plus) ;
- vos genoux ou chevilles ne plient pas ;
- présenter des comportements nécessitant la supervision du chauffeur ;
- être en période de convalescence à la suite d'une opération chirurgicale (pour une période déterminée) ;
- être atteint d'obésité morbide.

Toute autre raison liée à un handicap ne correspondant pas à ces critères sera évaluée par le STAC.



Important

Dans un véhicule de type fourgonnette, le siège situé directement derrière le conducteur est considéré comme étant un siège « assis à l'avant ».

Déplacement sécuritaire des enfants

Tout enfant dont la taille est inférieure à 63 cm (24 po) en position assise doit voyager dans un siège adapté à sa taille et à son poids dans un véhicule routier autre qu'un taxi. Son parent doit alors fournir le siège et y installer lui-même l'enfant. Si le parent n'a pas la capacité de le faire, il doit avoir recours à une tierce personne, tant à l'embarquement qu'au débarquement. Le chauffeur, ayant reçu une formation à cet effet, a uniquement la responsabilité de fixer et de sécuriser le siège d'enfant.

L'intention du STAC est de transporter en toute sécurité les enfants des parents handicapés à bord des véhicules spécialisés (minibus et taxi adapté). L'enfant devra être transféré de la poussette vers le siège d'enfant par le parent ou une tierce personne qui devra être aux points de départ et d'arrivée. Le chauffeur fixera le siège d'enfant et sécurisera la poussette. Considérant la diversification de fabrication de l'ensemble des produits (poussette et siège d'enfant), votre expertise et collaboration seront grandement appréciées pour guider le personnel chauffeur sur les différents mécanismes d'ouverture et de fermeture des poussettes et sur les différentes façons de fixer les sièges d'enfant dans les véhicules.



Vos responsabilités

Animaux

Chien-guide ou chien d'assistance

Vous pouvez vous déplacer en compagnie d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance. Au moment d'effectuer votre demande de déplacement, signalez la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous votre responsabilité.

Une attestation confirmant que le chien a été dressé dans une école reconnue du Québec ou d'ailleurs doit être transmise au STAC au préalable.

Autres animaux de compagnie

Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans une cage fermée ou dans un sac de transport prévu à cet effet. Ils doivent demeurer sur vos genoux.

Sanctions

Toute situation abusive ou à répétition contrevenant aux règles décrites dans ce guide pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation de vos déplacements. Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. Le STAC prend soin d'analyser chaque situation avant de procéder à des sanctions.

Renseignements complémentaires



Durée d'un déplacement

Généralement, le temps d'un déplacement avec le STAC est comparable à celui en autobus régulier (incluant les correspondances, l'attente et le temps de marche). Le temps de prise en charge (embarquement/débarquement) n'est pas considéré dans le calcul du temps de déplacement. Le temps maximum à bord d'un véhicule est de 90 minutes, mais reste soumis aux conditions routières, météorologiques ou à toute autre situation hors de notre contrôle.

Le temps passé à destination entre un aller et un retour est d'au moins 30 minutes.

Choix du mode de transport

Le choix du mode de transport est laissé à la discrétion du STAC, à moins qu'une condition médicale ou une situation spécifique justifie l'utilisation d'un véhicule particulier.



Service de porte accessible à porte accessible

Le transport adapté est un service de ~~porte accessible à porte accessible~~.

Par conséquent, le chemin d'accès ainsi que la porte d'entrée d'une résidence doivent, en tout temps, être libres de tout obstacle et maintenus dans un état approprié aux déplacements de la personne que le STAC transporte.

La rampe d'accès présente au domicile du client doit être sécuritaire. Advenant le cas où elle est jugée non sécuritaire à l'arrivée du STAC, cela pourrait entraîner l'annulation du déplacement.

Le chauffeur vous fait monter ou descendre à l'entrée la plus accessible de la résidence ou de l'édifice public.

S'il y a accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge ou aux lieux publics et que le chauffeur juge qu'il y a un risque à la sécurité, il peut refuser d'effectuer le déplacement.



Lieux publics d'embarquement et de débarquement

Dans le but d'assurer un service plus rapide et de prévenir les mésententes, le STAC a déterminé des lieux spécifiques d'embarquement et de débarquement à certains endroits publics et centres commerciaux.

