

Usagers

Nouveau fonctionnement pour l'utilisation des stationnements payants du CISSS du Bas-Saint-Laurent

Mise à jour : 15 décembre 2022 (3^e numéro)

Mise en contexte

Voici les principales informations portant sur le fonctionnement des stationnements du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Nouveau fonctionnement



Rappelons que les stationnements payants du CISSS du Bas-Saint-Laurent sont maintenant coordonnés par la Société Parc Auto du Québec inc. (SPAQ).

Le paiement se fait à l'intérieur au moment de l'arrivée, plutôt qu'à la sortie du stationnement.

Avec le nouveau fonctionnement, après avoir stationné leur véhicule, **les usagers doivent mémoriser le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule utilisé**. Après être entrés dans le centre hospitalier, ils doivent se rendre à l'un des horodateurs accessibles.

Enregistrement à l'horodateur en trois étapes :

- Choisir une période de temps prévu pour la présence dans l'installation. Du temps supplémentaire pourra être ajouté au besoin.
- Enregistrer le numéro de plaque d'immatriculation, **même la période de deux heures gratuites doit être enregistrée**;
- Payer le tarif applicable pour la période choisie.

Gestion de changement

Le paiement à l'arrivée et l'enregistrement des véhicules garés dans les stationnements payants du CISSS sont en place depuis septembre dans les différentes installations du Bas-Saint-Laurent.

Des employés de la SPAQ sont présents dans les stationnements pour assurer la bonne utilisation des stationnements et soutenir les usagers dans cette période de changement.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent est conscient que la nouvelle utilisation des stationnements est une source d'inquiétude pour les usagers et les proches aidants.

Des agents demeureront en place l'entrée des centres hospitaliers pendant quelques mois pour aider et accompagner les utilisateurs dans le paiement à l'arrivée. Ces agents ont aussi les informations nécessaires pour répondre aux questions des usagers et des personnes proches aidantes.

De plus, de nouvelles actions de communication seront mises en place pour encore mieux soutenir les usagers. Par exemple, des tournées d'information seront réalisées auprès des gestionnaires des secteurs cliniques et des rencontres seront aussi planifiées avec les organismes partenaires afin de préparer des outils de soutien plus adaptés.

Quelques réponses aux questions les plus souvent reçues par nos équipes

Question

Est-ce que le paiement se fait par argent ou par carte de crédit?

Réponse

Le paiement des stationnements, sur les horodateurs, peut se faire de différentes façons :

- Monnaie exacte, pas d'argent papier
- Par carte de crédit/débit
- Paypass
- Application Web

Il n'est pas possible de payer en insérant une carte.

Après le paiement, un reçu pourra être imprimé par les utilisateurs qui le souhaitent.

Question

Est-ce que le billet remis par l'horodateur doit être conservé par l'utilisateur?

Réponse

Le billet remis par l'horodateur peut servir de reçu et être utilisé comme rappel pour l'heure d'arrivée et l'heure du dernier paiement.

Le billet n'est pas nécessaire pour sortir du stationnement.

Question

Est-ce que les avis de réclamation seront déposés sur le pare-brise ou envoyés par la poste ou par courriel?

Réponse

Tous les avis de réclamation sont déposés sur les pare-brise des véhicules. Aucun avis de réclamation ne sera envoyé par la poste. Si les usagers quittent le stationnement sans avoir reçu d'avis de réclamation (pour différentes raisons), ils n'en recevront pas par la poste ou par courriel.

Question

Quelle est la différence entre les avis de réclamation à 0,00 \$ et les avis de réclamation avec frais?

Réponse

Tous les utilisateurs (connus en fonction des véhicules enregistrés) recevront deux avis de réclamation à 0,00 \$ à titre de rappel.

Après deux rappels sans frais, les avis de réclamation de 28,00 \$ seront déposés sur le pare-brise du véhicule en infraction.

Question

Pourquoi est-ce que la gratuité de deux heures n'est pas accessible sur l'application Web?

Réponse

L'application PassportParking Canada n'est pas en mesure de développer cette option sur son application Web.

Le CISSS du Bas-Saint-Laurent travaille avec la SPAQ pour trouver une solution rapidement.

Question

Comment payer un avis de réclamation?

Réponse

Le paiement se fait en ligne : <https://www.spaq.com/avis-de-reclamation/>

Vous aurez besoin de votre numéro d'avis de réclamation ainsi que votre numéro de plaque d'immatriculation. Vous verrez des photos qui expliquent l'infraction commise. La méthode de paiement est par carte de crédit seulement. Certaines caisses ou banques acceptent que vous payiez votre réclamation sur place, mais des frais de paiement sont à prévoir.

Question

Comment contester un avis de réclamation?

La réclamation se fait en ligne : <https://www.spaq.com/avis-de-reclamation/>

Vous aurez besoin de votre numéro d'avis de réclamation ainsi que votre numéro de plaque d'immatriculation.

Service à la clientèle de la SPAQ

La Société Parc Auto du Québec inc. (SPAQ) offre un service téléphonique aux usagers du CISSS.

Téléphone : (418) 724-3000 poste 7990

Du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Plus d'information

Consultez le site Web du CISSS pour avoir plus d'information concernant le nouveau fonctionnement du stationnement payant à l'arrivée : www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/stationnement