

Guide à la clientèle

Service de transport adapté



STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

Table des matières

	Le saviez-vous?	1
	Joindre le STAC	2
	Réserver un transport	3
	Modification d'un déplacement	7
	Planifier un départ	8
	Service porte-à-porte	9
	Mes réservations	10

Numéro de client STAC

Ce guide contient les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser le Service de transport adapté de la Capitale (STAC).

Une version complète du Guide à la clientèle est disponible sur le site Web du STAC (stacquebec.ca).



Le saviez-vous?

- > Votre embarquement peut se faire dans les **15 minutes suivantes l'heure prévue**.
Ex. : on vous demande d'être prêt 9 h. Le transport pourrait arriver entre 9 h et 9 h 15.
- > Vous pourriez arriver jusqu'à **30 minutes avant l'heure d'arrivée** demandée. Ex. : vous demandez d'arriver à destination à 17 h, vous pourriez arriver entre 16 h 30 et 17 h.
- > Vous avez manqué votre transport de départ? Vous avez **30 minutes** pour contacter le centre de réservation pour **conserver votre retour**, sans quoi il sera automatiquement annulé.
- > Vous devez être minimum **30 minutes à destination**. Ex. : vous demandez d'arriver à destination à 11 h, l'heure de votre retour ne peut pas être avant 11 h 30.
- > Il est de votre responsabilité **d'annuler vos transports réguliers ou occasionnels** en cas d'absence, de vacances, de jour férié ou de fermeture de l'établissement.
- > Vous avez perdu quelque chose dans le transport ? Contactez le **SAMI** au 418 627-2511 option 1.
- > **L'accompagnateur** doit payer son passage en tout temps pour les transports STAC. La gratuité est uniquement pour les transports du RTC.
- > La **mise à jour de votre dossier** nous aide à mieux vous servir. Signalez tout changement à votre situation.



Joindre le STAC

**Pour tout renseignement,
appelez-nous au 418 687-2641**

Option	Service
0	Réserver ou modifier un déplacement Signaler un retard
1	Annuler un déplacement Lundi au vendredi : de 6 h 30 à 19 h Samedi, dimanche et jours fériés : de 7 h 30 à 19 h
2	Information sur nos services, l'admission à nos services ou sur un dossier client Lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 Samedi, dimanche et jours fériés : fermé
3	Commentaire ou plainte Lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 Samedi, dimanche et jours fériés : fermé
5	Urgence Lundi au vendredi : de 5 h 30 à 1 h Samedi, dimanche et jours fériés : de 6 h à 1 h (si vous êtes un service d'urgence ou si votre situation nécessite une intervention immédiate en dehors des heures d'ouverture)



Réserver un transport

Réserver votre transport

 **En ligne : www.stacquebec.ca**

- > Section « Réserver un transport »
- > Par l'application mobile Accès TA disponible dans App Store ou Google Play Store

* Contactez le centre de réservation pour ajouter votre courriel à votre dossier et initialiser votre mot de passe.



Téléphone : 418 687-2641, option 0

Lundi au vendredi	Samedi, dimanche et jours fériés
6 h 30 à 19 h	7 h 30 à 19 h

Si vous appelez :	Vous pourrez obtenir un déplacement :
avant 18 h	entre 6 h 30 et 0 h 30 le lendemain
entre 18 h et 19 h	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



Réserver un transport

Déplacements occasionnels

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement (ex. : faire des achats ou se rendre à un rendez-vous).

Déplacements réguliers

Vous pouvez réserver des déplacements répétitifs (ex. : se déplacer pour le travail ou aller à un cours) qui sont :

- > de la même origine vers la même destination;
- > à des heures fixes.

Tarifs

Les clients du STAC sont tous admissibles au programme ÉquiMobilité, qui offre un rabais sur le tarif général du laissez-passer mensuel et sur les billets 1 passage. Pour en savoir plus, consultez la section Tarifs au www.stacquebec.ca.

Modes de paiement

- > Carte Équimobilité (laissez-passer mensuel seulement)
- > Application mobile Nomade Paiement (Laissez-passer mensuel et billets)
- > Billets en carton (disponibles dans nos points de service)
- > Argent comptant (1 passage)



Réserver un transport

Renseignements requis lors de votre réservation

Le STAC vous demandera les
renseignements suivants :

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

Toute demande de modification à un transport la journée même doit se faire minimum 1h30 avant l'heure prévue du déplacement. Vous ne pouvez effectuer qu'un seul changement, soit l'heure OU l'adresse.

Vous pouvez demander d'être jumelé avec un autre client sur un transport en appelant au STAC.



Réserver un transport

Heures de déplacement

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

Jours fériés

- > 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
- > Période des fêtes – du 24 décembre au 2 janvier

Si un congé férié tombe la fin de semaine, il sera reporté. Contactez le STAC pour confirmer la date exacte.

Tous les déplacements réguliers sont annulés lors des fériés de la liste ci-haut, mais peuvent être conservés sur demande.



Modification d'un déplacement

Modification d'un déplacement par le STAC

En cas de changement d'horaire, le STAC vous appellera pour vous confirmer les nouvelles heures.

Arrêt du service

Lors de conditions météorologiques ou routières difficiles (ex. : tempête de neige), le STAC peut décider d'interrompre le service temporairement.

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

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.

Pour savoir si un arrêt du service est en vigueur, consultez la section « Nouvelles » au www.stacquebec.ca, abonnez-vous à l'infolettre ou appelez au 418 687-2641, option 2.



Planifier votre départ

Planifier votre départ

- > Si vous n'avez pas reçu de confirmation de l'heure de votre départ, appelez le STAC au 418 687-2641, option 0.

Si vous avez un changement au niveau de votre aide à la mobilité, veuillez communiquer avec nous pour que nous puissions mettre les informations de votre dossier client à jour.

Attendre au bon endroit

Le STAC viendra vous chercher à l'adresse confirmée lors de la réservation.

- > Dans un **immeuble à logements**, attendez dans le hall d'entrée.
- > Dans un **lieu public**, l'endroit sera identifié par le STAC lors de la réservation.

Signaler un retard

Si aucun véhicule ne s'est présenté **15 minutes après l'heure qui vous a été confirmée**, appelez le STAC au 418 687-2641, option 0.



Service porte-à-porte

Garantir un service porte-à-porte

Le chemin d'accès ainsi que la porte d'entrée d'une résidence doivent, en tout temps, être libres de tout obstacle.

Si le chauffeur juge qu'il y a un risque à la sécurité, il refusera d'effectuer le déplacement.

Aide fournie par le chauffeur

Lors de la montée et de la descente, le chauffeur vous assistera 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.

Transport d'objets

Vous pouvez transporter des objets (ex. : bagages, sacs d'achats) à bord du véhicule :

- > si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;
- > s'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux.
- > Aucune valise ou sac de voyage dans le coffre de la voiture à l'exception des transports à destination ou en provenance de la gare d'autobus, de la gare de train ou de l'aéroport.



Mes réservations

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

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

720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5



Téléphone : 418 627-2351



Télécopieur : 418 641-6717



rtcquebec.ca

