



Rapport d'activité 2013

La clientèle au
cœur de nos actions



STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

Édition

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



Ce document est imprimé sur du papier recyclé.

Table des matières

Message de la présidente	4
Message du directeur général	5
Valeurs, mandat et mission	7
Portrait du STAC	8
Conseil d'administration	
Équipe de direction	
Organigramme	10
Clind'oeilsur l'organisation	11
Quelques chiffres	
Âge moyen de la clientèle	
Parc de véhicules	12
Territoire desservi	
Budget	13
Service à la clientèle	13
Admissions	14
Comité d'admission	
État des nouvelles admissions	
Achalandage	15
Statistiques de déplacement	
Tarifcation	17
Laissez-passer mensuel virtuel	
Grille des tarifs 2013	
Réalisations et faits saillants	18
Un prix reconnaissance pour le STAC	
Refonte du <i>Guide à la clientèle</i>	
Nouveau site Web RTC/STAC	
Lancement du site Web transactionnel	
Journée sans voiture le 22 septembre	
Transports au camp L'Escapade	
Transport adapté métropolitain	
Le RTC de plus en plus accessible aux personnes en fauteuil roulant	
Nouvelle structure administrative	
Réélection de Marie France Trudel	
Collecte de fonds Centraide : bilan	
Le STAC remercie ses partenaires	22

Message de la présidente

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

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

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

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

Marie France Trudel

Présidente du conseil d'administration

Message du directeur général

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

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

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

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

Jacques Demers, CCLP
Directeur général





Valeurs

CLIENT
RESPECT
COMMUNICATION
ÉQUIPE
SERVICE

Mandat

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) est une organisation à but non lucratif. Son mandat est de transporter, sur le territoire de l'agglomération de Québec, les personnes aux prises avec des limitations fonctionnelles qui ne peuvent utiliser le service de transport en commun régulier.

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

Mission

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



Portrait du STAC

Conseil d'administration



Marie France Trudel
Présidente

Yvan Bourdeau
Vice-président et
utilisateur du
transport adapté

Myriam Régnier
Administratrice

Équipe de direction

de la nouvelle structure organisationnelle



Jacques Demers
Directeur
général



Mélanie Deblois
Directrice des
opérations
et directrice
générale
adjointe



Annie Guertin
Directrice
du service à
la clientèle,
communications
et relations avec
les partenaires
(en poste janvier 2014)