Le STAC vous informera de ces lieux lors de votre réservation.

Accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, le STAC fera tout en son pouvoir pour communiquer avec les proches du client concerné.

S'il vous arrivait de vous blesser lors d'un déplacement avec le STAC, vous devez :

- informer le chauffeur ;
- consulter un médecin ;
- téléphoner au STAC (418 687-2641, option 3 sur les heures de bureau ou option 5 en dehors des heures de bureau) pour signaler l'accident ;
- communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) au 418 643-7620 pour ouvrir un dossier.



Visiteur

Tout usager **admis dans un organisme de transport adapté du Québec** peut utiliser les services du STAC comme **visiteur**. Si vous n'êtes pas inscrit à un service de transport adapté, ou provenez de l'extérieur du Québec, vous pouvez également profiter de nos services seulement si vous vous déplacez en fauteuil roulant.

Afin de pouvoir effectuer un transport sur le territoire desservi par le STAC, le client visiteur doit préalablement faire une demande d'ouverture de dossier au STAC.



Comment ouvrir votre dossier au STAC si vous êtes un visiteur?

1. Remplissez le « Formulaire de demande d'ouverture de dossier pour les visiteurs » disponible au stacquebec.ca.
2. Retournez le formulaire rempli au STAC par télécopieur (418 687-6320), par courriel (courriel@stacquebec.ca) ou par la poste (2750, boul. Wilfrid-Hamel, Québec, G1P 2J1). Veuillez prévoir un délai de **2 jours ouvrables** pour le traitement de votre demande.
3. Le STAC vous appellera pour confirmer la réception du formulaire et, au besoin, planifier votre premier déplacement. Une fois votre dossier ouvert, vous obtiendrez un numéro de membre au STAC.



Déplacements à l'extérieur du territoire

Vous devez réserver votre place en contactant l'organisme de transport adapté offrant le service. Vous paierez alors le même tarif que les personnes résidant dans le secteur visité.

Sociétés de transport offrant un service de transport adapté au Québec

Nom	Téléphone	Site Web
Société de transport de Montréal	514 280-8211	stm.info

Pour toute question :

 **418 687-2641, option 2**

Renseignements complémentaires



Nom	Téléphone	Site Web
Réseau de transport de Longueuil	450 670-2992	rtl-longueuil.qc.ca
Société de transport de Laval	Renseignements : 450 662-8356 Réservations : 450 973-3111	stl.laval.qc.ca
Société de transport de l'Outaouais	819 773-2222	sto.ca
Société de transport de Sherbrooke	819 566-1848	sts.qc.ca
Société de transport de Trois-Rivières	819 373-1778	sttr.qc.ca
Société de transport de Lévis	Renseignements : 418 837-9844, poste 226 Réservations : - Secteur Est 418 837-9552 - Secteur Ouest 418 837-7273	stlevis.ca
Société de transport du Saguenay	418 545-2489	ville.saguenay.ca



Renseignements complémentaires

Autres possibilités de s'informer sur les services de transport adapté

Voyage accessible (gouvernement du Canada)

www.accesstotravel.gc.ca

Ministère des Transports du Québec

www.mtq.gouv.qc.ca – section Grand public –
Transport collectif – Transport adapté



Services accessibles du RTC

Certains parcours sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant. La montée et la descente pour les personnes utilisant la rampe d'accès s'effectuent uniquement aux arrêts accessibles.

L'aménagement des autobus permet d'accueillir une seule personne en fauteuil roulant à la fois. Les fauteuils roulants manuels et électriques sont acceptés à bord des autobus du RTC.

Par contre, pour des raisons de sécurité et de manque d'espace pour les manoeuvrer dans les autobus, les quadriporteurs et les triporteurs sont refusés.

À l'arrêt d'autobus, un pictogramme est présent sur le panneau vous indiquant si l'arrêt est accessible ou non.



Pour connaître les parcours et les arrêts accessibles :



rtcquebec.ca



Service à la clientèle du RTC : **418 627-2511**



Services accessibles du RTC

Dans l'autobus, des **sièges sont réservés en priorité aux personnes handicapées et à mobilité réduite**. Ils sont identifiés par un autocollant. N'hésitez pas à demander un siège si vous en avez besoin.