Patrick Hamel
Chef comptable
et contrôle



Jean-François Chevalier
Directeur
adjoint,
livraison du
service



Joëlle Matte
Directrice
adjointe,
programmation
du service

STAC

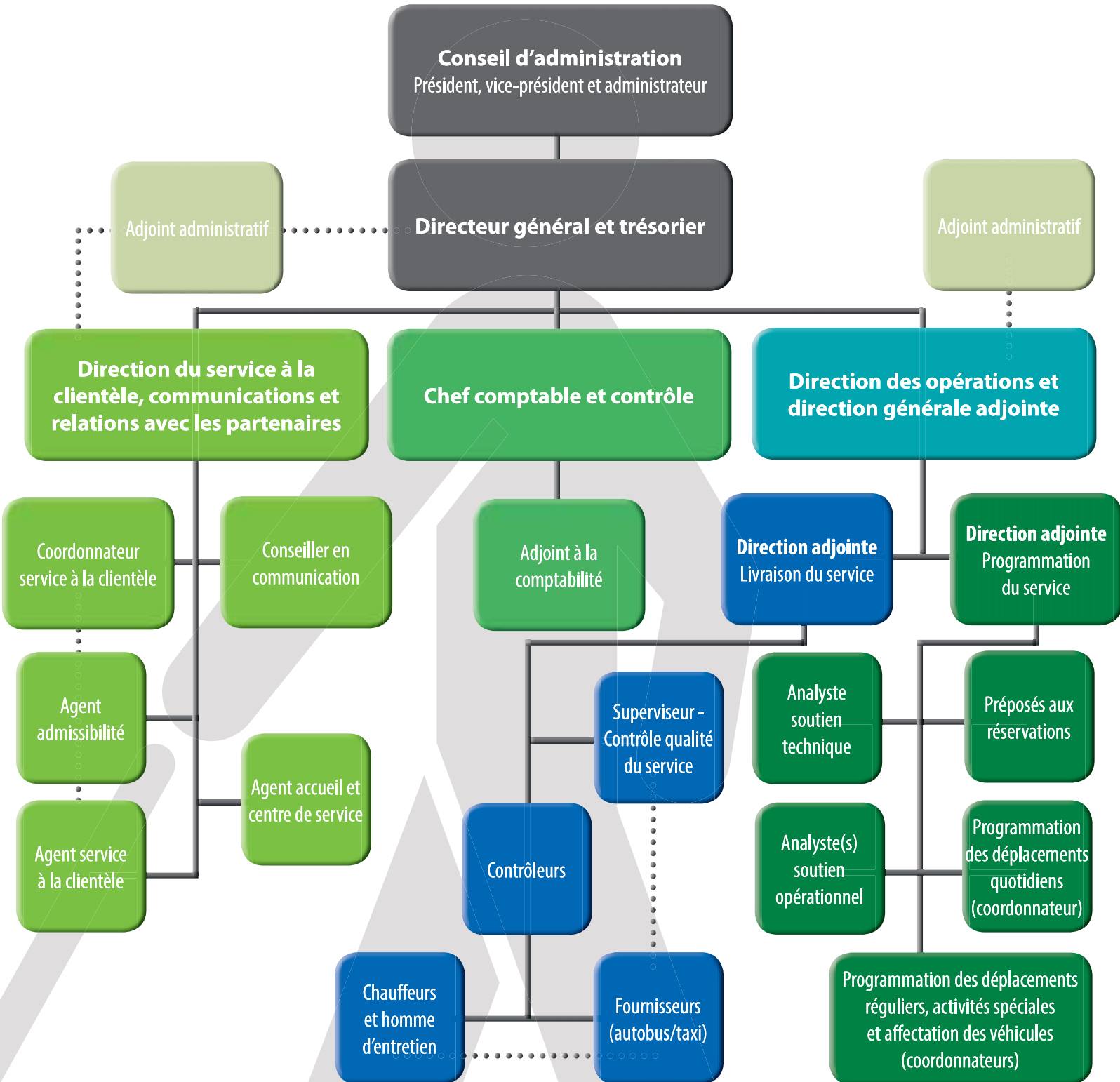


STAT
DE 3
CE CÔ

PHOTOGRAPHY
OT PARK WIT
RS FROM THI



Organigramme



STAC Clin d'œil sur l'organisation

Quelques chiffres (au 31 décembre 2013)