Merci de céder votre place à ceux qui en ont besoin



Espace prioritaire

• Placez le fauteuil ou la poussette face vers l'arrière, adossé(e) au coussin d'appui et bloquez les freins.

• Priorité à la personne en fauteuil roulant.



- Pour faciliter la montée à bord et la descente de l'autobus, vous pouvez demander au chauffeur d'**agenouiller** (incliner) l'autobus vers le trottoir sur tous les parcours et à tous les arrêts du réseau.

L'admission au transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être **accompagné gratuitement** dans le transport en commun régulier du RTC. Pour ce faire, le client doit présenter sa **carte d'admission du STAC** au chauffeur lors de sa montée dans l'autobus.



Guide à la clientèle du RTC

- Pour connaître tous les renseignements nécessaires pour utiliser le transport en commun régulier, vous pouvez consulter le **Guide à la clientèle du RTC**.

Aussi disponible dans les **médias adaptés** suivants :

- Langue des signes québécoise (LSQ) 
- Braille 
- Audio (MP3 et Daisy) 
- Grand format 
- Word 

Le *Guide à la clientèle* du RTC est disponible à ces endroits :

- **rtcquebec.ca**
- Centres d'information du RTC : SAMI (820, avenue Ernest-Gagnon) ou centre-ville (884, rue St-Joachim, près de Honoré-Mercier/Saint-Jean)
- Sur demande au Service à la clientèle du RTC : 418 627-2511



Services accessibles du RTC

Informez-vous à l'avance pour connaître les parcours et les arrêts accessibles :

 Service à la clientèle du RTC : **418 627-2511**

 **rtcquebec.ca** : consultez la section portant sur l'accessibilité

Des outils sont également disponibles :

- Vidéo expliquant comment prendre l'autobus en fauteuil roulant
- Dépliant « Prendre l'autobus en fauteuil roulant »
- Guide horaire : les arrêts accessibles sont identifiés par un point jaune sur la carte

Pour nous joindre



Service de transport adapté de la Capitale (STAC)

2750, boulevard Wilfrid-Hamel

Québec (Québec) G1P 2J1

Administration

418 687-2641, option 2218

Du lundi au vendredi : 8 h 30 à 16 h 30

Télécopieur: 418 687-5961

Site Web accessible : stacquebec.ca

Courrier électronique : courriel@stacquebec.ca



Pour nous joindre

Service à la clientèle

Du lundi au vendredi : 6 h 30 à 22 h 30

Samedi, dimanche et jours fériés : 7 h 30 à 22 h 30



Téléphone du centre d'appels : **418 687-2641**

Option **0** : Réserver, modifier un déplacement, signaler un retard

Option **1** : Annuler un déplacement

Option **2** : Obtenir de l'information sur nos services ou obtenir un formulaire d'admission

Option **3** : Plaintes ou commentaires

Option **4** : Admission et gestion des dossiers clients

Option **5** : Urgences



Commentaire et plainte

Tout commentaire ou plainte concernant le STAC doit être formulé au RTC :



418 627-2351, poste **4760**



Formulaire en ligne disponible au **rtcquebec.ca**,
section Service clientèle

Le Service à la clientèle du RTC assurera le suivi et la confidentialité.

Le règlement concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour le STAC ainsi que le règlement concernant les conditions au regard de la possession et de l'utilisation de tout titre de transport émis sous l'autorité du RTC s'appliquent tant au régulier qu'au transport adapté. Les copies des règlements sont disponibles :

- Au **rtcquebec.ca**
- Par téléphone au STAC : 418 687-2641, option 0
- Par courrier au STAC : 2750, boulevard Wilfrid-Hamel, Québec, (Québec) G1P 2J1

STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

 2750, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1P 2J1
 **Téléphone : 418 687-2641**
 Télécopieur : 418 687-6320
 **stacquebec.ca**
courriel@stacquebec.ca

RTC
RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

 820, avenue Ernest-Gagnon
Québec (Québec) G1S 3R3
 **Téléphone : 418 627-2511**
 Télécopieur : 418 641-6717
 **rtcquebec.ca**