48
véhicules



15
minibus STAC



11
minibus privés



22
taxis adaptés

50
employés



13
chauffeurs



9
personnel cadre, professionnel et de soutien

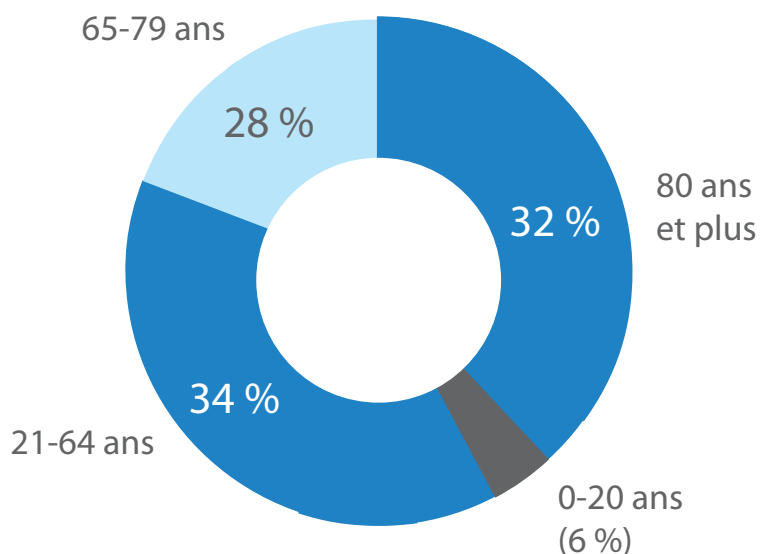


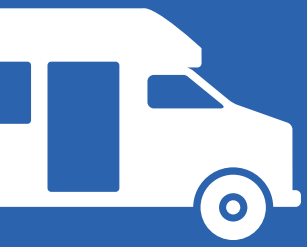
15
préposés au centre de réservation
et service à la clientèle



13
contrôleurs

Âge moyen de la clientèle (7697 clients actifs)





Parc de véhicules

Le parc de véhicules du STAC se compose de 15 minibus, dont l'âge moyen est de 3,27 ans.



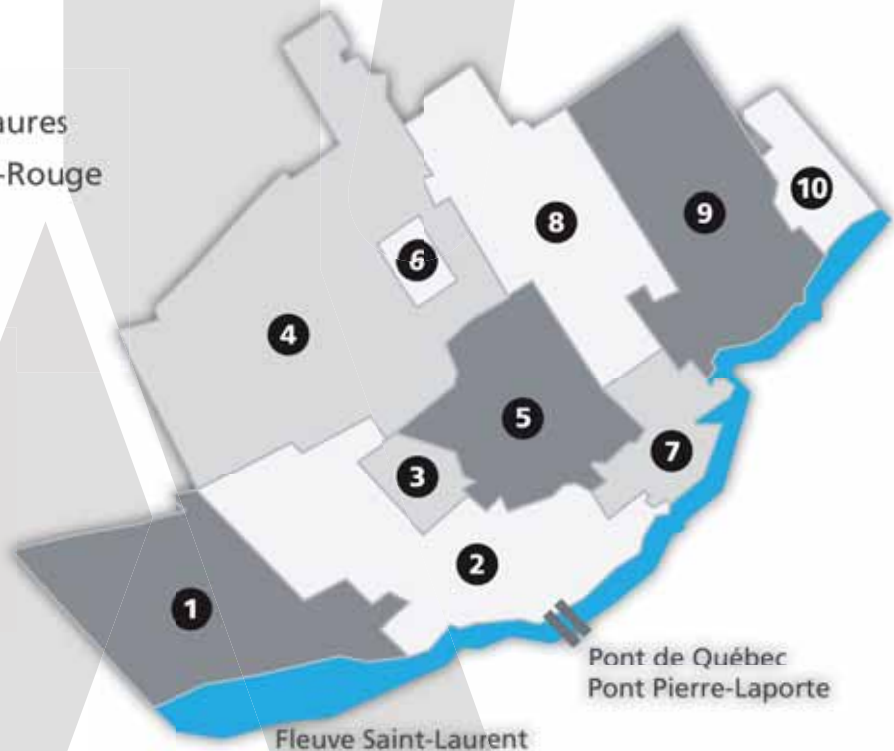
Minibus

Taxi accessible

Taxi berline

Territoire desservi

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





Budget

Les dépenses de fonctionnement de l'année 2013 totalisent **14 932 261 \$**.

Les revenus se répartissent quant à eux comme suit :

- Ministère des Transports du Québec (MTQ)* : 7 902 645 \$
- Réseau de transport de la Capitale (RTC) : 5 242 536 \$
- Clientèle : 1 738 132 \$
- Communauté métropolitaine de Québec (CMQ) : 20 360 \$
- Autres revenus : 28 588 \$

* La contribution du ministère des Transports du Québec inclut un montant de 1 581 928 \$ pour compenser l'augmentation de l'achalandage en 2013.

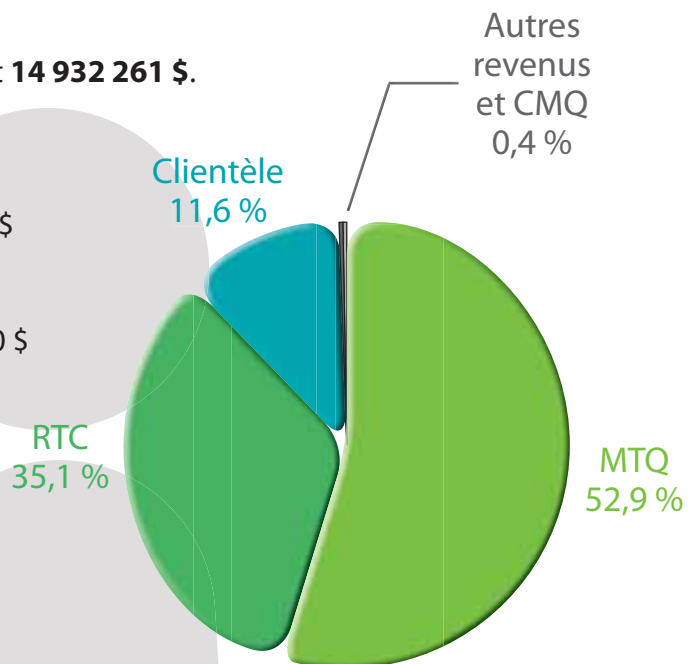


Figure 1 : Répartition des revenus du STAC



Service à la clientèle

Appels téléphoniques entrants

2013	2012
295 437	273 663

	2013	2012
Temps de réponse	112 secondes	108 secondes
Durée de l'appel	108 secondes	105 secondes

Service de réservation en ligne

2013	2012
291 utilisateurs	210 utilisateurs

Entre le 15 novembre et le 31 décembre 2013, 56 personnes ont fait usage du site Web transactionnel pour réserver un total de 71 déplacements (incluant les annulations).



Admissions

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

Comité d'admission

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

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

État des nouvelles admissions

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

Limitation fonctionnelle	
Locomotrice	69,4 %
Intellectuelle ou psychique	25,7 %
Visuelle	4,9 %

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

Politique d'admissibilité

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





Achalandage

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

Statistiques de déplacement

Par type de limitation fonctionnelle

	2013	2012
Locomotrice	47,5 %	47,2 %
Intellectuelle ou psychique	46,3 %	46,5 %
Visuelle	6,2 %	6,3 %
Total	100 %	100 %

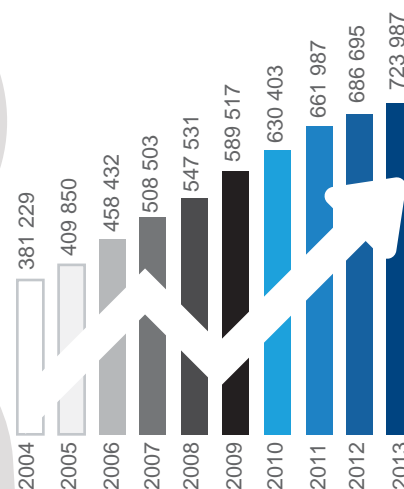


Figure 2 : Déplacements des dix dernières années

Par type de véhicule

	2013		2012	
Minibus STAC	50 693	7 %	55 521	8,1 %
Fournisseur minibus	53 717	7,4 %	53 581	7,8 %
Taxi	492 347	68 %	455 231	66,3 %
Taxi accessible	127 230	17,6 %	122 362	17,8 %
Total*	723 987	100 %	686 695	100 %

*Le total inclut les accompagnateurs.

Par type de mobilité

	2013		2012	
Ambulant (cane, marchette, béquilles ou aucune aide à la mobilité)	536 470	77,1 %	506 663	76,8 %
Fauteuil roulant (manuel ou motorisé)	159 100	22,9 %	152 958	23,2 %
Total*	695 570	100 %	659 621	100 %

*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

Statistiques de déplacement (suite)

Motifs du déplacement

	2013		2012	
Travail	67 716	9,7 %	65 574	9,9 %
Études	40 092	5,8 %	37 264	5,6 %
Soins médicaux	76 637	11 %	67 954	10,3 %
Services	111 307	16,1 %	100 651	15,3 %
Loisirs	199 800	28,7 %	190 987	29,0 %
Ateliers d'apprentissage	199 777	28,7 %	197 191	29,9 %
Inconnu	241	0 %	-	-
Total*	695 570	100 %	659 621	100 %

*Le total n'inclut pas les accompagnateurs.

Annulations

(incluant les impossibilités de déplacement)

2013		2012	
140 966	16,9 %	152 870	18,8 %

Impossibilités de déplacement

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

2013		2012	
1321	0,9 %	1911	1,3 %

Accompagnateurs

2013		2012	
28 417	3,9 %	27 074	3,9 %

Visiteurs

2013	2012
150 visiteurs (904 déplacements)	122 visiteurs (624 déplacements)

Heures de service et kilométrage parcouru

	2013		2012	
Minibus STAC	21 249 heures	428 165 km	22 674 heures	467 424 km
Fournisseur minibus	22 532 heures	404 497 km	21 487 heures	399 911 km
Taxi	92 407 heures	2 232 203 km	84 121 heures	2 030 411 km
Taxi accessible	54 141 heures	1 143 737 km	50 725 heures	1 073 297 km
Total	190 329 heures	4 208 602 km	179 007 heures	3 971 043 km



Tarification

Laissez-passer mensuel virtuel

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

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



Grille des tarifs 2013

Catégorie	ÉtéBus	Billet	Laissez-passer				Argent comptant
			Mensuel	1 jour	2 jours	7 jours	
Général	-	2,75 \$	79,25 \$	7,25 \$	13 \$	27,50 \$	3 \$
18 ans et moins	74 \$	1,85 \$	53 \$	7,25 \$	13 \$	18,50 \$	3 \$
Étudiant + (19 ans et plus)	-	2,75 \$	53 \$	7,25 \$	13 \$	18,50 \$	3 \$
Aîné (65 ans et plus)	-	1,85 \$	39,50 \$	7,25 \$	13 \$	18,50 \$	3 \$
Enfant (5 ans et moins)	Gratuit en tout temps						



Réalisations et faits saillants

Un prix reconnaissance pour le STAC

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

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



Crédit photo : ATUQ

M. Hilaire Boudreau, directeur des ressources humaines au Réseau de transport de la Capitale, remettant le prix pour l'optimisation et la modernisation du service à la clientèle à M. Jacques Demers, directeur général du STAC.

Refonte du Guide à la clientèle

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



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



Lancement du site Web transactionnel

Le STAC diversifie ses services au bénéfice de sa clientèle!

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

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

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

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

Nouveau site Web RTC/STAC

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

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

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



Journée sans voiture le 22 septembre

Le STAC offre ses services gratuitement

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

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



Transports au camp L'Escapade

Un succès sur toute la ligne!



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

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

Transport adapté métropolitain

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

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

Statistiques d'achalandage	2013	2012	2011
Lévis	2036	2693	415
MRC de la Côte-de-Beaupré	déplacements (du 1 ^{er} janvier au 31 décembre)	déplacements (du 1 ^{er} janvier au 31 décembre)	déplacements (du 1 ^{er} novembre au 31 décembre)
MRC de la Jacques-Cartier			
MRC de l'Île-d'Orléans			



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

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



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

Nouvelle structure administrative

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

Réélection de Marie France Trudel

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

Collecte de fonds Centraide : bilan

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





Le STAC remercie ses partenaires



*Association coopérative des taxis Québec
Association coopérative de taxi Charlesbourg
Taxi Coop Beauport
Taxi Coop Québec 525-5191*

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



STAC



Site Web accessible
www.stacquebec.ca



Réservation en ligne
<https://reservations.stacquebec.ca>



Courrier électronique
courriel@stacquebec.ca



Centre de réservation
418 687-2641, option 0



Centre administratif
2750, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1P 2J1
Tél. : 418 687-6327
Télec. : 418 687-5961

